



Ayuntamiento de Toledo

Área de Bienestar Social y Participación Ciudadana

# PLAN DE SERVICIOS SOCIALES

---

Documento Base

## “2010-HORIZONTE 2014”



## **PLAN DE SERVICIOS SOCIALES “2010-HORIZONTE 2014”**

El Ayuntamiento de Toledo tiene como objetivo prioritario establecer unos Servicios Sociales próximos, eficaces y de calidad. Con este propósito ha elaborado el Plan de Servicios Sociales “2010-Horizonte 2014”, como primera planificación estratégica en la ciudad de este área de gobierno. Con este plan, se pretende adaptar los Servicios Sociales a las necesidades de los toledanos y toledanas, permitiendo la articulación de respuestas concretas y eficaces a las nuevas situaciones sociales y a los retos colectivos de los ciudadanos y ciudadanas.

Este es un proceso de cambio que tiene como antecedente previo una fase de modernización de los servicios, aplicado en el periodo 2008/2009, que ha supuesto un avance importante en el establecimiento de un modelo de Servicios Sociales que debemos consolidar.

Para la elaboración del plan, se parte del conocimiento de la situación actual de los servicios sociales a los que tienen acceso la ciudadanía, una vez aplicado el proceso de modernización, a fin de identificar aquellos aspectos deficitarios que son previsiblemente mejorables, a través de la implementación de estrategias coordinadas, entre áreas del gobierno local, tanto por las Administraciones públicas como por la iniciativa social.

En la elaboración del presente borrador del Plan se ha contado con la participación activa de los profesionales del Área de Servicios Sociales, que han constituido un “Equipo Director” y que han aportado, desde la práctica cotidiana, sus experiencias al Plan. El proceso de participación también está abierto a los ciudadanos y ciudadanas de Toledo, a través de las asociaciones vecinales y de distintos sectores y ámbitos vinculados a la intervención social, así como de los consejos sectoriales

del Ayuntamiento de Toledo, con la intención de que todos nos sintamos partícipes.

Con la intención de poder operativizar los objetivos y actuaciones del Plan 2010- Horizonte 2014, se han establecido los siguientes Ejes de acción:

EJE I.-SERVICIOS SOCIALES GENERALES (PROGRAMAS FINALISTAS GENERALES). Que integra el contenido de los servicios y prestaciones básicas.

EJE II.- POLITICAS SOCIALES SECTORIALES (PROGRAMAS FINALISTAS SECTORIALES).Que contiene además de la proyección sectorial de los servicios sociales generales la concreción de programas de Infancia y adolescencia, personas mayores, personas con discapacidad, igualdad y en su caso, otros colectivos objeto de intervención social.

EJE III.- POLITICAS SOCIALES TRANSVERSALES Y DE PARTICIPACION SOCIAL, cuyo contenido integra las acciones de solidaridad, cooperación, participación social comunitaria desde la lógica de programas y entre los que se incluirán, al menos, los de voluntariado, mediación intercultural y modelos de participación social de ciudadanos y ciudadanas , entidades y colectivos sociales.

EJE IV.-PROGRAMAS HORIZONTALES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN.- Este eje identifica las medidas de adaptación organizativa, normativa, modelos de gestión y en su caso previsión presupuestaria. En el marco de este eje se identifica al menos los programas de comunicación, formación, calidad, innovación y compromisos con los ciudadanos y ciudadanas en la atención social en nuestra ciudad.

Este documento de bases es, por tanto, un compromiso de la voluntad del Ayuntamiento por avanzar en el alcance de una red de Servicios Sociales que garanticen una vida óptima a los ciudadanos y ciudadanas.

# Índice

## **1. Situación Actual: Análisis Demográfico de Toledo**

1.1. La ciudad de Toledo

1. 2. Toledo por Barrios

## **2. Aproximación Diagnóstica a la Realidad de los Servicios Sociales de la Ciudad de Toledo**

2.1. Perfil Sociodemográfico de Usuarios/as de los Servicios Sociales

2.2. Necesidades y Demandas

2.2. Organización Territorial y Funcional (Interno)

## **3. De dónde partimos**

### **3.1.: Programas de Servicios Sociales Básicos de Toledo:**

3.1. a. Programa de Apoyo Personal y Atención Individualizada

3.1. b. Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o Convivencia

3.1. c. Programa de Prevención e Integración Social

3.1. d. Programa de Promoción de la Participación Comunitaria

## **3.2.: Programas de Servicios Sociales a Través de las Diferentes Áreas de Intervención**

**3.2. a.** Programas con la Infancia (2009)

**3.2. b.** Programas de Atención a Personas Mayores (2008/2009)

**3.2. c.** Programación Anual del Centro de la Mujer de Toledo 2008/009

**3.2. d.** Plan de Accesibilidad de la ciudad de Toledo (proceso de elaboración 2009/2010)

**3.2. e.** Recursos en Toledo

**3.3. f.** Prestaciones no Periódicas en la Ciudad de Toledo.2008

## **3.3.: Políticas Sociales Transversales y de Participación Social**

**3.3. a.** Servicio de Atención y Mediación Intercultural en Áreas de Servicios Sociales (SAMI)

**3.3. b.** Programa "Espacio Intercultural Toledo"

**3.3.c.** Programa Municipal de Participación, Voluntariado y Relaciones Ciudadanas (en elaboración 2009/2010)

## **4.: Compromisos en el Desarrollo de Infraestructuras Sociales. Seguimiento 2009.**

- Recursos Sociales Previstos en la Ciudad de Toledo

## 1.: Situación Actual: Análisis demográfico de Toledo<sup>1</sup>

### 1.1. La ciudad de Toledo

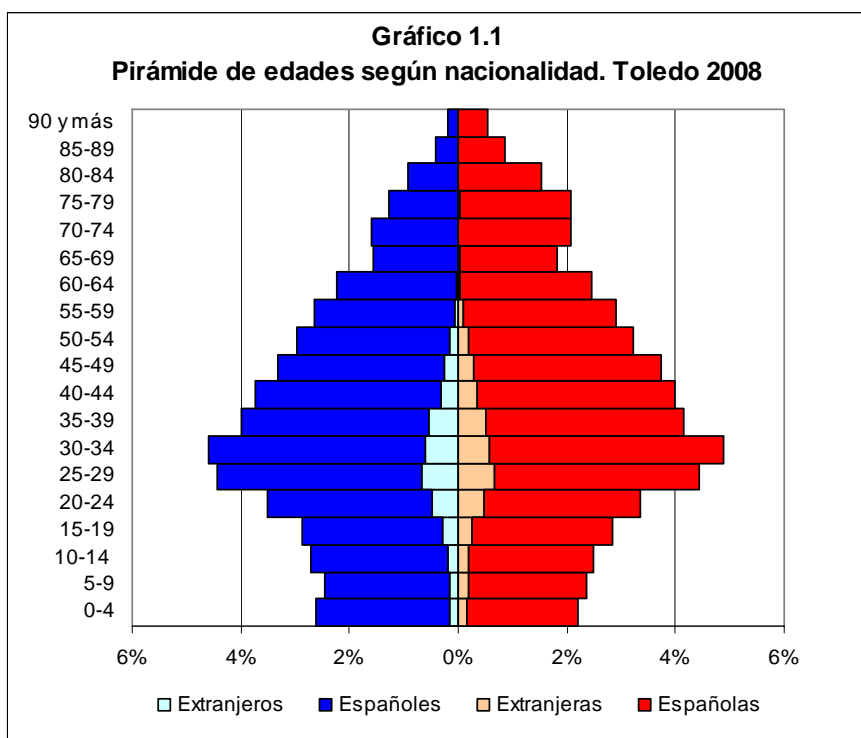
Según la revisión del Padrón Municipal a 1 de enero de 2008, la población de Toledo es de 80.810 habitantes, lo que supone un incremento del 16,4% con respecto a la misma fecha de 2001. Este crecimiento duplica holgadamente el 7,2% registrado de media para ese periodo en el conjunto de capitales de provincia españolas, pero queda por debajo del aumento registrado en el resto de las capitales castellano-manchegas, con la sola excepción de Albacete (*ver Cuadro 1.1*).

CUADRO 1.1 – Población de capitales de provincia			
Ciudad	Población 2001	Población 2008	Incremento (%)
Albacete	149.507	166.909	11,6
Ciudad Real	61.280	72.208	17,8
Cuenca	46.491	54.600	17,4
Guadalajara	67.640	81.221	20,1
Toledo	69.450	80.810	16,4
<b>Capitales Castilla-La Mancha</b>	<b>394.368</b>	<b>455.748</b>	<b>15,6</b>
<b>Capitales España</b>	<b>13.926.117</b>	<b>14.932.206</b>	<b>7,2</b>

La pirámide de población (*ver Gráfico 1.1*) muestra una distribución por edades que se ajusta a la forma piramidal a partir de los treinta años, pero que hacia abajo invierte preocupantemente los trazos de su perfil, evidenciando un acusado descenso de la natalidad.

---

<sup>1</sup> Informe elaborado por el Instituto de Estadística de Castilla-La Mancha como documento de base para la elaboración del PLAN DE SERVICIOS SOCIALES DE TOLEDO, 2010HORIZONTE 2014.



De cualquier forma, conviene recordar en este punto que, debido fundamentalmente a retrasos en la inscripción de los recién nacidos, el registro del Padrón subestima los efectivos de las edades inferiores (ver Cuadro 1.2).

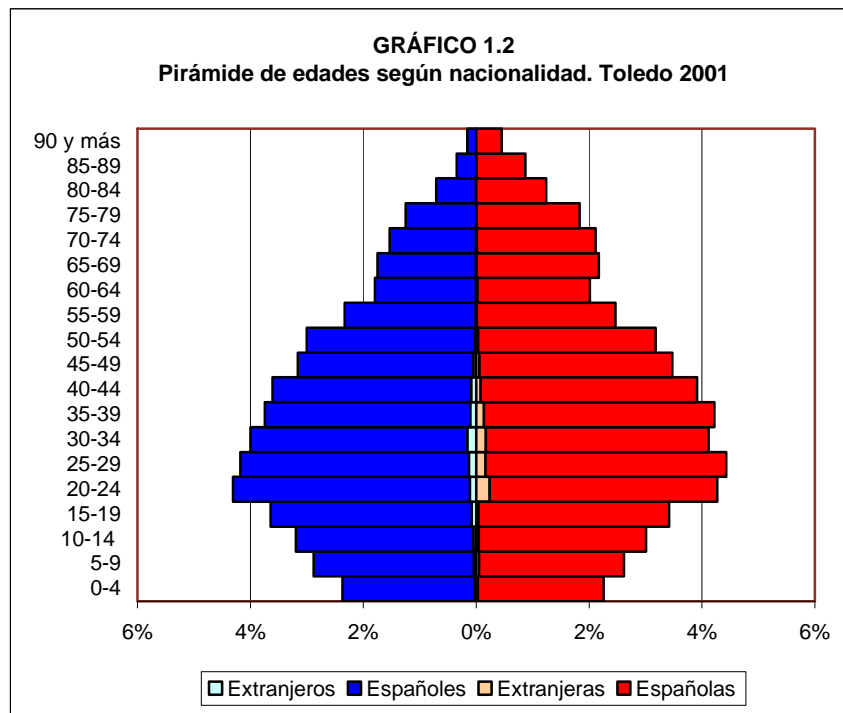
**CUADRO 1.2**  
**Diferencias de población entre Padrón y MNP**  
**(nacidos-defunciones) mas saldo migratorio. Toledo 2007**

Edad	Padrón		MNP + saldo migratorio		Diferencia	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	2.977	2.627	3.635	3.420	-658	-793
1	3.617	3.341	3.601	3.374	16	-33
2	3.654	3.275	3.676	3.373	-22	-98
3	3.637	3.385	3.640	3.405	-3	-20
4	3.464	3.182	3.455	3.216	9	-34

Como es habitual en todas las poblaciones, la superioridad numérica de los varones al nacimiento va reduciéndose con los años por su mayor mortalidad hasta alcanzarse cierto equilibrio entre los sexos en torno a los treinta años, momento a partir del cual comienzan a hacerse patentes las diferencias a favor de la mujer.

