

Reglamento de Atención Ciudadana en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife

ÍNDICE

PREAMBULO	4
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	7
Artículo 1. Objeto	7
Artículo 2. Ámbito de aplicación	7
Artículo 3. Principios generales de actuación	7
Artículo 4. Derechos de las personas	8
Artículo 5. Deberes de las personas.....	9
TÍTULO II. SERVICIOS Y CANALES DE LA ATENCION CIUDADANA.....	9
CAPÍTULO I. Servicios	9
Artículo 6. Servicios que se ofrecen a la ciudadanía	9
Artículo 7. Tipos de información	10
Artículo 8. Información general	10
Artículo 9. Información personalizada	11
Artículo 10. Información especializada	11
Artículo 11. Carácter de las informaciones emitidas	11
CAPÍTULO II. Canales de atención ciudadana.....	12
Artículo 12. Canales de atención ciudadana	12
TITULO III. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA	13
CAPÍTULO I. Servicio de Atención Ciudadana	13
Artículo 13. Servicio de Atención Ciudadana	13
Artículo 14. Gestión de la información y relación con los servicios gestores.....	13

Artículo 15. Sistema de gestión de la atención ciudadana	14
CAPÍTULO II. Otras unidades que prestan atención a la ciudadanía	15
Artículo 16. Oficinas de Atención Especializada	15
Artículo 17. Unidades administrativas de las áreas	16
CAPÍTULO III. Comisión para la Coordinación de la Atención Ciudadana	16
Artículo 18. Comisión para la Coordinación de la Atención Ciudadana	16
TÍTULO IV. ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	17
CAPÍTULO I. Las Oficinas de Atención Ciudadana.....	17
Artículo 19. Las Oficinas de Atención Ciudadana.....	17
Artículo 20. Funciones de las Oficinas de Atención Ciudadana	17
CAPÍTULO II. Registro Electrónico General	19
Artículo 21. Registro Electrónico General	19
Artículo 22. Recepción y registro de documentos en las Oficinas de Atención Ciudadana.....	19
Artículo 23. Documentos que no serán objeto de registro	21
CAPÍTULO III. Asistencia en la tramitación electrónica	21
Artículo 24. Asistencia en la tramitación electrónica	21
TÍTULO V. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y OTROS CANALES	22
Artículo 25. Atención telefónica	22
Artículo 26. Videoconferencia.....	23
Artículo 27. Portal de internet y sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife	23
Artículo 28. Buzones electrónicos.....	23
Artículo 29. Redes sociales y otros canales telemáticos del Cabildo Insular de Tenerife	23
TÍTULO VI. CALIDAD DE LA ATENCIÓN CIUDADANA.....	24
Artículo 30. Sistema de gestión de la calidad en la atención ciudadana	24

Artículo 31. Carta de Servicios de Atención Ciudadana.....	24
Artículo 32. Encuestas de satisfacción	24
Artículo 33. Seguimiento e informe anual	25
Disposición adicional primera. Homogeneización en la relación de puestos de trabajo.	25
Disposición adicional segunda. Cooperación con los Ayuntamientos.	25
Disposición transitoria única. Entrada en vigor de la firma biométrica.....	26
Disposición derogatoria única	26
Disposición final única. Entrada en vigor	26

PREAMBULO

El Cabildo Insular de Tenerife, siguiendo su Plan de Modernización 2020-2023, necesita servicios de gestión e información directa a la ciudadanía para dar una respuesta inmediata y de calidad a la demanda de información de los servicios del Cabildo Insular de Tenerife. Para la materialización de estos objetivos se ha establecido la línea de actuación “1. Calidad de los Servicios Públicos” cuyo propósito es lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación de servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación.

Dentro de esta línea se encuentra definido el proyecto “P1.4 Atención a la ciudadanía” cuyo objeto es avanzar en la modernización y consolidación del servicio de atención ciudadana para conseguir un modelo integral (presencial, telefónico y electrónico) de atención y relación con la ciudadanía.

Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Cabildo Insular de Tenerife. La información y la atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y la ciudadanía, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a la misma.

Así mismo, el artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. La ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia, la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos. El impacto

de las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente la primera, obliga a adaptar la normativa en materia de atención a la ciudadanía.

