

PLAN DE EMPRESA

ARFAMY IPS

CAROL VANESSA HERRERA PÉREZ

JUAN DAVID RUEDA MARTÍNEZ

HELENA PATRICIA VILLAMIL PARRALES

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA

BOGOTÁ D.C.

2019

PLAN DE EMPRESA

ARFAMY IPS

CAROL VANESSA HERRERA PÉREZ

JUAN DAVID RUEDA MARTÍNEZ

HELENA PATRICIA VILLAMIL PARRALES

ASESOR METODOLÓGICO:

ERIKA MARIA BARROS JIMENEZ

DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA

BOGOTÁ D.C.

2019

TABLA DE CONTENIDO

I.	7	
II.	7	
1.	7	
2.	14	
3.	15	
4.	20	
5.	25	
III.	31	
1.	31	
2.	32	
3.	34	
4.	35	
5.	35	
6.	38	
IV.	38	
1.	38	
2.	40	
3.	40	
4.	42	
5.	44	
6.	44	
V.	46	
1.	46	
2.	47	
3.	52	
VI.	56	
1.	56	
3.	Documentos requeridos para habilitación de servicios de salud en caso de ser una IPS	41
4.	Evalúe los riesgos posibles (Matriz de riesgos).	41
VII.	65	
VIII.	67	
IX.	ANEXOS	6

TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Distribución IPS Bogotá	11
Gráfica 2 Distribución por estratos	23
Gráfica 3 Ventas proyectadas	26
Gráfica 4 Procesos de comercialización	28
Gráfica 5 Flujograma del proceso de producción	39
Gráfica 6 Proceso de conformación de socieda	50
Gráfica 7 Estructura organizacional	55
Gráfica 8 Mapa de procesos	54
Gráfica 9 Pasos conformación de la empresa según DIAN	65
Gráfica 10 Documentos requeridos para habilitación	66

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 Precio lanzamiento	15
Tabla N°2 Identificación de la competencia	16
Tabla N°3 Análisis competencia	17
Tabla N°4 Herramienta DOFA	19
Tabla N°5 Presupuesto de comercialización	23
Tabla N°6 Presupuesto de comercialización	23
Tabla N°7 Inversión requerida	29
Tabla N°8 Presupuesto de arranque y de operación	30
Tabla N°9 Gastos de administración y ventas	31
Tabla N°10 Proyecciones financieras, balance inicial y proyectado	32
Tabla N°11 Proyecciones financieras estados de resultados	33
Tabla N°12 Proyecciones financieras flujo de caja	33
Tabla N°13 Tecnología requerida computador	36
Tabla N°14 Tecnología requerida teléfono	37
Tabla N°15 Tecnología requerida tablet	37
Tabla N°16 Plan de producción	38
Tabla N°17 Plan de compras	39
Tabla N°18 Gastos de personal	40
Tabla N°19 Tipo de sociedad ventajas y desventajas	43
Tabla N°20 Operación de la empresa	46
Tabla N°21 Operación de la empresa	47
Tabla N°22 Legislación vigente que regule actividad económica	55
TablaN°23 Documentos necesarios para poner en marcha	54
Tabla N°24 Matriz de riesgo	59
Tabla N°25 Plan para mitigar riesgo N°1	60
Tabla N°26 Plan para mitigar riesgo N°2	60
Tabla N°27 Plan para mitigar riesgo N°3	61
Tabla N°28 Cronograma de implementación de la empresa	62

I. IDEA INICIAL

La idea del plan de empresa surge del deseo emprendedor de formar una empresa y de la necesidad que se identificó en la población, observándose una poca accesibilidad y oportunidad a los servicios de salud mental, considerándose como una posibilidad de prestación de servicios la atención domiciliaria, para así brindar una mayor cobertura frente a esta carencia.

Buscando posicionarnos como una empresa en atención domiciliaria en atención integral en salud mental, prestando servicios de calidad, humanizados, oportunos y eficientes. Abordando las necesidades de los pacientes, su familia y la comunidad; a su vez teniendo como uno de nuestros objetivos el disminuir los ingresos hospitalarios por enfermedades mentales.

II. ESTUDIO DE MERCADO

1. Análisis de mercado

- a. Diagnóstico de la estructura actual del mercado nacional y/o internacional. En este apartado debe incluir referentes de modelos de negocio similares a los que usted quiere montar a nivel nacional e internacional.

La prestación de servicios en salud mental ha cambiado de paradigma en los últimos años, dado que estos modelos se han modificado, dejando de lado una atención intrahospitalaria a una ambulatoria, buscando que los pacientes se reincorporen a sus actividades cotidianas lo más pronto posible, cambio que se ha dado a nivel internacional. (Pinto, Boris. 2012)

En Colombia existen 1.918 entidades prestadoras de servicios en psiquiatría, del cual 87.3% son servicios de consulta externa, 6.8% son de hospitalización (Ley 1943, 2018). Por otra parte, en el 2011 se registró que por cada 100.000 habitantes se realizaron 6.126 atenciones en

servicios domiciliarios, siendo mayor el uso de dichos servicios por la población adulta, encontrándose que el 13.6% de diagnósticos son de enfermedades crónicas como ACV, EPOC, HTA, sin reportar uso en salud mental. Lo cual abre la posibilidad de servicios enfocados en salud mental domiciliarios, al ser en su mayoría patología crónica y dada la frecuencia de uso que va en aumento de servicios domiciliarios, permitiría una atención integral al paciente. (Decreto 2324, 2006)

Según la política distrital de salud mental 2015 – 2025, cerca de 450 millones de personas a nivel mundial padecen alguna de enfermedad neuropsiquiátrica como: trastorno depresivo, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia, entre otros. En el 2015 se determinó una población potencial de 379.749 que pueda padecer de alguna enfermedad mental en Bogotá. Observándose también que no más en Bogotá hay 3.8 trabajadores en salud mental por cada 100.000 habitantes, lo que nos habla no solo de un déficit de profesionales en salud mental, sino también de pocos centros de atención que puedan prestar dicho servicio (revista semana, 2017)

Dentro del marco normativo nacional, la atención en salud se basa en la ley 100 de 1993, la cual tiene como principios la universalidad, solidaridad y eficiencia, por lo cual se han creado leyes las cuales buscan garantizar la atención en salud, teniendo en cuenta las diversas esferas en las que el ser humano se mueve, contemplando la salud mental, “la cual hace referencia a la facultad que tiene todo ser humano de mantener la normalidad orgánica funcional, tanto física como en el plano de la operatividad mental, y de restablecerse cuando se presente una perturbación en la estabilidad orgánica y funcional de su ser”. (*Sentencia T-949-13*).

Dentro de las diversas formas de entender la salud mental se puede ver como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales,

cognitivos y mentales para transitar en la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad. (Ley 1616 de 2013)

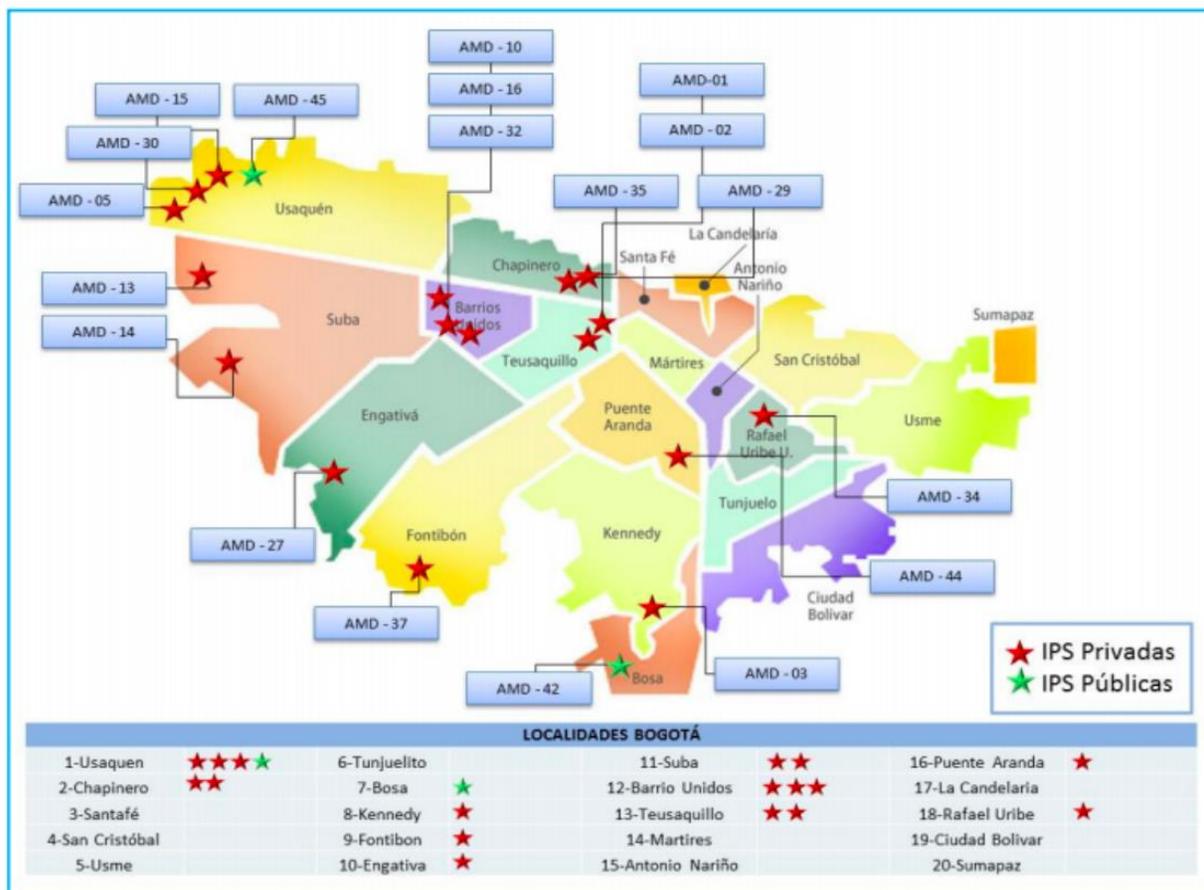
Actualmente en el marco normativo la resolución 4886 de 2018 la cual busca mejorar los servicios de baja complejidad que faciliten el acceso y la atención integral en salud mental, incentivando el desarrollo de los servicio especializados en salud mental, promoviendo la creación de unidades funcionales de prestadores de servicios que garanticen el manejo integral en salud mental, con la finalidad del goce efectivo del derecho a la salud, dignidad, el bienestar, y la calidad de vida de las personas en sus diferentes entornos. (Resolución 4886 de 2018).

