



#121

focus

Su acceso a las Normas Internacionales



ENVEJECER
activamente



Foto: ACPPA



#121



Foto: SoftBank Robotics

ISO focus

Marzo-Abril 2017



ISOfocus Marzo-Abril 2017 – ISSN 2310-7987

ISOfocus, la revista de la Organización Internacional de Normalización, se publica seis veces al año. Usted puede descubrir mayor contenido en nuestro sitio Web en iso.org/isofocus, o manteniéndose conectado con nosotros en:



Director de Marketing, Comunicación y Web | **Nicolas Fleury**

Jefa de Comunicación | **Katie Bird**

Editora en Jefe | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**

Editoras | **María Lazarte, Clare Naden, Sandrine Tranchard**

Editora y correctora | **Vivienne Rojas**

Diseñadores | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**

Traductoras | **Alexandra Florent, Catherine Vincent**

Traducción al español | COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)

www.copant.org

Suscripciones y ediciones anteriores

Si le gusta *ISOfocus*, puede suscribirse y descargar el archivo pdf de forma gratuita, o comprar números en copias impresas a través de nuestro sitio iso.org/isofocus. También puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en customerservice@iso.org.

Contribuciones

Usted puede participar en la creación de esta revista. Si cree que su contribución puede aportar un valor añadido a cualquiera de nuestras secciones, por favor póngase en contacto en isofocus@iso.org. Todo el contenido de esta revista es © ISO, 2017. Ninguna parte puede ser reproducida sin el permiso previo por escrito de la editorial. Si desea hacerlo, por favor contactese con nosotros en isofocus@iso.org. Las opiniones expresadas son las de los respectivos contribuyentes y no son necesariamente las de ISO o de cualquiera de sus miembros.



Foto: Cadi Scientific



34-35 ISO.org cambia de imagen
 Día Mundial de la Salud 2017
 Estrategia global para un envejecimiento saludable
 Descubra la dieta mediterránea

- 2** Las oportunidades de envejecer
Comentario por Bronwyn Evans.
- 4** Las falsificaciones no utilizan normas
Campaña contra las falsificaciones se transmite en los medios sociales.
- 6** La economía plateada
Los costos y beneficios de vivir más tiempo.
- 14** ¡Robots al rescate!
Cómo la inteligencia artificial potencia la autonomía de las personas mayores.
- 22** La belleza de los años dorados
Nunca es demasiado tarde para lucir lo mejor posible.
- 28** Datos y cifras de un mundo que envejece
La demografía de la longevidad.
- 30** Por qué el envejecimiento actual de la población tiene un rayo de luz
Japón supera la carga de la edad con un diseño accesible.
- 36** Cómo adaptarse al envejecimiento de las sociedades
La razón por la que nuestra infraestructura debe alcanzar la mayoría de edad.
- 42** Impulsar la industria plateada de Singapur
SPRING SG promueve el envejecimiento activo con las normas.
- 46** Disfrutar la jubilación gracias a la ISO 9001
Por qué la búsqueda de un servicio de calidad vale la pena.



Esta revista está impresa en papel certificado FSC®.



Las oportunidades de *envejecer*

Las sociedades se enfrentan a grandes cambios demográficos que imponen nuevos desafíos en cuanto se trata de responder a los deseos y necesidades relacionados con el envejecimiento de la población.



Foto: SA

La población mundial está envejeciendo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se espera que cerca de 2000 millones de personas en todo el mundo sean mayores de 60 años en 2050, una cifra que es más del triple de la registrada en el año 2000.

Australia no es una excepción. En pocas palabras, el futuro al que nos enfrentamos incluye muchos más australianos de edad avanzada que en la actualidad. En 2016, el 15% de la población australiana (3.7 millones) tenía más de 65 años. Se espera que la proporción de australianos mayores aumente hasta el 22% (8.7 millones) de aquí a 2056 y hasta el 24% (12.8 millones) en 2096¹⁾.

Como ocurre en otros países industrializados avanzados, el envejecimiento de la población de Australia se ha convertido en una cuestión política ampliamente debatida e investigada. El país ya ha empezado a sentir los efectos de esta situación en la planificación del personal, los presupuestos gubernamentales y la competitividad de la industria. Sin embargo, este reto abre también la puerta a nuevos mercados con oportunidades de crecimiento y la oportunidad igualmente importante de mejorar la salud y el bienestar de nuestros ciudadanos.

La “economía plateada” se está convirtiendo en una fuerza cada vez más poderosa, gracias al poder

1) Información y estadísticas acreditadas para promover una mejora de la salud y el bienestar.

adquisitivo de los consumidores de más de 65 años. Esta economía plateada no solo incluye las compras directas de productos y servicios por parte de los ciudadanos de más edad, sino también la actividad económica generada por sus gastos y necesidades globales.

Tenemos que abordar los problemas reales a los que se enfrenta nuestra población de más edad. Es posible que tengamos que adaptar los productos y entornos a las necesidades de las personas mayores, teniendo en cuenta los conceptos del “diseño universal”, un término que describe los diseños válidos para todos, jóvenes y no tan jóvenes, tanto sin discapacidades como con necesidades especiales. Las empresas que adoptan la filosofía de productos “adecuados para todas las edades” pueden beneficiarse además de las mayores oportunidades de mercado derivadas de proporcionar los productos y los servicios relacionados.

Así que ante esta enorme oportunidad de mercado, no podemos pasar por alto la necesidad de un nuevo conjunto de normas como parte de un paquete más amplio de actividades económicas. Debemos ver la economía plateada como una oportunidad para desarrollar normas que mejoren la calidad de vida, que faciliten el crecimiento económico y que impulsen la innovación y la competitividad.

Con este fin, Standards Australia ha llevado a cabo una serie de iniciativas – tanto a nivel nacional como regional – para aprovechar el potencial económico de la economía plateada.

Estamos trabajando con el gobierno australiano (en concreto con el Departamento de Industria, Innovación y Ciencia) para dirigir un proyecto sobre el papel de las normas y la innovación en el impulso a la economía plateada de la APEC con otros miembros de la Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC). El proyecto reúne a diversos actores de la economía plateada de la APEC, como empresas, instituciones académicas, consumidores, organismos nacionales de normalización, gobiernos y reguladores, para intercambiar puntos

de vista sobre el papel de las normas y la innovación para impulsar el crecimiento de la economía plateada.

En mayo del año 2016, Standards Australia organizó una misión de estudio para el Comité de Normalización para la Industria Plateada de SPRING Singapur que incluyó un taller para el diálogo sobre normas e innovación como base en la economía plateada. La iniciativa, que describe las experiencias de Australia y de Singapur con las poblaciones envejecidas, identificó aspectos y avances clave en el papel que desempeñarán las normas y la conformidad.

Más adelante en 2016, Standards Australia también distribuyó una encuesta entre las economías miembros de APEC para agilizar el desarrollo de un documento temático que se publicará en febrero de 2017. Tanto la encuesta como el documento temático ayudarán a organizar el taller sobre normas e innovación para la economía plateada de APEC que se celebrará en Sidney a principios de abril de 2017. Este taller estimulará la reflexión y la innovación en el ámbito del potencial de las normas para el crecimiento de la economía plateada.

La estrategia normativa que desarrollamos hoy afectará a la escala y el crecimiento de esta economía emergente. Por esta razón, una mayor colaboración en el ámbito de la normalización y el impulso a la innovación son esenciales si se quieren aprovechar plenamente las nuevas oportunidades de negocio que ofrece la economía plateada. Mediante la cooperación con los organismos de normalización nacionales, las empresas privadas y el gobierno, ISO puede actuar como un líder global para aprovechar y demostrar el verdadero potencial del envejecimiento de la población.

¿Cómo será el mundo en 2060? Será sin duda diferente al actual, desde luego tendrá más años... y casi con certeza será más sabio. Puede que algunos de nosotros estemos aquí para verlo; si es así, espero que los efectos de las normas desarrolladas hoy dejen una huella duradera en las generaciones futuras. Se necesitan inversiones y compromiso a largo plazo. Por lo tanto, trabajemos juntos para hacer que esto ocurra. Después de todo, ¡no nos estamos haciendo más jóvenes! ■

Las falsificaciones no utilizan normas

Las falsificaciones son peligrosas. Por ejemplo, se han encontrado algunos juguetes falsificados que contienen niveles nocivos de ftalatos, que pueden alterar el funcionamiento de las hormonas de los niños y causar graves problemas de salud a largo plazo. Además de poner en peligro nuestra salud, los productos falsificados tienen importantes consecuencias económicas. Cada año, las economías del G-20 asumen un costo económico estimado de más de USD 18 000 millones debidos a las muertes causadas por los productos falsificados, a los que hay que sumar USD 125 millones adicionales gastados en el tratamiento de las lesiones relacionadas con falsificaciones*.

#fakes unsafe

Para concienciar sobre los riesgos y los costos de las falsificaciones, el comité de ISO sobre política de los consumidores (ISO/COPOLCO) puso en marcha en las redes sociales la campaña #fakesunsafe justo antes de las vacaciones de Navidad y Año Nuevo para ayudar a las personas a comprar de un modo seguro. La Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), socios de ISO en materia de normalización, también se sumaron, junto con diversos miembros de ISO que apoyaron la campaña.

Dato: El comité técnico ISO/TC 292, *Seguridad y resiliencia*, está desarrollando soluciones para combatir la falsificación y el fraude.

* Medición de la Magnitud de la Falsificación Global: Creación de un Indicador Mundial Contemporáneo de la Falsificación Física, Washington DC: Centro Mundial de la Propiedad Intelectual, 2016, consultado el 11 de enero de 2017.

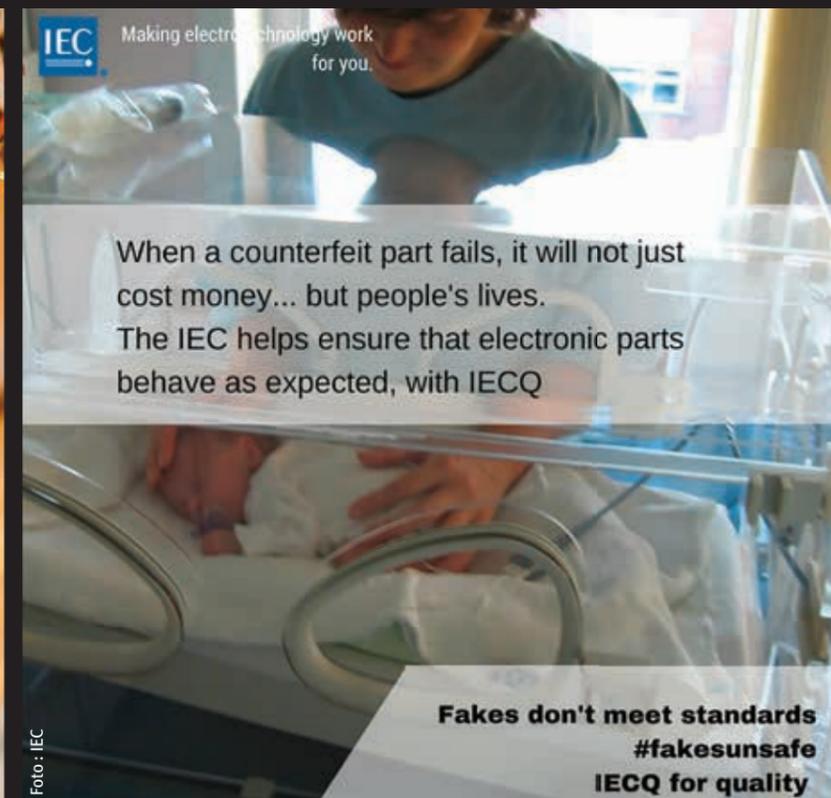


Counterfeit mobile phones contain alarmingly high levels of hazardous substances, well beyond global limits*

fakes don't meet safety standards

*Counterfeit and substandard mobile phones: resource guide for Governments (MMF, 2014)

Foto: ITU



IEC Making electronic technology work for you.

When a counterfeit part fails, it will not just cost money... but people's lives. The IEC helps ensure that electronic parts behave as expected, with IECQ

Fakes don't meet standards #fakesunsafe IECQ for quality

Foto: IEC



Avoid food poisoning these holidays

TOP 5 FOOD FRAUD PRODUCTS*:
MILK, OLIVE OIL, HONEY, SAFFRON, FISH.

* United States Pharmacopeial Convention (USP)

Fraudulent food businesses don't meet standards

ISO standards



Can this toy increase his risk of cancer, asthma and infertility later in life?

COUNTERFEIT TOYS CAN CONTAIN HARMFUL LEVELS OF PHTHALATES*

* Chartered Trading Standards Institute (CTSI)

Fakes don't meet safety standards

ISO standards



LA ECONOMÍA plateada

por Elizabeth Gasiorowski-Denis

¡ Los ochenta son los nuevos veinte! Un cambio demográfico está dando lugar a la denominada economía “plateada” y a una nueva y poderosa clase de consumidores. En este artículo, analizamos la forma en que los nuevos productos y servicios satisfacen las necesidades y expectativas de una población de más edad, y vemos cómo las normas pueden ayudar.

Las empresas se están preparando para la nueva ola de consumidores de más edad.

Después de completar un recorrido de 22.547 km (cerca de 14 millas) en bicicleta en una hora, Robert Marchand, ciclista de 105 años de edad, afirmó: “ No soy ningún fenómeno. No pretendo ir a más. Al superar los 100 años, no se puede perder el tiempo... Esta noche, celebraré una fiesta con todos mis amigos”. Una buena filosofía de vida.

Marchand no está solo. Es uno de los millones de ciudadanos franceses mayores de 60 años que viven la vida a tope, incluso a la avanzada edad de 105 años. La evolución demográfica de los últimos años y las previsiones para los próximos muestran que Francia está entrando en el grupo de los “países envejecidos”. Según el Institut national de la statistique et des études économiques (Instituto Nacional de Estadísticas y Estudios Económicos), 15 millones de franceses tienen ahora más de 60 años. En 2030, la cifra habrá aumentado a 20 millones y en el año 2060 habrá llegado a 24 millones.

Francia no es en absoluto una excepción. Muchos países están reinventando o revisando el concepto de jubilación – y el de vejez – ante la llegada a edades próximas a los 65 años de un número sin precedentes de miembros de la generación del baby boom. Los efectos de este cambio demográfico se están haciendo sentir mucho más allá del poseedor del récord mundial de 105 años de edad.



Un cambio histórico
está convirtiendo
el envejecimiento global
en un hecho positivo.

La economía del envejecimiento

La población mundial está cambiando de maneras que apenas se podían imaginar hace una generación, y a un ritmo superior a cualquier otro de la historia documentada. Un reciente informe sobre envejecimiento de la población mundial de Naciones Unidas indica que, entre 2015 y 2030, se prevé que el número de personas con 60 años o más en el mundo crezca en un 56% y pase así de 901 millones a 1400 millones. Y en 2050, la población mundial de personas mayores habrá multiplicado por más de dos el tamaño de la de 2015, según las previsiones, llegando a casi 2100 millones.

Este envejecimiento de la sociedad se debe en gran parte al aumento de la esperanza de vida, un fenómeno reciente que no surgió hasta la década de 1970. Además, las tasas de fertilidad de los países desarrollados y de muchas economías han caído hasta el punto de que se enfrentan a una escasez de trabajadores y consumidores jóvenes.