El Pleno del Cabildo Insular de Tenerife en la sesión del debate de la orientación general de la política insular celebrada el 3 de marzo de 2023 se acordó una resolución que en su parte dispositiva dice: *“El Cabildo Insular de Tenerife se compromete a avanzar en el nuevo modelo de atención a la ciudadanía centrándose fundamentalmente en los colectivos de personas que puedan tener alguna dificultad en el uso de la tramitación electrónica y aprobar dicho modelo mediante un nuevo reglamento de atención a la ciudadanía.”*

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en otras administraciones públicas, se ha propuesto la creación de un Servicio de Atención Ciudadana de carácter integral, siendo necesario aprobar una nueva reglamentación acerca de la organización y funcionamiento del este servicio, al quedar ya desactualizado el Reglamento del centro de servicios al ciudadano publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife núm. 27 de viernes 3 de marzo de 2000.

La presente norma se ajusta a los principios de buena regulación contenida en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en tanto que persigue un interés general.

Se cumple el principio de necesidad al regular la relación del Cabildo Insular de Tenerife con la ciudadanía en materia de su atención de acuerdo con un modelo de mejora continua de la calidad; multicanal, que disponga de una variedad de canales de atención a los que puede optar la ciudadanía; omnicanal, prestando los servicios a través de todos los canales de forma integrada; multinivel, en el que además de información general, la ciudadanía pueda acceder a información personalizada y especializada; segmentado, para adaptar la atención a determinados colectivos; personalizado, que permita informar a la ciudadanía de todos los expedientes que

obren en poder del Cabildo Insular de Tenerife; proactivo, que permita al Cabildo Insular de Tenerife anticiparse en la comunicación de información.

En virtud de los principios de eficacia y eficiencia la norma no introduce ninguna variación, en materia de cargas administrativas, respecto de las leyes que con esta norma se desarrollan, y al contrario, facilita la atención a la ciudadanía, estableciendo más canales de relación y haciéndolos más accesibles.

La norma es acorde con el principio de proporcionalidad al contener la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos previamente mencionados y al estar alineada con el Reglamento de Administración Electrónica evita dobles regulaciones en los aspectos comunes.

Igualmente, se ajusta al principio de seguridad jurídica, siendo coherente con el resto del ordenamiento jurídico, estableciéndose un marco normativo estable, integrado y claro, conteniéndose en esta regulación su delimitación y efectos.

Asimismo, durante el procedimiento de elaboración de la norma, se han formalizado los trámites de consulta pública previa, que establece la Ley en cumplimiento del principio de transparencia, quedando además justificados en el preámbulo los objetivos que persigue este reglamento, dándose publicidad a través del portal de transparencia del informe de resultados.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la atención a la ciudadanía en el Cabildo Insular de Tenerife. Asimismo, tiene por objeto la regulación del servicio de información, la implantación de las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio, así como la organización administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación y las funciones que le correspondan.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación al Cabildo Insular de Tenerife.

Artículo 3. Principios generales de actuación

1. Los principios que regirán en el presente Reglamento son los principios a los que se somete la actividad de la Administración Pública enunciados en la normativa de régimen jurídico del Sector Público.
2. En particular, la atención ciudadana que prestará el Cabildo Insular de Tenerife se regirá por los siguientes principios:
 - a) Calidad: Prestación de un servicio de atención ciudadana de calidad, que sea evaluado, y que mejore de forma continua.
 - b) Multinivel: Difusión de la información administrativa general y personalizada, y en su caso, especializada.
 - c) Multicanal: Prestación a través de varios canales que en todo momento estarán coordinados y prestarán una atención integral.
 - d) Cercanía: Acercar el Cabildo a la ciudadanía, con una relación fácil y cercana, independientemente del canal que se utilice.
 - e) Adaptación de la asistencia a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales de la ciudadanía.
 - f) No discriminación por razones de género ni por ninguna condición o circunstancia personal o social.
 - g) Comunicación clara: Facilitando la comunicación de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz de la información relevante para la ciudadanía.

- h) Gratuidad: Garantizando el acceso a la atención ciudadana y a la información administrativa sin costes para quienes sean usuarias o usuarios del servicio o peticionarios de la información.
- i) Exactitud de la información transmitida a la ciudadanía, que se mantendrá actualizada en todo momento.
- j) Garantía de protección de datos de carácter personal.
- k) Personalización y proactividad, entendido como la capacidad de la institución insular para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

Artículo 4. Derechos de las personas

1. En el marco de este Reglamento, se reconoce a las personas en sus relaciones con el Cabildo Insular de Tenerife los derechos enunciados en la normativa vigente en procedimiento administrativo común.
2. Específicamente, en materia de atención ciudadana todas las personas tienen derecho, en su relación con el Cabildo Insular de Tenerife, a:
 - a) Que se les garantice una atención de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la accesibilidad.
 - b) Participar en los procesos de mejora continua a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, así como en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos, evaluando de forma permanente la calidad de la atención recibida.
 - c) Recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
 - d) Recibir atención, orientación e información de carácter general, personalizada y especializada dentro de los límites establecidos en el presente Reglamento.
 - e) Relacionarse con la Administración del Cabildo Insular de Tenerife a través de cualquiera de las modalidades de atención ciudadana en los términos establecidos en el presente reglamento.