Previamente se contaba con la ley 1616 del 2013 que se encargaba de regular la salud mental en Colombia, cuyo objetivo es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental en la población colombiana priorizando a los niños y adolescentes mediante la promoción y prevención del trastorno mental, la atención integral en salud mental en el ámbito de seguridad social en salud (Resolución 429 de 2016).

En el ámbito económico y financiero en el sector salud se ha hecho más evidente la insostenibilidad, ahora dilucidada por cuenta de la Ley Estatutaria que ha validado las problemáticas estructurales de universalización y homologación de los servicios de salud, evidenciando una deuda pública vigente y contingente de Colombia llega a 264% del PIB (= 53% de deuda explícita + 97% de pasivo en salud + 114% de pasivo pensional). (Editorial La República.2018)

Por otra parte, se define como servicio domiciliario a todo conjunto de recursos dirigidos a prestar apoyo y cuidados a su domicilio cuando por cualquier circunstancia dejan de ser autónomos para llevar a cabo las actividades básicas. Se encuentran aproximadamente más de 4.600 entidades prestadoras de salud las cuales cada vez van incluyendo paquetes de atención en servicios

domiciliarios para generar mayores beneficios para los pacientes y para la empresa. (Caballero, Sonia; Ortiz, Erika, 2017)



Fuente de: Repositorio universidad javeriana, Atención domiciliaria en Salud, en la anterior gráfica se observa las IPS de la ciudad de Bogotá que se muestran las empresas públicas y privadas de salud, las cuales existen más IPS privadas. *Gráfica 1, Distribución IPS Bogotá*

- b. Mercado objetivo, estimación del mercado potencial, nicho de mercado (tamaño y crecimiento), perfil del consumidor. Este ítem generalmente, se apoya con una encuesta o instrumento de medición

Para el mercado objetivo se consideran personas de 16 años en adelante, ubicadas en Bogotá, en los estratos 3-6, que padezcan alguna patología mental o quieran valoración por servicio de salud mental, que cuenten con plan complementario, prepagada o capacidad de pago.

Al estimar el mercado potencial, se evidencia que en la ciudad de Bogotá viven aproximadamente 8 millones de habitantes, de los cuales el 11% de personas entre 18 – 44 y el 12.1% de personas de más de 45 años que sufren ansiedad, 11.4 % de adultos jóvenes presentan conductas de riesgo para trastornos de la conducta alimentaria, el 10.3% de la población adulta ha presentado ideación suicida. Dentro de la población determinada a atender se encuentra que para el 2014 el 74.2 % de la población pertenece al régimen contributivo según el DANE, así mismo dentro de la distribución por estrato se observa que el 36 % vive en estrato 3, 7.8% estrato 4, el 2.6% estrato 5, y el 1.9% estrato 6 (Dinero, 2015), que en particular con los estratos a trabajar.

En el nicho del Mercado, se pretende ofrecer servicios de atención domiciliaria en salud mental a personas de ambos sexos interesadas en el mantenimiento de esta, con edades a partir de los 16 años, que estén viviendo en la ciudad de Bogotá, que se encuentren en los estratos del 3 al 6, que cuenten con planes complementarios, prepagados o tengan la capacidad de pago para adquirir el portafolio de servicios de manera particular, que deseen una atención personalizada, que se adapte a sus necesidades, generando confort, favoreciendo un mejor acompañamiento y adherencia a los procesos psicoterapéuticos.

Se contempla dentro del perfil del consumidor pacientes que se encuentren en la adolescencia tardía hasta la tercera edad, con enfermedades mentales o deseen valoración por psiquiatría/ psicología, que cuenten con prepagada, planes complementarios o/y particulares tengan

la capacidad de pago, en estratos que oscilan de 3 a 6, con rutas prediseñadas por georeferenciación, ubicados en la ciudad de Bogotá, que busquen un acompañamiento posterior a una hospitalización, evento vital.

c. Importaciones y exportaciones del producto/ servicio a nivel nacional e internacional

Los consumidores extranjeros de los diferentes países del mundo buscan que sus proveedores de servicios de salud cuenten con las acreditaciones internacionales de los servicios que prestan.

Colombia ofrece servicios de reproducción, oncología, oftalmología, cirugía plástica y reconstructiva, estudios y procedimientos con células madres, cardiología, cirugía bariátrica (obesidad), tratamientos dentales y chequeos médicos de manera internacional, a partir de este enfoque de servicios de salud buscamos ser una empresa innovadora en los servicios de salud mental realizando una propuesta para este servicio en la capital del país, razón por la cual al ser un servicio que se está iniciando en este momento no seríamos una fuente de mercado competitiva que nos garantice sostenibilidad financiera para asumirlos ya que aún estamos en proceso creación del proyecto.

c. Productos / Servicios sustitutos y productos / servicios complementarios.

A partir de la identificación de nuestros servicios consideramos que los servicios sustitutos son los siguientes por arraigos culturales que impiden ir la asistencia de servicios tradicionales:

1. Chaman: Persona que por cultura hace predicciones, invoca o ejerce prácticas curativas utilizando poderes ocultos y productos naturales. También suele orientar o aconsejar a las

personas que acuden en consulta, y puede sustituir dado que ofrece soluciones rápidas a partir de sus rituales.

2. Guía espiritual: Persona que ofrece orientación ya sea como mentor, orientador que te ayuda a liberarte de la existencia carnal.
3. Medicina alternativa: Es la práctica de utilizar métodos complementarios o diferentes de la medicina estándar, ya que estos se basan en productos naturales, plantas medicinales y sustituye dadas las creencias que se tiene al pensar que un producto natural puede ser menos perjudicial que un fármaco.
4. Religión: Un sistema espiritual y cultural que relaciona la humanidad con elementos espirituales o trascendentes, que puede sustituir, dado que al aferrarse a la espiritualidad se puede encontrar paz y tranquilidad en los momentos de mayor angustia o dificultad.
5. Yoga: El yoga es una actividad que busca mejorar la salud mental y física, mediante la realización de movimientos y posiciones, así como la aplicación de técnicas de respiración, relajación y meditación, que puede sustituir puesto que con sus técnicas ayuda a enfocar la mente, además de favorecer momentos de tranquilidad y bienestar.

Dentro de los servicios complementarios que podemos observar, encontramos:

1. Imágenes diagnósticas y laboratorio clínico: Dado que el apoyo paraclínico permite orientar y esclarecer mejor los cuadros neuropsiquiátricos, favoreciendo en un mejor direccionamiento de los casos.
2. Fisioterapia y terapia ocupacional: Dado que favorecen un proceso de rehabilitación tanto física como mental, fortaleciendo procesos cognitivos y reacondicionando el estado físico del paciente.

3. Asesoría legal: Dado que muchas patologías mentales se desencadenan por problemas psicosociales, dados por dificultades laborales, socioeconómicas, violencia - maltrato, la asesoría legal permite direccionar a las personas en temas jurídicos y resolución de dichos conflictos.
4. Trabajo social: La valoración por trabajo social permite el análisis del contexto social, la evaluación de la red de apoyo, y direccionamiento en temas de abandono y violencia.
5. Enfermería: Servicio que permite el cuidado y acompañamiento del paciente.
6. Neurología: Valoración de patologías del sistema nervioso central y periférico, el cual puede ser causa o tener concomitantemente a una enfermedad mental.

2. Descripción del producto o servicio

- a. Descripción básica de su bien o servicio y especificaciones o características de su bien o servicio.

Se prestarán servicios de atención en salud mental dados por:

- Paquetes de valoración por psiquiatría y psicología (psicoseg): Valoración por psiquiatría con sesiones mensuales con duración de primera sesión de 40 minutos, seguimiento por psicología cada 15 días con sesiones de 25 minutos, en donde se realizará consulta, valoración, seguimiento, mediante procesos psicoterapéuticos y tratamiento farmacológicos, con renovación mensual de este.
- Paquete psicoterapia individual y grupal (psicofam): Se ofrece a pacientes particulares combos de psicoterapia dados por psicología con duración de 40 minutos, y por cada 3 sesiones se hará una terapia grupal/familiar adicional sin costo, con renovación mensual de este.

- Paquete interdisciplinario de rehabilitación física y mantenimiento de salud (psicoreh): Paciente en seguimiento por psiquiatría con sesión mensual de 40 minutos, psicología con sesiones cada 15 días de 25 minutos, quien por condiciones dadas por discapacidad física (limitaciones neuromusculares, discapacidad, secuelas físicas o deficiencias motoras) que requiera intervención por fisioterapia, con sesiones de 20 minutos y seguimiento semanal, fomentando procesos psicoterapéuticos, terapia farmacológica y rehabilitación física, con renovación mensual de este.

b. Definición de precio de lanzamiento

PRODUCTO	PRECIO PAQUETE
Paquetes de valoración por psiquiatría y psicología (psicoseg)	Valor paquete mensual: \$ 226.400
Paquete psicoterapia individual y grupal (psicofam)	Valor paquete mensual: \$ 189.000 + 1 terapia grupal complementaria sesión (\$63.000)
Plan interdisciplinario de rehabilitación física y mantenimiento en salud (psicoreh)	Valor paquete mensual: \$ 412.400

Fuente: Elaboración propia, *Tabla N° 1*, Precio lanzamiento.

3. Análisis de la competencia

- Identificación de la competencia. Realice un cuadro comparativo que contenga: el establecimiento, sus clientes objetivos y los servicios que ofrece.

De los servicios de atención en salud mental encontramos diversas empresas que se relacionan con el servicio a desarrollar, quienes ofrecen productos similares al nuestro, entre las cuales encontramos: Care24, Clínica Monserrat, clínica paz, clínica la inmaculada, las cuales

ofrecen profesionales de salud que cuentan con experiencia y garantizan la estabilidad hemodinámica del usuario, destacándose en el cumplimiento de la normativa establecida.

ESTABLECIMIENTO	CLIENTES OBJETIVOS	MEDICINA GENERAL	ENFERMERÍA	T. OCUPACIONAL	T. FÍSICA	T. RESPIRATORIA	FONOAUDIOLÓGIA	ATENCIÓN MATERNO INFANTIL	PSICOLOGÍA	T. SOCIAL	NUTRICIÓN	PSIQUIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN
CARE 24	POBLACIÓN GENERAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Samar IPS	Población general Paciente crónico	X	X	X	X	X	X		X		X		
Clínica Montserrat	Pacientes psiquiátricos		X	X					X		X	X	X
Clínica la Paz	Pacientes psiquiátricos	X	X	X					X	X	X	X	X
Clínica la Inmaculada	Pacientes psiquiátricos	X	X	X					X	X	X	X	X
ARFAMY IPS	Población mayor de 16 años y/o pacientes psiquiátricos				X				X			X	

Fuente: Elaboración propia, *Tabla N°2*, Identificación de la competencia.