Gérard-François Dumont, Rector y Profesor de la Universidad de la Sorbona de París, señala que “la gran mayoría de la población mundial llegará a los 70 años”, algo que antes se consideraba una edad extraordinariamente avanzada. La forma de la “pirámide de población” clásica que muestra un gran número de jóvenes en la parte inferior con unos pocos ancianos en la parte superior ha cambiado.

“La proporción de consumidores de más edad en nuestra sociedad está aumentando”, afirma el Profesor Dumont refiriéndose a los cambios sustanciales que se han producido en la estructura de edad de la población. “Eso va a cambiar la economía de una manera que nunca habríamos imaginado”.

La mayoría de los académicos coinciden en que una población que envejece disminuye la tasa de crecimiento estructural a largo plazo de una economía y citan a Japón como ejemplo real de este fenómeno. Pero aunque los datos demográficos son, sin duda, un factor importante y duradero en la economía y plantean a los gobiernos desafíos a largo plazo, también ofrecen oportunidades.

Creación de nuevos mercados

Esto nos lleva a las nuevas perspectivas de la economía planteada: el mercado de bienes y servicios para las personas mayores de 65 años. Esta es la “otra” cara de la moneda del envejecimiento de la población: ofrece a muchos sectores la oportunidad de dirigirse a toda una nueva base de clientes. Según el Foro Económico Mundial (FEM), que publicó hace poco un informe titulado *Cómo la Longevidad del Siglo XXI Puede Crear Mercados e Impulsar el Crecimiento Económico*, las empresas, grandes y pequeñas, han comenzado a utilizar el envejecimiento como una lente a través de la cual ven sus planes estratégicos. “Como tal, el envejecimiento se convierte en una oportunidad comercial que mejora tanto las ganancias netas como los ingresos de las compañías, impulsa cambios en la plantilla y el lugar de trabajo que pueden incrementar la productividad y proporciona un medio para fomentar los

valores compartidos y las asociaciones sostenibles con el gobierno y la sociedad civil.”

Las empresas se están preparando para la nueva ola de consumidores de más edad. Y con motivo. Hoy en día, tanto los “baby boomers” como las personas mayores son más ricas y tienen mejor salud que nunca. A diferencia de la generación que alcanzó la mayoría de edad durante la Segunda Guerra Mundial, los baby boomers que llegan ahora a la edad de jubilación han disfrutado de un empleo estable y duradero. Y eso tiene una consecuencia fundamental: su poder adquisitivo es mayor.

Según la Encuesta de Presupuestos del Gobierno de Estados Unidos, los baby boomers estadounidenses gastan unos USD 400 000 millones anuales más que otras generaciones en bienes de consumo y servicios. Un aumento del gasto similar se ha registrado en otros países desarrollados, donde un gran porcentaje de la renta disponible se concentra en el grupo de 60 años y más. “Si las cosas se hacen bien, los mercados pueden llegar a ser tanto los impulsores como los beneficiarios del envejecimiento de la población”, indica el informe del Foro Económico Mundial.

Así pues, ¿cómo están incorporándose las empresas a este mercado potencialmente lucrativo? De hecho, muchas empresas ya llevan tiempo mostrando al resto del mundo cómo se puede aprovechar este mercado creciente. Algunas

compañías están incorporando el “envejecimiento” como factor clave para impulsar sus objetivos comerciales. Del mismo modo, algunas empresas han entendido el envejecimiento como una oportunidad para desarrollar productos y servicios para los consumidores de más edad, mientras que otras están sacando provecho de los conocimientos y las capacidades de los trabajadores mayores.

Beneficios para las empresas

Lo cierto es que existe una enorme oportunidad para que las empresas crezcan y expandan el alcance del mercado. Pero eso no es todo. Si se explota con eficacia, este grupo demográfico clave puede impulsar las ventas y generar otros muchos beneficios.

El envejecimiento ayudará a estimular la innovación, afirma el Profesor Dumont, que también es presidente del grupo focal de AFNOR, miembro de ISO para Francia, sobre la economía plateada, uno de los principales sectores identificados en la Estrategia de normalización francesa 2016-2018. “Eso supone adaptar o inventar productos y servicios que respondan a las necesidades de las personas mayores en todos los sectores”. Al mismo tiempo, señala, “debemos analizar los productos y servicios ofrecidos a las poblaciones más jóvenes para que sigan siendo útiles cuando esas personas envejecen.”



EL MERCADO MADURO

El mundo está envejeciendo... el segmento de personas de más de 60 años está creciendo más rápido que cualquier otro. He aquí por qué este segmento ofrece una nueva oportunidad de crecimiento.

PODER ADQUISITIVO

Los baby boomers gastan más que otras generaciones en aproximadamente **USD 400 000 millones** cada año en bienes y servicios

Fuente: US Government Consumer Expenditure Survey (21)



RIQUEZA GLOBAL



En los EE.UU., el **70%** de los ingresos disponibles estará en manos de los mayores de 60 años

Fuente: WEF Global Agenda Council on Ageing. "El envejecimiento como fuente de información sobre el crecimiento económico", 2014



INTERÉS POR LA TECNOLOGÍA

El uso de Internet entre los estadounidenses de 65 años creció en

150% entre 2009 y 2011, el mayor crecimiento en un grupo demográfico



71% que se conectan en línea, lo hacen diariamente

34% utiliza las redes sociales

Fuente: Pew Research Center



El hecho es que los productos y servicios adaptados a los clientes de más edad a menudo benefician a todo el mundo. Tomemos, por ejemplo, Amazon Echo, una innovación tecnológica activada por voz que tiene un potencial increíble para ayudar a las personas mayores. Es similar a otros dispositivos de reconocimiento de voz como Siri en el iPhone.

A primera vista, Echo (también conocido como Alexa) podría parecer un juguete tecnológico más. Pero si se estudia más de cerca, se ve que este "altavoz inteligente" podría mejorar la calidad de vida de nuestros mayores con enfermedad de Alzheimer o demencia senil, así como la de las personas mayores con limitaciones de movilidad y otros problemas de salud. Por ejemplo, un anciano podría encender la luz fácilmente desde el otro extremo de una habitación o ajustar la temperatura de la estancia usando solo su voz. Si quisiera escuchar música o leer un libro, podría hacerlo con otro comando de voz rápido. Sin Echo, tendría que pedir a otra persona que le ayudase con estas tareas sencillas.

Y aunque sin duda jóvenes y ancianos se benefician de las mejoras de accesibilidad y comodidad y del mayor rango de opciones que ofrecen los nuevos productos y servicios, aún existen dudas sobre la protección del consumidor. Esto es esencial cuando se piensa en las personas de más edad.

La nueva clase de consumidores

El envejecimiento no es nuevo en el mundo de la normalización. Hace casi dos décadas, en 1999, el Comité de ISO sobre política de los consumidores (ISO/COPOLCO) realizó un taller sobre envejecimiento de la población en el que se destacaron los cambios demográficos globales y se predijo que "en el año 2025, una de cada cuatro personas de los países desarrollados será mayor de 60 años y los países en

desarrollo también se verán afectados". Se llegó a la conclusión de que abordar las cuestiones relacionadas con la calidad de vida, la independencia, la salud y la seguridad es fundamental para que los países puedan desarrollar la importante infraestructura necesaria para hacer frente al envejecimiento de la sociedad, lo que incluye su impacto económico.

Consumers International, en colaboración con su homólogo europeo, ANEC, lleva muchos años presionando para desarrollar normas que hagan que los productos y servicios sean seguros y accesibles para todos los consumidores, con independencia de su edad y su capacidad. "Es aquí donde las normas ISO pueden desempeñar un papel importante", señala Sadie Homer, representante de Consumers International. "Debemos garantizar que se tienen en cuenta a todos los interesados en el desarrollo de normas que las empresas puedan utilizar para ofrecer productos y servicios que satisfagan estas necesidades de TODOS los consumidores, sea cual sea su forma de acceder a ellos".

Tras examinar detenidamente la situación, ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) sumaron fuerzas en una política de accesibilidad común para formalizar su compromiso de garantizar que todas las normas futuras contribuirán a la creación de productos, servicios y entornos que sean accesibles para todos.

La resolución, publicada en 2014 coincidiendo con la revisión de la Guía ISO/IEC 71, *Guía para abordar la accesibilidad en las normas*, hace hincapié en puntos clave como la importancia del diseño accesible (o universal), la participación de las personas mayores y las personas con discapacidad en el desarrollo de normas para salvaguardar sus intereses particulares y la formación de los desarrolladores de normas para incorporar las características de accesibilidad en las normas.



Aunque las personas mayores que tienen algún nivel de discapacidad o deficiencia están claramente entre los grupos de consumidores más vulnerables, hay muchos más. Estas vulnerabilidades también pueden ser experimentadas por otras personas de la sociedad a cualquier edad.

Por esta razón, COPOLCO está desarrollando una propuesta de norma que tiene como objetivo ayudar a las empresas a hacer frente a las necesidades de los consumidores vulnerables, que corren un riesgo mayor cuando se cometen errores o como resultado de una mala práctica. Se inspirará en la norma nacional británica BS 18477:2010, *Prestación de servicios inclusivos – Requisitos para identificar la vulnerabilidad de los consumidores y responder a ella*.

De cara al futuro, las normas y guías desarrolladas para todos los consumidores no solo protegerán a los consumidores, sino que ayudarán también a las empresas a prosperar. Como lo explica Homer: “Con una proporción creciente del mercado global compuesta por consumidores de más edad, las empresas tienen que estar seguras de que las normas que utilizan han tenido en cuenta e incorporado las necesidades de todos los consumidores para poder ofrecer un nivel de servicio coherente a todos sus clientes”, señala, “esto es aún más importante para las normas en desarrollo dirigidas específicamente a los consumidores de edad avanzada.”

El futuro de la generación del baby boom

Un cambio histórico está convirtiendo el envejecimiento global en un hecho positivo. Pero el trabajo aún no ha

concluido y hay que responder a preguntas importantes. ¿Cuáles son las necesidades y las expectativas de las personas mayores en relación con los diferentes tipos de productos y servicios? ¿Cómo deben tener en cuenta las normas las necesidades de las personas mayores? ¿Cómo deben evolucionar las normas en respuesta a las tendencias que surgen de esta nueva situación demográfica?

Para el rector Gérard-François Dumont, las normas desempeñan un papel vital. “Las normas son especialmente importantes en la economía plateada”, afirma refiriéndose a los diferentes tipos de interesados en el nuevo mercado, como las empresas privadas, los profesionales médicos y de bienestar social, las autoridades locales y los organismos de seguridad social. “Todos estos implicados hacen que sea esencial encontrar un terreno común con normas compartidas”.

Un aspecto único y sin precedentes sobre el potencial de la población envejecida es la falta de fronteras. Ningún país es inmune al envejecimiento de la población y, si las empresas quieren sobrevivir a largo plazo, tendrán que ver la curva demográfica como una oportunidad para llegar al mercado sin explotar a las personas de edad avanzada. Este nuevo mercado garantizará la prosperidad y la longevidad de estos negocios impulsando toda una nueva gama de productos y servicios, y estimulará el desarrollo de un ciclo positivo de normas e innovación continua.

Así que ¡felicidades, Robert Marchand! Siga rompiendo moldes y disfrutando al máximo de la vida y de las ventajas de la edad avanzada. Después de todo, los ochenta son los nuevos veinte. ■

Doro diseña para las personas mayores

El “dólar gris” va a ser un factor significativo en el mercado de los productos relacionados con la tecnología. Sin embargo, por lo general, se pasa por alto a las personas mayores cuando se trata del diseño de estos productos. El resultado es un emocionante nicho de mercado.

Para la firma sueca Doro, especialista en el desarrollo de software y productos de telecomunicaciones, diseñar para las personas mayores resultaba una opción obvia. La compañía ha creado el teléfono inteligente Doro 8031, un teléfono móvil fácil de usar para las personas mayores que es muy intuitivo y está adaptado a los problemas asociados con la edad. Su sencillez cautiva a las personas mayores y, en tan sólo unas pocas semanas, el Doro 8031 se ha convertido en referencia para los mayores que se están iniciando en la comunicación móvil.

La generación de edad más avanzada se enfrenta a importantes desafíos a la hora de utilizar las tecnologías móviles, así que ¿cómo ha abordado Doro el nuevo mercado nicho? Valérie Olek, Gerente de Ventas en Doro, nos habla del deseo de la marca de acercarse cada vez más a las necesidades de las personas mayores.

ISOfocus: El Doro 8031 no es un teléfono inteligente convencional. ¿Cuál de sus características hace más fácil la vida de los usuarios de más edad?

Valérie Olek: El Doro 8031 es un teléfono inteligente 4G para las personas mayores cuya interfaz ha sido diseñada para ser tan simple e intuitiva como sea posible. Decidimos desarrollar una interfaz que “piensa” como su usuario y, naturalmente, les lleva a tomar acciones sin complicarse con las múltiples funciones que tiene.

Más específicamente, la pantalla táctil cuenta con tres grandes iconos, cada uno asociado con un verbo de acción (Llamar, Buscar/Ver y Enviar). Cada uno abre sugerencias lógicas que permiten a los usuarios llevar a cabo su propósito deseado en tan sólo unos pasos.

¿Por qué ha decidido Doro centrarse en este nuevo nicho de mercado?

Fundada en 1974, Doro cuenta con más de 40 años de experiencia en el sector de la telefonía. En 2008, hicimos un cambio estratégico importante, especializándonos en el desarrollo de soluciones de telefonía para las personas mayores. Éramos pioneros en el campo en esos días, ya que la mayoría de los teléfonos móviles se dirigían exclusivamente a personas entre 25 y 35 años de edad.

Hubo muchos factores detrás de nuestra decisión de especializarnos en este nuevo nicho de mercado. Para empezar, estaba claro que se esperaba que este grupo demográfico de edad avanzada aumentara y abriera oportunidades únicas para hacer negocios – oportunidades mejoradas por la escasa oferta de productos en esta área. En última instancia, esto nos permitió labrarnos una posición en un segmento del sector, con una oferta única y atractiva, y retirarnos de un mercado principal altamente competitivo.

¿Dónde encajan las normas en sus actividades?

Las normas, la legislación y las etiquetas son elementos que cumplimos de forma muy estricta en el diseño de nuestros productos. Ponemos en práctica las directivas ambientales meticulosamente y estamos trabajando constantemente para reducir el impacto que tienen nuestras actividades y productos sobre el medio ambiente. Nuestros principales proveedores están también certificados por la norma ISO 9001 e ISO 14001 de calidad y gestión ambiental. Es un criterio principal impuesto por los departamentos de I+D y calidad de Doro.



Valérie Olek, Gerente de Ventas en Doro.

Realizamos un importante cambio estratégico, especializado en el desarrollo de soluciones de telefonía para personas mayores.



¡Robots al rescate!

Romeo es un robot humanoide de 140 cm de altura, diseñado para explorar e investigar la asistencia a las personas de edad avanzada y a aquellas que están perdiendo su autonomía.

por Maria Lazarte

No falta mucho para que los robots se conviertan en una parte normal de nuestra vida cotidiana. Pronto, nuestros compañeros móviles prestarán todo tipo de servicios, desde la formación hasta la comunicación y la compañía, y nos ayudarán a conservar la independencia a medida que envejecemos. La era de la interacción entre humanos y robots ha comenzado y está cambiando nuestra forma de entender el envejecimiento.