Artículo 5. Deberes de las personas

Al objeto de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, la actuación de las personas, en relación con la atención ciudadana, estará presidida por los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios de buena fe y evitando el abuso.
- b) Deber de facilitar al Cabildo Insular de Tenerife, información veraz, completa y adecuada a los fines para los que sea requerida.
- c) Deber de identificarse cuando sea solicitado, en los casos que proceda.
- d) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

TÍTULO II. SERVICIOS Y CANALES DE LA ATENCION CIUDADANA

CAPÍTULO I. Servicios

Artículo 6. Servicios que se ofrecen a la ciudadanía

“Tenerife responde” se configura como el servicio integral, que permite a la ciudadanía relacionarse con Cabildo Insular de Tenerife y que, dotado con la organización que se prevé en el Título siguiente, desempeña los siguientes servicios:

- a) Información general y asesoramiento de los procedimientos y servicios propios del Cabildo Insular de Tenerife, ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación. Asimismo, prestará esta misma atención respecto a procedimientos y servicios de otras Administraciones Públicas en los términos que estas tengan publicada en sus portales de internet o sedes electrónicas.
- b) Información personalizada sobre el estado de los expedientes a las personas que tengan la condición de interesados o a sus representantes, en los procedimientos que tramite el Cabildo Insular de Tenerife.

- c) Asistencia general y personalizada en la tramitación electrónica ante el Cabildo Insular de Tenerife o cualquier otra Administración Pública, en los términos que éstas tengan publicada en sus portales de internet o sedes electrónicas y con los límites que pudieran establecerse según la naturaleza del procedimiento.
- d) Asistencia en materia de registros para la presentación documentación ante el Cabildo Insular de Tenerife o cualquier otra Administración Pública.
- e) Formación de la ciudadanía en la capacitación para la tramitación electrónica o para relacionarse con las Administraciones Públicas.
- f) Recepción de las quejas, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía, respecto a los servicios del Cabildo Insular de Tenerife.
- g) Recepción de las solicitudes del derecho a la información pública dirigidas al Cabildo Insular de Tenerife.
- h) Cualquier otro que se atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 7. Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información facilitada por el Cabildo Insular de Tenerife se clasificará en información general, personalizada y especializada.

Artículo 8. Información general

1. La información de carácter general es aquella orientación prestada a la ciudadanía que versa sobre:
 - a) La identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de las distintas consejerías, centros directivos, órganos y unidades administrativas del Cabildo Insular de Tenerife.
 - b) Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que las personas se propongan realizar, incluyendo el suministro de los modelos específicos de solicitud dispuestos en la Sede Electrónica para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio ante el Cabildo Insular de Tenerife.
 - c) Los procedimientos administrativos, servicios públicos y demás prestaciones, competencia del Cabildo Insular de Tenerife.

- d) La información facilitada por otras Administraciones Públicas con el fin de difundirla entre la ciudadanía.
 - e) Cualesquiera otros datos que la ciudadanía tenga necesidad de conocer en su relación con el Cabildo Insular de Tenerife.
2. La información general se facilitará obligatoriamente a las personas sin exigir para ello la acreditación de la personalidad o legitimación alguna.
 3. La información general se facilitará por cualquiera de los canales de comunicación con la ciudadanía que el Cabildo Insular de Tenerife ponga a disposición.

Artículo 9. Información personalizada

La información personalizada es aquella concerniente al estado de los expedientes, en tramitación o finalizados, en los que la persona interesada o a su representante, ostente la condición de interesado, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración del Cabildo Insular de Tenerife bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos expedientes.

Artículo 10. Información especializada

La información se entenderá especializada cuando, por razón de la materia de que se trate o por sus características específicas, y respecto de servicios de competencia del Cabildo Insular de Tenerife, requiera unos conocimientos técnicos y cualificados para ser facilitada.

Artículo 11. Carácter de las informaciones emitidas

1. Las informaciones y orientaciones que suministre el servicio de atención ciudadana serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada, utilizando para ello un lenguaje claro e inclusivo.
2. La información tendrá exclusivamente carácter orientativo y no generará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de las personas solicitantes, de las personas interesadas, de terceras personas o de la administración.

