

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

UN MANUAL DIRIGIDO A PROFESIONALES Y
DECIDORES PARA LA PUESTA EN MARCHA
DE UNA INFRAESTRUCTURA MÁS SEGURA

MENSAJES CLAVE PARA LOS DECISORES

El Manual está diseñado como un documento de referencia internacional completo y de vanguardia que puede ayudar a todos los países a alcanzar sus objetivos clave. Se pone énfasis en orientar la gestión de la planificación, diseño, explotación y uso seguros de la red vial en países de ingresos bajos, medianos y altos. El Manual hace hincapié en la gestión eficaz y los marcos de políticas, las referencias técnicas y proporciona una orientación general sobre la gestión de las intervenciones para obtener resultados.

El manual está organizado en tres partes y tiene doce capítulos:

- Parte 1^a : Perspectiva estratégica mundial
- Parte 2^a : Gestión de la seguridad vial
- Parte 3^a : Planificación, concepción, explotación et uso seguros de la red vial.

Cada capítulo contiene una lista de mensajes clave para los altos directivos y los responsables políticos. Todos estos mensajes clave se reúnen aquí en un único documento.

1. Dimensiones del problema de la Seguridad Vial

Mensajes clave

- Las lesiones por accidentes de tráfico son un enorme problema de salud pública al nivel mundial. La rápida motorización en los países de ingresos bajos y medios (PBMIs), así como la baja calidad de la seguridad de los sistemas de tráfico y la falta de capacidad institucional para manejar los resultados, contribuyen a la creciente crisis.
- Más de 1.24 millones de personas mueren cada año en las carreteras del mundo, muchas otras sufren discapacidad permanente, y entre 20 y 50 millones sufren lesiones no mortales. Estas ocurren principalmente en los PBMIs, entre los usuarios más vulnerables y además involucran a los ciudadanos más activos del punto de vista socio-económico.
- En lo que respecta a los niños, las lesiones por accidentes viales son una de las principales causas de mortalidad en el mundo, y en 2010 fueron la principal causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 29 años. En ausencia de una acción urgente, se prevé que las lesiones por accidentes de tráfico serán la 7ª causa principal de muerte en 2030.
- En términos socio-económicos, numerosos países en el mundo pagan un alto precio por la movilidad motorizada. Estimaciones al nivel nacional indican que el valor de prevenir las muertes y las lesiones en las carreteras representa del 1 al 7% del Producto Interno Bruto¹.
- Es posible prevenir las muertes y las lesiones graves por accidente vial, mediante una gestión de la seguridad vial eficaz, centrada en los resultados, y dotada de recursos suficientes; de tal manera que sea posible controlar la fuerza de la colisión en los accidentes para que no supere la tolerancia humana a las lesiones graves y mortales.
- El fin y la estrategia del Sistema Seguro se concentran en proporcionar un sistema de tráfico vial libre de muertes y de lesiones graves. Ello se obtiene tratando los errores y la vulnerabilidad humanas.
- El Sistema Seguro guía la planificación, el diseño, la operación y el uso del sistema de tráfico de manera que proporcionen la seguridad, a pesar de la falibilidad humana. El sistema reparte la responsabilidad entre todos los elementos del sistema.
- Prevenir las lesiones por accidentes en las carreteras públicas en el marco del trabajo, es una responsabilidad central del gobierno, de sus agencias y de las empresas, y exige un compromiso y un mando compartidos.
- La dimensión del reto de la seguridad vial y la diversidad de los efectos de las lesiones por accidente de tráfico ponen de relieve la importancia de explorar las sinergias con otros objetivos y prioridades sociales.
- El Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020 de las Naciones Unidas ha sido proclamado e incluye una meta y un plan mundiales ambiciosos para reducir los accidentes de tráfico..

