



Anuncio

La Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, mediante Resolución nº R0000082426 de fecha 2 de agosto de 2024, aprobó la Carta de Servicios del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, ordenando a su vez la publicación de la citada Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife.

A efectos de su difusión, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 d) de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre de transparencia y de acceso a la información pública y el artículo 6 del Decreto 30/2014, de 24 de abril, por el que se modifica el Decreto 220/2000 de 4 de diciembre, de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias, que regula las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, por el presente se hace público el texto íntegro de la resolución y del contenido de la carta de servicios en el Boletín Oficial de la Provincia, conforme a lo previsto en el citado precepto legal:

Visto expediente relativo a la aprobación de la Carta de Servicios del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y, teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO. 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 perseguía 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, autónomos y empresas puedan relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto de manera presencial como telemática.

SEGUNDO. El modelo de servicio de Atención Ciudadana derivado del Plan de Modernización, tiene por objeto la consecución de una estrategia omnicanal presencial, telefónica y telemática en las relaciones con la ciudadanía, así como la evolución de las oficinas de atención ciudadana como oficinas de asistencia en materia de registro en su configuración dada por la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TERCERO. Dentro de la Línea de actuación 1 del citado Plan, se pretendió lograr el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, 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, entre otros: las evaluaciones de

Plaza de España, 1
38003 Santa Cruz de Tenerife
Tfno.: 901 501 901
www.tenerife.es

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	1/19





calidad, las cartas de servicios y el tratamiento de quejas y sugerencias.

CUARTO. Fruto de esta iniciativa, en el marco de la misma línea de actuación, se previó un proyecto denominado P1.3 Cartas de servicio, cuyo objetivo es disponer de dichos instrumentos para los servicios públicos que presta el Cabildo de Tenerife a la ciudadanía, con el fin de lograr el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación del servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, al objeto de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación.

QUINTO. La Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de Servicios, define la carta de servicios como un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten en relación con aquellos. Pretenden comunicar de forma sencilla y rápida los servicios que se prestan y las condiciones de acceso a los mismos. Además, de su función de comunicación, representan una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con la ciudadanía sirviendo también para definir estándares de calidad y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios.


SEXTO. Así definidas, las cartas de servicios van orientadas a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las necesidades de la ciudadanía, por lo que es fundamental elaborarlas de forma participativa, escuchando e incorporando lo que la sociedad demanda. Así mismo, su cumplimiento está muy vinculado con la transparencia y la rendición de cuentas, e incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma a través de la web institucional.

SÉPTIMO. En definitiva, las cartas de servicios tienen por objetivos, los siguientes:

- Facilitar a la ciudadanía el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios públicos y permitiéndoles comparar lo que esperan recibir con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer - de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y usuarias, y ante los órganos superiores de la propia Corporación.

OCTAVO. Derivado del Plan de Modernización, el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana comenzó a trabajar en este proyecto para su ejecución en el ejercicio 2022, lo que

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	2/19





culminó con la aprobación mediante Resolución R0000040029 del por entonces Director Insular de Modernización de fecha 18 de julio de 2022, de la primera carta de servicios, con una validez de dos años a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, lo que tuvo lugar el 25 de julio de 2022, destacando como uno de los compromisos adquiridos, proporcionar cita para atención presencial dentro del plazo de dos días laborables tras la petición, y los tiempos de espera no son superior a los tres minutos.

NOVENO. Durante los últimos años ha habido un impulso 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. Esta situación nos motivó a reforzar nuestro compromiso con la ciudadanía, lo que dio lugar a la implementación del sistema de CITA PREVIA en los Centros de Servicios a la Ciudadanía, dirigido a las personas físicas que, de conformidad con el artículo 14 de la antes citada Ley 39/2015, no resultan obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con el Cabildo de Tenerife y que demandan atención presencial, y se limitó, en consecuencia, la atención para la realización de trámites presenciales a las personas jurídicas (no el asesoramiento que sí se puede dispensar), a los profesionales de colegiación obligatoria, asesorías, a los representantes de interesados obligados así como a los empleados públicos del ECIT (colectivos sí obligados en virtud a lo estipulado en dicha ley).


DÉCIMO. La implantación de este sistema, dio lugar a una optimización de los tiempos para la obtención de cita previa, siendo factible la atención el mismo día de la cita o al día siguiente, y se vio minorado considerablemente el tiempo medio estimado de atención, en aproximadamente menos de tres minutos.

