

Cabildo de Lanzarote

Oficina de Información y Atención Ciudadana

Carta de Servicios



Índice

1.	OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
2.	DATOS IDENTIFICATIVOS.....	4
3.	RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.....	4
4.	INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	6
5.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	7
6.	NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	9
7.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....	10
8.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.....	10
9.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	11
10.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	16
11.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN ANTE INCUMPLIMIENTOS.....	17
12.	PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES.....	17





1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

El **Cabildo Insular de Lanzarote** tiene como misión principal promover el desarrollo integral y sostenible de la isla, asegurando el bienestar de sus ciudadanos y ciudadanas, así como la conservación de su patrimonio natural y cultural. Sus objetivos y fines incluyen:

- Garantizar una gestión pública eficaz, transparente y participativa, respondiendo a las necesidades y demandas de la ciudadanía.
- Impulsar políticas y programas que fomenten el desarrollo económico, social y medioambiental sostenible de Lanzarote.
- Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía mediante la provisión de servicios públicos de calidad, accesibles y eficientes, más allá de la administración Insular.
- Proteger y promover el patrimonio natural, cultural e histórico de la isla, asegurando su conservación para las futuras generaciones.
- Fomentar la innovación y modernización en la administración pública y en los servicios que presta a la ciudadanía, adaptándose a los cambios y desafíos actuales.
- Promover 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.

La Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) del Cabildo Insular de Lanzarote tiene como principal objetivo proporcionar a la ciudadanía un acceso ágil, eficiente y transparente a los servicios y trámites que ofrece la administración pública insular, y apoyo a los de la Administración Autonómica y Estatal. Los fines y objetivos específicos de la OIAC incluyen:

- Facilitar a la ciudadanía el acceso a información precisa, completa y actualizada sobre los servicios y trámites presenciales y electrónicos disponibles.
- Proporcionar asesoramiento con atención especializada a las consultas y necesidades de la ciudadanía, asegurando una atención personalizada y de calidad.
- Tutorizar a las personas interesadas en la realización de trámites administrativos, simplificando procesos y mejorando la eficacia en la gestión.
- Asegurar altos estándares de calidad en la prestación de servicios, comprometiéndose con la mejora continua y la satisfacción de las personas usuarias.
- Nuestra misión es asesorar, gestionar, tramitar y resolver las demandas de los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales existentes: presencial, telemático, telefónico y *WhatsApp* en sus relaciones con las Administraciones públicas en general y con esta Corporación en particular.





2. DATOS IDENTIFICATIVOS

- **Denominación Completa:** Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote.
- **Área Responsable:** Área de Presidencia.
- **Unidad Insular Responsable:** Negociado de Modernización Administrativa.
- **Servicio Responsable:** Oficina de Información y Atención Ciudadana.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que prestamos, y sobre los que asumimos nuestros compromisos con la ciudadanía, son:

- **Cita Previa.** Facilitamos la reserva de cita previa, mediante los distintos canales de comunicación disponibles, para ser atendido sin esperas en la OIAC.
- **Clave Permanente.** Asesoramos en qué es y para qué se utiliza la clave permanente. Acreditamos la identidad y gestionamos el alta en el registro, modificación o revocación en el sistema Cl@ve (AEAT).
- **Certificado Digital.** Asesoramiento especializado en la obtención del certificado digital. Acreditación personal de identidad y asiento en el Registro de usuarios de la FNMT. Proporcionamos Asesoramiento especializado para solicitar, revocar, descargar e instalar el certificado digital. Asesoramos en la autenticación y acceso a los servicios electrónicos de las administraciones públicas.
- En **extranjería**, proporcionamos asesoramiento especializado en:
 - **Informes de Arraigo y de Esfuerzo de Integración.**
 - **Informes de Vivienda Adecuada.**
- **Asesoramos y gestionamos la tramitación de solicitudes de informes, verificando que se cumplan los requisitos y se presente la documentación correctamente.**
- **Parejas de Hecho. Solicitud de inscripción Constitución/Extinción.** Damos asesoramiento personalizado sobre los requisitos, tasas y documentación necesaria tanto para la inscripción como para la extinción de una pareja de hecho, verificando que se cumplan los requisitos y se presente la documentación correctamente.
- **Título de Familia Numerosa.** Orientamos a las personas interesadas en cuanto a los requisitos que han de reunir para obtener la condición de familia numerosa, gestionando los trámites que comportan los procedimientos directamente con la Dirección General competente del Gobierno de Canarias.





○ **Renovación o Modificación del Título de Familia Numerosa.**

Asesoramos e informamos a la persona interesada en cuanto a la documentación necesaria para tramitar su expediente de renovación/modificación del Título de Familia Numerosa, realizando un seguimiento del expediente hasta resolución y entrega del Título renovado o modificado.

○ **Asesoramiento y tutorización para la Formalización de Documentación Administrativa,** a través del Certificado Digital o la Clave Permanente facilitada al usuario.

○ **Subsanación de Requerimientos Administrativos.** Orientamos a las personas interesadas en la gestión de la subsanación de requerimientos administrativos, y en el acceso a los servicios electrónicos de la Administración Pública, verificando que se cumplan los requisitos y se presente la documentación correctamente.

○ **Asesoramiento especializado para la Primera Inscripción de Constitución de Asociaciones.**

○ **Asesoramiento especializado para la Disolución de Asociaciones.**

○ **Atención e Información a la Ciudadanía.** Proporcionamos un servicio de atención especializada presencial para responder a las necesidades de información de la ciudadanía.

○ **Atención e Información Telefónica.** Ofrecemos un servicio de atención telefónica, dirigido a la satisfacción de las necesidades de información de usuarios y usuarias.

○ **Atención especializada e Información mediante Correo Electrónico.** Respondemos a las consultas recibidas por correo electrónico de manera clara y precisa.

○ **Atención e Información mediante Mensajería Electrónica (WhatsApp).** Atendemos las consultas de información recibidas a través de sistemas de mensajería electrónica.

○ **Tramitación de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.** Gestionamos quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, asegurando un seguimiento adecuado y eficiente.





4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

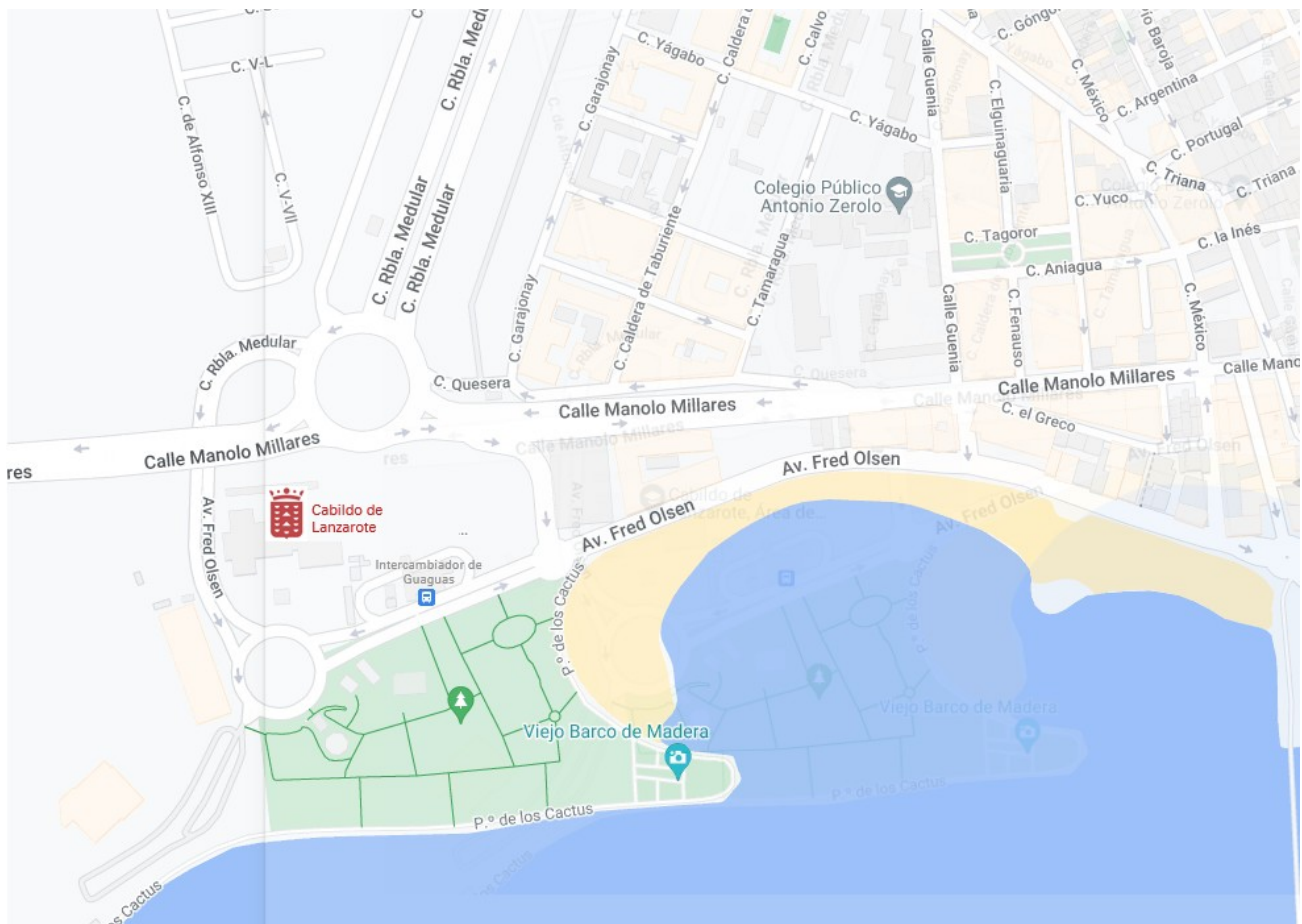
- **Dirección Postal:** Avda. Fred Olsen s/n, Arrecife, 35500
- **Teléfonos:** 928 810100 - 928 598500 (ext. 2143 - 2311 – 2144 – 2362 – 2124 -2369)
- **Correo Electrónico:** atencioninformacionciudadana@cabildodelanzarote.com
- **Web:** <https://www.cabildodelanzarote.com/atención-e-información-ciudadana;>
www.cabildodelanzarote.com
- **Sede Electrónica:** <https://cabildodelanzarote.sedelectronica.es/dossier.1>
- **Canal WhatsApp:** 628 538449
- **Horario de Atención:** De lunes a viernes, 09:00 – 14:00 (excepto jornadas especiales)
- **Cita Previa:** Reserva en: <https://cabildodelanzarote.sedelectronica.es/citaprevia.1>

Formas de Acceso y Medios de Transporte

La Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) está ubicada en el centro de Arrecife, disponiendo para su acceso de distintas opciones:

- **Transporte Público:** Varias líneas de autobuses urbanos e interurbanos tienen paradas cercanas a la Avda. Fred Olsen, permitiendo una conexión rápida y cómoda desde distintos puntos de la ciudad (Intercambiador de Arrecife en Avda. Fred Olsen, s/n - Arrecife).
- **Vehículo Privado:** Se dispone de aparcamiento en las inmediaciones de la OIAC para quienes prefieran acudir en vehículo particular.
- **A Pie:** La oficina está ubicada en una zona céntrica y accesible para los peatones que se desplacen a pie desde diferentes partes de la ciudad.





5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- **Acceso a la Información:** Derecho a recibir información clara, precisa y actualizada sobre los servicios, trámites y procedimientos administrativos ofrecidos por la OIAC.
- **Atención Personalizada:** Derecho a recibir atención personalizada, especializada y profesional, con respeto y consideración.
- **Confidencialidad:** Derecho a que se respete la privacidad y la confidencialidad de los datos personales y de la información proporcionada durante los trámites.
- **Igualdad de Trato:** Derecho a recibir un trato justo y no discriminatorio, sin importar su situación personal, social o económica.
- **Participación y Sugerencias:** Derecho a participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, y a recibir una respuesta en un plazo razonable.





- **Transparencia:** Derecho a conocer el estado de tramitación de sus expedientes y a obtener información sobre los plazos previstos para su resolución.
- **Calidad en el Servicio:** Derecho a recibir servicios de calidad, conforme a los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- **Acceso Electrónico:** Derecho a comunicarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos, y a ser asistidos en el uso de estos medios.
- **Asistencia en el Uso de Medios Electrónicos:** Derecho a recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la administración.
- **No Presentación de Documentos No Exigidos:** Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

Obligaciones:

- **Proporcionar Información Veraz:** Obligación de proporcionar información veraz, completa y actualizada en la solicitud de servicios y durante la tramitación de expedientes.
- **Cumplir con los Requisitos:** Obligación de cumplir con los requisitos y aportar la documentación necesaria para la correcta gestión de los trámites solicitados.
- **Respetar al Personal:** Obligación de tratar con respeto y consideración al personal de la OIAC, facilitando su labor y evitando conductas que puedan entorpecer el servicio.
- **Utilizar los Canales Adecuados:** Obligación de utilizar los canales y medios de comunicación establecidos por la OIAC para la presentación de solicitudes, consultas y reclamaciones.
- **Cumplir con las Normas:** Obligación de respetar las normas y procedimientos establecidos para la correcta prestación de los servicios, colaborando en su adecuada tramitación.





6. NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

○ **Procedimiento Administrativo y Atención Ciudadana:**

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote.

○ **Sistemas de Identificación y Firma Digital:**

- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba Cl@ve.
- Requisitos Generales de la FNMT para solicitar el certificado digital.
- Procedimientos normativos para la revocación de certificados digitales emitidos por la FNMT.

○ **Derechos y Libertades de las Personas Extranjeras:**

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- RD 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000.

○ **Parejas de Hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias:**

- Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 60/2004, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Parejas de Hecho de Canarias, modificado por Decreto 28/2015, de 19 de marzo.
- Decreto 28/2015, de 19 de marzo, por el que se modifica el Reglamento del Registro de Parejas de Hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales.

○ **Familias Numerosas:**

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

○ **Derecho de Asociación:**

- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley 4/2003, de 28 de febrero, de Asociaciones de Canarias, modificada por la Ley 9/2014, de 6 de noviembre, de medidas tributarias, administrativas y sociales de Canarias.
- Decreto 12/2007, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asociaciones de Canarias.
- Ley 9/2014, de 6 de noviembre, de medidas tributarias, administrativas y sociales de Canarias.





7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

- **Mediante la formulación de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.** Según los medios habilitados para ello, y que se expresan en un apartado posterior.
- **Encuesta Anual de Satisfacción.** Encuesta periódica para recoger la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados. Los resultados de esta encuesta son fundamentales en el proceso de revisión de la Carta de Servicios, ya que permiten que las opiniones de la ciudadanía se tengan en cuenta para actualizar y mejorar los compromisos de calidad y los servicios ofrecidos.

8. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

06 de mayo de 2025





9. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

En la siguiente tabla se resumen los servicios ofrecidos por la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC), los compromisos asociados a cada servicio y los indicadores utilizados para medir su cumplimiento:

Servicio	Compromiso	Indicador
Cita previa	Disponer de al menos 5 canales activos para la solicitud de citas (web, teléfono, presencial, correo electrónico y <i>Whatsapp</i>), evaluando periódicamente la necesidad de añadir más canales en función de la demanda y la tecnología disponibles.	OIAC-02-3 Número de canales disponibles para solicitar cita previa
	Alcanzar una puntuación de satisfacción del 8 o superior en la encuesta de satisfacción sobre la facilidad de uso del sistema de cita previa.	ES-02 Promedio de valoración de la comodidad y facilidad de uso del sistema de cita previa
Clave Permanente	Garantizar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la obtención, modificación o revocación de la Cl@ve permanente en una visita a la OIAC.	OIAC-03-2 Porcentaje de tramitaciones de Cl@ve permanente completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la obtención de la identidad digital en la encuesta anual de satisfacción.	ES-03 Promedio de satisfacción con la asistencia recibida en la obtención de la identidad digital
Certificado Digital	Asegurar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la obtención del Certificado Digital en una visita, siempre que cumplan con los requisitos.	OIAC-04-2 Porcentaje de tramitaciones de certificado digital completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la obtención de la identidad digital en la encuesta anual de satisfacción.	ES-03 Promedio de satisfacción con la asistencia recibida en la obtención de la identidad digital
Revocación del Certificado Digital	Asegurar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la revocación del Certificado digital en una visita, siempre que cumplan con los requisitos.	OIAC-05-2 Porcentaje de tramitaciones de revocación de certificado digital completadas en una visita
	Lograr una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con el acompañamiento y apoyo en las operaciones y gestiones electrónicas ofrecidos por la OIAC, según los resultados de la encuesta anual de satisfacción.	ES-04 Promedio de valoración al acompañamiento y apoyo recibidos en las operaciones y gestiones electrónicas
Informes de Arraigo	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Informe de Arraigo en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-06-2 Porcentaje de tramitaciones de informe de arraigo completadas en una visita





Servicio	Compromiso	Indicador
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Informes de Esfuerzo de Integración	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Informe de Esfuerzo de Integración en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-07-2 Porcentaje de tramitaciones de informe de esfuerzo de integración completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Informes de Vivienda Adecuada	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Informe de Vivienda Adecuada en una visita, siempre que el trámite sea procedente.	OIAC-08-2 Porcentaje de tramitaciones de informe de vivienda adecuada completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Informes de Parejas de Hecho	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Informe de Parejas de Hecho en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-09-2 Porcentaje de tramitaciones de informe de parejas de hecho completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Informes de Extinción de Parejas de Hecho	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Informe de Extinción de Parejas de Hecho en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-10-2 Porcentaje de tramitaciones de informe de extinción de parejas de hecho completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Tramitación de Solicitud del Título de Familia Numerosa	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la Solicitud de Título de Familia Numerosa en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-11-2 Porcentaje de tramitaciones de Solicitud de Título de Familia Numerosa completadas en una visita





Servicio	Compromiso	Indicador
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Tramitación de Solicitud de Renovación o Modificación del Título de Familia Numerosa	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la renovación o modificación del título de familia numerosa en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-12-2 Porcentaje de tramitaciones de renovación o modificación del título de familia numerosa completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Tutorización en la Obtención de la Identidad Digital	Asegurar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la obtención de la identidad digital en una visita, siempre que cumplan con los requisitos.	OIAC-13-2 Porcentaje de tramitaciones de tutorización para la obtención de la identidad digital completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la obtención de la identidad digital en la encuesta anual de satisfacción.	ES-03 Promedio de satisfacción con la asistencia recibida en la obtención de la identidad digital
Tutorización y Asesoramiento para la Formalización de Documentación Administrativa	Asegurar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la documentación administrativa en una visita, siempre que cumplan con los requisitos.	OIAC-14-2 Porcentaje de visitas tutorizadas en la formalización de documentación administrativa finalizadas con éxito en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Asistencia en la Subsanación de Requerimientos de la Administración	Asegurar que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la subsanación de requerimientos en una visita, siempre que cumplan con los requisitos.	OIAC-15-2 Porcentaje de visitas atendidas para la asistencia en la subsanación de requerimientos de la administración que han completado la gestión en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa





Servicio	Compromiso	Indicador
Primera Inscripción de Constitución de Asociaciones	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la primera inscripción de constitución de asociaciones en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-16-2 Porcentaje de tramitaciones de primera inscripción de constitución de asociaciones completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Disolución de Asociaciones	Lograr que al menos el 95 % de las personas usuarias tramiten con éxito la disolución de asociaciones en una visita, siempre que el trámite sea procedente y cuenten con la documentación necesaria.	OIAC-17-2 Porcentaje de tramitaciones de disolución de asociaciones completadas en una visita
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 en la pregunta sobre la satisfacción con la asistencia recibida para la formalización de documentación administrativa en la encuesta anual de satisfacción.	ES-05 Promedio de satisfacción con la asistencia en la formalización de documentación administrativa
Atención e Información a la Ciudadanía	En el punto de atención al público, atender a la ciudadanía en un tiempo máximo de 20 minutos desde su llegada, excepto en situaciones excepcionales.	OIAC-18-1 Porcentaje de personas atendidas dentro del intervalo previsto
	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8 en la pregunta 'La OIAC facilita una atención rápida y sin esperas', en la encuesta anual de satisfacción.	ES-06 Promedio de valoración de la inmediatez y ausencia de esperas en la atención presencial
Atención e Información Telefónica	Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8 en la pregunta: 'Las llamadas telefónicas son atendidas con rapidez', en la encuesta anual de satisfacción.	ES-07 Promedio de valoración de la rapidez en la atención telefónica
Atención e Información mediante correo electrónico	Obtener una calificación promedio mínima de 8 en la valoración de la rapidez con la que se responde a los correos electrónicos, en la encuesta anual de satisfacción.	ES-08 Promedio de valoración de la rapidez de respuesta a correos electrónicos
Atención e Información mediante mensajería electrónica	Lograr una puntuación media de 8 en la pregunta sobre la agilidad de respuesta a los mensajes de WhatsApp, en la encuesta anual de satisfacción.	ES-09 Promedio de valoración de la agilidad de respuesta a mensajes de WhatsApp
Tramitación de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	Notificar el acuse de recibo de la queja, reclamación o sugerencia en un plazo máximo de 10 días hábiles.	OIAC-01-1 Porcentaje de acuses de recibo de las quejas, sugerencias y reclamaciones emitidos en un plazo no superior a 10 días hábiles





Servicio	Compromiso	Indicador
	Garantizar que todas las quejas, sugerencias y reclamaciones se respondan en un plazo máximo de 1 mes.	OIAC-01-2 Porcentaje de respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones respondidas en plazo
Con carácter general en todos los servicios	Utilizar un lenguaje claro y comprensible en nuestras interacciones con la ciudadanía. Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 sobre 10 en la pregunta del cuestionario de satisfacción: 'El personal de la Oficina de Información y Atención Ciudadana utiliza un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones e información que proporciona'.	ES-10 Promedio de valoración del uso de lenguaje claro y comprensible por parte del personal de la OIAC
	Asegurar una atención receptiva, con disposición del personal de la OIAC a responder a las preguntas de la ciudadanía. Alcanzar una puntuación promedio mínima de 8'5 sobre 10 en la pregunta del cuestionario de satisfacción: 'El personal de la Oficina de Información y Atención Ciudadana siempre está dispuesto a responder a las preguntas'.	ES-11 Promedio de valoración de la disposición a responder a las preguntas del ciudadano
	Alcanzar una puntuación promedio de satisfacción general con la OIAC superior a 8,5.	ES-01 Puntuación Promedio de Satisfacción General
	Administrar anualmente una encuesta de satisfacción para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos, y publicar un informe de resultados.	Dicotómico (Sí/No)
	Publicar los informes anuales de cumplimiento de compromisos.	Dicotómico (Sí/No)





10. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Para asegurar una adecuada comunicación, tanto interna como externa, de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Atención Ciudadana, el Cabildo Insular de Lanzarote emplea los siguientes mecanismos:

- **Publicación.** Publicación del contenido completo de la Carta de Servicios, y de sus distintos formatos, en la web del Cabildo, portal de transparencia y sede electrónica, destacando los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad y el proceso llevado a cabo.
- **Folletos Informativos.** Distribución en oficinas, centros y dependencias del Cabildo de folletos informativos que presentan sintéticamente la Carta de Servicios, los servicios ofrecidos y los compromisos de calidad.
- **Publicación de Informes Anuales de Cumplimiento de Compromisos.** Publicación de los informes anuales de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios en la página web del Cabildo, portal de transparencia y sede electrónica, y en un documento PDF accesible para descarga, evidenciando el compromiso con la mejora de la calidad de los servicios.
- **Publicación de Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción.** Publicación de los resultados de la encuesta anual de satisfacción en la página web del Cabildo, portal de transparencia y sede electrónica, y en un documento PDF accesible para descarga.





11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN ANTE INCUMPLIMIENTOS

En el caso de verificarse el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de la OIAC, se implementarán las siguientes medidas de subsanación:

- Se realizará un análisis detallado para identificar las causas del incumplimiento.
- Se informará por escrito a la persona interesada sobre los motivos del incumplimiento y las medidas que se adoptarán para subsanarlo.
- Se desarrollarán las acciones necesarias para corregir el incumplimiento y evitar su recurrencia. Esto puede incluir mejoras en los procedimientos, formación adicional del personal o actualización de recursos tecnológicos.
- Se efectuará un seguimiento del caso para asegurar que las medidas correctivas han sido eficaces.

12. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

El Cabildo Insular de Lanzarote, a través de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC), pone a disposición de la ciudadanía varios canales para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones. Estos mecanismos están diseñados para ser accesibles y facilitar la comunicación de cualquier incidencia o mejora que se desee proponer.

- **Presencial:**
 - Acudiendo a la Oficina de Asistencia en Materia de Registros del Cabildo de Lanzarote, sito en Avda. Fred Olsen, s/n (Arrecife), en los horarios establecidos de lunes a viernes de 09:00 horas a 14:00 horas (excepto en jornadas especiales).
 - O a través de cualquier Oficina de Registro de las administraciones públicas adheridas al Sistema de Interconexión de Registros.
- **Telemático:**
 - **Formulario en Línea.** A través de cual las personas usuarias pueden remitir sus sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones. Disponible en la Sede Electrónica del Cabildo de Lanzarote: <https://cabildodelanzarote.sedelectronica.es/dossier.1>