3. Tampoco podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

CAPÍTULO II. Canales de atención ciudadana

Artículo 12. Canales de atención ciudadana

1. La atención ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife se prestará a través de los siguientes canales:
 - a) Presencial, a través de las Oficinas de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife.
 - b) Servicio telefónico.
 - c) Sistema de videoconferencia para la información, el asesoramiento y la atención personalizada en algunos trámites exclusivos del Cabildo Insular de Tenerife o aquellos que se determinen.
 - d) Portal de internet del Cabildo Insular de Tenerife www.tenerife.es
 - e) La sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.
 - f) Buzones electrónicos.
 - g) Los canales electrónicos de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucionales.
 - h) Las oficinas de atención especializada integradas por unidades administrativas que por razón de la materia del Cabildo Insular de Tenerife pone a disposición de la ciudadanía.
2. La ciudadanía podrá elegir en cualquier momento el canal de prestación del servicio de atención entre los diferentes canales disponibles.
3. En el portal de internet www.tenerife.es , se publicará y mantendrá actualizada en todo momento los canales a través de los que se pueda relacionar la ciudadanía con el Cabildo Insular de Tenerife, y los servicios ofrecidos en cada uno de ellos.
4. La atención ciudadana en el Cabildo Insular de Tenerife tendrá una identidad corporativa única y homogénea, respetando los principios de accesibilidad universal.

TITULO III. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. Servicio de Atención Ciudadana

Artículo 13. Servicio de Atención Ciudadana

1. El Servicio de Atención Ciudadana, con independencia de su adscripción orgánica, está configurado dentro de la estructura Insular, con un carácter transversal, como una unidad administrativa funcionalmente al servicio del resto del Cabildo y la ciudadanía.
2. El Servicio de Atención Ciudadana tendrá adscritas las Oficinas de Atención Ciudadana que, con carácter comarcal, están distribuidas por todo el territorio insular.
3. Dichas oficinas, que prestarán la información general y la información personalizada no especializada, por los diferentes canales previstos en el artículo 12, y contarán con los puestos de trabajo precisos para prestar dicha información.
4. El Servicio de Atención Ciudadana contará con un equipo de coordinación de la atención que se presta por los diferentes canales.
5. Asimismo, se garantizará la participación del personal de atención ciudadana, con el objeto de tener un cauce de participación interna para dar soluciones a los problemas comunicados por la ciudadanía y a las nuevas necesidades que detecten y se mantendrá un sistema de formación permanente de dicho personal, que deberá ser actualizado anualmente.

Artículo 14. Gestión de la información y relación con los servicios gestores

1. Toda la información general o personalizada prestada por el Cabildo Insular de Tenerife por cualquiera de los canales estará centralizada y coordinada en el Servicio de Atención Ciudadana.
2. A tales efectos, el Servicio de Atención Ciudadana colaborará con las diferentes áreas de gobierno mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellos servicios que las áreas le encomienden. Las áreas de gobierno insulares son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las materias

que les corresponden funcionalmente, desarrolle el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

3. Para asegurar que la información de que dispone el Servicio de Atención Ciudadana sea veraz y actualizada, se establecen las siguientes previsiones:
 - a) El Servicio de Atención Ciudadana tendrá acceso a los diferentes sistemas de información, gestores de expedientes y cualquier otro sistema de las Áreas de gobierno, necesarios para la prestación de los servicios descritos en este Reglamento.
 - b) El Servicio de Atención Ciudadana, será el responsable último de la publicación en la sede y en el portal de Internet, de la información sobre los trámites y servicios, en concordancia con la documentación remitida por los diferentes servicios gestores, garantizando un lenguaje claro, sencillo y accesible para el conjunto de la ciudadanía.
 - c) La persona titular de cada Área el Cabildo Insular de Tenerife designará a un interlocutor de enlace entre el área administrativo y el Servicio de Atención Ciudadana. Dicho interlocutor tendrá la denominación de "Enlace de Área" y sus funciones serán determinadas mediante Instrucción.
 - d) En relación con la planificación estratégica de subvenciones, se faculta al Servicio con competencias en materia de atención ciudadana para modificar el calendario aprobado, ya que, a efectos de que se pueda garantizar la prestación de un adecuado servicio de atención ciudadana en los correspondientes plazos de presentación de solicitudes, los Servicios gestores han de llevar a cabo la correspondiente coordinación de dichos plazos con el indicado Servicio, con carácter previo a la comunicación de la convocatoria a la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

Artículo 15. Sistema de gestión de la atención ciudadana

1. El Servicio de Atención Ciudadana dispondrá de un sistema de gestión (software) que permita centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre el Servicio de Atención Ciudadana y la ciudadanía, además de la información de

estado de los diferentes trámites que haya realizado con el Cabildo Insular de Tenerife.