De los servicios descritos anteriormente nos damos cuenta que se ofrecen principalmente servicios de psicología domiciliarios, los cuales solo hacen apoyo psicoterapéutico en una población en la que no se ha determinado enfermedad mental que requieran manejo farmacológico por psiquiatría lo cual hace querer ofertar un servicio de atención integral en salud mental sea viable dado que también permite involucrar a la familia en dicho proceso además que entendemos que a medida que crezca la empresa sabemos qué servicios podemos incluir.

- b. Análisis del costo de mi producto/servicio frente a la competencia; Análisis de precios de venta de mi producto /servicio (P/S) y de la competencia. Realice un cuadro comparativo donde relacione el establecimiento y el precio de venta de sus servicios. Conviene hacer una comparación porcentual para que el análisis sea más efectivo.

En el análisis de la competencia se identificaron cuáles eran las posibles competencias identificando los diferentes precios con los cuales ofertan sus servicios comparando los precios de venta con la empresa que se plantea crear, siendo el servicio en común el de psicología puesto que el servicio de psiquiatría lo manejan de manera intrahospitalaria obteniendo los siguientes datos:

ESTABLECIMIENTO	CLIENTES O BIETIVOS	MEDICINA GENERAL	ENFERMERÍA	T. OCUPACIONAL	T. FÍSICA	T. RESPIRATORIA	FONOAUDILOGÍA	ATENCIÓN MATERNO INFANTIL	PSICOLOGÍA	T. SOCIAL	NUTRICIÓN	PSIQUIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN
CARE 24	POBLACIÓN GENERAL	\$ 95.000	\$ 120.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 120.000	\$ 70.000	\$ 95.000	\$ 95.000		
Samar IPS	Población general Paciente crónico	\$ 109.000	\$ 69.900	\$ 42.750	\$ 42.750	\$ 47.500	\$ 42.750		\$ 109.900		\$ 109.900		
Clínica Montserrat	pacientes psiquiátricos			\$ 70.000					\$ 106.000			\$ 81.000	\$ 1.200.000
Clínica la Paz	Pacientes psiquiátricos											\$ 76.184	\$ 112.350
Clínica la Inmaculada	Pacientes psiquiátricos											\$ 90.000	\$ 350.000
ARFAMY IPS	Población mayor de 16 años y/o pacientes psiquiátricos				\$ 25.000				\$ 30.000			\$ 60.000	

Fuente: Elaboración propia, *Tabla N°3*, Análisis competencia.

Podemos concluir de la tabla anterior que los precios de los servicios oscilan desde \$42.750 a \$109.900 sin tener en cuenta el servicio de hospitalización, de los cuales analizando el manual tarifario nuestros servicios están por debajo del 10% de este, además de involucrar a su familia en su proceso de enfermedad con el fin de favorecer la adherencia a tratamientos para disminuir ingresos hospitalarios.

Al sacar un promedio de los valores de la competencia, con respecto a psicología se oferta el 10.4% con respecto al total, en comparación con psiquiatría se oferta 24.27% comparando el 100% del promedio de los precios, y con terapia física estamos ofertando 20.85% en comparación con el 100% del promedio de los valores de la competencia, siendo unos valores que si bien son bajos permiten generar competitividad, accesibilidad y aumentar estos a través del tiempo para mantenerse en el mercado.

- c. Segmento al cual está dirigida la competencia; Posición de mi Producto / Servicio frente a la competencia. Se debe indicar el mercado que atacaría en términos porcentuales y se debe explicar la metodología bajo la cual se llegó a esa cifra.

Arfamy IPS es dirigida a personas mayores de 16 años que padezcan alguna patología mental o quieran valoración por servicio de salud mental ubicada en Bogotá, que cuenten con plan complementario, prepagada o capacidad de pago.

Determinamos que la competencia se ve con los hospitales y clínicas dado que son los tienen la mayoría de los pacientes, y también los servicios que tienen psicología domiciliaria, dado que ya tienen un modelo de atención determinado, sin embargo el objetivo frente a la competencia es tener una gestión integral del riesgo con un direccionamiento de procesos de atención y acreditación, para tener sistema de gestión de calidad claro, con servicios con costos por debajo del 10% con respecto al manual tarifario, con el objetivo principal de disminuir ingresos hospitalarios. Publicitando los servicios por medios electrónicos, haciendo conocer los servicios y la accesibilidad de estos, para así captar usuarios y hacerlos partícipes de esta experiencia donde se busca involucrar a la familia con el fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes.

d. Herramienta DOFA y su respectivo análisis frente a la competencia

Mediante esta herramienta se realiza un análisis interno y externo de la organización con el fin de determinar las fortalezas y debilidades, las amenazas y las oportunidades con el fin de generar estrategias para así mantener competentes en el mercado de salud.

		Análisis Interno	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1 Cuenta con personal idóneo, capacitado y entrenado en el manejo de pacientes con alteraciones psicosociales con altos estándares de calidad	1 Poca experiencia ofertando atención en servicios de salud
		2 Favorece el fácil acceso a servicios de salud mental	2 Dinero para la selección de personal
		3 Atención a personas en momento críticos de la vida	3 Solo se ofrecen 3 servicios generales
		4 El pago por honorario permite flexibilidad de horarios	4 El número de empleados
		5 Favorecer la obtención de experiencia a personal recién graduado	5 La ubicación de la oficina principal no sea central para algunos usuarios
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO (Usar fortalezas aprovechando oportunidades)	ESTRATEGIAS DO (Vencer debilidades aprovechando oportunidades)
1	Innovación en el mercado por prestar servicios domiciliarios de salud mental	F2,D2 Favorecer la oportunidad en la atención en los servicios de salud mental	D4,D1 Con alianzas estratégicas se puede mejorar la imagen corporativa para obtener reconocimiento
2	Aceptación de servicios de salud mental domiciliario por parte de usuarios	F1,D4 Generar servicios de calidad teniendo apoyo con IPS con experiencia	D2,D5 El fácil acceso a la atención puesto que se permite locaciones dinámicas
3	Dada la implementación de nuevas normas en salud mental, favorece la apertura de nuevos servicios especializados	F5,D1 Al tener personal recién graduado se esta a la vanguardia en la atención y hace resaltar el servicio	D2,D3 Al ampliar la cobertura se podría aumentar los servicios por la cantidad de alianzas que se realicen
4	Crear alianzas estratégicas con EPS o IPS	F3,D2 Al acompañar a los pacientes en los momentos críticos, hace que el servicio sea calido y aceptado tanto por los pacientes como por las familias	D1,D4 Con la innovación de servicios, hace que se movilice el personal, para así aumentar el talento humano
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA (Usar fortalezas para evitar amenazas)	ESTRATEGIAS DA (Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas)
1	Dificultad para el pago por parte de las EPS	A5,F1 Con el personal idóneo y al realizar psicoeducación a la familia hace que las personas no tengan ese estigma social	A1,D1 Dado que hay poca experiencia en los procesos asistenciales y administrativos se tendrá asesoría de agencias externas
2	La movilidad de la ciudad no permita el cumplimiento de las citas	A4,F2 Al facilitar el acceso a servicios de salud, permite que seamos capaces de mantenernos frente a una posible competencia	A2,D2 Por medio de la geolocalización se buscarán las rutas mas convenientes para que se pueda cumplir con la agenda programada
3	El estigma social de las personas sobre las enfermedades mentales	A5,F3 Al acompañar al paciente en los momentos críticos de la vida e involucrar a la familia, disminuimos el posible estigma social	A5,D3 Pese que se ofertan servicios generales, al tener personal capacitado se pueden atender diversas poblaciones satisfaciendo sus necesidades, haciendo que se puedan obtener los usuarios esperados
4	Competencia desleal	A5,F5 Al tener personal recién graduado, estos están llenos de contactos los cuales pueden referenciar positivamente nuestra institución	A5,D4 Si bien el número de profesionales al inicio son pocos, puede hacer que los usuarios sean más fieles, por la confianza que estos brindan
5	No se obtenga la aceptación esperada del producto por parte de las personas	A6,F1 Si llega haber una falla en el servicio de telecomunicaciones, se cuenta con un equipo de calidad con capacidad resolutoria frente a dichas situaciones	A2,D3 Por los problemas de movilidad, al iniciar con 3 servicios hace que sea más fácil el cumplir con la agenda
6	Mal servicio del prestador de telecomunicaciones	A5,F2 Al ofrecer servicios de calidad y accesibles a la mayoría del público, se favorece la captación de usuarios	A4,D4 Al empezar con pocos empleados, se puede cobrar con su fidelidad, para fomentar el crecimiento organizacional

Fuente: Elaboración propia. *Tabla N°4*, Herramienta DOFA.

Del análisis obtenido de la herramienta DOFA se puede evidenciar que las fortalezas principales radican en una atención con personal idóneo en salud mental favoreciendo el desarrollo de los trabajadores e incluyendo a la familia en todo el proceso.

Dentro de las debilidades se encuentra la poca experiencia por ser un servicio nuevo lo que influye tanto en el número de servicios a ofertar como en procesos importantes como la selección de personal.

Analizando las oportunidades tenemos que se busca la innovación en mercado de prestación de servicios en salud mental el cual es flexible puesto que permite alianzas estratégicas tanto con EPS como con IPS.

En las amenazas se evidencia la dificultad de pagos de la EPS y el no poder cumplir con las citas debido a la movilidad de la ciudad, además de posibles alteraciones de los prestadores de telecomunicaciones y que no se obtenga la aceptación de los servicios por el estigma social de los clientes en salud mental.

4. Canales de distribución o comercialización.

Debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a. Especificar las alternativas comercialización.

De acuerdo a los canales de distribución de ARFAMY IPS se ofertará servicios en la ciudad de Bogotá a personas que cuenten con plan complementario, prepagada o capacidad de pago.

ARFAMY IPS busca comercializar sus servicios a través de estrategias de desarrollo de mercado creando alianzas estratégicas con empresas prestadoras de salud y con instituciones prestadoras de salud mental, mediante procesos de subcontratación o joint venture como la clínica Montserrat ubicada en Bogotá enfocados al comportamiento humano y con una visión holística. Por otra parte,

se participará en conferencias y congresos de psiquiatría y del sector salud para posicionarnos y dar a conocer ARFAMY IPS, montando stand como el modelo de atención comprendiendo las necesidades del individuo.

Se ofertarán los servicios de ARFAMY IPS de manera directa realizando campañas publicitarias y publicidad por redes sociales como lo es LinkedIn, Facebook, asociaciones como la sociedad Colombiana de psiquiatría, entre otras, dado que la población a la que se está dirigiendo tiene accesibilidad a la información digital, publicitando los diversos paquetes los cuales poseen un descuento del 10% con respecto a los valores manejados por la competencia y manual tarifario 2019, siendo el modelo de la gestión de riesgo el diferencial de la empresa, puesto que el enfoque busca involucrar a la familia en el cuidado del paciente, y propender la adherencia al tratamiento, con el fin de disminuir ingresos hospitalarios.

