



RESOLUCIÓN

Asunto: Modificación de la instrucción reguladora de la "Atención especializada mayores de 65"

I - ANTECEDENTES

El Consejo de Gobierno Insular aprobó en sesión celebrada el 27 de julio de 2020 el Plan de Modernización del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023. Dicho Plan persigue impulsar la modernización, racionalización y transformación digital de la Corporación Insular, promoviendo un modelo de administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía pueda relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto de manera presencial como telemática.

El nuevo modelo de servicio de Atención Ciudadana derivado del Plan de Modernización, cuenta entre sus objetivos el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de las buenas prácticas y la disciplina de planificación.

El Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023 prevé, en su línea de actuación **1. Sistemas de Gestión de la Calidad**, un proyecto denominado **P1.4 Atención Ciudadana Conecta Mayores**, cuyo objetivo es disponer de instrumentos específicos para los servicios públicos que presta el Cabildo de Tenerife a la ciudadanía senior. La finalidad es la de consolidar el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios, fortalecer la orientación del servicio a la ciudadanía, y conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

En la actualidad, se está trabajando en el diseño y elaboración del nuevo Plan de Modernización Continua del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, para el período 2024-2027.

II – CONTEXTO

Durante los últimos años ha habido un gran aumento de la digitalización, viéndose incrementado a raíz de la pandemia del Covid 19; lo que visibilizó de manera dramática las dificultades para algunos colectivos a la hora de acceder a la tramitación on-line. No obstante, la situación post-pandemia no ha mejorado la situación, sólo la ha agravado con otras



Documento

CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

consecuencias como la crisis económica que ha abocado a una parte de la ciudadanía a la exclusión social. **R0000081562**

ciudadanía a la exclusión social.

En 2022 el Cabildo Insular de Tenerife crea el **Programa Insular Conecta Mayores**, como una línea de actuación estratégica que aglutina el núcleo principal de la oferta de servicios destinados a la ciudadanía senior e inaugura la **Oficina Insular de las Personas Mayores** en el municipio de La Laguna destinada íntegramente a la atención a las entidades, asociaciones, colectivos de mayores y a la población mayor en la isla. En esta oficina se presta información, asesoramiento y gestión sobre las actividades que realizan los distintos municipios de la isla. Además de encuentros de mayores, la ciudadanía senior tiene la oportunidad de participar en actividades comunitarias y compartir experiencias.

Nuestra propuesta de valor se inicia en el año 2021 con dos hitos muy concretos:

- 1. Proyecto de la Sede Electrónica:** este proyecto se ejecutó en varias fases que incluía el diagnóstico participativo, las propuestas de mejora y el testeo de los cambios realizados para comprobar que éstos se ajustan a los deseos y necesidades planteadas. Los puntos de *feedback* que nos interesó captar de las sesiones fueron las dificultades, las sugerencias de mejora y los aspectos destacables de su experiencia. Las personas mayores y asociaciones fueron las que más sugerencias aportaron, seguidas de las personas con discapacidad. En el informe de mejora "Proyecto_Sede_Testes Grupos focales" se encuentran las propuestas detalladas. Entre otros, el informe volcó la necesidad de la atención personalizada, así como la falta de información y formación.
- 2. El modelo EFQM 2020:** comprometidos con la calidad, obtuvimos la certificación y seguimos profundizando en formación avanzada para poder obtener unos beneficios y rendimiento significativo y positivo sobre nuestros grupos de interés clave. Por ello creamos una nueva organización en el servicio que fueron los comités de trabajo, entre ellos, el de Grupos de Interés En este proceso de segmentación no fue difícil identificar al colectivo senior como uno de nuestros clientes prioritarios. El número de trámites registrados en servicios para personas mayores es un dato cuantitativo importante. Es por eso que, entre nuestras propuestas de valor, la necesidad de comprender las necesidades y el ecosistema de la ciudadanía mayor de 65 años ha sido un criterio fundamental. Existe una relación muy clara entre la forma en que una organización implica a sus grupos de interés y la percepción del funcionamiento y el rendimiento por ese grupo de interés a los que sirve.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

Desde nuestra visión que consiste en “ofrecer un servicio de atención a la **R0000081562** ciudadanía que sea considerado un referente en la Comunidad Autónoma y en España, dirigido

hacia la excelencia”, y a la vez, haciéndonos eco de las dificultades de la ciudadanía para acceder a una cita con las Administraciones Públicas españolas en 2022 decidimos implementar dos medidas:

- **Regular y poner en marcha la atención sin cita previa**, para favorecer a los colectivos vulnerables y dar una respuesta ante situaciones urgentes o inaplazables para la ciudadanía.
- **Crear la cita “Asistencia en trámites electrónicos”**, dirigido a asesorar en la tramitación electrónica a la ciudadanía obligada a relacionarse digitalmente con cualquier Administración Pública Española.

En este contexto, en el año 2023 el Servicio de Atención Ciudadana crea el proyecto “Atención Ciudadana Conecta Mayores”, con la finalidad de contemplar las necesidades del colectivo senior, consolidar un modelo de atención que garantice un trato adecuado y una atención especializada que aporte confianza a las personas mayores, especialmente en su contacto con las Administraciones Públicas.