2. Este sistema se sustentará con datos sobre la ciudadanía y las empresas, recopilando toda la información de las gestiones realizadas en el Servicio de Atención Ciudadana, manteniendo un histórico detallado que servirá para proporcionar atención personalizada; comunicar información de forma proactiva a colectivos concretos y recopilar información relevante para la mejora en la prestación del servicio.
3. El sistema de gestión de atención a la ciudadanía interoperará con el resto de sistemas de información del Cabildo Insular de Tenerife a fin de intercambiar la información necesaria para prestar los servicios a la ciudadanía descritos en este Reglamento.
4. El sistema de gestión de la atención ciudadana permitirá una atención personalizada y proactiva.

CAPÍTULO II. Otras unidades que prestan atención a la ciudadanía

Artículo 16. Oficinas de Atención Especializada

1. Las Oficinas de Atención Especializada son unidades administrativas que el Cabildo Insular de Tenerife pone a disposición de la ciudadanía, para facilitar información especializada relacionada con el ámbito material del área de gobierno al que pertenezca.
2. En el portal de internet www.tenerife.es del Cabildo Insular de Tenerife se publicará y mantendrá actualizada la relación de las Oficinas de Atención Especializada a la ciudadanía, así como la relación de materias especializadas de cada una de ellas.
3. Las Oficinas de Atención Especializada deberán contar con una carta de servicios en la que se establezcan los servicios que ofrecen y en qué condiciones, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad y los derechos de las personas usuarias de los mismos.
4. Cuando las necesidades de los trámites de estas oficinas especializadas lo requieran, se habilitarán como oficinas de registro.

5. Las Oficinas de Atención Especializada dependerán orgánica y funcionalmente del Área a que estén adscritas, correspondiendo al Servicio de Atención Ciudadana su coordinación en el marco de los criterios generales de información y atención ciudadana.

Artículo 17. Unidades administrativas de las áreas

Sin perjuicio de la existencia, en su caso, de las Oficinas de Atención Especializada previstas en el artículo anterior, las unidades administrativas de las áreas prestarán atención especializada a la ciudadanía en relación con los procedimientos que tramiten.

CAPÍTULO III. Comisión para la Coordinación de la Atención Ciudadana

Artículo 18. Comisión para la Coordinación de la Atención Ciudadana

1. Se crea la Comisión para la Coordinación de la Atención Ciudadana como órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales, así como la planificación para la adecuada gestión de la atención ciudadana.
2. Su composición será la siguiente:
 - a) Presidencia: La persona titular del órgano superior o directivo que ostente las competencias en atención ciudadana.
 - b) Vicepresidencia: La persona que ocupe la jefatura del Servicio de Atención Ciudadana.
 - c) Vocales:
 - i. Los miembros del equipo de coordinación del Servicio de Atención Ciudadana, previsto en el artículo 13.
 - ii. Los responsables de las Oficinas de Atención Especializada.
 - iii. Las personas interlocutoras de enlace con cada Área.
3. La Comisión se reunirá con carácter ordinario al menos una vez al año, una vez aprobados el Plan Normativo anual y el Plan Estratégico de Subvenciones, con la finalidad concretar la planificación anual y realizar una evaluación de las actuaciones de atención ciudadana del año anterior.

TÍTULO IV. ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. Las Oficinas de Atención Ciudadana

Artículo 19. Las Oficinas de Atención Ciudadana

1. Las Oficinas de Atención Ciudadana se consideran el canal preferente de atención personalizada a la ciudadanía.
2. El portal de internet del Cabildo Insular de Tenerife (www.tenerife.es) publicará y mantendrá actualizada en todo momento la relación de las oficinas, su horario y ubicación.
3. La persona titular del órgano superior o directivo con competencias en materia de atención ciudadana coordinará la puesta a disposición, a favor de las oficinas, de los procedimientos, sistemas y aplicaciones informáticas que en cada caso se precisen para dar cumplimiento a las funciones establecidas.
4. El Cabildo Insular de Tenerife dispondrá los espacios, medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones establecidas en la legislación básica estatal y en el presente reglamento, cumpliendo con la normativa de accesibilidad universal.