La **población de nacionalidad extranjera** que en 2001 representaba únicamente un 2% (ver gráfico 1.2), debido al *boom* migratorio de estos últimos años, asciende en 2008 al 8,7%.

Como puede observarse en el Gráfico 1.1 y en el Cuadro 1.3, esta población presenta un elevado equilibrio entre sexos y se distribuye prácticamente en exclusiva entre las edades laborales y niños, concentrándose de manera muy especial entre los 25 y 35 años. Se trata, pues, fundamentalmente, de población laboral joven.



CUADRO 1.3

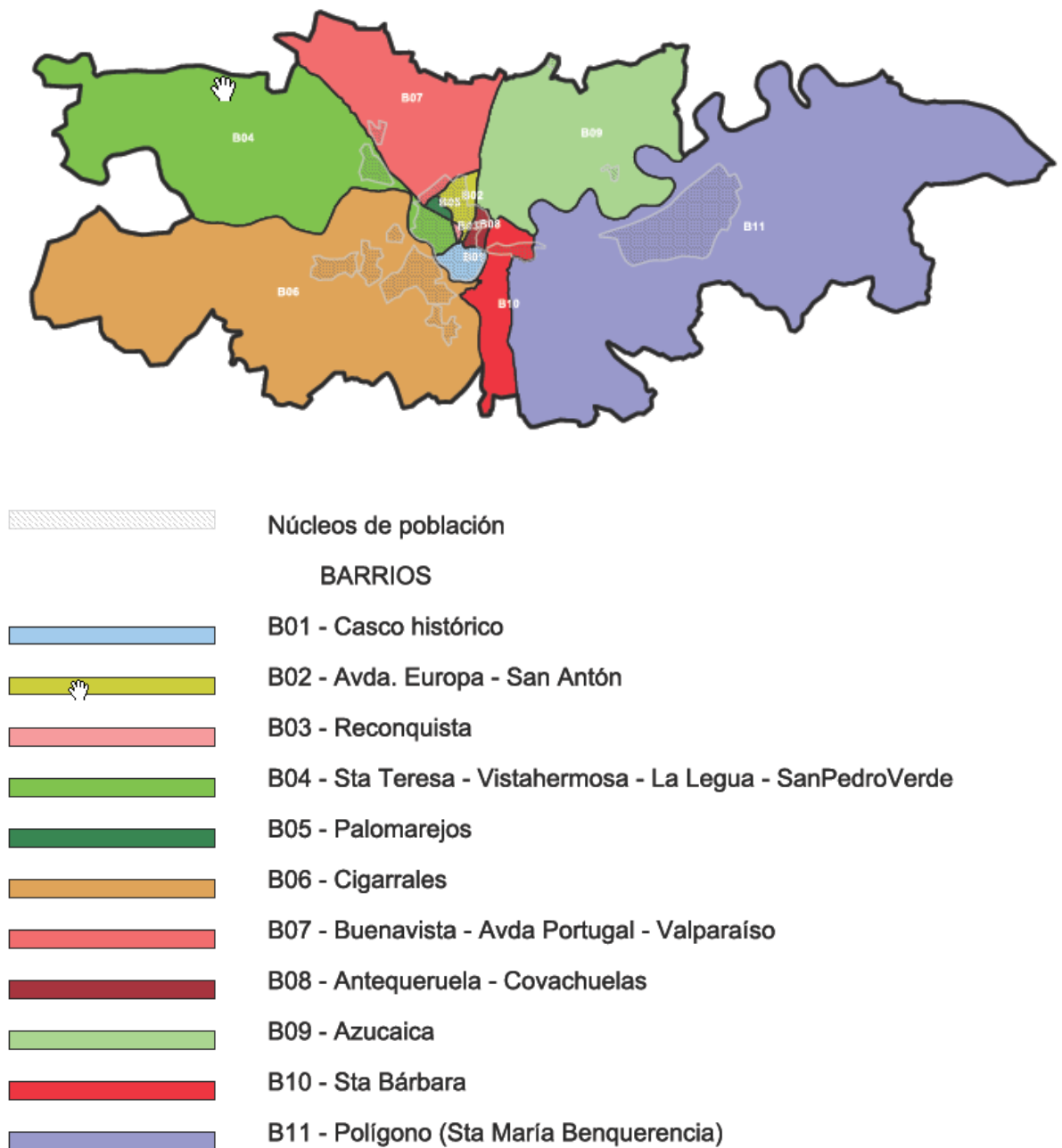
## Población de Toledo por nacionalidad, sexo y grupos de edad

Grupos de edad	Año 2001				Año 2008			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Españoles	Extranjeros	Extranjeras	Españolas	Españoles	Extranjeros	Extranjeras	Españolas
Total	32.667	627	763	35.393	35.484	3.539	3.459	38.328
0-4	1.622	25	19	1.547	2.219	145	134	1.922
5-9	1.969	30	37	1.783	2.018	152	168	1.864
10-14	2.184	34	31	2.060	2.101	161	176	1.913
15-19	2.473	55	26	2.347	2.170	239	204	2.027
20-24	2.914	77	165	2.801	2.269	459	430	2.272
25-29	2.809	92	113	2.961	2.877	615	584	2.829
30-34	2.664	111	118	2.740	3.087	567	494	3.378
35-39	2.528	73	95	2.836	2.885	450	430	3.177
40-44	2.442	62	54	2.665	2.827	318	288	3.129
45-49	2.161	34	40	2.371	2.529	193	231	2.812
50-54	2.071	15	25	2.184	2.359	128	154	2.495
55-59	1.611	6	7	1.707	2.007	65	83	2.238
60-64	1.242	3	14	1.383	1.812	24	35	1.960
65-69	1.211	3	4	1.505	1.145	9	19	1.306
70-74	1.060	5	6	1.461	1.161	8	16	1.368
75-79	867		4	1.270	908	5	10	1.446
80-84	490	2	1	859	656	0	2	1106
85-89	238		3	600	320	0	0	688
90 y más	111		1	313	134	1	1	398

## 1.2. Toledo por Barrios

En la actualidad, por razones prácticas, suele dividirse la ciudad de Toledo en 11 barrios, algunos formados por la agrupación de dos o más tradicionales.

Su delimitación cartográfica se resume en el siguiente plano:



La distribución de la población en estos barrios es bastante desigual, yendo de los 18.509 residentes en el barrio de **Santa M<sup>a</sup> de Benquerencia**, el más poblado, a los 1.540 de **Los Cigarrales / La Bastida** (ver Cuadro 2.0.1).

CUADRO 2.0.1 - Evolución de la población por barrios				
Barrio	Población		Incremento	
	2001	2008	Abs	(%)
Santa M <sup>a</sup> de Benquerencia	17.297	18.509	1.212	7,0
Avda Portugal / Buenavista / Valparaíso	10.842	13.144	2.302	21,2
Casco histórico	10.212	11.430	1.218	11,9
Santa Bárbara	7.498	8.133	635	8,5
Santa Teresa / SPedro El Verde / Vistahermosa / La Legua	5.001	7.593	2.592	51,8
San Antón / Avda Europa	6.209	7.267	1.058	17,0
Palomarejos	5.971	6.345	374	6,3
La Antequeruela / Covachuelas	2.329	2.720	391	16,8
Reconquista	2.241	2.505	264	11,8
Azucaica	848	1.624	776	91,5
Cigarrales / La Bastida	1.002	1.540	538	53,7
<b>Total Toledo</b>	<b>69.450</b>	<b>80.810</b>	<b>11.360</b>	<b>16,4</b>

Los barrios de mayor crecimiento relativo en los últimos 7 años han sido **Azucaica** (91,5%), **Cigarrales-La Bastida** (53,7%) y **Santa Teresa. La Legua** (51,28%). En el último año analizado, entre las revisiones padronales de 2007 y 2008, este último barrio ha visto crecer su población un 38,3%, fundamentalmente debido a la ocupación de las zonas residenciales de Vistahermosa y La Legua, mientras que el barrio de Avda Portugal-Buenavista-Valparaíso ha acusado un descenso del 10% de su población residente (1.455 vecinos).

Los barrios más envejecidos en 2008 son Palomarejos (con un 23,6% de población con 65 o más años), La Reconquista (23,1%) y el Casco

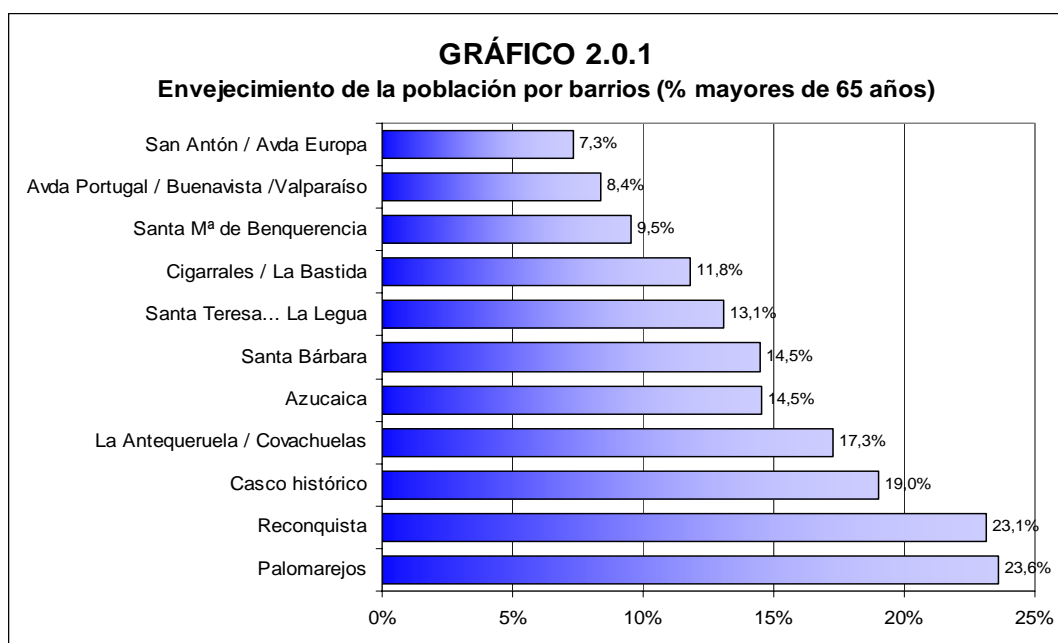
Histórico (19%), que en los últimos años ha visto rejuvenecer la edad media de su población por la llegada de inmigrantes extranjeros.

Los barrios más jóvenes son San Antón-Avda Europa (7,3% de población mayor de 64 años) y Avda Portugal-Buenavista-Valparaíso (8,4%) (ver *Gráfico 2.0.1*).

La agrupación, por razones operativas, de barrios tradicionales enmascara la realidad en algunos casos: Así, por ejemplo, en la agrupación **Santa Teresa...La Legua**, el porcentaje de personas con 65 o más años es de 21,3% dentro del barrio específico de Santa Teresa, y del 4,2% en el resto.

