



# ÍNDICE

Pag. 3	1.	INTRODUCCIÓN
Pag. 6	2.	LA SOLEDAD NO DESEADA EN LAS PERSONAS MAYORES
Pag. 13	3.	EL PERFIL DE LAS PERSONAS EN SOLEDAD NO DESEADA
Pag. 15	4.	PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL PLAN
Pag. 18	5.	METODOLOGÍA
Pag. 24	6.	PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN
		<b>EJE 1.- Prevención y detección de la soledad no deseada</b>
		Programa 1.1. <i>ZARAGOZA CONTRA LA SOLEDAD</i>
		Proyecto 1.1.1- Difusión y sensibilización sobre la soledad no deseada
		Proyecto 1.1.2.- Difusión y motivación para personas mayores sobre la soledad no deseada
		Programa 1. 2. <i>ZARAGOZA TE ESCUCHA</i>
		Proyecto 1.2.1.- Creando una Red de Antenas contra la soledad no deseada
Pag. 33		<b>EJE 2.- Información y acceso a los recursos que pueden incidir en la soledad no deseada</b>
		Programa 2.1. <i>ZARAGOZA EN COMPAÑÍA</i>
		Proyecto 2.1.1. Información de recursos a personas mayores sobre la soledad no deseada
		Proyecto 2.1.2. Atención y difusión a personas mayores sobre soledad no deseada
Pag. 36		<b>EJE 3.-PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA PALIAR LA SOLEDAD NO DESEADA</b>
		Programa 3.1. <i>ZARAGOZA PARA CONVIVIR</i>
		Proyecto 3.1.1. Mejora de la incorporación. Grupos de acogida en centros de convivencia
		Proyecto 3.1.2. Mejora y ampliación de actividades y servicios
		Proyecto 3.1.3. Nuevos proyectos y servicios
		Proyecto 3.1.4. Catálogo de recursos
Pag. 40	7.	TEMPORALIZACIÓN Y RECURSOS NECESARIOS
Pag. 45	8.	EVALUACIÓN
Pag. 47	9.	ANEXOS: CUADROS RESUMEN DE PROYECTOS Y ACTUACIONES

# 1. INTRODUCCIÓN

Zaragoza es reconocida desde 2011 como *Ciudad amigable con las personas mayores*. Como tal, forma parte de la Red internacional de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores, promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con el propósito de crear entornos que faciliten el envejecimiento activo y saludable de las personas mayores en sus ambientes locales habituales.

El día 1 de octubre de 2024, coincidiendo con el *Día Internacional de las personas mayores*, el Ayuntamiento de Zaragoza presentó el **II Plan de Ciudades amigables con las personas mayores de Zaragoza 2025-2029**, un documento estratégico que pretende marcar la hoja de ruta para potenciar las políticas municipales dirigidas a las personas mayores.

El citado II Plan consta de tres ejes de intervención; cada uno de ellos desarrolla programas que, a su vez, se materializan en proyectos y medidas.

Los tres ejes son:

- *Entornos físicos y movilidad*
- *Mejora de la calidad de vida y servicios*
- *Medidas de promoción de la inclusión social*

Inclusión de las personas mayores en la vida de la ciudad



El proyecto de ciudades amigables con las personas mayores parte de un enfoque eminentemente participativo y transversal, centrado en las vivencias propias de los mayores, promoviendo su inclusión en la vida de la ciudad y recogiendo sus necesidades, proposiciones y percepciones para la mejora de la comunidad. Por ello el II Plan fue resultado de un ambicioso proceso de participación, tanto en su fase de diagnóstico como en el de propuestas. Se contó con grupos focales de mujeres y hombres mayores de 60 años, de diferentes tramos de edad y de renta, y también con personas cuidadoras, profesionales del sector, asociaciones, entidades sociales y Juntas de representantes de los centros municipales de convivencia. Por último, se abrió también a la participación ciudadana a través de una consulta pública en la plataforma “Idea Zaragoza” de la web municipal.

En la redacción del II Plan de ciudades amigables se introdujo una novedad metodológica que no había estado contemplada en el I Plan: la incorporación de un **área específica dedicada a la soledad no deseada**. Esta inclusión obedece a la actual y grave problemática que supone la soledad en personas mayores, creando en ellas situaciones de vulnerabilidad, problemas de salud y de aislamiento que merman su participación social, su capacidad funcional y su calidad de vida, todo ello en un periodo declarado por la Organización Mundial de la Salud como *Década del Envejecimiento saludable 2021-2030*. De hecho, uno de los objetivos específicos marcados en el II Plan es:

*“Promover la lucha contra la soledad no deseada, mejorando la disponibilidad de recursos y el acceso a los mismos, de manera transversal en todas las actuaciones de envejecimiento saludable”.*<sup>1</sup>

En este contexto de ciudades amigables se encuadra la redacción del presente **Plan de acción ante la soledad no deseada en personas mayores de Zaragoza 2026-2029**, que se asienta en:

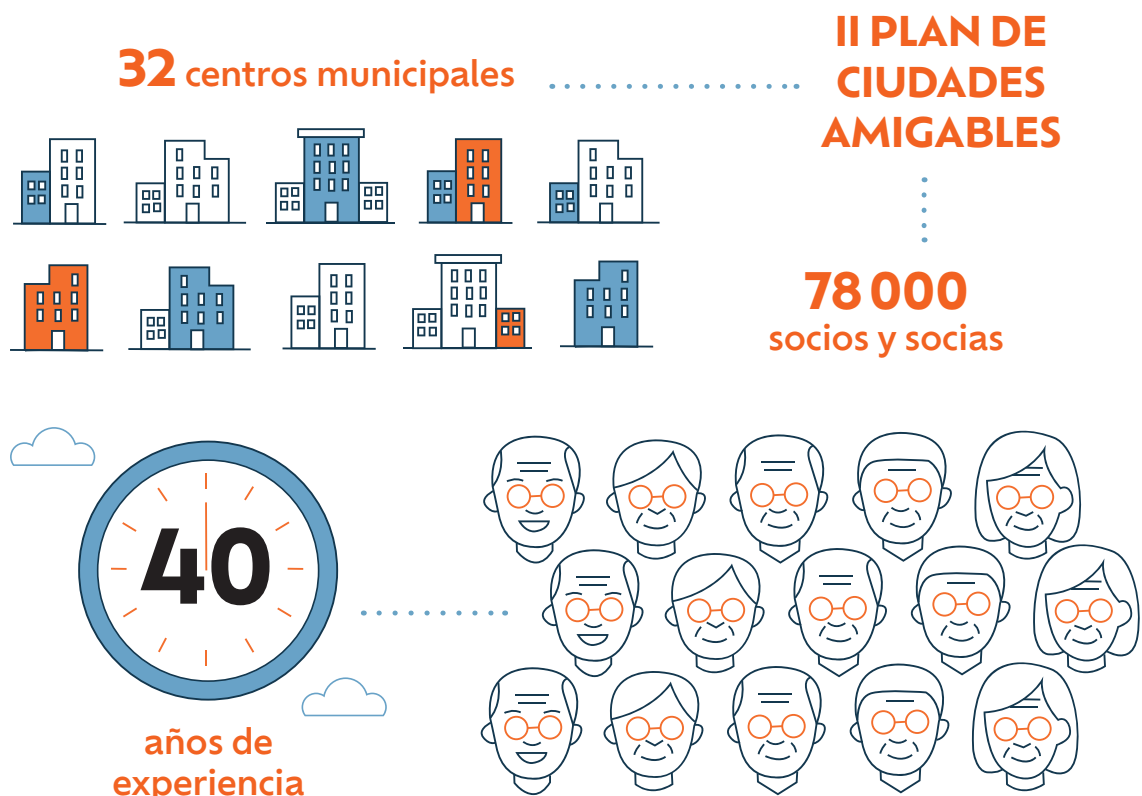
- *La Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, en su Artículo 33. Servicios sociales, donde establece como competencia propia del Ayuntamiento de Zaragoza la “Construcción, gestión y mantenimiento de los establecimientos, y prestación de servicios preventivos de atención a personas mayores que no se encuentran en situación de dependencia, en especial a través de la red municipal de Centros de Convivencia de Mayores”.*

<sup>1</sup> II Plan de Ciudades amigables con las personas mayores de Zaragoza 2025-2029, Zaragoza 2024, página 17, en <https://www.zaragoza.es/contenidos/mayores/II-plan-ciudades-amigables-25-29.pdf>

- La Ordenanza de los Centros municipales de convivencia para personas mayores, de 2010, que en su articulado primero establece que estos equipamientos “son espacios de encuentro para los mayores, y su funcionamiento y programación están orientados a favorecer el desarrollo de relaciones sociales entre los socios y socias y su participación activa. Todo ello para el fomento de su bienestar social y actuando en un ámbito preventivo, tanto social como personal”.

El presente *Plan de acción* se ha elaborado teniendo como base la experiencia contrastada desde hace más de 40 años de creación y funcionamiento de los centros de convivencia para personas mayores como Red municipal, actualmente con 32 equipamientos y cerca de 78 000 socios y socias. Su vigencia se enmarca en la temporalidad prevista en el II Plan de ciudades amigables mencionado.

Para la redacción del presente documento se ha consultado también bibliografía específica sobre la soledad no deseada editada por distintas organizaciones, entidades y administraciones públicas de carácter local, autonómico y estatal. Entre otros, los informes de la *Mesa del Justicia sobre mayores en Soledad no elegida*, del Justicia de Aragón; el *Barómetro de la Soledad no deseada en España 2024*, del Observatorio estatal de la Soledad no deseada; la *Estrategia para afrontar la soledad no deseada de las personas mayores de Aragón 2025-2028* del Gobierno de Aragón; y el *Decálogo de las características de las políticas públicas de soledad no deseada 2025*. Así como las recientes publicaciones de 2026: *Marco estratégico estatal de las soledades*, del Ministerio de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030; y la guía práctica *Mirando la soledad*, del Observatorio Aragonés de la Soledad.

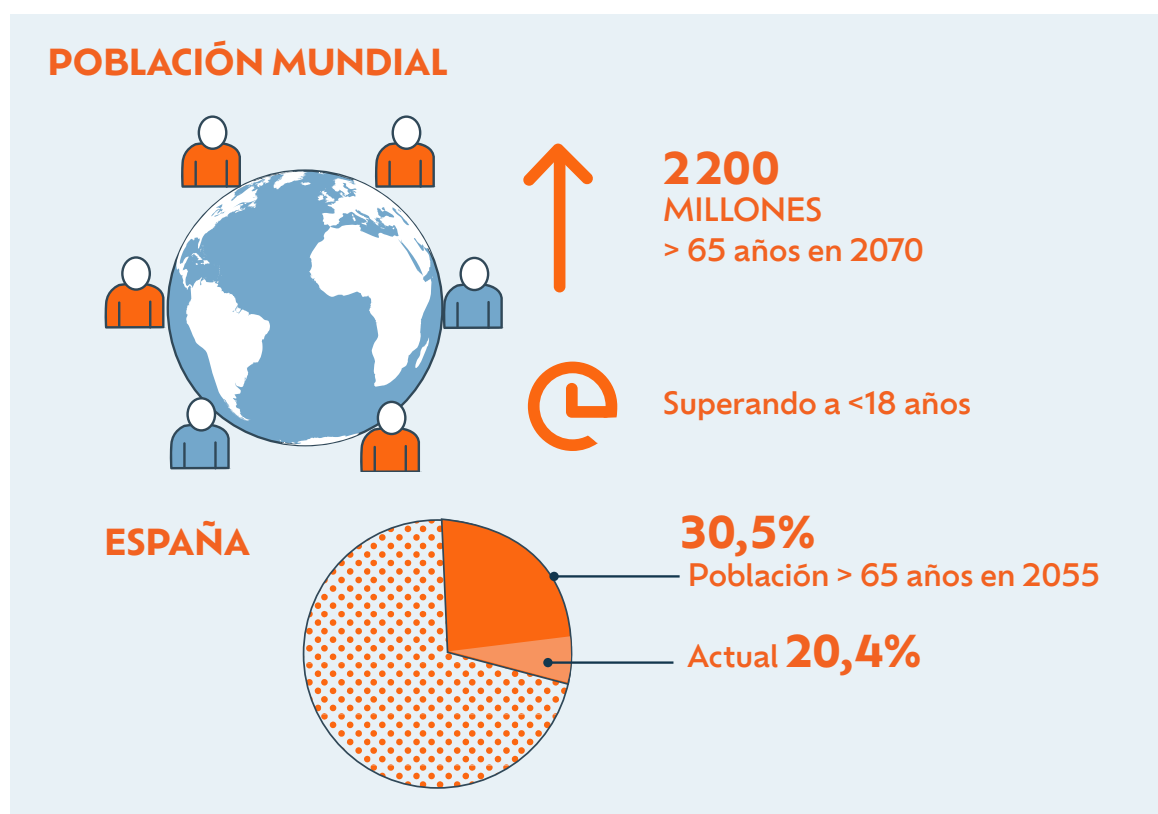


## 2. LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

En las últimas décadas el mundo ha experimentado un gran crecimiento urbano. Se prevé que en 2030 unos 5 000 millones de personas vivirán en las ciudades. Paralelamente a este acelerado desarrollo urbano se registra un **proceso global de envejecimiento de la población**.

En su informe *Perspectivas de la población mundial 2024*, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a finales de 2070 el número de personas mayores de 65 años alcanzará los 2 200 millones, superando así la cifra de habitantes que tengan 18 años o menos. Incluso indica que en los próximos 30 años también las naciones de rápido crecimiento experimentarán un aumento de la población anciana. En España, el Instituto Nacional de Estadística (INE) prevé que **el porcentaje de población de 65 años o más, que actualmente supone en 20,4% del total de la población del país, alcanzará un máximo del 30,5% en torno a 2055**.

### PERSPECTIVAS DE LA POBLACIÓN



Estamos en la *Década del envejecimiento saludable 2021-2030*. Debido a los avances médicos y tecnológicos se espera un crecimiento progresivo de la esperanza de vida, cuyos primeros pasos ya son palpables en el mundo occidental y desarrollado. España es el segundo país con mayor expectativa de vida del mundo, después de Japón. El aumento de las personas mayores en las pirámides de edad de estos países genera o acentúa situaciones y demandas hasta hace pocos años desconocidas, **nuevas necesidades de las personas mayores** que las políticas sociales, urbanas, comunitarias y de cualquier otra índole no pueden ignorar. De hecho, deben estar muy presentes en el día a día de todas las administraciones públicas, de las entidades sociales, de las privadas y por encima de todo en la sociedad civil. Se deben producir cambios, las ciudades deben saber transformarse para permitir a los ciudadanos una vida activa, adaptarse a sus capacidades y procurar la igualdad de derechos, sin que la edad sea causa de exclusión o de pérdida de derechos.

Si esto se une a las nuevas formas de vida y convivencia, el fenómeno que se está produciendo, entre otros, es el aumento de **un número cada vez mayor de personas que viven solas. Muchas de ellas son mayores de 65 años y otras muchas mayores de 80 años**. Si bien inicialmente esta vivencia unipersonal en los domicilios no conlleva intrínsecamente el sentimiento de soledad, sí podemos afirmar que un elevado número de estos mayores se encuentran en riesgo de soledad no deseada, o incluso ya inmersos en esta situación.

El sentimiento de soledad es una percepción subjetiva, cada persona la experimenta como propia y única, y puede darse tanto si se vive solo como si se convive con otras personas. Puede ser causada por una combinación de factores, tanto internos como externos, es decir, tanto debido a circunstancias fuera del control de la persona afectada, como a actitudes propias de ella.

El Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada la define así:

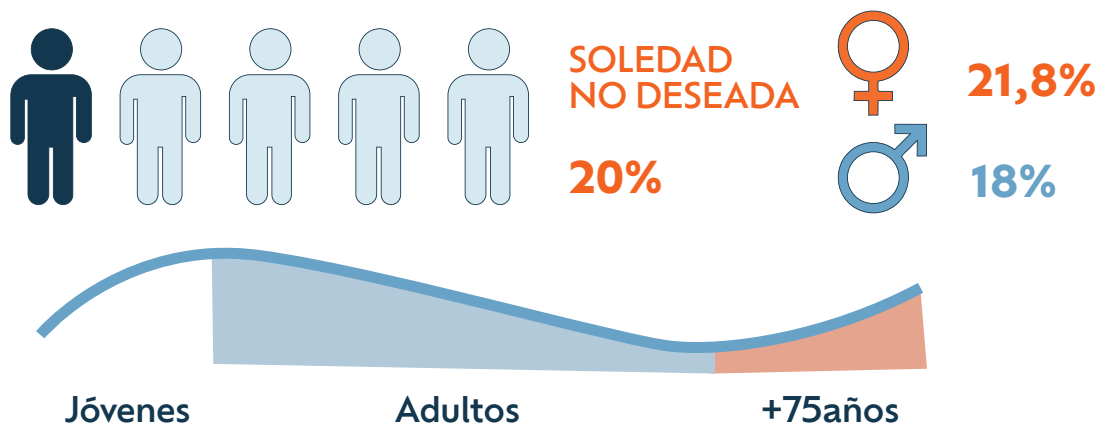


“La experiencia personal negativa en la que un individuo tiene la necesidad de comunicarse con otros y percibe carencias en sus relaciones sociales, bien sea porque tiene menos relación de la que le gustaría o porque las relaciones que tiene no le ofrecen el apoyo emocional que desea”

Existe unanimidad al considerar que cualquier persona puede llegar a ser vulnerable a la soledad no deseada en algún momento de su vida, pudiendo ser crónica en muchos casos. Los estudios la recogen como una enfermedad silenciosa, más frecuente en las mujeres que en los hombres y que en muchas ocasiones, por no decir siempre, es germen de otras muchas afecciones psíquicas y físicas que suponen una pérdida significativa de la calidad de vida para quienes la padecen y representan un coste sanitario importante del PIB del país<sup>2</sup>.

El *Barómetro sobre la Soledad no deseada en España 2024* indica, entre otros, los siguientes datos:

- Una persona de cada cinco (20%) sufre soledad no deseada en España.
- Por edades, los jóvenes son otro de los colectivos más afectados, descendiendo este sentimiento progresivamente para aumentar de nuevo a partir de los 75 años.
- Dos de cada tres personas (67,7%) que sufren soledad llevan en esta situación más de 2 años.
- De las personas que actualmente no se sienten solas, más de una de cada tres (36,6%) tuvo una etapa en la que se sintió bastante o muy sola.
- La soledad no deseada es algo más frecuente entre mujeres (21,8%) que entre hombres (18%).



<sup>2</sup> <https://www.soledades.es/la-soledad-no-deseada>

Este estudio establece una relación significativa entre la soledad y estos factores:

- El grado de satisfacción con la cantidad y calidad de las relaciones familiares y de amistad es un factor clave para la soledad no deseada.
- Las relaciones sociales *on line* son más frecuentes entre las personas que sufren soledad.
- La soledad está inversamente relacionada con el nivel educativo.
- Las personas en situación de desempleo tienen una tasa de soledad más del doble que las personas ocupadas.
- La prevalencia de la soledad no deseada es más frecuente en la población que vive en hogares que llegan con dificultad a fin de mes.
- Entre las personas mayores, la soledad no deseada suele ser mayor en los entornos urbanos que en los rurales.
- La prevalencia de la soledad no deseada es el doble entre las personas que viven solas que entre las que viven acompañadas.
- La prevalencia de la soledad no deseada entre las personas que perciben su estado de salud como malo o muy malo es superior respecto a las personas con buen estado de salud.
- La mitad de las personas con problemas de salud mental sufre soledad.
- Las personas con discapacidad sufren una prevalencia de soledad no deseada (50,6%) que triplica a la de las personas sin discapacidad (15,8%)<sup>3</sup>.
- Las personas LGTBIQ+ sufren una tasa de soledad no deseada superior a las personas heterosexuales.

<sup>3</sup> Estudio sobre discapacidad y soledad no deseada en España. Fundación ONCE, 2025.

## FACTORES RELACIONADOS CON LA SOLEDAD NO DESEADA



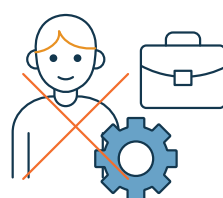
Cantidad, calidad, relaciones



Redes sociales



Nivel educativo



Desempleo



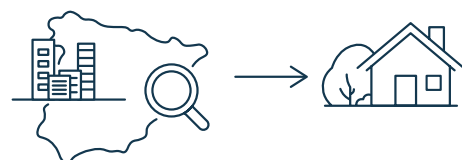
No llegar a fin de mes



Personas que viven solas



Discapacidades



Entornos urbanos



Estado de salud malo



Salud mental

Según el Barómetro, **la gran mayoría de la sociedad considera que la lucha contra la soledad debe ser una cuestión prioritaria para las administraciones públicas**. No obstante, las ONG son la institución más valorada en la lucha contra la soledad en la actualidad, muy por delante de las entidades locales y considerablemente por encima de los gobiernos autonómico y nacional.

Existe un claro consenso de que la lucha contra **la soledad no deseada es una responsabilidad compartida por el conjunto de la sociedad**, tanto por parte de las administraciones públicas, las ONG, entidades privadas y de toda la ciudadanía, por lo que su abordaje debe de ser coordinado, integral, transversal y global.

## EL CASO DE ZARAGOZA



Según el *Informe Cifras Zaragoza 2025* (con datos del Padrón a 1 de enero de 2025), la ciudad de Zaragoza cuenta con una población de 715 966 habitantes. La tasa de envejecimiento (+64 años) es de 178% y la tasa de sobre-envejecimiento (+84 años) es de 16%. **La población mayor de 65 años representa el 22,4 % de la población total.** En España este porcentaje, consultado el INE, es de 20,72%, por lo que podemos decir que Zaragoza presenta un porcentaje superior al promedio nacional.

Siguiendo los datos del Padrón para la misma fecha indicada, en Zaragoza existen 98 871 hogares unipersonales, y en ellos reside un 13,81% de la población de la ciudad. **En 43 936 hogares unipersonales de Zaragoza viven personas mayores de 65 años y, de éstos, 11 305 son habitados por mayores de 85 años.** Como dato a destacar, **el 44 % de las personas de más de 85 años viven solas, la mayoría mujeres.** Delicias, seguido de Centro, son los distritos con mayor número de personas mayores que viven solas con más de 84 años.

Como ya se ha mencionado en la introducción, Zaragoza forma parte de la *Red de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores* desde 2011. En la actualidad está en desarrollo el **II Plan de Ciudades Amigables con las personas mayores de Zaragoza (2025-2029)**, promovido y gestionado por el Ayuntamiento de la ciudad. Aborda de manera transversal la prevención y lucha

contra la soledad no deseada. De hecho, este tema fue objeto de evaluación y análisis participativo en la fase de diagnóstico previa a su redacción, y se incluyó como un área más de las ocho establecidas por el protocolo de Vancouver bajo la denominación de *La soledad no deseada*. Derivado de tal incorporación, desde la *Red municipal de Centros de convivencia para personas mayores* se llevan a cabo proyectos que abundan en la lucha contra la soledad. Así quedan recogidos en el EJE 2 del II Plan: “Mejora de la calidad de vida y servicios”, Programa “Te acompañamos”, Proyecto “Siempre en compañía”<sup>4</sup>.

Pero esta oferta de servicios debe complementarse con la incorporación de más proyectos, con la mejora y ampliación de los existentes, con el diseño de recursos especiales y, como se demandaba en el diagnóstico participativo, con un **plan específico** que, de carácter transversal, defina una estrategia de detección y prevención de la soledad no deseada. De ahí la redacción y presentación de este **Plan de acción ante la soledad no deseada en personas mayores de Zaragoza**.

En este contexto, esta estrategia tiene que venir a complementar las actuaciones que ya están en desarrollo en la citada Red de centros, sobre todo aquellas cuyo foco principal está en la prestación de servicios que avalan su eficacia ante situaciones de soledad no deseada, siendo necesario incluir nuevas acciones y procedimientos que mejoren:

- La prevención de soledad no deseada.
- La detección y valoración de situaciones de soledad no deseada así como las situaciones de riesgo.
- La coordinación de recursos que faciliten el acceso a servicios cuya efectividad, basada en la evidencia, permitan la lucha contra la soledad no deseada.
- El mantenimiento, mejora e incremento de proyectos y recursos para luchar contra la soledad no deseada.
- La evaluación de la eficiencia de estos servicios, así como de las redes de detección y derivación.

<sup>4</sup> II Plan de Ciudades amigables con las personas mayores de Zaragoza 2025-2029, Zaragoza 2024, página 94, en <https://www.zaragoza.es/contenidos/mayores/II-plan-ciudades-amigables-25-29.pdf>

# 3. EL PERFIL DE LAS PERSONAS EN SOLEDAD NO DESEADA

Si nos basamos en la bibliografía y en los estudios de soledad no deseada publicados en los últimos años (Observatorio Estatal de la soledad no deseada 2024, IMSERSO, organizaciones relacionadas con las personas mayores, etc.) se puede establecer un perfil genérico de personas mayores que se encuentran en situación de riesgo de padecer soledad no deseada, o inmersas en ella. Este perfil viene definido, tras el análisis de diversos condicionantes individuales y sociales, por lo siguiente:

- **Edad avanzada:** Generalmente mayores de 75 años, si bien el riesgo se incrementa especialmente a partir de los 80.
- **Género:** Mayoritariamente afecta a mujeres, teniendo además en cuenta su mayor esperanza de vida.
- **Estado civil:** La padecen más las viudas o viudos, pero también personas solteras sin descendencia.
- **Vivienda y entorno:** Afecta más a aquellas personas que viven solas en su domicilio habitual y a las que suelen habitar en entornos urbanos, aunque también hay casos significativos en zonas rurales con alto aislamiento. Un condicionante de importancia es la institucionalización de las personas mayores.
- **Red de apoyo:** La experimentan con más frecuencia las personas con escasa o nula red social y familiar y/o aquellas que tienen falta de relaciones significativas o contacto frecuente con familiares, vecinos/as o amigos/as.
- **Nivel socioeconómico:** Las personas que sufren soledad no deseada suelen tener bajos ingresos y escasos recursos económicos, lo que les limita el acceso a servicios o actividades sociales.
- **Salud física y mental:** Son condicionantes de importancia el tener problemas de movilidad o salud crónicos. La soledad no deseada puede ser tanto causa como consecuencia del deterioro mental y existe mayor prevalencia en personas con síntomas depresivos o ansiedad.
- **Uso limitado de tecnología:** La poca o nula familiaridad con medios digitales dificulta la conexión social virtual.

Se genera así un **perfil genérico de persona en riesgo o padeciendo soledad** no deseada definido por las siguientes características:



A ellas se añaden **otros factores de riesgo**, como:

- Jubilación reciente sin proyectos o red social activa.
- Pérdida de roles sociales (cuidador/a, voluntariado, etc.).
- Barreras arquitectónicas o dificultades para salir del domicilio.
- Falta de entornos y/o transporte público accesible.

# 4. PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL PLAN

Son principios de este *Plan de Acción* la universalidad, la transversalidad y la generación de mecanismos eficaces permanentes.

- **Universalidad:** Todas las intervenciones que se lleven a cabo en este Plan estarán destinadas al conjunto de las personas mayores de Zaragoza, especialmente a las que se encuentran en situaciones de carácter personal y/o social de mayor riesgo. Así mismo, la forma de llevarlas a cabo implicará en mayor o menor grado a toda la ciudadanía.
- **Transversalidad:** Desde un ámbito de ciudad, y partiendo de la realidad actual de las personas mayores y de los recursos y servicios ya existentes, tanto para el conjunto de la sociedad como para los mayores, se contemplan y llevan a cabo actuaciones de carácter municipal. Estas, sin embargo, deberán coordinarse con las puestas en práctica por otras administraciones, organizaciones no gubernamentales, asociaciones vecinales, iniciativas privadas, etc.
- **Eficacia y permanencia:** Es necesario establecer mecanismos de detección y coordinación eficaces y eficientes, pero también permanentes. El principio de permanencia tiene además que ir ligado al de adaptabilidad a nuevas necesidades, ya que el colectivo de población mayor se nutre permanentemente de habitantes que actualmente no han alcanzado todavía la edad de serlo, pero son potenciales personas en riesgo de soledad no deseada en un futuro más o menos inmediato o a corto/medio plazo.

Se trata de generar un compromiso de ciudad, donde la mejora del bienestar de las personas mayores quede garantizada a través de las actuaciones recogidas en este *Plan de Acción* y repercutan en una mayor calidad de vida para toda la ciudadanía.

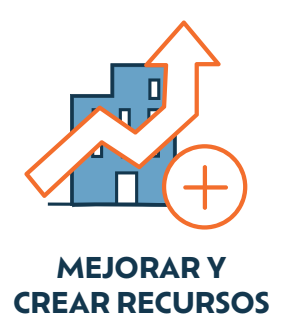
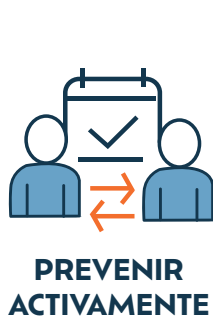


Como **objetivo general** de este Plan se establece:

*Convertir a Zaragoza en una ciudad comprometida en la lucha contra la soledad no deseada para disminuir su incidencia entre las personas mayores, con la creación de una red ciudadana para su detección y prevención y con la prestación de servicios y actividades adecuados para paliarla.*

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

- 1.-** Informar y sensibilizar a la población en general, y a las personas mayores en particular, de las consecuencias de la soledad no deseada y las formas de prevenirla, detectarla o paliarla, mediante diferentes acciones.
- 2.-** Realizar acciones para prevenir la soledad no deseada mediante diferentes propuestas y servicios, implicando a toda la ciudadanía.
- 3.-** Crear una red de información y detección que abarque al conjunto de la ciudadanía, facilitando su implicación y participación para detectar los casos de soledad no deseada e informar sobre recursos de apoyo.
- 4.-** Afianzar la coordinación entre las diferentes organizaciones públicas y privadas y mejorar la eficacia y eficiencia de las mismas.
- 5.-** Actualizar, mejorar y ampliar los medios existentes orientados a combatir la soledad no deseada y crear nuevos recursos y servicios.



# EJES DE ACTUACIÓN

Para la consecución de estos objetivos se definen **tres ejes de actuación**. Estos pretenden abarcar todo el proceso de intervención, desde la sensibilización sobre la soledad no deseada y la detección de individuos y/o grupos en situación de riesgo o inmersos en ella, hasta el desarrollo de intervenciones y servicios destinados a prevenirla y paliarla. Incluirán, además, los procedimientos de información y acceso de la ciudadanía a cualquiera de los recursos más adecuados para cada caso.

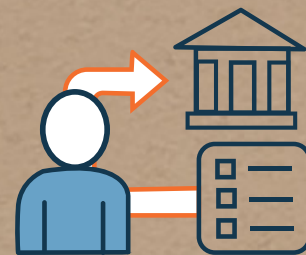


## EJE 1

### PREVENCIÓN Y DETECCIÓN

de la soledad no deseada

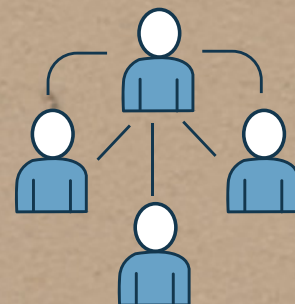
.....



## EJE 2

INFORMACIÓN Y ACCESO A RECURSOS que pueden incidir en la soledad no deseada.

.....



## EJE 3

PROGRAMAS Y SERVICIOS para paliar la soledad no deseada.

# 5. METODOLOGÍA



Para el desarrollo de este *Plan de Acción ante la soledad no deseada en personas mayores de Zaragoza* se aboga por una metodología donde **la participación, la implicación y la coordinación de diferentes agentes, tanto de carácter público como privado, son el principal eje de acción.**

*Se fundamenta en el Decálogo de características de las políticas públicas de soledad no deseada, del Observatorio Estatal de Soledad No Deseada, que se resumen como sigue:*

- 1.-** Incluir la perspectiva de la soledad en acciones y programas, aprovechando las infraestructuras y servicios sociales, culturales, deportivos, educativos y de salud, ajustando programas y recursos para reducir el aislamiento y promover la conexión social, e identificando servicios que contribuyen a reducir la soledad.
- 2.-** Adoptar un enfoque transversal, mejorando el impacto de las políticas mediante la colaboración entre áreas de gobierno, y planificando espacios públicos accesibles que promuevan la interacción social.
- 3.-** Desarrollar acciones a nivel individual y comunitario con apoyo psicosocial, acompañamiento y formación en habilidades sociales, creando redes vecinales y revitalizando espacios públicos para fomentar la conexión social.
- 4.-** Fomentar el enfoque comunitario, diseñando iniciativas inclusivas que eliminen barreras y fomenten la participación comunitaria, y facilitando la creación de nuevas relaciones y promoviendo el intercambio intergeneracional.
- 5.-** Experimentar e innovar, probando soluciones innovadoras y monitoreando y evaluando los resultados para ajustarlas, mejorarlas y escalarlas.
- 6.-** Trabajar de manera colaborativa con todos los actores, involucrando a entidades sociales, empresas, sociedad civil y ciudadanía en la lucha contra la soledad, y facilitando la creación de redes de apoyo y voluntariado.
- 7.-** Capacitar y sensibilizar a toda la sociedad, desde profesionales hasta la sociedad en general, para desestigmatizar la soledad y promover una cultura de conexión social y apoyo mutuo.
- 8.-** Priorizar acciones preventivas, actuando antes de que la soledad se cronifique, utilizando recursos de manera eficiente, informando sobre los riesgos de la soledad y promoviendo la prevención a lo largo de la vida.
- 9.-** Mejorar el conocimiento, seguimiento y evaluación, utilizando datos y estudios para diseñar intervenciones efectivas, y monitoreando y evaluando programas para conocer su impacto y efectividad.
- 10.-** Adaptar las políticas a distintos contextos y grupos, considerando sus necesidades específicas, adaptando las políticas a las características de áreas rurales y urbanas, abordando las necesidades de los colectivos vulnerables.

Partiendo de estos principios metodológicos se establecen una serie de actuaciones que pretenden desarrollar un modelo de intervención basado en:

## 5.1 PREVENCIÓN Y DETECCIÓN

de situaciones de riesgo en todos sus niveles

### 5.1.1 PREVENCIÓN PRIMARIA

*Sensibilización y prevención ante la soledad no deseada tanto de la sociedad en general como de la población de edad más avanzada.*

Se desarrollará una metodología destinada a facilitar la detección no solo de los posibles casos de soledad, sino también de aquellos grupos o individuos que se encuentran en situación de riesgo.

Se orienta a evitar que la soledad no deseada se presente en las personas mayores. Para ello es necesario mantener y mejorar en la medida de lo posible los numerosos recursos con que cuenta la ciudad para prevenir estas situaciones, pero también es imprescindible difundir y facilitar el acceso de los mismos a la ciudadanía.

Se trata de aquellas actuaciones vinculadas, entre otras, a:

- Definir perfiles personales y características del entorno de individuos de mayor riesgo.
- Promover conexiones sociales.
- Crear y potenciar espacios comunitarios donde las personas puedan socializar y fomentar sus habilidades sociales.
- Facilitar mejores herramientas a las personas mayores para relacionarse y evitar sentirse solas.

### 5.1.2 PREVENCIÓN SECUNDARIA

*Detección y abordaje de la soledad no deseada en personas mayores en sus etapas iniciales, antes de que pueda derivar en una problemática de mayor gravedad.*

Esto puede implicar identificar a personas mayores que ya están experimentando sentimientos de soledad y ofrecerles apoyo, orientación o intervenciones para reducir ese sentimiento y prevenir que la situación empeore.

### 5.1.3 PREVENCIÓN TERCIARIA

*Intervención para reducir el impacto de la soledad no deseada crónica mejorando la calidad de vida de quienes ya la padecen.*

Se trata de conseguir la detección y ofertar recursos para las personas mayores inmersas en esta situación, si bien en función de cada caso deberá de tratarse de recursos mucho más específicos.

## 5.2 INFORMACIÓN DERIVACIÓN

**hacia los recursos más adecuados, tanto de forma directa como indirecta, a través del Servicio de Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza.**

En numerosas ocasiones, el desconocimiento de la existencia de recursos determinados, así como la forma de incorporarse a los mismos, representa una barrera para la relación social como herramienta de lucha contra la soledad. Por ello, tras la detección de los posibles casos o de situaciones de riesgo, es necesario facilitar el acceso de los ciudadanos al recurso más adecuado. Tanto los propios puntos de detección (Centros de convivencia, Centros municipales de Servicios sociales, Centros de salud, comercios, farmacias, etc.) como las actuaciones informativas de carácter general, especialmente en el ámbito de la prevención primaria, deben funcionar como punto de partida para dar información sobre los recursos existentes y facilitar el acceso a estos servicios.



## 5.3 PROGRAMAS Y SERVICIOS

facilitados a través de los recursos existentes y con la creación de otros nuevos.

Representan la herramienta principal para conseguir el objetivo final, que no es otro que disminuir las situaciones de soledad desde la prevención y la intervención.

Actualmente existen ya numerosos recursos y servicios, tanto de índole pública como privada, que además de mantener y mejorar su funcionamiento deben complementarse con nuevos recursos capaces de dar respuestas válidas a los diferentes casos y niveles de soledad.

Así, junto a los recursos ya existentes y en funcionamiento:

- ⦿ Centros municipales de convivencia para personas mayores
- ⦿ Centros municipales de Servicios sociales
- ⦿ Centros de salud
- ⦿ Red de comercios y farmacias amigables
- ⦿ Servicios domiciliarios
- ⦿ Redes vecinales
- ⦿ Asociaciones y ONG
- ⦿ Otras entidades públicas y privadas

Se incorporarán nuevas actuaciones:

- ⦿ Asesoría especializada en temas de soledad no deseada.
- ⦿ Redes digitales.
- ⦿ Puesta en marcha de protocolos de detección de situaciones de soledad y de riesgo.
- ⦿ Procedimientos de coordinación de recursos (conexión entre puntos de detección y centros con recursos).

Los programas y servicios que se van a ofertar, en función de sus características y las situaciones de riesgo y prevención a las que se dirigen, metodológicamente se diferencian en:

**Actuaciones de carácter generalista:** Enmarcadas especialmente en la prevención primaria y destinadas al conjunto de la población pero, especialmente, a la población mayor (campañas de información y sensibilización, talleres de envejecimiento activo, programas lúdicos y culturales como *Mayores con Ganas*, actividades de centro abierto de los Centros municipales de convivencia, etc.).

**Actuaciones de carácter selectivo:** Enmarcadas prioritariamente en la prevención secundaria y destinadas a las personas mayores en las que se detectan actitudes y/o factores importantes de riesgo. Se trataría de facilitar la incorporación de las personas mayores en riesgo potencial o incipiente de soledad a determinados espacios y proyectos para participar en actividades grupales (grupos de actividad de los Centros de convivencia, asociaciones y entidades vecinales, proyectos como *Nos Gusta Hablar* o *Hablemos del Duelo*, grupos de actividad física, etc.).

**Actuaciones específicas o prescritas.** Enmarcadas en la prevención terciaria y destinadas a personas en situación de soledad no deseada, generalmente crónica (visitas domiciliarias, acompañamiento, apoyo psicológico, etc.).

### ACTUACIONES GENERALISTAS

Prevención primaria.  
Destinado al conjunto de población, especialmente mayores.



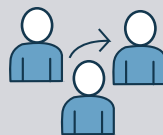
Envejecimiento activo



Programas lúdicos y culturales.  
*Mayores con Ganas*

### ACTUACIONES SELECTIVAS

Prevención secundaria.  
Para personas con factores de riesgo incipiente.



Incorporación a espacios participativos



Hablemos del Duelo.  
*Nos Gusta Hablar*

### ACTUACIONES ESPECÍFICAS O PRESCRITAS

Prevención terciaria.  
Para soledad crónica.



Visitas domiciliarias



Apoyo psicológico

# 6. PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN



## EJE 1

### PREVENCIÓN Y DETECCIÓN

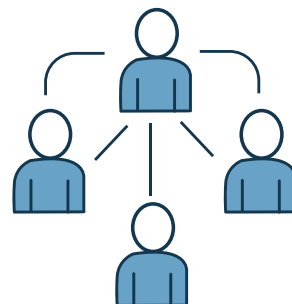
de la soledad no deseada



## EJE 2

### INFORMACIÓN Y ACCESO A RECURSOS

que pueden incidir en la soledad no deseada.



## EJE 3

### PROGRAMAS Y SERVICIOS

para paliar la soledad no deseada.

## EJE 1: PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

### *Programa 1.1. Zaragoza contra la soledad*

#### Descripción

La difusión de la idea de *Zaragoza como ciudad que lucha contra la soledad no deseada de las personas mayores* contribuye, no solo a sensibilizar a toda la población y a mejorar la imagen de la ciudad, sino que además facilita el acceso de las personas mayores a una información importante para prevenirla y/o paliarla.

Por ello en este eje se incluyen acciones destinadas a sensibilizar a la opinión pública y a las propias personas mayores sobre el riesgo de la soledad no deseada y cómo prevenirla.



## Objetivos

- Informar a la opinión pública de la importancia y gravedad de la soledad en las personas mayores.
- Difundir la necesidad de evitar el aislamiento y la soledad.
- Facilitar información a grupos de riesgo.

## Proyectos

### a) Proyecto 1.1.1.: *Difusión y sensibilización sobre la soledad no deseada.*

**Descripción:** El proyecto consiste en el desarrollo de acciones de publicidad, con campañas de difusión de carácter general sobre ZARAGOZA CONTRA LA SOLEDAD y acciones de sensibilización para el público en general mediante elementos de publicidad distribuidos por la ciudad.

#### Objetivos:

- Promover la toma de conciencia entre la población en general de la importancia y alcance de la soledad.
- Facilitar información sobre los recursos disponibles ante la soledad a la ciudadanía en general.

### b) Proyecto 1.1.2.: *Difusión y motivación para personas mayores sobre la soledad no deseada*

**Descripción:** El proyecto consiste en la realización de actividades de carácter abierto para los mayores y destinadas a facilitarles información sobre las causas, efectos y recursos ante la soledad.

#### Objetivos:

- Informar a las personas mayores en general y especialmente a los grupos y perfiles de riesgo sobre la soledad.
- Motivar la participación de personas mayores en actividades grupales de carácter preventivo.

**Supone la realización de actividades como:**

- Charlas sobre la soledad no deseada destinadas a personas mayores en Centros de convivencia, Centros de salud, asociaciones, etc.
- Ciclos de actividades sobre la soledad en Centros de convivencia con actividades como: proyecciones de cine con debate en centros de convivencia, concursos de cortos o relatos breves sobre la soledad, club de lectura sobre literatura que verse sobre el tema, etc.
- Acciones informativas a personas mayores susceptibles de estar en situación de riesgo, es decir, población considerada diana partiendo del perfil citado anteriormente. Incluiría información dirigida a las zonas de la ciudad en que se agrupa gran número de personas mayores viviendo solas (por ejemplo, envío de información a domicilio con actividades grupales y servicios).

## **Programa 1.2. Zaragoza te escucha**

### **Descripción**

En el marco de la detección, este programa se orienta a crear indicadores y procedimientos de detección y derivación de situaciones de mayor riesgo, o de soledad, tanto en estadios tempranos como crónicos.

Se incluyen aquí los recursos, tanto públicos como privados, que mantienen contacto frecuente con las personas mayores, y de la iniciativa ciudadana, ya que pueden detectar situaciones de riesgo a la vez que facilitar información útil sobre las mismas.

Es una serie de recursos no exhaustiva, ya que incluyen aquellos que se consideran necesarios para una fase inicial y que podrán ser ampliados progresivamente.

.....

### **Objetivos**

- Crear una red ciudadana capaz de detectar situaciones de riesgo o de soledad.
- Facilitar criterios de detección y pautas de información y/o derivación.
- Coordinar la actuación en materia de detección de los diferentes recursos público-privados.

## Proyectos

### a) Proyecto 1.2.1.: *Creando una Red de Antenas contra la soledad no deseada.*

**Descripción:** La detección de situaciones de riesgo se basa en:

1-Definir los puntos de relación y acceso a las personas mayores no institucionalizadas, como son los servicios domiciliarios, Centros de convivencia, Centros de salud, comercios, farmacias, etc.

2-Establecer en los diferentes puntos de contacto indicadores de detección de situaciones de riesgo o de soledad real, así como pautas de actuación ante estas situaciones.

3-Intervenir desde el Servicio de Mayor, cuando sea necesario, para facilitar apoyo y recursos a las personas mayores en esta situación.

**Objetivos:**

- Dotar a los puntos ciudadanos en contacto con personas mayores de pautas para la detección de personas en soledad (comercios, farmacias, asociaciones, equipamientos municipales, entidades ciudadanas, etc.).
- Facilitar herramientas de detección.
- Coordinar la derivación y atención de los casos detectados.

**Puntos de detección:**

#### a.1) *Talleres de envejecimiento activo de los Centros de convivencia:*

Un punto de contacto frecuente se produce en los talleres de envejecimiento activo de los Centros municipales de convivencia para mayores. Cada semana más de 16000 socios y socias participan en al menos una sesión de algún taller. Esto supone que semanalmente, durante una hora como mínimo, los/las mayores se mantienen en contacto con el monitor o monitora que imparte la clase, lo que puede dejar de manifiesto actitudes y comportamientos que alerten sobre una posible situación de soledad.

Se proponen indicadores de observación para que los/las monitores/as de talleres sean capaces de detectar situaciones de riesgo de soledad. Se trata de:

- ⦿ *Indicadores de comportamiento*
- ⦿ *Indicadores emocionales*
- ⦿ *Indicadores físicos*

Estos indicadores no necesariamente confirman casos de soledad, pero pueden ser señales de alerta sobre una situación de padecerla.

Se propone la observación directa y grupal del profesorado en las fases iniciales del taller, para incidir luego en una observación y un seguimiento mayor en aquellos casos en los que se detecte alguno de los indicadores descritos.

Ante la detección de algunos de los comportamientos determinados en los indicadores, el caso deberá derivarse al director/a del Centro de convivencia para personas mayores, con la información correspondiente.

### **α.2) Red municipal de Centros de convivencia:**

Los Centros municipales de convivencia para personas mayores son un punto de encuentro donde numerosos socios y socias acuden diariamente.

El personal municipal, tanto la dirección de los centros, como el que realiza tareas de atención e información a las personas usuarias en conserjería, y también el personal externo de servicios (comedor, cafetería, recepciones, personal de limpieza, etc.), pueden detectar situaciones de posibles casos de soledad, ya que todos ellos tienen un trato diario y frecuente con las personas socias.

En todos los casos detectados por personal de recepción y de servicios, así como en los indicados por monitores/as o colaboradores/as de talleres, deberá haber siempre una derivación al director/a del Centro de convivencia para su valoración y/o entrevista personal.

Tanto en los casos detectados en primera instancia por la dirección del centro, como los derivados por otros trabajadores y trabajadoras así como para personas mayores que acuden por propia iniciativa al centro en busca de información, **la entrevista personal con la dirección del centro** es la herramienta de detección y/o confirmación de casos

de soledad más importante y eficaz. Esto es así porque en este contexto es donde se establecen los indicadores más precisos de observación de situaciones de riesgo, y en el que se puede además aplicar las escalas de valoración ya existentes sobre la soledad.

Algunos indicadores que se propone observar en las entrevistas son los siguientes:

- ⦿ *Indicadores verbales*
- ⦿ *Indicadores no verbales*
- ⦿ *Indicadores de contexto y comportamiento*
- ⦿ *Indicadores cognitivos y afectivos*

### **a.3) Comercios de proximidad y farmacias**

Zaragoza cuenta con una amplia *Red de comercios amigables con las personas mayores*. Reúne a un alto número de establecimientos de proximidad donde **las personas mayores acuden frecuentemente**, estableciéndose incluso en ocasiones **relaciones de amistad/vecindad**.

Esto permite disponer de una red de detección e información sobre la soledad muy importante, ya que puede **facilitar datos** sobre actividades y servicios para prevenir y combatir la soledad no deseada a las personas mayores, y también **detectar posibles situaciones de riesgo de padecerla**.

Por otra parte la ciudad cuenta con la colaboración de la red de farmacias, mediante un convenio firmado el 4 de febrero de 2026 entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Colegio oficial de farmacéuticos de Zaragoza. Estos establecimientos atienden a numerosos clientes y clientas de edad avanzada, quienes con una periodicidad muy establecida acuden al local. Esta asiduidad hace de las farmacias puntos clave para la detección de riesgo de soledad o de su padecimiento.

Para los comercios de proximidad y farmacias se proponen los siguientes indicadores de observación, sin perjuicio de los procedimientos de los que estas últimas puedan disponer actualmente, pudiendo reforzarlos y/o complementarlos.

- ⦿ *Frecuencia y tipo de interacción*
- ⦿ *Expresiones verbales o emocionales*
- ⦿ *Aspecto físico y comportamiento*
- ⦿ *Hábitos de consumo inusuales*

#### **α.4)** *Red de Centros de salud y Centros municipales de servicios sociales*

Ambos servicios públicos atienden diariamente a personas mayores con **profesionales cualificados**. Cuentan con sus propios criterios y escalas de valoración y en ocasiones con recursos a los que derivarles u orientarles.

Se trata de una importante red social y sanitaria con **gran capacidad de detección**. Los profesionales pueden derivar casos de riesgo de soledad, o soledad ya confirmada, a la dirección de los Centros de convivencia o al Servicio de Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza, o directamente orientar a la persona mayor a incorporarse a los recursos y actividades existentes que les parezcan más adecuados, sean estos municipales (como las actividades de los Centros de convivencia) o de otra índole.

Desde hace varios años se estableció un proceso de coordinación y derivación entre los Centros de salud y los Centros de convivencia, de hecho, toda la Red de centros de convivencia está considerada **activo de salud**.

#### **α.5)** *Servicios domiciliarios*

##### **α.5.1)** *Servicio de comida a domicilio para personas mayores*

Este servicio mantiene un contacto periódico y frecuente con las personas mayores en su domicilio. **Los repartidores y repartidoras de comida a domicilio** suelen tener un breve contacto presencial pero repetido en el tiempo (generalmente tres días/semana) con los mayores en sus hogares, lo que los/las convierte en elementos clave para ayudar a identificar posibles situaciones de aislamiento mediante la percepción.



Dadas las características del servicio, la observación deberá llevarse a cabo procurando:

- Ser empático/a pero breve: una sonrisa y una corta conversación pueden tener un impacto positivo.
- No invasivo/a: no hacer preguntas personales, pero sí estar atento/a a señales visibles en el domicilio y en las personas usuarias.

Se pueden establecer indicadores que, si bien no confirman de manera taxativa en su aplicación que se esté ante un caso de soledad, pueden dar posibles indicios de una situación de riesgo. Por ejemplo, la detección reiterada de algunos de estos indicadores, sino de la mayoría o todos, llevarán al repartidor/a a remitir los posibles casos al protocolo de derivación correspondiente.

Estos indicadores de observación en el reparto de comida a domicilio se agrupan en:

- *Comportamiento durante la entrega*
- *Aspecto físico y personal*
- *Condiciones del entorno*
- *Lenguaje verbal y no verbal*

La observación de estos indicadores, con sus diferentes *items*, establecerán la posibilidad de riesgo de soledad no deseada, iniciándose así un proceso de derivación para facilitar el recurso más adecuado a la persona mayor.

### **a.5.2) Servicio de Ayuda a domicilio preventivo y Teleasistencia.**

El Ayuntamiento de Zaragoza presta servicio de **Ayuda a domicilio** con carácter preventivo a personas mayores. Esto supone una interacción de un/a trabajador/a de este servicio domiciliario con la persona mayor en su propio domicilio con una frecuencia al menos semanal. Podemos decir que estos/as profesionales son observadores/as privilegiados/as de las circunstancias vitales de la persona mayor, por lo que representan una red de detección de situaciones de riesgo o de soledad de gran interés.



Igualmente, los servicios de **Teleasistencia** mantienen contacto periódico y telefónico con las personas mayores, contando en muchos casos con protocolos propios de detección y orientación a recursos. Se considera necesaria la incorporación de estos servicios al presente Plan de Acción en el contexto de al menos estas tres actuaciones:

**1ª)** Facilitar a los/las trabajadores/as información/formación sobre la soledad no deseada, con contenidos sobre:

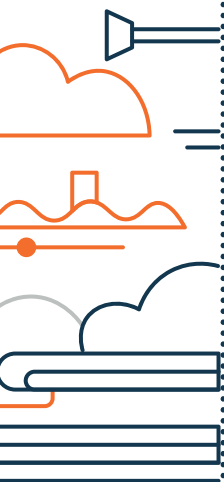
- Definición y tipos de soledad
- Factores de riesgo
- Impacto en la salud física, emocional y funcional
- Mitos y estigmas

**2ª)** Establecer indicadores de observación y/o percepción, incluyendo aspectos:

- Emocionales y psicológicos
- Sociales y comunicativos
- Del entorno
- De rutina y comportamiento

**3ª)** Facilitar a los/as trabajadores/as información de los recursos existentes para que se la pueden transmitir a las personas mayores, e informar a los/as profesionales del procedimiento de derivación.

- Facilitar información útil para la persona mayor: teléfono de atención, recursos del centro de convivencia, etc.
- Establecer criterios de derivación a la persona responsable técnica del servicio.



## EJE 2: INFORMACIÓN Y ACCESO A LOS RECURSOS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA SOLEDAD NO DESEADA

### **Programa 2.1. Zaragoza en compañía**

#### **Descripción**

Este programa se orienta a facilitar a las personas mayores información sobre los recursos disponibles. Se trata en definitiva de informar y motivar a las personas mayores en general, y especialmente a las que se detecten en situación de riesgo o de soledad, para que se incorporen a actividades programadas, o para que reciban servicios de apoyo adecuados para prevenir y paliar la soledad en función de sus circunstancias específicas.

En la mayoría de los casos, los puntos de detección, especialmente en el marco de la prevención primaria, son elementos de información de carácter general que pueden conseguir que las personas mayores en situación de riesgo se incorporen a actividades grupales de apoyo que mejoren su situación.

#### **Objetivos**

- Crear una red de información que facilite el acceso de las personas mayores a los recursos disponibles ante la soledad no deseada.
- Motivar y animar a las personas mayores a incorporarse a actividades de relación social.
- Facilitar el acceso de personas mayores a recursos especializados para prevenir y/o paliar la soledad.

#### **Proyectos**

##### **Proyecto 2.1.1.:**

**Información de recursos a personas mayores sobre la soledad no deseada.**

##### **Descripción**

El conocimiento de las causas y consecuencias de la soledad, y especialmente de los recursos disponibles para prevenirla, son de especial importancia cuando se destinan a la población mayor, tanto en general como en aquellos grupos definidos como situaciones de posible mayor riesgo.

## Objetivos

- Facilitar a las personas mayores información general sobre la soledad y los recursos disponibles.
- Animar a la participación de las personas mayores en actividades de prevención de la soledad.

## Pretende desarrollar actuaciones como:

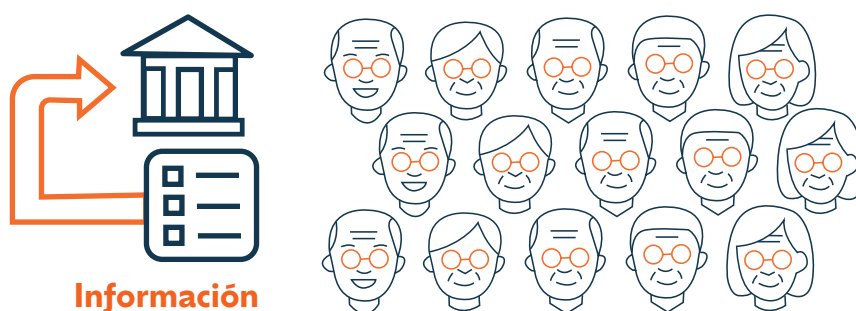
- Acciones de difusión centradas en la población diana: personas mayores. Material de difusión en comercios, farmacias, centros municipales (especialmente de Servicios sociales y de Mayores), asociaciones y entidades de mayores o que trabajen con personas mayores, asociaciones de vecinos, etc..
- Campañas de información sobre servicios y recursos dirigidas a grupos de riesgo, partiendo de las características definidas en el perfil más frecuente de persona mayor en situación de soledad o riesgo: envío a domicilio de información directa sobre recursos disponibles.

### *Proyecto 2.1.2.:*

#### *Atención y difusión a personas mayores sobre soledad no deseada.*

## Descripción

Este proyecto pretende poner a disposición de las personas mayores puntos permanentes con información, tanto dinámica, cuando sea posible, como estática, sobre los recursos destinados a prevenir la soledad.



Algunas actuaciones que se incluyen son:

- Atención telefónica (por ejemplo a líneas municipales de Servicios Sociales, teléfono del Mayor del Gobierno de Aragón, etc.) para facilitar a las personas que llamen la información oportuna y citarles para ser atendidos en un Centro de convivencia de mayores donde se les oriente sobre posibles actividades y servicios.
- Agentes de barrio: Personas mayores o miembros de entidades vecinales que deseen participar en el proyecto, a los que se les facilitará información y se les impartirá formación para que actúen como informadores/as y realicen derivaciones de personas en riesgo o en soledad a los recursos adecuados.
- Información a comercios de proximidad y farmacias como puntos de información, detección y derivación de casos.
- Información/formación a asociaciones y entidades vecinales para la detección y derivación de casos de soledad.
- Servicios domiciliarios (Teleasistencia, Servicio de ayuda a domicilio, Servicio de comida a domicilio), aportándoles información de los protocolos de detección y derivación y formación para la detección.
- Servicios de atención ciudadana, como Centros de convivencia, Centros municipales de servicios sociales y Centros de salud.

### Objetivos

- Establecer puntos de referencia donde las personas mayores puedan obtener información sobre recursos preventivos sobre la soledad.
- Difundir los recursos generales y específicos para prevenir y /o paliar la soledad no deseada.



## EJE 3: PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA PALIAR LA SOLEDAD NO DESEADA

### **Programa 1. Zaragoza para convivir**

#### **Descripción**

Se incluyen en este programa los proyectos, servicios y recursos destinados a facilitar la relación social y la compañía de personas mayores en todos los ejes, facilitando la participación en actividades grupales de mayor o menor intensidad que, en cualquier caso, faciliten la ampliación de su entorno social.

En muchos casos se trata tanto de proyectos ya existentes, debiendo impulsar su mejora especialmente en cuanto a los procesos de incorporación inicial, pero también incluye la creación de otros nuevos.

#### **Objetivos**

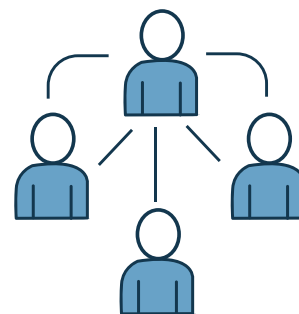
- Facilitar la participación en actividades ante la soledad.
- Aumentar y mejorar las actividades en funcionamiento.
- Poner en marcha nuevas actividades y servicios que se consideren adecuados para prevenir y paliar la soledad.

#### **Proyecto 3.1.1.:**

**Mejora de la incorporación: Grupos de acogida en centros de convivencia.**

#### **Descripción**

Se trata de mejorar el acceso y la integración de los mayores que acuden por primera vez a las actividades de los Centros de convivencia. Pasa por la creación de grupos de personas mayores “de acogida”, especialmente para personas en mayor situación de riesgo o de soledad no deseada.



## Objetivos

- Facilitar la incorporación de mayores en riesgo de soledad o en soledad a las actividades del Centro de convivencia, mantenerlos y realizar seguimiento de su integración y progreso en la actividad.
- Implicar en la prevención de la soledad a los/as mayores de los centros de convivencia y hacerles partícipes activos en su lucha.
- Ampliar y adecuar si fuera necesario las actividades que se vienen realizando y han validado su eficacia.

### *Proyecto 3.1.2.:*

#### *Mejora y ampliación de actividades y servicios.*

## Objetivos

Mejorar la gestión, así como ampliar el alcance de proyectos que han demostrado su eficacia para prevenir y paliar la soledad. Algunas actuaciones que se abordarían en este proyecto son:

PROYECTO	MEJORA
Nos Gusta Hablar	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aumentar el número de centros que acogen el proyecto.</li><li>- Definir un proceso de incorporación de nuevos/as participantes.</li></ul>
Talleres	Generar talleres sobre la soledad, con carácter general abiertos a todas las personas mayores
Grupos de actividad por centros de interés	Definir un proceso de acompañamiento para la incorporación de nuevas personas mayores
Talleres sobre el duelo	Aumentar el número de centros en los que se desarrolla este proyecto
Asesoría psicológica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ampliación del servicio para atender a personas mayores en situación de soledad, especialmente de carácter crónico.</li><li>- Establecer una línea de derivación a actividades y talleres de la Red de centros.</li></ul>

**Proyecto 3.1.3.:**  
**Nuevos proyectos y servicios.**

**Descripción**

Este proyecto incluye algunas actuaciones ya previstas en el II Plan de Ciudades Amigables, como por ejemplo “Siempre en compañía” o “Mayores compañeros”, así como las intervenciones y actuaciones abajo relacionadas.

- ⦿ *Conviviendo en tu entorno.* Con voluntariado de ONG y asociaciones, como del Cuerpo municipal de Voluntariado, con la realización de visitas domiciliarias de compañía y salidas por el entorno domiciliario en los casos que sea posible.
- ⦿ *Diseño de espacios de convivencia en el entorno.* Creación de zonas dinamizadas adecuadas para la tertulia y la relación en zonas verdes o urbanizadas próximas a los domicilios donde se concentra más población mayor y de más edad.
- ⦿ *Promoción del voluntariado vecinal.* A través de las asociaciones de vecinos, promocionar las actividades de relación y compañía con los casos de personas mayores que viven solas, preferentemente con voluntarios/as del mismo entorno. Se desarrollaría con proyectos del tipo “Amigos y amigas de mi barrio” o proyectos de carácter intergeneracional.
- ⦿ *Disponibilidad de un servicio profesional de atención y valoración* de los casos de riesgo derivados al Servicio de Mayor. Este servicio gestionará la incorporación de la persona mayor al recurso adecuado, además de coordinar las actuaciones de detección y derivación hacia los demás recursos. Deberá ser un servicio atendido por un profesional cualificado.

**Objetivos**

- ⦿ Diseño y puesta en marcha de nuevos servicios y proyectos ante la soledad.
- ⦿ Adecuación de los nuevos servicios a las necesidades detectadas, tanto en equipamientos como en recursos humanos.

**Proyecto 3.1.4.:**  
**Catálogo de recursos.**

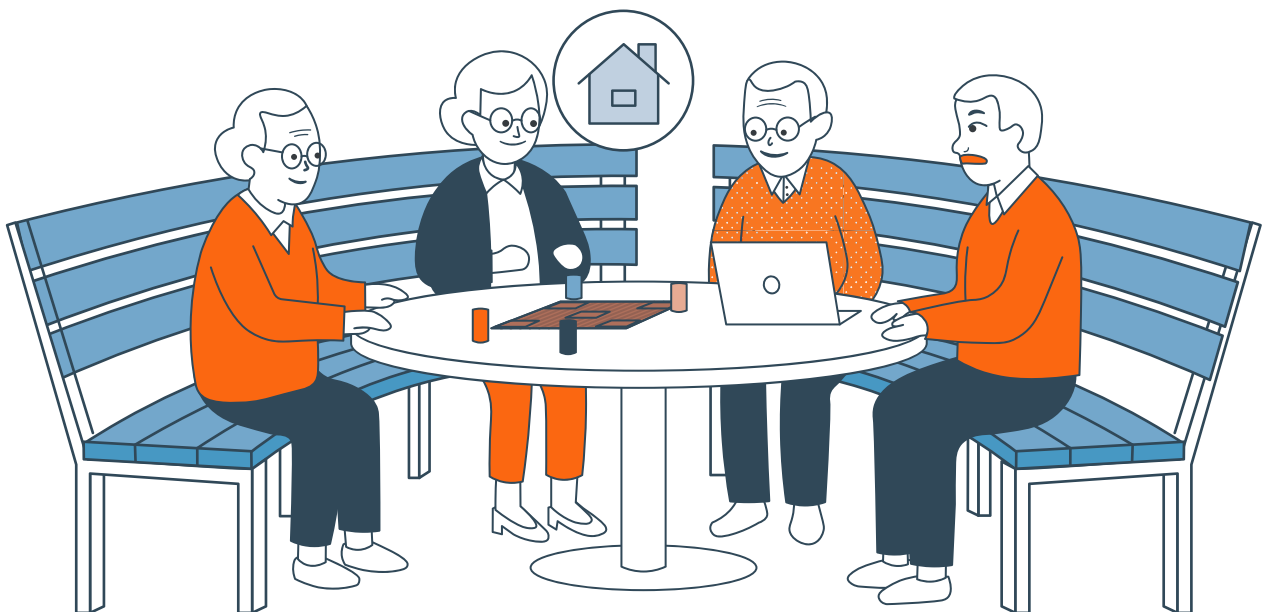
**Descripción**

Se plantea en este apartado establecer una GUIA DE RECURSOS ANTE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES DE ZARAGOZA. Esta guía estará formada por recursos públicos y privados en funcionamiento y adecuados para atender los casos de soledad en cualquiera de sus niveles. Estos recursos son el objeto principal del presente Plan, ya que son las mejores herramientas capaces de prevenir y paliar la soledad.

**Objetivos**

- Recopilar la disponibilidad de recursos y actividades adecuados para prevenir y paliar la soledad no deseada en la ciudad.
- Facilitar la difusión de las actividades realizadas por asociaciones y ONG sobre la soledad no deseada.

En este ámbito se encuentran todos los recursos ya disponibles, tanto del propio Ayuntamiento de Zaragoza como de asociaciones de vecinos, las ONG, voluntariado, entidades, administraciones no locales, etc.



# 7. TEMPORALIZACIÓN Y RECURSOS NECESARIOS

## 7.1. Temporalización de proyectos

### FASE 1

1.1.1. Difusión y sensibilización (población general): Campañas publicitarias y de sensibilización en la ciudad.

1.1.2. Difusión y motivación (personas mayores): Charlas, cine-fórum, concursos y envío de información a domicilio.

1.2.1. Red de antenas contra la soledad: Puntos de contacto, indicadores de detección y derivación al Servicio de Mayor.

3.1.3. Servicio profesional de atención: coordinación y valoración de casos derivados.

### FASE 2

3.1.3. Conviviendo en tu entorno: visitas y paseos con voluntarios.

3.1.3. Espacios de convivencia: zonas dinamizadas para la tertulia.

3.1.3. Voluntariado vecinal “Amigos y amigas de mi barrio”.

3.1.2. Mejora y ampliación de proyectos y actividades ya en funcionamiento en la Red de centros de convivencia para mayores.

### FASE 3

2.1.1. Información de recursos: Difusión en lugares clave y envío a domicilio a grupos de riesgo.

2.1.2. Atención y difusión: Puntos de información, atención en línea telefónica, agentes de barrio y servicios de proximidad.

3.1.1. Mejora de la incorporación: Grupos de acogida en centros.

3.1.2. Mejora y ampliación de proyectos y actividades ya en funcionamiento en la Red de centros de convivencia para mayores.

### FASE 4

3.1.2. Mejora y ampliación de proyectos y actividades ya en funcionamiento en la Red de centros de convivencia para mayores.

3.1.4. Catálogo de recursos: Guía de recursos públicos y privados ante la soledad.

## 7.2. Recursos humanos

La dotación de personal en el Servicio de Mayor permite la ejecución de la mayoría de los proyectos. Los proyectos vinculados a actividades en los Centros, como por ejemplo los 1.1.2, 3.1.1 o 3.1.2, con independencia de que algunos puedan requerir una primera fase de diseño desde las oficinas centrales, su implementación y desarrollo puede llevarse a cabo desde los propios Centros de Convivencia con el personal actual.

Otros proyectos (como por ejemplo el 1.2.1) se soportan, tras una fase de organización y finalización del diseño, en proyectos actuales. Es el caso de la Red de comercios amigables, la red de farmacias ante la soledad o los servicios domiciliarios, cuya gestión, habitualmente externalizada, requerirá de la creación de los protocolos necesarios y la coordinación adecuada para su implantación.

Por último, buena parte de la viabilidad de este Plan de Acción viene condicionada a la disponibilidad de personal suficiente y con capacitación técnica adecuada para tareas claves en el desarrollo del plan. En este sentido se hace necesaria la incorporación de un/a técnico/a (preferentemente educador/a social, trabajador/a social o técnico/a medio sociocultural) como responsable directo del mismo y para la realización y gestión de, entre otras, las siguientes tareas:

- El diseño de procedimientos e indicadores de detección y coordinación de su implantación.
- La atención, valoración y derivación adecuada de usuarios en riesgo, o padeciendo soledad, especialmente en las actuaciones a desarrollar en el marco de la prevención terciaria.
- El diseño y ejecución de las campañas de sensibilización.
- La coordinación del Plan así como el seguimiento y evaluación del mismo.



### 7.3. Recursos económicos

El Plan de Acción ante la soledad deriva, como ya se ha citado, del II Plan de Ciudades Amigables. Igualmente, la metodología del presente Plan se plantea de carácter transversal, especialmente en las actividades de envejecimiento activo de la Red de centros de convivencia, así como, por ejemplo, en servicios domiciliarios. Esto implica que parte de los recursos económicos necesarios están ya incluidos en el II Plan de Ciudades Amigables.

De esta forma, el Eje 2 del citado Plan de Ciudades Amigables incluye programas como “Más servicios”, “Más información es más autonomía” o “Te acompañamos”, que incluyen proyectos directamente vinculados con la prevención de la soledad no deseada y contaron con una estimación presupuestaria de 1.820.000 € para el total del Eje.

Teniendo en cuenta lo arriba indicado, se plantea la siguiente valoración económica:

#### Eje 1: PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

##### Programa 1.1: Zaragoza contra la soledad

Objetivos	Proyectos	Valoración
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar a la población sobre la soledad en mayores.</li> <li>- Difundir la necesidad de evitar el aislamiento.</li> <li>- Facilitar información a grupos de riesgo.</li> </ul>	<b>1.1.1. Proyecto de difusión y sensibilización</b> (población general): Campañas publicitarias y de sensibilización en la ciudad.	<b>150.000€</b>
	<b>1.1.2. Proyecto de difusión y motivación</b> (personas mayores): Charlas, cine-fórum, concursos y envío de información a domicilio.	<b>35.000€</b>

## Programa 1.2: Zaragoza te escucha

Objetivos	Proyectos	Valoración
<ul style="list-style-type: none"><li>- Crear red ciudadana de detección de soledad.</li><li>- Establecer criterios y pautas de actuación.</li><li>- Coordinar recursos públicos y privados.</li></ul>	<b>1.2.1. Red de antenas ante la soledad.</b> Puntos de contacto, indicadores de detección, y derivación al Servicio Municipal del Mayor.	<b>65.000€</b>

**TOTAL: 250.000€**

## Eje 2: INFORMACIÓN Y ACCESO A LOS RECURSOS QUE PUEDAN INCIDIR EN LA SOLEDAD NO DESEADA

### Programa 2.1: Zaragoza en compañía

Objetivos	Proyectos	Valoración
<ul style="list-style-type: none"><li>- Informar sobre recursos disponibles contra la soledad.</li><li>- Motivar a la participación en actividades.</li><li>- Facilitar el acceso a servicios especializados.</li></ul>	<b>2.1.1. Información de recursos.</b> Difusión en lugares clave y envío a domicilio a grupos de riesgo.	<b>35.000€</b>
	<b>2.1.2. Atención y difusión.</b> Puntos de información, atención telefónica, agentes de barrio, y servicios de proximidad.	<b>30.000€</b>

**TOTAL: 65.000€**

## Eje 3: ACTUACIONES CONTRA LA SOLEDAD NO DESEADA

### Programa 3.1: Zaragoza para convivir

Objetivos	Proyectos	Valoración
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar la participación en actividades grupales.</li> <li>- Mejorar y ampliar servicios existentes.</li> <li>- Crear nuevos proyectos según necesidades detectadas.</li> </ul>	<b>3.1.1. Mejora de la incorporación.</b> Grupos de acogida en centros.	10.000€
	<b>3.1.2. Mejora y ampliación de actividades.</b> Nos gusta hablar, talleres de soledad, sesiones sobre el duelo, grupos por intereses, asesoría psicológica.	<b>1.820.000€</b> (ya incluido en el II Plan de Ciudades Amigables)
	<b>3.1.3. Nuevos proyectos y servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conviviendo en tu entorno: visitas y paseos con voluntarios/as.</li> <li>- Espacios de convivencia: zonas dinamizadas para la tertulia.</li> <li>- Voluntariado vecinal "Amigos y amigas de mi barrio".</li> <li>- Servicio profesional de atención: coordinación y valoración de casos derivados.</li> </ul>	
		<b>3.1.4. Catálogo de recursos.</b> Guía de recursos públicos y privados ante la soledad.

**TOTAL: 60.000€**

**TOTAL 3 EJES: 375.000 €**  
 (más 1.820.000.- € del Plan de Ciudades Amigables)

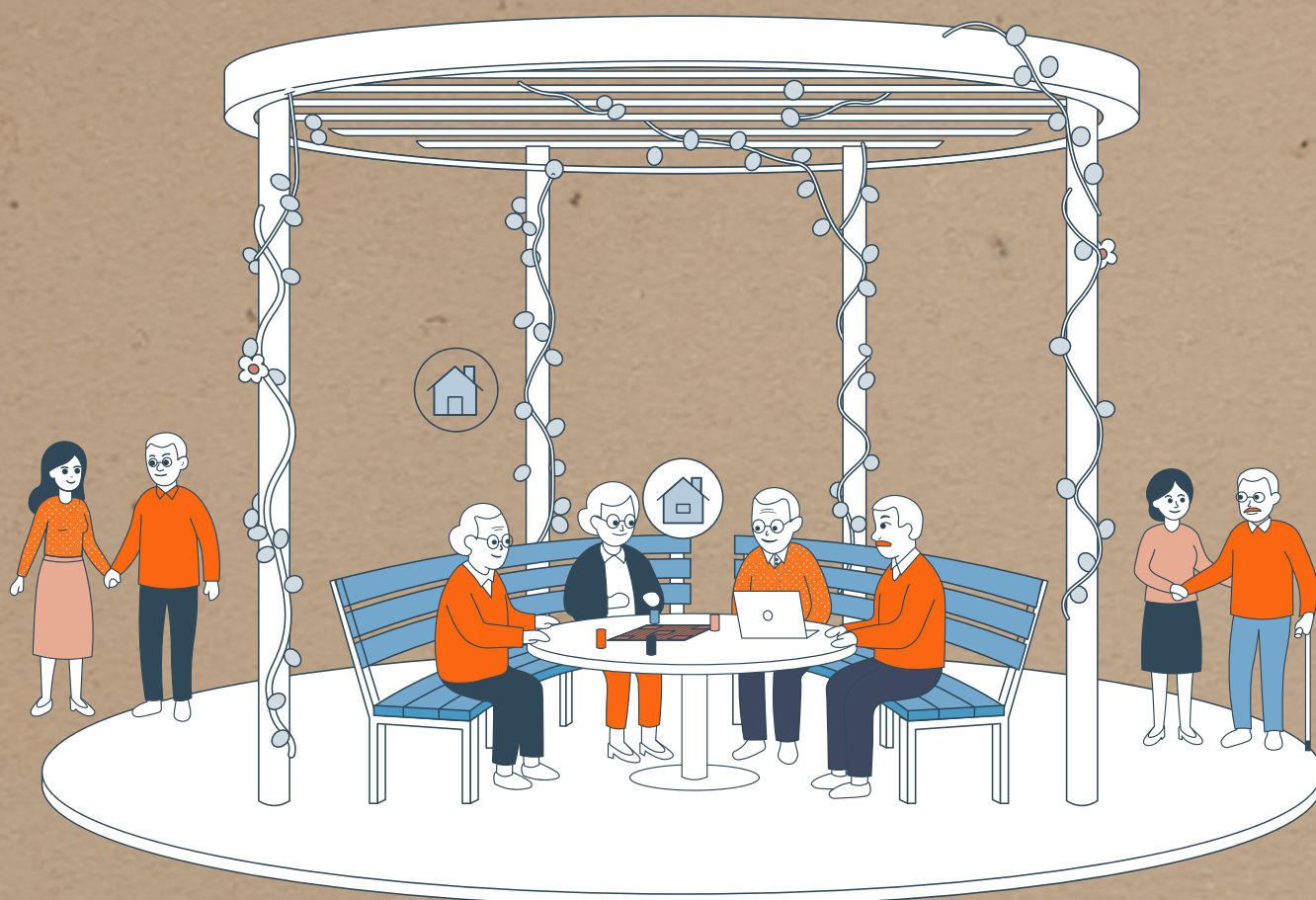
# 8. EVALUACIÓN

Dentro de la evaluación del Plan se llevarán a cabo diferentes fases:

- **Evaluación inicial:** Evaluación de la situación de partida de la soledad no deseada en la ciudad de Zaragoza. Es el punto de partida sobre el que se cimienta el presente Plan, y tiene como fuentes el proceso participativo y el análisis llevados a cabo para la elaboración del II Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, así como la actualización de los datos recogidos en los capítulos 2 y 3 del presente documento.
- **Evaluación continua:** Se llevará a cabo durante todo el proceso de desarrollo del Plan con el objetivo de servir de retroalimentación de las acciones realizadas, permitiendo los ajustes necesarios para la consecución de los objetivos establecidos. La fuente de información serán las memorias anuales de actividad, que incluirán los indicadores que se establezcan para el seguimiento de cada uno de los programas y proyectos.
- **Evaluación final:** Consistirá en la realización de un informe con el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, utilizando indicadores e índices previos a la puesta en marcha de cada proyecto, así como un análisis de la realidad que mida el impacto en la incidencia de la soledad no deseada en la ciudad.



El éxito de este Plan de Acción pasa por establecer mecanismos de participación para involucrar a las personas mayores en todo el proceso, de la mano de técnicos y profesionales y en coordinación con toda la ciudadanía.



# 9. ANEXOS

## NIVELES DE PREVENCIÓN Y ÁREAS DE ACTIVIDAD

	Zaragoza contra la soledad	Zaragoza te escucha	Zaragoza en compañía	Zaragoza para convivir
<b>Prevención primaria</b> Sensibilización y prevención de la soledad a la sociedad en general y a personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de sensibilización general.</li> <li>- Información en comercios, farmacias y centros municipales.</li> <li>- Charlas y proyecciones en centros municipales de convivencia para personas mayores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación a agentes de barrio y comercios para prevención y posterior detección temprana de la soledad.</li> <li>- Información sobre recursos disponibles para prevenirla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta de actividades grupales abiertas: talleres de envejecimiento activo.</li> <li>- Proyectos: "Nos Gusta Hablar"; Hablemos del Duelo.</li> <li>- Grupos de acogida para nuevas incorporaciones en la Red municipal de centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de espacios de convivencia en entornos urbanos.</li> <li>- Promoción del voluntariado vecinal para actividades de compañía.</li> </ul>
<b>Prevención secundaria</b> Detección y abordaje de las etapas iniciales de la soledad en personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas dirigidas a grupos de riesgo identificados.</li> <li>- Envío de información personalizada a domicilio a población diana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de puntos de detección: teléfonos, agentes de barrio, comercios y farmacias.</li> <li>- Protocolos de derivación a servicios adecuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitación de la incorporación a actividades grupales para personas en riesgo o padeciendo soledad.</li> <li>- Seguimiento personalizado de personas afectadas por soledad en talleres y grupos de interés de la Red de centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de proyectos como "Conviviendo en tu entorno" con visitas domiciliarias</li> <li>- Desarrollo de zonas adecuadas para la tertulia y la relación en zonas verdes o urbanas próximas a domicilios con alta concentración de población mayor.</li> </ul>
<b>Prevención terciaria</b> Intervención para reducir el impacto de la soledad crónica, mejorando la calidad de vida de quienes la padecen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de recursos específicos para personas en situación de soledad crónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación entre puntos de detección y servicios especializados.</li> <li>- Derivación a asesorías psicológicas y apoyo domiciliario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos de actividad con seguimiento técnico.</li> <li>- Talleres sobre la soledad y el duelo con acompañamiento profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría psicológica individualizada.</li> <li>- Programas de visitas domiciliarias de compañía.</li> <li>- Promoción del voluntariado vecinal para acompañamiento personalizado.</li> </ul>



## RESUMEN DE EJES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	PROYECTO
<b>EJE 1</b> Prevención y detección de la soledad no deseada	<b>Programa 1.1.</b> Zaragoza contra la Soledad	a) Informar a la opinión pública de la importancia y gravedad de la soledad en las personas mayores. b) Difundir la necesidad de evitar el aislamiento y la soledad. c) Facilitar información a grupos de riesgo.	<b>Proyecto 1.1.1.</b> Difusión y sensibilización sobre la soledad no deseada.  <b>Proyecto 1.1.2.</b> Difusión y motivación para personas mayores sobre la soledad no deseada.
	<b>Programa 1.2.</b> Zaragoza te Escucha	a) Crear una red ciudadana capaz de detectar situaciones de riesgo o de soledad. b) Facilitar criterios de detección y pautas de información y/o derivación. c) Coordinar la actuación en materia de detección de los diferentes recursos público-privados.	<b>Proyecto 1.2.1.</b> Creación de una Red de Antenas ante la Soledad.
<b>EJE 2</b> Información y acceso a los recursos que inciden en la soledad no deseada	<b>Programa 2.1.</b> Zaragoza en Compañía	a) Crear una red de información que facilite el acceso de las personas mayores a los recursos disponibles ante la soledad no deseada. b) Motivar y animar a las personas mayores a incorporarse a actividades de relación social. c) Facilitar el acceso a personas mayores a recursos especializados para prevenir y/o paliar la soledad.	<b>Proyecto 2.1.1.</b> Información de recursos dirigidos a personas mayores en materia de soledad no deseada.
			<b>Proyecto 2.1.2.</b> Atención, orientación y difusión a personas mayores en situación de soledad no deseada.
<b>EJE 3</b> Programas y servicios para paliar la soledad no deseada	<b>Programa 3.1.</b> Zaragoza para Convivir	a) Facilitar la participación en actividades ante la soledad. b) Aumentar y mejorar las actividades en funcionamiento. c) Poner en marcha nuevas actividades y servicios que se consideren adecuados para prevenir y paliar la soledad.	<b>Proyecto 3.1.1.</b> Mejora del acceso e incorporación a la Red de Centros.
			<b>Proyecto 3.1.2.</b> Mejora y ampliación de actividades y servicios.
			<b>Proyecto 3.1.3.</b> Desarrollo de nuevos proyectos y servicios.
			<b>Proyecto 3.1.4.</b> Elaboración de un catálogo de recursos.