DÉCIMOPRIMERO. En reconocimiento a la labor realizada, el 22 de septiembre de 2022, se obtiene la certificación AENOR al Sistema de Gestión con respecto a los requisitos especificados en la norma UNE 93200:2008 relativos a las cartas de servicios, con vigencia de tres años.

DÉCILOSEGUNDO. En diciembre de 2022, en respuesta a la demanda social, esta Corporación Insular implantó un nuevo sistema de atención ciudadana que combina la atención con cita previa y sin cita, lo que supuso un desafío en términos de tiempos de espera y eficiencia en la gestión de recursos, en el sentido de asegurar que la ciudadanía que ha programado cita previa tenga un tiempo de espera razonable y las personas que acuden sin cita también puedan ser atendidas de manera efectiva, garantizando en todo caso los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de acceso al registro, que establece la referida Ley 39/2015.

DÉCIMOTERCERO. Con la implantación de este nuevo sistema mixto de cita previa, gratamente aceptado por los usuarios, surge la necesidad de realizar un reajuste de los servicios y los

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	3/19





tiempos de espera, lo que ha derivado en la necesidad de adaptar a la nueva realidad los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios 2022-2024.


DÉCIMO CUARTO. La actual Consejería con Delegación Especial en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios ha considerado trabajar en la misma línea, en la apuesta por la mejora de la calidad de los servicios dirigidos a la ciudadanía de Tenerife, por lo que al objeto de adaptar y aprobar la nueva Carta de Servicios 2024-2026 se elaboró un primer borrador del documento y se efectuó una consulta ciudadana a través de la plataforma cabildoabierto.tenerife.es, a fin de dar a conocer a la ciudadanía el trabajo que esta Corporación ha estado desarrollando en esta materia, y de conocer las aportaciones o que se pudieran incorporar al respecto. Dicho proceso participativo tuvo lugar en el periodo comprendido entre el 10 y el 24 de julio de 2024, transcurrido el cual no consta la recepción de aportaciones ciudadanas a dicha consulta, tal y como señala el informe emitido el 25 de julio de 2024 por el Servicio Administrativo de Acción Social, Participación y Diversidad. En el periodo comprendido entre el 15 de julio y 24 de julio de 2024, se estableció un proceso participativo con la ciudadanía a través de correo electrónico. Finalizado el mismo, se emite el 25 de julio de 2024 por parte del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios diligencia de sugerencias aportadas a la Carta de Servicios.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA. El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone que las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros principios, los de servicio efectivo, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, cuyo desarrollo y aplicación constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de la ciudadanía.

SEGUNDA. En el ámbito de la Administración General del Estado, las Cartas de Servicios se regulan El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, regula en su capítulo III el programa de cartas de servicios, estableciendo su estructura y contenido, el procedimiento de elaboración, gestión, aprobación, difusión y seguimiento, previendo además la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas.

TERCERA. En el ámbito autonómico, el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias, modificado por Decreto 33/2010 de 18 de marzo y

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35	
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16	
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	4/19	



Decreto 30/2014 de 24 de abril, regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.

CUARTA. Por su parte el artículo 23 d) de la Ley 12/2014 de 26 de diciembre de transparencia y de acceso a la información pública, dispone que la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, respecto de sus servicios y procedimientos, así como respecto de los que prestan o se gestionan por los organismos y entidades vinculadas o dependientes de la misma, hará pública y mantendrá actualizada la información, entre otras, de las cartas de servicios elaboradas.


QUINTA. Así mismo, según el R.D. 203/2021 de 30 de marzo que aprueba el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos señala en su exposición de motivos que la satisfacción del interesado en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

SEXTA. Mediante Acuerdo Plenario adoptado en sesión ordinaria de fecha de 27 de diciembre de 2015, se aprobó inicialmente la norma de creación de la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife, estipulando su artículo 8, que a través de la Sede Electrónica los ciudadanos tienen acceso permanente, entre otros, a la carta de servicios y la carta de servicios electrónicos, quedando definitivamente aprobada y entrando en vigor tras la publicación del texto íntegro de la misma en el Boletín Oficial de la Provincia.