Con la aprobación el 8 de junio de 2023 del nuevo Reglamento de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife, regulamos la atención a los colectivos que puedan tener alguna dificultad en el uso de canales digitales o electrónicos.

En la actualidad, el Cabildo de Tenerife tiene en marcha el Plan Insular del Mayor. Este proyecto recogerá las acciones que puedan mejorar las necesidades de los mayores de las islas en una amplia gama de materias como ocio, cultura, soledad no elegida, autonomía personal, vivienda, recursos sociales, sanitarios, administrativos, y cualquier línea de actuación que la ciudadanía demande.

Destacar que, el modelo de atención a personas mayores de 65 se encuentra certificado por la Entidad AENOR desde el 17 de marzo de 2023 con la denominación “Organización Comprometida con las Personas Mayores”.

III-NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La identificación de los grupos de interés fue definida por el Comité de Grupos de Interés y consensuados por el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios y serán objeto de revisión anualmente, y en todo caso, con la renovación de Sello de Calidad EFQM200. Estos grupos de interés fueron identificados, categorizados, segmentados y priorizados. Aunque inicialmente sólo se definió como grupo estratégico el colectivo de



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

mayores de 65, el impacto del programa alcanza a: los empleados de la **R0000081562**

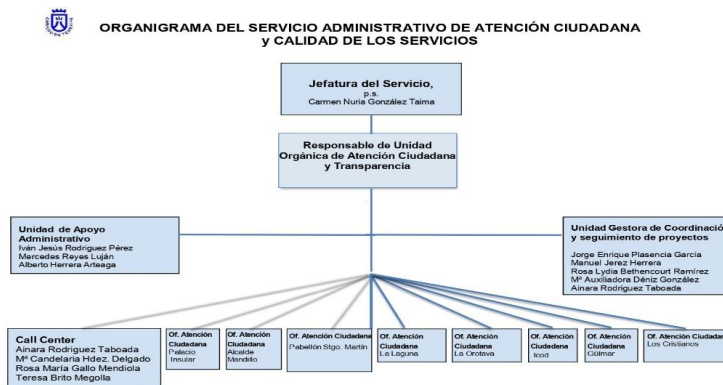
Corporación, la ciudadanía en general, familiares del colectivo senior, Asociaciones de Mayores, otras Administraciones Públicas y los Centros de Mayores.

Un elemento muy importante a la hora de seleccionar a este grupo de interés fue el volumen de atenciones sobre el total de la ciudadanía en general y los aspectos relevantes de la atención específica fue recabada por varias vías: encuestas, focus group, talleres de capacitación digital, quejas, sugerencias y la información verbal que nos aportaban los gestores de atención. De esta manera se definieron los aspectos relevantes que se convirtieron en oportunidades de mejora de nuestro sistema de atención.

IV-LIDERAZGO

Mediante Decreto nº 3978 de 3 de julio de 2023, modificado por Decreto nº 4097 la Presidencia del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife determinó la estructura y organización de la administración Insular, creando en virtud del mismo y entre otras, el Área de Gobierno denominada: "Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico", en la que se integró la Consejería Delegada de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

La aprobación de Instrucción Reguladora y los compromisos del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores que incluye las iniciativas específicas y los compromisos de atención a la ciudadanía senior, es competencia de la Consejera Delegada en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, en virtud de la delegación efectuada por el Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, de 28 de julio de 2023. La organización del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios se muestra en el siguiente organigrama:



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzG
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzG



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Desde el mes de mayo de 2023, en ausencia de jefatura del servicio, interrumpida por la brevísima incorporación de una nueva titular, que causa cese el 17 de agosto de 2023, las funciones de dicha jefatura han sido asumidas en acumulación por la Responsable de la Unidad Orgánica de Atención Ciudadana, que incluye entre otras, la supervisión, el control y la ejecución de los compromisos.

El Técnico de Administración General del Servicio junto con el personal administrativo se encarga de las contrataciones, relación con proveedores, ejecución presupuestaria y seguimiento de las actuaciones derivadas de la implementación del proyecto.

La Unidad de Coordinación y seguimiento de proyectos gestiona el conocimiento derivado del proyecto, la formación, el análisis y la resolución de las incidencias que se producen con su ejecución.

El Call Center se encarga de la atención telefónica y los buzones web y los gestores de servicios de la atención presencial al colectivo de mayores.

No contamos con personal específico para este colectivo, nuestra gestión es transversal y el personal de atención gestiona por igual al colectivo senior y al resto de la ciudadanía. Entre 2022 y 2023 completamos la formación específica en atención a personas mayores y lenguaje claro. En 2024, continuaremos con la formación para los empleados/as públicos de nueva incorporación y complementaremos en 2025 el porcentaje que falta para alcanzar el 100% del personal activo en lenguaje claro.

