



BORRADOR DE CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE

Contextualización

El presente documento contiene el «Borrador de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía» del Cabildo Insular de Tenerife (en adelante ECIT) que ha sido elaborado de forma participativa con un grupo de trabajo formado por personal de esta Corporación especializado tanto en la atención ciudadana presencial como telefónica.

Para su elaboración se ha tenido en cuenta, además de la experiencia de dicho personal, datos relevantes aportados previamente por la ciudadanía a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente desde la Corporación y que se continuarán haciendo de forma anual para poder mantener un servicio adaptado a la ciudadanía.

Como siguiente paso antes de su aprobación, el presente borrador se somete a consulta pública con el fin de recabar las opiniones, comentarios y aportaciones que la ciudadanía estime oportunas dirigidas a la mejora de los servicios que ofrece el ECIT

Contenido de este documento

- 1. Misión, Visión y Valores**
- 2. Servicios que ofrecemos**
- 3. Derechos y obligaciones de la ciudadanía en sus relaciones con el servicio de atención ciudadana.**
- 4. Compromisos del Calidad**
- 5. Sugerencias, quejas y felicitaciones**
- 6. Cómo contactar**
- 7. Entrada en vigor**
- 8. Mecanismos de comunicación**
- 9. Normativa de aplicación**
- 10. Datos identificativos de la Corporación**

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN:

Nuestro objetivo principal es suministrar a la ciudadanía la información general sobre los servicios prestados por el Cabildo Insular de Tenerife, así como aquella información



en particular de sus solicitudes, gestionando, ayudando y asesorando a la ciudadanía en la tramitación de las mismas. Paralelamente, queremos evaluar la calidad de la gestión de nuestros servicios estableciendo indicadores con objeto de mejorarlos.

VISIÓN:

Ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía que sea considerado un referente, dirigido hacia la excelencia.

VALORES:

Atención personalizada de forma rápida, eficaz y con profesionalidad, promoviendo la actualización del conocimiento. Información fiable, precisa, contrastada y de servicio público. Compromiso con la ciudadanía y con nuestra organización, con ilusión por realizar nuestro trabajo. Fomento de los valores de asertividad y empatía. Honestidad y transparencia en nuestra gestión. El trabajo en grupo es indispensable para alcanzar nuestros objetivos

2. SERVICIOS QUE OFRECEMOS

A. Servicios que ofrecemos de manera inmediata.

- Validaciones de identidad para el certificado digital de la FNMT (sistema de identificación y firma electrónica) así como las de la CLAVE PERMANENTE.
- Registro de entrada y digitalización de la documentación para los servicios del CABILDO, sólo para personas físicas.
- Registro de entrada y digitalización de la documentación para enviar a OTRAS ADMINISTRACIONES, solo para personas física, así como entrega de documentación relativa a trámites diversos.
- Asistencia en materia de registro. Te ayudamos, desde los puntos de acceso, a la autogestión guiada de trámites electrónicos
- Información y asesoramiento de los trámites del Cabildo, ofreciéndote aclaraciones y ayuda de índole práctica.
- Te informamos sobre el estado de tus expedientes si tienes la condición de interesado/a o eres representante autorizado/a.



- Servicio de Atención de Llamadas, contactando con los teléfonos 901.501.901 / 922.23.95.00 los días laborables de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas y los sábados de 07:00 a 15:00 horas.
- Atendemos personalmente facilitando información referente a plazos, requisitos, etc., de los trámites que son competencia de este Cabildo, al estado de tramitación de algunos de los procedimientos/becas/subvenciones/procesos selectivos.
Si fuera necesario, podemos remitir la información solicitada por mail.
- También ofrecemos información relacionada con los Puntos Limpios de la isla (horarios, residuos admisibles) y gestionamos las incidencias de los Contenedores de Vidrio.
- Atención Electrónica, damos respuesta a las consultas formuladas tanto en el apartado de nuestra página web Contacta con nosotros (www.tenerife.es) como a través del correo 901501901@tenerife.es.
- Recogemos tus sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Gestión de citas.
- Atención y registro personalizado a través de videoconferencia.
- Notificaciones por comparecencia espontánea.
- Proyecto Piloto de enseñanza guiada para lograr la autonomía de la ciudadanía en la tramitación electrónica.

B. Asesoramos e iniciamos la tramitación de los siguientes expedientes, que serán derivados al servicio correspondiente para su gestión.