SÉPTIMA. El Pleno, en sesión ordinaria celebrada el 27 de mayo de 2022 aprobó una moción institucional en la que acordaba *“Avanzar en la elaboración y publicación de las Cartas de Servicios de los servicios que el Cabildo presta a la ciudadanía, a medida que se avance en la modernización de los mismos y se disponga de los indicadores de calidad necesarios, comenzado por el Servicio de Atención a la Ciudadanía”*.

OCTAVA. El Decreto de la Presidenta D0000003978 de 3 de julio de 2023, de Determinación de la Estructura y Organización de la Corporación, para el mandato 2023/2027, modificado posteriormente por el Decreto D0000004097 de 28 de julio de 2013, establece que son competencias del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, entre otras, la calidad de los servicios, las telecomunicaciones,

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	5/19





tecnologías de la información y comunicaciones, la administración electrónica y modernización administrativa, la transparencia y los servicios de Atención a la Ciudadanía.

NOVENA. La aprobación de la Carta de Servicios del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana es competencia de la Consejera con Delegación Especial en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, según la Resolución R0000060664 del Sr. Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico de fecha 28 de julio de 2023, relativa a la delegación de las competencias en materia de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios.


En virtud de lo expuesto, y visto el informe favorable del Servicio Gestor, **RESUELVO:**

PRIMERO. Aprobar la Carta de Servicios 2024-2026 del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios, conforme al contenido previsto en el Anexo I.

SEGUNDO. Ordenar la publicación de la Resolución de aprobación y del contenido de la Carta de Servicios 2024-2026 en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife.

TERCERO. A su vez, proceder a la publicación de la Carta de Servicios 2024-2026 en el Portal de Transparencia, así como en la página web corporativa, para su difusión a la ciudadanía.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	6/19





ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Nuestra misión: Acoger a los ciudadanos y ciudadanas, orientándoles y resolviendo sus demandas a través de los canales de atención: presencial (acudiendo a cualquiera de las oficinas distribuidas por toda la Isla), telemático (poniendo a disposición de la ciudadanía el buzón de sugerencias que pueden encontrar en este portal web), y telefónico (llamando a los teléfonos corporativos 901 501 901 o 922 239 500); así como colaborar en la gestión de los Servicios de la propia Corporación.

Nuestro propósito: Ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía que sea considerado un referente en la Comunidad Autónoma de Canarias y en España, dirigido hacia la excelencia.


Nuestras funciones: Informar, dirigir, orientar y acompañar al Ciudadano en sus relaciones con las Administraciones Públicas en general y con esta Corporación en particular.

Nuestros valores: Proximidad, eficiencia, eficacia, transparencia y accesibilidad.

1. FINES Y DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Las oficinas de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife ofrecen un conjunto de servicios dirigidos a la ciudadanía a través de múltiples canales. Están distribuidas a lo largo de la geografía insular (zonas norte, sur y metropolitana) y pertenecen al Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios,

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	7/19





que se encuentra adscrito a la Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, la cual depende del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Calidad de los Servicios.

Esta carta de servicios representa nuestro propósito de ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía que sea considerado un referente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias y en España, dirigido hacia la excelencia. Con ella pretendemos informar a los ciudadanos de los servicios que prestamos, de los compromisos que asumimos y de los indicadores que medirán su cumplimiento.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Las Oficinas de Atención Ciudadana, configuradas por la Ley de Procedimiento Administrativo como Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, prestan los servicios que a continuación se relacionan, los cuales se aglutinan bajo la denominación de la marca "Tenerife Responde":

2.1 Información y Registro


Información general y asesoramiento acerca de los procedimientos y servicios del Cabildo de Tenerife, así como de otras Administraciones u Organismos Públicos, según se encuentren publicados o se den a conocer por otras vías.

Registro de la documentación dirigida a los servicios gestores del Cabildo de Tenerife y a otras Administraciones Públicas (Administración del Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales), así como a Organismos públicos o Entidades dependientes o vinculadas a éstos.

2.2 Información personalizada

Información sobre el estado de los expedientes a las personas que tengan la condición de interesados o a sus representantes legales, en los procedimientos que tramite el Cabildo de Tenerife.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	8/19





2.3 Asistencia en tramitación electrónica

Información, acompañamiento y asistencia para la realización de trámites en la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife o en la de cualquier otra Administración Pública, de aquellos procedimientos publicados en portales de internet o sedes electrónicas, con los límites establecidos según la naturaleza del procedimiento.

