

# Servicios a domicilio á terceira idade

\* NAS COMARCAS DE NOIA,  
BARBANZA E SAR

41\*



## ÍNDICE:

1. ¿Qué es este documento? .....	3
2. ¿Qué zonas comprende el estudio? .....	4
3. ¿Qué es una empresa de ayuda a domicilio para la tercera edad? 5	
4. ¿Cuántas empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad hay en la zona? ¿Qué características presentan?.....	6
5. ¿Quiénes son los clientes de una empresa de ayuda a domicilio? 8	
6. ¿Cuál es el mercado actual de las empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad? .....	10
7. ¿Cuál es el futuro de la actividad?.....	12
8. ¿Cómo competir en el mercado? .....	13
9. ¿Cómo se dan a conocer a los clientes?.....	15
10. ¿Qué partidas de inversión requiere? ¿Y cuáles son las partidas de gasto más importantes? .....	16
11. ¿Cómo se organiza el personal y qué perfil profesional requiere? .....	17
12. ¿Qué ayudas existen para iniciar la actividad?.....	18
13. ¿Qué organismos y páginas web me pueden ser útiles?.....	19
14. NOTA DE LOS AUTORES .....	20

## 1. ¿Qué es este documento?

El siguiente documento es el resultado de un proceso de adaptación de las Guías de Actividade a los entornos locales, proceso que se enmarca dentro del **Proyecto de Detección de Oportunidades de Negocio:**

**Dinamización Empresarial dirigida en las comarcas de Galicia,** desarrollado por el BIC Galicia en colaboración con la Consellería de Asuntos Sociais, Emprego e Relacións Laborais y la Axencia de Desenvolvemento Rural (AGADER).

Los Agentes de Desarrollo Local y los Técnicos de Empleo son elementos de dinamización del territorio y actúan como intermediadores y colaboradores en el desarrollo económico y social, es decir, tienen un contacto directo con los emprendedores y deben ejercer una actuación dinámica, de asistencia técnica y estar en constante proceso de búsqueda y actualización de la información económica y social. Por otra parte, las Guías de Actividade se configuran como el instrumento de asesoramiento a los emprendedores y de impulsión de nuevas empresas, ya que permiten evaluar nuevas ideas de negocio y ayudan a los técnicos y emprendedores a analizar la viabilidad de un proyecto empresarial.

Este documento surge, por tanto, con el objetivo de acercar la información contenida en la Guía de Servicios de Ayuda a domicilio a la tercera edad a la realidad socioeconómica de este territorio, ofreciéndote una información más cercana de tu ámbito social y empresarial.

La adaptación de la información a las características de la zona ha sido realizada por los técnicos locales de empleo de los municipios de las Comarcas Noia, Barbanza y Sar, que forman parte de la Rede de Técnicos de Emprego, coordinada por la Consellería de Asuntos Sociais, Emprego e Relacións Laborais a través de la Dirección Xeral de Promoción do Emprego.

Para completar la información que ofrece esta guía con datos en el ámbito gallego y nacional, deberás tener la Guía de Servicios de Ayuda a domicilio a la tercera edad realizada para Galicia, que está a tu disposición en la web: <http://guias.bicgalicia.es>.



### 3. ¿Qué es una empresa de ayuda a domicilio para la tercera edad?

Según la Xunta de Galicia, las empresas de ayuda a domicilio son uno de los equipamientos existentes para personas mayores, entendiendo como tales todos los establecimientos o instalaciones en los que se presta, de modo estable y continuado, atención directa a seis personas como mínimo con 65 años o más.

En función del tipo de asistencia, estos equipamientos pueden ser de asistencia en el centro (residencias, viviendas comunitarias, centros de día, apartamentos tutelados, hogares y clubes o centros sociales) o de asistencia domiciliaria (teleasistencia o ayuda a domicilio).

Las empresas de servicio de ayuda a domicilio a la tercera edad constituyen una prestación social que se dispensa normalmente en el propio domicilio de las personas mayores cuando su estado de necesidad así lo requiere.

Este servicio consiste en una serie de atenciones o cuidados básicos de carácter personal, doméstico, social o sanitario con el fin de facilitar la autonomía personal y la permanencia en su medio habitual de vida.