La proporción de personas mayores de 64 años para el total del municipio de Toledo es de 13,2%

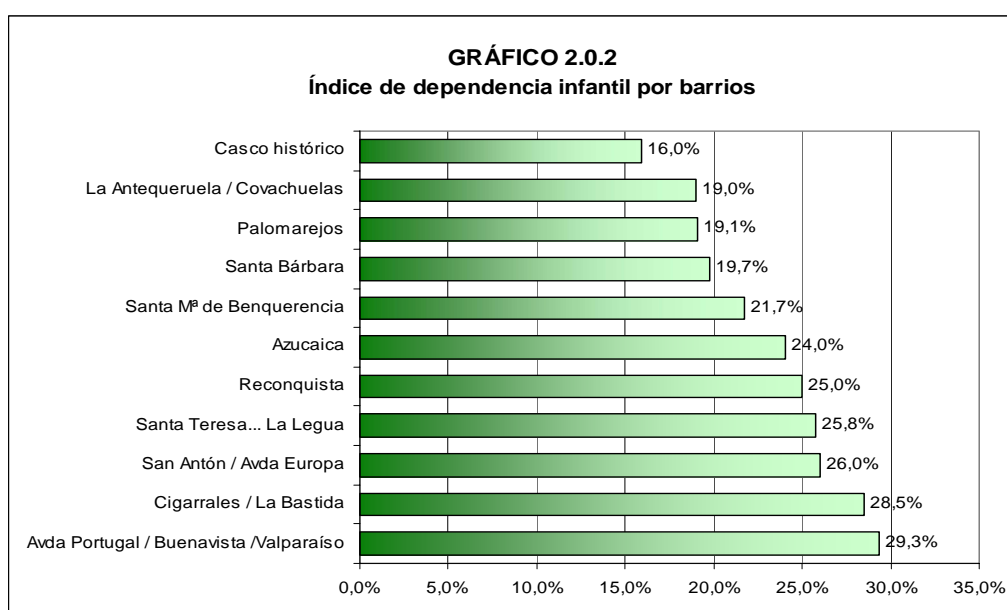
Como referencia para evaluar estos datos digamos que el porcentaje de mayores de 64 años en Castilla-La Mancha es de 17,7%.



Si definimos el **índice de dependencia** como el porcentaje de población menor de 15 años y mayor de 64 sobre la población de 15 a 64 años, podemos observar que La Reconquista (62,6%) y Palomarejos (55,9%) son los barrios con mayores índices de población dependiente

mientras que Sta M<sup>a</sup> de Benquerencia (34,5%) y S.Antón-Avda Europa (36%) son los barrios con índices más reducidos.

Si aislamos la **dependencia infantil** (menores de 15 años sobre población entre 15 y 64 años), constataremos que la zona de Avda Portugal-Valparaíso-Buenavista es la que presenta una mayor proporción de niños y jóvenes menores de 15 años (29,3%), y que el Casco (16%), y Antequeruela-Covachuelas (19%) son los barrios con índices de dependencia infantil más bajos (ver Gráfico 2.0.2).



También aquí la agrupación de barrios tradicionales empaña la visión de la realidad: El barrio de Santa Teresa presenta un índice de dependencia infantil de 16,8, frente al 34,9 de los otros barrios de su agrupación (San Pedro El Verde-Vistahermosa-La Legua).

El índice de dependencia infantil en Castilla-La Mancha era en 2008 de 22,5.

En 2001 se contabilizaban en Toledo 1.390 **residentes de nacionalidad extranjera**, lo que representaba un 2% de la población total. El barrio con más extranjeros, tanto en números absolutos (499) como relativos (4,9%) era el Casco; la menor presencia de ciudadanos foráneos se

registraba en La Reconquista, con sólo 13 extranjeros empadronados, lo que suponía un 0,6% del total de habitantes del barrio.

En 2008 el volumen de ciudadanos extranjeros residentes en la ciudad rondaba los 7.000, un 8,7% del total de empadronados; porcentaje muy superior al de inicios de siglo, aunque por debajo del 10,1% de la media regional.

De nuevo ahora la mayor concentración de extranjeros se registra en el Casco (1.881, el 26,9% del total de extranjeros de la ciudad), seguido, en términos absolutos, de Sta M<sup>a</sup> de Benquerencia (1.328) y Santa Bárbara (964).

En términos relativos, los barrios con más proporción de extranjeros son el Casco Histórico (16,5%) y La Antequeruela-Covachuelas (15,8%). (*ver Cuadro 2.0.2*)

Barrio	Extranjeros	Españoles	Total	Porcentaje extranjeros	
				sobre total habitantes barrio	sobre total extranjeros en Toledo
Casco histórico	1.881	9.549	11.430	16,5	26,9
Santa M <sup>a</sup> de Benquerencia	1.328	17.181	18.509	7,2	19,0
Santa Bárbara	964	7.169	8.133	11,9	13,8
Palomarejos	776	5.569	6.345	12,2	11,1
Avda Portugal / Buenavista /Valparaíso	519	12.625	13144	3,9	7,4
La Antequeruela / Covachuelas	431	2.289	2.720	15,8	6,2
Santa Teresa / SPedro El Verde / Vistahermosa / La Legua	320	7.273	7.593	4,2	4,6
San Antón / Avda Europa	294	6.973	7.267	4,0	4,2
Reconquista	203	2.302	2.505	8,1	2,9
Azucaica	172	1.452	1624	10,6	2,5
Cigarrales / La Bastida	110	1.430	1.540	7,1	1,6
<b>Total Toledo</b>	<b>6.998</b>	<b>73.812</b>	<b>80.810</b>	<b>8,7</b>	<b>100</b>

## 2.: Aproximación Diagnóstica a la Realidad de los Servicios Sociales de la Ciudad de Toledo<sup>2</sup>

### Metodología

La elaboración del análisis de la situación de partida de los Servicios Sociales, se ha llevado a cabo a través de un análisis interno realizado por profesionales de:

- Servicios Centrales de Servicios Sociales.
- Servicios Sociales de Base (Equipos Territoriales)
- Servicios sociales especializados (Centro de la Mujer- Servicio de Mediación intercultural-Mayores – Infancia.)

Conformándose así el Equipo Director, que llevó a cabo un análisis cuantitativo (cuestionarios, memorias anuales) de los Servicios Sociales de Toledo, a través de la recogida de datos referidos al año 2008, además de un análisis cualitativo de la situación de partida realizada por los profesionales implicados en los Servicios Sociales, estableciéndose reuniones por Equipos Territoriales.

El Equipo Director extrajo las conclusiones más relevantes a las que se han llegado, agrupadas en tres cuestiones fundamentales:

- Perfil Sociodemográfico de Usuarios/as de los Servicios Sociales
- Necesidades y demandas
- Organización territorial y funcional.

---

<sup>2</sup> Informe elaborado por el Equipo Director como documento de base para la elaboración del PLAN DE SERVICIOS SOCIALES DE TOLEDO, 2010 HORIZONTE 2014.

## 2.1. Perfil Sociodemográfico de Usuarios/as de los Servicios Sociales

En estos últimos años se ha experimentado un incremento notable de la población susceptible de atención por parte de los Servicios Sociales.

Ha sido notable el aumento de población que acude por primera vez; usuarios y usuarias que nunca han tenido relación con los Servicios Sociales y que, principalmente por causas económicas y también por situación de dependencia, entran en el sistema de atención social. De otra parte, la mayor accesibilidad a los Servicios como consecuencia de la Ordenación Territorial.

### Datos respecto al sexo de usuarios y usuarias:

En todos los barrios se observa que son las mujeres las que acuden en mayor proporción, haciendo un mayor uso de los Servicios Sociales para dar respuesta a demandas en las que se involucra a todo el núcleo familiar. Es más, se constata que las mujeres acuden principalmente demandando intervenciones y/o servicios para otros miembros de la unidad familiar, y en menor medida con demandas propias.

### Datos respecto a la edad:

La franja de atención de 18 a 40 años es el grupo de población con mayor nivel de solicitud de asistencia. Los mayores de 65 años constituyen también un grupo de población que acude con mayor relevancia a los Servicios Sociales, especialmente con relación a demandas de SAD, teleasistencia y dependencia. En cuanto a las mujeres que acuden al Centro de la Mujer, la edad media de éstas es de 36 años, si bien se constata un alto número de mujeres jóvenes (de 18 a 30 años) que acuden al centro con demandas diversas.

Los datos constatan un aumento de abandono y absentismo escolar, que unido a mayor falta de empleo supone un aumento de atención a

población adolescente. También se aprecia un aumento de paternidad//maternidad adolescente, especialmente en población inmigrante. Así mismo, desde el Centro de la Mujer, se aprecia un porcentaje significativo de madres (jóvenes de 18 a 25 años, solteras y españolas) que no cuentan con el apoyo del progenitor de sus hijos e hijas.

#### Respecto a país de procedencia:

Se aprecia un aumento significativo de personas extranjeras, siendo la mayoría de África del Norte y en segundo lugar de Europa del Este, existiendo un número significativo de población latinoamericana, y produciéndose mayor concentración de inmigrantes en el barrio de Casco Histórico.

En cuanto al acceso de la citada población al Centro de la Mujer, se aprecia el escaso acceso de mujeres extranjeras, toda vez que el 80% de las usuarias entendidas en el Centro de la Mujer son españolas.

#### Respecto a situación socioeconómica:

4 de cada 10 personas que acuden a los Servicios Sociales, en el momento de la consulta, están en situación de desempleo. Los datos reflejan que existe un mayor desempleo femenino, sin embargo son las mujeres las que realizan, en mayor medida, trabajo sumergido y son sustento en muchos casos de la economía familiar. Así mismo se constata que el 54% de las mujeres que acuden al Centro de la Mujer, como servicio social especializado, están en situación de desempleo, mientras que un 46% cuentan con algún tipo de empleo, mayoritariamente de carácter temporal y en el sector servicios.

El 41% de la población que acude a los Servicios Sociales son pensionistas.

Casi el 80% de la población atendida tiene escasos o ningún ingreso y por tanto con gran dificultad de hacer frente a las necesidades básicas, (alimentación y vivienda, principalmente) el 30% tiene alguna necesidad básica sin cubrir. En una medida significativa se aprecia un sector de población cuyas condiciones socioeconómicas han empeorado notablemente con respecto a años anteriores. Así mismo desde el Centro de la Mujer, se observa que uno de los principales problemas de las mujeres al a hora de poner fin a una relación de violencia de género, es el acceso a una nueva vivienda al margen de su presunto agresor, unido en muchos casos a la situación de desempleo y dependencia económica de la víctima (si bien es cierto que el perfil de víctimas es heterogéneo, estando empleadas en régimen de temporalidad y parcialidad muchas de ellas). Por otro lado se ha observado, que dada la situación del mercado de trabajo actual, existe un problema acuciante en materia de abono de hipotecas, y que en el futuro inmediato se ejecutarán un alto número de embargos.

#### Respecto a otras variables:

Se aprecia un aumento de personas con enfermedad mental atendida por los Servicios Sociales así como un aumento de personas que presentan indicadores de ser susceptible de atención desde una perspectiva socio-sanitaria.

No existe un aumento de población de etnia gitana y se aprecia que no existe mayor dificultad para la cobertura de necesidades básicas que en otros grupos de población, principalmente inmigrantes, quizás por poseer aquella más red de apoyo familiar y social.

Con respecto al tipo de unidades familiares atendidas por los Servicios Sociales se estima igual número de familias nucleares que de familias separadas. No parece incrementarse el número de familias monoparentales. Si se observa un aumento de hogares multiculturales.

Los datos manifiestan un incremento de nuevos núcleos de convivencia, con o sin lazos familiares, entendemos producidos por la dificultad de acceso a la vivienda y la coyuntura económica, que revierte en las necesidades de compartir alojamiento. Así mismo, desde el Centro de la Mujer de Toledo, y desde el 1 de agosto de 2008 (apertura del Centro con gestión municipal), hasta el 31 de diciembre de 2008. (Se atendieron a 267 mujeres, realizándose 674 atenciones, siendo destacable que el 66% (176) de las mujeres atendidas son víctimas de violencia de género. En este sentido conviene aclarar que la categorización como víctima de violencia de género se realiza en función de la situación que padece la mujer, con independencia de la existencia o ausencia de orden de protección. Este dato debe ser puesto en relación con los datos facilitados por la Unidad de Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno en Toledo, que manifiesta que el 10.15% de las denuncias planteadas en la provincia de Toledo, son interpuestas en el municipio de Toledo, ascendiendo al 17.64% (162) las mujeres con órdenes de protección vigentes.

