

La edición de las guías on-line de emprendimiento han sido realizadas en el marco del proyecto **“Plataforma de vigilancia tecnológica de emprendedores y Pymes”** financiado por la convocatoria de ayudas de **Centros de Apoyo a Emprendedores del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**.



Estas guías pretenden ser una herramienta básica para emprendedores y Pymes como mecanismo de orientación e información relevante en el desarrollo de determinados proyectos e ideas de negocio. Debido al elevado volumen de información que hoy existe en Internet, estas guías facilitan la localización, de forma sencilla y rápida, de toda la información y documentación clave que se pueda encontrar en la red sobre una determinada idea, **adaptadas al territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón y de la provincia de Huesca**, además de proporcionar unas recomendaciones específicas para el proyecto. A continuación te mostramos **la información clave de la red sobre Servicios sociales y a domicilio para la tercera edad**.

INDICE

1. Descripción de la idea y epígrafe de actividad
2. Análisis de mercado e información sectorial
3. Planes de negocio
4. Ferias
5. Segmentos de clientes
6. Proveedores
7. Benchmarking
8. Tiendas virtuales
9. Responsabilidad Social Empresarial
10. Normativa y trámites específicos
11. Ayudas
12. Recomendaciones

1. Descripción de la idea y epígrafes de actividad

Bajo el calificativo de servicios de **Ayuda a Domicilio** o también conocidos como **Servicios de Atención Domiciliaria (SAD)** se engloba a todo un conjunto de recursos dirigidos a prestar apoyo y cuidados en su domicilio a las personas cuando, por cualquier circunstancia, dejan de ser autónomos para llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria. La asistencia en casa permite la prolongación de la permanencia del mayor en su hogar, en su entorno.

Los servicios básicos prestados bajo este concepto son aquellos vinculados a la atención personal y continuada de la persona mayor. Se distinguen generalmente tres ámbitos de actuación:

a) Servicios de atención personal : (higiene y cuidado de la persona, ayuda físico-motriz, movilizaciones, preparación de comidas, control de la medicación, acompañamiento...).

b) Servicios de atención al hogar : (mantenimiento del entorno de la persona, compras, cuidado de la ropa, detección de situaciones de riesgo en la vivienda...).

c) Servicios de integración en el entorno : (desplazamientos fuera del domicilio, actividades para el mantenimiento de las facultades cognitivas facilitar la relación con la familia y amigos...)

Adicionalmente la mayoría de empresas y entidades prestadoras de servicios de atención domiciliaria ofrecen adicionalmente otros servicios tales como:

- Teleasistencia
- Adaptaciones en la vivienda
- Orientación y suministro de ayudas técnicas
- Comidas a domicilio
- Lavandería a domicilio
- Servicio médico y de enfermería a domicilio
- Fisioterapia a domicilio
- Logopedia a domicilio
- Psicología a domicilio
- Podología a domicilio
- Peluquería
- Limpieza ordinaria del hogar

Esta relación no resulta ni mucho menos un listado cerrado.

Epígrafe de actividad

CNAE-93
85 ACTIVIDADES SANITARIAS Y VETERINARIAS, SERVICIOS SOCIALES
85.3 ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES
85.32 ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO
85.323 ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES A DOMICILIO
85.325 OTROS SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO

CNAE-2009
88 ACTIVIDADES SE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO
88.1 ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO PARA PERSONAS MAYORES Y CON DISCAPACIDAD
88.11 ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO PARA PERSONAS MAYORES
88.12 ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
88.9 OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO
88.99 OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES SIN ALOJAMIENTO N.C.O.P.

IAE
GRUPO 952. ASISTENCIA Y SERVICIOS SOCIALES PARA NIÑOS, JOVENES, DISMINUIDOS FÍSICOS Y ANCIANOS, EN CENTROS NO RESIDENCIALES
GRUPO 954. AGENCIAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS

El conocimiento de los epígrafes de actividad económica te ayudará a localizar estadísticas sobre tu sector o idea, datos de importación y exportación, localizar a tu competencia y al empleo de bases de datos como www.camerdata.es y <http://aduanas.camaras.org> donde a través del epígrafe puedes buscar datos sobre empresas, estadísticas, etc.

CNAE. Código Nacional de Actividades Económicas. El objetivo de esta clasificación es establecer un conjunto jerarquizado de actividades económicas compatible con la clasificación establecida en la Unión Europea, y que facilita la elaboración y clasificación estadística de las actividades económicas. Actualmente se emplea el CNAE 2009. En algunas estadísticas verás que aparece el CNAE-93 empleado hasta 2008. La equivalencia entre CNAE-93, CNAE-2009 e IAE puedes verla en la página www.iberaval.es

Epígrafe del IAE. IAE Son las siglas del Impuesto de Actividades Económicas. Los epígrafes de este impuesto se han utilizado en el sistema tributario español y se siguen utilizando en la clasificación estadística. Con la legislación actual, si el importe neto de tu cifra de negocios es inferior a 1 millón de euros, estará exento de este impuesto.

TARIC. Es la Tarificación Arancelaria Integrada Comunitaria. Este código o nomenclatura es empleada para el comercio intracomunitario, y para las importaciones- exportaciones con terceros países. Con este código podrás ver los aranceles que afectan a tu producto/s y acceder a determinadas estadísticas.

En el caso de servicios sociales y atención a domicilio al tratarse de un servicio, y no ser un producto físico exportable, no cuenta con este tipo de tarificación arancelaria.

2. ANÁLISIS DE MERCADO E INFORMACIÓN SECTORIAL

En este apartado se adjunta la principal información de la red en centros de día y residencias de la tercera edad y relacionada con estadísticas, estudios sectoriales, tesis doctorales y otras fuentes que te permiten analizar el sector de la geriatría.

Información general y principales redes-asociaciones

- ❖ [Instituto Aragonés de Servicios Sociales](#)
- ❖ Información Servicio Ayuda a Domicilio IASS
http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales_sad.htm
- ❖ Convenio Colectivo SAD Zaragoza
<http://convenios.juridicas.com/convenios/servicios-ayuda-domicilio-zaragoza-2006-2011.html>
- ❖ [Federación Empresarial de la Dependencia](#)
- ❖ [Cluster de la salud en Aragón](#)
- ❖ Asociaciones Ayuda a Domicilio
<http://www.infoelder.com/directorio-geriatria/asociaciones/tag-ayuda-domicilio/>
- ❖ Fundación AESTE
<http://www.asociacion-aeste.es/index2.html>
- ❖ ACASSA. Asociación de Centros de Asistencia y Servicios Sociales de Aragón
Urbanización Parque Roma, 0 S/N, 50010 Zaragoza 976 22 04 01

Estadísticas y empresas

- ❖ [Estadísticas de población \(IAEST\)](#)
- ❖ [Estadísticas sobre Mayores \(IMSERSO\)](#)

- ❖ [Observatorio de Personas Mayores \(IMSERSO\)](#)
- ❖ [Un perfil de las personas mayores en España 2012 \(espaciomayores.es\)](#)
- ❖ Empresas de Geriátría en Huesca
http://www.todoancianos.com/empresas_de_geriatria-en-huesca

Estudios sectoriales y de mercado

- ❖ Analisis y reflexiones sobre el SAD (Servicio de Atención a Domicilio)
<http://www.femp.es/files/566-930-archivo/sad.pdf>
- ❖ [Libro blanco sobre el envejecimiento activo](#)
- ❖ [Publicaciones \(Imsero\)](#)
- ❖ [Documentación sobre personas mayores y servicios sociales](#)
- ❖ [Análisis del sector de acogimiento de ancianos y actividades de servicios sociales \(AJE\)](#)
- ❖ [Guía sectorial de servicios sociales: 3ª edad y discapacidad – Galicia \(Bicgalicia\)](#)
- ❖ [Cuadernos de Orientación Servicios de Atención a domicilio \(Comunidad de Madrid\)](#)
- ❖ [Plan estratégico de servicios sociales 2012-2015 \(Gobierno de Aragón\)](#)

Tesis doctorales y publicaciones científicas

- ❖ [Publicaciones \(Imsero\)](#)
- ❖ [Análisis de clusters sector sanitario en Aragón \(Cámara Zaragoza\)](#)
- ❖ [Servicios y tercera edad: ¿Un nuevo punto de vista? \(Universidad de Alcalá\)](#)
- ❖ [Varias publicaciones en el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud](#)
- ❖ [El envejecimiento, una oportunidad de oro \(IESE\)](#)
- ❖ [La tercera edad, un negocio inmobiliario de futuro \(IESE\)](#)
- ❖ [La atención de las necesidades residenciales para personas mayores \(IESE\)](#)

3. PLANES DE NEGOCIO

A continuación se muestran las guías y planes de negocio localizados en la red en relación con la actividad de atención a domicilio. Recuerda que el plan de negocio es el documento escrito que te ayudará al análisis y valoración de tu idea, y que te servirá como presentación de tu proyecto a entidades financieras, inversores y a determinadas ayudas públicas.

- ❖ Guía de Servicios a Domicilio para la Tercera Edad (Bicgalicia)

http://www.bicgalicia.es/bicc/guiasadaptadas/descargas/41_SADTEDadaptadazona6.pdf

- ❖ Informe Servicios Sociales a Domicilio

<http://www.dbk.es/pdf/informesespeciales/sumarios/ESP-Servicios%20Asistenciales%20a%20Domicilio.pdf>

<http://www.dbk.es/esp/default.cfm?idpagina=23&id=1215>

- ❖ Plan de Empresa Atención a Domicilio para Personas Mayores (Iniciativa Emprendedora)

<http://www.empresaeiniciativaemprendedora.com/?Montar-una-empresa-de-ayuda-a>

- ❖ Plan empresa Atención Domiciliaria a Mayores (Emprendedores.es)

<http://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/plan-de-negocio-atencion-a-mayores>

- ❖ Plan de Negocio: Ayuda a Domicilio (Diputación de Granada)

<http://www.granadaempresas.es/files/f0789d5bec48c3e367d81d9a5d916470ece8ee96.pdf>

- ❖ [Oportunidades de Negocio: Empresa de At. Domiciliaria \(Servicio Andaluz de Empleo\)](#)

- ❖ Franquicias de Servicios a Domicilio (Infofranquicias)

<http://www.infofranquicias.com/fl-62/franquicias/Servicios-a-domicilio.aspx>

4. FERIAS

Para una mejor información y análisis en algunas de los puntos de desarrollo de la idea de negocio (proveedores, competencia, conocimiento del sector) es importante, antes de la puesta en marcha del negocio, la asistencia a las ferias sectoriales donde puedes hacer un mejor análisis de cómo funciona el sector, tu futura competencia, y contactar con potenciales proveedores y clientes.

Ferias en Aragón

- ❖ Feria de Equipamientos y Suministro para Centros Asistenciales y Colectividades

<http://www.star-bien.es/>

Ferias en España

- ❖ Orto Medical Care (Feria de la Ortoprotésica, apoyo a la discapacidad, servicios profesionales a la tercera edad y servicios hospitalarios)

<http://www.ortomedicalcare.com/>

5. SEGMENTOS DE CLIENTES

Este apartado trata de recopilar los principales segmentos de clientes a los que tu empresa se puede orientar en el negocio de Atención a domicilio. En este caso el cliente objetivo está claro, son personas que superen los 65 años de edad o que necesiten ayuda en su domicilio por alguna otra razón.

Para analizar los segmentos de clientes, te recomendamos revisar la sección de **Planes de negocio** y los correspondientes apartados de marketing-comercialización donde se detallan los potenciales clientes según la orientación de los servicios a domicilio.

Se puede contactar con los diferentes servicios sociales de los Ayuntamientos para ofrecer los servicios asistencia a domicilio.

http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales_sad.htm

6. PROVEEDORES

Se detalla a continuación los principales enlaces para la localización de proveedores y otras empresas relacionadas con personas mayores.

- ❖ [Directorio de proveedores de residencias por secciones \(Exporesidencias\)](#)
- ❖ Expositores en Ferias

<http://www.ortomedicalcare.com/expositores.htm>

7. BECNCHMARKING

El benchmarking se define como un proceso sistemático y continuo donde tomamos como referencia a las organizaciones que llevan a cabo las **mejores prácticas o innovaciones** en una determinada área, con el propósito de transferir este conocimiento y su aplicación (mejorado y adaptado) a nuestra empresa. El benchmarking no trata de "imitar", sino "imitar y mejorar".

A continuación se muestra un listado de páginas y guías donde podrás realizar benchmarking para tu negocio, así como algunos ejemplos de empresas referentes.

Páginas generalistas sobre benchmarking-innovación en Residencias y Centros de Día

- ❖ [Gestión de calidad mediante indicadores orientados a resultados: Hacia una evaluación comparativa de los cuidados residenciales de las personas mayores \(Imsero\)](#)
- ❖ [Modelo de Acreditación de Servicios de Atención a Personas Mayores en Situación de Dependencia \(Edad & Vida\)](#)

Mejores prácticas de empresas

- ❖ Algunos ejemplos citados en el estudio "El envejecimiento, una oportunidad de oro": *Home Instead Senior Care, Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE), Vitalia, Fundación Edad&Vida, Virtual College, European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing, Extended Care Career Ladder Initiative (Universidad de Boston), Whole System Demonstrator (Philips), Walter Reed Army Medical Center, Chronic Medication System (Escocia) y Cleveland Clinic.*

8. TIENDAS VIRTUALES – WEBS CORPORATIVAS

A través de las **web corporativa** se intenta trasladar la operativa comercial y de venta de un negocio a internet. Debemos siempre valorar las posibilidades de la red, en esta caso y dada la naturaleza del sector para la información y promoción de nuestra empresa.

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Corporativa (RSC) se define como la integración voluntaria por parte de la empresa, en su política, estrategia y gestión, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales, y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

En este ámbito, es importante internalizar y desarrollar el concepto de RSE en las nuevas empresas, y considerar a la empresa como elemento que interactúa en sociedad, teniendo en cuenta los **aspectos económicos, ambientales y sociales**.

En este apartado, se adjunta documentación básica que te ayudará a conocer la RSE, así como las mejores prácticas en RSE de la provincia de Huesca.

Documentación sobre RSE

Documentación general

[Enlaces y documentación de RSE en el Ministerio de Empleo y Seguridad Social](#)

[Guía para la mejora y la implantación de la RSE en las Pymes \(Cámara de Comercio de Madrid\)](#)

[Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas](#)

[Global Reporting Initiative \(para elaboración de memorias de sostenibilidad\)](#)

[Congreso Nacional de RSE \(conclusiones, ponencias\)](#)

[Foro de buenas prácticas en RSE \(Grupo RSE de la Asociación Española de Fundaciones\)](#)

[Foro de Responsabilidad Social Corporativa de la provincia de Huesca](#)

[Documentación y enlaces sobre RSE en Pymes \(Asoc. Española de Fundaciones\)](#)

Documentación específica

❖ [Documentos sobre RSC - Federación de Asociaciones de Gente Mayor de Cataluña \(FATEC\) \(en catalán\)](#)

❖ [GUÍA RSE EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES \(Fundación Edad&Vida\)](#)

10. NORMATIVA Y TRÁMITES

A continuación se muestra los aspectos normativos y legislativos específicos sobre servicios sociales.

❖ [Legislación Servicios Sociales \(Gobierno de Aragón\)](#)

❖ [Instituto Aragonés de Servicios Sociales](#)

11. AYUDAS

La puesta en marcha de una residencia puede obtener ayudas en la inversión a través de diversos programas europeos. En Aragón, consulta los programas **Leader** y **Proder** que están vigentes en tu territorio.

En Aragón, existirán otras ayudas (autónomos, sociedades laborales y cooperativas) dependiendo de la forma jurídica que elijas.

[Autónomos](#)

[Cooperativas y Sociedades Laborales](#)

Por otro lado, es conveniente que conozcas la regulación de las ayudas relativas a la Dependencia.

❖ [Servicios y Prestaciones Económicas para la Atención a la Dependencia de los Mayores](#)

12. RECOMENDACIONES

Como último apartado, te ofrecemos algunas recomendaciones generales para emprender un proyecto de residencias de ancianos.

- ❖ **Revisa la población y la oferta que existe en los alrededores.**
- ❖ **El estudio de mercado y análisis de la oferta existente es un factor clave en el desarrollo del plan de negocio. Es un apartado a la que se debe dedicar un tiempo importante y que ayuda a tomar la decisión sobre la orientación en el tipo de cliente y precios.**
- ❖ **Consideramos cuatro aspectos estratégicos para el desarrollo del proyecto:**
 - **FINANCIACIÓN:** deben existir un porcentaje adecuado (mínimo 35 %) de recursos propios. Si no cuentas con estos recursos debes asociarte con un inversor o socio capitalista.
 - **FORMACIÓN:** para emprender en este sector es adecuado que uno de los socios conozca por su formación el sector sanitario y/o el sector de personas mayores.
 - **PERSONAL:** el personal debe ser especializado tanto en la atención directa como en la gestión.
 - **GAMA DE SERVICIOS:** Además de las básicas de cuidados es importante la gama complementaria de servicios a ofrecer (fisioterapia, podología, peluquería, limpieza del hogar, etc.).