El Comité de Grupos de Interés ha sido el responsable de la iniciativa del proyecto y ha participado en la redacción junto con la Unidad Gestora de Coordinación. Este comité tiene la competencia en la segmentación de nuestros grupos de interés clave y el análisis de las mega tendencias.

Asimismo, hay una unidad permanente de seguimiento del proyecto que incluye a la Unidad de Coordinación, al personal de administración junto a un técnico/a de administración general, a la Responsable de Unidad, al Comité de Grupos de Interés y algunos gestores de atención ciudadana.

V - PLANIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS

Los objetivos específicos definidos en el Proyecto Conecta Mayores son los siguientes:

Cód. OP	Descripción	% Impacto estimado
---------	-------------	--------------------



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
R0000081562

OP1	Evaluar las necesidades de las personas mayores.	20%
OP2	Involucrarlos en el proceso de cambio.	10%
OP3	Aportar confianza a las personas mayores.	10%
OP4	Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia de cliente	10 %
OP5	Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos	10%
OP6	Mejorar la eficiencia de la atención a través de protocolos de atención específicos	20%
OP7	Colaborar en los proyectos y Planes Insulares que involucren a las personas mayores.	20%
		100%

El alcance del presente proyecto para el 2024 es la revisión del modelo de atención a los mayores. El Comité de Grupos de Interés y la Oficina Técnica de Servicios Digitales han canalizado propuestas de mejora que tienen su impacto principal en el nuevo Portal y Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.

El nuevo Portal incorpora, vinculado a la solución CRM, la simplificación de algunos procedimientos como la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones y un diseño centrado en las preferencias de usuario. Con la nueva estrategia de diseño aspiramos a establecer una visión unificada de nuestros canales, en la cual cada interacción de la ciudadanía refleje nuestro compromiso con las necesidades y expectativas de los usuarios. Para la distribución de nuestros servicios públicos contamos con una estructura multicanal: (presencial, telefónico, video conferencia, portal, sede electrónica, e-mail, mensajería instantánea) que en este momento estamos transitando hacia una estrategia omnicanal a través de nuestra marca "Tenerife Responde". Las principales características de esta estrategia son:

- Integración entre todos nuestros canales, capacitando al usuario para moverse de forma fluida entre todos los puntos de contacto.
- Visibilidad de los datos en una ficha 360º que permita una oferta realmente personalizada para satisfacer las demandas de la ciudadanía.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

- Un modelo operativo centrado en la ciudadanía que permita mejorar la experiencia de usuario conforme a su capacidad tecnológica.
- Difusión de la marca "Tenerife Responde".

La relación entre los objetivos específicos y nuestros compromisos:

Compromiso	Objetivo Específico	% Impacto estimado
Escuchamos tus opiniones a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas.	Evaluar las necesidades de las personas mayores.	20%
Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemática con las Administraciones Públicas	Involucrarlos en el proceso de cambio.	10%
Nos comprometemos a mantener el grado de satisfacción ciudadana en un 8,5 sobre 10	Aportar confianza a las personas mayores.	10%
Te podemos atender sin cita previa	Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia de cliente	10 %
Espacios adaptados para ti	Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos	10%
Te damos prioridad si nos llamas por teléfono. Te damos prioridad con cita previa.	Mejorar la eficiencia de la atención a través de protocolos de atención específicos	20%



CSV documento	XDeJmqIJL-tskEhJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tskEhJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Formación específica del personal.	Colaborar en los proyectos y Planes Insulares que involucren a las personas mayores.	20%
		100%

VI INICIATIVAS

El modelo de atención personalizada, adaptada y preferente para las personas mayores de 65 años, comprende las siguientes actuaciones:

1. **Se gestiona a trámites específicos para mayores de 65 años en la aplicación de gestión de citas *Quenda*:**
 - a. “Atención fácil mayores 65+”.
 - b. “Asistencia en trámites electrónicos mayores de 65+”.
 - c. “Atención sin cita mayores 65+”.
2. El trámite “atención sin cita mayores de 65+” sólo estará disponible en la atención presencial, cuando atendemos a este colectivo y no es posible asignarle cita. No será público, ni se asignará por teléfono.
3. **En cuanto a la modalidad de Atención presencial:**
 - a) **Con cita previa:** se les dará un trato y atención preferente a los mayores de 65 que acudan con el código de cita “Atención fácil mayores”. Cuando llegue la persona, se validará su cita y el personal de seguridad le indicará los puestos de espera señalizados para ellos. La aplicación de cita previa le dará prioridad de forma automática en la cola de atención.
 - b) **Sin cita previa:** para el caso de que acuda a alguna de las oficinas una persona mayor de 65 años sin cita previa concertada, se le hará pasar y se le indicará los puestos de espera señalizados. En las Oficinas donde hay un puesto de información se le asignará un código de cita “Sin cita mayores 65”. En las Oficinas en las que no exista, se intentará responder a sus necesidades a la mayor brevedad posible por los gestores de servicios, que en el momento de la atención le asignarán un “sin cita mayores de 65”, con las siguientes particularidades:



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



- Sólo tendrá prioridad en la cola de espera el mayor de 65 años al que se la haya asignado el código “Sin cita mayores 65+” sobre otros códigos “Sin cita”, pero nunca en relación a las personas que acudan a la oficina con una cita previa concertada. No obstante, vamos a intentar simultanear la atención con y sin cita, para que, en el caso de personas mayores, su espera sea lo más corta posible. Este esfuerzo se verá reforzado, si además presenta algún rasgo de vulnerabilidad.
- Si por circunstancias excepcionales, no se le pudiera ofrecer una atención inmediata, (motivada por insuficiencia de efectivos en la oficina durante esa jornada u otras circunstancias que lo justifiquen.) se le asignará cita “Atención fácil mayores de 65+” para el primer día hábil siguiente.
- Puntos de asistencia a mayores de 65:** En todas las oficinas contamos con puntos de asistencia para que la ciudadanía senior pueda recibir asesoramiento en la realización de aquellos trámites que deban de llevarse a cabo a través de la sede electrónica.
La cita “Asistencia en trámites electrónicos para mayores de 65” se asignará preferentemente en el turno de mañana, esto es, desde las 08:30 am. hasta las 14:00 p.m. Esta decisión viene motivada porque en el turno de tarde, de 14:00 a 18:00 horas sólo prestan servicios dos gestores en la oficina de Palacio Insular y un único gestor en las oficinas descentralizadas.
- En cuanto a la modalidad de atención telefónica:** atención preferente para el supuesto de llamadas en las que el ciudadano se identifique como mayor de 65 años, marcando el número que se le indicará en la locución. Al pulsar esta opción su llamada tendrá carácter preferente en los tiempos de espera.
- Señalética para mayores de 65 años:** se asignarán pegatinas especiales para atención mayores 65+, atendiendo a criterios accesibilidad respecto de las mesas de atención.
- Bucle magnético en la Oficina de Santa Cruz:** para las personas que utilizan audífonos o implantes contamos con el bucle de inducción magnética que reduce el ruido de fondo de manera significativa y mejora la inteligibilidad entre los gestores de atención y la ciudadanía.
- Testeos con grupos focales mayores 65+:** se ha procurado involucrar a nuestros mayores en los procesos de transformación digital de la Corporación, realizando sesiones de testeo de la sede electrónica a través del Laboratorio de Innovación Pública



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios del Cabildo de Tenerife y en el marco del Proyecto de Servicios Digitales para el prototipo del nuevo Portal y el diseño de nuevos servicios digitales.

R0000081562

8. Talleres de Capacitación Digital: el objeto ha sido la realización de talleres adaptados a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes están dirigidos, realizando sesiones dinámicas basadas en el aprendizaje experiencial. Simultáneamente se informa y capacita, se desarrollan conocimientos y habilidades digitales que favorecen el uso de otros medios o procedimientos digitalizados, con lo cual se promueve la alfabetización digital a un nivel intermedio.

Los talleres se han coordinado con la finalidad última de facilitar la obtención de la identificación digital (clave permanente). Este servicio se ha venido prestando durante los años 2022 y 2023, realizándose un total de 8 talleres.

En 2023, se crea la Red Insular de Centros de Competencias Digitales (red Conecten: www.tenerife.es/conecten), creados para promover la inclusión digital; el Centro de Competencias Digitales del Sobradillo aborda temas como:

- Cursos sobre el uso del ordenador y del móvil, para que las personas puedan desenvolverse con soltura en estas tecnologías.
- Cómo transferir fotos del móvil al ordenador.
- Prevención de la adicción a las nuevas tecnologías, un tema de creciente relevancia en la sociedad actual.
- Charlas interactivas sobre familias conectadas, que sensibilizan y conciencian a padres y madres sobre la importancia de tener competencias digitales para comprender y favorecer la vida familiar.
- Talleres tecnológicos para brindar experiencia práctica en el uso de herramientas digitales.
- Talleres intergeneracionales que promueven la colaboración y el aprendizaje conjunto entre diferentes generaciones.
- Ofrecer capacitación digital práctica y efectiva ajustada a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes está dirigida que les permita tramitar de manera autónoma a través de las Sedes Electrónicas los servicios públicos que requieren
- Conocer las principales dificultades que las personas usuarias encuentran al tramitar por la sede electrónica.
- Favorecer el desarrollo de habilidades digitales.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Desde esa fecha, al contar esta Corporación Insular con la puesta en marcha de un recurso específico, gestionado para su impulso y puesta en marcha por el Servicio Técnico de Sistemas de Información Geográfica, que ha contado con la colaboración de la empresa Atlantis Technology, los talleres tecnológicos se han venido impartiendo por dicha empresa en el Centro de Competencias Digitales del Sobradillo. En la actualidad ha finalizado dicha prestación, pero se encuentra en trámite la formalización de un Convenio de Colaboración entre el Cabildo de Tenerife, que ha dotado la infraestructura y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que se encargará de la gestión del centro, a fin de definir finalmente las actuaciones a acometer por cada uno de los intervinientes y los objetivos que se persiguen. El Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios organizó un total de 8 talleres de capacitación digital.