## **2.2. Necesidades y Demandas**

Tal y como cabría prever según el análisis anterior, se ha observado un incremento significativo de la demanda para la cobertura de necesidades básicas, especialmente para el mantenimiento de la vivienda (alquiler-hipoteca) y alimentación.

Asimismo se ha producido un aumento importante de demanda de empleo y de orientación para la búsqueda de empleo, especialmente de personas que mantuvieron trabajos estables en los últimos años y en población inmigrante.

El 50% de las ayudas de emergencia social municipal son destinadas a personas con ningún ingreso económico.

En el último año se manifiesta, como un nuevo tipo de demanda, la valoración de situación de Dependencia, resultando ser un alto porcentaje de las atenciones realizadas desde los Servicios Sociales.

Por otro lado, se aprecia una mayor complejidad de relaciones socio-familiares, quizás originada por las nuevas formas de estructura familiar y de convivencia, que ha supuesto la detección de un aumento de conflictividad familiar y social, si bien estos datos no se correlacionan con un aumento de la demanda de intervención por parte de los Servicios Sociales. En este sentido, entendemos que por, cuestión de priorización de problemáticas, la conflictividad queda en un segundo plano frente a la necesidad primaria de garantizar la alimentación y vivienda. La demanda en este ámbito, generalmente, es realizada por una tercera vía, normalmente otras entidades e instituciones, más que por el propio afectado. No obstante, cabe afirmar que, dado que los Servicios Sociales básicos son la puerta de entrada de los usuarios y usuarias a la red de servicios sociales, éstos deberán identificar dichas situaciones derivando a los servicios sociales especializados competentes.

Este dato también nos permite pensar que es el motivo del descenso en la demanda de recursos especializados. Si bien es cierto, que la apertura del Centro de la Mujer de Toledo con gestión municipal, ha supuesto un alto número de atenciones mejorando la coordinación entre Servicios Sociales generales y el Centro de la Mujer.

En los últimos años se aprecia un cambio en la demanda principal por distritos, entendemos fruto de los movimientos migratorios anteriormente expuestos, por ejemplo, en el barrio de Santa María de Benquerencia se ha producido un aumento de la demanda de prestaciones para mayores. Así mismo, cabe afirmar que un porcentaje significativo de las usuarias del Centro de la Mujer residen en el barrio de Santa María de Benquerencia.

Con respecto a la población inmigrante se ha detectado un sensible descenso en cuanto a demandas de reagrupación familiar y un aumento de demanda de información de retorno voluntario. Excepto en el distrito norte que la demanda ha crecido de reagrupación familiar.

Existe una mayor demanda del Servicio de Ayuda a Domicilio, de residencias y de apoyo familiar para cuidado de personas en atención a situación de Dependencia.

En general el tipo de demanda y el número de las mismas varía mucho de un distrito a otro, y según el perfil socio-económico. (Medio- alto las demandas son concretas y el usuario cuenta con información previa, en perfil medio- bajo suelen ser demandas generales ante una situación global personal social y familiar).

Hay que destacar que se aprecia una falta de correlación entre el ratio de población y las atenciones que se realizan en cada distrito, esto se traduce en que el mayor número de demandas que se realizan no se producen en el distrito más poblado. Creemos que un factor que determina esta circunstancia, además de los factores socio-demográficos, es el conocimiento y la información de lo que en realidad ofrece el sistema de Servicios Sociales. En algunos barrios existe la "creencia general "de que los Servicios Sociales constituyen un recursos sólo para los mas "necesitados", se entiende que por cuestiones económicas, mientras que en otros barrios la aproximación a los Servicios Sociales es mas habitual y se vive de manera mas normalizada, al considerarlo como un fuente de información, orientación y gestión de prestaciones y recursos no sólo económicos sino también de apoyo y promoción personal, familiar y social para todos.

Todo ello desemboca en una marcada necesidad de una mayor y mejor coordinación entre los diferentes agentes sociales con el fin de reforzar actuaciones conjuntas, especialmente en el ámbito socio-

sanitario, pero también en otros ámbitos como el educativo, empleo, promoción de la vivienda...

Con relación a la vivienda se observa que existe mayor dificultad de acceso a la misma y cuando se consigue es en viviendas de peores condiciones de habitabilidad. Este dato es significativo en el Casco Histórico.

Se aprecia la necesidad de favorecer perspectivas de futuro positivas y con posibilidad de cambio en la situación personal, social y familiar. Destaca la alta correlación que se da entre índice de fracaso escolar, abandono escolar, escasa formación profesional y académica con el elevado índice de cronicidad y dependencia de los Servicios Sociales, desprendiéndose de lo anterior la necesidad de incidir en el aspecto educativo-formativo como impulsor de cambio, adaptando este proceso a las necesidades reales de empleo. Así mismo, y dado el alto porcentaje de mujeres víctimas de violencia de género menores de 30 años, se hace necesario incidir en el aspecto de sensibilización y concienciación en esta materia en los ámbitos educativos.

Se constata la necesidad de establecer unos criterios de atención a las personas "sin techo" y transeúntes.

Mención especial merece los recursos existentes en la ciudad. Aunque se aprecia la duplicidad de recursos destinados a ciertos sectores también se evidencia la escasez o carencia total de los mismos.

Se da la circunstancia que recursos que anteriormente estaban abiertos a todos los sectores de la población, en la actualidad están acotados a ciertos perfiles. Esto conlleva que parte de la población, que por diversos motivos no se ajusta al perfil, pero siendo anteriormente susceptibles de inclusión en esos recursos, se queden en la actualidad sin posibilidad de acceder a los mismos.

Por otro lado se observa una diferencia notable de dotación de recursos de unos distritos a otros, especialmente en atención a infancia y adolescencia. También es significativo que algunos recursos son exclusivos para el distrito donde se ubican, no pudiendo acceder a los mismos el resto de la población.

La población en general, no conoce la diversificación y cantidad de recursos disponibles en función de las necesidades y para todos los sectores de la población.

Entre la escasez y carencia más significativas de recursos contemplamos los siguientes:

- Alojamiento alternativo.
- Vivienda pública de alquiler
- Integración de personas con enfermedad mental .
- Formación adaptada al mercado laboral
- Atención a situación de emergencias con menores
- Recursos adaptados para personas sin conocimiento del castellano
- Escasez de plazas de CAI., centro de día, residencia.
- Recursos para intervenir en necesidades específicas

Existe la necesidad de efectuar intervenciones transversales que afecten a distintos sectores de la población.

Se ha producido un aumento de entidades y asociaciones de intervención social

La diversificación de recursos, ante las distintas problemáticas, se ve debilitada por la duplicidad de actuaciones, saturación de profesionales interviniendo sobre el mismo problema, falta de referente para el usuario/a, que lleva a la masificación de algunos programas y

colapso de los profesionales y por tanto, deterioro en la atención prestada a los usuarios y sin embargo infrautilización de otros.

### **2.3. Organización Territorial y Funcional**

En el año 2008 se produjo un cambio en el modelo de atención en Servicios Sociales de la ciudad y en la organización del trabajo, acompañado con un plan de modernización de los servicios.

Estos cambios se concretan en las siguientes medidas:

#### **Modelo de atención:**

Se ha pasado de un modelo de atención en función de programas (uniprofesional) a un modelo de atención por territorio y programa (multiprofesional). Tanto en los profesionales de los centros sociales como en los servicios centrales.

#### **En los distritos:**

Se produjo un aumento de plantilla de Trabajadoras Sociales, que en algunos distritos ha supuesto un importante aumento de profesionales de atención a la población, como es en el caso del distrito Norte y el Casco Histórico, que presentaban un déficit muy acusado.

Con respecto a las educadoras familiares, ha supuesto un incremento de hasta el 100% de la jornada de trabajo dedicado en exclusiva a la atención.

Con respecto al resto de profesionales (mediadores interculturales y técnicos PLIS) se han mantenido el mismo número de profesionales, sí bien se han vinculado a la atención del nuevo modelo.

En los servicios centrales también se mantuvo el número de profesionales.

En agosto 2008 se ha procedido a la apertura del Centro de la Mujer, con gestión municipal, dependiente de la Concejalía de Igualdad,

inserta en el área de bienestar social. Dicho centro cuenta con una Asesora Jurídica, Psicóloga, Técnica de Empleo y posteriormente en enero 2009, se incorporar una Técnica de Recursos sociales.

El incremento de la plantilla y el enfoque del trabajo en equipo ha facilitado la reducción de tiempo medio de espera para ser atendido en más de treinta días. Sin embargo, el tiempo de respuesta a la demanda no se ha reducido en igual forma por:

- Aumento considerable de la demanda que obliga a un análisis de la situación mas profundo para establecer prioridades en la intervención.
- Excesiva burocratización.
- Proceso de adaptación al nuevo modelo y organización de trabajo.

#### Organización del trabajo:

Cuatro Equipos Territoriales formados por grupos de trabajo multidisciplinares (trabajadora social de zona y programas, educadora familiar, técnico PLIS, mediadora intercultural), distribuidos en cuatro distritos (Norte, Casco Histórico, Santa Maria de Benquerencia y Santa Bárbara)

- Ratios por Trabajador Social:

- Casco histórico – 5.477 = 3
- Polígono – 9.073= 3
- Distrito Norte – 9.028= 4
- Sta. Bárbara – 3.963= 2

- A su vez cada equipo funciona en base a tres programas:

- Apoyo personal
- Familia y convivencia

- Integración social

Y al Servicio de Mediación Intercultural (SAMI)

La nueva organización ha supuesto un nuevo proceso de trabajo que no ha seguido el mismo ritmo en los diferentes distritos. En este sentido se constata que:

- Se producen métodos y estilos de trabajo dispares, que denota la falta de implantación, en el conjunto, de una organización unitaria basada en unos criterios y rutinas normalizadas.
- No se dispone de unos criterios y protocolos de actuación ni de instrumentos de supervisión compartidos por la organización. Esta circunstancia supone mayor dificultad para realizar el control y seguimiento de resultados, mecanismos de coordinación interna//externa y control de información.
- El trabajo en equipo, inherente al nuevo modelo, es visto, en general, como un mecanismo de análisis y decisión conjunta, más que como un acoplamiento de distintas responsabilidades y perfiles profesionales. Por lo que a veces las reuniones de trabajo del equipo son sentidas como una pérdida de tiempo más que como tiempo de trabajo compartido, si bien todos los profesionales comparten la necesidad de trabajo en equipo.
- El nuevo modelo de organización del trabajo ha supuesto la asignación de funciones diferentes a los profesionales, sin ir acompañada de una formación continua del personal implicado. Por otro lado las profesionales realizan también funciones administrativas que restan un significativo tiempo de la jornada de trabajo.
- No todos los programas tienen el mismo nivel de presión asistencial. El programa de apoyo personal es el que sufre mayor presión pues supone la puerta de entrada de todas las demandas que se efectúan y desde

este programa de producen las derivaciones a otros programas y/o recursos especializados. Se da la circunstancia que hay programas que comienzan a colapsarse (integración social) y otros a infrautilizarse (intervención familiar), quizás provocada por la priorización de necesidades anteriormente mencionadas, por la falta de protocolos de actuación, derivación y coordinación y/o por el desconocimiento general de otras entidades e instituciones se tiene de los programas y servicios así como los criterios de acceso a los mismos.