Artículo 20. Funciones de las Oficinas de Atención Ciudadana

1. Las Oficinas de Atención Ciudadana actuarán como oficinas de asistencia en materia de registros de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo común y prestarán todos los servicios indicados en el artículo 6 del presente Reglamento. En este sentido realizarán las funciones siguientes:
 - a) Facilitar la información y orientación acerca de los procedimientos, trámites y documentación necesaria para la formulación de solicitudes y el acceso a los servicios públicos del Cabildo Insular de Tenerife, y de otras Administraciones Públicas en los términos en que estas tengan publicadas en sus portales de internet y sedes electrónicas.
 - b) La recepción, digitalización y registro de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, siempre

que se dirijan a cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependientes de las mismas.

- c) La asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente en lo referente a la identificación o firma electrónica y a la presentación de solicitudes a través de la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife, o de las de distintas Administraciones Públicas en los términos del Capítulo III de este Título.
 - d) La expedición de copias auténticas de documentos en poder del Cabildo Insular de Tenerife.
 - e) La práctica de notificación o comunicación por medio no electrónico, cuando la persona interesada, no obligada a relacionarse electrónicamente con la administración, lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea, o la de su representante, en las Oficinas de Atención Ciudadana en expedientes del Cabildo Insular de Tenerife.
 - f) La comparecencia personal de la ciudadanía para el apoderamiento «*apud acta*».
 - g) La entrega a las personas interesadas del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen la documentación presentada en registro.
 - h) Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.
2. Asimismo, le corresponden las siguientes funciones:
- a) Las validaciones de identidad para la obtención de los mecanismos de identificación y firma electrónica de las personas físicas que lo soliciten.
 - b) La entrega de información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales de las personas interesadas.
3. Las funcionarias y los funcionarios destinados en las Oficinas de Atención Ciudadana realizarán las funciones asignadas a las personas funcionarias habilitadas conforme a la normativa de procedimiento administrativo.

CAPÍTULO II. Registro Electrónico General

Artículo 21. Registro Electrónico General

1. El Cabildo Insular de Tenerife, dispondrá de un Registro Electrónico General cuya regulación general se establece en el Reglamento de Administración Electrónica.
2. A los efectos de que obre en el correspondiente procedimiento administrativo solo se admitirán los documentos presentados en el Registro Electrónico General, no pudiéndose presentar en el resto de canales descritos en el presente Reglamento.

Artículo 22. Recepción y registro de documentos en las Oficinas de Atención Ciudadana

1. En el Registro Electrónico General deben registrarse de entrada todas las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten presencialmente o se reciban en cualquier Oficina de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife para su incorporación al expediente administrativo electrónico, siempre que se dirijan a cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependiente de las mismas, cuando ejerza potestades administrativas.
2. Los documentos presentados de manera presencial ante el Cabildo Insular de Tenerife, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en la normativa de procedimiento administrativo común, por la Oficina de Atención Ciudadana en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviendo los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.
3. Excepcionalmente, en los casos en los que fuera imposible digitalizar por razones técnicas u organizativas extraordinarias relacionadas con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Ciudadana que impidan dar una respuesta o servicio a la ciudadanía, se procederá a realizar el asiento registral indicando que la digitalización se hará en diferido, por lo que las Oficinas conservarán la documentación para su posterior digitalización.

4. En el caso de que el documento tenga por destino a cualquier otra Administración Pública, se generará un asiento de salida, una vez se haya registrado con destino a la misma.
5. Los documentos deberán ser registrados en el mismo día de su recepción.
6. La oficina solicitará la acreditación, cuando sea necesario y previamente al registro de los documentos aportados presencialmente por la ciudadanía, de la identidad de la persona interesada o de su representante mediante un documento identificativo. A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad o el número de identificación para personas extranjeras o documento identificativo equivalente.
7. Con el fin de conseguir el papel cero en las oficinas de atención presencial, en el caso de documentos que requieran la firma de los interesados, esta se podrá realizar por medio de firma biométrica.
8. Concluido el trámite de registro, el asiento registral se cursará electrónicamente de forma inmediata y sin dilación a los órganos y unidades administrativas destinatarias, pertenecientes al Cabildo Insular de Tenerife o al resto de administraciones integradas en el Sistema de Interconexión Registral.
9. Los órganos y unidades destinatarias de los asientos realizarán su recepción de manera inmediata, para lo que dispondrán de los medios oportunos.
10. Se facilitará a la persona interesada el comprobante acreditativo de la fecha y hora de presentación, del número de registro de la solicitud, escrito o comunicación, así como de la documentación que lo acompañe, con el contenido que se determine en el Reglamento de Administración Electrónica y preferentemente por los canales electrónicos, sin perjuicio de que se le entregue una copia en papel si así se solicita.
11. La lengua de los documentos presentados en el registro de las Oficinas de Atención Ciudadana con destino a órganos y unidades administrativas en el ámbito autonómico será el castellano.