2. Desarrollos clave en Seguridad Vial

Mensajes clave

- La seguridad vial es una prioridad urgente para desarrollo mundial, en vista de la creciente crisis humanitaria causada por los accidentes de tráfico en los países de ingresos bajos y medios.
- En apoyo al Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020 de las Naciones Unidas, un Plan Mundial fue establecido, con la ambiciosa meta de lograr estabilizar y luego de reducir las tasas previstas de muertes en las carreteras de aquí al 2020. Si esto se logra, el ahorro estimado será de 5 millones de vidas y 50 millones de lesiones graves en el mundo.
- Las organizaciones de desarrollo internacional involucradas en transporte y salud están impulsando el cambio de paradigma hacia la naturaleza ética del objetivo y de la estrategia del Sistema Seguro, que implica la tolerancia cero respecto al tradicional equilibrio entre movilidad y lesiones graves y mortales en accidentes en las carreteras.
- El Sistema Seguro es considerado como particularmente relevante para los PBMI, ya que engloba los puntos vulnerables de todos los usuarios de las carreteras. Se alinea con los objetivos de desarrollo internacional y con las políticas públicas de transporte sostenible, de salud y de seguridad en el trabajo, de bienestar para los niños, y de equidad social.
- Los análisis de la capacidad de gestión de la seguridad vial y las contribuciones al Informe de Situación Mundial (Global Status Report) revelan las debilidades sistémicas en la actividad de seguridad vial de los PBMI, mismas que deben pasar rápidamente de una débil a una fuerte capacidad de gestión institucional para poder producir mejores resultados.
- Las agencias de desarrollo internacional hacen hincapié en la necesidad del liderazgo gubernamental a largo plazo. El interés político debe traducirse en ambiciosos objetivos a largo plazo, en el diseño de metas por etapas, y en proveer los recursos humanos y financieros apropiados.
- En caso de ser necesario, los PBMI necesitan ser apoyados con un aumento sustancial de la inversión de las agencias de ayuda, con el fin de fortalecer sus instituciones y aumentar la creación y la transferencia de conocimientos. Se han elaborado las recomendaciones y las herramientas para ayudar a la ejecución de las metas de inversión para el fortalecimiento de la capacidad para proyectos del Sistema Seguro.
- Los profesionales de la seguridad vial de los países de ingresos elevados deberán seguir promoviendo los enfoques basados en el resultado de las experiencias y deberán incluir enfoques innovadores basados en los principios de seguridad tomando en cuenta el ambicioso objetivo del Sistema Seguro.
- La planificación, el diseño, la explotación y el uso seguros de la red vial son reconocidas como una estrategia fundamental de intervención, y son el enfoque principal de este Manual.

3. El Sistema de Gestión de la Seguridad Vial

Mensajes clave

- Para prevenir las muertes y las lesiones graves por accidentes de tráfico, es necesaria una respuesta planificada sistemática y dirigida por un liderazgo gubernamental responsable y con los recursos adecuados.
- Los países con las redes de carreteras más seguras han demostrado su voluntad política apuntando a mejores resultados en materia de seguridad vial, adoptando y financiando un enfoque sistemático, basado en el balance de experiencias para la intervención, y asegurando que los acuerdos críticos de organización estén establecidos.
- Abordar el objetivo del Sistema Seguro, significa un cambio de atención en la gestión de la seguridad vial, desde la prevención de los accidentes hasta la prevención de las defunciones y lesiones graves; ya que todos los seres humanos cometen errores y por consiguiente los accidentes son inevitables.
- La intervención para mejorar la gestión de la velocidad, la seguridad intrínseca de los vehículos, el entorno de la carretera y la eficiencia del sistema de emergencias médicas, todos estos elementos tienen un papel muy importante que jugar para abordar este nuevo enfoque del Sistema Seguro.
- Un sistema eficiente de gestión de la seguridad vial comprende tres elementos vinculados: las funciones de gestión institucional, las intervenciones y los resultados. Cada elemento se revisa periódicamente en relación a la práctica internacional exitosa, con el fin de hacer frente a los objetivos desafiantes en el campo de la seguridad vial.
- Todos los países deberían asegurarse de que un sistema eficaz de gestión de la seguridad vial queda establecido. Los PBMI's deben fortalecer sus sistemas en este campo para tener bajo control a los desafiantes niveles de muertes y lesiones graves, así como lo hacen los PIA's cuando buscan resultados más ambiciosos.
- Una nueva norma internacional ISO proporciona una herramienta potencialmente importante para las organizaciones de todos los tamaños en el desarrollo de sistemas de gestión de la seguridad vial y para participen a las empresas en materia de seguridad vial relacionada con el trabajo.
- Algunas cuestiones cruciales son: cómo fortalecer la capacidad mediante reformas institucionales; cómo acelerar la transferencia de conocimientos y aprender de las experiencias pasadas; cómo aumentar la inversión; y cómo ampliar la cooperación internacional y el apoyo sostenido de ayuda al desarrollo a los PBMI's .
- Las herramientas esenciales de gestión de la seguridad vial son imprescindibles para ayudar a los países, a las organizaciones y a las agencias de ayuda internacional, a fortalecer su capacidad. Las redes profesionales internacionales juegan un papel clave ayudando a acumular los conocimientos y asistiendo en la implementación.
- Las directrices nacionales perfilan un proceso práctico en dos etapas para los países que deseen mejorar sus resultados. Esto empieza con el análisis de la capacidad de gestión de la seguridad vial y la especificación de una estrategia de inversión que lleve al diseño y a la implementación de un proyecto de seguridad.
- Para producir resultados rápidos, los programas y proyectos de seguridad vial deben elegir como meta las secciones y áreas de la red de carreteras, donde ocurren las concentraciones elevadas de muertes y lesiones graves y donde se obtendrán las mayores ganancias.

4. El enfoque del Sistema Seguro

Mensajes clave

- El enfoque del Sistema Seguro es la manera más eficaz de tomar conciencia y responder al riesgo de accidente grave o mortal en una red viaria.
- Este enfoque se fundamenta en una posición ética según la cual las lesiones graves y las muertes en una red viaria no son aceptables bajo ningún concepto y provee un conjunto de principios de diseño y explotación para guiar las acciones hacia el objetivo a largo plazo de eliminar las lesiones graves y las muertes.
- El objetivo a largo plazo del Sistema Seguro es la eliminación de fallecidos y heridos graves de las carreteras de un país.
- Un número creciente de países está adoptando el Sistema Seguro, el cual constituye la base del Decenio de Acción para la Seguridad Vial de las Naciones Unidas.
- El Sistema Seguro requiere un fuerte liderazgo gubernamental y un fuerte compromiso por parte de una amplia gama de sectores.
- La principal responsabilidad de la autoridad vial y del resto de los organismos responsables es la de asegurar que los usuarios de las carreteras lleguen a su destino sanos y salvos.
- El Sistema Seguro se basa en principios bien establecidos de seguridad vial, a saber:
 - la tolerancia conocida del cuerpo humano a las fuerzas producidas en el accidente,
 - los umbrales de velocidad para mantener la energía del impacto de un accidente en niveles que permitan la supervivencia, y
 - la capacidad de los vehículos y una infraestructura tolerante para reducir la transferencia de energía del impacto a las personas en caso de accidente.
- La atención a los principales tipos de accidentes que suceden en una red viaria ayuda a identificar el papel y el tipo de actuación para cada elemento del Sistema Seguro. El objetivo es reducir el número de fallecidos y heridos graves en lugar de disminuir el número total de accidentes.
- Se requieren estrategias de actuación en todo el sistema para evitar las muertes y los heridos graves, lo que incluye los cuidados médicos de emergencia a las víctimas de accidentes de tráfico.
- La responsabilidad de conseguir desplazamientos seguros en la red viaria debe compartirse entre los proyectistas, las empresas de conservación y explotación y los usuarios de las carreteras.
- Al contrario del enfoque tradicional en el que la responsabilidad por la seguridad vial recaía en los usuarios, el enfoque de Sistema Seguro obliga a los proyectistas a diseñar un entorno viario seguro y a considerar el sistema en su conjunto como el principal factor de accidentes.
- El diseño y la explotación del sistema deben permitir la tolerancia del error humano cotidiano (del usuario).

5. Gestión y uso eficaces de los datos de Seguridad Vial

Mensajes clave

- Establecer y apoyar de forma continua los sistemas de datos sobre la seguridad vial es fundamental para la gestión eficaz de la seguridad vial en cualquier país.
- La falta de datos exactos tiene un impacto considerable en la gestión y en la entrega de resultados positivos en seguridad vial. Además, en muchos países es necesario abordar el problema de la infradeclaración. Existen recomendaciones acerca de las maneras de mejorar la exactitud de los datos.
- Los datos sobre la seguridad se usan para dimensionar el problema de seguridad vial, analizar los problemas, desarrollar estrategias, identificar soluciones, difundir el tema y para el seguimiento y la evaluación.
- Los datos cruciales sobre la seguridad vial son:
 - la exposición al riesgo (intensidad de tráfico, datos demográficos),
 - los resultados finales (fallecidos y heridos),
 - los resultados intermedios (velocidades medias, instalación y uso de equipamiento de seguridad, nivel de conducción bajo los efectos de alcohol y calidad de la seguridad de la red y de los vehículos).
- Los países que aún no recopilan estos datos deben iniciar este proceso de manera prioritaria. Mientras tanto, se deberían recabar datos sobre las víctimas por accidente de tráfico y datos de encuestas en las carreteras de alto riesgo (es decir, las carreteras con alta intensidad de tráfico y con un problema conocido de fallecidos y heridos graves).
- Existen procedimientos detallados sobre cómo establecer y mejorar los sistemas de datos sobre accidentalidad que incluyen la evaluación de las fuentes de datos existentes, el desarrollo de un formulario o parte de declaración de accidente, el compromiso con las partes interesadas, el desarrollo de una base de datos sobre accidentes y el control de la calidad de los datos.
- La integración de las diferentes fuentes de datos sobre la seguridad puede brindar una comprensión más completa del problema de la seguridad vial y una mejor capacidad para implementar acciones correctivas eficaces.
- Muchas partes interesadas pueden utilizar datos exactos y exhaustivos sobre la seguridad vial para mejorarla.

6. Metas, Estrategias, de Inversión, Planes y Proyectos de Seguridad Vial

Mensajes clave

- Adoptar el objetivo del Sistema Seguro a largo plazo y sostenido por metas cuantitativas a corto y medio plazo permite concentrarse en obtener mejores resultados.
- La adopción de un objetivo de seguridad vial y de estrategias y acciones para conseguirlo indica la disposición de un país a reducir las tasas de los accidentes graves y mortales que puedan tener lugar en su red viaria.
- Establecer metas significativas requiere una recopilación de datos eficaz y un análisis del riesgo basado en los datos recogidos.
- La selección de las actuaciones debería fundamentarse en las pruebas de su eficacia, en la evaluación del posible apoyo del gobierno y de la comunidad y en la capacidad del país para implementarlas.
- La no implementación de una política o acción (suponiendo que existe conocimiento de ella) a menudo indica una posible dificultad para introducirla. Un examen de la capacidad de gestión de la seguridad vial y la identificación de las carencias que solventar constituyen un primer paso fundamental.
- La implementación también requiere identificar qué cambios serán necesarios en las actuales prácticas de explotación de los organismos responsables, qué efectos sobre las políticas en otras áreas deberán abordarse y el nivel de capacidad necesario para lograr avances exitosos en la implementación.
- En los países con ingresos bajos y medios se recomienda encarecidamente como etapa inicial la financiación e implementación de un proyecto piloto que genere esta capacidad de gestión, lo que permitirá posteriormente establecer metas, definir una estrategia o un plan de acción y obtener los resultados seleccionados a medida que los proyectos piloto exitosos se despliegan en todo el país.
- El proyecto piloto debería:
 - tratar un corredor de alto riesgo con actuaciones por parte de todos los organismos responsables de la seguridad vial,
 - examinar las políticas seleccionadas,
 - establecer los planes de gestión del proyecto, y
 - controlar la evolución de los resultados con el fin de medir los avances.
- En los países con ingresos bajos y medios, el proyecto piloto permitirá el desarrollo de capacidades dentro de los organismos (es decir, fuertes vínculos burocráticos y políticos; una mejor defensa y promoción del proyecto; el fortalecimiento de la gestión, la dirección y coordinación de la seguridad vial y la obtención de amplios conocimientos técnicos).
- Las estrategias para las fases posteriores de crecimiento y de consolidación de la inversión deberían basarse en las experiencias positivas de la misma manera que las actuaciones deberían basarse en los datos.
- Para estas fases de inversión se recomienda establecer metas ambiciosas pero realistas y limitadas en el tiempo. También, será importante llevar a cabo acciones legislativas sustanciales que apoyen el cambio de políticas y formen parte de la estrategia a medio plazo.

