

---

# BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

---

**SIMPLIT: Proceso de asesoramiento para  
el desarrollo de productos y servicios por  
y para las personas mayores**



---

Instituto de Biomecánica de Valencia

Rakel Poveda Puente

---



**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:** Innovaciones organizativas y metodológicas. Actuaciones ambientales y tecnológicas.

**LUGAR:** Cobertura nacional.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Personas Mayores. Empresas, organizaciones e instituciones para la adecuación de sus productos y servicios a las necesidades de las personas mayores.

## OBJETIVOS

El objetivo general que persigue el sello SIMPLIT es:

- Fomentar la calidad de vida de las personas, mejorando los productos y servicios que son utilizados en la vida diaria.

Para cumplir este objetivo, se marca unos objetivos específicos:

- Asesorar a las empresas que promocionan la autonomía personal de las personas mayores.
- Establecer una coordinación-colaboración entre la población y las empresas, que deriva en un acercamiento entre ambos agentes. A las empresas se les ofrece información relevante sobre las personas mayores, sus preferencias y sus necesidades, que les permiten diseñar en base a las características reales de sus clientes. Las personas mayores obtienen productos y servicios que cumplen con sus expectativas.
- Potenciar la puesta a punto de metodologías de Diseño Orientadas por las Personas dentro de la red empresarial, muestra de la innovación en las fases de diseño y desarrollo al contar con la participación de los clientes.
- Garantizar que los productos sean fáciles de usar, con lo que se impulsa la inclusión de las personas mayores en el conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad. El problema de algunos mayores para utilizar estos dispositivos viene, muchas veces, dificultado por problemas de uso.
- Transmitir a todas las personas mayores la base de partida de SIMPLIT para que aprendan cómo adquirir productos y servicios adecuados a las necesidades de cada persona.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES DE APLICACIÓN

SIMPLIT nace de la colaboración entre el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) y la Unión Democrática de Pensionistas (UDP).

En 2008 se realizó un análisis de la situación bajo la amplia experiencia de UDP e IBV en el campo de las personas mayores. Por una parte, UDP aportaba el conocimiento sobre el envejecimiento activo de las personas mayores y, por su parte, el IBV su experiencia en la detección de necesidades de las personas mayores y el diseño de productos adecuados a las personas.

Tras este análisis se estudió de qué forma se podía recoger bajo una misma denominación el diseño orientado por las personas, la necesidad de que un producto cubra las necesidades de las personas y la forma de transmitirlo a la sociedad en general. Bajo estas premisas se crea la marca SIMPLIT, un sello que confiere a un producto o servicio la garantía necesaria para que una persona reconozca que este producto o servicio es útil para ella.

SIMPLIT se lanza en 2009 con los objetivos de vigilar el ajuste de los productos y servicios a las necesidades, capacidades y expectativas de las personas mayores y para cubrir las necesidades relacionadas con el diseño de productos y servicios que afectan a las personas mayores para mejorar su calidad de vida.

En 2010 y años sucesivos el objetivo de la marca SIMPLIT ha sido la difusión y promoción de este sello. Por una parte, a las empresas fabricantes de productos, y por otra, a la población, centrándose sobre todo en las personas mayores.

En primer lugar, se lanzó SIMPLIT para productos y se siguió trabajando para poner a punto el proceso de valoración de SIMPLIT para servicios.

En 2011, se completó la puesta a punto del sello SIMPLIT en la valoración de servicios. Por tanto, en la actualidad, SIMPLIT está preparado para evaluar y valorar cualquier producto y servicio o apoyar el proceso de diseño para que un producto o servicio obtenga la certificación SIMPLIT.

El proceso para la obtención del sello SIMPLIT, se estructura bajo el cumplimiento de los pasos que recoge el diagrama siguiente (figura 1).



**Figura 1. Proceso de certificación SIMPLIT**

IBV y UDP, centran su trabajo también en la difusión y promoción del sello SIMPLIT tanto en empresas como en el colectivo de las personas mayores, así como para profesionales que trabajan para este colectivo.

Las actividades de difusión han ido encaminadas a la presentación de los diferentes productos con sello SIMPLIT en ferias, congresos y ponencias. Algunas de las acciones realizadas han sido:

- SIMPLIT en la exposición del X aniversario de REDIT.
- 2º Foro sobre Innovación, Economía y Calidad de Vida.
- Presentación de los avances del proyecto SIMPLIT en la Asamblea General UDP.
- Ponencia Diseño orientado por las personas: SIMPLIT, en el marco de la Conferencia Diseño para todos, organizada por la Fundación Vodafone y UPA Madrid.



SIMPLIT ha sido finalista de numerosos premios, obteniendo reconocimiento por la labor en el asesoramiento para el desarrollo de productos y servicios para mejora de la calidad de vida:

- Premio Plus es más 2011 de accesibilidad a las nuevas tecnologías al IBV.
- Premio Senda a la Iniciativa Innovadora al IBV y UDP. Por su asesoramiento al desarrollo de productos y servicios de calidad dirigidos a las personas mayores mediante la marca SIMPLIT.