9. Encuestas de satisfacción: en el momento de ser atendidos se les ofrecerá la posibilidad de responder a una encuesta automática de carteras de satisfacción y, además, si disponen de correo electrónico se les envía una encuesta más amplia en la que pueden valorar detalladamente el servicio prestado.

10. Formación: tendrá carácter obligatorio para el personal encargado de la atención a la ciudadanía de nueva incorporación en nuestro servicio, la asistencia a cursos de formación en atención a personas mayores, lenguaje claro, lectura fácil o atención a personas dependientes, que se incluye como formación específica dentro del Plan de Formación de la Corporación Insular.

VII- DEFINICION DE LOS COMPROMISOS CON LAS PERSONAS MAYORES

- 1. Te damos prioridad si nos llamas por teléfono,** te atendemos antes de 40 segundos, siempre que podamos. Si nos llamas y cuando te lo indique la locución, pulsas la tecla del número 1 en tu teléfono, serás atendida/o antes que el resto de las llamadas en espera.
- 2. Te damos prioridad en la cita previa en nuestras oficinas,** si pides cita previa Atención Fácil, te atenderemos antes de 10 minutos.

Hemos diseñado una atención presencial prioritaria y específica para mayores de 65 años en cada una de las 8 oficinas repartidas por la isla. El nombre de esta cita que cuenta con prioridad sobre el resto se llama "Atención Fácil mayores 65+". Con esta cita puedes realizar cualquier trámite que necesites gestionar con cualquier Administración Pública Española.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



3. **Te podemos atender sin cita previa:** si acudes sin cita procuraremos atender tus necesidades lo antes posible.

Nos comprometemos a atender al 100 % de las personas mayores de 65 años que acudan sin cita a nuestras oficinas, siempre que sea posible.

4. **Formación específica del personal:** estamos comprometidos con la mejora continua en la calidad de los servicios. El personal que te atiende está formado y capacitado en las necesidades del colectivo senior. Actualmente la entidad cuenta con el 67 % del personal del Servicio de Atención Ciudadana formado en lenguaje claro, comprometiéndonos a alcanzar el 100 % para el 2025 y el 100% en habilidades comunicativas en atención a personas mayores.

5. **Hemos adaptado nuestras oficinas para ti:** en la zona de espera están reservados asientos específicos con señalización clara y visible.

6. **Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemática con las administraciones públicas:** hemos incorporado en cada una de las oficinas de atención a la ciudadanía puntos de atención personalizada. Actualmente contamos con 15 puntos de asistencia. Nuestro compromiso es acompañarte y asesorarte en la realización de trámites electrónicos ante cualquier administración pública. Para ello hemos creado la cita "Asistencia en trámites electrónicos para mayores de 65 años".

7. **Escuchamos tus opiniones** a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas. Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas dirigidas a nuestro servicio, en su caso, en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Te proponemos la realización de encuestas al finalizar la atención.

8. **Nos comprometemos a mantener el grado de satisfacción ciudadana en un 8,5 sobre 10.**

VIII - RECURSOS

Id	Recursos	Descripción
REC-1	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana.	Dirección, seguimiento y ejecución del proyecto



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



REC-2	Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones.	Apoyo técnico.
REC-3	Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	Apoyo técnico.
REC-4	Oficina de Asistencia Integral a los Municipios	Apoyo técnico
REC-5	Servicio Administrativo de Acción Social y Participación	Apoyo técnico.
REC-6	Fundación Novagob	Apoyo técnico

IX - COSTES

Los costes se encuentran detallados en el Plan de Gestión de Proyecto P1.4 Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores.

X - PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación asociado a este proyecto comprende una vertiente interna y externa.

A **nivel interno** la difusión del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores comprende las siguientes acciones:

1. Asunción de compromisos por parte de todo el equipo en las dos reuniones de fecha 16 de enero de 2023 y la del 28 de enero de 2023.
2. Publicación en la Base de Datos de conocimiento del Servicio de Atención Ciudadana:
<https://cabildotenerife.sharepoint.com/sites/CSC/WikiCSC/Inicio/Inicio.aspx>
3. Presentamos la candidatura al certamen de "I Premios de Innovación pública y Buenas prácticas del Cabildo de Tenerife" (I Encuentro de Innovación y Buenas Prácticas del Cabildo de Tenerife (novagob.org)).
4. Presentamos la candidatura a los Premios NovaGob Excelencia 2023, obteniendo el galardón de Premio Novagob 2023 al proyecto que ha generado mayor eficiencia en su organización "Organización comprometida con las personas mayores".



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



5. Siguiendo la Metodología de Gestión de Proyectos PM2 del Plan de Modernización, hemos creado un equipo en Teams para la documentar nuestras actuaciones que incluye las Actas de las reuniones, borradores de trabajo, requisitos técnicos, contratos, el Plan de Gestión de Proyectos, el Anexo con el cronograma de actuación, la Instrucción y el folleto resumen para la ciudadanía.