Las actuaciones básicas contempladas son las siguientes:

- Actuaciones de carácter doméstico: Actividades y tareas cotidianas destinadas al apoyo de la autonomía personal y familiar.
- Actuaciones de carácter personal: Actividades y tareas cotidianas dirigidas a promover el bienestar personal y social del beneficiario de la prestación.
- Actuaciones de carácter educativo: Actividades dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas.
- Actuaciones de carácter socio-comunitarias: Actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del mayor en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayudas técnicas y adaptativas del hogar: Actividades de adaptación funcional del hogar necesarias para solventar situaciones concretas y específicas de dificultad, que complementan las actividades y tareas básicas de la prestación de este servicio (eliminación de barreras y acondicionamiento de la vivienda u otras ayudas técnicas que apoyen la estructuración y organización de hogares y núcleos familiares).

## 4. ¿Cuántas empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad hay en la zona? ¿Qué características presentan?

En la zona de análisis, en el 2004, existían 5 empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad, 3 de ellas situadas en la comarca de Barbanza y las otras 2 en la comarca de Noia.

	Noia	Barbanza	Sar	Total Zona
<b>Públicas</b>	0	0	0	0
Administración local	0	0	0	0
<b>Privadas</b>	2	3	0	5
Autónomos	2	2	0	4
Asociaciones	0	0	0	0
Sociedades	0	1	0	1
Otros	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	2	3	0	5

Las 5 empresas existentes en la zona son privadas y mayoritariamente se constituyen como autónomos.

Si ampliamos nuestro análisis a nivel provincial y autonómico, en la provincia de Coruña, nos encontramos que había 72 empresas todas privadas, y en toda Galicia había 178 empresas de las cuales 177 eran privadas.

Hay ayuntamientos de la zona en los que no encontramos empresas de servicios de ayuda a domicilio, pero, aunque esto pueda parecer una oportunidad de mercado, no lo es, ya que en estos municipios es donde hay más dispersión de población y población rural.

La escasez de oferta pública se explica porque los organismos públicos se encargan de subvencionar estos servicios a las familias más necesitadas, pero no suelen tener empresas propias dedicadas a la prestación de este

servicio, sino que se subcontrata a las empresas privadas. En algunos casos, el propio ayuntamiento contrata directamente a auxiliares de ayuda a domicilio para atender a las personas más necesitadas, quienes son seleccionadas por el trabajador social del municipio.

En este tipo de empresas el empleo está ligado a la dimensión del negocio y a los servicios que presta, pero cabe hacer una reflexión sobre la importancia del empleo femenino en este sector, ya que el mercado desarrollado en torno a la atención domiciliaria ha permitido la incorporación de muchas mujeres al mercado laboral debido a la relación de esta actividad con las actividades domésticas y con el tradicional cuidado de familiares.

En cuanto a las instalaciones, dado que esta actividad se desarrolla en el domicilio del cliente, no se requieren grandes instalaciones para establecer una empresa de este tipo. Además, al inicio de la actividad no se dispone de instalaciones específicas, puesto que el contacto es telefónico.

Para un supuesto de empresa más grande, con empleados, sí es necesario disponer de un pequeño espacio desde el que se realicen las tareas de coordinación y se cite a los auxiliares. Lo habitual son espacios de 30-60 m<sup>2</sup>.

Las instalaciones mínimas necesarias son:

- Un despacho
- Una sala de recepción
- Un archivo o almacén

## 5. ¿Quiénes son los clientes de una empresa de ayuda a domicilio?

Los clientes a los que te diriges, son personas mayores con distintos grados de dependencia con dificultades para realizar las tareas de la vida diaria, tales como: cambios posturales, levantarse, acostarse, desplazarse dentro del hogar, asearse o vestirse.

El cliente tipo de una empresa de servicios a domicilio para la tercera edad suele tener el siguiente perfil:

- Los índices de envejecimiento son significativamente desiguales por comarcas (Noia 22,08%, Barbanza 18,17% y Sar 21,08%).
- Hay una concentración mayoritaria en los tramos de edad más joven (65-69).
- Se observa un mayor peso de la población femenina frente a la masculina, diferencia que se acentúa progresivamente con la edad. Esta mayor longevidad provoca grados de desvalidez y tasas de viudedad superiores, originando mayores casos de vivencia en solitario.
- Más de la mitad de la población mayor de 65 años vive en las localidades de mayor número de habitantes: Boiro, Noia, Ribeira y Rianxo.
- Viven en entornos urbanos con familiares cercanos que no pueden prestarles la atención necesaria, o en zonas rurales alejados de conocidos que se puedan hacer cargo de su situación.
- Son personas que tienen un alto grado de dependencia para la realización de las actividades diarias.
- En la mayor parte de los casos padecen enfermedades psicológicas de alteración de conducta (Alzheimer, demencia senil, Parkinson, ...), necesitando cuidados especiales.

Debes tener en cuenta que, en función de la edad del cliente, las necesidades de atención o problemas de dependencia van a ser diferentes, siendo más acentuada la dependencia en los tramos de mayor edad. Debes estudiar esta situación para adecuar los servicios de tu empresa a tus

clientes, ofreciendo servicios diferenciados en función del tipo o grado de dependencia y discapacidad.

El cobro a los clientes suele ser a final de mes, y lo habitual es el pago al contado, dependiendo del servicio que se preste. Algunos clientes, con una tarifa más fija pagan mediante domiciliación bancaria, también a final de mes.

## 6. ¿Cuál es el mercado actual de las empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad?

El mercado de las empresas de ayuda a domicilio lo componen, potencialmente, personas mayores de 65 años con un determinado grado de dependencia física y psíquica y que residen en el ámbito territorial de la zona. Para hacerse una idea del tamaño del mercado, en el siguiente cuadro estadístico se muestra la población mayor de 65 años de esta zona por tramos de edad:

	65-69	70-74	75-79	80-84	85 y más	TOTAL
Comarca de Noia	2.316	2.125	1.587	1.151	974	8.153
Comarca do Sar	1.112	958	665	536	415	3.686
Comarca do Barbanza	3.748	3.227	2.228	1.656	1.220	12.079
TOTAL	7.176	6.310	4.480	3.343	2.609	23.918

Teniendo en cuenta que la población total de la zona es de 120.871 personas, el índice de envejecimiento de la población es del 19,79%, superando el índice provincial de Coruña, que es del 20,10%. Un dato destacable es que de la población mayor de 65 años el porcentaje de mujeres es superior al de los hombres (59,55% frente a 40,45%), con lo que se presume que hay un importante número de ellas que viven solas.

Para que puedas estimar el tamaño del mercado, en tu zona de influencia, te recomendamos seguir los siguientes pasos:

1. Define quién es tu público objetivo para cada uno de los servicios que vas a ofrecer.
2. Estima el tamaño del mercado potencial total para la mejor de las situaciones. Por ejemplo: si tomamos la población mayor de 65 años

de las comarcas de Noia, Barbanza y Sar, 23.918 personas, y suponemos que el 30% tiene un nivel adquisitivo medio-alto, tenemos 7.175 personas para 6 empresas de servicios a domicilio instaladas en la comarca, es decir, 1.196 clientes potenciales por empresa. Aunque tan sólo el 10% de esos clientes demandase tus servicios, tendrías 119 clientes.

3. Analiza cuántos clientes son necesarios para cubrir los gastos de funcionamiento de la empresa: si es cercano a 119, el proyecto es muy arriesgado, porque no puedes tener seguridad de ser solicitado por el 100% de tus clientes potenciales.

En una empresa de servicios de ayuda a domicilio estimar el número de clientes es bastante difícil, puesto que hay personas que contratan el servicio de manera mensual, por períodos, o por horas en casos puntuales.

Además, en este tipo de empresas hay que señalar que el número de clientes es muy variable, puesto que no todos tienen las mismas necesidades y algunos sólo precisan servicios puntuales de fin de semana o de un número determinado de días (por ejemplo, los casos de acompañamiento en hospital).

## 7. ¿Cuál es el futuro de la actividad?

Fortalezas	Debilidades
Estructura flexible	Dificultad de creación de empresa
Necesidades financieras bajas para el arranque	Dificultades de gestión y coordinación
	Excesiva dependencia de las administraciones públicas
	Control de calidad
	Dificultad para encontrar personal cualificado
Amenazas	Oportunidades
Concentración de la población en el ámbito rural y su dispersión	Envejecimiento de la población
Desconfianza en la población a la entrada de personas ajenas a su domicilio	Demanda creciente en las zonas urbanas
	Inexistencia de oferta pública
Necesidades de niveles económicos medios-altos para la atención de clientes privados	Desarrollo del cheque asistencial
Presión de la competencia desleal	Cambios en la estructura familiar en las zonas urbanas
Voluntariado	Capacidad de crecimiento por la diferenciación de servicios
Poca fidelidad de los clientes	Reticencia del anciano abandonar su hogar
Programas de acogida	Aumento en el nivel de vida
Ampliación de la cobertura de los equipamientos residenciales	

Factores como el envejecimiento progresivo de la población, los cambios en las estructuras familiares tradicionales motivados por la incorporación de la mujer al trabajo y el incremento en el poder adquisitivo y la mejora del nivel de vida, que contribuyen a que este mercado este continuamente en crecimiento.

## 8. ¿Cómo competir en el mercado?

Los servicios básicos que prestan las empresas de servicios de ayuda a domicilio para la tercera edad son los siguientes:

- Actuaciones de carácter doméstico: Actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar destinadas al apoyo de la autonomía personal y familiar. Suelen estar relacionadas con la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de carácter personal: Actividades y tareas cotidianas que fundamentalmente recaen sobre el propio destinatario de la prestación, destinadas a promover su bienestar personal y social. Serán actividades relacionadas con el aseo e higiene personal, ayuda en el vestir y comer, compañía, paseos, seguimiento del tratamiento médico, acompañamiento para visitas médicas y gestiones, actividades de ocio, servicios de vela.
- Actuaciones de carácter educativo: Actividades que están dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Serán actividades relacionadas con la organización económica y familiar, la planificación e higiene familiar, la formación en hábitos convivenciales y el apoyo a la integración y socialización.
- Actuaciones de carácter socio-comunitarias: Actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del usuario en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayudas técnicas y adaptativas del hogar: Actividades de adaptación funcional del hogar necesarias para solventar situaciones concretas y específicas de dependencia, que complementan las actividades y tareas básicas de la prestación de este servicio (eliminación de barreras en el hogar, acondicionamiento del hogar u otras ayudas técnicas que apoyen la estructuración y organización de hogares y núcleos familiares). Una ayuda de este tipo es la Tele-asistencia, como apoyo inmediato a través de la línea telefónica.

El producto que ofrecen este tipo de empresas no es un bien físico, sino un servicio que se caracteriza por su naturaleza intangible. Por ello, el factor personal es fundamental para determinar el éxito o fracaso de la actividad.

Las posibilidades para captar clientes se ampliarán si se ofrece más variedad de servicios complementarios, sin embargo con el paso del tiempo se prevé que las empresas se vayan especializando en determinados servicios. Se deberá estudiar la oferta de la zona para conocer bien la

competencia y poder diferenciarse a través de la especialización en el servicio, lo que puede ayudar a la hora de reflejar una imagen de mayor calidad.

Además de la competencia de otras empresas de servicios, hay que tener en cuenta también a los productos sustitutivos, que pueden restar clientela a estos centros si el cliente los identifica como similares, tales son los otros equipamientos definidos por la Xunta de Galicia: Viviendas Comunitarias, Apartamentos tutelados y centros de día. Además, existen diversos programas que pone en marcha la administración y que pueden influir en la captación de clientes (Programa Acollemento para as Persoas Maiores, Programa Vacacións de Saúde, Programa de Estancias Temporais, Teléfono do Mayor,...).

En cuanto a los precios, estos suelen ser muy variables puesto que oscilan en función del cliente, de su situación económica, de sus necesidades de atención, etc. Un dato a tener en cuenta es que aunque hay escasez de oferta, la demanda selecciona en función de la relación calidad-precio; es decir, dentro de las empresas más fiables, o que mejor fama tienen, selecciona aquella con un precio más competitivo. Señalar también que la competencia por precio viene en función de la presión de la competencia desleal.