Dichos servicios se harán de manera domiciliaria, haciendo que el profesional el cual es altamente capacitado en salud mental, se acerque al hogar del paciente según la agenda y ruta establecida para hacer más eficiente el servicio, llevando como implementos una Tablet la cual cuenta con un software de historia clínica digital (software de salud Sany), que es una herramienta para registrar la anamnesis, examen físico/mental, intervenciones, diagnóstico, plan y tratamiento, información que se enviará al correo del paciente para que este pueda autorizar sus órdenes.

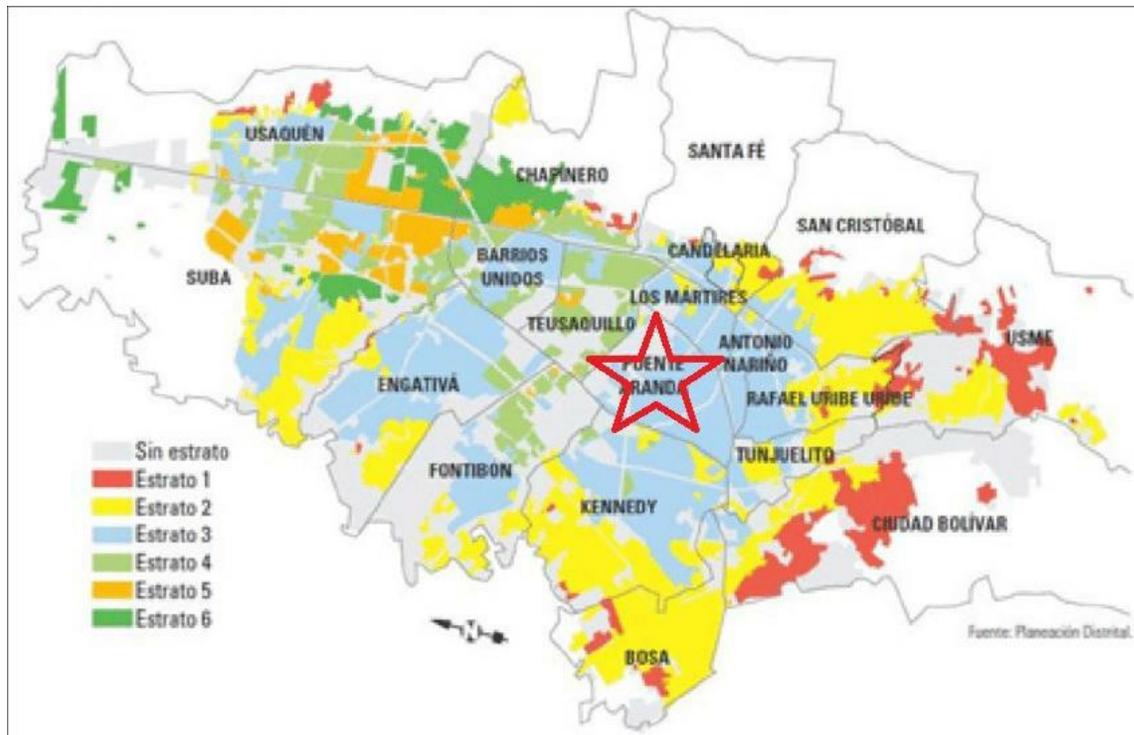
b. Plan de mercadeo del producto o servicio.

Se ofrecerá el servicio a las EPS con planes complementarios, prepagados, y a particulares, con usuarios que vivan en la ciudad de Bogotá, entre los estratos de 3 a 6, con requerimiento de atención en salud mental, compitiendo frente a servicios de consulta externa en psiquiatría y servicios de atención domiciliaria, quienes no brindan servicios de psiquiatría de manera

domiciliaria, promocionando nuestro portafolio de manera principal mediante herramientas digitales como redes sociales (LinkedIn, Facebook), búsquedas en google, email marketing para que a nuestros clientes les llegue una información completa en cuanto a costos y paquetes, y otros medios de difusión como realizar stand en congresos de psiquiatría para así dar a conocer la IPS al igual que estrategias de referenciación como el voz a voz, y volantes en los cuales se expondrá la información necesaria para contactar con la IPS, resaltando como fortalezas nuestros precios con el 10% de descuento, la comodidad de recibir un servicio puerta a puerta, facilitar la accesibilidad a este tipo de servicios, la alta calidad de los profesionales y procesos en la atención integral a los pacientes.

c. Distribución física local, nacional o internacional y características.

Se contará con su sede administrativa en la ciudad de Bogotá en la localidad de puente Aranda, en el barrio Santa Isabel el cual se encuentra en el estrato tres y se identifica en la gráfica número dos, por medio de una estrella roja, donde se coordinará toda la operación de los servicios de atención.



Fuente secretaría distrital de planeación y alcaldía mayor de Bogotá, con modificaciones propias.
Gráfica 2, Distribución por Estratos.

Como se observa en la gráfica anterior, se prestará atención en los estratos de 3 a 6 los cuales se identifican con los colores azul claro estrato 3, verde claro estrato 4, naranja estrato 5 y verde oscuro estrato 6, como se puede evidenciar en el mapa, enfocándonos en el estrato 3 dado que se centra la mayor población con la que se va a trabajar.

d. Presupuesto de comercialización.

Se considera un presupuesto que incluye volantes que vamos a repartir por las zonas anteriormente mencionadas en la gráfica número dos que van desde Kennedy hasta Usaquén, de igual forma se hará una publicidad por email marketing que tendrá capacidad para 500 contactos y en las redes sociales crearemos perfiles para las mismas, usaremos el voz a voz y la presentación

de Stand en congresos en los cuales se dará a conocer la IPS .Se realizó una búsqueda en donde se cotizan los valores para realizar dichas actividades las cuales son las siguientes :

	Cotización #1	Cotización #2	Cotización #3
Volantes publicitarios x 1000	160.000 Mercado libre	90.000 Mercado libre	120.000 x 100 unid Soluciones gráficas
Stand en congresos	6.000.000 Cook	2'500.000 Regional	10'000.000 Corferias
Email-Marketing	32.250 Connection	90.500 Teenvio	1.728.000 Soluciones gráficas
Página Web y Redes sociales	1.135.000 Soluciones gráficas	380.000 SAINET	Gratis Wix
LinkedIn	210.000 Cuenta Premium	Cuenta básica Gratis	

Fuente: elaboración propia. *Tabla N°5*, Presupuesto de comercialización.

Volantes publicitarios x 1000	90.000
Stand en congresos	6.000.000
Email-Marketing	35.250
Página Web y Redes sociales	1.135.000
LinkedIn	210.000
Total por año	7.350.250
Total año 2	7.791.265
Total año 3	8.180.828

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°6*, Presupuesto de Comercialización.

A través de la búsqueda se determinó cuáles son las diferentes formas de comercialización, donde se realizó la cotización en tres partes de los volantes publicitarios, stand en congresos, email-marketing, página web y LinkedIn, ya que se puede hacer conocer la empresa mediante estos medios y así determinando el mejor precio y calidad como se observa en la tabla número seis, para así escoger cuál se adecua a las condiciones económicas actuales, tomando estos valores como los óptimos para la promoción masiva de la IPS.

5. Ventas y servicio al cliente

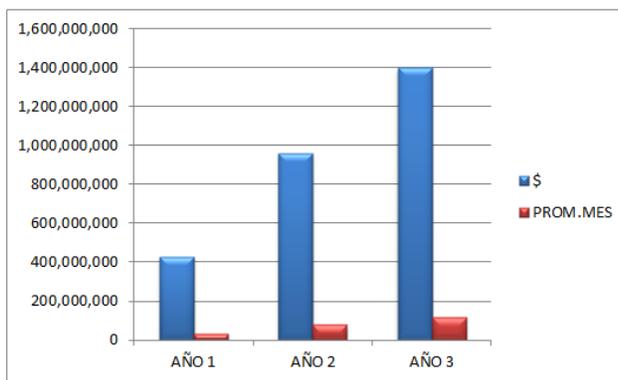
Debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a. Establezca una proyección de ventas debe ser producto de un análisis en el que se haya utilizado un método de proyección. Se debe especificar el tipo de modelo utilizado y mostrar la proyección mensual de las ventas.

Se realizó un análisis de ventas en el que se proyectó las ventas de los servicios prestados los cuales son tres (psicoseg, psicofam. psicoreh), teniendo en cuenta el costo de cada paquete el incremento porcentual que tiene anualmente y teniendo en consideración los meses productivos que son los primeros y los últimos, iniciando estos con pacientes particulares con posterior crecimiento trimestral de pacientes dado por convenios con EPS hasta el año 3 que se termina con una corte 500 pacientes.

VENTAS PROYECTADAS AÑOS 2 Y 3

PERIODO	\$	PROM.MES	CRECIMIENTO ANUAL
AÑO 1	429,530,400	35,794,200	
AÑO 2	958,842,400	79,903,533	123.23%
AÑO 3	1,399,305,000	116,608,750	45.94%