2.4 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Recepción, tramitación y coordinación del procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que presenta la ciudadanía respecto a los servicios del Cabildo de Tenerife, sus organismos autónomos, las entidades públicas empresariales y los consorcios adscritos al mismo.

Otros servicios de atención a la ciudadanía

Publicaciones

El Servicio Administrativo de Atención Ciudadana publica a través del tablón electrónico, sede electrónica y portal web los anuncios y la información relativos a los procedimientos y servicios del Cabildo de Tenerife, y en su caso, el de otras Administraciones Públicas, según se prevea en la normativa de aplicación.


Gestión de pagos oficina virtual y presencial para los trámites del Cabildo de Tenerife.

La ciudadanía podrá abonar mediante tarjeta de débito o crédito las tasas y precios públicos aplicables a los expedientes que tramite con el Cabildo de Tenerife.

Certificado digital de persona física

Colaboramos con la Casa de La Moneda y Timbre en el paso 2 para la Emisión de Certificados digitales: Identificación presencial y verificación de identidad para la obtención de certificados digitales de personas físicas, así como también en la revocación de los mismos.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/19





Trámites CI@ve

Colaboramos con el registro de usuarios en el sistema, en los trámites para la renuncia, regeneración del código de activación, modificación de datos de usuario/a y la obtención de un nivel de seguridad superior.

Atención especializada para mayores de 65 años

Consolidamos nuestro compromiso con las personas mayores diseñando un modelo dinámico, incluyente y especializado dirigido a minimizar el impacto de la brecha digital y orientado a eliminar desigualdades y a mejorar la experiencia de la ciudadanía senior. Las características del modelo son:

- Atención Presencial: la ciudadanía mayor de 65 años puede solicitar cita “Atención Fácil Mayores”, y tendrá prioridad en la cola de espera.
- Atención telefónica: la ciudadanía mayor de 65 años que contacta por teléfono con nuestras oficinas tiene la opción de pulsar la tecla 1 y tendrá prioridad de atención.
- Atención sin cita: nos comprometemos a atender a todas las personas mayores de 65 años que acudan a nuestras oficinas sin cita previa. No tendrán prioridad con relación a la ciudadanía con cita, pero intentaremos resolver sus demandas lo antes posible.


Sistema Mixto de Atención con Cita previa y Atención sin cita

Compaginamos la atención a usuarios con cita previa y la atención sin cita. Los mayores de 65 años y colectivos vulnerables tienen prioridad en este modelo de atención sin cita, pero también se extiende al resto de la ciudadanía, que acuda ante situaciones que demanden una respuesta rápida, urgente, fin de plazos, o se trate de usuarios de colectivos que requieran de atención inmediata.

Puestos de atención con soporte específico para personas con discapacidad

En la Oficina de Atención Ciudadana ubicada en la sede de Palacio Insular (Plaza de España s/n), que posee certificación AENOR en Accesibilidad, contamos con dos

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	10/19





mesas de atención diferenciadas para las personas con movilidad reducida, para las personas con deficiencia auditiva (se encuentran instalados dos bucles magnéticos que facilitan la comunicación a las personas que utilizan audífonos), y para las que presentan deficiencia visual (kit de lupas).

Plataforma SVISUAL para la asistencia mediante interpretación en lengua de signos para personas sordas


A su vez, en todas las Oficinas de Atención Ciudadana disponemos del servicio SVISUAL, de video interpretación para personas sordas. El sistema consiste en la intervención de un intérprete en lengua de signos que de apoyo y facilite la comunicación entre la persona usuaria y el gestor/a de servicios.

3. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Los servicios de información y atención a la ciudadanía se prestan por los siguientes canales:

- **Canal telefónico**, a través del cual la ciudadanía puede obtener información y orientación precisa de nuestras oficinas, de los trámites y procedimientos administrativos del Cabildo de Tenerife, así como solicitar cita previa o presentar una queja, sugerencia o felicitación. Le atendemos a través del número: 922 239 500 en horario de 7:00 a 20:00 horas (lunes-viernes) y de 8:00 a 15:00 horas los sábados
- **Canal presencial**, que permite a cualquier persona comparecer en la oficina de su elección para obtener información, orientación y la atención que precisen. Contamos con ocho oficinas repartidas por la geografía insular. Puedes consultar nuestros horarios y ubicación en la siguiente dirección web:
<https://www.tenerife.es/teneriferesponde/csc>
- **Canal Telemático**, puedes formular tus preguntas, plantear consultas o presentar una queja, sugerencia o felicitación. Este canal está disponible 24 horas todo el año a través de los siguientes recursos:

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	11/19





Contacta con nosotros	https://sede.tenerife.es/es/servicios-de-la-sede/contacta-con-nosotros
Buzón correo electrónico:	teneriferesponde@tenerife.es
Sede electrónica	https://sede.tenerife.es/es/

Otros canales de información corporativa

- **Punto de Acceso General**, (PAG): puedes contactar con el Cabildo de Tenerife a través del punto de acceso general, a través de internet: <https://administracion.gob.es/>.
- **Redes Sociales**, en los siguientes perfiles: X (@Cabildo Tenerife), Facebook (@Cabildo de Tenerife), Youtube (@CabildoTenerifeYoutube), Instagram (@cabildotenerife), y el canal de WhatsApp (@Cabildo de Tenerife).

4. Medios de transporte:

Puedes acceder a nuestras oficinas en transporte público, te indicamos las páginas para más información:


- <https://titsa.com>
- <https://metrotenerife.com>

Además, te ofrecemos Parking gratuito en la Sede de la oficina de Plaza de España. Dirección: Plaza de España 1 38003 Santa Cruz de Tenerife.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

La ciudadanía es titular de los siguientes derechos:

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Firmado	08/08/2024 08:58:35
María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	05/08/2024 09:26:16
María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio		
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	
Normativa	Página	12/19
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





- A una atención de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la accesibilidad
- A recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
- A recibir atención, orientación e información de carácter general y particular dentro de los límites establecidos en la normativa.
- A contactar y a solicitar información por cualquiera de los canales habilitados al efecto.
- A participar en la evaluación de la calidad de la atención recibida.
- Aquellos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en las restantes normas.

La ciudadanía es titular de los siguientes deberes:

- Utilizar los servicios de buena fe y evitar el abuso.
- Facilitar información veraz, completa y adecuada a los fines para los que sea requerida.
- Identificarse cuando sea solicitado.
- Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía y las personas usuarias de los servicios prestados por las Oficinas de Atención ciudadana pueden colaborar y/o participar a través de los siguientes medios:

- Mediante las encuestas automáticas enviadas vía mail culminado el proceso de atención.
- Mediante las encuestas automáticas del canal telefónico culminado el proceso de atención.
- Indicando su grado de satisfacción en las **Tablets** que se encuentran a disposición de la ciudadanía en nuestras Oficinas.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35	
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16	
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	13/19	



- Mediante la formulación de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones conforme a lo descrito en esta Carta.
- Colaborando en los procesos participativos de la web Cabildo Abierto: <https://cabildoabierto.tenerife.es/>
- Participando en los procesos de investigación con usuarios relacionados con el desarrollo de nuestros proyectos.


7. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Esta Carta de Servicios, surtirá efectos el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Los compromisos que en ella se adquieren, tienen una validez de dos años.

8. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD:

Compromisos de calidad:

1. Proporcionar cita para la atención presencial en los dos días laborales siguientes a la solicitud.
2. Mantener la atención sin cita al colectivo de mayores de 65 años u otros colectivos vulnerables, que demanden una respuesta inmediata y siempre que las necesidades del servicio lo permitan.
3. Atender de forma diaria las consultas y peticiones de información presentadas por la ciudadanía a través del buzón Contacta en nuestro horario de atención, y en todo caso, antes de finalizar el primer día laboral siguiente a la recepción del mensaje.
4. Reducir el tiempo de espera en las consultas telefónicas, manteniendo un tiempo de media no superior a 1 minuto, salvo circunstancias excepcionales: tecnológicas o de otra naturaleza que afecten al servicio prestado. Hay que recordar que esta es la media, recomendamos evitar las horas punta: de 10:00 a 13:00 horas.
5. En la atención presencial no superar en diez minutos el tiempo de espera, salvo situaciones excepcionales: tecnológicas o de otra naturaleza.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmaPoQ	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35	
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16	
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmaPoQ			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	14/19	



6. Generar un grado de satisfacción ciudadana, superior a la media de 8,5 medido en una escala de 0 a 10.
7. 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
8. 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.
9. Responder las quejas dirigidas a nuestro Servicio en un plazo no superior a diez días laborales.