- Información sobre el procedimiento e inicio del mismo de la Tarjeta TEN+ Discapacidad y Mayores de 65 años. Tarjeta de transporte en guagua y tranvía.
- Tramitación de solicitud y renovación de la tarjeta de TACÓGRAFO DIGITAL.
- Tramitación de duplicados y canje de tarjeta del CAP de mercancías y viajeros.
- Presentación de solicitudes y documentación para tramitar AUTORIZACIONES/TARJETAS DE TRANSPORTE de taxi, transporte público, transporte privado, servicios sanitarios, de ocio, etc. de particulares, exceptuando empresas.



- Presentación de solicitudes de SUBVENCIONES en materia de empleo, deportivas, culturales, para iniciativas empresariales.
- Solicitud y renovación de CARNÉ ARTESANO.
- Presentación de solicitudes para FERIAS DE ARTESANÍA.
- Presentación de solicitudes e información de BECAS de EDUCACIÓN para alumnado con discapacidad-
- Presentación de solicitud de informes de kilometraje, autorizaciones de obra mayor, de vallado de parcelas, canalizaciones subterráneas y otros trámites en materia de CARRETERAS.
- Información y presentación de solicitudes en materia de TURISMO (restauración y alojamiento).
- Presentación de solicitudes para participar en CAMPAMENTOS DE VERANO.
- Presentación de solicitudes para participar en ferias (MERKARTE, ARTESANÍA, REYES...).
- Presentación de solicitudes de LICENCIAS DE CAZA.
- Presentación de solicitudes e información en materia de RESIDUOS.
- Información y presentación de solicitudes en relación con procesos selectivos del Cabildo y remisión de solicitudes y documentación presentada para otras administraciones públicas.
- Cobro de tasas con tarjeta bancaria en aquellos trámites que con lleven el abono de las mismas (tacógrafo, visados de tarjetas de transporte, licencias de caza, etc.).

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA EN SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

A. La ciudadanía tiene derecho a:



- A formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos, así como presentar cualquier otro documento que considere necesario.
- A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratada con respeto y deferencia por empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del Servicio de Atención Ciudadana y sus autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Servicio.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A acceder y a obtener copias de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- A identificar a las autoridades y al personal del Servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones sobre las actuaciones realizadas por el ECIT
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia auténtica de éste.

B. La ciudadanía tiene las siguientes obligaciones:

- Facilitar los datos de identificación y/o de contacto necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Colaborar en la actualización de la base de datos comunicando los cambios en sus datos (domicilio, teléfono, cuenta bancaria, etc.) cuando se produzcan.



- Aportar información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- Formular sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal de atención a la ciudadanía.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

Nos comprometemos a lo siguiente:

- **Alta valoración de las personas usuarias.**

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía contamos con un personal altamente cualificado y profesional que usará un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo que proporcionará un trato amable y cortés, así como información clara y contrastada.

Nuestro compromiso es que la media de la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

- **Amplio servicio de Atención de llamadas telefónicas**

Mediante el Servicio de Atención de llamadas te atendemos los días laborables de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas y sábados de 07:00 a 15:00 horas.

Nos comprometemos a tener un tiempo medio de espera, salvo situaciones tecnológicas o sociales excepcionales, que será como máximo de 50 segundos, Normalmente de 10 a 13 horas tenemos muchas llamadas, si puedes llamar en otro horario te atenderemos antes.

- **Amplio servicio Atención presencial**

Siempre tendremos alguna oficina abierta en este horario:

- De lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas
- Sábados de 9:00 a 13:00 horas
- y 24 y 31 de diciembre de 9:00 a 13:00 horas.
- Los meses de julio y septiembre y del 15 de diciembre al 15 de enero de 8.30 hasta las 18 horas los martes y los jueves y el resto hasta las 14 horas; y en agosto que abrimos solo hasta las 14 horas.



(consulta el horario de cada oficina)

- **Servicio de cita previa**

A nuestras oficinas accederás por cita previa que podrás solicitar en [Cita Previa \(tenerife.es\)](https://www.tenerife.es) o telefónica en el 922 239 500.

Nos comprometemos a dar cita, como máximo, en 2 días laborables.

- **Servicio de atención telemática**

Atendemos tu solicitud de información formulada a través del formulario [Contacta con Nosotros](https://www.tenerife.es) de nuestra página web o del buzón 01501901@tenerife.es.