Si bien es cierto que la apertura del Centro de la Mujer con gestión municipal ha supuesto un acercamiento de este tipo de dispositivo a los servicios sociales básicos, no es menos cierto que la ausencia de protocolos de coordinación y / o derivación entre generales y especializados, así como la falta de conocimiento de los diferentes programas y actuaciones, dificulta una eficaz coordinación.

- La falta de un criterio único de recogida y tratamiento de datos ha dificultado la elaboración del presente diagnóstico. Dicha situación, ha imposibilitado que el presente documento tenga perspectiva de género, toda vez que para haber llegado a tener esa perspectiva requería disponer de herramientas de trabajo que midieran datos segregados por sexo.

### Modernización del Servicio

Este proceso de cambio ha ido acompañado de un plan de modernización de los servicios, que ha supuesto un incremento notable de espacios y recursos humanos y técnicos, si bien esto tampoco se ha ido implantando de igual manera en los diferentes distritos, así Equipos Territoriales aún no cuentan con espacios adecuados para la atención al ciudadano que de garantías de la mínima confidencialidad que estos casos requieren, en otros distritos se carece de soportes técnicos necesario para el trabajo como pueda ser el teléfono, ordenador y fotocopidora.

## 3.: De dónde partimos

### 3.1.: Programas de Servicios Sociales Básicos de Toledo<sup>3</sup>

Los Servicios Sociales Básicos o generales son los dirigidos a toda la población con independencia de sus características sociales o demográficas, por tanto las actuaciones que desarrollan son universales.

Constituye el primer nivel de atención, proporcionando una respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad.

Todos los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad tienen acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.

Son gestionados por equipos multiprofesionales, dotados como mínimo de un Trabajador Social y un Educador Social.

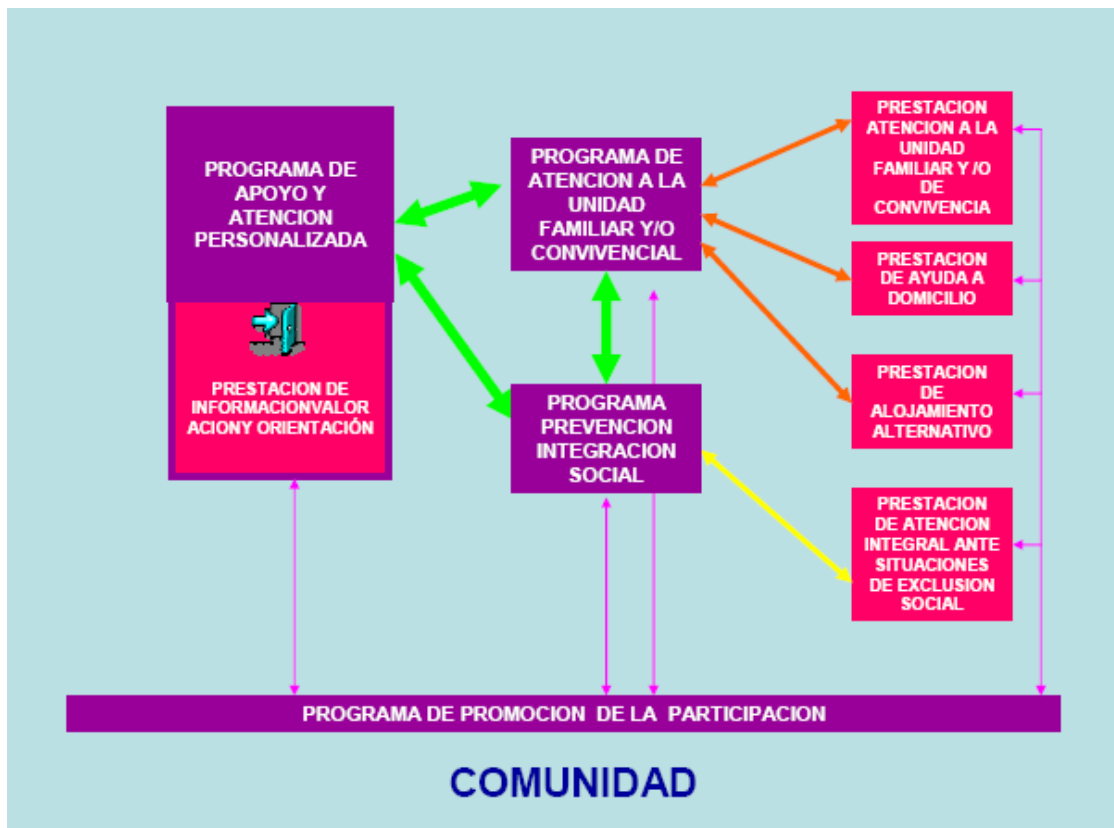
#### ¿Qué ofrecen los Servicios Sociales Básicos?

- La Atención directa a las personas, a los colectivos y a las comunidades que lo integran.
- La detección y análisis de las necesidades sociales y la prescripción técnica de las actuaciones, y, en el caso de tratarse de necesidades que requieran una respuesta técnica especializada, su derivación a los Servicios Sociales Especializados correspondientes.
- La prescripción técnica y el seguimiento de las prestaciones y ayudas económicas previstas en la normativa vigente de la Consejería de Bienestar Social.

Desde 2008, con la implantación de la Ordenación Territorial se ha optado por el siguiente Modelo de Servicios Sociales Básicos de Toledo.

---

<sup>3</sup> Servicios Sociales Básicos, Consejería de Bienestar Social de Castilla la Mancha



## MODELO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS DE TOLEDO

\*Fuente: Proceso de revisión de los Servicios Sociales, Consejería de Servicios Sociales de Castilla la Mancha 2008.

El Ayuntamiento de Toledo ha desarrollado diferentes Programas de Servicios Sociales Básicos para atender de forma eficaz a los ciudadanos:

- Programa de Apoyo Personal y Atención Individualizada
- Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o Convivencia
- Programa de Prevención e Integración Social
- Programa de Promoción de la Participación Comunitaria

### 3.1. a. Programa de Apoyo Personal y Atención Individualizada

#### Definición

Constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales, proporcionando a las personas y a la comunidad en general, apoyo técnico, profesional y personalizado, con el objeto de articular respuestas coherentes a las situaciones de necesidad relacionadas con la autonomía e integración social de las personas, grupos o comunidades, canalizando a otros programas, cuando se requiera de una intervención más específica, así como la orientación o derivación hacia otros Sistemas de Protección Social. También se constituye en un observatorio permanente de la realidad social, para garantizar una adecuada planificación, evaluación, generación de nuevos recursos, u optimización de los ya existentes.

#### Características del Programa

- Constituye la puerta de entrada y salida del Sistema de Servicios Sociales.
- El diagnóstico se constituye en un elemento básico del programa, dado que orientará inicialmente el tipo de intervención, y las medidas adecuadas en cada caso.
- Establece las líneas generales de intervención, a través del Plan Individual, cuando se requiere de una intervención continuada.
- La canalización hacia otros programas básicos, cuando así se valore. Constituirá el punto de partida los objetivos acordados en el Plan Individual.
- La derivación hacia otros servicios de segundo nivel (especializados) u otros Sistemas de Protección Social, tomando como referente los objetivos marcados en el Plan Individual.

- El/La Trabajador/a Social del Programa, asegurará coherencia y globalidad en la atención. Apoyará y acompañará a la persona desde la entrada al sistema hasta la salida del mismo.
- Este programa constituye una fuente de información de la realidad social.

### Necesidades a las que Pretende dar Respuesta

- Necesidad de acceder a los programas, prestaciones y recursos del Sistema
- Público de Servicios Sociales, cuando las situaciones de dependencia o algún tipo de exclusión social estén presentes.
- Necesidad de acceder en condiciones de igualdad y en relación a sus derechos sociales a los distintos Sistemas de Protección Social.
- Necesidad de respeto a su individualidad
- Necesidad de recibir apoyo personal y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de cambio cuando haya merma de autonomía.
- Necesidad de recibir una respuesta adecuada a su situación carencial.

### Prestaciones del Programa:

Información, valoración y orientación.

### 3.1. b. Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o Convivencia

#### Definición

El Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o de Convivencia tiene por objeto desarrollar una serie de intervenciones profesionales de carácter personal, psicosocial, socio-educativo y promocional, a personas y/o familias en su ámbito con vivencial y relacional, con el fin de que la unidad de convivencia sea un medio suficientemente idóneo para proporcionar a sus miembros: protección, su desarrollo físico, social y psicológico, posibilitando su permanencia en su entorno con vivencial, y cuando no sea posible, buscando formas alternativas de convivencia.

#### Necesidades a las que Pretende dar Respuesta

- Necesidad de desarrollarse en un entorno familiar o con vivencial que proporcione afecto, cuidado, protección y un desarrollo integral de la persona.
- Necesidad de conciliar la vida laboral, familiar y personal.
- Necesidad de disponer de alternativas de convivencia o residenciales acordes con las necesidades de cada persona, cuando no sea posible la permanencia en su entorno con vivencial.
- Necesidad de disponer de soportes de carácter social que complementen a la unidad familiar y/o con vivencial

#### Prestaciones del Programa

- Atención a la unidad familiar y/o de convivencia
- Ayuda a domicilio
- Alojamiento alternativo

### 3.1. c. Programa de Prevención e Integración Social

#### Definición

El programa de prevención e integración social tiene por objeto prevenir y atender situaciones de desvinculación social, ayudando en procesos de inserción de personas, grupos y comunidades para la integración a través de actuaciones que promuevan el empoderamiento de los mismos y el reconocimiento social de las múltiples causas que provocan situaciones exclusión social.

#### Necesidades a las que Pretende dar Respuesta

- Necesidad de un nivel económico suficiente para satisfacer las necesidades básicas.
- Necesidad de poseer la formación académica, profesional u ocupacional que le permita el acceso a un puesto de trabajo y el desarrollo personal.
- Necesidad de acceder a un alojamiento que garantice privacidad, intimidad, hogar y espacios de encuentro.
- Necesidad de superar dificultades en el acceso al sistema sanitario.
- Necesidad de construir, reconstruir y potenciar las propias capacidades de la persona desde el establecimiento de una relación interpersonal significativa.
- Necesidad de superar la situación de aislamiento a consecuencia de déficit de apoyo informal, discriminación, estigmatización,... que refuerzan las situaciones de vulnerabilidad y exclusión.
- Necesidad de fortalecer el tejido social para contribuir a la igualdad entre personas, grupos y comunidades.

- Necesidad de pertenencia a un entorno social y a ámbitos de interacción sociocultural.

### Prestaciones del Programa

De atención integral ante situaciones de exclusión social. Plan Local de Integración Social.

### 3.1. d. Programa de Promoción de la Participación Comunitaria

#### Definición

El Programa de Promoción de la Participación Social y Comunitaria tiene por objeto potenciar la responsabilidad social y la participación de las personas en el desarrollo comunitario, en su entorno más directo, actuando ante las situaciones de necesidad relacionadas con la integración social y la autonomía de las personas y grupos, haciéndoles partícipes de los problemas y de las soluciones, y en colaboración con los servicios sociales lograr una mayor eficacia en los resultados de los objetivos planteados.

Las actuaciones que se desarrollaran promoverán procesos participativos que incidan en actitudes y comportamientos orientados hacia la integración y la promoción de la autonomía tanto individual como grupal. Para ello se utilizarán como cauces la iniciativa social, las fórmulas de ayuda (ayuda mutua, ayuda, etc..), creando o manteniendo redes de apoyo que piloten sobre la persona y sus relaciones dentro de la comunidad, y que den respuesta tanto a las necesidades manifiestas y declaradas, como a la prevención de las latentes.

#### Necesidades a las que Pretende dar Respuesta

- Necesidad de participar en la transformación y mejora de la calidad de vida de la comunidad.
- Necesidad de establecer relaciones sociales y grupales.
- Necesidad de disponer de espacios para la participación que permitan un desarrollo armónico de la persona y la expresión de la solidaridad individual.
- Necesidad de contar con espacios de ocio y tiempo libre que permitan hacer un uso de este de manera constructiva

- Necesidad de disponer de los recursos necesarios que permitan conciliar el desarrollo personal con la vida laboral, familiar y el desarrollo social.