Foto: Hocoma, Suiza

i Pueden los robots resolver los problemas de una sociedad que envejece? Las investigaciones en curso sugieren que sí. Los robots actuales pueden sacar la basura, ayudar a caminar y hacer las compras. Pueden contar chistes, reconocer las emociones e incluso aprender. Aunque para contar con robots cuidadores plenamente funcionales aún hay un largo camino por recorrer, los expertos en robótica y los médicos predicen que una nueva ola de avances en las tecnologías robóticas informatizadas estará disponible en los próximos años para ayudar a los ancianos a permanecer en su hogar más tiempo. Todo comenzó en Japón, donde la esperanza de vida creciente y el descenso de la natalidad están causando una reducción alarmante en el número de trabajadores y una demanda cada vez mayor de cuidadores. Para hacer frente a las deficiencias de la mano de obra y la asistencia, los japoneses recurrieron a una de las cosas que hacen mejor: la tecnología. El resto del mundo está siguiendo sus pasos. Dado que las personas viven más tiempo que antes, la Unión Europea (UE) ha estado invirtiendo decenas de millones de euros al año en investigación robótica para el cuidado de los ancianos. “Los estudios muestran que los costos nacionales y europeos de la atención sanitaria relacionada con el envejecimiento están aumentando continuamente, así que la UE tiene un compromiso estratégico con el fomento de la sostenibilidad a través de la tecnología”, afirma Jorge Dias de la Universidad de Coímbra en Portugal, que trabaja en GrowMeUp, una iniciativa financiada por la UE que promueve el uso de la robótica para un envejecimiento activo y saludable. “El objetivo de GrowMeUp es mostrar que un sistema robótico puede aumentar la eficiencia de la asistencia sanitaria mejorando a la vez la calidad de vida. Esperamos que esto ayude a que las personas de edad permanezcan más

Unas 160 personas mayores en Italia y Suecia participaron en el proyecto piloto de cuatro años.

tiempo en su casa en lugar de en residencias para el cuidado de ancianos.

Otro proyecto, Robot-Era, realizó hace poco el ensayo más extenso del mundo hasta la fecha para probar la eficacia y la aceptación de los servicios robóticos para los ancianos. Unas 160 personas mayores en Italia y Suecia participaron en el proyecto piloto de cuatro años, en el que los robots hacían las compras, ayudaban a sacar la basura y estaban atentos a riesgos de seguridad como puertas abiertas y fugas de gas. “Estoy encantada de que un sistema robótico pueda facilitar mis actividades diarias”, señaló Wanda Mascitelli, una participante entusiasta. “Vivo sola, y esto hace que me sienta más segura y más relajada en casa”. Su veredicto no es ninguna sorpresa: incluso los más escépticos entre nosotros pueden reconocer que los avances robóticos suponen un fortalecimiento de una sociedad envejecida.



Foto: Hocoma, Suiza

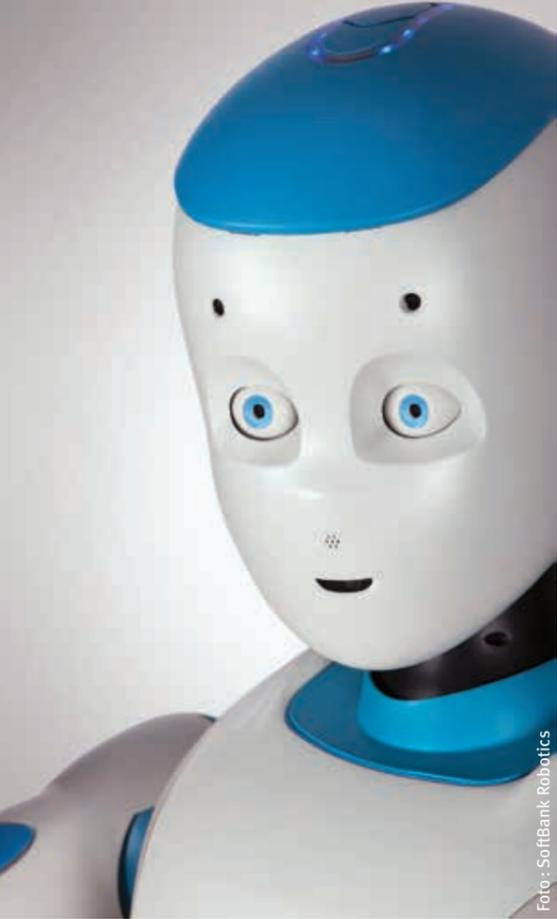


Foto: SoftBank Robotics

Un robot llamado Romeo

Los robots nos ofrecen una manera de mantener nuestra autonomía a medida que envejecemos. Romeo, un robot humanoide desarrollado por SoftBank Robotics, fue diseñado precisamente con ese fin. Con 1.40 m, una altura considerable para un robot de servicio, puede realizar un seguimiento de su horario, recordarle que compre leche e indicarle la dosis de medicamento que debe tomar. Le dará consejos para ayudarlo a realizar sus actividades diarias y se asegurará de que no ha dejado la estufa encendida.

“Nuestro robot puede ayudar en tres áreas clave: garantizar que nuestros clientes están seguros en casa, conectarlos a su entorno y realizar tareas cotidianas en la casa”, afirma el Director de Innovación de la Investigación de la compañía, Rodolphe Gelin.

Una de las principales ventajas de que un robot viva con una persona mayor es que puede llegar a conocer sus hábitos, como cuánto duerme o cuándo come, por lo que puede detectar un posible problema e informar a los cuidadores y a la familia. Una red virtual de asistencia anima a los usuarios a socializar y hace que sea más fácil cuidar de ellos. “Esto aumenta la calidad de vida tanto para las personas mayores como para sus familias, al tiempo que reduce el uso de servicios de asistencia”.

Y esto no es más que la punta del iceberg, hay muchas otras iniciativas en curso que tienen objetivos similares. El proyecto Iron Hand, por ejemplo, está desarrollando y probando un guante robótico diseñado para compensar la pérdida de fuerza y agarre de la mano causada por el envejecimiento, que puede ser limitante para realizar tareas cotidianas como abrir una botella o preparar comidas. Hocoma, una de las empresas implicadas en el proyecto, es pionera en el desarrollo de tecnología médica innovadora para la terapia de movimiento funcional. “Nuestras soluciones ayudan a los terapeutas a hacer frente a los retos demográficos y económicos actuales intensificando la terapia y mejorando la eficacia de sus resultados”, explica su Director Creativo, Mike Fuhrmann. “Por ejemplo, Andago se está utilizando para ayudar a las personas que han sufrido una caída o un accidente cerebrovascular a recuperar la confianza al caminar. El proyecto Iron Hand es otro paso hacia adelante.”

Una red virtual de asistencia anima a los usuarios a socializar y hace que sea más fácil cuidar de ellos.

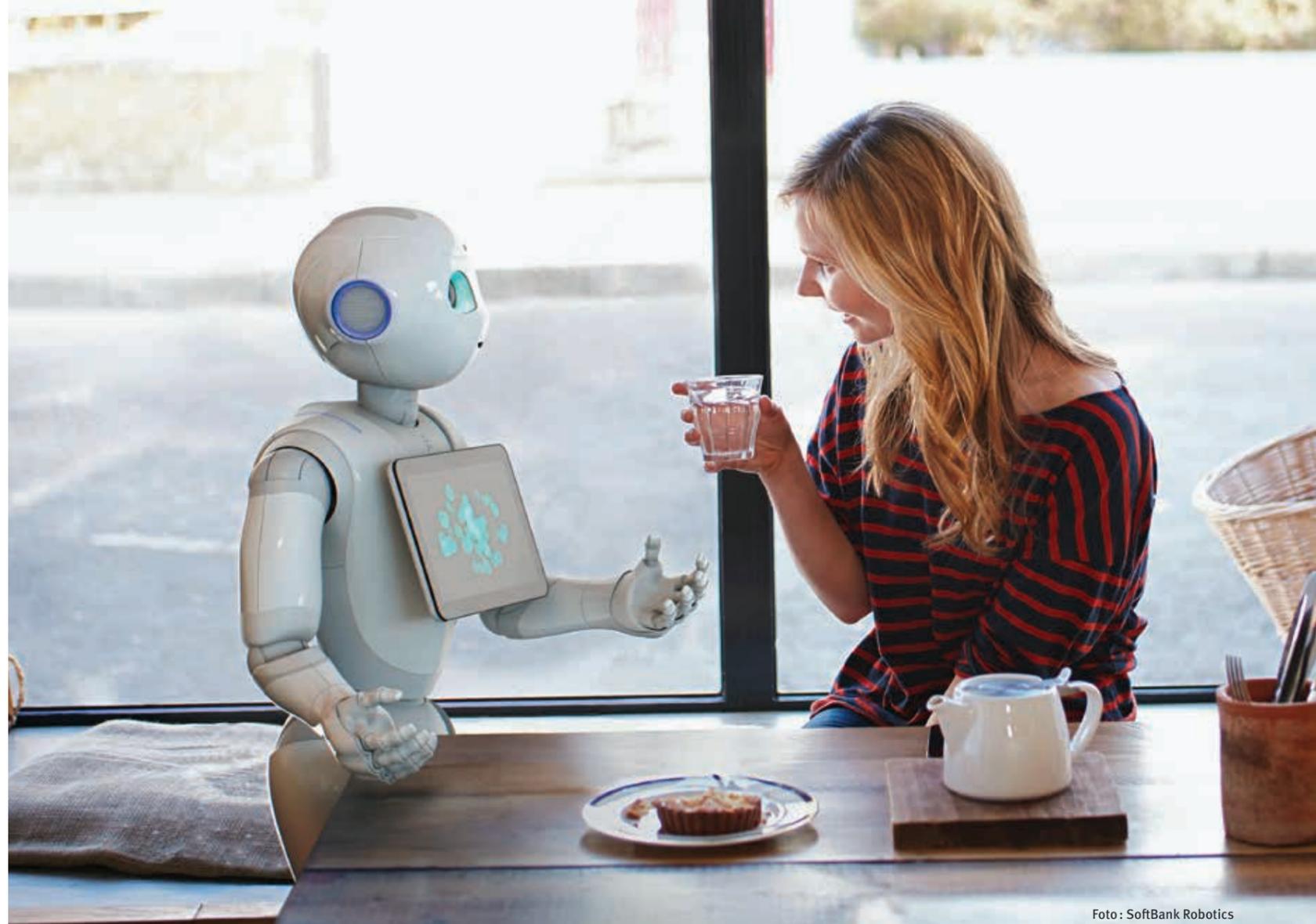


Foto: SoftBank Robotics

Pepper, un compañero de confianza, es capaz de comunicarse con usted a través de la interfaz más intuitiva que conocemos: la voz, el tacto y las emociones.

¿Se está deshumanizando a las personas mayores?

A medida que el número de dispositivos se multiplica, ¿cómo responderán los ancianos? ¿Los estamos alienando? Gelin no lo ve así. “Por el contrario, en las residencias para jubilados, el robot se convierte en un centro de atención y de debate que une a las personas. Estas máquinas fortalecen las relaciones sociales, por ejemplo al permitir que los abuelos mantengan un contacto más estrecho con sus nietos. En última instancia, estamos hablando de dispositivos de asistencia que compensan las limitaciones, algo que los usuarios consideran a menudo menos estigmatizante que, por ejemplo, un bastón o una silla de ruedas”. El experto en robótica no niega que una enfermera humana o un miembro de la familia ofrecen una mejor compañía, pero cree que, en nuestra frenética sociedad, eso no siempre es posible. “Tener un robot es mejor, y mucho más seguro, que estar solo”.

Ese es un punto importante, porque la compañía también está en la agenda de la robótica. Hasbro ha desarrollado gatos robóticos destinados específicamente a las personas mayores para llenar ese vacío. Del mismo modo, Pepper, otro robot humanoide que está ultimando SoftBank Robotics, puede reconocer las emociones y responder a ellas. Divertido y accesible, ya se utiliza en decenas de residencias de ancianos en toda Europa para informar y entretener a los residentes.

La robótica también se está utilizando para llenar los vacíos causados por la disminución de la mano de obra. El aeropuerto Haneda de Tokio está trabajando con la compañía japonesa de robótica y tecnología Cyberdyne para equipar a su personal con soportes lumbares robóticos para que las personas mayores puedan hacer las tareas pesadas que normalmente corren a cargo de trabajadores físicamente jóvenes y fuertes, como la carga del equipaje.

Nos corresponde a nosotros
aprovechar el potencial de la robótica.

Impulsar la economía plateada

Todos estos acontecimientos demuestran que la tecnología está llamada a ser un motor importante para la economía plateada, el nuevo mercado de bienes y servicios para las personas mayores. Pero para lograrlo, necesitamos las normas adecuadas. “Uno de los obstáculos más notables para la integración de la robótica en el cuidado de los ancianos es la falta de normas y leyes integrales para la comercialización de estos productos con el fin de que puedan llegar a la sociedad”, afirma Dias. “La seguridad, las normas y la certificación se deben abordar si queremos que los robots sociales autónomos lleguen a la asistencia sanitaria. Las Normas Internacionales son esenciales”. Hasta hace poco, los robots se utilizaban principalmente en aplicaciones industriales y se mantenían apartados de los trabajadores. “No estábamos preparados para el contacto humano-robot”, explica el Profesor Gurvinder Singh Virk, Coordinador del grupo de trabajo de ISO que desarrolló la primera norma para los robots dedicados al cuidado personal. “Cuando se inició la investigación en una nueva generación de robots diseñados para ayudar a las personas con las tareas cotidianas, tuvimos que asegurarnos de que podíamos controlar y mitigar los riesgos derivados de una estrecha interacción con los seres humanos”. Muchos de los robots de servicio emergentes no eran dispositivos industriales ni médicos, por lo que no estaban cubiertos por las normas existentes, sobre todo en materia de seguridad. Esto creaba incertidumbre para los inversores. ¿Qué sucedería si, después de invertir millones de dólares, los productos se consideraban peligrosos o se producían accidentes que llevaban a litigios contra los fabricantes?

ISO se unió a grupos de expertos de universidades, empresas de diseño de robótica, organismos gubernamentales y otros interesados para desarrollar la norma ISO 13482, la primera norma para la seguridad de los robots dedicados al cuidado personal. La norma ayuda a responder a los peligros mediante, por ejemplo, la limitación de los movimientos y la fuerza, evitando bordes afilados y emisiones peligrosas, etc. Como era de esperar, Japón ha sido uno de los primeros en aplicarla, pero la norma está despegando ahora a nivel mundial.

“Es difícil evaluar un nuevo producto como ‘bueno’ o ‘malo’”, explica Gelin. “Al indicar un nivel de rendimiento, las Normas Internacionales nos ayudan a comparar con una referencia. Las normas de seguridad son especialmente importantes. La gente necesita confiar en

el robot que tiene en casa, y saber que cumple las normas es tranquilizador”.

Antes de la publicación de la norma ISO 13482, SoftBank Robotics usaba únicamente la norma IEC 60950 para equipos de tecnología de la información, ya que, en cierto modo, sus sistemas robóticos funcionaban como un ordenador. “Ahora que la norma ISO 13482 sobre la seguridad de los robots para el cuidado personal está disponible, estamos estudiando su aplicación”, afirma Gelin. “Es bastante exigente en algunos puntos, pero esperamos usarla, ya que normas específicas como esta harán las cosas más fáciles para nuestro sector”.

Mike Fuhrmann está de acuerdo: “Hocoma ha sido pionero en la integración de tecnología innovadora en aplicaciones médicas y estamos orgullosos de participar en los trabajos de normalización de ISO. Estamos utilizando activamente normas como las de las series ISO 13485 (calidad de los dispositivos sanitarios), ISO 14971 (gestión del riesgo para dispositivos sanitarios) e IEC 60601 (seguridad básica y rendimiento de equipos médicos eléctricos). Nuestra prioridad es que nuestras soluciones puedan ser utilizadas con seguridad por personas que están solas en casa, aunque sufran alguna discapacidad o limitaciones relacionadas con la edad.”

Impulsar el cambio

ISO 13482 es solo un primer paso. Recientemente, ISO consolidó todo su trabajo robótico en un comité especializado con el fin de satisfacer mejor las necesidades crecientes de una industria en rápido desarrollo. A medida que evoluciona la tecnología, lo harán también las normas que la regulan.

El Profesor Virk está muy ilusionado con el futuro: “El trabajo que estamos haciendo en ISO puede impulsar el desarrollo de un mercado de masas en el ámbito de la robótica. Uno de los mayores problemas actuales sigue siendo el alto costo de producción. Las normas podrían cambiar esta situación. Actualmente estamos trabajando en la fabricación de componentes robóticos conecta y reproduce mediante la formulación de normas de modularidad de robots de servicio que harán el sector más competitivo y accesible. Podría suponer una verdadera revolución”.

Este es solo el comienzo de la aventura robótica. Para algunos, el desarrollo de normas indicará la dirección en la que debemos, o no, avanzar. Pero nos corresponde a nosotros aprovechar el potencial de la robótica y decidir qué papel queremos que desempeñe en nuestras vidas. ■



Foto: Hocoma, Suiza

Andago es un robot móvil para el entrenamiento para trasladarse con soporte para el peso corporal que permite caminar en posición vertical con las manos libres y sin limitaciones espaciales.



La belleza de los años dorados

por Elizabeth Gasiorowski-Denis

Cada vez son más las personas mayores que piensan que nunca es demasiado tarde y se someten a diversos procedimientos estéticos. Pero ¿qué normas sirven de guía para los servicios de este sector? ¿Cómo pueden los pacientes tener la certeza de que están recibiendo la mejor atención posible? En este artículo, contamos lo último sobre la cirugía plástica para esa etapa de la vida.

Hanna Groch, de 75 años, siempre se ha sentido más joven de lo que dice su certificado de nacimiento. Trabaja a tiempo completo como administradora de una propiedad y mantiene un calendario social activo, recibiendo cursos de inglés y de informática en el instituto de preparatoria de su comunidad y sale a menudo con sus dos nietos. Pero decidió que había una cosa que necesitaba mejorar: su aspecto. “Me mantengo más activa que la mayoría de la gente de mi edad. No me siento vieja, me siento bien, pero la gente se me acercaba y me decía: ‘Pareces cansada. Tienes mal aspecto’. Me harté de eso”, explica Groch. Así que hace dos años, la Sra. Groch, que vive entre Polonia y Francia, se sometió a una cirugía de párpados y tiene previsto pasar por otros procedimientos, como los del cuello y la mandíbula.

“Si te miras en el espejo y no te gusta lo que ves y se puede mejorar, ¿por qué no hacerlo?”, añadió. “Yo lo habría hecho hace muchos años, pero muchos de estos procedimientos no estaban disponibles entonces.”

¿Por qué optar por la cirugía estética?

Groch no es la única. Ella es solo una de las muchas personas de entre 60 y más de 80 años que desean mejorar su etapa dorada con un procedimiento cosmético. No es de extrañar que, entre los procedimientos más populares entre las personas mayores, tratamientos de rejuvenecimiento como los estiramientos faciales y la cirugía de párpados ocupen las primeras posiciones.



Según la Sociedad Americana de Cirugía Plástica Estética (ASAPS), se realizó más de un millón de tratamientos quirúrgicos y no quirúrgicos en el colectivo de los mayores de 65 años en 2014. Es un número que ha crecido un 63% en los últimos cinco años y casi el 320% en los últimos 15.

Hay tantas razones para someterse a una cirugía estética como pacientes de esas edades, afirman los expertos. Algunas personas viven más tiempo y están más sanas, y quieren que su físico vaya en armonía con su psique, como la Sra. Groch. Otras todavía buscan empleo y quieren dar una imagen juvenil. Pero, en muchos casos, las personas mayores optan por la cirugía plástica porque necesitan el empujón de confianza que estos procedimientos pueden proporcionarles.

Olivier Pégorier, un cirujano certificado por la junta europea que ejerce en Francia, ha notado que hay un número creciente de pacientes de edad avanzada. “Dado que la ‘imagen’ que uno proyecta se ha vuelto tan importante, la cirugía estética se ha convertido en una opción atractiva para las personas mayores que desean tener un aspecto renovado y rejuvenecido”.

El número creciente de cirugías, afirma, también se explica por los cambios culturales y económicos, que incluyen un aumento de la edad de jubilación y de la esperanza de vida. Además, las personas están mejorando su calidad de vida y quieren que su apariencia externa refleje su vitalidad interna.

El número de tratamientos quirúrgicos y no quirúrgicos ha crecido cerca del 320% en los últimos 15 años.

“La evolución de técnicas menos invasivas, combinada con el hecho de que las personas viven más y mejor, hace que ya no haya realmente una edad máxima para los procedimientos cosméticos”, explicó el Dr. Pégorier, especializado en cirugía plástica, estética y reconstructiva. “Cada vez es más común que mujeres y hombres de más de 60 y 70 años conserven una apariencia juvenil”. Los adultos mayores están reconociendo que vivir bien a edades avanzadas es tan importante como vivir más tiempo. Pero con el paso de más personas de edad avanzada por el quirófano, surge la cuestión de la seguridad. Someterse a una cirugía estética no es algo tan sencillo como cortarse el pelo, es una cirugía real con todos los riesgos y complicaciones potenciales asociados.

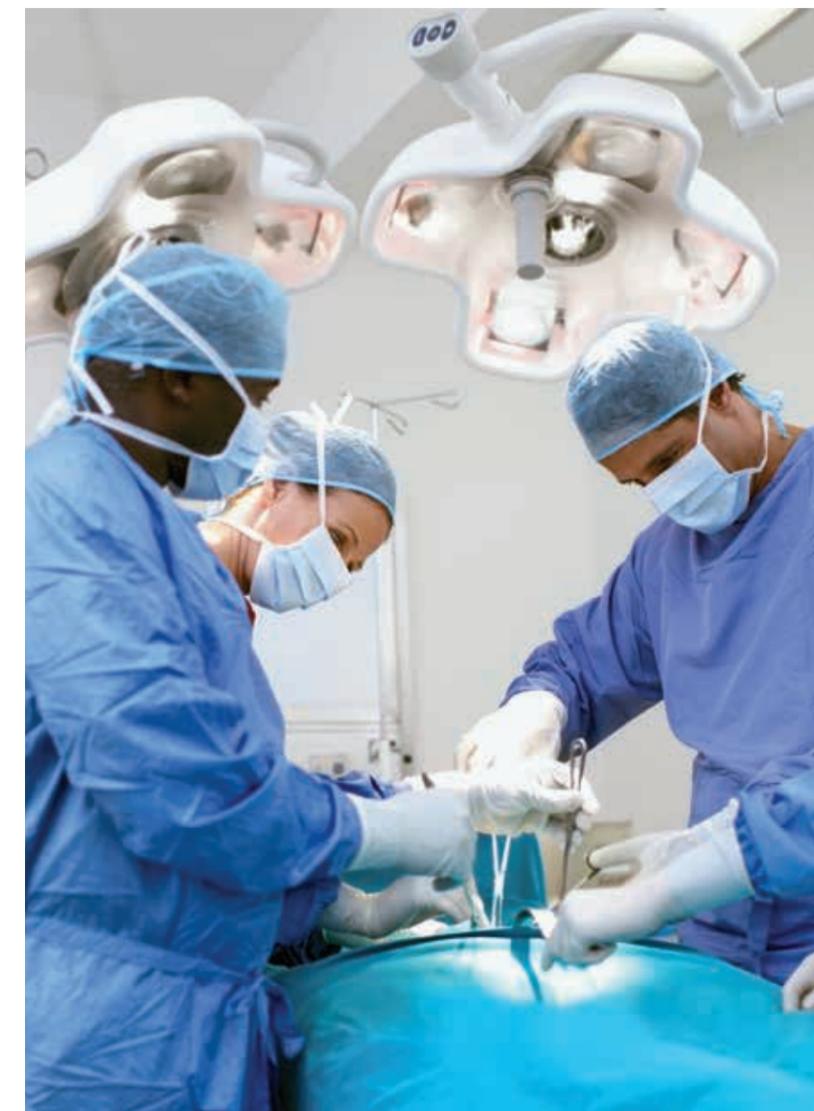
Una primera norma para las intervenciones estéticas

Ya sea en su propio país o en el extranjero, los pacientes esperan ser tratados por profesionales competentes en un entorno seguro y desean ser informados de las cuestiones relevantes relacionadas con su procedimiento, incluidos los riesgos. Sorprendentemente, existían muy pocas normas centradas en los servicios de cirugía estética. Hasta hace poco. Estas expectativas han sido abordadas en la nueva norma europea para los servicios de cirugía estética.

Hace dos años, el Comité Europeo de Normalización (CEN) publicó una norma relacionada con los servicios de cirugía estética (EN 16372). Esta norma, de amplio alcance, cubre todos los niveles del servicio: antes, durante y después de que el procedimiento estético se haya llevado a cabo.

Anne Hayes, Directora de Desarrollo de Mercado para la Gobernabilidad y la Resiliencia del BSI, el organismo nacional de normalización del Reino Unido y miembro de ISO para el país, cree que la norma ayudará a homogeneizar las condiciones en Europa: “Los cirujanos plásticos de toda Europa estaban convencidos de que los pacientes tenían pocas normas que pudieran usar como referencia a la hora de elegir un cirujano, una clínica o un hospital”, afirma Hayes. “La norma EN 16372 tiene como objetivo crear una referencia para la calidad que se espera cuando una persona se somete a un procedimiento cosmético”.

Los pacientes esperan ser tratados por profesionales competentes en un entorno seguro.



La norma EN 16372 se desarrolló para mejorar el nivel de los servicios de cirugía estética con el fin de aumentar la seguridad y la satisfacción del paciente y reducir el riesgo de complicaciones. El objetivo es promover unos altos estándares uniformes para los proveedores de servicios de cirugía estética en toda Europa.

Así pues, ¿cómo funcionará la norma? ¿Cómo se beneficiarán de ella los pacientes que viajan a otros países para someterse a procedimientos? Según Hayes, la norma dará a los pacientes una indicación de la calidad de servicio que deben esperar. “De esa manera, los pacientes tendrían una mayor protección en los países donde no existen leyes que regulen la cirugía estética”, señala.

Una mirada al futuro

En conjunto, EN 16372 se aplicará en los estados miembros de la UE cuyos organismos nacionales de normalización son regulados por el CEN. Esto incluye el Reino Unido, así como otros países europeos desde Polonia a Portugal y desde Finlandia a Francia, un total de 31 estados miembros cuyos sectores de cirugía estética quedarán cubiertos por la norma.

Ante el auge del turismo médico, ha aumentado la preocupación por contar con productos, procedimientos y proveedores seguros y de calidad. Y aunque la mayoría de los médicos que ejercen en este campo se rigen por un alto estándar, los pacientes pueden encontrarse (y se encuentran) en algunos casos con malas prácticas. El establecimiento de normas de servicio para la industria estética podría reducir los riesgos a los que se enfrentan los pacientes cuando viajan al extranjero para obtener atención médica.

Con una norma europea ya disponible, la industria de la estética puede preguntarse si hay una norma internacional en proyecto. Y aunque la mayoría de los signos indican que todavía queda un largo camino por recorrer en este sentido, algunas personas ya están especulando sobre su viabilidad.

“Una Norma Internacional podría dar una mayor protección a los pacientes que viajan cada vez con más frecuencia al extranjero para someterse a procedimientos quirúrgicos”, afirma Anne Hayes en referencia al mercado de turismo médico, que crece con rapidez. “También ayudaría a establecer programas de formación y calificaciones reconocidas a nivel internacional para el desarrollo de la cirugía estética”.

Para el Dr. Pégorier, efectivamente sería deseable que se desarrolle una Norma Internacional. “Las prácticas médicas – incluidas las buenas prácticas esperables de todos los cirujanos que se dedican a la cirugía estética – podrían así compararse adecuadamente en todo el mundo”, explica. “Con el aumento del turismo médico, una Norma Internacional se convertirá en algo esencial.”



En 2014, se realizaron más de un millón de tratamientos quirúrgicos y no quirúrgicos a personas de 65 o mayores.

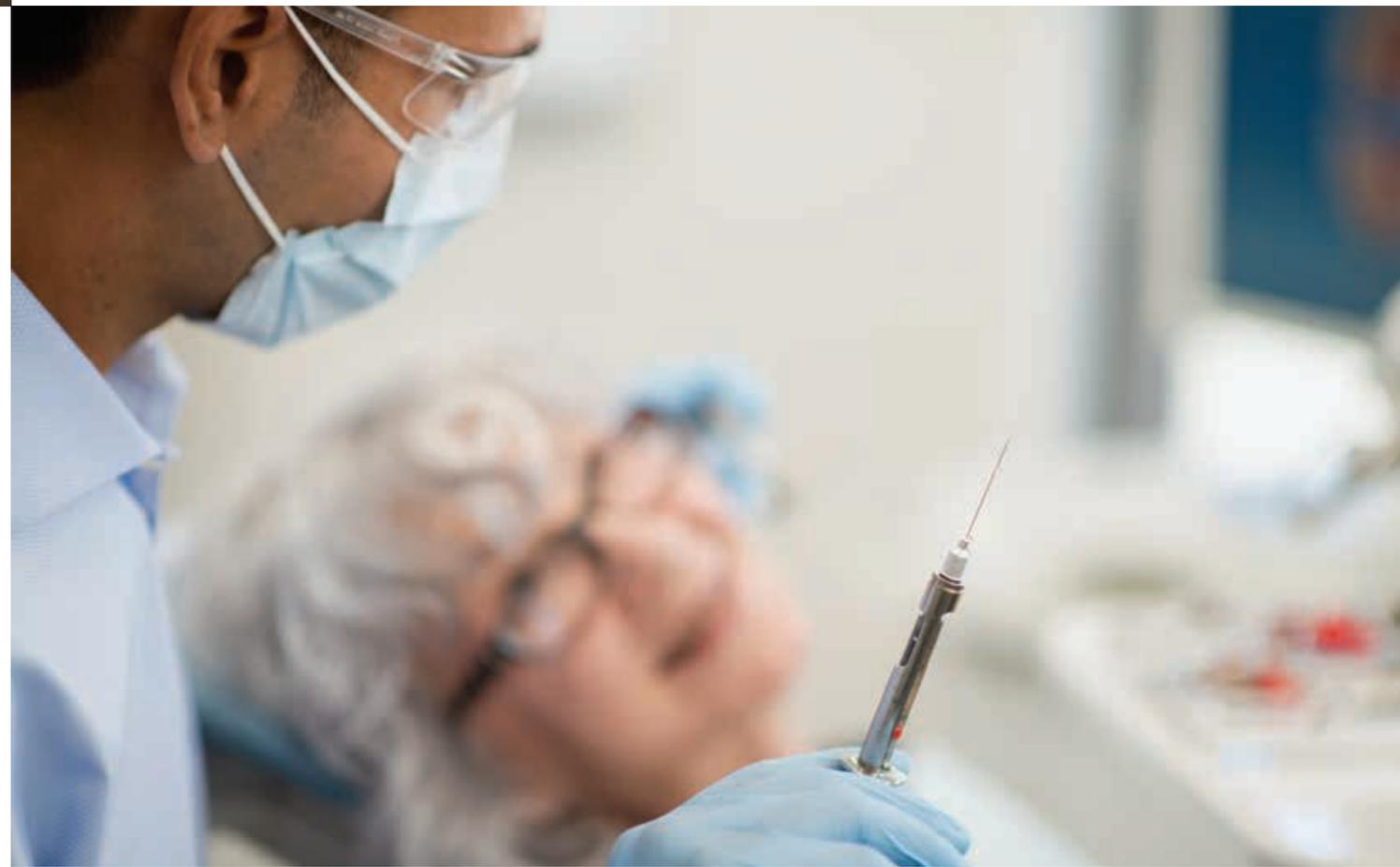
Los adultos mayores
están desafiando
la definición de
jubilación existente en
la sociedad.

El debate continúa...

Aunque la cirugía plástica está ganando aceptación, todavía existen importantes reservas sobre el tema. Los defensores de este tratamiento dicen que puede aumentar la confianza y la calidad de vida, mientras que los que se oponen sostienen que las personas mayores que optan por pasar por el quirófano están perpetuando la discriminación por edad sin darse cuenta.

Con independencia del punto de vista que se tenga, una cosa es cierta: la cirugía estética está aquí para quedarse. Ya no es solo para los jóvenes, ricos y famosos. Las personas mayores están desafiando y reformulando la definición de jubilación existente en la sociedad. Permanecen activas y muchas todavía compiten en el mercado laboral con más de 70 y 80 años. Este grupo de pacientes de cirugía estética que crece rápidamente está decidido a parecer más joven y más dinámico de lo que su certificado de nacimiento indica.

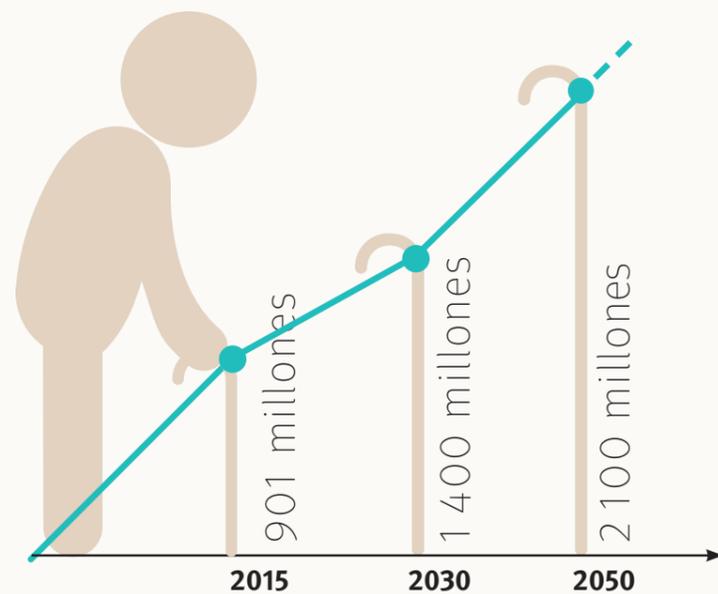
Hanna Groch lo resume muy bien: “En definitiva, lo único importante para mí es si estoy a salvo cuando me expongo al bisturí. Todo lo demás es irrelevante.” ■



Datos y cifras de un mundo que envejece

¿ CUÁNTOS ?

PROYECCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS



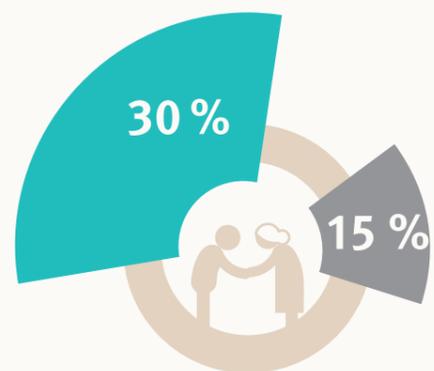
El número de personas mayores de 80 años se triplicará.

434 millones
2050

x3
125 millones
2015

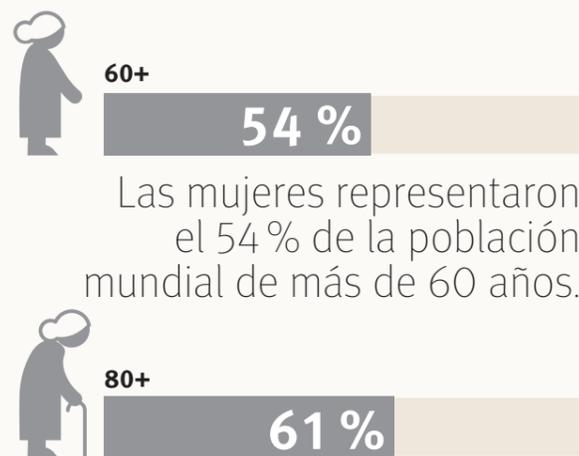
¿ QUIÉNES ?

FUERZA DE TRABAJO EN 2015



Entre el grupo de los 65+, el 30% de los hombres y el 15% de las mujeres estaban activos en la fuerza de trabajo.

MUJERES EN 2015



Las mujeres representaron el 54% de la población mundial de más de 60 años.

El 61% de las mujeres tenían 80 años o más en 2015.

¿ CUÁNDO ?

LAS PERSONAS EN EDADES TRADICIONALES DE TRABAJO (20-64 AÑOS)

EN 2015



7 personas en edad de trabajar para 1 persona mayor de 65 o más.

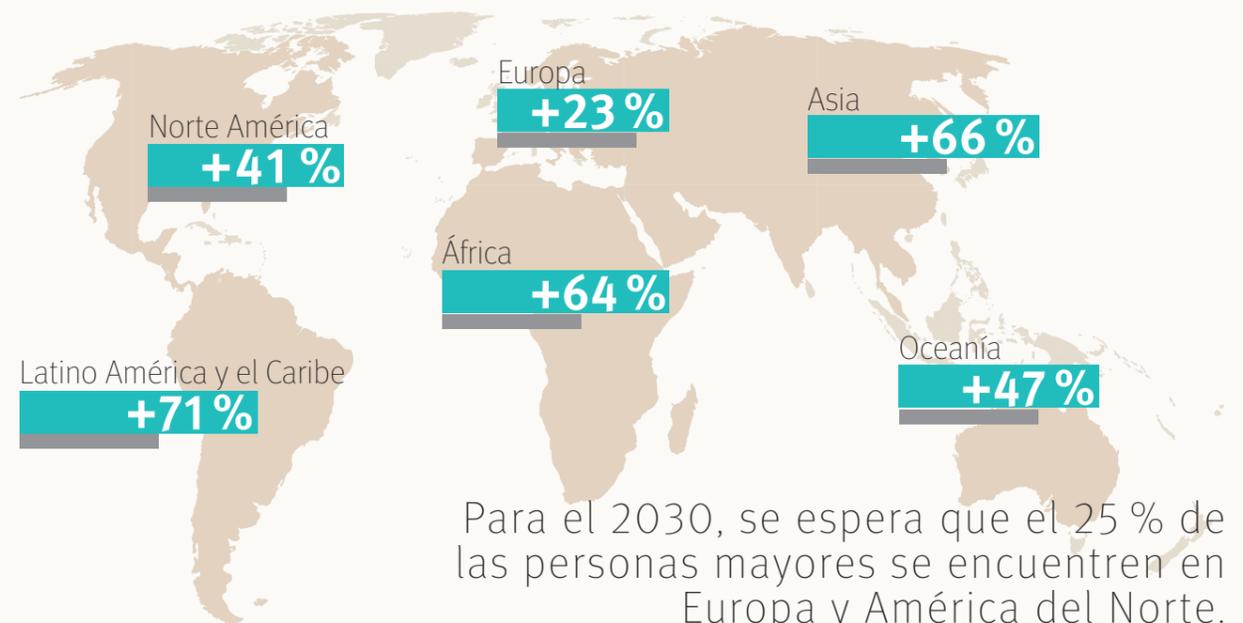
EN 2050



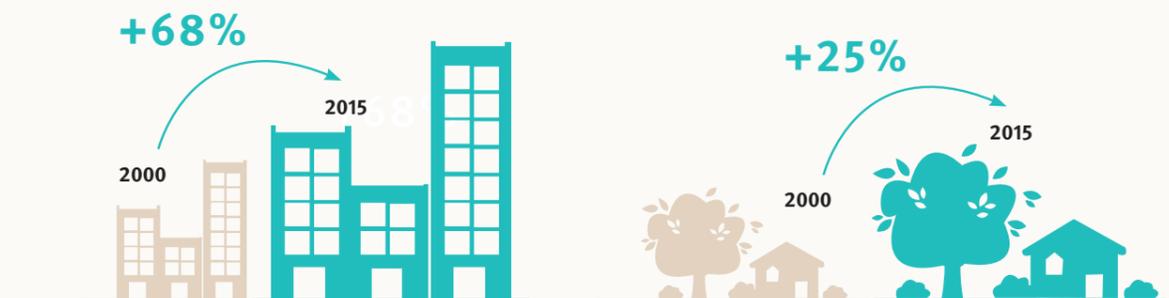
3.5 personas en edad de trabajar para 1 persona mayor de 65 o más.

¿ DÓNDE ?

AUMENTO ESPERADO EN LA POBLACIÓN DE MÁS DE 60 AÑOS EN LOS PRÓXIMOS 15 AÑOS



LAS PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS SE CONCENTRAN CADA VEZ MÁS EN LAS ZONAS URBANAS



Fuente: World Population Ageing, informe 2015, Naciones Unidas



Porqué el envejecimiento actual de la población tiene un *rayo de luz*

Japón está envejeciendo más rápido que ningún otro país del planeta, lo que implica graves consecuencias para su economía y para la sociedad. El 25% de los japoneses son mayores de 65 años, pero no solo viven más tiempo: trabajan más tiempo, se mantienen más saludables y disfrutan de una mejor atención a las personas mayores. Y sus años dorados están demostrando ser un buen negocio en el país del sol naciente.

Japón tiene la mayor proporción de adultos mayores del mundo, con un 25% de los ciudadanos por encima de los 65 años. Al mismo tiempo, la población del país se está reduciendo a un ritmo sin precedentes. Según el Instituto Nacional de Investigaciones sobre Población y Seguridad Social, un centro de investigación dependiente del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar de Japón, la población de Japón casi se ha triplicado en el siglo XX. Sin embargo, con la disminución de la natalidad, la elevada esperanza de vida y una inmigración prácticamente nula, el país se dirige a una proporción inusualmente alta de personas mayores.

Este brusco “envejecimiento” de la sociedad está teniendo un profundo impacto en la economía y en los servicios sociales (pensiones, salud y cuidados de larga duración) del país, que el gobierno japonés espera contrarrestar con políticas destinadas a restaurar las tasas de natalidad y a hacer que las personas de edad avanzada estén más activas en la sociedad. Sin embargo, en los datos demográficos del envejecimiento no todo es pesimismo. En Japón, donde los jubilados gozan, en promedio, de un alto poder adquisitivo, hay una oportunidad para desarrollar un nuevo conjunto de productos y servicios dirigidos a las personas mayores, una tendencia conocida como la “economía plateada”. Muchas empresas están aprovechando este mercado creciente, como el operador de telefonía móvil NTT DoCoMo, que lanzó un teléfono inteligente con fuentes más grandes y funciones simplificadas de correo electrónico para sus clientes de mayor edad, o los fabricantes de comida para bebés, que han desarrollado alimentos blandos equilibrados desde el punto de vista nutricional para las personas mayores.

Japón lidera los esfuerzos para conseguir la normalización internacional de la tecnología accesible. En 1998, en respuesta a una propuesta de Japón, un grupo de trabajo de ISO se encargó de desarrollar una declaración política sobre los principios y directrices generales para el diseño de productos y entornos que respondan a las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad. El resultado fue la Guía ISO/IEC 71, que proporciona orientación para la consideración de los problemas de accesibilidad durante el proceso de elaboración o revisión de normas.

En muchos sentidos, Japón se enfrenta a una bomba de relojería demográfica y está abordando el problema con programas innovadores que incluyen todos los aspectos, desde los seguros integrales de asistencia a largo plazo hasta la robótica. En esencia se trata de un diseño accesible (o universal), basado en un sólido conjunto de normas, un concepto que el Dr. Ken Sagawa, uno de sus más firmes defensores y Coordinador del grupo de trabajo ISO/TC 159/WG 2 sobre ergonomía para las personas con

necesidades especiales, considera importante “no solo para nuestros mayores, sino para todo el mundo”.

ISOfocus: ¿Cuáles son los efectos de la transición demográfica de Japón? ¿Por qué es importante dedicar esfuerzos al envejecimiento y a las personas mayores?

Dr. Ken Sagawa: Uno de los efectos más graves del envejecimiento de la sociedad es la falta de una adecuada atención a las personas mayores. Si esta tendencia demográfica continúa, se hará más y más difícil para nuestros mayores contar con los servicios de asistencia que merecen, sobre todo después de la jubilación, ya que el número de jóvenes que sustentan el estado de bienestar está disminuyendo, mientras que los gastos de los programas de asistencia social para las personas mayores están aumentando drásticamente. Esta pirámide de población invertida no es exclusiva de los países desarrollados; muchos países en desarrollo están experimentando el mismo problema. Se ha convertido en una dificultad a la que se enfrenta todo el planeta.

En el ámbito del envejecimiento, mis esfuerzos personales se dirigen a encontrar formas de mantener a nuestros ancianos en buen estado de salud y trabajando más tiempo sin necesidad de asistencia social y a investigar cómo la ciencia y la tecnología pueden ayudar a llevar una vida más activa y productiva en la vejez. Lo que necesitamos reducir es el envejecimiento patológico, el objetivo es conseguir un envejecimiento saludable. Una solución es crear comunidades más amigables mediante la mejora de muchos de los productos, servicios y entornos para las personas mayores. Se está llevando a cabo un trabajo apasionante en esta área, impulsado en gran medida por innovaciones tecnológicas como la robótica, la inteligencia artificial, la telemedicina y la biotecnología.

¿Qué se necesita para proporcionar una vida saludable y activa a la población de edad avanzada? ¿Existe alguna receta concreta que funcione?

En lugar de ofrecer una receta concreta, puedo compartir con ustedes un concepto general que ha funcionado bien para hacer frente a los retos del desarrollo tecnológico en las sociedades que envejecen. La “gerontecnología”, en la encrucijada entre el avance de la tecnología y el avance de la edad, es un campo de investigación científica que combina la gerontología (la ciencia del envejecimiento) y el desarrollo tecnológico para hacer frente a los diversos problemas asociados con el envejecimiento. Tiene tres objetivos principales: la prevención del envejecimiento, la compensación del envejecimiento y la mejora de la calidad de vida durante la vejez.

Se sabe que el ejercicio físico y las actividades mentales y cognitivas regulares son eficaces para prevenir o ralentizar el proceso de envejecimiento y existe una amplia variedad de “recetas” para la prevención en esta área. La compensación es otra manera de resolver los problemas del envejecimiento cuando este no se puede prevenir. Envejecer se asocia con una pérdida irreversible de las facultades. A medida que envejecemos, nuestras capacidades sensoriales (vista, oído, etc.) se deterioran. Si bien esto no se puede evitar, se puede “compensar” el déficit funcional con dispositivos de asistencia, tales como audífonos, o a través del diseño accesible, por ejemplo con letras fáciles de leer para las personas mayores. ISO está desarrollando varias normas de diseño accesible para ayudar a que los productos, servicios y entornos que encontramos en todos los aspectos de la vida diaria sean más accesibles.

El objetivo último – la mejora – es un concepto bastante nuevo. A diferencia de la prevención o la compensación, tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción y el disfrute de la vida de las personas mayores por medio de actividades de ocio, aficiones, juegos, etc. y hacer que cambie de “cero” (sin problemas) a “positivo” (feliz y saludable), tanto si sufren o no problemas de salud. Este campo se ha desarrollado poco hasta ahora, pero creo que es importante y que se debe promover a través de ISO en el futuro como una condición previa para una sociedad envejecida feliz y activa.

¿Cómo va a influir en la forma en que se implementa el diseño accesible el envejecimiento progresivo de nuestra población?

A medida que la población mundial envejezca, los efectos en el comercio minorista y de fabricación serán enormes, impulsados por una demanda cada vez mayor de diseño accesible. Los ancianos de hoy están en mejor forma, son más ricos y se mantienen más activos que en las generaciones anteriores y constituyen un importante grupo de consumidores cuyas necesidades se deben tener en cuenta de manera sistemática a la hora de crear nuevos productos y servicios.

Los consumidores de edad madura son diferentes. Requieren formulaciones de cosméticos distintas o alimentos para necesidades dietéticas especiales, paquetes fáciles de abrir y etiquetas de productos con la letra más grande. También disfrutan de las compras, son fieles a las marcas y, al disponer de más ingresos, no están especialmente preocupados por los precios. Las industrias de bienes de consumo tienen la responsabilidad, así como la oportunidad única, de proporcionarles productos y servicios adecuados que respondan a sus necesidades y expectativas. Sin embargo, aunque las personas con más de 65 años pueden tener necesidades especiales, no quieren que sean señaladas o ignoradas. Esto exige crear productos válidos para todos mediante la incorporación de características de diseño accesible desde el momento de su diseño. Estoy seguro de que Japón responderá positivamente a esta obligación social y a esta nueva oportunidad de negocio.

¿Los productos en desarrollo están bien preparados para hacer frente a una población que envejece? Y si no es así, ¿cómo tienen que cambiar?

Un número cada vez mayor de los productos que se están desarrollando son adecuados para su uso por personas mayores o personas con discapacidad. Pero los denominados productos “accesibles” son limitados si se comparan con la avalancha de artículos disponibles en



Foto: Ken Sagawa
Dr Ken Sagawa, Coordinador del grupo de trabajo sobre ergonomía para personas con necesidades especiales (ISO/TC 159/WG 2).



Lo que necesitamos
es reducir el
envejecimiento
patológico –
envejecimiento
saludable es el objetivo.

el mercado, y se deben incrementar los esfuerzos para diseñar bienes de consumo que las personas mayores puedan utilizar con facilidad y comodidad.

Una forma de lograrlo es conseguir que los fabricantes apliquen normas de diseño accesible en la industria. Las normas de accesibilidad van en aumento, no solo en ISO, sino también en organizaciones asociadas con ISO, como la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). La incorporación de las estrategias recomendadas en esas normas en el proceso de diseño y desarrollo desde el principio puede evitar la necesidad de reajustes más costosos en el futuro. Las organizaciones de normalización necesitan un mecanismo sólido para fomentar la aplicación de dichas normas en la industria, y la certificación o acreditación es una forma de hacerlo.

Todo esto enlaza con el concepto de “diseño accesible” (también conocido como diseño universal) descrito en la política conjunta IEC/ISO/UIT sobre normalización y accesibilidad¹⁾ según la cual “los productos, sistemas, servicios, entornos e instalaciones deben poder ser utilizados por personas de una población con la máxima variedad de características y capacidades”,

1) En 2014, ISO, la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) dieron a conocer una política de accesibilidad común que formalizó su compromiso de garantizar que todas las normas futuras publicadas por las tres organizaciones contribuirán a la fabricación de productos, servicios y entornos que sean accesibles para todos.

incluida la tercera edad. Para crear un diseño accesible y fácil de usar, basta con estudiar dos grupos de edad: los jóvenes y los ancianos. Si el sistema de diseño propuesto es válido tanto para los usuarios más jóvenes como para los mayores, también servirá para los usuarios que se encuentran entre esos dos grupos de edad; es decir, todos. Esta filosofía de diseño universal es un paso hacia la inclusión, promete la creación de soluciones para las personas con capacidades diferentes y es un factor fundamental para una sociedad sana.

¿Qué normas están disponibles para ayudar a la población de más edad a vivir mejor? ¿Se necesitan otras normas que no se han desarrollado que en su opinión podrían ayudar?

Existen muchas normas que ayudarán a mejorar la vida de la población de edad avanzada, desde documentos conceptuales (guías o guías sectoriales) a las normas individuales que se aplican caso por caso a productos, servicios y entornos. A pesar de que aún son pocas, es importante que los diseñadores de la industria sepan que existen.

Hasta el momento, ISO y otras organizaciones nacionales o internacionales de normalización se han quedado en el plano conceptual, con directrices muy generales. Ahora los esfuerzos deben orientarse hacia el desarrollo de normas individuales que mejoren la accesibilidad de productos, servicios y entornos concretos para hacer más fácil la vida de nuestros mayores. Nuestras industrias y nuestros diseñadores las están pidiendo a gritos. ■

ISO.ORG CAMBIA DE IMAGEN

Pocas cosas evolucionan tan rápido como el Internet. Han pasado cinco años desde que lanzamos la última versión de la ISO.org. Es hora de actualizar y mejorar el sitio para adaptarse a las nuevas expectativas de nuestros visitantes.

El nuevo sitio será lanzado en marzo. La nueva imagen tendrá un aspecto innovador que refleja los cambios de la identidad visual de la ISO, y reflejará la idea que "Grandes cosas suceden cuando el mundo se pone de acuerdo". Los usuarios también notarán una navegación simplificada, más intuitiva y mejor adaptada a los dispositivos móviles.

La nueva web contiene también funciones de búsqueda más inteligentes, un punto importante ya que los usuarios normalmente prefieren buscar términos que navegar a través de enlaces.

El sitio ha sido diseñado y creado por nosotros. Utilizamos una plataforma de código abierto desarrollada en Suiza. La plataforma usa un sistema modular para crear páginas, usando bloques o "átomos" que nos ayudan a personalizarlas rápidamente. Esto nos ayuda a responder a las necesidades de millón y medio de visitantes a la ISO.org, sea que busquen información sobre nuestra organización, quieran descubrir como participar en la normalización o simplemente quieran aprender como las normas ISO son parte de nuestro día a día.



Foto: DNPQ

MAURITANIA TOMA MEDIDAS PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN

A pesar de que la corrupción sigue siendo un desafío en Mauritania, no es una conclusión inevitable. En una tierra donde el 50% de la población se ve afectada por la pobreza, la lucha contra la corrupción es una parte integral de esfuerzos mucho más amplios para asegurar el buen gobierno, una administración simplificada y el desarrollo socioeconómico.

Un recién llegado a la normalización: el país se unió a la ISO en 2009 como miembro correspondiente. Sin embargo, Mauritania es un actor activo. Bajo el impulso de la DNPQ, organismo nacional de normalización del país y miembro de la ISO, esta adhesión ha allanado el camino para el desarrollo de una infraestructura de calidad inspirada en el plan estratégico de la ISO. Desde 2010, los comités de normas técnicas han estado trabajando a nivel nacional en diversos sectores de la industria. El último que se estableció, en el último trimestre de 2016, se encarga de la adopción de la norma ISO 37001 sobre sistemas de gestión de lucha contra la corrupción. La norma ISO recibió luz verde por parte del gobierno de Mauritania, como una herramienta adicional en la legislación contra la corrupción del país destinada a mejorar el clima de negocios en todo el país.

DÍA MUNDIAL DE LA SALUD 2017

Para las personas que viven con depresión, hablar de ello puede ser el primer paso hacia la recuperación. Bajo el lema "Depresión: conversemos", el Día Mundial de la Salud 2017, que se celebra a través de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 7 de abril, tiene como objetivo eliminar el estigma que rodea a las enfermedades mentales y animar a más personas con trastornos relacionados con el estado de ánimo a buscar ayuda.

La depresión afecta a personas de todas las edades, de todos los ámbitos de la vida, en todos los países. Esto causa angustia mental y tiene un impacto sobre la capacidad de llevar a cabo incluso las tareas más simples de todos los días, a veces con consecuencias devastadoras para las relaciones con la familia y amigos y la capacidad de ganarse la vida. La enfermedad es muy común en las personas mayores, donde a menudo es una reacción a la mala salud, la discapacidad y el aislamiento.

Con los años, ISO ha destacado en proporcionar soluciones que alivian la situación de las personas mayores, incluidas una serie de normas en materia de accesibilidad. Basado en el concepto de diseño inclusivo, apoyan el desarrollo de productos y servicios que pueden ser utilizados por todo el mundo, independientemente de su edad o habilidad – ayudando a mantener a los ciudadanos de mayor edad conectados y participando plenamente en la sociedad.



ESTRATEGIA GLOBAL PARA UN ENVEJECIMIENTO SALUDABLE

Por primera vez en la historia, la mayoría de la gente puede esperar vivir hasta los sesenta años y más allá. La longevidad trae consigo oportunidades como una educación adicional, una nueva carrera o la búsqueda de pasiones descuidadas durante mucho tiempo. "Con una buena salud y un ambiente de apoyo, la edad no tiene por qué ser una barrera para que las personas mayores sigan haciendo las cosas que valoran", dice Alana Officer, Asesor Principal de la Salud para el Envejecimiento y el Ciclo de Vida de la Organización Mundial de la Salud (OMS). "Desafortunadamente, hay poca evidencia de que los adultos mayores de hoy en día estén disfrutando de una mejor salud que las generaciones anteriores", dice Alana. Nuestra salud en la vejez depende de nuestra biología, características personales y el entorno físico y social. Los ambientes de apoyo, por ejemplo, aquellos con edificios y transportes públicos seguros y accesibles, permiten a las personas hacer lo que es importante para ellos, a pesar de la pérdida de habilidades.

Una de las prioridades de la OMS es promover ciudades y comunidades a favor de las personas de edad que permitan a los mayores envejecer "activamente". Acciones concretas como la implementación de las normas ISO para la accesibilidad a productos e instalaciones, monitorear el rendimiento de los servicios y las infraestructuras inteligentes pueden ayudar a cumplir este objetivo.



Foto: UNI

Vito Amendolara, Jefe de Proyecto de la UNI/PdR 25:2016.

DESCUBRA LA DIETA MEDITERRÁNEA

¿Qué tipo de dieta es mejor para mantener la salud de los cerebros y cuerpos envejecidos? Una respuesta común es la "dieta mediterránea", que, sugiere un nuevo estudio, podría evitar que el cerebro se contraiga en la vejez y ayudar a reducir el deterioro cognitivo.

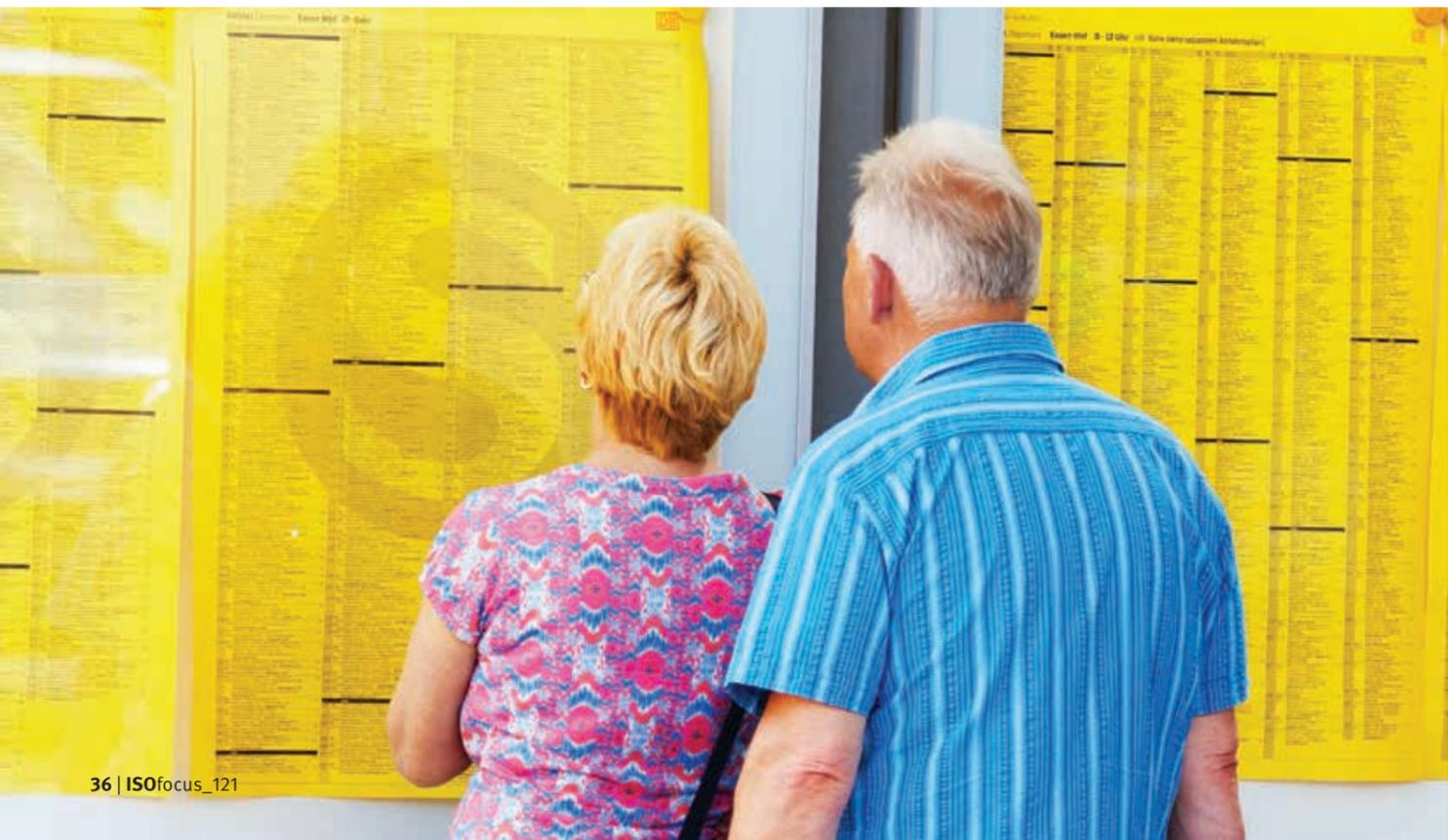
La dieta mediterránea pasó a formar parte del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO en 2013 como un repositorio de habilidades, conocimientos, prácticas y tradiciones que van desde el paisaje hasta la mesa. Los italianos están mejorando los esfuerzos para promover la dieta. En la región de Campania se aprobó una Ley Regional sobre la Dieta Mediterránea, que incluye la creación de un Observatorio Regional que articulará un sistema de normalización para salvaguardar los valores de la dieta mediterránea.

Este enfoque renovado es apoyado por UNI, miembro de ISO para Italia, con la publicación de una nueva norma UNI/PdR 25:2016: *Dieta Mediterránea Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad de la UNESCO – Directrices para promover un estilo de vida y un enfoque cultural para el desarrollo sostenible*, establece los puntos clave para promover una cultura favorable al desarrollo sostenible a través de estilos de vida, conocimientos y tradiciones locales relacionadas con el patrón dietético mediterráneo.

"Tenemos que hacer que la gente entienda todos los vínculos entre la dieta y el estilo de vida", dijo Vito Amendolara, Jefe de Proyecto de la nueva norma italiana. "También necesitamos aumentar la visibilidad de las conexiones interculturales, el bienestar y la felicidad, la convivencia y el desarrollo económico sostenible en un entorno limpio y seguro, ahora y para el futuro."



Cómo adaptarse al *ENVEJECIMIENTO DE LAS SOCIEDADES*



por Clare Naden

El crecimiento de la edad media de las poblaciones no siempre es una carga para la sociedad, puede ser una gratificante oportunidad para enriquecer las comunidades y nuestro mundo en su conjunto. Cada vez más, los gobiernos y las autoridades locales están aprovechando el regalo de la longevidad para idear una infraestructura social diferente, y se están preparando nuevas áreas de normalización para ayudar.

No nos estamos haciendo más jóvenes, y tampoco la población mundial. El número de personas mayores se ha disparado en los últimos años y nos estamos acercando a una era en la que términos como “sociedades envejecidas” se están convirtiendo en una realidad. De hecho, en 2050 se espera que muchos países estén clasificados como “sociedades súper envejecidas”, lo que significa que más del 21% de la población tendrá más de 65 años; y en 2030, el número de personas con 60 años o más habrá crecido un 56% en todo el mundo¹⁾.

La adaptación a esta tendencia plantea desafíos económicos, sociales y políticos y puede aumentar la dependencia de los ciudadanos de más edad en las personas en edad de trabajar. Esto evoca regularmente visiones apocalípticas sobre la escasez de trabajadores, el colapso financiero de los sistemas de pensiones y sanitarios y la soledad y la inseguridad masivas.

Lo cierto es que el envejecimiento va a alterar drásticamente la forma en que funcionan las sociedades y las economías. Esto incluye cómo se sienten realizadas las personas mayores, a qué edad se jubilan y su calidad de vida una vez jubiladas. A esto se suma la presión para la sociedad que el envejecimiento supone en términos de atención sanitaria, seguridad y accesibilidad social, aspectos que requieren soluciones innovadoras

en todos los ámbitos, desde las infraestructuras de la ciudad a la vida en comunidad, para que todo el mundo se beneficie de lo que las personas mayores pueden ofrecer.

Así que, al entrar en una era en la que un número creciente de personas vivirá más tiempo, se plantea la pregunta: ¿Es la denominada “carga” de la edad avanzada sostenible o incluso real? ¿Y cómo podemos gestionar el cambio y aprovechar las oportunidades que se derivan de esta evolución demográfica? La respuesta podría estar en la normalización, que es una herramienta eficaz para fomentar la adaptación de los bienes, los servicios y los entornos a las necesidades de las poblaciones envejecidas.

Aprovechar el capital social

El envejecimiento global está ampliamente considerado como uno de los riesgos más importantes para la prosperidad mundial. Sin embargo, según el Dr. Malcolm Fisk, Investigador Principal de la Universidad De Montfort de Leicester, en el Reino Unido, que participa en diversos proyectos destinados a afrontar el envejecimiento, el hecho de que haya más personas por encima de cierta edad es una verdadera oportunidad. “Las personas mayores son un grupo de individuos con conocimientos y experiencia”, afirma. “Tienen una enorme capacidad de adaptación. Y, de hecho, tienen que tenerla si quieren hacer frente a la pérdida de ingresos (por la jubilación), el duelo, la discapacidad y los prejuicios de los demás.”

1) Envejecimiento de la población mundial: www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf

En 2030, el número de personas en el mundo mayores de 60 años habrá crecido en un 56 %.



El envejecimiento es, sin duda, un reto para la infraestructura pública mundial, pero la buena noticia es que si los líderes y los responsables políticos planifican correctamente la respuesta ante los cambios que se avecinan, tendremos una excelente oportunidad de disfrutar de los beneficios potenciales de esta tendencia de envejecimiento, como la utilización del inmenso capital social de las personas mayores, y podremos evitar sus peligros.

Las últimas tendencias de población indican que prácticamente todos los países deben prever un crecimiento significativo en el número de personas de edad avanzada en las próximas décadas. Aunque se dice que Japón tiene la población más vieja del mundo, son los países menos desarrollados los que están experimentando el cambio demográfico más drástico. Para hacer frente a este fenómeno global, se necesitan políticas multisectoriales en todos los países que garanticen que los ciudadanos de más edad sean capaces de participar activamente en la vida económica, social, cultural y política de sus sociedades.

Mediante la comprensión de las tendencias específicas de este grupo de población, los gobiernos pueden prever las necesidades futuras de su población de más edad y pueden poner en práctica de forma proactiva políticas y programas que garanticen el bienestar y la plena integración socioeconómica de las personas mayores, mientras que, al mismo tiempo, estarán mejor posicionados para mantener la solvencia fiscal de los sistemas de pensiones y de salud y promover el crecimiento económico. Un ejemplo de ello es la política “Abenomics”, anunciada por el gobierno japonés en 2015, que promete fortalecer el sistema de seguridad social y poner en marcha un sistema integrado de atención de la comunidad para permitir que las personas mayores puedan vivir de forma independiente – con ayuda cuando sea necesario – el resto de sus vidas.

En una escala más local, existen varios esquemas que tratan de garantizar que las personas mayores se sientan seguras, integradas y productivas. La Red mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores de la OMS, por ejemplo, cuenta con iniciativas como el programa de calles seguras para la tercera edad del Departamento de Transporte de la ciudad de Nueva York, que hizo que 7 600 intersecciones de carreteras peligrosas se rediseñaran y se redujo las muertes de peatones en un 21 %.

La accesibilidad es esencial

Si las personas mayores pueden seguir participando activamente en la sociedad, pueden seguir contribuyendo a nuestro desarrollo socioeconómico. La participación ayuda además a prevenir el aislamiento y la soledad, y puede garantizar la seguridad financiera. El diseño inclusivo consiste en crear entornos que tengan en cuenta las necesidades de los diferentes usuarios. Se centra en las necesidades relacionadas con la participación (acceso a la información, accesibilidad de los edificios y el transporte público), la salud (servicios de salud accesibles y asequibles y oportunidades para mantenerse físicamente activo), la educación continua (modelos de aprendizaje a lo largo de toda la vida) y la seguridad (vivienda



y servicios asequibles), es decir: todo aquello que fomenta una accesibilidad adecuada para edades avanzadas.

La accesibilidad constituye el núcleo de las comunidades amigables para la tercera edad en todos los ámbitos: “desde los edificios y las viviendas hasta la facilidad de configuración y de uso de los productos y servicios”, señala Malcolm Fisk. Esto planteará diversos desafíos en el futuro, pero las normas pueden desempeñar un papel clave para facilitar y fomentar la innovación en esta área. “Deben aplicarse criterios de diseño universal que tienen que integrarse mejor en las normas”.

La accesibilidad es fundamental para el programa del municipio sueco de Danderyd, diseñado para garantizar que los ciudadanos sean capaces de tomar decisiones informadas sobre cómo quieren vivir su vida cuando envejecen. La ciudad tiene especial interés en que sus habitantes sigan viviendo de forma independiente y disfruten de una buena calidad de vida durante tanto tiempo como sea posible, explica Jonas Sundling, Gerente de Calidad de los Servicios Sociales del Consejo de Danderyd y miembro activo del comité técnico del CEN, CEN/TC 449, *Calidad de la atención para las personas mayores*. “Contamos con un plan de accesibilidad integral, renovado cada dos años, que no solo cubre la accesibilidad física de los edificios pertenecientes al Consejo y de los lugares públicos, sino también la accesibilidad a la información”.

“También creemos que los cuidadores sanitarios y sociales altamente cualificados quieren trabajar con buenos empleadores”, añade, “y por eso participamos en [el comité técnico de Suecia] SIS/CT 572. Recientemente hemos desarrollado una norma sueca sobre la calidad de la atención a las personas mayores en los centros de atención ambulatorios o residenciales y estamos trabajando para implementarla en nuestra organización”.

La accesibilidad es también un factor clave en el proyecto Progressive²⁾, una iniciativa de investigación financiada por la Comisión Europea destinada a establecer un marco dinámico y sostenible en el que se pueda maximizar la contribución de las normas y la normalización de la tecnología de la información y la comunicación en los servicios que fomentan un envejecimiento activo y saludable.

“Vamos a establecer directrices compatibles con una noción clara de ‘buenas prácticas’”, señala Malcolm Fisk, Director del Proyecto. “Nuestro trabajo incluirá el establecimiento de marcos para conseguir que la voz de las personas mayores se oiga en el proceso de normalización. Los intereses comerciales de las empresas implicadas en tales procesos serán, por lo tanto, más equilibrados, al menos en aquellas áreas que afectan a las personas mayores.”

2) www.progressivestandards.eu

Normas amigables con los mayores

A nivel internacional, se está trabajando para utilizar la normalización como un medio para diseñar soluciones innovadoras para los retos que plantea el envejecimiento de la población. Desarrollado como punto de partida para abordar estas cuestiones, el acuerdo del taller internacional IWA 18, *Marco para los servicios integrados de salud y atención basados en la comunidad para toda la vida de los individuos en las sociedades envejecidas*, se ha diseñado para animar a los proveedores de servicios sanitarios a aplicar “un cambio de planteamiento dirigido a crear servicios centrados en las personas” que sean dignos, accesibles, seguros y fáciles de usar como base para el establecimiento de sociedades en las que la gente pueda mantenerse activa y saludable durante tanto tiempo como sea posible.

El marco, que fue desarrollado por expertos del gobierno, la salud pública, la industria y la investigación, establece los fundamentos de lo que debe abordarse al analizar los servicios integrales de salud y de atención basados en la comunidad para las personas mayores. Se centra en garantizar que necesidades individuales básicas como la salud, las tareas de la vida diaria, el bienestar, el contacto humano y la seguridad seguirán estando cubiertas cuando una persona envejezca.

Reconociendo la necesidad de ir más allá en esta área, ISO ha desarrollado un Grupo Asesor Estratégico (SAG) para sociedades que envejecen destinado a ayudar a diseñar sus esfuerzos futuros para facilitar la transición demográfica. Dirigido por BSI, miembro de ISO para el Reino Unido, y compuesto por expertos de todas las áreas del gobierno, la infraestructura comunitaria, la investigación y el sector de la atención a la tercera edad, tiene como objetivo

ISO ya tiene experiencia en un amplio espectro de temas que impactan en el envejecimiento de las sociedades.

investigar cómo pueden ayudar las normas a resolver los desafíos planteados por el envejecimiento de la población. ISO ya tiene experiencia en una amplia gama de temas que afectan a las sociedades envejecidas y está en condiciones de realizar un trabajo estratégico en esta área.

Ben Carson, Secretario del SAG y representante de BSI, explica que el grupo ha identificado hasta el momento siete áreas problemáticas clave que incluyen:

- Servicio de atención comunitario/a domicilio
- Desarrollo de tecnologías asistenciales para las personas mayores
- Cuidados sanitarios y sociales
- Gestión integrada de la información
- Planificación para el futuro
- Impulso de las comunidades
- Normas de construcción

El siguiente paso será llevar a cabo un análisis de las deficiencias de las normas y directrices nacionales, regionales e internacionales existentes para identificar los conocimientos ya disponibles y priorizar áreas de desarrollo para las futuras normas. En este punto, Carson es positivo: “El grupo reconoce que ya hay una amplia gama de normas que ayudan a las comunidades a adaptarse”. Por ejemplo, la norma ISO 37120 para el desarrollo sostenible en las comunidades define un conjunto de indicadores para guiar y medir el rendimiento de los servicios de la ciudad (como los de transporte, salud, seguridad y tiempo libre) y ayuda a detectar los aspectos que requieren mejoras.

Existen otros documentos que también contribuyen indirectamente a la causa, como la Guía 71 de ISO/IEC, *Guía para abordar la accesibilidad en las normas*. Resulta particularmente útil para el desarrollo de requisitos y recomendaciones para las normas que se centran en los sistemas que las personas utilizan, con los que interactúan o a los que tienen acceso.

Reinventar la vejez

La ironía de nuestro tiempo es que las personas mayores, que tradicionalmente eran respetadas por su sabiduría como profetas y líderes, son ahora una fuente de ansiedad para el futuro. Tenemos que cambiar nuestra forma de pensar y entender que el envejecimiento puede ser positivo y no negativo. Debemos desechar los viejos estereotipos y cambiar nuestras instituciones y políticas públicas para reflejar las necesidades, aspiraciones y capacidades de las personas mayores.

Una evolución tan profunda implica desarrollar normas que desafíen la discriminación por edad y aprovechen las oportunidades que ofrece una población que envejece facilitando su participación y su implicación. Habrá que esperar algún tiempo antes de que se publiquen más normas con esta filosofía, pero el informe de análisis de las deficiencias del SAG (que se publicará este año) es un importante paso hacia adelante. Identificará algunas de las deficiencias y proporcionará un catalizador para soluciones innovadoras que cubran diferentes generaciones y grupos demográficos.

Es esencial recurrir a expertos de todo el mundo para conseguirlo. “Cada país tiene sus propios problemas y prioridades en lo referente a la gestión de las poblaciones de más edad”, reconoce Carson, “así que reunir a este grupo de expertos de especialidades y regiones geográficas tan diversas significa que todos podemos aprender de los demás y desarrollar un enfoque más holístico”. Porque no se trata solo de cuidar de las personas mayores, se trata de aprovechar su capacidad de contribuir a lo que todos nosotros como miembros de la sociedad queremos para el futuro. ■





Foto: Council for Third Age, C3A

Impulsar la industria plateada de Singapur

Con objeto de prepararse mejor para una población que envejece rápidamente, SPRING Singapur, miembro de ISO para el país, comenzó a implicar a los actores clave para identificar y desarrollar las normas necesarias con el fin de favorecer la industria plateada. En este artículo, vemos cómo trabaja Singapur para alcanzar sus objetivos.

Las tecnologías desempeñarán un papel clave en el apoyo a las industrias plateadas de la siguiente generación.

En el año 2030, uno de cada cuatro habitantes de Singapur tendrá más de 65 años, lo que ha impulsado la aparición de lo que muchos han llamado la nueva economía plateada. Esta nueva economía afectará a todos los ámbitos de nuestra sociedad: negocios, salud, política, tecnología y un sinnúmero de aspectos más. El hecho de que la población de Singapur esté experimentando un cambio sin precedentes en la estructura de edad no es un asunto menor. Los retos de esta evolución demográfica son bien conocidos. Se habla menos, sin embargo, de las oportunidades paralelas presentadas por el crecimiento de la economía plateada: el reconocimiento de los adultos mayores como consumidores y contribuyentes económicos activos.

Nuevas oportunidades

El envejecimiento de la población de Singapur también ofrece excelentes oportunidades para el mundo de la normalización. SPRING Singapur, miembro de ISO para el país, creó un Comité de Normalización para la Industria Plateada (SISC) en 2011 con el fin de desarrollar normas destinadas a apoyar las iniciativas de envejecimiento activo y facilitar su aplicación. Los efectos positivos son nuevos productos y servicios que responden a las necesidades y los deseos de los adultos mayores. “La industria plateada tiene un enorme potencial de mercado; sin embargo, existe la necesidad de aplicar normas que garanticen la seguridad, la calidad y la interoperabilidad de los productos y servicios que favorecen un envejecimiento de calidad”, afirma Robert Chew, Presidente del SISC. “Las tecnologías desempeñarán un papel clave en el apoyo a las industrias plateadas de la siguiente generación y las normas ayudarán a implementar estas nuevas tecnologías”. Mediante los aportes de asociaciones industriales, organismos profesionales, agencias gubernamentales, instituciones de educación superior y organizaciones voluntarias de bienestar social, el SISC ha identificado cuatro áreas en las que se deben centrar los esfuerzos para apoyar el envejecimiento activo. Son la facilidad para vivir en casa y en la comunidad, la nutrición, la salud y la tecnología.

Facilidad para vivir en casa y en la comunidad

El SISC ha desarrollado la norma Singapur SS 599, *Guía para la señalización en las zonas comunes*, que describe los principios y elementos de la señalización vial para peatones, con especial atención a ayudar a que los ancianos viajen con más seguridad en los espacios públicos cerrados y al aire libre. Teniendo en cuenta la pérdida de funciones cognitivas que acompaña, inevitablemente, al envejecimiento, como los problemas visuales o de movilidad, el SISC también lanzó un nuevo conjunto de directrices de diseño para viviendas adecuadas para personas mayores (SS 605) que cubre la instalación de rampas, barras de apoyo y suelos antideslizantes y el diseño adaptable de los baños para mejorar la seguridad, el confort y la accesibilidad de los adultos mayores en el hogar. Estas disposiciones ayudarán a reducir el riesgo de que las personas mayores sufran caídas en su entorno doméstico.



Foto: Ms Mary-ann Chiam

Nutrición

En marzo de 2015, se puso en marcha una nueva norma, SS 604, *Directrices sobre la nutrición y los servicios de comida para los adultos mayores*, destinada a unos 20 hospitales de casos agudos y centros de especialidades, 80 instalaciones de atención hospitalaria intermedia y de larga duración y más de 350 servicios de reparto de comidas. Incluye directrices sobre políticas de atención a la nutrición y prácticas de calidad, normas para servicios de alimentos, higiene y seguridad alimentaria, planificación de menús, selección de alimentos, preparación de alimentos y división en porciones, alimentos enriquecidos y suplementos nutricionales. La norma también establece criterios de referencia para evaluar el contenido nutricional de las comidas servidas a las personas mayores en los centros de cuidados intermedios y de largo plazo, así como en los centros de asistencia social. Las residencias de ancianos, en concreto, han valorado positivamente la norma y han afirmado que la norma SS 604 les ha ayudado a satisfacer las necesidades nutricionales de las personas mayores que están a su cargo.

“Estas directrices han proporcionado una lista de comprobación técnica muy valiosa”, señala Mary-Ann Chiam, Presidenta del Comité Técnico sobre nutrición para los ancianos. “Esta norma garantizará que las personas mayores vulnerables reciban una nutrición adecuada y equilibrada para hacer frente a sus retos de salud diarios”.

Atención sanitaria y tecnología

El SISC también ha trabajado con el Comité de Normalización de Tecnología de la Información para desarrollar una referencia técnica para la monitorización remota de los signos vitales (TR 45). Aprovechando las tecnologías avanzadas, esta nueva norma ayudará a los pacientes cargar fácilmente los datos de sus signos vitales, tomados en casa, en un portal central.

Cadi Scientific, una compañía de tecnología de la salud con sede en Singapur especializada en equipos inalámbricos de detección, seguimiento e identificación, puso a prueba el protocolo de interfaz definido en TR 45. La compañía utilizó TR 45 en su sistema SmartSense – un ingenioso disco portátil que monitoriza de forma automática e ininterrumpida la temperatura y la ubicación de un paciente – para demostrar su viabilidad como interfaz con el portal nacional.

La Dra. Lim Soh Min, Directora de Marketing de Cadi Scientific, explica: “Gracias a la adopción de TR 45, el sistema SmartSense de Cadi se ha vuelto aún más interoperable y ha permitido a Cadi Scientific ser la primera compañía en llegar al mercado de la región”. Las soluciones de Cadi Scientific, incluidas las pulseras de identificación, están siendo utilizadas por más de un millón de pacientes en Singapur y en los países de la región.

Con vistas a la siguiente etapa, se ha definido una hoja de ruta de creación de normas para la industria plateada que describe el desarrollo de normas para los próximos

tres a cinco años. La hoja de ruta, que se lanzará en marzo de 2017, apoyará el nuevo plan de acción del gobierno de Singapur para permitir a sus ciudadanos envejecer bien.

La coordinación es primordial

“Una mejor coordinación entre los organismos regionales e internacionales de normalización es fundamental”, explica Choy Saul Kook, Directora Ejecutiva Adjunta del Grupo de Calidad y Excelencia de SPRING Singapur. “Tras adquirir experiencia en el desarrollo de normas nacionales, SPRING está trabajando con sus homólogos para investigar el desarrollo de normas regionales e internacionales para fomentar una sociedad inclusiva desde el punto de vista de la edad”.

Un ejemplo de este enfoque es la participación de SPRING en el Grupo de Dirección del Proyecto (PSG) de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) sobre la economía plateada. Se espera que este trabajo, que servirá como marco para el desarrollo de normas y respuestas innovadoras, ayude a APEC en sus esfuerzos de coordinación para identificar y aprovechar la creciente

demanda de productos y servicios innovadores para el envejecimiento.

Otro ejemplo es la participación de SPRING en el Grupo Asesor Estratégico (SAG) de ISO sobre sociedades que envejecen, que está investigando cómo pueden ayudar las normas a resolver los desafíos planteados por el envejecimiento de la población. Su objetivo es analizar los problemas y las oportunidades que surgen en las sociedades más envejecidas e identificar los conocimientos ya disponibles a nivel nacional, regional e internacional. El resultado final contribuirá a guiar los trabajos futuros de ISO destinados a facilitar la transición demográfica.

La economía plateada es un problema creciente en la agenda mundial. En los próximos años, habrá más normas disponibles a medida que las necesidades del mercado del envejecimiento se entiendan mejor. Y esto es solo el principio. Un mayor desarrollo de la economía plateada – tanto en las normas como en otros aspectos – no solo ayudará a promover el crecimiento y el empleo en los próximos años, sino que logrará también algo igualmente importante: crear una sociedad justa e igualitaria para todas las edades. No dejemos pasar esta oportunidad única. ■

La economía
plateada es un
problema creciente en
la agenda mundial.



Foto: Cadi Scientific



Foto: ACPPA

Disfrutar la jubilación gracias a la ISO 9001

Apoyar a nuestros mayores y ayudarles a mantener un estilo de vida independiente es la misión de ACPPA desde hace más de 30 años. Como prueba de su compromiso, este grupo sin fines de lucro que administra residencias y servicios de atención a la tercera edad ha implementado la norma ISO 9001 en su sistema de gestión para garantizar la prestación de servicios de calidad.

La imagen desfavorable asociada tradicionalmente a las residencias de ancianos ha evolucionado muchísimo, gracias sobre todo a unas instalaciones modernas, amplias y luminosas en las que los residentes disfrutan de atención personalizada y apoyo dispensados por un competente equipo multidisciplinar.

A medida que envejecemos, el deseo de “permanecer en casa” se enfrenta a la realidad de los retos del día a día. Las residencias del grupo ACPPA ofrecen a sus inquilinos soluciones que responden a sus necesidades y reflejan a la vez su nivel de autonomía, y combinan una animada vida social, un alojamiento de alta calidad y una amplia gama de actividades con los servicios de atención esenciales.

Este nivel de calidad requiere un alto grado de compromiso y dedicación, sustentado por un proceso que se debe revisar y desarrollar continuamente. Pero, ¿cómo se puede avanzar en la búsqueda de la excelencia? ACPPA se basa

en varios modelos de calidad, incluidos las normas nacionales de servicio e ISO 9001, que se implementan en las más de cincuenta residencias que el grupo tiene en Francia. Laurentia Palazzo, Directora de Calidad y Comunicación del grupo, nos explica cómo la norma ISO 9001:2015 ayuda a la organización a ser más eficiente sin renunciar a sus valores humanos y éticos.

ISOfocus: ¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001:2015 en las distintas actividades del grupo?

Laurentia Palazzo: Los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 son totalmente coherentes con los cambios de organización y de gestión que ACPPA quiere implementar. Después de tres ciclos de certificación según la edición de 2008, el grupo se interesó en el modelo de gestión de EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), que proporciona un marco general para promover la excelencia en términos de funcionamiento y rendimiento.

Las mejoras de nuestro rendimiento están relacionadas con nuestra capacidad para alinear la estrategia del grupo con nuestro sistema de calidad.



Laurentia Palazzo, Directora de Calidad y Comunicación del grupo ACPPA.

La nueva edición de la norma sigue la misma línea. La auditoría a la que nos sometimos para renovar nuestra certificación ISO 9001 nos permitió medir con precisión lo lejos que habíamos llegado y los progresos realizados en nuestra búsqueda de la excelencia, además de identificar las debilidades que debemos corregir en todas las actividades del grupo.

¿Cuánto tiempo lleva certificado el grupo ACPPA y cuál es el propósito de la norma?

Contamos desde 2005 con una certificación de servicio NF para “servicios personales en el hogar” (basada en NF X50-056), que es una de las referencias líderes de calidad, fiabilidad y profesionalidad de los servicios en Europa. También tenemos una certificación SGS Qualicert que cubre nuestras instalaciones residenciales para personas mayores dependientes. En 2007 optamos por una certificación combinada que incluía ISO 9001 para nuestros alojamientos y nuestros servicios de atención residencial y en el hogar, nuestra división de formación de salud y nuestra oficina central. La norma nos ha ayudado a establecer un marco coherente y uniforme para administrar nuestro sistema de gestión de calidad (SGC) en todas las actividades y los procesos del grupo.

Desde que contamos con nuestro esquema de calidad, hemos considerado las normas ISO, así como las normas nacionales francesas y la ley francesa 2002-2 (del 2 de enero de 2002) para la reforma del sistema social y sanitario, como oportunidades que había que aprovechar. La legislación francesa fomenta el desarrollo de planes personalizados para los residentes de los hogares asistenciales, y esos planes deben tener en cuenta sus necesidades y expectativas. Todos estos requisitos nos permiten “crecer”, ya que impulsan la evolución de nuestra organización y nuestro SGC.

¿Cómo contribuye la norma ISO 9001:2015 a la creación de una dinámica en la comunidad del hogar asistencial (residentes, personal, familias) y cómo ayuda a mantener una calidad de vida óptima?

Tener en cuenta las expectativas de los principales implicados en el sistema de gestión – en este caso, nuestros residentes, sus familias y nuestro personal – es un requisito de la norma ISO 9001 que se ha reforzado en la nueva edición. Una identificación más precisa de estos implicados con el fin de integrar sus requisitos en el SGC de una manera más específica y garantizar que sus necesidades y desafíos se toman en cuenta son cambios que queríamos hacer de todos modos. Esto resulta más sencillo con la edición de 2015 de la norma.

La transición a la norma ISO 9001:2015 también implicó nuevos métodos de evaluación para nuestros auditores. Las entrevistas con los residentes y sus familias nos han permitido conocer diferentes puntos de vista y cruzar los datos disponibles para poder impulsar los puntos fuertes y emprender acciones de mejora para una mayor calidad de vida.

La población de mayores de 65 años va en aumento y es un grupo diverso: su vitalidad, sus trayectorias vitales y sus expectativas son diferentes. ¿Les ayuda la norma ISO 9001:2015 a adaptarse

a esta amplia variedad de necesidades y requisitos? ¿Cómo fomenta la norma en la innovación?

La norma ISO 9001:2015 hace hincapié en la importancia de conocer el contexto de cada organización, que está en constante cambio, tanto en lo referente a su entorno (interno y externo) como con las partes interesadas. Esta idea es esencial para el éxito de cualquier organización.

Ofrecer apoyo personalizado a nuestros residentes a través de un plan formal de apoyo personal ha sido una prioridad declarada de nuestra política de mejora de la calidad en los últimos dos años y cuenta con un firme respaldo de nuestro Director General. El desarrollo continuo de nuestro SGC nos ayuda a alcanzar este objetivo. El impacto positivo de este “Plan de apoyo personalizado” es medible para todos, tanto para los residentes como para el personal. Además, la demografía y las expectativas cambiantes de una población de más edad nos han llevado a centrarnos más directamente en la innovación, junto con la mejora continua. En todas las áreas se está iniciando un proceso de innovación en los planteamientos y las acciones, y eso incluye la tecnología, los servicios, los sistemas de gestión, etc. De hecho, hace poco nuestro equipo directivo decidió invertir en una herramienta de supervisión integrada para su SGC que proporciona una visión comparativa de nuestros planes de acción, evaluaciones y eventos en cada una de las instalaciones del grupo.

Nos hemos ido convenciendo de que las mejoras de nuestro rendimiento están relacionadas con nuestra capacidad para alinear la estrategia y el control del grupo con nuestro sistema de calidad y nuestra forma de gestionar los riesgos y las oportunidades. La nueva dirección seguida por la norma ISO 9001:2015 ha confirmado esta intuición y nuestro deseo de desarrollar y usar un sistema integrado de gestión (SIG) basado en tres pilares: control, gestión de calidad y gestión de riesgos. Ya hemos hecho progresos considerables.

¿Qué retos futuros prevé con respecto a la calidad?

Acabamos de presentar una solicitud para la concesión del premio Rhône-Alpes de calidad y rendimiento, que reconoce a las empresas a nivel regional por su compromiso con la excelencia, su implicación y la pertinencia de su enfoque de gestión. Eso nos ha dado otra oportunidad de comparar nuestro rendimiento e identificar las debilidades y áreas de mejora partiendo del modelo de EFQM, que nos gustó especialmente.

En un contexto más amplio, en enero de 2017 empezamos a implementar nuestro nuevo proyecto CAP 2021, centrado en un mayor compromiso de nuestro grupo con la responsabilidad social corporativa (RSC) a lo largo de los próximos cinco años. Con esto en mente, esperamos mostrar la dirección adecuada a todas las partes implicadas en nuestra actividad: nuestros empleados, nuestros socios y nuestros clientes (nuestros residentes y sus familias).

Gracias a los cambios de los requisitos de la norma, la certificación ISO 9001:2015, combinada con la auditoría anual de SGC del grupo, desempeña un papel importante en nuestra dinámica de trabajo y nos protege de todo lo que podría desviarnos del camino hacia la excelencia. ■



Foto: ACPPA



Foto: ACPPA