En colaboración con UDP, se están desarrollando cursos de formación para personas mayores sobre cómo comprar productos y servicios adecuados a las necesidades de cada persona, así como preparándoles para que puedan transmitir esta información a otras personas.

### TEMPORALIZACIÓN

2008 Puesta a punto sello SIMPLIT para productos

2009 Lanzamiento SIMPLIT

2010 Difusión del sello

2011 Puesta a punto SIMPLIT servicios y acciones de formación para los agentes de consumos para la calidad de vida

2012 Lanzamiento SIMPLIT para servicios

### RECURSOS

Para este proyecto se ha contado con la participación de personal del IBV (ingenieras/os, trabajadoras/es sociales, gerontólogas/os, etc.) expertos/as en: tecnologías, ergonomía y usabilidad, diseño orientado a usuarios/as, personas mayores y técnicas de formación.

Además, se ha contado con apoyo del personal de UDP para hacer llegar a las personas mayores esta iniciativa y con personas mayores de UDP para actuar como usuarias/os de los ensayos para la valoración de un producto o servicio.

### NORMATIVA

Normativa general y específica de cada producto o servicio en seguridad, ergonomía, accesibilidad y usabilidad.

### EVALUACIÓN

Se realizó una prueba piloto para corroborar que el protocolo a seguir y los parámetros utilizados eran los idóneos para determinar si un producto era adecuado para las personas. El mismo proceso se realizó para la puesta en marcha de SIMPLIT servicios.

### RESULTADOS

En la actualidad, ya existen productos con el sello SIMPLIT de la mayoría de sectores, desde mobiliario, hábitat, hasta sistemas operativos y teléfonos móviles. A continuación, se presentan los productos que cuentan con la certificación SIMPLIT:

- Encimera regulable en altura ARGUTI: Encimera que se adapta a la altura de cada usuario/a. Además, el sistema de regulación de altura que posee es muy fácil de manejar.
- Teléfono móvil EMPORIA: Terminal de uso sencillo, de fácil aprendizaje para utilizarlo y manejarlo.
- Gres porcelánico CIVIS AGORA Y CIVIS CARE TAU CERÁMICA: Pavimento constructivo que garantiza un gres seguro y confortable, adaptado a las necesidades de las personas mayores.
- Teléfono móvil MIMOV de SAI WIRELESS: MIMOV es un teléfono móvil orientado a la "teleasistencia familiar" que permite comunicarse con los familiares con facilidad ya que es de manejo sencillo y fácil para aprender a utilizarlo y manejarlo.
- SleSTA de IFreeTablet: Tableta con navegación intuitiva y pantalla táctil muy fácil de manejar. El sistema operativo que lo compone es sencillo.
- AURO A1020 VODAFONE: Este móvil destaca por su fácil manejo. Además, tiene un tamaño de números, letras y teclas adecuado. Tienen un adecuado sonido del móvil y un botón para llamadas de emergencia, y un cargador de sobremesa para la batería.
- El Balneario Hervideros de Cofrentes participa en una experiencia piloto para obtener el sello SIMPLIT servicios. Destaca la facilidad de acceso a los tratamientos en el centro termal, la limpieza de las instalaciones en el hotel, así como la buena y rápida atención del personal en el restaurante.
- El Balneario de Chulilla participa en una experiencia piloto para obtener el sello SIMPLIT servicios. Las personas mayores han destacado la alta satisfacción con la atención recibida en el centro termal, la higiene y limpieza del hotel, así como el entorno agradable del restaurante.
- El Balneario de Montanejos participa en una experiencia piloto para obtener el sello SIMPLIT servicios. Los aspectos mejor valorados por los/as usuarios/as del centro termal son la alta satisfacción con los tratamientos termales, el buen trato del personal y el tiempo de espera adecuado.

SIMPLIT proporciona a los clientes confianza sobre las empresas que obtienen este sello en sus productos o servicios. Este sello atribuye a la empresa un valor adicional de calidad, ya que certifica que la orientación del diseño y desarrollo de productos y servicios se adecúa a las necesidades de sus clientes.

SIMPLIT potencia la puesta a punto de metodologías de Diseño Orientadas por las Personas dentro de la red empresarial, muestra de la innovación en las fases de diseño y desarrollo al contar con la participación de las/os clientas/es.

La colaboración entre centros tecnológicos como el Instituto de Biomecánica y diferentes empresas favorece, por una parte, a la investigación y desarrollo en los centros tecnológicos y por otra, a ofrecer una mayor competitividad en el mercado para las empresas.



Para las empresas, mejorar su productividad en lo que se refiere a procesos de diseño y desarrollo de productos, centrándose en las necesidades de la población y aumentando la satisfacción de las personas con estos productos, desembocará en un aumento en sus beneficios.