Fuente: elaboración propia, *Gráfica 3 Ventas proyectadas*

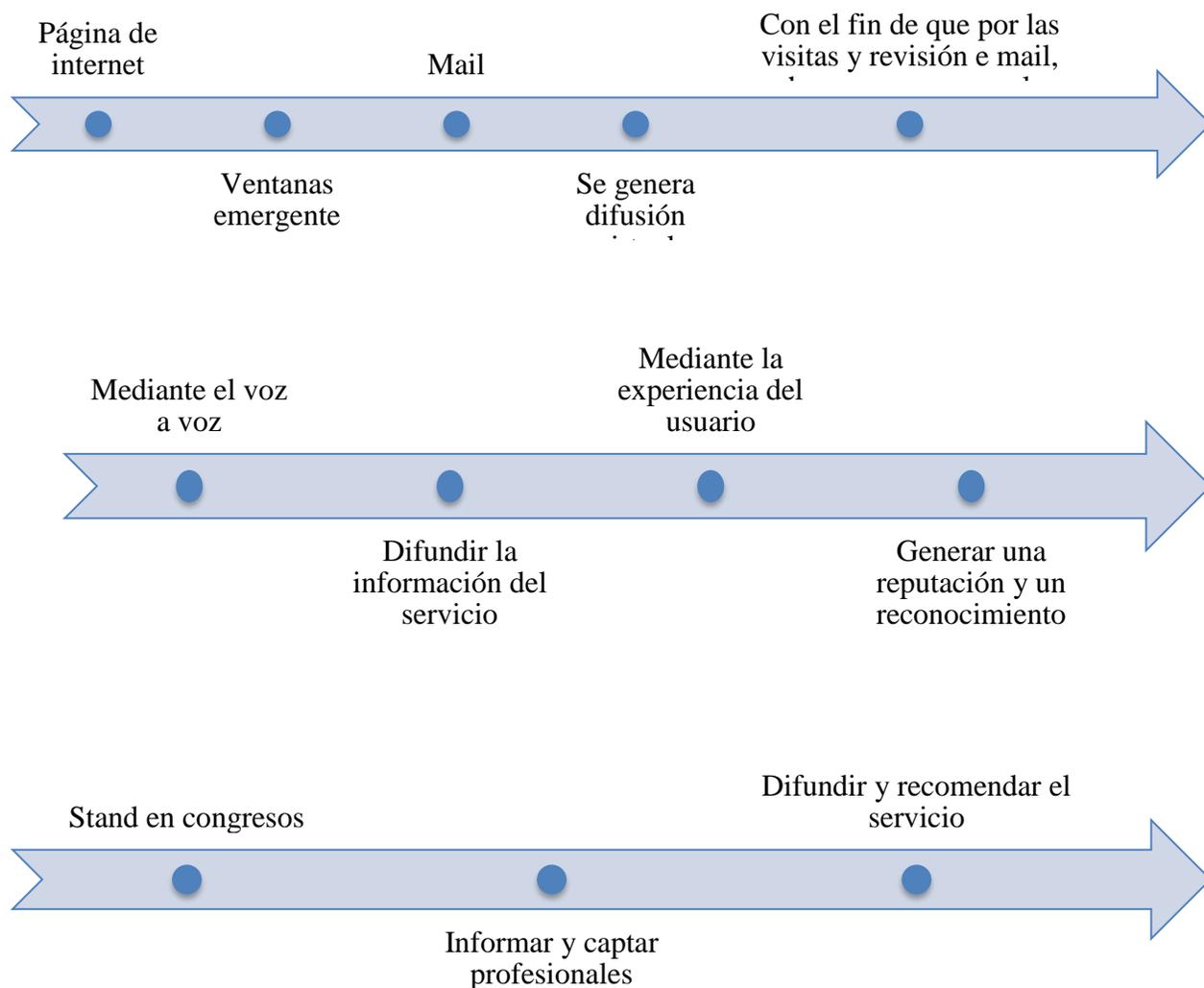
El segundo año se incrementa las ventas en un 123.23% teniendo ventas promedio mensual de 79.9 millones de pesos. Para el tercer año se espera tener ventas por 1.399.305 millones de pesos, correspondiente a un crecimiento del 45.94% con respecto al año anterior, debido al convenio con la EPS porque su crecimiento exponencial dado al incremento de usuarios el cual se da de manera trimestral.

- b. Plan de ventas de producto o servicio, estrategias de comercialización, promociones y descuentos.

Producto innovador de servicio domiciliario en el área de salud mental en donde busca la vinculación de la familia, mejorar la adherencia de tratamientos, reducción de reingreso hospitalarios, acompañamiento y orientación personalizada, enfocándonos en la gestión del riesgo, en los habitantes de Bogotá, a partir de los 16 años en adelante, en los estratos 3 a 6, negociando con EPS con planes complementarios y prepagados, aceptando también clientes particulares.

Siendo que los modelos actuales de atención están enfocados en atención intrahospitalaria, teniendo como la mayor competencia clínicas psiquiátricas como la clínica Montserrat, Clínica la Paz, Clínica la inmaculada, quienes son las que tienen la mayoría de los usuarios, razón por la cual el producto ofrecido es competente, dado que permite la facilidad de la atención del paciente en su domicilio, convirtiendo la competencia, en posibles alianzas estratégicas para la obtención de pacientes, y así haciéndonos reconocer como institución y fortaleciéndonos nuestro modelo de atención.

Publicitando los servicios mediante los diferentes medios de difusión virtual (página de internet, mail, ventanas emergentes), la voz a voz, stand en congresos de salud, teniendo en cuenta que nuestros productos y/o portafolio de servicios, cuenta con el 10% de descuento sobre los valores promedio del mercado favoreciendo la accesibilidad del servicio.



Fuente: elaboración propia, Gráfica 4, Procesos de comercialización.

Con respecto a la gráfica número cuatro se evidencia que las diferentes estrategias de difusión buscan el reconocimiento de la IPS generando una reputación dada por los usuarios, trabajadores y otros profesionales en salud, resaltando atributos como la calidad en la atención de los servicios.

Resaltando la importancia del mantenimiento de la salud mental, ofreciendo servicios humanizados, con una atención holística, buscando un crecimiento trimestral de los servicios,

mediante estrategias de penetración en el mercado y el desarrollo de productos que promuevan el bienestar de los pacientes.

- c. Describa los convenios o alianzas que planea hacer para prestar su servicio u ofrecer su producto.

Se harán convenios con EPS (sanitas, sura y compensar) con planes complementario, prepagados, y a particulares, ofreciendo servicios por eventos con paquetes consistentes en: Paquetes de valoración por psiquiatría y psicología, paquete psicoterapia individual y grupal y paquete interdisciplinario de rehabilitación física y mantenimiento en salud, los cuales contarán con descuentos del 10%, con cobro de cartera a 90 días.

Se realizarán los convenios según los indicados en la norma 4747 de 2007 en donde se observa:

1. Término de duración: El contrato tendrá vigencia de un (1) año, con renovación de este.

2. Monto o los mecanismos que permitan determinar el valor total del mismo: Tendiendo en cuenta el manual tarifario 2019 y el análisis de los precios de la competencia.

3. Información general de la población objeto con los datos sobre su ubicación geográfica y perfil demográfico: Como se ha descrito se tiene en el estudio de mercado, se caracterizó una población, sin embargo, se espera la población que maneja la EPS.

4. Servicios contratados: Se hará una contratación por pago por evento.

5. Mecanismos y forma pago: Se hará el cobro de facturas por atención a 90 días.

6. Tarifas que deben ser aplicadas a las unidades de pago: Los paquetes se cobrarán en pesos colombianos.

Fuente: elaboración propia.

7. Proceso y operación del sistema de referencia y contra referencia: Dada la naturaleza del servicio no se cuenta con servicio de referencia y contra referencia, en caso de pacientes que requieran manejo intrahospitalario, se hará uso de la línea de emergencia 123.

8. Periodicidad en la entrega de información de prestaciones de servicios de salud - RIPS Periodicidad y forma como se adelantará el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad y la revisoría de cuentas: Se hará entrega de reportes de manera trimestral.

9. Mecanismos de interventoría, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las obligaciones, durante la vigencia del acuerdo de voluntades: Se hará de manera anual.

10. Mecanismos para la solución de conflictos: Mediante asambleas, se harán de planes de mejora según se requiera el caso.

11. Mecanismos y términos para la liquidación o terminación de los acuerdos de voluntades, teniendo en cuenta la normatividad aplicable en cada caso: Dada que la renovación de convenios es anual, al irse cumpliendo este se determinará si se liquidará o no.

Fuente: elaboración propia.

En segundo lugar, se realizarán convenio con IPS con un mercado objetivo similar, que atiendan planes prepagados o complementarios como la clínica Monserrat, para tener una mejor apertura al mercado y posicionamiento.

Brindamos soluciones integrales en área de atención domiciliaria en salud mental en los cuales contamos con paquetes que incluyen valoración por profesionales en psiquiatría, psicología y rehabilitación, en los cuales tiene como objetivo la reducción de los costos evitando lo reingresos hospitalarios, siendo una estrategia a la adherencia en tratamientos y vinculación del núcleo familiar.

Creando alianza con las entidades que prestan servicios de hospitalización como clínica Montserrat, Clínica la Paz, Clínica la inmaculada y poder dar continuación de los tratamientos.

III. ESTUDIO ECONÓMICO

1. Inversión requerida

Se realizó un estudio frente a la necesidad determinada en el estudio de mercado, identificando cual es el capital requerido para así formar o iniciar una institución prestadora de salud.

	RECURSOS PROPIOS		CREDITO		NO REEMBOLSABLES Y DONACIONES		TOTAL	
ACTIVOS FIJOS	\$ 18,594,150	100 %	\$ -	0%	\$ -	0 %	\$ 18,594,150	100 %
CAPITAL DE TRABAJO	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0 %	\$ -	0%
Total general	\$ 18,594,150		\$ -		\$ -		\$ 18,594,150	
DISTRIBUCION INVERSION	100.00%		0.00%		0.00%			

ACTIVOS FIJOS				
Periodo de inversión:	TOTAL			TOTAL
	APORTES	CRÉDITO	OTRAS FUENTES	
TERRENOS	12,387,900	0	0	12,387,900
EDIFICIOS	0	0	0	0
MAQUINAS	0	0	0	0
EQUIPOS	4,112,450	0	0	4,112,450
VEHICULOS	0	0	0	0
MUEBLES Y ENSERES	753,800	0	0	753,800
HERRAMIENTAS	0	0	0	0
COMPUTAD. PRODUC.	1,340,000	0	0	1,340,000
COMPUTAD. ADMON.	0	0	0	0
CAPITAL DE TRABAJO	0	0	0	0
TOTAL	18,594,150	0	0	18,594,150

Fuente de elaboración propia *Tabla N°7*, Inversión requerida.

La inversión total para la realización del proyecto es de \$18.594.150 que se aporta el 100% con recursos propios para activos fijos de un 100%, dicho valor se obtiene de la cotización de los insumos necesarios para el desarrollo de los procesos misionales de la institución, teniendo un colchón financiero de \$30.000.000 el cual permitirá cubrir inicialmente cualquier contingencia económica.