XI.- -COMPETENCIAS PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO

Interesados	Información	Responsable	Periodicidad
Empleados públicos del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Cabildo de Tenerife	<ul style="list-style-type: none"> Instrucción Reguladora. Cuadro de mandos. Folleto Resumen de los Compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios. Unidad Gestora de Coordinación. Personal Administrativo. Responsable de Unidad. Comité de Grupos de Interés. 	<ul style="list-style-type: none"> La Instrucción reguladora se revisará en función de los criterios de revisión del modelo, y como mínimo, una vez al año. El cuadro de mandos se revisará mensualmente. El folleto Resumen de los compromisos en función de los criterios de revisión del modelo y normas vigentes en materia de accesibilidad.
Empleados públicos del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Cabildo de Tenerife	<ul style="list-style-type: none"> Documentación generada en el proyecto: PGP, Anexo, Borradores, Contratos, 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Gestora de Coordinación. Personal Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se revisará en función de los criterios de revisión del modelo, normas,



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



	Infraestructura, Normativa, Planes y Proyectos Asociados y Documentos Entregables y de cierre.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de Unidad. Comité de Grupos de Interés Apoyo Administrativo 	planes y proyectos relacionados o vinculados. En todo caso la revisión del grado de cumplimiento de los compromisos se ha establecido con carácter cuatrimestral.
Jefatura del Servicio	Supervisión y control de los procesos y participación en eventos y jornadas representativas del modelo de atención.		

A **nivel externo** la difusión del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores comprende las siguientes acciones:

1. Publicación en la web Tenerife.es: <https://www.tenerife.es/portalcabtfes/el-cabildo/conecta-mayores-cit>
2. Publicación en la web Conecta Mayores del IASS: [Conecta Mayores \(iass.es\)](https://www.conecta-mayores.es)
3. Cartelería en las Oficinas de Atención.
4. Folletos divulgativos de nuestros compromisos.
5. Divulgación en las Redes Sociales.
6. Asistencia las jornadas de entrega de Premios NovaGob Excelencia 2023, que se celebraron los días 6 y 7 de noviembre de 2023 en Madrid y donde nuestro proyecto resultó ganador en la categoría “Premio NovaGob Excelencia al proyecto que haya generado más eficiencia en su organización”.

XII.- 2 COMPETENCIAS PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO

Interesados	Información	Responsable	Periodicidad
Empleados del Cabildo de Tenerife	<ul style="list-style-type: none"> Instrucción reguladora. 	<ul style="list-style-type: none"> La publicación en Tenerife.es es competencia de la Unidad de Apoyo Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> La Instrucción reguladora se revisará en función de los criterios de revisión del
La ciudadanía			
Colectivo senior			



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
R0000081562

Familiares del Colectivo senior	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos de atención. • Folleto resumen. • Cuadro de Mandos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La cartelería y folletos es competencia de la Responsable de Unidad. • La divulgación en Redes Sociales es competencia Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, así como la-publicación en la web Conecta Mayores del IASS- • La participación en Jornadas y eventos, es responsabilidad de la Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, a propuesta de la Jefatura del Servicio. 	<p>modelo, y como mínimo, una vez al año.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuadro de mandos se revisará mensualmente. • El folleto Resumen de los compromisos en función de los criterios de revisión del modelo y normas vigentes en materia de accesibilidad
Asociaciones de Mayores			
Administraciones Públicas relacionadas con Mayores			
Centros de mayores			

XIII - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Integramos en este proyecto un cuadro de mandos que estará visible para la ciudadanía en la página web Tenerife.es. Incorporamos indicadores de ejecución mensuales y anuales, donde además se relacionan los objetivos asumidos en nuestros compromisos:



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
R0000081562

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYTdlYmE4ZGQ0OTU4OS00NTNjLTk5MzItMDBhZjhmZmExMWI2IiwidCI6IjYlYWZjYThhLTk1OWQ0tNGVhNy04MWJhLTM3OGFjMjliMzI5NyIsImMiOiI9>

XIII. 1) Descripción de indicadores y compromisos

DENOMINACION	DESCRIPCION/COMPROMISOS	CANAL	OBJETIVO
Tiempo medio de espera mayores (Atención Fácil mayores 65)	Te damos prioridad, el tiempo de espera en la oficina no será superior a 10 minutos, siempre que podamos	Presencial	<10 min
Tiempo medio de espera mayores (Asistencia en trámites electrónicos mayores de 65)	Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemáticas con las administraciones públicas	Presencial	<10 min
Tiempo medio espera mayores de 65 (Atención sin cita mayores de 65).	Te podemos atender sin cita previa.	Presencial, vinculado al trámite "Sin cita mayores de 65". Hace referencia al tiempo medio de espera de los mayores de 65 años. Es un dato informativo para generar futuros compromisos.	No aplica.
Tiempo medio de espera mayores (Atención Telefónica)	Te damos prioridad si nos llamas por teléfono, te atendemos antes de 40 segundos, siempre que podamos.	Telefónico, dato proporcionado por Contactel, cuando las personas llaman pulsando una tecla que	<40 seg



