

CERCA DE TI

Servicio telefónico frente a la soledad no deseada en Castilla y León

Cristina Hernández Sánchez

Coordinadora del programa

Junta de Castilla y León

[C/ Rastrojo, núm. 5 – local 47014 – VALLADOLID]

[900 264 812] | [cercadeti@cercadetijcyl.es]

**Junta de Castilla y
León**

Teléfono "Cerca de ti":

900 264 812

cercadeti@cercadetijcyl.es

2026

¿Tienes sentimientos de soledad?
Recupera el color en tu vida
Llámanos, estamos...

1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

“Cerca de ti” es un servicio telefónico gratuito promovido por la Junta de Castilla y León dirigido a personas que experimentan soledad no deseada o situaciones de aislamiento social. Se trata de una intervención accesible, confidencial y profesional que ofrece escucha activa, orientación personalizada e información sobre recursos disponibles en el entorno comunitario. El programa nace como respuesta estructurada ante el incremento de personas que viven solas, especialmente en territorios con elevada dispersión poblacional y envejecimiento demográfico.

El servicio funciona mediante una línea gratuita atendida por profesionales especializados en intervención social, que valoran cada situación de forma individualizada. Además de ofrecer apoyo emocional inmediato, el equipo identifica necesidades específicas y facilita la conexión con servicios sociales, actividades comunitarias o recursos de apoyo existentes en la zona de residencia.

La iniciativa destaca por su enfoque preventivo, cercano y no invasivo. No sustituye otros recursos, sino que actúa como puerta de entrada al sistema de apoyos públicos, favoreciendo que las personas recuperen vínculos sociales y accedan a servicios que mejoren su bienestar. Su diseño sencillo, de bajo coste estructural y alcance autonómico, lo convierte en una práctica eficaz y replicable.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

“Cerca de ti” constituye una intervención pública innovadora y estratégica orientada a afrontar una realidad social creciente: la soledad no deseada y el aislamiento social en Castilla y León. La Comunidad presenta una de las poblaciones más envejecidas de Europa, con un elevado porcentaje de personas mayores que residen solas y una notable dispersión territorial. Este contexto exige respuestas ágiles, accesibles y adaptadas a las particularidades demográficas y geográficas.

El programa se articula como un servicio telefónico gratuito de ámbito autonómico, gestionado por la Gerencia de Servicios Sociales. Su objetivo es proporcionar un canal directo, humano y profesional para aquellas personas que manifiestan sentimientos de soledad o carecen de redes de apoyo suficientes. La iniciativa parte de un enfoque preventivo y comunitario, entendiendo que la intervención temprana reduce situaciones de mayor vulnerabilidad futura.

El funcionamiento del servicio es sencillo y accesible. A través de un número gratuito, cualquier persona residente en Castilla y León puede contactar de forma anónima. Las llamadas son atendidas por profesionales con formación en intervención psicosocial, quienes aplican técnicas de escucha activa, contención emocional y valoración inicial de necesidades. Esta primera acogida es clave: muchas personas que llaman no buscan únicamente información, sino sentirse escuchadas y reconocidas.

El programa no se limita a una conversación puntual. Tras la escucha inicial, el equipo profesional realiza una valoración individualizada que puede incluir identificación de factores de riesgo, análisis del entorno relacional y detección de posibles carencias en apoyos formales o informales. A partir de esta evaluación, se orienta a la persona hacia recursos específicos: servicios sociales municipales, programas de envejecimiento activo, actividades comunitarias, teleasistencia, ayuda a domicilio u otros dispositivos de apoyo.

Uno de los elementos más relevantes es su carácter no estigmatizante. No se trata de un recurso asistencial clásico ni de un servicio de emergencia, sino de un espacio de acompañamiento voluntario. Este matiz resulta esencial, ya que facilita que personas que nunca antes habían solicitado apoyo institucional se animen a contactar.

En términos estratégicos, la iniciativa combina varios principios de intervención social contemporánea. En primer lugar, accesibilidad universal: el teléfono elimina barreras tecnológicas y geográficas. En segundo lugar, proximidad: la orientación se basa en recursos del entorno cercano de la persona. En tercer lugar, personalización: cada caso se aborda desde su singularidad. Y, finalmente, coordinación: el servicio actúa como conector entre la ciudadanía y la red pública existente.

Entre los principales logros destacan el alto volumen de llamadas recibidas desde su puesta en marcha y la diversidad territorial de las mismas. Un porcentaje significativo procede de municipios rurales, lo que confirma la pertinencia del recurso en entornos con menor densidad de servicios presenciales. Asimismo, se observa que muchas personas que contactan lo hacen por iniciativa propia, lo que evidencia confianza en el dispositivo.

La experiencia ha permitido extraer importantes lecciones aprendidas. En primer lugar, la necesidad de mantener campañas de sensibilización continuadas para visibilizar el problema de la soledad no deseada. En segundo lugar, la importancia de la formación especializada del personal, dado que cada llamada puede implicar situaciones complejas. En tercer lugar, la conveniencia de reforzar la coordinación con servicios municipales para agilizar derivaciones.

El impacto cualitativo del programa es significativo. Las personas usuarias manifiestan sentirse acompañadas, orientadas y menos aisladas tras el contacto. En muchos casos, el simple hecho de disponer de un interlocutor profesional ya constituye un alivio emocional relevante. En otros, la derivación a actividades o recursos concretos genera nuevas oportunidades de participación social.

La buena práctica demuestra que soluciones aparentemente simples pueden generar efectos profundos cuando están bien diseñadas. La clave no reside en la complejidad tecnológica, sino en la calidad humana de la intervención. “Cerca de ti” pone en el centro la escucha, la cercanía y la activación de redes, convirtiéndose en un instrumento eficaz para fortalecer cohesión social y bienestar.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local	
Provincial	
Autonómico y regional: Castilla y León	X
Estatad	
Unión Europea/ Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Comunidad Autónoma de Castilla y León, abarcando las provincias de Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid y Zamora, con especial incidencia en municipios rurales y territorios con elevada dispersión poblacional.	
TERRITORIAL Y RURALIDAD El uso del teléfono permite acceder a personas residentes en núcleos de población pequeños y alejados de los centros urbanos, garantizando así la igualdad en el acceso al servicio. Su reducido coste estructural, su carácter autónomo y la coordinación con los recursos locales facilitan su implantación en otros territorios con características demográficas similares.	Sí

4. JUSTIFICACIÓN

Castilla y León presenta una estructura demográfica marcada por el envejecimiento progresivo y la dispersión territorial. Un porcentaje elevado de personas reside en municipios de pequeño tamaño, donde la oferta de servicios presenciales puede resultar limitada. En este contexto, vivir solo no implica necesariamente desprotección, pero sí puede aumentar el riesgo de aislamiento cuando las redes familiares son reducidas o distantes.

La transformación social y tecnológica de las últimas décadas ha modificado profundamente la forma en que las personas se relacionan, acceden a información y gestionan su vida cotidiana. La digitalización de trámites, la reducción de oficinas físicas y la movilidad geográfica de las familias han generado nuevas dinámicas relacionales. Para parte de la población, especialmente la de mayor edad, estos cambios pueden traducirse en sensación de desconexión.

La soledad no deseada no es únicamente una experiencia subjetiva; tiene implicaciones en la salud física y emocional. Diversos estudios evidencian que la falta de vínculos significativos incide en el bienestar general. Por ello, intervenir de forma temprana resulta clave para evitar situaciones de mayor complejidad futura.

“Cerca de ti” responde a esta realidad desde una perspectiva preventiva y promotora de autonomía. El servicio no sustituye redes familiares ni comunitarias, sino que las complementa y refuerza. Ofrece un punto de contacto accesible donde la persona puede expresar su situación sin temor a juicio o estigmatización.

El modelo de intervención se basa en la activación de recursos existentes. En lugar de crear estructuras paralelas, conecta a la ciudadanía con la red pública y comunitaria ya disponible. Esto optimiza recursos y fortalece el sistema de apoyos.

Asimismo, el servicio contribuye a reducir desigualdades territoriales. Una persona que reside en un pequeño municipio puede acceder, mediante una llamada, a la misma orientación que alguien en una capital provincial. Esta equidad en el acceso es un elemento esencial de cohesión social.

La iniciativa promueve la participación activa al informar sobre actividades y espacios comunitarios. No se limita a la contención emocional, sino que impulsa procesos de integración. De este modo, favorece que las personas mantengan roles activos en su entorno.

En definitiva, la justificación del programa se fundamenta en la necesidad de ofrecer respuestas adaptadas a una sociedad envejecida, dispersa y en transformación. Su enfoque integral, cercano y coordinado permite abordar la soledad desde la prevención, la escucha y la activación de redes, fortaleciendo bienestar individual y cohesión comunitaria.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Equipo de profesionales de intervención social.
- Coordinación Técnica.
- Personal Administrativo.
- Responsables de coordinación con servicios sociales municipales

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Línea telefónica gratuita 900.
- Sistema de gestión de llamadas y registro de casos.
- Espacio físico para el equipo profesional
- Equipos informáticos
- Base de datos de recursos sociales autonómicos y municipales.
- Materiales de difusión institucional.



6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Familias	
Profesionales	
Sociedad en general	
Otro/s	
Dirigido a personas residentes en Castilla y León que experimentan situaciones de soledad no deseada o aislamiento social, con especial incidencia en la población mayor que vive sola. Asimismo, pueden contactar personas adultas que atraviesen procesos de desconexión relacional, así como ciudadanos que requieran orientación sobre los recursos comunitarios disponibles en su entorno.	



7. INNOVACIÓN

El carácter innovador de “Cerca de ti” radica en su capacidad para transformar un recurso sencillo en una herramienta estratégica de cohesión social. Frente a intervenciones complejas o altamente tecnificadas, el programa se orienta hacia un modelo de proximidad humana, sustentado en la escucha profesional y en la activación de redes comunitarias.

La principal innovación es de naturaleza conceptual: abordar la soledad no deseada como un fenómeno prevenible y susceptible de una intervención pública estructurada. Mientras que tradicionalmente se ha considerado una experiencia de índole privada, el programa la reconoce como una cuestión social que requiere una respuesta institucional coordinada.

Otra dimensión innovadora reside en su diseño accesible. En un contexto de creciente digitalización, la elección del teléfono como canal prioritario garantiza la inclusión de personas con menor competencia tecnológica, ampliando así el alcance y la equidad del servicio.

Asimismo, destaca la integración, en una única llamada, de la valoración técnica y la derivación efectiva. No se trata de un servicio meramente informativo, sino de una intervención breve con capacidad diagnóstica y de conexión con los recursos disponibles en el territorio.

El modelo presenta un alto grado de escalabilidad y replicabilidad. Su estructura facilita la adaptación a otros territorios con características demográficas similares y contribuye a consolidar una cultura institucional orientada a la coordinación y la prevención.

En definitiva, la innovación no reside en la tecnología empleada, sino en el enfoque: situar la escucha activa y la dinamización comunitaria como ejes centrales de la política social.

8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Entre los resultados **cuantitativos** destaca el elevado número de llamadas recibidas desde su puesta en marcha y la cobertura territorial completa en Castilla y León. Un porcentaje significativo de contactos procede de zonas rurales, confirmando la necesidad del recurso en territorios dispersos.

En el plano **cualitativo**, las personas usuarias manifiestan sentirse escuchadas, orientadas y acompañadas. La derivación a recursos comunitarios ha permitido ampliar redes sociales y mejorar la percepción de bienestar.

LINKS DE INTERÉS

- Herramientas online:
https://www.cercadetijcyl.org/enlaces/?_gl=1*rg8cg0*_up*MQ.*_ga*MTgzNzUxNjA5NS4xNzc4NTc4NDg4*_ga_ZE3V5066MZ*czE3NzE1Nzg0ODckbzEkZzAkdDE3NzE1Nzg0ODckajYwJGwwJGgw