### 3.2.: Programas de Servicios Sociales a Través de las Diferentes Áreas de Intervención

Contrariamente a los Programas de Servicios Sociales Básicos, estos programas responden a variables socio-demográficas, respondiendo de forma precisa a aquellos colectivos que tienen más posibilidad de sufrir exclusión social, estos colectivos suelen ser mujeres, infancia, mayores, personas discapacitadas.

Para ello se ha elaborado una serie de Programas y Planes que se agrupan según áreas de intervención.

Programas de Infancia

Programas de Mayores

Programas de Mujer

Planes de Accesibilidad

### 3.2. a. Programas con la Infancia (2009)

Perfil de Beneficiarios: menores con edades comprendidas entre 3 y 14 años.

Nº de Beneficiarios: 6.387 menores residentes en Toledo

#### Definición

El programa de atención a la Infancia del Ayuntamiento de Toledo pretende atender a las distintas necesidades y promocionar la calidad de vida de la población infantil, plasmando las distintas acciones que en esta materia se desarrollan dentro de las diferentes Áreas Municipales, coordinándolas y sensibilizando a los agentes sociales implicados.

Este programa intervendrá en todos los aspectos que afectan a la vida cotidiana de los niños, niñas: salud, tiempo libre, educación, ciudad, familia, derechos, para tratar de dar una respuesta integral a las necesidades de los niños y niñas.

#### Objetivo del Programa:

Conseguir y garantizar el desarrollo de los niños y niñas.

#### Objetivos específicos:

- Garantizar el pleno ejercicio y respeto de los niños y niñas
- Promover las mejores condiciones de la convivencia familiar
- Favorecer la educación integral de la población infantil
- Conseguir la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los niños niñas
- Promover la ocupación del tiempo libre de forma creativa y saludable
- Promover la inserción de menores con dificultades

### 3.2. b. Programas de Atención a Personas Mayores 2008/2009

#### Definición

Las actividades y talleres desarrollados en los *Programas de Atención a Personas Mayores* buscan cubrir todas las vertientes del desarrollo de la persona desde una perspectiva biopsicosocial. En esta línea se ha desarrollado en los últimos años el enfoque del "envejecimiento activo", definido como "el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad en orden a mejorar la calidad de vida de las personas que envejecen".

El objetivo es extender la calidad, la productividad y esperanza de vida a edades avanzadas. Además de seguir siendo activo físicamente, es importante permanecer activo social y mentalmente, participando en actividades recreativas, de voluntariado, culturales, sociales, y educativas. El envejecimiento activo se sitúa en la base del reconocimiento de los derechos de las personas mayores de independencia, participación, dignidad, atención y auto-desarrollo. Así, desde esta perspectiva, los determinantes del envejecimiento activo serían: económicos, sociales, físicos, servicios sociales y de salud, personales (psicológicos y biológicos) y comportamentales (estilos de vida)

Tabla las áreas de intervención y los programas

AREAS DE INTERVENCIÓN	PROGRAMAS
<p>PROMOCIÓN DE LA AUTONOMIA PERSONAL Y EL ENVEJECIMIENTO SALUDABLE</p>	Programas de Mantenimiento de capacidades físicas
	Programas de mantenimiento de capacidades psíquicas (mental y ajuste emocional...)
	Acciones formativas dirigidas a proporcionar actitudes que contribuyan a un envejecimiento positivo y saludable
<p>PARTICIPACIÓN SOCIAL E INTEGRACIÓN EN LA COMUNIDAD</p>	Programas de promoción de actitudes y habilidades para la participación social (técnicas de participación, habilidades sociales, comunicación interpersonal...)
	Programas de voluntariado
	Programas de intercambio generacional
<p>EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y ACCESO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</p>	Programas culturales y formativos (aulas de educación de adultos, ciclos culturales, exposiciones, visitas culturales...)
	Programas de acceso a nuevas tecnologías
<p>OCIO CREATIVO</p>	Viajes y excursiones
	Manualidades
	Campeonatos
	Fiestas y homenajes

### 3.2. c. Programación Anual del Centro de la Mujer de Toledo 2008/009

#### Definición

El objetivo del Centro de la Mujer de Toledo es ofrecer a todas las mujeres de la localidad y de nuestro ámbito territorial de forma gratuita, integral, especializada, y siempre bajo una perspectiva de género, información sobre sus derechos e igualdad de oportunidades, facilitando, del mismo modo, orientación y asesoramiento, en materia jurídica, psicológica, laboral, empresarial, servicios sociales, dinamización cultural, salud, ocio y tiempo libre, entre otros, realizando actividades y programas para promover la plena participación de las mujeres en la sociedad, dando una respuesta inmediata a sus necesidades, asegurando calidad y confidencialidad.

#### Objetivo general

Desarrollar diferentes acciones, comprometiendo esfuerzos institucionales y a las entidades sociales, para lograr la igualdad real entre hombres y mujeres del área de influencia del Centro.

#### Objetivos específicos

- Reforzar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral para combatir la discriminación entre mujeres y hombres.
- Introducir la perspectiva de género en todos los procesos educativos.
- Desarrollar intervenciones de carácter preventivo en todos los ámbitos, especialmente el escolar, que contribuya a que desaparezca la violencia de género.
- Hacer extensiva la colaboración institucional para la asimilación de enfoque de género con otras entidades públicas, sociales o privadas.
- Desarrollar una estrategia de comunicación que enfatice el tono positivo en la reivindicación de los derechos de las mujeres.
- Establecer criterios de excelencia para la prestación de determinados servicios profesionales relacionados con la igualdad.

### 3.2. d. Plan de Accesibilidad de la ciudad de Toledo (proceso de elaboración 2009/20010)

#### Definición

El Plan de Accesibilidad tiene como finalidad conocer la situación real del municipio de Toledo respecto a sus condiciones de accesibilidad y existencia de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y la comunicación y, dentro de esos mismos ámbitos, las posibles dificultades para la orientación, información y comunicación, aportando bases y actuaciones para solucionar los problemas detectados.

#### Objetivos

Los objetivos del Plan no se dirigirán exclusivamente a facilitar la movilidad de las personas con discapacidad, sino a dotar al medio físico y a las interrelaciones de las personas de unas condiciones que aporten mejoras en la calidad de vida de todos los usuarios de nuestra ciudad. Para ello el Plan tendrá en cuenta la diversidad humana: personas con diferentes discapacidades, niños, personas mayores, personas de baja o de alta estatura, con otras limitaciones, personas sin limitaciones aparentes.

#### Ámbito de aplicación y alcance del Plan

El alcance del plan será el de la ciudad de Toledo, incluyéndose la actualización de la planificación previa realizada sobre el Casco Histórico. Se aplicará en los siguientes ámbitos:

- Vía pública y espacios públicos
- Edificación de titularidad municipal
- Transporte público
- Comunicación sensorial

### 3.2.e. Recursos en Toledo

Ante la incipiente necesidad de dar respuesta de forma eficiente y eficaz, a las necesidades crecientes de los ciudadanos, es necesario analizar los Recursos con los que se dispone.

Por ello, es apropiado identificar aquellos centros sociales y administrativos con los que cuenta Toledo, englobados según áreas o sectores de intervención que causalmente coinciden con aquellos colectivos más vulnerables y a la vez más dependientes de los servicios sociales.

Mujer

Personas con Discapacidad

Mayores

Familia e Infancia

Menores

Salud mental y drogodependientes

Inmigrantes

Transeúntes y Personas sin Hogar

Señalando que los recursos disponibles con los cuenta Toledo proceden tanto de la iniciativa pública como de aquellas entidades privadas, ofertándose así una serie de servicios que tienen como pretensión solventar las demandas sociales, y que conforman los Programas de Servicios Sociales Básicos de Toledo.

## Centros Sociales/ Centros Cívicos

Los Servicios Sociales se ubican en los Centros Sociales/ Centros Cívicos de cada Distrito de la Ciudad, de tal forma que permitan un mejor acceso de los/las vecinos/as a los mismos

Los Servicios Sociales Básicos o Generales se dirigen a toda la población con independencia de sus características sociales o sectoriales. Por tanto, todos los ciudadanos y ciudadanas tienen acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.

<b><u>CENTROS SOCIALES</u></b>	
<b>Casco Histórico</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Barrios intra-murallas</li><li>• Barrio de San Martín</li><li>• Zona de Cigarrales y Cerro de los Palos</li><li>• Barrios de Antequeruela-Covachuelas</li><li>• Barrio de Azucaica y Urb. Casa de Campo</li></ul>	Centro Cívico-Social Casco Histórico (Padilla) Bajada Garcilaso de la Vega s/n 45002 - Toledo Tfno. 925 25 75 29
<b>Zona de Santa Bárbara</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Barrio de Santa Bárbara</li></ul>	Centro Cívico-Social Santa Bárbara C/ Ciudadano 7 45006 - Toledo Tfno. 925 21 47 56
<b>Zona Santa María de Benquerencia</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Barrio residencial</li><li>• Zona industrial</li></ul>	Centro Social Santa María de Benquerencia C/ Río Bullaque 24 45007 - Toledo Tfno. 925 24 54 62

**Zona Centro/Norte**

- Barrios de San Antón y Avda. de Europa
- Barrio de Palomarejos
- Barrios de Santa Teresa y Reconquista
- Vega Baja, San Pedro el Verde y Circo Romano
- Barrio de Buenavista
- Urb.Valparaíso, La Legua y Vistahermosa
- Urb.III Culturas y Finca Buenavista
- Urb.La Bastida, San Bernardo, Montesión y Olivar de los Pozos

Centro Civico-Social Buenavista

Avda. Portugal s/n

45005 - Toledo

Tfno. 925 25 12 86

## Mujer

### 1. Centro de la Mujer

El Centro de la Mujer de Toledo, puesto en marcha en 2008, mediante convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Toledo y el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, pretende contribuir al avance y consolidación de la plena incorporación de la mujer en todos los ámbitos de la vida, superando toda discriminación laboral, social, cultural, económica o política.

<b>CENTRO DE LA MUJER</b>
C/ Alemania 139 bis

### 2. Oficina de Asistencia a las Víctimas

El derecho a vivir sin violencia es un derecho fundamental de todas las personas, incluidas las mujeres que son las víctimas mayoritarias de delitos dolosos y contra la libertad sexual, y en exclusiva de la violencia de género. La asistencia a las víctimas de todo tipo de delitos. Conlleva su acogida e información, el acompañamiento y la orientación hacia recursos asistenciales y sociales, procurando su acceso a los tratamientos médicos, psicológicos, sociales y jurídicos que precisen (Oficinas y Servicios de Asistencia a las Víctimas).

<b>OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS</b>
C/ Marqués de Mendigorria, 2

3. Piso Hogar Anawin

Proporcionar Alojamiento temporal, con carácter de emergencia, a mujeres con diagnóstico de riesgo social elaborado por Servicios Sociales, sirviendo como preparación para el acceso posterior a una vivienda normalizada y/o resolución de su problemática. (en el marco del PLIS)

<b>PISO HOGAR ANAWIN</b>
c/ Trinidad 12 2

## Personas con Discapacidad

El servicio Personas Discapacitadas de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo gestiona y regula las diferentes Entidades Públicas y Privadas del municipio de Toledo.

Para poder llevar a cabo una buena atención del colectivo de discapacitados se han desarrollado programas concretos según las necesidades demandas, creándose así diferentes centros.

Tipos de Centros:

### 1. Centros ocupacionales

Se trata de centros que tienen como finalidad la habilitación profesional y social de personas cuya discapacidad psíquica no les ha permitido integrarse temporal o definitivamente en una empresa ordinaria o en un centro especial de empleo.