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANISMO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
R0000081562

		prioriza el tiempo de espera	
Nº de quejas tramitadas para personas mayores de 65.	Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas en un plazo de 10 días.	Sede Electrónica. Telefónico. Presencial.	No aplica hasta la implementación del Portal de Quejas
Tiempo Medio de Resolución de Quejas	Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas en un plazo de 10 días.	Presencial. Telefónica. Presencial.	<10 días Aplica a partir de la implementación del Portal de Quejas
Satisfacción encuesta inmediata mayores de 65 años.	Presencial/ Implantación de un sistema de encuestas de satisfacción, en cada uno de los puestos de atención de las oficinas, para la valoración inmediata del servicio prestado al ciudadano.	Encuestas inmediatas mediante el sistema de caras de satisfacción (el tikect de las tablets aún no está resuelto)	>= 8,5
Satisfacción general personas mayores	A las personas mayores de 65 que tramiten con nosotros y nos faciliten un correo, se les envía cada una encuesta periódica (cada 4 meses) por	Presencial. Web	>= 8,5
Porcentaje formado en atención específica (personal activo)	Porcentaje de personas formadas, hace referencia a personal en activo. -	Actualmente la entidad cuenta con el 67 % del personal del Servicio de Atención Ciudadana formado, en lenguaje claro y el 100 % del	100% del personal activo.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



		personal activo en habilidades comunicativas en atención a mayores.	
Personas atendidas mayores de 65 años	Muestra totales de los códigos de cita: -Atención fácil mayores 65 -Atención sin cita mayores de 65 -Personas que han utilizado en atención telefónica la prioridad mayor de 65 años -Asistencia en trámites electrónicos.	Presencial y Telefónica	No aplica.
Tiempo de atención/respuesta por trámites presencial	No está vinculado a ningún compromiso en particular, pero ofrece información de tiempos de atención a la ciudadanía. Los indicadores son públicos.	Presencial: calcula los tiempos de atención en función de los trámites de mayores.	No aplica
Espacios Adaptados para ti	Presencial	Extraído de los datos de las encuestas 2023-2024, que se enviaron segmentadas por edad.	No aplica

El 17 de marzo de 2023 certificamos nuestro modelo con la entidad AENOR, y para la revisión de los compromisos asumidos se elaborará un informe anual comprensivo de los cambios que afectan al contexto interno y externo, necesidades y expectativas de las personas mayores, grado de cumplimiento de los compromisos, participación y consulta, evaluación del desempeño, incidentes y acciones correctivas y cualquier otro aspecto que afecte a la mejora continua del proyecto.



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



El análisis de los resultados será evaluado por la Unidad de Coordinación y seguimiento de Proyectos, la Jefatura de Servicio, y personal administrativo y técnico adscrito al proyecto y elevado a la Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios.

XIV - CODIGO DE CONDUCTA HACIA LAS PERSONAS MAYORES

En el código de conducta se regulan los siguientes valores:

- 1. Garantizar los derechos de las personas mayores:** es nuestra intención fomentar una imagen positiva de la vejez y adaptar nuestro modelo de atención a las características de nuestra población mayor. Un colectivo diverso y heterogéneo que impone la creación de un modelo de atención dinámico, flexible e inclusivo. Es absolutamente imprescindible fomentar la autoestima de las personas mayores, su derecho a decidir, a participar, a opinar y a elegir. Y todos estos derechos deben ejercerse desde la igualdad y la no discriminación. Y por supuesto, tienen derecho a aprender y acceder a las nuevas tecnologías.
- 2. Promover el buen trato a las personas mayores:** aportamos información clara y precisa cuando nos la soliciten y prestamos la asistencia y el servicio que la persona requiera. Asimismo, el buen trato implica el reconocimiento de las circunstancias y posibilidades del otro, la empatía que es la que nos permite entender otro punto de vista. El buen trato implica, también, la posibilidad de interactuar positivamente; para establecer una comunicación efectiva a través del lenguaje verbal y no verbal y conocer las necesidades de los demás. El buen trato precisa de cierta capacidad de negociación para poder ayudar a resolver los conflictos de la ciudadanía. En definitiva, el buen trato genera confianza en las personas mayores.
- 3. Trato preferente a las personas mayores en atención telefónica y presencial:** el Servicio de Atención Ciudadana cuenta con nuevo modelo de atención personalizada, adaptada y preferente para las personas mayores. El colectivo senior tiene prioridad en la atención presencial y telefónica.
- 4. Formación específica:** el personal del Servicio de Atención Ciudadana apuesta por la mejora continua en la calidad de los servicios y una herramienta fundamental es la formación y capacitación en las necesidades del colectivo senior.
- 5. Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez en los canales en función de su uso:** facilitamos la accesibilidad a las oficinas, la comodidad en la zona de



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

R0000081562

espera con reserva de asientos específicos. Con la señalética ofrecemos información clara y visible de los espacios de espera destinados al colectivo senior. Utilizamos el lenguaje claro tanto en la comunicación oral como escrita, para de esta manera, facilitar la comprensión de los trámites existentes en los diferentes canales de atención.

