



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

**Código identificativo** CBP 45/2023

**Categoría** Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa

**Órgano responsable** Distrito de Salamanca  
Coordinación del distrito  
[socisalamanca@madrid.es](mailto:socisalamanca@madrid.es)



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Descripción

El Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha en el distrito de Salamanca un mecanismo pionero y propio para la adecuada detección, canalización y derivación de mayores vulnerables y mayores en situación de soledad no deseada o vulnerabilidad al centro de servicios sociales y al proyecto SENES, proyecto para mejorar la calidad de vida de las personas mayores del distrito de Salamanca

Este mecanismo supera los protocolos actuales, aunando en un solo procedimiento la colaboración y cooperación de todos los actores implicados en la detección de mayores vulnerables, incluyendo también a asociaciones y vecindario. Se compone de tres elementos, una mesa de coordinación, un protocolo de detección y una campaña de formación y difusión.

- Mesa de coordinación: se desarrollan dos mesas de coordinación anuales, presididas por el concejal presidente del distrito. Esta mesa está formada por miembros de la junta municipal del distrito, la coordinadora del proyecto SENES, policía nacional y local, trabajadoras sociales de los centros de salud de la Comunidad de Madrid ubicados en el distrito y del Centro de Madrid Salud Municipal, bomberos, colegio de farmacéuticos y entidades como Cáritas o Nadie Solo. En estas mesas se analizan las demandas, necesidades, objetivos, situación actual y las novedades de cada recurso.
- Protocolo de detección de mayores vulnerables: el objetivo general del protocolo es garantizar una adecuada detección y coordinación para la intervención eficaz de los recursos actuantes en el distrito, en aquellas situaciones de vulnerabilidad en personas mayores de 65 años. Como objetivos específicos, el protocolo persigue detectar correctamente una situación de vulnerabilidad para iniciar un proceso de atención con la persona y asignar y derivar correctamente, según la gravedad del caso, al recurso más adecuado. El protocolo tiene un logotipo propio, que consiste en un búho o lechuza como símbolo de "estar pendiente de" para identificar a mayores que puedan precisar apoyo y que se incluye en todas las campañas de difusión que se realizan. También se pone a disposición un número de teléfono atendido por una psicóloga para canalizar las demandas.
- Formación y difusión del protocolo: a lo largo del año se llevan a cabo año varias sesiones de formación a nuevos agentes de la policía municipal y a voluntarios de las parroquias de Cáritas para que sean capaces de detectar a cualquier posible receptor del protocolo y sepan donde comunicar la situación detectada. La formación es impartida por personal del distrito (psicóloga del proyecto de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES, y por trabajadoras sociales del centro de servicios sociales del distrito). Por otra parte, con el objeto de dar difusión, se distribuye cartelería por farmacias, comercios y edificios, realizándose también varias campañas al año por el buen trato de las personas mayores.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas para asegurar una rápida detección de los mayores vulnerables.



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Implantación y desarrollo

El distrito de Salamanca detectó que, en algunas ocasiones, los mayores que se atienden en el centro de servicios sociales en situación de soledad, aislamiento y vulnerabilidad llegaban en un estado de gran deterioro y con pocas posibilidades de intervención, quedando solo como alternativa la gestión de procedimientos de internamiento no voluntario o las comunicaciones a la Fiscalía.

Además, se detectó que existe un número importante de mayores en situación de soledad que no acuden a los servicios sociales. Todo esto se vio agravado a raíz de la pandemia del COVID-19 y el confinamiento durante el estado de alarma, que provocó un empeoramiento de las situaciones de mayores solos o vulnerables.

Los canales de acceso y derivación ordinarios al centro de servicios sociales se mostraron insuficientes, siendo necesario dar un paso más implicando a toda la sociedad, no solo a las Administraciones públicas.

Por ello, en mayo del año 2020, precipitado por la urgencia de la situación, el distrito de Salamanca puso en marcha las mesas de coordinación, inicialmente llamadas Mesas de Crisis y actualmente Mesas de Soledad no Deseada. Las mesas de coordinación están presididas por el concejal del distrito y tienen el objetivo de actualizar e intercambiar información e implicar activamente a todas las partes intervenientes. Las reuniones se llevan a cabo en la propia junta municipal de distrito y se realizan dos veces al año, en marzo y en octubre.

De estas mesas surgió la necesidad de elaborar un protocolo de detección, eligiéndose un logotipo que representara a la mesa y a todas las actuaciones que se lleven a cabo en este campo concreto. Se puso a disposición además un número de teléfono (el de proyecto SENES) para poder comunicar cualquier situación de mayor de 65 años vulnerable o solo.

El siguiente paso en la implantación de esta buena práctica fue la difusión del protocolo entre otros recursos y servicios de cercanía, la formación a agentes y voluntarios y la realización de campañas de buen trato.



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Impacto

La puesta en marcha de estas mesas y la aprobación del protocolo ha permitido recibir un número importante de mayores vulnerables. Al año se atienden, a raíz del protocolo, una media de 100 mayores.

Esta buena práctica ha permitido mejorar la atención posterior de los mayores, canalizar adecuadamente la demanda y hacer un cribado inicial de los casos para darles la prioridad que precisen.

El impacto es beneficioso no solo para la población mayor del distrito de Salamanca, sino también para los profesionales de servicios sociales y de otros recursos toda vez que, al tener unos protocolos sencillos y concretos, ganan confianza en su intervención y se rebaja el estrés y ansiedad que supone atender a mayores vulnerables. También es beneficioso para los vecinos del distrito que saben cómo actuar si sospechan que su vecino o amigo puede estar en situación de vulnerabilidad.

Mediante la flexibilización del canal de contacto con Servicios Sociales en lo relativo a la atención a los mayores de 65, se consigue facilitar y dar accesibilidad en los servicios y recursos públicos disponibles de manera inmediata.

No sólo impacta en la mejora de la accesibilidad para cualquier persona mayor que necesite apoyos en su barrio, sino también para la ciudadanía y, por supuesto, como referencia para las personas que trabajan en el distrito y detectan esta necesidad, ya que también se escucha y recomienda cómo actuar o se facilita información de los recursos adecuados para cada situación concreta.

Con la puesta en marcha de esta nueva práctica, se ha atendido a 104 personas en el año 2020, a 93 mayores en el año 2021 y en el año 2022 a 107 mayores.



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Actores

Personal de la Junta Municipal de Distrito y personal del proyecto de los servicios sociales de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES.

Una vez superada la crisis ocasionada por la pandemia y detectando la necesidad de participación de otras entidades que estaban dando debida respuesta a las necesidades en el territorio, se valora la ampliación de la mesa a todas aquellas entidades que actúan con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores y que están implicadas en su cotidianidad como son Cáritas, parroquias de la zona, colegios profesionales de administradores de fincas, asociaciones de vecinos o farmacias que participan ya de la vida de muchas personas mayores del distrito.

El papel de los actores implicados es detectar personas mayores en situación de soledad o aislamiento para poder canalizarlos adecuadamente a los Servicios Sociales para su valoración e intervención.



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Replicabilidad

La buena práctica es replicable en el resto de distritos del Ayuntamiento de Madrid, así como en otras Administraciones públicas locales.

Si bien existen protocolos de detección de mayores vulnerables y cooperación con policía y centros de salud, no existe un único protocolo que incluya a todos los agentes implicados.

Los medios materiales, técnicos y profesionales necesarios son los propios responsables de cada entidad o servicio público o privado y en especial un profesional de referencia que sea el que plasme por escrito el protocolo con las aportaciones de todos los miembros.

Para que el protocolo perdure en el tiempo es necesario mantener las mesas de coordinación de profesionales para mantener y actualizar toda la información.



## Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

### Difusión y documentación

[Cartel-Buen-Trato-Personas-Mayores-Proyecto-SENES.pdf \(proyectosenes.org\)](#)

[Proyecto SENES > CONÓCENOS](#)

[Proyecto SENES > COLABORA](#)

Logotipo propio.