## 9. ¿Cómo se dan a conocer a los clientes?

En este tipo de actividad, lo habitual es darse a conocer mediante la puesta en contacto con personal sanitario de los complejos hospitalarios y las trabajadoras sociales. Estas personas actúan como prescriptores del servicio, recomendando el centro a personas interesadas. Además, la Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado envía periódicamente, a hospitales y ayuntamientos, el registro de centros, a través del cual pueden acceder a tu empresa. La inscripción en los registros de la Xunta se realiza una vez superada la inspección que realiza la Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado.

Hasta ahora, los centros de día apenas han hecho publicidad, ya que la mayor parte de los gerentes está relacionado con el sector sanitario (contacto hospitalario) y, además, la situación actual de exceso de demanda sobre oferta lo hacía innecesario.

Las acciones publicitarias utilizadas son buzoneo o anuncios en prensa comarcal o local con motivo de la apertura del centro.

Además, los centros suelen desarrollar una imagen corporativa mediante rótulos, tarjetas, facturas, etc., todos ellos con el logotipo del centro.

## 10. ¿Qué partidas de inversión requiere? ¿Y cuáles son las partidas de gasto más importantes?

Entre las partidas más importantes a las que se deberá hacer frente para iniciar la actividad podemos señalar: teléfonos móviles, equipos informáticos, vehículo, aprovisionamientos y gastos de establecimiento y puesta en marcha.

La inversión necesaria es relativamente baja para el emprendedor en el caso de que decida alquilar el local; en caso de adquirirlo en propiedad la partida aumenta considerablemente.

En cuanto a las instalaciones, por las propias características de la actividad, que se desarrolla en el domicilio del cliente, no se requieren grandes instalaciones para establecer una empresa de este tipo.

Para el supuesto de una empresa con empleados será necesario disponer de un pequeño espacio desde el que se realicen las tareas de coordinación y se cite a los auxiliares. Lo habitual son espacios de 30-60 m<sup>2</sup>. La mayor parte de estas empresas están instaladas en pisos reformados y adecuados para el ejercicio de la actividad. Las instalaciones mínimas necesarias serán: un despacho, una sala de recepción y un archivo o almacén.

En cuanto a los gastos, nos referimos a los desembolsos necesarios para el ejercicio libre de la actividad, incluso en el supuesto de que no hubiera clientela. Engloba tanto los variables, es decir que dependen del volumen de ocupación como los fijos, que son independientes del mismo.

Entre las partidas más relevantes podemos señalar: aprovisionamientos, comunicaciones (teléfonos), autónomos, sueldos, mantenimiento, servicios profesionales independientes, seguros, gastos financieros, amortizaciones, publicidad.

## 11. ¿Cómo se organiza el personal y qué perfil profesional requiere?

La estructura de estas empresas varía en función de su grado de implantación. Al principio de la actividad, dada la imposibilidad de soportar unos costes fijos, la empresa funciona con dos personas que se asocian y realizan personalmente las tareas a domicilio. En este sentido la estructura organizativa de la empresa es sencilla; estaría formada por los socios autónomos y los servicios externos

La estructura organizativa que te encontrarás en la mayoría de las empresas de servicios a domicilio ya consolidadas que operan en el mercado como sociedades, es un poco diferente a la anterior. De forma genérica podríamos hablar de una plantilla formada por:

<b>Gerente</b>	Dirección de la empresa. Aprovisionamientos y gestión
<b>Auxiliares</b>	Atención del anciano en su domicilio

Debido a la dimensión de este tipo de equipamientos, lo normal es que ciertos servicios se exterioricen. Los servicios externos engloban tanto los servicios de asesoría como los de profesionales que prestan sus servicios de forma no continuada (psicólogos, ópticos, otorrinos, etc.)

Gran parte de los propietarios de empresas de servicios a domicilio y del resto de empresas dedicadas a la prestación de servicios sociales a la tercera edad, guardan relación con el sector sanitario (auxiliares, enfermeras, cuidadoras...) o social (trabajadores sociales)

En cuanto a la formación existen diferentes tipos de cursos dentro del programa FIP o el FORCEM. Algunos de estos cursos son: auxiliar de enfermería en geriatría y atención especializada a enfermos de Alzheimer.

## 12. ¿Qué ayudas existen para iniciar la actividad?

Existen varios tipos de ayudas a los servicios a la tercera edad. En el caso de las residencias en particular podemos destacar:

- Ayudas individuales a personas mayores.
- Ayudas a entidades de iniciativa social.
- Ayudas a ayuntamientos para servicios sociales especializados.
- Ayudas al establecimiento de empresas prestadoras de servicios a la tercera edad en centros residenciales asistidos.
- Ayudas a empresarios sin asalariados por la contratación de su primer trabajador fijo.

Existen a su vez un gran abanico de ayudas que pretenden facilitar el camino del emprendedor ofrecidas por la Consellería de Asuntos Sociais, Empleo e Relacións Laborais, IGAPE e ICO.

Entre los programas de ayuda que coordina la Dirección General de Empleo destacamos los apoyos a la contratación por cuenta ajena y el fomento del autoempleo y la economía social.

El IGAPE por su parte ofrece ayudas destinadas a favorecer la aparición de emprendedores, concesión de microcréditos para la adquisición de activos fijos.

El ICO ofrece financiación en condiciones preferentes para las inversiones en activos fijos productivos por parte de las PYMES y también concede microcréditos para la puesta en marcha de pequeños negocios o microempresas.

## 13. ¿Qué organismos y páginas web me pueden ser útiles?

- Xunta de Galicia; [www.xunta.es](http://www.xunta.es)
- Instituto Galego de Promoción Económica: [www.igape.es](http://www.igape.es)
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO): [www.seg-social.es/imserso](http://www.seg-social.es/imserso)
- Instituto Galego de Estadística: [www.ige.xunta.es](http://www.ige.xunta.es)
- Portal de la Tercera Edad: [www.tercera-edad.org](http://www.tercera-edad.org)
- Federación galega de residencias da terceira idade (fegarte): [www.acolle.com/fegarte.html](http://www.acolle.com/fegarte.html)
- Observatorio de Personas Mayores: <http://imsersomayores.csic.es>
- IMSERSO: [www.imserso.com](http://www.imserso.com)
- Fundación de Estudios de Economía Aplicada: [www.fedea.es](http://www.fedea.es)
- Obra Social Caixa Galicia: [www.obrasocialcaixagalicia.org](http://www.obrasocialcaixagalicia.org)
- Socialia: [www.socialia.org](http://www.socialia.org)
- Portal de la Tercera edad: [www.tercera-edad.org](http://www.tercera-edad.org)
- Fundación Española de la Tercera Edad: [www.f3e.com](http://www.f3e.com)
- Grupo de Investigación en Xerontoloxía: <http://gerontología.udc.es>
- Instituto Xerontolóxico Galego: [www.usc.es/jmmay/instituto.htm](http://www.usc.es/jmmay/instituto.htm)

## 14. NOTA DE LOS AUTORES

### **Autores de la adaptación:**

**Margarita Amate Angueira, Técnico de Empleo do Concello de Padrón.**

**María Jesús Fernández Reiriz, Técnico de Empleo do Concello de Rianxo.**

**Rosario Ríos Rey, Técnico de Empleo do Concello de Rois.**

**Arturo Barreiro Tubío, Técnico de Empleo do Concello de Lousame.**

**David Figueira Hermo, Técnico de Empleo do Concello de Boiro**

Las referencias nominales suministradas en esta Guía, tales como centros de estudio, asociaciones, instituciones, ferias, páginas web, etcétera que el lector puede encontrar a lo largo de la lectura de este documento no pretenden ser una enumeración exhaustiva sino una muestra orientativa de las entidades detectadas durante la elaboración de este estudio. Es posible que existan otras referencias, similares a las citadas, que no han sido incluidas por no constituir tales relaciones el objetivo principal de la presente Guía.

Todos los datos relacionados con estadísticas, legislación, cursos, ayudas y cualquier otra información susceptible de ser actualizada, han sido obtenidos durante la realización de la presente Guía.

Santiago de Compostela, diciembre de 2004