Nos comprometemos a que sea atendida antes de finalizar el primer día hábil siguiente a la recepción del mensaje

- Nos comprometemos a certificar el cumplimiento con la Norma UNE 93200 que asegura que las Cartas de Servicio no se conviertan en meras declaraciones de intenciones, olvidando su verdadero sentido de asumir compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios.
- Nos comprometemos a devolver los resultados de las encuestas de satisfacción a las personas que las han cumplimentado y a publicar todos los compromisos y los datos de su cumplimiento en nuestro portal de transparencia [Inicio - Transparencia Cabildo Insular de Tenerife](https://www.tenerife.es).

5. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

– **Plazo para responder**

La Corporación emitirá respuesta a las mismas en el plazo máximo de un mes (1 mes) a contar desde su entrada en el Cabildo Insular de Tenerife.

– **Canales para poder ser presentada**

La ciudadanía puede presentar cualquier sugerencia, queja o felicitación por los siguientes canales y por cualquier otro que pueda establecerse en función del avance de las tecnologías:

- a. **Electrónico**, mediante modelo normalizado, a través del portal de internet o la sede electrónica en el siguiente [enlace](#)
- b. **Presencial**, en cualquiera de las oficinas de atención a la ciudadanía del ECIT.



- c. **Telefónico**, a través del teléfono de información del Cabildo Insular de Tenerife, facilitando los datos de identificación y los relativos a la sugerencia, reclamación o felicitación. En este supuesto, la conversación deberá grabarse de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá para su validación y se remitirá acuse de recibo a la persona interesada.

901 501 901 / 922 239 500

- d. Cualquier otro canal que el Cabildo Insular de Tenerife ponga a disposición de la ciudadanía.

6. INFORMACIÓN GENERAL DE CÓMO CONTACTAR CON ATENCIÓN CIUDADANA DEL ECIT

[Contacta](#) con el personal del servicio de atención ciudadana (en adelante SAC) a través de los distintos canales:

– **Canal telefónico:**

Teléfonos de atención: 922 239 500 / 901 501 901 de lunes a sábado de 7:00 a 20:00 horas.

– **Canal presencial:**

Puedes pedir cita para cualquiera de las ocho oficinas de atención presencial que tiene el Cabildo [distribuidas por la isla](#). [Cita Previa \(tenerife.es\)](#) o telefónica en el 922 239 500.



Registro General	Horario
SAC <u>PALACIO INSULAR</u> Plaza de España, nº1 38003 Santa Cruz de Tenerife 	Horario general: – De lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas – Sábados de 9:00 a 13:00 horas. Horario especial: Julio, septiembre y del 15 de diciembre al 15 de enero: – Lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 14:00 horas; – Martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas – Sábados de 9:00 a 13:00 horas.

Registros Auxiliares	Horario
SAC ALCALDE MANDILLO Calle Alcalde Mandillo Tejera, nº 8	General: – De lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas.
SAC PABELLÓN SANTIAGO MARTÍN Calle Las Macetas, s/n	
SAC GÜÍMAR Plaza del Ayuntamiento, nº 8	
SAC ICOD Calle Key Muñoz, 5	
SAC LA LAGUNA Plaza del Adelantado, nº 11	General:



SAC LOS CRISTIANOS Calle Montaña Chica, nº 4, Edificio	– Lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 14:00 horas; – Martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas. Especial:
SAC LA OROTAVA Plaza de la Constitución, 4	

– **Canal telemático:**

- A través del servicio “Contacta con nosotros” rellenando el formulario disponible en el [siguiente enlace](#).
- A través de nuestro buzón de correo electrónico 901501901@tenerife.es.
- A través de la sede electrónica en el [siguiente enlace](#)

ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA DE SERVICIOS (*)

Este apartado se complementará una vez haya finalizado en proceso de consulta ciudadana, el análisis de las aportaciones recibidas y la aprobación del documento final por parte del órgano competente en el ECIT

MECANISMO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La **comunicación y difusión de esta Carta se realizará de forma interna y externa.**

Interna: a través de correo interno dirigido a todo el personal de ECIT, a través del Boletín de Noticias de la Corporación y de la herramienta de gestor de conocimiento interna.

Externa: a través de la web principal tenerife.es y del [portal de transparencia](#) del ECIT así como de folletos informativos o cualquier otro material similar disponible en las distintas oficinas de atención ciudadana de la Corporación.

NORMATIVA DE APLICACIÓN

La normativa que se aplica a los servicios citados es la siguiente:

- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del ECIT.
- Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales.



Área de Presidencia, Hacienda y Modernización
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana



Qualified by EFQM
2021

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACION RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
Área de Presidencia, Hacienda y Modernización
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana