

Atención Social

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. Presentación	0
2. Servicios prestados	4
Servicios de atención primaria y comunitaria: Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS) ...	4
Servicios de atención personal y de apoyo doméstico.....	4
Servicios de atención a personas sin hogar y colectivos en situación de exclusión residencial.....	5
Servicios de atención a personas con discapacidad	6
Servicios de atención a las personas mayores.....	7
Servicios de atención a la infancia, adolescencia y familia	7
Migraciones y Convivencia Intercultural.....	9
3. Compromisos de Calidad	10
4. Derechos y Obligaciones de las personas.	11
5. Quejas y Sugerencias	12
6. Normativa	13

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en adelante referido como el Ayuntamiento, trabaja para asegurar que toda nuestra ciudadanía reciba una atención integral, accesible y transparente. Reconocemos que cada persona en nuestra comunidad tiene unas necesidades específicas y nos comprometemos a brindar un apoyo social de calidad, respetando su dignidad y diversidad.

Nuestra Carta de Servicios de Atención Social tiene como principal objetivo proporcionar información detallada sobre los servicios disponibles en los diversos centros de Atención Social destinados a la ciudadanía. Estos centros no solo funcionan como puntos de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, sino también como prueba concreta de nuestro compromiso con el bienestar y la calidad de vida de nuestros y nuestras conciudadanas.

Además de proporcionar servicios individuales, promovemos la colaboración con organizaciones comunitarias y otros actores sociales. Creemos en el poder de la comunidad para generar cambios positivos y enriquecer la vida de toda nuestra ciudadanía.

El Ayuntamiento, en su calidad de administración pública, está comprometido con los valores que inspiran los principios de igualdad, garantía de derechos y responsabilidad social, por lo que estamos llevando a cabo acciones encaminadas a garantizar el bienestar de todas las personas que residen en el municipio, cumpliendo con nuestra obligación de apoyar especialmente a los sectores más desfavorecidos.

El acceso a los servicios se realiza a través de cita previa o contactando con nuestro servicio telefónico, disponibles en las siguientes direcciones:

Nombre	Calle	Teléfono/ Contacto
Oficinas centrales IMAS (Atención social)	C/ Nuestra Señora del Camino, 4 Ofra	900 111 333
Centro de Atención Social de Añaza	Calle Paseo la Alpispá, 1	922 606 466 922606458
Centro de Atención Social de Barranco Grande (El Sobradillo)	Avda. Los Majuelos, 5	922 606501 922606663
Centro de Atención Social de San Andrés	Plaza Concejal Antonio Cova Domínguez, 1	922 606 452
Centro de Atención Social de la Salud	C/ Tanausú, 4	922 606 486 922 606 489
Centro de Atención Social Los Gladiolos	C/ Comodoro Rolin, 2	922 606 519 922 606 518
Centro de Atención Social de Ofra	Calle Nuestra Señora del Camino Antiguo Colegio Ofra San Pio	922 606 563 922 606 665
Centro de Atención Social zona Centro	C/ San Pedro Alcántara, 5, 1ª planta	922 606 753 922 606 772
Negociado de Infancia, adolescencia y familia - Oficinas Centrales IMAS	C/ Nuestra Señora del Camino, 4 Ofra	922 606 775 922 606 562
Negociado de Mayores - Oficinas centrales IMAS	C/ Nuestra Señora del Camino, 4 Ofra	922 606 725
Programa de Discapacidad - Oficinas Centrales IMAS	C/ Nuestra Señora del Camino, sn Ofra	922 606 770 922 606 774
Programa de Drogodependencias - Oficinas Centrales IMAS	C/ Nuestra Señora del Camino, sn Ofra	922 606 692
Programa de Inmigración y convivencia	C/ Nuestra Señora del Camino, 4 Ofra	922606719
Centro Municipal de Acogida	C/ Valle Inclán nº 15	922 606 654

Para información y **cita previa** llamar al teléfono de información **900 111 333** en horario de 8.00 a 16.00 horas de lunes a viernes.

En caso de urgencia social podrá contactar con este mismo número para que derive su caso de manera urgente con un trabajador o trabajadora social.

Para presentar comunicación o informar sobre cualquier situación de vulnerabilidad, se podrá realizar a través de los siguientes canales:

- ❖ **Telefónico:** 900 111 333
- ❖ **Presencial:**
 - [Oficinas de atención e información ciudadana OAIC](#)
 - [Oficinas centrales IMAS \(Atención social\)](#)
- ❖ **Telemático:**
 - [Registro electrónico](#) (requiere de Certificado electrónico o DNI electrónico)

2. Servicios prestados

La atención social del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ofrece una amplia gama de servicios:

Servicios de atención primaria y comunitaria: Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS)

Las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS) son un componente esencial de nuestro compromiso de acercar los servicios sociales a la comunidad y de brindar un apoyo integral a la ciudadanía. Estas unidades desempeñan un papel fundamental pues representan el primer nivel de atención del sistema público de servicios sociales en el territorio, a quien corresponde la identificación básica de las necesidades y capacidades de las personas, las familias y su entorno, al objeto de constatar si procede una intervención desde el sistema público de servicios sociales, y también es el nivel en el que se sitúa el profesional de referencia al que tiene derecho la persona usuaria (trabajador/a social de referencia). Algunas de las prestaciones y servicios que se prestan desde las UTS son:

- Servicio de Información, orientación y valoración inicial de necesidades sociales.
- Servicio de inclusión social
- Servicio de gestión y tramitación de prestaciones.

Servicios de atención personal y de apoyo doméstico

Los servicios de atención personal y de apoyo doméstico están diseñados para potenciar la permanencia en el hogar y la autonomía de las personas usuarias, entendiendo la importancia para ello de brindar una atención personalizada tanto a la persona beneficiaria como a su familia. A continuación, detallamos los servicios ofrecidos:

- Servicio de ayuda a domicilio: se define como el conjunto de atenciones y cuidados de carácter personal y doméstico que pueden tener una carácter preventivo, asistencial y rehabilitador, destinado a personas, familias o grupos, para evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centro o para intervenir en situaciones familiares especiales. Es requisito esencial, además de la residencia y empadronamiento en el municipio, tener reconocido

el grado y nivel de dependencia o haber solicitado dicho reconocimiento Puede realizar el trámite para este servicio [pinchando aquí](#) o a través de los siguientes canales:

❖ **Presencial:**

[Oficinas de atención e información ciudadana OAIC](#)

[Oficinas centrales IMAS \(Atención social\)](#)

❖ **Telemático:**

[Registro electrónico](#) (requiere la instalación de [AutoFirma](#))

- **Servicio de teleasistencia:** facilita asistencia de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede realizar el trámite para este servicio [pinchando aquí](#) o a través de los siguientes canales:

❖ **Presencial:**

[Oficinas de atención e información ciudadana OAIC](#)

[Oficinas centrales IMAS \(Atención social\)](#)

❖ **Telemático:**

[Registro electrónico](#) (requiere la instalación de [AutoFirma](#))

Servicios de atención a personas sin hogar y colectivos en situación de exclusión residencial

Comprende el conjunto de actuaciones profesionales destinadas a la atención y promoción de personas en situación de sin hogar. Están diseñados para ofrecer una variedad de recursos y acciones que aborden las necesidades básicas y promuevan la inclusión social de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a su situación de exclusión residencial.

Servicios disponibles:

- Servicio de recepción 24 horas.
- Servicio de información, orientación y valoración para personas sin hogar.
- Centro- Servicio de atención diurna de baja exigencia para personas sin hogar.
- Servicios de alojamiento temporal:
 - Centro- Servicio de atención nocturna de baja exigencia para personas sin hogar.
 - Centro residencial de inserción.
 - Vivienda tutelada de inclusión social para personas sin hogar.
- Servicios auxiliares: Lavandería, duchas públicas, consigna, ropero y peluquería.
- Servicio de manutención (comedor).

- Servicio de intervención en calle. Unidad Móvil de Acercamiento (UMA).

Estos servicios están destinados a personas mayores de 18 años. Pueden acceder directamente desde la sede del Centro Municipal de Acogida o previa derivación de profesionales del Servicio de Atención Social u otros recursos sociales.

Servicios de atención a personas con discapacidad

Nuestros servicios se orientan al desarrollo de acciones que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad, posibilitando la información y los apoyos necesarios para favorecer su integración, igualdad de oportunidades y plena participación en la sociedad.

A continuación, detallamos los servicios que ofrecemos en este ámbito:

- Servicio de orientación, información y asesoramiento en materia de discapacidad.
- Servicios para la gestión de ayudas individuales de discapacidad.

Puede solicitar el trámite [pinchando aquí](#) o a través de los siguientes canales:

❖ **Presencial:**

[Oficinas de atención e información ciudadana OAIC](#)

[Oficinas centrales IMAS \(Atención social\)](#)

❖ **Telemático:**

[Registro electrónico](#) (requiere de Certificado electrónico o DNI electrónico)

- Servicio de baño adaptado en la playa de las Teresitas. Para este servicio será necesario realizar una solicitud de cita previa, a través de los siguientes canales:

❖ **Teléfonos:** [922 282 323](tel:922282323) (extensión 63400) / [678 530 665](tel:678530665)

❖ **Correos electrónicos:** disfrutadelmar@cuzroja.es

Servicios de atención a las personas mayores

Destinados a la atención integral de las personas mayores de 60 o más años, que se encuentren en situación de vulnerabilidad y a la prevención y promoción de un envejecimiento activo. Los dos programas que ofrecemos en este ámbito son:

- Servicio de atención a personas mayores en situación de vulnerabilidad:

Integrado por un equipo interdisciplinar formado por profesionales del trabajo social y de la educación, con el objetivo de realizar una atención de proximidad en el entorno inmediato de la persona (domicilio y barrio), para favorecer la autonomía personal, la permanencia en el entorno habitual y disminuir los factores de riesgo social, en colaboración con las diferentes administraciones y entidades:

- Servicio de información, orientación, valoración y diagnóstico para personas mayores.
- Intervención social y educativa a las personas mayores en situación de vulnerabilidad.
- Intervención social y educativa a las personas cuidadoras no profesionales.
- Gestión y tramitación de prestaciones y servicios.

- Servicio de promoción de un envejecimiento activo y saludable:

Integrados por equipos interdisciplinarios para desarrollar actuaciones de carácter socioeducativo, preventivo y terapéutico, de carácter individual y grupal, optimizando las oportunidades de salud, participación y seguridad de las personas mayores de 60 años del municipio. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida y el bienestar social de las personas mayores, promover un envejecimiento activo y saludable, fomentar la autonomía, propiciar la participación, el desarrollo, la inclusión social, y prevenir y reducir las situaciones de vulnerabilidad social.

Para acceder se requiere solicitud de la persona interesada a través del teléfono de información y cita previa o bien por derivación de profesionales del Servicio de Atención Social o de otras Administraciones y Entidades.

Servicios de atención a la infancia, adolescencia y familia

Se encuentran dirigidos a proporcionar atención integral a personas menores de edad y a sus familias. Estos servicios están desarrollados por los Equipos Municipales de Atención a la infancia, la adolescencia y las familias, formados por personal especializado del Trabajo Social, de la Educación Social y de la Psicología. Realizan actividades de evaluación y diagnóstico de las necesidades básicas de las personas menores de edad y sus familias y la intervención en situaciones de riesgo o vulnerabilidad social, a través de los siguientes servicios:

- Servicio de información, orientación, valoración y diagnóstico.

- Servicio de intervención en posibles situaciones de riesgo.

Nuestro objetivo es garantizar una respuesta rápida y efectiva ante cualquier indicio de desprotección infantil, trabajando en colaboración con todas las partes involucradas para salvaguardar el bienestar niños, niñas y adolescentes.

- **Servicios de Educación Infantil a la primera infancia (0 a 3 años). Escuelas infantiles municipales**

Las Escuelas Infantiles son centros educativos que imparten el primer ciclo de educación infantil, para niños y niñas desde los 4 meses hasta los 3 años de edad.

En nuestro municipio contamos con dos escuelas infantiles municipales:

- ❖ **Escuela infantil municipal FAINA**

C/ Tomás de Armas Quintero, 3. Barrio. Juan XXIII. Ofra
38010
Santa Cruz de Tenerife
[922 651 746](tel:922651746)

- ❖ **Escuela Infantil municipal TARA**

Rambla de Añaza, 12 Añaza
38111
Santa Cruz de Tenerife
[922 685 901](tel:922685901)

Los servicios que se prestan en las escuelas infantiles municipales son los siguientes:

- Servicio educativo.
- Servicio de comedor.
- Servicio de guarda y atención para conciliación de vida laboral y familiar.
- Servicio de formación de familias.
- Actividades lúdico- recreativas, culturales y sociales.

El plazo para solicitar plaza es el siguiente:

- Renovación del 1 al 15 de marzo.
- Solicitud de nueva admisión del 16 de marzo hasta el 15 de abril.

La presentación de la solicitud se puede realizar a través de los siguientes canales:

- ❖ **Presencial:**

[Oficinas de atención e información ciudadana OAIC](#)

[Oficinas centrales IMAS \(Atención social\)](#)

- ❖ **Telemático:**

[Registro electrónico](#) (requiere de Certificado electrónico o DNI electrónico)

Será necesaria la presentación del modelo normalizado de solicitud que puede descargar [pinchando aquí](#).

- **Servicios de día para la infancia, adolescencia y las familias**

Son recursos comunitarios diseñados para brindar apoyo y orientación a niños, niñas y adolescentes, de 4 a 15 años, y a sus familias que, debido a su situación particular, carecen de los recursos necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades de sus hijos e hijas. Estos espacios ofrecen oportunidades de formación y actividades recreativas creativas, constituyéndose como entornos educativos integrales de prevención y respaldo a la parentalidad positiva fuera del horario escolar.

Están dirigidos a NNyA cuyos padres, madres y/o tutores legales o personas a cargo necesitan apoyo para garantizar las necesidades básicas de sus hijos e hijas.

La derivación se realiza por profesionales del Servicio de Atención Social

Migraciones y Convivencia Intercultural

Entre los objetivos del programa municipal de migración y convivencia están el facilitar la integración de la población inmigrante del municipio de Santa Cruz de Tenerife, así como el mejorar la imagen pública de la inmigración y promocionar los aspectos positivos de una sociedad caracterizada por la diversidad. En este sentido, esta administración viene abordando la mejora de la gestión de la diversidad, de forma transversal, a través de la coordinación y colaboración con las distintas áreas municipales, así como con las entidades sociales del municipio.

Las instituciones locales deben asegurar la participación ciudadana en el diseño de sus políticas y en ese sentido resulta fundamental favorecer, también, la de los muy diversos colectivos de personas extranjeras que residen en el municipio, facilitando cauces de actuación en la vida social, política y cultural, evitando situaciones de exclusión social y vulnerabilidad.

Para ello se desarrollan diferentes iniciativas dirigidas a la población extranjera vecina del municipio, al alumnado de centros educativos públicos y a la población en general, que pueden consultarse [pinchando aquí](#) o a través del siguiente enlace: <https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-social/inmigracion-y-convivencia>.

El acceso al programa se realiza a través de profesionales del Servicio de Atención Social.

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Nos comprometemos a brindar una atención profesional y amable. El objetivo es que la valoración del trato y la atención recibida sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador:

Valoración del trato y la atención recibida por el personal de Atención Social.

Compromiso 2. Nos comprometemos a brindar un servicio de calidad. El objetivo es que la valoración de la ciudadanía con los Servicios Sociales Municipales sea superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador:

Valoración ciudadana de los Servicios Municipales.

Compromiso 3. Nos comprometemos a garantizar la transparencia mediante la publicación anual de nuestros objetivos e indicadores.

Indicador:

Visitar portal de transparencia en el siguiente enlace:

<https://www.santacruzdetenerife.es/gobiernoabierto/transparencia/estadistica> o pinchando [aquí](#).

4. Derechos y Obligaciones de las personas.

1. Derecho a recibir un trato respetuoso y deferente por todo el personal de Atención Social.
2. Derecho a recibir información suficiente y veraz sobre las prestaciones y recursos a los que puedan tener derecho y sobre los requisitos necesarios para el acceso a los mismos.
3. Derecho a recibir atención social individualizada, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
4. Derecho a tener asignada/o una/un trabajador/a social como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención, cuando precise apoyo social y seguimiento.
5. Derecho a mantener la confidencialidad de toda la información y documentación relativa al proceso de atención, salvo que, en virtud de la legislación aplicable, deba ser requerida o proporcionada a otros Organismos o Instituciones.
6. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Atención Social a bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
7. Derecho a participar en el proceso de intervención social, y poder elegir los recursos aplicables, dentro de los determinados como adecuados por la/ el trabajador/ra social que atiende su caso.
8. Derecho a cesar voluntariamente en la utilización de las prestaciones o servicios, conforme a lo establecido en la legislación vigente. Así como a ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a sus datos personales que consten en el Centro de Servicios Sociales, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
9. Derecho a que se inicien los procedimientos pertinentes por parte de los Servicios Sociales Municipales para promover la protección legal, tanto a las personas como a sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismas.
10. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Atención Social.

Obligaciones:

1. Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que le atiende
2. Respetar la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
3. Hacer un uso adecuado de las instalaciones de los Centros.
4. Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones y trámites de los servicios y ayudas sociales.
5. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando estas sean requisito indispensable para la concesión de los servicios o ayudas, así como comunicar a la Administración las variaciones que se produzcan.
6. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso, uso y disfrute de las prestaciones de los servicios sociales, abonando en su caso el coste que le corresponda.
7. Destinar las prestaciones y ayudas sociales recibidas para el fin que se han concedido.

8. Comprometerse, cuando sea pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora, y autonomía personal y social.

Sin perjuicio de la relación de derechos y deberes anteriores, el funcionariado, equipo o unidad de Atención Social queda a su disposición, para informarle de cuantas dudas se le planteen en relación con sus derechos y obligaciones.

5. Quejas y Sugerencias

Mediante este [trámite](#) cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones [CESR](#).
Calle Ni Fú Ni Fá, 48
38003 Santa Cruz de Tenerife
Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
Mediante [cita previa](#).
- Oficinas de atención e información ciudadana. [Consulta de OAIC](#).
Necesario [cita previa](#)

Telemático

- Registro electrónico [acceder](#) (requiere certificado electrónico).

6. Normativa

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración General del Estado.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias
- Ley 5/2022, de 19 de diciembre, de la Renta Canaria de ciudadanía
- Decreto 57/2023, de 27 de abril, por el que se regula el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias.
- Decreto 5/1999, de 21 de enero, por el que se regula la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito de la C.A. de Canarias y en el marco del sistema público de SS.SS.
- Ordenanza municipal reguladora de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobación y modificación publicada en BOP nº 022/2003, de 19 de febrero y nº 101/2014, de 30 de julio.
- Ordenanza municipal reguladora de la tarifa por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (BOP nº 130/2014, de 1 de octubre, y modificación en BOP nº 4/2016, de 8 de enero)
- Bases reguladoras para la prestación de Servicios Funerarios con cargo a este Ayuntamiento.
- Estatutos del Consejo Municipal de Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.
- Bases específicas reguladoras de las actuaciones de Cooperación Internacional al Desarrollo.
- Bases específicas por las que se regulan las prestaciones económicas de asistencia social_PEAS.
- Bases específicas por las que se regulan las ayudas individuales para personas con discapacidad.
- Bases específicas por las que se regula la concesión de Subvenciones de Cooperación Social a entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales municipales.
- Estatutos del Instituto Municipal de Atención Social – IMAS.
- Reglamento de régimen interior del Centro Municipal de Acogida.

Para obtener información detallada sobre la normativa aplicable, visite nuestro sitio web o consulte directamente en nuestras Oficinas de Atención al Público. Puede consultar la normativa [pinchando aquí](https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/normativa/ordenanzas-municipales) o accediendo al siguiente enlace: <https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/normativa/ordenanzas-municipales>

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y concretamente el personal del Servicio de Atención Social, está comprometido con la mejora constante de sus servicios y la satisfacción de la ciudadanía. Siempre estamos a su disposición para escuchar sus comentarios y sugerencias, trabajando juntos por una gestión más participativa.