7. Funciones, Responsabilidades, Desarrollo de Políticas y Programas

Mensajes clave

- El gobierno, a través de la autoridad vial, es responsable de ofrecer una infraestructura segura y de mantener las condiciones de seguridad durante la explotación de la red viaria. En ciertos países, la autoridad vial puede también asumir las funciones de organismo principal.
- Las funciones y las responsabilidades definidas por ley deberían establecer claramente los principios del Sistema Seguro bajo los que la autoridad busca regirse, así como su objetivo estratégico para la implantación del enfoque del Sistema seguro.
- La implantación del Sistema Seguro requiere un cambio fundamental en la manera en que la autoridad aborda el riesgo en la red viaria. Para aceptar este reto de cambio en la gestión se necesita una formación estructurada.
- El enfoque del Sistema Seguro deberá integrarse en los procesos, los procedimientos, las políticas, las directrices y las herramientas aplicadas a las carreteras nuevas y al mantenimiento, la explotación y el acondicionamiento de la red existente.
- Se debe determinar la manera de considerar los objetivos del Sistema Seguro durante el desarrollo de proyectos por razones de seguridad, gestión del tráfico, gestión de los activos, ahorro en los costes y mejora de la explotación.
- Establecer la manera cómo la autoridad vial aplica sus políticas en sus actuaciones para valorar dichas políticas y los resultados esperados (por ejemplo, un sistema de gestión de la seguridad vial de la red).
- Adquirir o perfeccionar las facultades legislativas para otorgar a las autoridades viales, tras la consulta con la autoridad local y la comunidad, la capacidad de imponer restricciones al acceso desde los desarrollos nuevos o ya existentes donde se estime que son poco seguros.

8. Un diseño al servicio de los usuarios de la carretera

Mensajes clave

- El factor humano es un concepto científico bien establecido y la mayoría de las conclusiones extraídas de su estudio están incorporadas en las actuales normas de diseño de las carreteras en muchos países.
- A menos que las carreteras se diseñen y gestionen teniendo en cuenta los factores humanos, es poco probable que el Sistema Seguro pueda ser implantado.
- La gestión de la velocidad es un proceso clave hacia la creación del Sistema Seguro. Las velocidades son el resultado de elecciones hechas por los usuarios de la carretera, pero se puede influir sobre estas elecciones a través del diseño de la carretera y de la disponibilidad de señales y de marcas en el pavimento.
- Una adecuada combinación de los elementos de diseño puede crear carreteras autoexplicativas en las que las acciones acertadas, incluso la elección de la velocidad, sean obvias para los usuarios. Las carreteras autoexplicativas favorecen que los conductores se comporten de la manera esperada por los planificadores y los proyectistas, lo que deriva en una reducción de las tasas de accidentes.
- Además del diseño de la carretera, existe una gama de técnicas con la capacidad de influir directamente en el comportamiento de los usuarios que incluye la educación, la difusión y la vigilancia policial.
- Se dispone de guías que recogen las normas conocidas de buena práctica en las áreas mencionadas anteriormente.

9. Políticas, Normas, Directrices y Herramienta de la Gestión de la Seguridad Vial

Mensajes clave

- La mejora de la infraestructura puede contribuir de manera importante en la reducción del número de fallecidos y heridos graves en los accidentes de carretera. Muchos tipos de accidentes graves, incluso los causados por errores humanos o por el incumplimiento de las normas de circulación, pueden eliminarse a través del uso efectivo de la infraestructura.
- Pocas inversiones en infraestructura traen consigo beneficios tan altos como lo hacen las medidas dirigidas a mejorar la seguridad vial.
- La infraestructura es a menudo el factor más importante que contribuye a la gravedad de un accidente de tráfico.
- Se requieren políticas claras y definidas en la entrega del Sistema Seguro para conseguir mejoras en la seguridad vial.
- Se pueden encontrar buenos ejemplos de políticas en materia de infraestructura viaria. Se debe emprender una evaluación comparativa con las buenas prácticas para identificar los cambios necesarios en las políticas. Se debe ser precavido al tomar como ejemplo políticas de otros países, ya que hay que garantizar que estas se adapten a las condiciones locales. De cualquier manera, hay un gran número de metodologías que son aplicables universalmente.
- Las normas, guías y herramientas son el mecanismo adecuado para convertir las políticas en acciones. Si estos documentos no guardan relación con las políticas, entonces la entrega del Sistema Seguro carecerá de estructura y de dirección.
- Existen directrices para ayudar a la implantación de políticas que pueden usarse en la entrega del Sistema Seguro, aunque se deben adaptar a las condiciones locales. Estas directrices tienen que ser revisadas y actualizadas constantemente basándose en buenas prácticas.
- La frecuencia de los tipos de accidentes más graves en las rutas de alto riesgo pueden reducirse con el tratamiento adecuado de la infraestructura. Para quienes empiezan a abordar la seguridad vial, los proyectos piloto en corredores son una forma muy efectiva de mejorar la seguridad vial.
- Este capítulo presenta una revisión de las herramientas disponibles para implementar infraestructuras seguras (se pueden consultar más detalles en los Capítulos 10 y 12).

10. Evaluación de riesgos potenciales e identificación de problemas

Mensajes clave

- Debería realizarse una evaluación del riesgo en toda la red bajo la responsabilidad de la agencia vial.
- En muchos países, un alto porcentaje de los fallecidos y heridos graves ocurre en un pequeño porcentaje de la red de carreteras. A nivel del programa de seguridad vial, la tarea consiste en identificar estas carreteras y en tratarlas de forma prioritaria.
- Existen metodologías establecidas para identificar los tramos con alto riesgo de accidente, pero es necesario formar al personal técnico.
- Debería realizarse una evaluación de los datos sobre los accidentes para identificar los tramos de alto riesgo (si los datos están disponibles). Se necesitan datos de buena calidad para identificar los tramos a partir de las tasas de accidentalidad.
- Deberían adoptarse métodos proactivos, especialmente en los corredores importantes, que incluyan las evaluaciones de impactos, las auditorías de seguridad vial, las inspecciones de seguridad vial y los programas de evaluación de las carreteras.
- Si no se dispone de los datos sobre los accidentes, se deben adoptar estos métodos proactivos mientras se inicia la recopilación de datos.
- La combinación de métodos proactivos y datos sobre accidentalidad permite la evaluación total de riesgo de seguridad vial.

11. Selección y Priorización de Intervenciones

Mensajes clave

- Tras identificar los lugares de alto riesgo, se deben evaluar y seleccionar las actuaciones apropiadas para tratarlos.
- Existen actuaciones efectivas sobre la infraestructura que pueden ayudar a abordar los problemas de seguridad vial, independientemente de su causa, y que, por tanto, pueden disminuir la probabilidad y la gravedad de los accidentes. Algunas actuaciones pueden casi llegar a eliminar los fallecidos y los heridos graves, mientras que otras producen mejoras más limitadas.
- Las actuaciones pueden diseñarse para abordar el riesgo en un lugar específico, en una carretera o en toda la red.
- Existe información detallada sobre las actuaciones eficaces y sus condiciones de aplicación, incluso en el caso de los países con ingresos bajos y medios.
- Se pueden seleccionar las actuaciones basándose solo en la reducción esperada del número de víctimas, aunque también se deberían considerar otros factores.
- Una vez que se han identificados los sitios apropiados, es necesario evaluar qué combinación de actuaciones y qué localizaciones producirán la mayor reducción del número de fallecidos y heridos graves dentro de los límites del presupuesto disponible.
- Debe realizarse una evaluación económica para identificar el uso más eficiente de los recursos. Este proceso está bien establecido, incluso en los países con ingresos bajos y medios, y las herramientas para ayudar en esta tarea están disponibles..

12. Seguimiento y Evaluación de las Actuaciones en Seguridad Vial

Mensaje clave

- El seguimiento y la evaluación son a menudo ignorados; sin embargo, son fundamentales para una gestión eficaz de la seguridad vial.
- El seguimiento se refiere a la recopilación sistemática de datos derivados de la ejecución de una actuación o de un programa de seguridad vial, tanto durante como después de su implantación. La evaluación implica el análisis de estos datos para determinar el efecto de la actuación o del programa.
- Es indispensable asegurar un seguimiento constante del grado de avance en relación con los objetivos de seguridad vial (intermedios y de resultados).
- Es igualmente indispensable seguir y evaluar la eficacia de las actuaciones sobre la infraestructura. Existe actualmente mucho desconocimiento sobre la eficacia de las actuaciones, especialmente en los países con ingresos bajos y medios.
- Existen técnicas y herramientas disponibles para ayudar en esta importante tarea..