No obstante, de conformidad con la legislación básica, si las personas interesadas dirigen su solicitud, escrito o comunicación a otras administraciones públicas con sede en el territorio de una comunidad autónoma con lengua cooficial, podrán utilizar ésta en los documentos que presenten para su registro, pero se requerirá la

traducción al castellano a los solos efectos de cumplimentar la oportuna anotación registral.

Artículo 23. Documentos que no serán objeto de registro

No serán objeto de registro, los siguientes:

1. Los documentos redactados en otra lengua, salvo que acompañe su correspondiente traducción al castellano.
2. Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga; saludas, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, publicaciones y análogos; documentos recibidos por correo electrónico, fax, entre otros. Sólo serán admitidos si se presentan como anexo o documentación complementaria a una solicitud, escrito o comunicación.
3. Las comunicaciones internas que se realicen entre unidades administrativas o técnicas del Cabildo Insular de Tenerife.
4. Aquellos otros que carezcan de los requisitos mínimos legalmente establecidos.
5. A solicitud de la persona interesada, la oficina emitirá inexcusablemente una diligencia en la que hará constar la motivación de la denegación del registro, la naturaleza del documento y la fecha y hora de presentación, que será entregada a aquélla dejando copia en la unidad.

CAPÍTULO III. Asistencia en la tramitación electrónica

Artículo 24. Asistencia en la tramitación electrónica

1. Las Oficinas de Atención Ciudadana dispondrán puestos con todo el equipamiento necesario para que la ciudadanía pueda realizar trámites electrónicos.
2. Las oficinas prestarán asistencia a la ciudadanía en la tramitación electrónica con el Cabildo Insular de Tenerife y otras Administraciones Públicas.
3. Además, se realizarán actuaciones tendentes a favorecer la progresiva incorporación, desarrollo o familiarización en el uso de los medios electrónicos, a fin de promover la capacidad de acceso y la utilización de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

4. En las oficinas se prestará especial atención a los colectivos de personas que puedan tener alguna dificultad en el uso de la tramitación electrónica, especialmente a las personas mayores o con diversidad funcional.

TÍTULO V. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y OTROS CANALES

Artículo 25. Atención telefónica

1. En el canal telefónico de atención ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife, será posible obtener información general sobre el Cabildo Insular de Tenerife y los servicios que presta.
2. Los teléfonos serán publicados en el portal de internet www.tenerife.es, así como el horario de atención, las gestiones y trámites a realizar por este canal y se mantendrán permanentemente actualizados.
3. En el canal telefónico se podrá prestar atención personalizada que se realizará salvaguardando los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, así como la protección de los datos de carácter personal de las personas usuarias que accedan al mismo. Asimismo, se preverá la posibilidad de realizar determinadas gestiones.
Para facilitar información administrativa de carácter personalizado, así como para las gestiones que se puedan realizar a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas.
4. La línea telefónica en la que se preste el servicio de atención no tendrá coste para la ciudadanía.
5. El servicio de atención telefónica realizará la recepción, y en su caso, distribución de llamadas telefónicas, a los distintos servicios gestores de la Corporación, con la mayor celeridad. En caso de solicitud de contacto con alguna persona empleada pública del Cabildo Insular de Tenerife, el servicio telefónico distribuirá la llamada a la persona destinataria.
6. El servicio de atención telefónica podrá grabar la conversación en los supuestos en que está previsto legalmente y siempre avisando previamente a la persona interesada.

Artículo 26. Videoconferencia

1. Sin perjuicio de que el canal de videoconferencia se puede utilizar para dar información personal o especializada, el mismo se configura como un sistema de identificación y firma de las personas interesadas de acuerdo con la normativa básica de procedimiento administrativo común y el Reglamento de Administración Electrónica.
2. El sistema de videoconferencia para la atención personalizada a la ciudadanía se utilizará exclusivamente para procedimientos que determine la persona titular del órgano superior o directivo competente en atención ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife.

Artículo 27. Portal de internet y sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife

1. El portal de internet del Cabildo Insular publicado en la dirección www.tenerife.es proporciona a la ciudadanía información de interés general y de los servicios que presta la Corporación, así como, la información para la realización de procedimientos y trámites para la gestión telemática en la Sede Electrónica sede.tenerife.es.
2. Se velará por la homogeneidad e integridad del diseño y contenido que se adecuarán a la normativa en materia de accesibilidad y usabilidad de los portales de internet de la Administración Pública.