Más de 20 empresas han pasado por el proceso de certificación SIMPLIT y casi un centenar de empresas han mostrado su interés por el proceso de certificación.

La Asociación Red de Universidades de Mayores (RUTIS), institución portuguesa de Solidaridad Social y de Utilidad pública de nivel nacional, y la marca SIMPLIT, han firmado un convenio de colaboración para difundir SIMPLIT en Portugal y que empresas portuguesas se adhieran al proceso de valoración del servicio de apoyo al diseño que finaliza con el sello SIMPLIT.

## FINANCIACIÓN

El proyecto fue financiado por IBV y UDP contando con el apoyo de la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR y del Ministerio de Sanidad y Política Social. También contó con el apoyo de empresas que participaron en pilotos para poner a punto el proceso de valoración de productos para la obtención del sello, como ARMARIADA, FAGOR, ISABA, Telefónica, y para la valoración de servicios como el Balneario de Montanejos, Balneario de Chulilla y Balneario de Cofrentes.

## CONCLUSIONES

Las personas mayores de 65 años representan más del 17% de la población española (IMSERSO, 2011). Este cambio demográfico se va a intensificar durante las próximas décadas, alcanzando alrededor del 30% de la población española (IMSERSO, 2011).

Este amplio grupo de población es posiblemente uno de los grupos más heterogéneos en cuanto a aspectos físicos, cognitivos, sociales y económicos; desde personas sin ningún tipo de limitación funcional a personas con altos niveles de dependencia, aún así cerca del 70% de la población mayor no presenta ninguna discapacidad (INE, 2008). Con independencia del caso, las personas mayores pueden y deben tener una vida activa.

La actual corriente de promoción de Envejecimiento Activo ha supuesto un cambio de paradigma en la forma de ver a las personas mayores, de personas pasivas con necesidades a personas activas con derechos. Pero para ello es necesario disponer de recursos adaptados a sus capacidades y necesidades para potenciar el envejecimiento activo.

Estas acciones encaminadas a la promoción del envejecimiento activo, encajan también dentro del Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional (2012) cuyo objetivo es sensibilizar acerca de la contribución que las personas mayores pueden aportar a la sociedad, a la vez que animar a los/as responsables políticos/as y las personas interesadas en el asunto a actuar a fin de crear mejores oportunidades para el envejecimiento activo y fortalecer la solidaridad intergeneracional.

Las personas mayores han aumentado su consumo, y también han variado sus hábitos de compra debido a que disponen de mayor nivel de formación e información, han aumentado su conocimiento y uso de los nuevos productos y servicios y han incrementado su exigencia respecto a los productos que demandan (Poveda et al., 2009).

A pesar del gran volumen de población mayor y su impacto económico en el consumo, las necesidades y capacidades de las personas mayores no se tienen en cuenta en el diseño y desarrollo de productos y servicios. De hecho, más del 85% de las personas mayores piensa que las empresas nunca o casi nunca piensan en ellos en el diseño de los productos (Poveda et al., 2009).

Esta falta de adecuación provoca problemas de uso dificultando la realización de ciertas actividades de la vida diaria. De hecho, se han detectado serios problemas de uso en todos los sectores comerciales (Poveda, 2004), desde alimentación a vivienda, pasando por mobiliario o productos TIC, llegando en algunos casos a provocar el abandono en el uso de un producto o directamente a no adquirirlo.

Estos impedimentos irrumpen en el normal desarrollo de su vida diaria, el mantenimiento de su calidad de vida y el disfrute de un envejecimiento activo. Así, como impide el desarrollo de la autonomía de cada persona y la independencia ante la realización de diversas actividades.

Por tanto, uno de los objetivos de SIMPLIT es llegar a reducir esta problemática. Además, cabe destacar que la iniciativa SIMPLIT no se centra, únicamente en un colectivo, si no en la sociedad en general. Ya que un producto que cumpla los requisitos y características necesarias para una persona mayor, también lo será para una persona de otra edad. Por otro lado, al centrarse en las personas mayores, se centra en toda la sociedad, porque todos, algún día, perteneceremos a este colectivo.

Se puede concluir que esta experiencia cumple los criterios de adscripción a la Red de buenas prácticas por los siguientes motivos: Se trata de una práctica **innovadora** atendiendo a la inclusión activa de las propias personas mayores (clientes) en el diseño y desarrollo de los diferentes productos y servicios, entendiendo que éstas son expertas en lo que corresponde a la elección y utilización de dispositivos de apoyo. A su vez, este aspecto también responde a los criterios de **participación** y de **pertinencia**. Por otro lado, este tipo de prácticas garantizan los principios en los que se apoya el modelo, situando como centro de atención a la persona, salvaguardando así sus deseos, preferencias y, en último término, su autonomía y dignidad. Es por ello, que cumple el criterio de **eticidad**. Y para concluir, cabe destacar, por su **efectividad, transferibilidad y sostenibilidad**, los buenos resultados obtenidos hasta el momento con el Sello SIMPLIT.