6. **Apoyar y generar confianza en los mayores en la tramitación electrónica:** en cada una de las oficinas de atención a la ciudadanía existen puntos de asistencia personalizada en los que asesoramos y acompañamos a las personas mayores que deben relacionarse electrónicamente con ésta o con otras administraciones públicas. Preferentemente con cita previa.
7. **Ofrecer ayuda solo si la persona lo necesita:** evitar estereotipos relacionados con la edad. El derecho a la autonomía es inherente a la persona junto con el de la dignidad, el respeto y el buen trato. Debemos evitar un trato condescendiente o infantilizado en nuestra relación con los mayores.
8. **Darles voz y escuchar sus necesidades:** tenemos en cuenta y **valoramos las opiniones** de las personas mayores como herramienta en nuestro proceso de mejora continua: promovemos encuentros y talleres de manera periódica entre el colectivo senior para conocer sus necesidades y recoger su opinión sobre los aspectos a mejorar en nuestro modelo de atención.

De esta manera fomentamos la participación activa y la inclusión, y por supuesto, tomamos en consideración sus propuestas.

9. De igual forma, implantamos un sistema de **encuestas de satisfacción**, en cada uno de los puestos de atención de las oficinas físicas, para la valoración inmediata del servicio prestado al ciudadano. Decidimos que el mecanismo fuese el de las “caritas de satisfacción” porque su respuesta es breve y fácil de comprender.
10. **Establecimiento de herramientas accesibles para la formulación de quejas y sugerencias:** a través de la herramienta CRM hemos establecido un nuevo flujo de trabajo que simplifica la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones y, además, incluye la posibilidad de gestionar las de quejas por teléfono. La vejez no debe ser sinónimo de pasividad e inactividad.
11. **Organización y gestión de las acciones y recursos:** estableciendo protocolos de testeos en función de la diversidad de las necesidades de las personas mayores y su problemática. Evaluamos periódicamente las cuestiones a mejorar y desarrollamos programas encaminados al trato adecuado hacia las personas mayores y la adaptación continua a las nuevas realidades.



Documento

CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

Entre nuestros objetivos consta el de ser proactivos y crear espacios digitales específicos para el colectivo en nuestra página web, así como disponer de enlaces en otras webs colaboradoras.

R0000081562

XV - MEDIDAS DE CONTROL DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Para la correcta ejecución de los compromisos asumidos en este proyecto el Servicio de Atención Ciudadana cuenta con la Instrucción Reguladora, el Código de Conducta y el Manual de Buenas Prácticas.

Las acciones planificadas para el control operacional de los compromisos asumidos son las siguientes:

- Visitas a los centros de trabajo con periodicidad trimestral.
- Revisión y actualización de la documentación generada en el proyecto con periodicidad anual para prever acciones complementarias que favorezcan la mejora continua y los incidentes y no conformidades que se vayan generando, conforme a la metodología de gestión de proyectos PM₂ y la plataforma Excellence Manager.
- Adecuación de los recursos necesarios para dar cumplimiento a la relación de compromisos con la ciudadanía senior.
- Disponibilidad de los canales de atención y diseño de nuevas soluciones digitales.

XVI - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COMPROMISOS

Al objeto de medir de forma regular y evaluar el desempeño y la eficacia de los compromisos con las personas mayores se diseñará en el plazo máximo de 2 años a partir de la firma de la presente Instrucción Reguladora, la evaluación del desempeño en el marco del proyecto “Conecta Mayores”.



Documento

CSV documento	XDeJmqIJL-tskEhJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tskEhJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzg



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
R0000081562

XVII - FOLLETO RESUMEN DE LOS COMPROMISOS

Organización comprometida con las Personas Mayores

Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

premios novagob excelencia 2023

Instrucciones para escanear un Código QR:

- 1 Abre la cámara
- 2 Enfoca el QR
- 3 Espera el escaneo
- 4 Pulsa sobre el enlace

Cabildo Insular de Tenerife
Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios
Correo electrónico: teneriferesponde@tenerife.es
Teléfono de contacto: 922 239 500

XVIII - CARTEL ANUNCIADOR DE LOS COMPROMISOS

Organización comprometida con las Personas Mayores

Nuestros compromisos

- Atención telefónica preferente
- Acompañamiento personal en la tramitación por Internet con las Administraciones Públicas
- Atención fácil: cita presencial especializada y prioritaria
- Escuchamos tus opiniones a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas
- Si acudes sin cita, te atenderemos lo antes posible
- Nos formamos para ofrecerte la mejor atención
- Tu satisfacción es nuestro objetivo
- Contamos con espacios adaptados para ti

Cabildo Insular de Tenerife
Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios
Correo electrónico: teneriferesponde@tenerife.es
Teléfono de contacto: 922 239 500



CSV documento	XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
CSV firma	Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzG
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/XDeJmqIJL-tsKehJ_f7Rn00gyLcpq3SMmttfnrXI3tE
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/Qz9ocEaYM6T0ihwTPfY6IFNGY8JTMJ0Xscbme9jISzG



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:14 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC