



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 799/2024**

**Asunto: Club de los 60 / Derecho a un tratamiento respetuoso en las comunicaciones de la Administración**

**Trámite: Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado.

En la presente queja se manifestaba la disconformidad con la forma en la que la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades se dirigía a las personas mayores en los escritos remitidos junto con la tarjeta del Club de los 60, pues al utilizar la expresión “*Querido/a amigo/a*” manifestaba un exceso de familiaridad no ajustado a una comunicación fundamentada en el trato desde el respeto a esa ciudadanía, debiéndose utilizar una terminología más neutral y equidistante.

A este respecto, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades informó a esta Institución que todas las personas de la Comunidad adheridas al Club de los 60 reciben una carta de bienvenida en la que, en efecto, se utiliza la referida expresión, siguiendo el uso social de la cordialidad y con la intención de mantener un trato cercano.

Bien es cierto que esa cordialidad y cercanía en el lenguaje es bien apreciada por todos. Sin embargo, por el contrario, puede no serlo al amparo de patrones o creencias culturales que predominan en las personas de mayor edad. Entre los más comunes se encuentra la infantilización, consistente en la utilización de diminutivos o términos excesivamente cariñosos para referirnos o comunicarnos con esa población.

En efecto, los ciudadanos precisan de un trato desde el respeto, pero por tener más edad puede no ser aconsejable un exceso de familiaridad que puede confundirse con paternalismo, por lo que la edad no ha de interferir en el estilo de tratamiento y comunicación. Lo contrario puede ser tomado como una discriminación por edad, lo que



se ha venido a denominar como edadismo, bajo el que se oculta una aparente familiaridad y amabilidad, simplificando la profunda y plural realidad de las personas<sup>1</sup>.

Existe numerosa evidencia científica que muestra que el lenguaje edadista hacia las personas mayores tiene consecuencias negativas en su bienestar emocional y social<sup>2</sup>. El uso de términos infantilizantes para referirse a los adultos mayores<sup>3</sup> puede generar sentimientos de inferioridad y disminuir su autoestima.

Y es que el lenguaje es una herramienta poderosa que puede influir en nuestras percepciones y actitudes. Es clave para transmitir significados y suposiciones: no solo está influenciado por las ideas sociales sobre el envejecimiento, sino que también contribuye a la creación de significado y al desarrollo de estereotipos y has generar discriminación basada en la edad<sup>4</sup>.

Es comprensible, por ello, que el lenguaje utilizado en la carta objeto de este expediente haya podido producir, de forma inconsciente, malestar en algunos de sus destinatarios, aun cuando la intención haya sido, y no lo dudamos, fomentar la cercanía con el ciudadano.

Es necesario, pues, potenciar y reforzar las relaciones y confianza con las personas mayores, pero también hacer un uso adecuado del lenguaje en cada momento para que la relación sea lo más satisfactoria posible para todas las partes.

Resulta evidente, por lo tanto, que debe optarse en todo caso por una comunicación que no sea excluyente ni peyorativa, pero también debe ser desterrada la utilización de diminutivos o términos excesivamente familiares que puedan generar malestar en determinados colectivos de la ciudadanía.

En consecuencia, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

**ÚNICA: Con la finalidad de promover unas interacciones sociales adecuadas con las personas mayores y evitar la infantilización en las comunicaciones escritas remitidas a estas personas, se valore en cada caso evitar la utilización de un lenguaje**

---

<sup>1</sup> *Guía de atención y trato adecuado a las personas mayores*. Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales. Comunidad de Madrid.

Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

Guía para profesionales en la práctica diaria

<sup>2</sup> World Health Organization. *Informe mundial sobre el edadismo*. Organización Panamericana de la Salud. 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.37774/9789275324455>

<sup>3</sup> M. Sánchez-Izquierdo y G. Fernández-Mayoralas. *El edadismo en la utilización del lenguaje*. Revista Española de Geriátrica y Gerontología 59 (2024).

<sup>4</sup> Nuessel FH. *El lenguaje de la edad*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1093/geront/22.3.273>



**paternalista o con un tono excesivamente protector, familiar o cariñoso que pueda generar malestar en los mismos por no existir un vínculo afectivo previo que lo justifique.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López