Indicadores de calidad:

1. Tiempo medio de atención, segmentado por canal (presencial, telefónico y Buzón Contacta)
2. Tiempo de respuesta y/o atención en función del canal (presencial, telefónico y Buzón Contacta)
3. Tiempo medio de espera: atención telefónica y presencial.
4. Tiempo medio cita presencial.
5. Número de atenciones sin cita previa.
6. Satisfacción general de la ciudadanía.
7. Plazo tramitación de las quejas.

Otros indicadores

- Tiempo de atención/respuesta por trámite presencial
- Número de quejas.
- Personas atendidas: Atención presencial, atención telefónica y buzón contacta.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	15/19





9. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

INTERNA:

- Se publicará en la Intranet Corporativa.
- Vía mail a través de los buzones corporativos: se enviará un mail a Cabildo completo para conocimiento de los empleados públicos de la Corporación.
- Reuniones de seguimiento con el equipo de atención ciudadana del Grupo de trabajo de Cartas de Servicio
- Se publicará en el entorno de trabajo del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios: Wiki.

EXTERNA:


- Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.
- Publicación en los portales Web y de Transparencia.
- Impresión y divulgación a través de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana.

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si no se cumplen los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, se enviará a la persona usuaria una carta de disculpa comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada, sin perjuicio de interponer la correspondiente queja o sugerencia que se resolverá según el Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio de Atención Ciudadana.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	16/19





11. FORMAS DE PRESENTACION DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El plazo de contestación de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones con motivo de los servicios prestados en las Oficinas de Atención Ciudadana, no será superior a diez días laborales. Se podrán presentar a través de los siguientes medios:


- Electrónico, a través de la sede electrónica de la Corporación. [Quejas y Sugerencias - Sede del Cabildo de Tenerife](#)
- Presencial, en cualquiera de las Oficina de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife.
- Telefónico, a través del teléfono de información que consta en esta Carta. En este supuesto, la conversación deberá grabarse según la normativa sobre protección de datos personales.
- A través del Registro Electrónico General: <https://reg.redsara.es/>

12. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES, LA NO DISCRIMINACION Y LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Los empleados públicos del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios asumen como principios de actuación en el trato a la ciudadanía por cualquiera de sus canales: la igualdad de trato y la no discriminación, la integridad, la imparcialidad, la transparencia, la receptividad, el respeto, la amabilidad, la cercanía, la empatía, la eficacia, la eficiencia y el trato personalizado que incluye programas y medidas específicas sobre todo en relación a las personas mayores y personas con discapacidad.

La formación y capacitación de los empleados públicos incluye Lenguaje Claro, Habilidades Específicas en Atención a Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	17/19






13. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las AAPP.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Reglamento Orgánico del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, tras su modificación parcial definitivamente aprobada el 26 de septiembre de 2019.
- Decreto 30/2014 de 24 de abril por el que se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias, que regula las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.
- Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife, de 30 de septiembre de 2021. Publicado en el BOP nº 15 de fecha cuatro de febrero de 2022.
- Reglamento de Transparencia publicado en el BOP nº 52 de 30 de abril de 2021
- Ordenanza por la que se crea y regula el régimen de funcionamiento de la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife, publicada en el BOP nº 27 de fecha 27 de febrero de 2015.
- Reglamento de Atención Ciudadana, de 8 de junio de 2023, publicado en el BOP N.º 75 de fecha 21 de junio de 2023.

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	18/19





- Reglamento de Administración Electrónica, de 8 de junio de 2023, publicado en el BOP N.º 75 de fecha 21 de junio de 2023.
- Plan de Igualdad de oportunidades del Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife de 9 de marzo de 2020.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Vº Bº La Jefatura del Servicio Administrativo (P.A.),
Iván Jesús Rodríguez Pérez, Responsable de Unidad (en funciones)
(Documento firmado electrónicamente)

Vº Bº La Consejera Delegada en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios
María Candelaria Padrón González
(Documento firmado electrónicamente)

El Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, Hacienda y Modernización
José Miguel Ruano León
(Documento firmado electrónicamente)

Código Seguro De Verificación	jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico Vp2º (En funciones)	Firmado	08/08/2024 08:58:35
	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	05/08/2024 09:26:16
	Iván Jesús Rodríguez Pérez - Técnico/a de Administración General Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios Observaciones: Por ausencia de la Jefatura del Servicio	Firmado	05/08/2024 08:51:32
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/jsGQQNeci0PlDzixmnaPoQ		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	19/19