Artículo 28. Buzones electrónicos

Se podrá solicitar información de carácter general, de los procedimientos y servicios del Cabildo Insular de Tenerife, en los buzones electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía. Dicha solicitud se realizará a través de los formularios dispuestos a tal fin.

Artículo 29. Redes sociales y otros canales telemáticos del Cabildo Insular de Tenerife

1. Se prestará atención ciudadana de los servicios del Cabildo Insular de Tenerife por otros canales y redes sociales que serán anunciados y publicitados en el portal de internet www.tenerife.es .

2. La prestación de atención ciudadana de forma telemática cumplirá los criterios de usabilidad y accesibilidad en cuanto a diseño y contenidos, establecidos para las Administraciones Públicas.
3. La entidad promoverá el uso de tecnologías de red social para facilitar la construcción de comunidades virtuales de la ciudadanía y de las empresas con intereses comunes o conexos. De la misma manera, promoverá la creación de comunidades virtuales, direcciones electrónicas o cualquier mecanismo electrónico que permita la interacción con él, con la finalidad de conocer la opinión sobre las temáticas que se planteen y poderlas integrar en la actividad que desarrollan.

TITULO VI. CALIDAD DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 30. Sistema de gestión de la calidad en la atención ciudadana

Con el fin de garantizar la prestación de un servicio de calidad en la atención ciudadana se implantará un sistema de gestión de la calidad, basado en un modelo de excelencia que utilice la autoevaluación como herramienta fundamental para obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora, y certificado por alguna entidad evaluadora externa.

Artículo 31. Carta de Servicios de Atención Ciudadana

1. El Servicio de Atención Ciudadana ofrecerá y mantendrá permanentemente actualizada su *“Carta de Servicios”*, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre los derechos que les asisten, los servicios que se prestan y los compromisos de calidad en su prestación.
2. Se garantizará la transparencia de los indicadores que concreten los compromisos de calidad, que serán públicos y se actualizarán de forma permanente.

Artículo 32. Encuestas de satisfacción

1. El servicio de atención ciudadana será evaluado mediante encuestas de satisfacción anónimas a las personas que lo haya utilizado de forma continua o al menos una vez a año.

2. El informe de evaluación anual conteniendo las conclusiones y posibles mejoras será remitido electrónicamente a las personas que hayan utilizado el servicio.

Artículo 33. Seguimiento e informe anual

1. Se confeccionará un informe en forma de cuadro de mandos con los indicadores medibles y las estadísticas en relación con las actividades de atención ciudadana. El objeto de este sistema es hacer un seguimiento de la calidad del servicio y fundamentar con datos las propuestas de mejora que se realicen.
2. Anualmente, la persona titular del Área con competencias en Atención Ciudadana, dará cuenta al Consejo de Gobierno Insular, de un informe comprensivo de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. El informe contendrá, al menos:
 - a) El resultado de las encuestas de satisfacción.
 - b) El resultado de la evaluación de la carta de servicios.
 - c) Las propuestas de mejora.

Disposición adicional primera. Homogeneización en la relación de puestos de trabajo.

Se procederá a la homogeneización en la relación de puestos de trabajo del Cabildo Insular de Tenerife de todos aquellos puestos que atienden a la ciudadanía por los diferentes canales pertenecientes al Servicio de Atención Ciudadana con el fin de su adecuación al nuevo modelo de la estrategia omnicanal.

Disposición adicional segunda. Cooperación con los Ayuntamientos.

Con la finalidad de cumplir con el acercamiento de la Corporación al conjunto de la ciudadanía, el Cabildo Insular de Tenerife podrá suscribir acuerdos o convenios con los Ayuntamientos de la isla, para colaborar y prestar servicios a través de las oficinas municipales.

Disposición transitoria única. Entrada en vigor de la firma biométrica.

No se pondrá en funcionamiento la firma biométrica señalada en el presente reglamento hasta que no se cumplan los requisitos señalados en el artículo 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, por la se aprueba la ley de procedimiento de las Administraciones Públicas, modificado por la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Disposición derogatoria única

1. El presente Reglamento deroga el Reglamento del centro de servicios al ciudadano publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife núm. 27 de viernes 3 de marzo de 2000 y su modificación publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife núm. 3 de lunes 6 de enero de 2003.
2. Asimismo, quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que contravengan a lo dispuesto en el presente reglamento.

Disposición final única. Entrada en vigor

El presente reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Pleno de la Corporación, entrará en vigor al día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia, debiendo publicarse además en el Boletín Oficial de Canarias.