

# 25 años

# CEOMA

Confederación Española de Organizaciones de Mayores

## La Comunidad de Madrid y CEOMA celebran una jornada para mejorar la atención a los mayores en los servicios públicos



- Durante la sesión, se ha realizado un taller sobre comunicación con personas mayores donde se ha puesto el foco en la accesibilidad, la velocidad de las conversaciones y la supresión de tecnicismos
- Esta jornada formativa, celebrada en Valdemoro, se enmarca en el acuerdo alcanzado entre CEOMA y la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local

Madrid, 10 de junio de 2025.- La Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) y la Comunidad de Madrid han celebrado hoy una jornada en el Centro de Asociaciones Pedro Zerolo de Valdemoro para mejorar la atención a los mayores en los servicios públicos. Se trata de la primera sesión organizada en el marco del acuerdo entre la Confederación y la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, alcanzado el pasado mes de mayo con el objetivo de impulsar medidas que contribuyan a mejorar la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

A la primera jornada inaugural, que lleva por título 'Atención cercana y amable a las personas mayores en los servicios de información y atención al ciudadano', han acudido el Viceconsejero Presidencia y Administración Local, José Antonio Sánchez, el alcalde de Valdemoro, David Conde, y el presidente de CEOMA, José Luis Fernández Santillana.

Para el presidente de CEOMA, José Luis Fernández Santillana, estas formaciones son vitales para mejorar la calidad de vida de los mayores a la hora de gestionar los trámites con la administración y sin duda, "puede

ayudarles a hacerles interactuar de manera eficiente a la hora de realizar cualquier trámite que necesiten de forma clara y con una atención adaptada a sus necesidades". Ha recordado Fernández Santillana que desde CEOMA tienen la obligación de informar de las necesidades de las personas mayores y de promover la igualdad de oportunidades y acciones como estas jornadas derivadas del convenio firmado con la Comunidad de Madrid "mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias".

Por su parte, el Viceconsejero de Presidencia y Administración Local, José Antonio Sánchez, ha asegurado que "las personas mayores merecen una atención adaptada a sus necesidades, y en la Comunidad de Madrid estamos trabajando para ofrecerles servicios accesibles, amables y eficaces".

Valdemoro ha sido la localidad del sur de Madrid donde se ha realizado la primera jornada 'Atención cercana y amable a las personas mayores en los servicios de información y atención al ciudadano. El alcalde del municipio, David Conde, subraya que "es un honor para Valdemoro ser el punto de partida de esta iniciativa, que refleja el compromiso firme de nuestro municipio y de la Comunidad de Madrid con la mejora continua de la atención a nuestros mayores, situándolos en el centro de nuestras políticas".

En España, la quinta parte de la población tiene 65 años o más y seis de cada diez personas mayores son mujeres. El grupo que más crece es el de 80 años. Teniendo en cuenta esta realidad, en la jornada se han analizado los diversos perfiles y necesidades de los mayores dependiendo de su salud, grado de autonomía, los factores socioeconómicos, el entorno en el que desarrollan el día a día, la soledad, la brecha digital o la fragilidad y dependencia del senior.

### **Edadismo, comunicación y amabilidad**

En la sesión, los asistentes han abordado cómo el edadismo afecta a la hora de atender a los mayores desde las administraciones públicas y han señalado la necesidad de derribar barreras en los procedimientos y de formar al personal encargado de atender a las personas mediante el uso de un lenguaje claro, accesible, con capacidad de medir la satisfacción de la atención.

En esta primera jornada celebrada en Valdemoro se ha realizado un taller sobre comunicación con personas mayores donde se ha puesto el foco en la accesibilidad, la velocidad de las conversaciones, la supresión de tecnicismos con el fin de realizar una atención a los mayores directa, segura y fácil. La formación ha concluido con un decálogo de comunicación institucional respetuosa donde se coloca a la persona en el centro, apuntando al uso del lenguaje claro, evitando el paternalismo, ofreciendo una narrativa inclusiva, garantizando la privacidad y el consentimiento, ofreciendo el contenido clave en los distintos canales y revisándolos para dar respuestas a posibles dudas.

Durante el mes de junio tendrán lugar cuatro sesiones más enmarcadas en el acuerdo. La próxima sesión tendrá lugar en Madrid el 12 de junio para seguir fomentando una atención mejor a las personas mayores.

### **Confederación Española de Organizaciones de Mayores**

CEOMA es una entidad sin ánimo de lucro creada para la defensa de los derechos de las personas mayores. Representa a 26 organizaciones de mayores de las distintas Comunidades Autónomas, con más de 800.000 socios de base y más de 1.500 Asociaciones. Más información: [www.CEOMA.org](http://www.CEOMA.org)

Contactos:

**Celia Moreno Garrido, Directora Gerente** || [celiamoreno@ceoma.org](mailto:celiamoreno@ceoma.org) || Tel.: 91 557 25 56

**Àgata Sala, Europa Press Comunicación** || [agatasala@europapress.es](mailto:agatasala@europapress.es) || 600 90 55 38