

“CÓDIGO NES – NO ESTÁS SOLO”

Programa de Apoyo y Acompañamiento a Personas Mayores para Combatir la Soledad No Deseada

Encarni Escudero Ruiz

Educadora Social

Ayuntamiento de Elche

[C/ San Isidro 10, bajo]

[966 658 263] | [mayores@elche.es]

**Ayuntamiento de
Elche**

**La
Da**

*Para personas
mayores de
70 años*

2026



1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El programa “Código NES – No Estás Solo”, impulsado por el Ayuntamiento de Elche a través de la Concejalía de Infancia, Familia y Mayores, es una iniciativa municipal pionera orientada a prevenir, detectar y reducir la soledad no deseada en personas mayores de 70 años. Este programa surge ante la creciente preocupación social por el incremento de personas mayores que viven en aislamiento involuntario, cuyo impacto se expresa en deterioro emocional, cognitivo y físico. Código NES busca garantizar que ninguna persona mayor del municipio quede sin apoyo social, acompañamiento humano o participación comunitaria.

El programa dispone de una inversión anual de 495.324 euros, lo que permite ofrecer un servicio estructurado basado en itinerarios personalizados, diseñados en función del nivel de movilidad, preferencias, entorno vecinal y necesidades específicas de cada persona. Las intervenciones combinan acompañamiento humano, tecnología accesible y movilidad adaptada, integrando componentes como visitas domiciliarias, apoyo presencial, seguimiento telefónico, uso de dispositivos con asistentes de voz, videollamadas y rutas de integración social en el barrio.

Código NES incorpora además elementos que eliminan barreras físicas y sociales: transporte adaptado, salvaescaleras y asistencia para retomar actividades comunitarias, especialmente destinado a personas con movilidad reducida. El programa cuenta actualmente con 25 usuarios activos, y trabaja en su expansión con apoyo de Cruz Roja y la colaboración de profesionales sanitarios, quienes juegan un rol clave en la detección temprana de la soledad no deseada.

El proyecto destaca por su enfoque híbrido —humano y tecnológico—, que permite acompañar a las personas mayores tanto en el hogar como en su entorno comunitario, reforzando sus vínculos sociales y promoviendo autonomía. Para muchas personas beneficiarias, Código NES representa “una recuperación de su identidad y pertenencia a la comunidad”, ofreciendo apoyo emocional, seguridad y motivación para participar nuevamente en la vida social del municipio.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El programa “Código NES – No Estás Solo”, promovido por el Ayuntamiento de Elche a través de la Concejalía de Infancia, Familia y Mayores, es una iniciativa municipal integral diseñada para prevenir, detectar y reducir la soledad no deseada entre personas mayores de 70 años. Su creación responde al creciente reconocimiento de la soledad como un fenómeno que afecta gravemente a la salud emocional, cognitiva y física de las personas mayores, especialmente en contextos urbanos con desigualdades sociales y en barrios donde los vínculos comunitarios se han debilitado. El objetivo central del programa es garantizar que ningún ciudadano de edad avanzada carezca de apoyo social o acompañamiento, actuando mediante intervenciones personalizadas que combinan atención humana directa, movilidad adaptada y herramientas tecnológicas.

Desde su puesta en marcha, Código NES ha sido concebido como un modelo pionero dentro de las políticas municipales de envejecimiento activo, situándose como un referente en la gestión pública de servicios sociales dirigidos a la tercera edad. El programa cuenta con una inversión anual de 495.324 euros, lo que permite desplegar un dispositivo amplio y multidimensional orientado a dar respuesta a las necesidades individuales de cada usuario. Con esta dotación económica, el Ayuntamiento de Elche asegura recursos humanos especializados, vehículos adaptados, dispositivos tecnológicos con asistentes de voz, materiales de apoyo y un sistema de seguimiento continuo para garantizar la calidad del servicio.

La práctica se estructura en torno a itinerarios personalizados, uno de los rasgos distintivos del modelo. Cada persona usuaria recibe un plan de acompañamiento diseñado a partir de una valoración integral que considera su movilidad, preferencias personales, entorno vecinal, necesidades sociales y nivel de participación comunitaria. Este enfoque individualizado permite que las intervenciones no sean estandarizadas ni impersonales, sino adaptadas a las características de cada mayor. Tal como ha señalado la concejala Aurora Rodil, el programa está diseñado para convertirse en una auténtica “herramienta de justicia social”, especialmente para mayores que viven solos y presentan distintos grados de vulnerabilidad.

A nivel metodológico, Código NES integra tres grandes vías de intervención, que permiten que el acompañamiento sea completo, constante y significativo:

1. Acompañamiento humano presencial

El programa incorpora visitas domiciliarias programadas, realizadas tanto por profesionales como por voluntariado coordinado con Cruz Roja. Este acompañamiento presencial tiene como propósito generar confianza, fortalecer el vínculo afectivo, reducir la sensación de aislamiento y evaluar la realidad cotidiana de la persona mayor. Las visitas incluyen conversaciones, acompañamiento en paseos, apoyo para retomar rutinas sociales o actividades significativas y supervisión de situaciones que puedan requerir intervención social más profunda.

2. Movilidad y eliminación de barreras físicas

Muchas personas mayores que viven solas presentan limitaciones físicas o dificultades de movilidad que les impiden participar en la vida comunitaria. Para ello, el programa incorpora transporte adaptado, sistemas salvaescaleras y apoyo logístico para facilitar desplazamientos a centros comunitarios, espacios sociales o actividades culturales. Esta dimensión es clave, ya que permitir a las personas mayores salir de sus hogares reduce el impacto emocional del aislamiento y fortalece su sentimiento de pertenencia. El Ayuntamiento destaca que estos apoyos permiten “retomar la vida social en el propio barrio”, incluso para personas con movilidad reducida.

3. Acompañamiento tecnológico y conectividad emocional

El programa incluye la entrega y uso guiado de dispositivos inteligentes con asistentes de voz y videollamadas, diseñados para facilitar la interacción social desde el hogar. Esta medida permite mantener la conexión con familiares, voluntariado y personal de apoyo, además de estimular la comunicación cotidiana. La conectividad digital también forma parte del seguimiento emocional, ya que permite mantener contacto regular en casos donde las visitas presenciales no pueden realizarse con frecuencia. La tecnología se utiliza como puente para combatir la soledad y asegurar que la persona se sienta acompañada en todo momento.

Además de estas tres vías, Código NES incorpora seguimiento telefónico recurrente, una herramienta que garantiza que los usuarios reciban atención emocional continua y supervisión periódica. Este componente evita desconexiones prolongadas y permite detectar cambios en el estado de ánimo, necesidades emergentes o situaciones de riesgo. El seguimiento telefónico es coordinado por personal especializado y voluntariado de Cruz Roja, consolidando un sistema híbrido de apoyo humano y tecnología social.

El Ayuntamiento de Elche ha realizado llamamientos públicos a este sector profesional para reforzar la identificación y derivación de personas potencialmente beneficiarias.

Actualmente, el programa cuenta con 25 usuarios activos tras cuatro meses de implantación, según datos oficiales del Ayuntamiento y medios locales. Aunque la cifra puede parecer reducida, el programa está concebido como un servicio intensivo, basado en intervenciones prolongadas y en la consolidación de vínculos estables, más que en la atención masiva. La estrategia municipal busca ampliar progresivamente el número de beneficiarios a medida que el modelo se consolida y se fortalece la red de detección temprana en la comunidad.

Uno de los elementos más significativos del programa es su capacidad para restaurar la identidad social de las personas mayores. Testimonios recogidos por medios locales destacan el impacto emocional del acompañamiento continuo. María Navarro, usuaria de 81 años, afirma que “sentir que me echan de menos me ha devuelto la vida” y que antes “el silencio me ponía triste”, pero ahora, con visitas y llamadas, se siente cuidada y acompañada. Este tipo de resultados subjetivos, aunque no cuantificables, son esenciales para comprender la importancia del programa en la vida real de las personas.

Código NES se sustenta en un enfoque comunitario, incorporando rutas de integración social en el barrio que facilitan que la persona mayor vuelva a conectar con su entorno, comercios locales, asociaciones, centros de día o actividades grupales. Estas rutas buscan reconstruir vínculos sociales y reducir la sensación de disolución comunitaria, fortaleciendo el tejido social desde la proximidad.

En resumen, Código NES es un programa complejo, multidimensional y profundamente humano, cuyo éxito radica en su capacidad de combinar acompañamiento presencial, apoyo tecnológico, movilidad adaptada y seguimiento continuo. Su diseño centrado en la

persona, su orientación a la justicia social y su estructura híbrida lo convierten en un referente en la lucha contra la soledad no deseada en la vejez, mediante intervenciones que promueven dignidad, autonomía y participación social.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local: Elche	X
Provincial	
Autonómico y regional:	
Estatal	
Unión Europea/ Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Municipio de Elche (Alicante) — incluyendo barrios como San Antón, y pedanías donde residen personas mayores de 70+ en riesgo de aislamiento social y con limitaciones de movilidad.	
<p>RURALIZABLE</p> <p>El programa Código NES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No depende de infraestructuras complejas: se basa en acompañamiento, visitas domiciliarias, seguimiento telefónico y dispositivos digitales accesibles. • Combina transporte adaptado y sistemas salvaescaleras, lo que permite superar barreras físicas típicas de entornos rurales donde existen viviendas antiguas o aislamiento físico. • El componente de videollamadas y asistentes de voz permite combatir la soledad incluso en pedanías o áreas con menor densidad poblacional. • La metodología de itinerarios personalizados se adapta perfectamente a municipios pequeños, donde la cercanía comunitaria y el conocimiento local favorecen el seguimiento del programa. • La colaboración con Cruz Roja facilita la implantación en otros territorios, dado su despliegue estatal y rural. • El modelo puede replicarse en cualquier localidad con población envejecida y riesgo de soledad, especialmente en zonas rurales donde la falta de transporte, la fragilidad comunitaria y el aislamiento geográfico agravan este fenómeno. 	Sí

4. JUSTIFICACIÓN

El programa Código NES – No Estás Solo surge en el municipio de Elche como respuesta directa a uno de los retos sociales más urgentes en el ámbito del envejecimiento: la soledad no deseada. Esta realidad, ampliamente documentada en el propio Ayuntamiento de Elche, se expresa como un sentimiento de desconexión social o emocional que deteriora gravemente la salud mental, física y emocional de las personas mayores. El programa reconoce que muchas personas de edad avanzada —especialmente aquellas que viven solas, con movilidad reducida o con vínculos comunitarios debilitados— enfrentan situaciones prolongadas de aislamiento que pueden derivar en depresión, deterioro cognitivo o pérdida de autonomía.

Ante esta problemática, Código NES se plantea como un mecanismo que responde eficazmente a los retos del envejecimiento en áreas urbanas, periurbanas y semirurales, donde el aislamiento involuntario es frecuente. Según fuentes oficiales, el programa está dirigido a personas de 70 años o más, empadronadas en Elche y sin deterioro cognitivo grave, un perfil especialmente vulnerable a la desconexión social. Su objetivo es garantizar que ningún mayor del municipio quede sin apoyo, acompañamiento o presencia humana. Para ello, ofrece itinerarios de intervención adaptados al grado de movilidad, necesidades emocionales y contexto social de cada usuario, lo que permite abordar de manera personalizada los efectos del aislamiento.

La práctica se integra dentro de una estrategia integral de atención, combinando acompañamiento humano, intervención domiciliaria, movilidad adaptada y herramientas tecnológicas accesibles. Este enfoque permite atender la soledad desde distintas dimensiones: emocional, física, social y digital. El uso de transporte adaptado, salvaescaleras y asistencia logística elimina barreras físicas que impiden a muchas personas mayores participar en actividades comunitarias, una de las claves para contrarrestar la soledad. Asimismo, la implementación de dispositivos con asistentes de voz y videollamadas amplía las posibilidades de conexión emocional desde el domicilio, facilitando la comunicación con familiares, voluntarios y profesionales.

Además, Código NES actúa como una herramienta preventiva esencial para evitar el deterioro social y emocional. El seguimiento telefónico, las visitas domiciliarias programadas y las rutas de integración social permiten detectar señales tempranas de vulnerabilidad, activar recursos complementarios y reforzar la autonomía personal. Este modelo preventivo está alineado con los principios del envejecimiento saludable, en tanto fomenta la participación activa, mantiene capacidades, fortalece vínculos afectivos y contribuye al bienestar emocional.

Por otro lado, el programa promueve la equidad territorial, adaptándose tanto a barrios densamente poblados como a pedanías o zonas con recursos sociales escasos. Su diseño híbrido —humano y tecnológico— hace posible que mayores con dificultades de movilidad, limitaciones económicas o aislamiento geográfico accedan al acompañamiento. En todos los casos, la finalidad es la misma: favorecer que la persona mayor recupere su identidad social y su sentimiento de pertenencia comunitaria. Para muchos usuarios, este programa representa una experiencia transformadora que devuelve motivación, esperanza y conexión afectiva.

En conjunto, la buena práctica responde a los retos del envejecimiento social, emocional y territorial, integrando estrategias humanas, tecnológicas y comunitarias para garantizar acompañamiento continuo, autonomía personal y dignidad en la vejez.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Coordinación municipal del programa (trabajador/a social o técnico de mayores).
- Personal profesional para diseño de itinerarios personalizados.
- Voluntariado formado para acompañamiento presencial y telefónico (Cruz Roja).
- Conductores para transporte adaptado.
- Técnicos de apoyo digital y asistencia en la implementación de dispositivos.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Vehículos adaptados y salvaescaleras.
- Dispositivos tecnológicos con asistentes de voz.
- Teléfonos móviles o líneas de seguimiento.
- Material divulgativo, formularios de valoración, guías y soportes de registro.
- Espacios comunitarios para actividades grupales.

6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores

X

Personas con discapacidad

Familias

Profesionales

Sociedad en general

Otro/s

El programa Código NES está dirigido a personas de 70 años o más, empadronadas en el municipio de Elche, que se encuentran en situación de soledad no deseada, aislamiento social o riesgo de desconexión comunitaria. El requisito fundamental es que no presenten deterioro cognitivo grave, lo que permite que puedan participar activamente en los itinerarios de acompañamiento, actividades sociales y uso básico de dispositivos tecnológicos con asistencia guiada.

7. INNOVACIÓN

Código NES introduce un enfoque híbrido que combina atención humana directa con soluciones tecnológicas accesibles, transformando la lucha contra la soledad no deseada en un servicio continuo y personalizado, disponible tanto en el hogar como en el entorno comunitario. Este modelo integra visitas domiciliarias programadas, seguimiento telefónico periódico y rutas de integración social en el barrio, asegurando un contacto estable que evita los vacíos relacionales típicos de las intervenciones puntuales.

La movilidad adaptada y la eliminación de barreras físicas mediante transporte adaptado y salvaescaleras constituyen una innovación operativa clave: permiten a personas con movilidad reducida recuperar su participación social en contextos reales de proximidad, reforzando vínculos con comercios, asociaciones y recursos vecinales. Este componente logístico, poco habitual en programas centrados solo en el apoyo emocional, multiplica el impacto sobre la autonomía y la pertenencia comunitaria.

En el plano digital, la incorporación de dispositivos con asistentes de voz y videollamadas sitúa a Código NES en la vanguardia de la tecnología social municipal, facilitando conexiones cotidianas con familiares, voluntariado y profesionales, y permitiendo un acompañamiento emocional sostenido desde el hogar. Esta capa tecnológica no sustituye la proximidad humana, la potencia y la hace más continua, reduciendo la brecha para quienes no pueden salir con frecuencia.

Por último, la coordinación y la colaboración proactiva consolidan un circuito de detección y derivación temprana que acelera la respuesta ante señales de vulnerabilidad. Esta gobernanza colaborativa eleva la replicabilidad del modelo y su eficacia en contextos urbanos, periurbanos y rurales.

8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El programa Código NES ha mostrado resultados significativos en la reducción de la soledad no deseada entre personas mayores de Elche. Uno de los principales logros es el establecimiento de vínculos estables y continuos entre los usuarios y el equipo profesional y voluntario encargado de su acompañamiento. Gracias a la combinación de visitas domiciliarias, rutas de integración social y seguimiento telefónico periódico, las personas mayores atendidas han recuperado rutinas sociales que habían perdido por miedo, limitaciones de movilidad o desconexión comunitaria.

En su primer periodo de funcionamiento, el programa ha alcanzado 25 usuarios activos, una cifra que, si bien puede parecer reducida, refleja la naturaleza intensiva y personalizada del modelo, enfocado en intervenciones profundas y sostenidas. Para quienes participan, el impacto es notable: testimonios como el de María Navarro, vecina de San Antón, evidencian que “sentir que me echan de menos” y volver a tener compañía regular produce una mejora directa en el bienestar emocional y la autoestima, reduciendo el sentimiento de tristeza asociado al silencio prolongado y a la falta de contacto humano.

Asimismo, el uso de tecnología accesible —dispositivos con asistentes de voz y videollamadas— ha permitido mantener la conexión cotidiana incluso en momentos en que las visitas no eran posibles, reforzando la seguridad emocional y la autonomía dentro del hogar.

En términos estructurales, Código NES ha fortalecido la colaboración entre el Ayuntamiento, Cruz Roja y profesionales sanitarios, generando un circuito de detección temprana que permite identificar situaciones de aislamiento antes de que deriven en deterioro emocional o físico.

En conjunto, el programa demuestra ser una herramienta eficaz, humana y sostenible, promoviendo participación social, autonomía y sentido de pertenencia comunitaria.

LINKS DE INTERÉS

- Web:
<https://www.elche.es/mayores/codigo-nes/>
- Realizar inscripción:
https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=EwzOCc_AlkqfsboUKiQqrY8mP45EiUdInfpDSyqdSx9UMUpSNFhIVU1HRVIERUdZMks5SUK5Rk0zVi4u&route=shorturl
- Folleto del programa:
<https://www.elche.es/mayores/codigo-nes/#gallery>

Documento elaborado por la **Fundación Padrinos de la Vejez** a partir de información pública y fuentes oficiales, en el marco del programa **MAPinSOL**.

Financia: **IMSERSO**, mediante subvención del régimen general en el área de atención a personas mayores.