2. Presupuestos de arranque y de operación

Dicho análisis nace del estudio económico en donde se obtuvo los valores necesarios para así conocer cuánto costaría el funcionamiento de la organización, cotizando diversos valores tales como son los servicios públicos, nómina, arriendo, inversión requerida de equipos entre otros, haciendo una tabla de cotización, comparando los diferentes precios que se encontraban en el mercado con respecto a computadores y tabletas, buscando valores aproximados del costo de servicios públicos, basándose en el manual tarifario para determinar el costo de los paquetes para así generar la nómina. Estos valores que se observan a continuación son los que se adaptaron a la situación inicial de la empresa

FLUJO DE FONDOS ANUAL			
CONCEPTO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
INGRESOS OPERATIVOS			
VENTAS DE CONTADO	0	0	0
VENTAS A 30 DIAS	0	0	0
VENTAS A 60 DIAS	0	0	0
VENTAS A 90 DIAS	251,303,200	737,742,479	1,214,492,547
VENTAS A 120 DIAS	0	0	0
VENTAS A 150 DIAS	0	0	0
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	251,303,200	737,742,479	1,214,492,547
EGRESOS OPERATIVOS			
MATERIA PRIMA	0	0	0
GASTOS DE VENTA	5,867,385	13,097,787	19,114,506
MANO DE OBRA VARIABLE	235,680,000	524,480,000	766,320,000
MANO DE OBRA DIRECTA FIJA	0	0	0
OTROS COSTOS DE PRODUCCION	0	0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS	75,142,642	75,583,657	75,973,220
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS	316,690,027	613,161,444	861,407,726
FLUJO NETO OPERATIVO	-65,386,827	124,581,035	353,084,820
INGRESOS NO OPERATIVOS			
APORTES			
ACTIVOS FIJOS	6,206,250	12,387,900	0
CAPITAL DE TRABAJO	0	0	0
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	6,206,250	12,387,900	0
EGRESOS NO OPERATIVOS			
GASTOS PREOPERATIVOS	17,059,432		
AMORTIZACIONES	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	0	0	0
IMPUESTOS	0	35,004,689	111,754,481
ACTIVOS DIFERIDOS	0		
COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	6,206,250	12,387,900	0
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	\$ 23,265,682	\$ 47,392,589	\$ 111,754,481
FLUJO NETO NO OPERATIVO	\$ -17,059,432	\$ -35,004,689	\$ -111,754,481
FLUJO NETO	\$ -82,446,259	\$ 89,576,346	\$ 241,330,340
+ SALDO INICIAL	\$ -17,059,432	\$ -82,446,259	\$ 7,130,087
SALDO FINAL ACUMULADO	\$ -82,446,259	\$ 7,130,087	\$ 248,460,427

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°8*, Presupuesto de arranque y operación

El proyecto posee una inversión de \$ 6.206.250 al primer año de operación arroja un flujo de efectivo de -\$82.45 millones, para el segundo año el valor de \$89.576.346 millones y para el tercero de \$241.33, la viabilidad financiera se determina a través de tres indicadores el primero es la tasa interna de retorno o TIR la cual es de 112.45 y se interpreta como el proyecto arroja una rentabilidad del 112.45 promedio anual. Esta rentabilidad se considera muy alta, se recomienda que se revisen las cifras de ventas y costos o se justifique su valor.

El segundo indicador es el valor presente neto para su cálculo es necesario la tasa de descuento o tasa de interés de oportunidad que se solicite en la entrada de datos, el valor arrojado del cálculo es de \$153.289.665 se interpreta como: el proyecto arroja \$153 millones adicionales a

invertir los recursos en este proyecto que en uno que rente, el 14% anual, por lo tanto, se sugiere continuar con el proyecto.

El tercer indicador de viabilidades financiera es el periodo de recuperación de la inversión. Se calcula con el estado de resultados sumando las utilidades y restando la inversión hasta obtener cero. La inversión es de \$ 6.206.205 como la utilidad del primer periodo es superior, se puede afirmar que la inversión se recupera en el primer año.

3. Gastos de administración y ventas

Se hace un análisis donde se identifica los gastos administrativos que se refiere a los contratos del gerente y al auxiliar administrativo, ya que son importantes para la operación puesto que contribuyen al manejo y organización donde el auxiliar administrativo está encargado de la programación de agendas de los profesionales, confirmar citas con los pacientes y el gerente encargado de las contrataciones y los convenios. En cuanto a la importancia de las ventas mensuales podemos destacar los meses productivos e inactivos y poder generar las proyecciones, los cuales se ven representados en la siguiente tabla:

FLUJO DE FONDOS MENSUAL													
CONCEPTO	PREOPER	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
MATERIA PRIMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GASTOS DE VENTA		40.660	49.427	68.950	101.906	610.097	627.038	649.653	638.427	646.643	804.850	807.943	821.791
MANO DE OBRA VARIABLE		1.640.000	2.000.000	2.800.000	4.100.000	24.480.000	25.160.000	26.080.000	25.660.000	26.000.000	32.320.000	32.440.000	33.000.000
MANO DE OBRA DIRECTA FIJA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS COSTOS DE PRODUCCION		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS		6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887	6.261.887
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS	0	7.942.547	8.311.314	9.130.837	10.463.793	31.351.983	32.048.925	32.991.540	32.560.314	32.908.529	39.386.737	39.509.829	40.083.678

Fuente: de elaboración propia *Tabla N°9*, Gastos de administración y ventas

Se puede evidenciar como el flujo de ventas varía según los meses del año evidenciando los meses más productivos, se puede evidenciar que los gastos administrativos siempre serán

estables con un valor de \$6.261.887 y en la mano de obra variable en el mes 5 cómo se aumenta la cantidad de profesionales con un aumento total de profesionales 27 lo que genera un valor total de \$33.000.000 y cómo esto influye en los egresos operativos ejerciendo una influencia en el funcionamiento de la institución.

4. Fuentes de financiamiento y disponibilidad de crédito

No se requiere financiación ya que todo lo darán los socios el 100%, porque al hacer el estudio económico se determina que se cuenta con la capacidad de mantener la institución con fondos propios, los cuales surgen del ahorro y trabajo de los socios, con el propósito de mantener la empresa por lo menos los primeros tres años.

5. Proyecciones financieras

El balance inicial y proyectado sale de los activos con los que se cuenta del patrimonio dada por la inversión dada por los socios y los pasivos que se van generando a través del funcionamiento constante de la IPS.

BALANCE GENERAL PROYECTADO				
ACTIVO	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
CAJA	-17,059,432	-82,446,259	7,130,087	248,460,427
CUENTAS POR COBRAR	0	178,227,200	399,327,121	584,139,574
INVENTARIOS	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-17,059,432	95,780,941	406,457,208	832,600,001
ACTIVOS SIN DEPRECIACION	4,436,550	6,206,250	18,594,150	18,594,150
DEPRECIACION		1,079,082	2,423,618	3,768,155
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	4,436,550	5,127,168	16,170,532	14,825,995
OTROS ACTIVOS	17,059,432	11,372,955	5,686,477	0
TOTAL ACTIVOS	4,436,550	112,281,064	428,314,217	847,425,996
PASIVO				
CUENTAS POR PAGAR		0	0	0
PRESTAMOS	0	0	0	0
IMPUESTOS POR PAGAR		35,004,689	111,754,481	175,185,866
PRESTACIONES SOCIALES				
TOTAL PASIVO	0	35,004,689	111,754,481	175,185,866
PATRIMONIO				
CAPITAL	4,436,550	6,206,250	18,594,150	18,594,150
UTILIDADES RETENIDAS		0	71,070,125	297,965,586
UTILIDADES DEL EJERCICIO		71,070,125	226,895,461	355,680,394
TOTAL PATRIMONIO	4,436,550	77,276,375	316,559,736	672,240,130
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,436,550	112,281,064	428,314,217	847,425,996

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°10*, Proyecciones financieras, balance inicial y proyectado

El balance general proyectado se analiza básicamente con dos indicadores el primero es la razón de liquidez es una buena medida de la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo, ya que la empresa tiene activo líquido corriente para cubrir el pasivo corriente. En el momento de arranque de la empresa se observa que no posee nivel de endeudamiento lo cual se considera favorable para su operación y viabilidad, puesto que empieza con la atención de población particular y en el mes quinto del año 1 donde se realiza el convenio con la EPS y se empieza atender pacientes con una corte superior a los 100 y esto hace que vaya en aumento para el año 3 se finalice con una corte de 500 pacientes lo que genera ese no endeudamiento y que la organización se mantenga rentable.

En los estados de resultados vemos anualmente como incrementa la mano de obra variable ya que, en el año 3 con un total de 27 profesional en salud, el costo de ventas, gastos administrativos y la utilidad neta ya que como aumentan los pacientes aumenta todo lo que conlleva para mostrar ordenadamente y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado anual.

ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADO ANUAL			
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
VENTAS	429,530,400	958,842,400	1,399,305,000
INV. INICIAL	0	0	0
+ COMPRAS	0	0	0
- INVENTARIO FINAL	0	0	0
= COSTO INVENTARIO UTILIZADO	0	0	0
+ MANO DE OBRA FIJA	0	0	0
+ MANO DE OBRA VARIABLE	235,680,000	524,480,000	766,320,000
+ COSTOS FIJOS DE PRODUCCION	0	0	0
+ DEPRECIACION Y DIFERIDOS	1,079,082	1,344,537	1,344,537
TOTAL COSTO DE VENTAS	236,759,082	525,824,537	767,664,537
UTILIDAD BRUTA (Ventas - costo de ventas)	192,771,318	433,017,863	631,640,463
GASTOS ADMINISTRATIVOS	75,142,642	75,583,657	75,973,220
GASTOS DE VENTAS	5,867,385	13,097,787	19,114,506
UTILIDAD OPERACIONAL (utilidad bruta- G.F.)	111,761,291	344,336,419	536,552,737
- OTROS EGRESOS			
- GASTOS FINANCIEROS	0	0	0
- GASTOS PREOPERATIVOS	5,686,477	5,686,477	5,686,477
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.O. - Otr G.)	106,074,814	338,649,942	530,866,260
IMPUESTOS	35,004,689	111,754,481	175,185,866
UTILIDAD NETA	\$ 71,070,125	\$ 226,895,461	\$ 355,680,394

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°11*, Proyecciones financieras estados de resultados

El estado de resultados en el primer año, muestra una utilidad por \$71.070.123 millones, la rentabilidad bruta es del 44.88% anual, se aconseja revisar con detenimiento los precios de venta, la proyección de venta y los costos variables. La rentabilidad operacional es del 26.02% anual la cual se considera aceptable, la rentabilidad sobre ventas es de 16.55% anual la cual se considera aceptable para la viabilidad de la organización.

El flujo de caja facilita la información acerca de la empresa para pago de sus deudas, por esto el flujo de caja es una herramienta para medir la liquidez de la organización para saber la situación económica en cuanto a la totalidad de ventas y el crecimiento que se obtuvo en comparación de los años uno y dos con los años tres y dos, y en los gastos administrativos que incluyen al gerente y al auxiliar administrativo.

CAMBIOS PORCENTUALES DEL PRIMER AÑO

	AÑO 2 VS. 1	AÑO 3 VS. 2
VENTAS	123.23%	45.94%
COSTO DE VENTAS	122.09%	45.99%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	0.59%	0.52%
UTILIDAD NETA	219.26%	56.76%

Fuente elaboración propia, Tabla N°12, proyecciones financieras flujo de caja

Se observa que para el segundo año las ventas crecen un 123.23% y los costos de ventas suben un 122.09% la empresa denota eficiencia operativa muy baja los gastos administrativos se incrementan en un 0.59%

En el tercer año los costos de ventas se incrementan en un 45.99% mientras que las ventas ascienden un 45.94% ya que estos se incrementan por el crecimiento de ventas trimestral

6. Inversiones Fijas y Diferidas, y Capital de trabajo

Las inversiones fijas están dadas por las inversiones en tecnología y equipos, tales como las tabletas, computadores, teléfono, cotizadas en un valor de \$4.453.700 pesos mct elementos que nos van a permitir facilitar la adecuada operación de la empresa, puesto que son la herramienta con la que se cuenta para la digitación de historia clínica, ubicación de los profesionales.

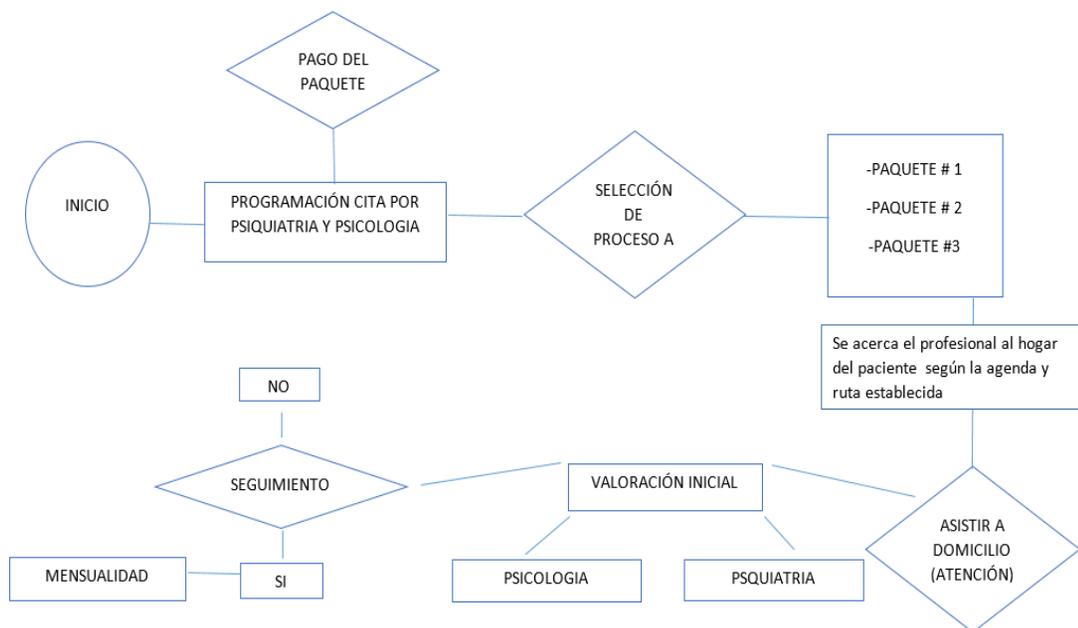
Dentro de las inversiones diferidas encontramos el capital destinado al pago por concepto de arriendo de inmueble (oficina principal) por un valor de \$800.000 pesos mct de la institución. El capital del trabajo se relaciona con el pasivo circulante que según se ha analizado corresponde impuestos, con los cuales contribuimos, pero la guía no la requirió.

IV. ESTUDIO TÉCNICO

1. Descripción del proceso del producto o servicio.

Relacione y describa en forma secuencial cada una de las actividades y procedimientos que forman parte del flujo del proceso de producción de su producto o servicio. Se debe hacer un flujograma.

Por medio del flujograma se pretende dar a conocer como son las actividades paso a paso que se espera se cumplan para así tener claro el proceso de atención en salud, siendo este claro y coherente para cumplir con las diversas labores a desempeñar.



Fuente: elaboración propia, Gráfica 5, Flujograma del proceso de producción

Es la representación gráfica que nos permite trazar las acciones que implica el proceso de la operación para la prestación de los servicios domiciliarios en salud mental, permitiéndonos facilitar la comprensión del servicio dando un orden con secuencia de pasos para llevarlo a un proceso exitoso, con calidad y presión a la hora de obtener el resultado esperado.

2. Relación de materias primas e insumos

Los requerimientos de los procesos de producción indicando los elementos básicos para la prestación del servicio son:

1. Un teléfono	El cual nos permitirá contestar las llamadas de los usuarios y con esto permitir brindar la información que los emisores soliciten, programar citas médicas y resolver dudas.
2. Un computador	El cual nos servirá para agendar las citas, organizar agenda de los profesionales, con un programa de software de historia clínica, llevar datos de los usuarios y profesionales y manejo administrativo.
3. Unas tabletas	Las cuales tendrán el software de historia clínica el cual será la herramienta para consignación de datos de pacientes, tener ubicación en tiempo real de los profesionales al realizar las visitas domiciliarias.

Fuente: elaboración propia.

3. Tecnología requerida

Descripción de equipos y máquinas a adquirir indicando la función de cada una de ellas en el bien o servicio. Se debe hacer una pequeña ficha técnica de cada producto y se deben tener en cuenta mínimo tres cotizaciones (que van en los anexos) que soporten el precio del equipo.

Las presentes fichas técnicas poseen la información de los equipos que se van a requerir en la producción de los servicios, analizando su costo y utilidad para dicho proceso, los cuales con los siguientes:

FICHA TECNICA		FECHA:
NOMBRE DEL PRODUCTO	COMPUTADOR TODO EN UNO HP	
DESCRIPCION PRODUCTO	LA FUNCION DEL PRODUCTO ES PARA UTILIZARLO PARA AGENDAR CITAS CON AYUDA DE SOFTWARE TAMBIEN PARA HISTORIAS CLINICAS.	
CARACTERSITICAS PRODUCTO	COMPUTADOR CON DISCO DURO DE 1 TB 7200RPM Y UN PROCESADOR DE INTEL CORE I5-8250U Y UN SISTEMA OPERATIVO DE WINDOWS 10 HOME CON SOFTWARE MADIASMART, CON ALTO RENDIMIENTO Y MAXIMA VELOCIDAD	
VALOR	1.349.000	

Fuente elaboración propia, Tabla N°13, tecnología requerida computador

FICHA TECNICA		FECHA:
NOMBRE DEL PRODUCTO	TELEFONO CON CABLE Y AURICULAR	
DESCRIPCION PRODUCTO	LA FUNCION DEL PRODUCTO ES PARA UTILIZARLO PARA CONTESTRA LAS LLAMADAS DE LOS USUARIOS.	
CARACTERSITICAS PRODUCTO	TELEFONO CON CABLE, CONTROL DE VOLUMEN, MUTE, REDIAL Y PAUSA , REGISTRO DE LLAMADAS	
VALOR	133.500	

Fuente elaboración propia, Tabla N°14, tecnología requerida teléfono

FICHA TECNICA		FECHA:
NOMBRE DEL PRODUCTO	TABLET LENOVO	
DESCRIPCION PRODUCTO	LA FUNCION DE ESTE PRODUCTO ES PARA AYUDA DE LA CONSULTA DOMICILIARIA	
CARACTERISTICAS PRODUCTO	TABLET LENOVO CON SATELITE GPS,AUDIO Y POTENTE PROCESADOR DE UNA ALTA CALIDAD DE RESPUESTA	
VALOR	589.900	

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°15*, tecnología requerida Tablet

Este documento nos permite describir brevemente las características de los diferentes equipos requeridos en la operación el cual tiene inmerso su objetivo de uso, imagen representativa, esta herramienta nos ayuda a dar seguimiento de los elementos y la calidad de los productos y costos respectivos.

4. Plan de producción

El plan de producción, no aplica para el presente plan de empresa, ya que nuestros productos están enfocados en la prestación de servicio que para nuestro caso es la atención domiciliaria en salud mental.

A partir de esto se programa una solicitud de consulta la cual es generada por el paciente, donde nosotros como prestadores del servicio ofrecemos unos paquetes denominados psicoseg, psicofam y psicoreh, buscando una caracterización de nuestros productos, se programaran unas

agenda para las respectivas citas, esto nos permite calcular el número de unidades de producto de servicio a prestar, identificando el número de horas de mano de obra necesarias, así como el número de profesionales requeridos para dicho proceso determinando la capacidad máxima de producción de nuestros recursos.

Se determinó que los servicios que se ofrecerán, se darán por medio de paquetes, los cuales iniciarán con pocos pacientes, contando inicialmente con pacientes particulares, buscando obtener experiencia para que a partir del mes de mayo se logren los convenios con las diferentes EPS, generando un crecimiento exponencial en los servicios ofertados, dando como resultado el siguiente balance general:

BALANCE GENERAL PROYECTADO				
ACTIVO	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
CAJA	-17,059,432	-82,446,259	7,130,087	248,460,427
CUENTAS POR COBRAR	0	178,227,200	399,327,121	584,139,574
INVENTARIOS	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-17,059,432	95,780,941	406,457,208	832,600,001
ACTIVOS SIN DEPRECIACION	4,436,550	6,206,250	18,594,150	18,594,150
DEPRECIACION		1,079,082	2,423,618	3,768,155
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	4,436,550	5,127,168	16,170,532	14,825,995
OTROS ACTIVOS	17,059,432	11,372,955	5,686,477	0
TOTAL ACTIVOS	4,436,550	112,281,064	428,314,217	847,425,996
PASIVO				
CUENTAS POR PAGAR		0	0	0
PRESTAMOS	0	0	0	0
IMPUESTOS POR PAGAR		35,004,689	111,754,481	175,185,866
PRESTACIONES SOCIALES				
TOTAL PASIVO	0	35,004,689	111,754,481	175,185,866
PATRIMONIO				
CAPITAL	4,436,550	6,206,250	18,594,150	18,594,150
UTILIDADES RETENIDAS		0	71,070,125	297,965,586
UTILIDADES DEL EJERCICIO		71,070,125	226,895,461	355,680,394
TOTAL PATRIMONIO	4,436,550	77,276,375	316,559,736	672,240,130
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,436,550	112,281,064	428,314,217	847,425,996

fuente elaboración propia *Tabla N°16*, Plan de producción.

El balance general proyectado se analiza básicamente con dos indicadores el primero es la razón de liquidez es una buena medida de la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo, ya que la empresa tiene activo líquido corriente para cubrir el pasivo corriente. En el momento de

arranque de la empresa se observa que no posee nivel de endeudamiento lo cual se considera favorable para su operación y viabilidad.

5. Plan de compras

Posterior al análisis del plan de producción, su crecimiento con el tiempo y la cantidad de profesionales que se requieren para ofertar el servicio, se determinó el número de insumos requeridos, obteniendo los siguientes datos del costo de estos para así poder efectuar una compra.