		2008	
LOCALIDAD	ENTIDAD	Nº	PL.
TOLEDO Avda. Río Boladiez, 32	APACE "VIRGEN DEL VALLE"	1	40
TOLEDO C/ Valdecelada, 11	APANAS "APANAS- CARPINTERÍA".	5	132
TOLEDO C/ Río Marches. Parcela 44, Nave 2	ASDOWNTO "INFANTA ELENA"	1	25
TOLEDO C/ Ferrocarril,12	FISLEM		

## 2. Programa de Alojamiento y convivencia

### Entidades Públicas y Privadas

		2008			
LOCALIDAD	ENTIDAD	Residencias		W.TT.	
		Nº	PL.	Nº	PL.
TOLEDO	APANAS	1	27	4	28
TOLEDO	ASDOWNTO			4	24
TOLEDO	CONCEMFE- ALBORADA			1	5
TOLEDO	DIPUT- PTOVINCIAL	1	13	1	5
TOLEDO	RESIDENCIA SOCIAL ASISTIDA "SAN JOSÉ"				
TOLEDO	RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL MAYORES DE 50 AÑOS				
TOLEDO	FISLEM				

3. Centros de Día para personas con discapacidad psíquica gravemente afectados (incluye un centro de rehabilitación para enfermos de esclerosis múltiple).

En cuanto a los Centros de Día para personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas, son recursos sociales dirigidos a personas cuyo grado de discapacidad psíquica hace necesario un extenso nivel de apoyos, donde se les presta una atención educativa, sanitaria, higiénica y en las actividades de la vida diaria, buscando una mejora en su calidad de vida.

#### Entidades Públicas y Privadas

		2008	
LOCALIDAD	ENTIDAD	Nº	PL.
TOLEDO Avda. Boladiez, nº 32	APACE	1	20
TOLEDO C/ Diputación 5 Bis	ADEM-TO	1	
TOLEDO c/ Río Gabriel, 4	CADP		48

4. Centros para la Atención a Personas con Discapacidad Intelectual

LOCALIDAD	ENTIDAD
TOLEDO C/ Purísima Concepción, 31 45006	CENTRO DE DÍA "CONDESA ROCAMARTÍ" APANAS
TOLEDO C/ Diputación 5 Bis	CENTRO DE DÍA (ASOCIACIÓN DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE) ADEM-TO
TOLEDO Avda. Boladiez, nº 32	CENTRO DE DÍA APACE

5. Centros para la Atención a Personas con Discapacidad Física

LOCALIDAD	ENTIDAD
TOLEDO Marqués de Mendigorría, 14 Bajo	VIVIENDA CON APOYOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA [COCEMFE-ALBORADA]

## 6. Atención temprana

El objeto de estos convenios es regular y financiar los tratamientos de atención temprana, tratamientos dirigidos a prevenir la aparición de discapacidades y a atender las necesidades habilitadoras de las familias que tengan entre sus miembros a un niño o niña de 0 a 6 años de edad afectado por alguna discapacidad o en situación de riesgo.

LOCALIDAD	ENTIDAD
TOLEDO	APACE
TOLEDO	APANDAPT
TOLEDO	ASDOWNTO

## Mayores

### 1. Residencias

RESIDENCIA	PLAZAS	NATURALEZA
RESIDENCIA DE ANCIANOS SANTA CASILDA, CALLE Avd. Portugal s/n	208	PRIVADO
RESIDENCIA DE MAYORES ALCANTARA, C/ Cabahígo, 14-16	075	
RESIDENCIA DE MAYORES VIRGEN DE LA BLANCA, C/ Ctra. Madrid –Ciudad Real KM, 79	175	
RESIDENCIA DE TERCERA EDAD Y JUVENTUD MADRE GENOVEVA, Avda. de Francia, 6	048	
RESIDENCIA DE MAYORES "BENQUERENCIA", C/Río Estenilla	120	PÚBLICO
RESIDENCIA DE MAYORES "HOSPITAL DEL REY- TOLEDO II", C/ Chapinería 2	080	
RESIDENCIA DE MAYORES "TOLEDO- I", Avd. Barber 20	180	
RESIDENCIA SOCIAL ASISTIDA "SAN JOSE" ,Ctra. Mocejón 5	240	

## 2. Centros de Mayores Municipales

Los Centros de Mayores (Clubes Municipales de Jubilados y Pensionistas) son lugares de encuentro y convivencia desde los cuales se desarrollan actividades socio-culturales, ocupacionales y recreativas. Sus programas estarán orientados a fomentar la participación del colectivo en la comunidad vecinal y al intercambio cultural entre los diferentes sectores de la población. Su funcionamiento está inspirado en criterios de autogestión y autogobierno, y está regulado por los Estatutos de Clubes Municipales.

<b>CLUB</b>
CLUB MUNICIPAL SANTA MARÍA DE BENQUERENCIA Calle Alberche, 36
CLUB MUNICIPAL DE SANTA BÁRBARA Calle Ciudadano, 7
CLUB MUNICIPAL DE SAN ANTÓN Calle Canteros, 6

### 3. Centros de Día

Son Centros de Día aquellos establecimientos de carácter social en los que se facilita la estancia durante el día y la convivencia entre las personas mayores, con el objeto de propiciar la participación activa, la relación personal y la integración social, mediante la realización de actividades socioculturales, lúdicas y recreativas, estableciéndose, en su caso, servicios básicos de información, orientación y atención social. Asimismo, podrán ofrecer servicios asistenciales y de atención social que sirvan para favorecer la permanencia en su entorno familiar y social y mejorar su calidad de vida.

Algunos de estos centros prestan un Servicio de Estancias Diurnas, ofreciendo atención integral durante el día a las personas mayores que tienen una situación de dependencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, proporcionando también a los familiares o cuidadores habituales apoyo y orientación, promoviendo así su autonomía y permanencia en su ambiente familiar y social.

CENTRO DE DIA	PLAZAS	NATURALEZA
CENTRO DE DIA CASA DEL ALZHEIMER, C/ Gral. Villalba esq. D Lerma 1	20	PRIVADO
CENTRO DE DIA DE MAYORES "TOLEDO - I", C/ Santa Fe 2		PÚBLICO
CENTRO DE DIA DE MAYORES "TOLEDO II", Avd. Barber 24		

SERVICIO DE ESTANCIA DIURNAS	PLAZAS	NATURALEZA
RESIDENCIA DE MAYORES TOLEDO I AVDA. DE BARBER, 24 Av. Barber 24	30	PÚBLICO
RESIDENCIA BEQUERENCIA C/Río Estenilla	20	

## Infancia

### 1. C.A.I

CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	PLAZAS	NATURALEZA
C.A.I. "CRISTO DE LA VEGA" C/ Alicante,2	075	PÚBLICO
C.A.I. "EL OLIVO". Avda Portugal, 14	070	
C.A.I. "CASTILLA-LA MANCHA" Avda. Guadarrama, s/n	075	
C.A.I. "LA CIGARRA". C/ Espartero, s/n	100	
C.A.I. L ANGEL DE LA GUARDA, C/ Paseo del carmen s/n	076	PRIVADOS
CAI COLEGIO MAYOL. C/ Airen, SN, U.U. Nº 33 La Bastida	076	
CAI "EL BOSQUE DE LAS HADAS" Plaza Antonio Machado 10	114	
CAI KINDER MAY. C/Clavel ,31 Urb, Vistahermosa.	065	
<b>C.A.I. "STA. BÁRBARA Y NTRA. SRA. NIEVES" PARROQUIA. Avda. de Santa bárbara, 23</b>	191	
CAI LOS SIETE ENANITOS, C/ San Pedro el Verde 13	027	
CAI NTRA. SRA. DEL PILAR, C/ cobertizo de St. Domingo el Real, 6	083	
CAI SAN JOSE OBRERO, C/ Alberche, 53	100	
CAI TATINA, C/ callejón Antequeruela,4	045	
ESCUELA INFANTIL LOS PASTORCITOS DE FATIMA	047	

\*Los centros en **negrita** son aquellos centros concertados

## 2. Ludotecas

Se entiende por Ludotecas aquellos centros sociales que desarrollan actividades lúdicas, recreativas, educativas y culturales, durante el tiempo libre, a través de un Proyecto Lúdico Socioeducativo, guiado por un profesional, con el fin de desarrollar la personalidad del niño/a y estimular las relaciones con otros/as niños/as, padres y educadores.

El objetivo general es apoyar a las familias en su función socializadora y educativa, favoreciendo el desarrollo integral del niño y la niña a través del juego.

Las actividades con los niños y niñas, programadas con la participación de estos, permitirán ejercitar y experimentar de manera práctica valores como la responsabilidad, tolerancia, solidaridad, democracia, participación, cooperación, sociabilidad y no discriminación, facilitando la comunicación con los iguales.

LUDOTECAS	ENTIDAD RESPONSABLE	PLAZAS
LUDOTECA DISTRITO NORTE "JUGAMOS, CRECEMOS",  Plaza de Aquisgrán, s/n	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	150
LUDOTECA DE SANTA MARIA DE BENQUERENCIA "ENREDOS",  C/ Río Bullaque 24	AYANTANA	194
LUDOTECA DE SANTA BÀRBARA "EL ESCONDITE",  Plaza Virgen de la Oliva s/n	A.V. "ALCÀNTARA"	150

## Menores

### 1. Centro de Acogimiento Residencial<sup>4</sup>

El objetivo de estos centros es ofrecer a determinados niños y niñas que han de estar separados temporalmente por circunstancias psico-socio-familiares de su núcleo familiar de origen, una alternativa desde un equipamiento social que complementa temporalmente a sus familiares.

CENTRO DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	PLAZAS	AMPLITUD	NATURALEZA
CENTRO DE INTERVENCION SOCIOEDUCATIVA "ROBLEDO",	009	(MEDIA ESTANCIA)	PRIVADO
CENTRO PAIDEIA TOLEDO 2,	008		
HOGAR INTERCULTURAL ALBARAKA,	010		
HOGAR MEDIA ESTANCIA GARCIA LORCA	008		
HOGAR PAIDEIA FOCUS XVI	008		
HOGAR PAIDEIA TOLEDO 1	008		
CENTRO DE LARGA ESTANCIA ASOCIACION COLABORA	008	(LARGA ESTANC.)	PRIVADO
HOGARES MARILLAC – I	007		
HOGARES MARILLAC – IV	007		
HOGARES MARILLAC- II	007		
HOGARES NAZARET – II	008		
HOGARES NAZARET- I	008		

---

<sup>4</sup> Datos memoria 2008. Delegación de Salud y Bienestar Social

## 2. Pisos de Autonomía

<b>PISOS DE AUTONOMIA</b>	<b>PLAZAS</b>	<b>NATURALEZA</b>
PISO DE AUTONOMIA- I (A.P.I.) (TO),	004	PRIVADO
PISO DE AUTONOMIA II - (A.P..I.),	004	

## 3. Centros Terapéuticos

<b>CENTROS TERAPEUTICOS</b>	<b>PLAZAS</b>	<b>NATURALEZA</b>
CENTRO EDUCATIVO TERAPEUTICO DE MENORES C/ Ferrocarril, 12	007	PÚBLICO

## Familia

### 1. Servicio de Ayuda a Domicilio

El servicio de ayuda a domicilio tiene por objeto prevenir y atender situaciones de necesidad prestando apoyo de carácter personal, psicológico y social, facilitando la autonomía personal en el medio habitual. La Ayuda a Domicilio se complementa con la Teleasistencia.

El destinatario básico es la familia, siendo los beneficiarios prioritarios: 1) Personas Mayores con dificultades de autonomía personal o que vivan solas y requieren apoyo para permanecer en su hogar. 2) Personas con Discapacidad, de cualquier edad, con limitaciones importantes de autonomía personal. 3) Menores cuyas familias no pueden proporcionarles los cuidados adecuados a su situación. 4) Familias con partos múltiples (hasta los 18 meses de los menores).

### 2. Servicios de Apoyo a las Familias de Personas con Discapacidad

SERVICIOS DE APOYO A LAS FAMILIAS	ENTIDAD
SERVICIO DE APOYO A TODAS LAS FAMILIAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL C/ Dublín	FEAPS
SOCIACIÓN DE PADRES Y AMIGOS DE NIÑOS DEFICIENTES AUDITIVOS DE LA PROVINCIA DE TOLEDO Avda. General Villalba, pabellón nº 4	APANDAP- TOLEDO
FUNDACIÓN TUTELAR DE CASTILLA-LA MANCHA. Plaza República Dominicana, 2. 1º B izq.	FUTUCAM

### 3. Servicios de Apoyo a las Familias

<b>SERVICIOS DE APOYO A LAS FAMILIAS</b>
CENTRO DE DÍA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA Y ADOLESCENCIA C/Río Fuentebrada, 11,1º
CENTRO DE MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR (CMIF) Avda. Reconquista, 6, Portal H, Bajo
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR C/Alemania,288
PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Avda. de Europa,6,2º-10
SERVICIO DE APOYO POST-ADOPCIÓN Pza.San Ginés,1

## Inmigrantes

### 1. Servicio de Integración y Mediación

<b>SAMI</b>
1. CSP. Polígono. C/Río Bullaque,14
2.CSP Padilla (Casco Hco) C/ De Garcilaso,s/n

### 2. Casa de Acogida temporal para inmigrantes

<b>CATI</b>
Avda. de Irlanda nº 6, portal 6, 1º B

## Salud Mental y Drogodependientes

### 1. Centros de Asistencia al Drogodependiente

<b>CENTROS DE ASISTENCIA AL DROGODEPENDIENTES</b>
EQUIPO DE ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES DE TOLEDO Ctra. De Mocejón, s/n
HOSPITAL PROVINCIAL DE LA MISERICORDIA San Servando
CENTRO DE DÍA DEL AREA DE SALUD DE TOLEDO Ctra. De Mocejón, s/n
"JESÚS ABANDONADO" (TRATAMIENTO DE ALCOHÓLICOS) San Torcuato,15
HOGAR ZOE Camino de Loeches s/n
COMUNIDAD TERAPÉUTICA "EL ALBA" Ctra.Puebla de Montalban,s/n
SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN DROGODEPENDENCIAS DE U.G.T Cuesta de Carlos V, 1, 2º Drcha.
SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN DROGODEPENDENCIAS DE CC.OO. Plaza Horno de la Magdalena, 1 primero
PISO DE ESTANCIA DE LA DIPUTACIÓN DE TOLEDO Ctra. Mocejón, s/n

## Transeúntes y Personas sin Hogar

### 1. Albergue

Servicio de alojamiento: Residencias de corta estancia para transeúntes.

Otros Servicios: Talleres de Inserción

ALBERGUE	ENTIDAD
ALBERGUE "CARDENAL GONZALEZ MARTIN" C/ Vida Pobre nº 3 y 5	CÁRITAS INTERPARROQUIAL TOLEDO

### 3.2. f. Prestaciones no Periódicas en la Ciudad de Toledo.2008

#### Sección de Prestaciones No Periódicas

AYUDA	APROBADOS	RENOVADAS	DENEGADOS	DESISTIDOS	PENDIENTES	TOTAL
Personas con discapacidad	15		8	5	4	32
Personas Mayores	29		14	2		45
Menores	6					6
Emergencia Social	172		36	32	4	244
Adecuación de vivienda	1		1			2
Ingreso Mínimo de Solidaridad	6		3			9
Ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social (F.A.S.)						22
Parto Múltiple	10			1		11
Ayuda Familia Numerosa	2690					2690
Tarjeta Naranja	576					576
Título Familia Numerosa	146	711				1943
Tarjeta Transporte Familia Numerosa						

## Sección de Prestaciones Periódicas

AYUDA	TOTAL
Pensión No Contributiva por Jubilación	170
Pensión No Contributiva por Invalidez	285
Prestaciones Derivadas de la Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad (LISMI)	29

## Sección de Prestaciones Complementarias

AYUDA	TOTAL
Ayudas para el Mantenimiento de las Condiciones Básicas de Vida	467

### **3.3.: Políticas Sociales Transversales y de Participación Social**

Cuyo contenido integra las acciones de solidaridad, cooperación, participación social comunitaria desde la lógica de programas y entre los que se incluyen los de voluntariado, mediación intercultural y modelos de participación social de ciudadanos y ciudadanas, entidades y colectivos social.

Servicio de Atención y Mediación Intercultural

Plan Local de Integración Social

Programa "Espacio Intercultural"

Plan Participación, Voluntariado y Relaciones  
Ciudadanas

Plan Local de Igualdad de Oportunidades de  
Mujeres y Hombres en Toledo

### 3.3. a. Servicio de Atención y Mediación Intercultural en Áreas de Servicios Sociales (SAMI)

#### Definición

El Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI) es un recurso que se incluye dentro de los servicios sociales del Ayuntamiento de Toledo en el que trabajan dos técnicos especializados en mediación intercultural y que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos de la ciudad que pertenecen a una o varias culturas. Para éste fin, los técnicos intervendrán a dos niveles: en el individual/familiar y en el comunitario. La atención a casos tiene principalmente como meta facilitar el acceso de las personas a los recursos y servicios más adecuados a su necesidad. En el nivel comunitario, el SAMI pretende facilitar la participación de la población inmigrante en actividades e instituciones de la comunidad, y promover la relación entre población autóctona e inmigrante.

Los destinatarios del servicio serán: personas o familias inmigrantes o minorías étnicas en riesgo de exclusión social con dificultades de acceso a recursos sociales, y las personas a su cargo; y por otro lado la población autóctona e inmigrante o minoría étnica en general para promover la convivencia y la interculturalidad.

#### Proyectos

- Proyecto de integración social dirigidos a población en situación de vulnerabilidad o exclusión social cuyos objetivos sean facilitar los procesos de integración social de personas y familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social
- Proyecto de atención a personas sin hogar, transeúntes y sin techo

- Proyecto de integración social de población inmigrante, cuyo objeto sea facilitar la integración social de personas y familias inmigrantes mediante el desarrollo y promoción de medidas adaptadas y complementarias a los recursos sociales generales.
- Proyectos de intervención social en puntos, zonas o barrios desfavorecidos en Toledo, cuyo objetivo sea detener los procesos de segregación y marginalidad de estos barrios.

### 3.3. b. Programa “Espacio Intercultural Toledo”

#### Definición

El Programa Espacio Intercultural Toledo está dirigido a la presentación de proyectos de actividades que favorezcan espacios de encuentro, impulse el conocimiento y la interacción entre las diferentes culturas que conviven en nuestra ciudad.

El programa se dirige a entidades sociales y otras cuyo objeto de intervención es la prestación de servicios y apoyo a la población inmigrante en su inclusión y participación social.

Para ello, se abre la presentación de proyectos de actividades dirigidos a visibilizar los beneficios de las relaciones y la convivencia intercultural, evitando así las situaciones de conflicto que pudieran venir derivadas de ellas.

#### Los proyectos contendrán actividades orientadas a:

- Impulsar los aspectos positivos de la interculturalidad
- Al ámbito de la educación, la sensibilización, la mediación que favorezcan la participación y faciliten la interacción de la población inmigrante en la ciudad.
- Fortalecer acciones integrales en este campo que se vienen realizando desde la entidad o que las mismas se integren por microproyectos destinados al fin.
- Ámbitos novedosos e innovadores en el campo de la prevención del conflicto intercultural.
- Optimizar y aprovechar al máximo los recursos propios de que dispone cada entidad en el desarrollo de las actividades.

### 3.3. c. Programa Municipal de Participación, Voluntariado y Relaciones Ciudadanas (en elaboración 2009/2010)

#### Definición

El Plan Municipal de Participación, Voluntariado y Relaciones Ciudadanas tiene como fin fomentar de la participación y de las relaciones ciudadanas.

Especificando este I Plan de Participación se dirige; de manera general, a las personas que quieran constituir una Asociación, trabajar en el Voluntariado, o proponer iniciativas o sugerencia para algún servicio municipal. Pero especialmente a aquellas Asociaciones y Entidades inscritas e en registro municipal de asociaciones y entidades del Ayuntamiento de Toledo y a los órganos de participación existentes en la ciudad, tanto de titularidad municipal como de otras administraciones; al igual que aquellas personas que realizan acciones voluntarias en o a través de entidades de voluntariado, y a la ciudadanía en general.

#### Objetivos Generales

- Fomentar la participación y el asociacionismo en la ciudad.
- Fomentar el voluntariado en la ciudad de Toledo
- Promoción de las manifestaciones de solidaridad por medio del apoyo al voluntariado en distintos ámbitos de intervención. En relación con este programa se desarrollan proyectos de voluntariado en relación con actividades de cooperación.

### 3.3. d. Plan Local de Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres en Toledo (en fase de elaboración 2009)

#### Definición

El Plan Local de Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres tiene como propósito avanzar hacia la igualdad real garantizando el acceso y participación equitativa de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad. De este modo se avanza en la construcción de una sociedad más justa, equilibrada y democrática donde mujeres y hombres tengan una participación y valoración equilibrada en todos los espacios y esferas de la vida.

#### Objetivo General

Crear un marco referencial como instrumento de impulso y planificación de las políticas de igualdad, tanto en la administración local como en la población en general, y como proceso de cambio basado en la consecución de la igualdad real de oportunidades para todas las personas.

#### Objetivos Específicos:

- Generar el compromiso para una actuación continua por parte de cargos políticos y técnicos hacia la incorporación de la perspectiva de género en el Ayuntamiento de Toledo.
- Combatir las desigualdades que por razón de género que aún a día de hoy existen en el ámbito laboral.
- Potenciar la presencia de la mujer y la integración de la perspectiva de género en los ámbitos educativo, cultural y deportivo nuestra ciudad.

- Garantizar desde la Igualdad condiciones de dignidad en aquellos factores que inciden en la salud y calidad de vida de las mujeres.-
- Favorecer que las Entidades Ciudadanas incorporen en su discurso la perspectiva de género que contribuya a la consecución de la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Integrar la perspectiva de género en el ámbito de los Servicios Sociales de la administración local y las entidades colaboradoras con los mismos.
- Impulsar la perspectiva de género en el la planificación urbanística, la seguridad, la vivienda y el medido ambiente a través de las políticas locales, favoreciendo la participación de las mujeres en las mismas.

#### 4.: Compromisos en el Desarrollo de Infraestructuras Sociales. Seguimiento 2009.

Ante la situación deficitaria de los Servicios Sociales en Toledo, el Gobierno de la ciudad, promueve la dotación de los siguientes recursos sociales.

##### **Recursos Sociales Previstos en la Ciudad de Toledo**

<b>TIPO DE CENTRO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
CENTRO DE AUTISMO	Poligono Industrial
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	Avda. de Francia
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	Polígono Industrial (parcela D3 unidad 4) frente a la Consejería de Educación.
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	Polígono Industrial (parcela nº 36, sector 3).
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	Sta. Bárbara
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	c/ Irlanda
CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	Urbanización "La Legua"
RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES	Barrio Azucaica
CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES	Sta. Bárbara
CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES	Polígono Industrial
CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES	Avda. de Irlanda

**PLAN MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD DE TOLEDO**  
**"2010 HORIZONTE 2014"**

Este documento base ha sido elaborado por el Equipo Técnico Director, del Plan de Servicios Sociales, compuesto por profesionales del área de Bienestar Social.