ACTIVOS FIJOS				
Periodo de inversión:	TOTAL			TOTAL
	APORTES	CREDITO	OTRAS FUENTES	
TERRENOS	12,387,900			12,387,900
EDIFICIOS				
MAQUINAS				
EQUIPOS	4,112,450			4,112,450
VEHICULOS				
MUEBLES Y ENSERES	753,800			753,800
HERRAMIENTAS				
COMPUTAD. PRODUC.	1,340,000			1,340,000
COMPUTAD. ADMON.				
CAPITAL DE TRABAJO				
TOTAL	18,594,150			18,594,150

Fuente elaboración propia, *Tabla N°17*, plan de compras

Para la producción del servicio, es una atención en servicios de salud mental, se requieren de una inversión de \$ 4,112,450, para la compra de tabletas y plan de datos, con los cuales se pretende llevar una historia clínica digital, la cual va ser diligenciada por los profesionales contratados, los cuales efectuarán sus servicios según el paquete contratado con la EPS, con los que se determinarán el número de pacientes a valorar.

6. Gastos de personal

Se determinó que dentro de la nómina se contará inicialmente con el personal administrativo, teniendo en cuenta la liquidez de la organización, obteniendo los siguientes datos:

El gerente tendrá la tarea de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica, reporta el desempeño de la organización velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales y contables que afecten los negocios y operaciones de ésta.

Auxiliar administrativa (secretaria) se encargará de recibir y redactar la correspondencia, llevar adelante la agenda de los diferentes profesionales de servicio domiciliario en salud mental, realizar los recordatorios de citas médicas domiciliarias, ordenar los documentos de una oficina, tener al día pagos correspondientes a servicios públicos canon, recepción de cuentas de cobro, verificar citas, entre otras actividades que se puedan requerir en función de la buena operación de la empresa.

COMPOSICION DE LOS COSTOS FIJOS

TIPO DE COSTO	MENSUAL	ANUAL
MANO DE OBRA	\$ -	\$ -
COSTOS DE PRODUCCION	\$ -	\$ -
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 6,261,887	\$ 75,142,642
CREDITOS	\$ -	\$ -
DEPRECIACION	\$ 89,923	\$ 1,079,082
TOTAL	\$ 6,261,887	\$ 76,221,724

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°18*, Gastos de personal.

Se contratará por nómina con un salario mínimo mensual vigente al personal administrativo en el cual incluirá los conceptos de pagos de seguridad social, en beneficio de los empleados y ocasionalmente el coste de eventuales indemnizaciones o compensaciones del personal, dentro de este estarán el auxiliar administrativo y el gerente de la institución.

Los profesionales como Psicóloga, Psiquiatra y fisioterapeuta quienes realizarán los domicilios a cada uno del paciente serán vinculados a la empresa a través de un contrato de prestación de servicios el cual su valor será variante dependiendo del número de paciente atendidos por mes, y a su vez ellos pasaran cuentas de cobro respectivas los 5 primeros días de cada mes

vencido. Estableciendo valores para el pago de los profesionales por consulta, teniendo en cuenta el manual tarifario.

V. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

1. Direccionamiento estratégico

PROPUESTA DE VALOR

ARFAMY IPS brinda servicios para la atención integral, básica y especializada en servicios de salud mental por personal experto y en constante capacitación. Nuestro servicio se presta con profesionales idóneos y comprometidos que garantizan calidad en el servicio con óptimos resultados para adherencia a tratamientos reduciendo con esto costes en procesos de ingresos hospitalarios, tratamientos durante la estancia y complicaciones que se presente asociadas a la internación hospitalaria, adicional a esto tarifas razonables, esto en conjunto proporciona una excelente alternativa para las empresas de medicina prepagada, planes complementarios y para particulares como una alternativa óptima de orientación, apoyo y seguimiento.

MISIÓN

ARFAMY IPS ofrece servicios de atención domiciliarios privados con ánimo de lucro, fundamentada en principios de integralidad y calidad especializada en el manejo de pacientes con patologías psiquiátricas. Buscando la adherencia a tratamientos, apoyo familiar e integración de esta y a si propender la calidad de vida en lo psicosocial. Procuramos además el crecimiento de todos los actores que intervienen en el funcionamiento de la empresa como empleados y proveedores.

VISIÓN

Seremos para el 2030 una empresa reconocida en atención domiciliaria en salud mental, con el ánimo de expandirnos a las principales ciudades del país, con altos estándares de calidad, excelencia y servicio humanizado.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los valores corporativos de ARFAMY IPS se expresan en cada actividad que se desarrolla en el entorno de la entidad: accionistas, directivos, empleados, contratantes, usuarios, proveedores, estado, competencia y la sociedad en general.

Eficiencia:	En ARFAMY IPS nuestra labor está encaminada a alcanzar con calidad nuestros objetivos por medio de la optimización de los recursos, generando a su vez beneficios en nuestros usuarios.
Justicia:	Sinónimo de equilibrio en el buen obrar, para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.
Respeto:	En ARFAMY IPS acatamos y reconocemos los derechos de los demás y nos comprometemos con el cumplimiento de los propios deberes, con miras a un armónico convivir.
Responsabilidad social:	ARFAMY IPS contribuirá con el mejoramiento de nuestra sociedad, por medio de la rehabilitación y contribución en la recuperación del estado de salud mental de nuestros usuarios de manera eficiente y eficaz.
Privacidad y confidencialidad:	En ARFAMY IPS, nuestra ética profesional hace que seamos un equipo en el cual la identidad e intimidad de nuestros pacientes sea prioridad, dándole un manejo reservado a su información clínica.

Fuente: elaboración propia.

2. Tipo de empresa

- a) Especifique el tipo de sociedad que conformaría. Mencione las ventajas y desventajas de su elección.

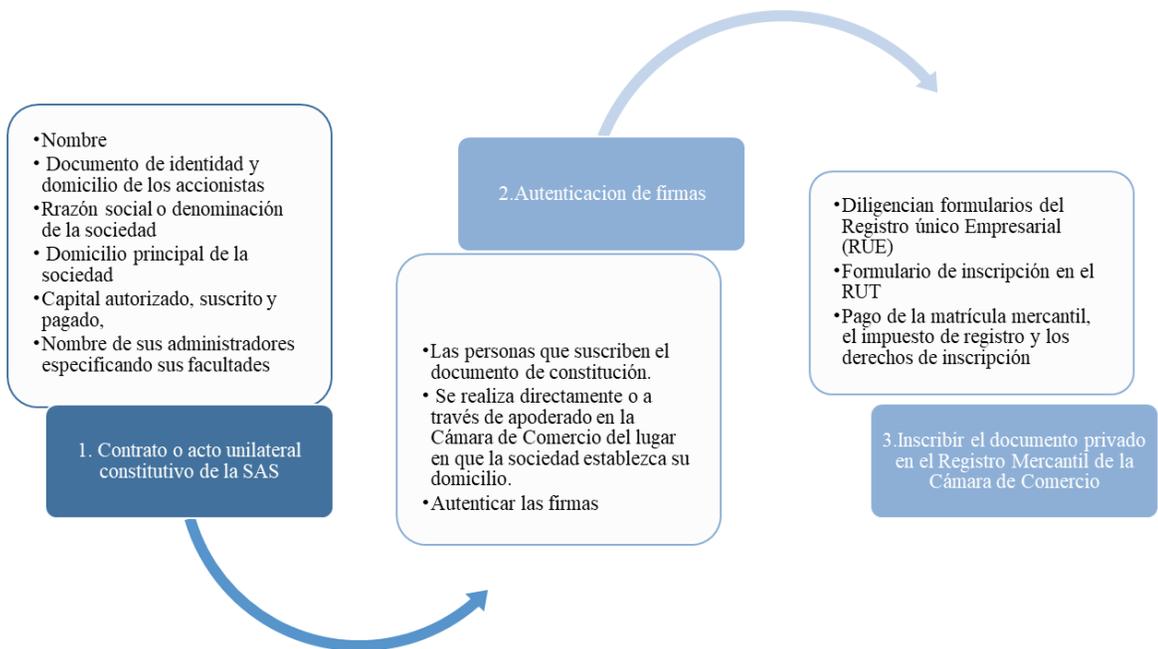
Regulada por la ley 1258/2008 se evidencian las ventajas y desventajas de la conformación de la sociedad SAS como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estructura flexible y económica	Las acciones de la SAS no pueden negociarse en la bolsa
Los aumentos de capital, la cesión de acciones no requieren de escritura pública, basta con la anotación en el libro de registro y gravamen de acciones y la emisión del título accionario respectivo, lo cual reduce trámites y costos.	pues un estatuto básico, sin acuerdo de accionistas y en fin que no se hecho a la medida del negocio, la actividad y de sus socios resulta ser insuficiente y fuente de futuros problemas en el desarrollo de los negocios
Incentiva la formalidad, creatividad y la innovación empresarial y tecnológica	No ser utilizada para el desarrollo de actividades donde la ley exige determinado tipo societario
El empresario puede fijar reglas que van a regir el funcionamiento de la sociedad	Su responsabilidad es limitada por los socios por su aporte.
Estatutos flexibles que se adapten a los requerimientos de cada empresario	
Puede ser constituida por una o varias personas naturales o jurídicas	
La responsabilidad de sus socios se limita a los aportes	
Posibilita crear reglas internas y llevar a cabo reuniones de socios no presenciales con plena validez	

No obliga a tener junta directiva
Por regla general no exige revisor fiscal. La SAS sólo estará obligada a tener revisor fiscal cuando los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos.
El trámite de liquidación es más ágil. No se requiere adelantar el trámite de aprobación de inventario ante la Superintendencia de Sociedades.

Tabla N°19, Fuente elaboración propia, (Ley 1258, 2008)

Conformación de la SAS



Fuente elaboración propia, gráfica 6, proceso de conformación de empresa

Nos permite identificar el paso a paso de la conformación y llevar a cabo a la consolidación de la organización SAS mediante los documentos y las identidades donde hay que realizar la inscripción y los pagos requeridos.

- b) Identifique las condiciones fiscales y tributarias que le apliquen a su bien o servicio. Haga un breve análisis de cómo hacer una declaración de impuestos, que tipo de régimen le aplica y demás temas tributarios que tendría que asumir como emprendedor.

La SAS se rige por la ley 1258 del año 2008 en el artículo 5to el cual dice el documento privado que se debe diligenciar, y se registra en la cámara de comercio y esta se encarga de solicitar en la Dian el RUT y el representante legal se encarga de definir si la empresa va actuar o no como agente de retención y eso implica que el RUT se vea reflejado es retención del IVA, y la declaración de renta al igual otra responsabilidad es la solicitud de la numeración de la facturación que se hace con la resolución del 2016 ya que para esta se necesita una cuenta bancaria.

Al ser una empresa con ánimo de lucro con una sociedad tipo SAS y con lo que se tiene de patrimonio que requiere registro mercantil dada por la cámara de comercio se obtiene el Rut con el cual se define nuestro servicio es en salud el cual no genera IVA frente a la prestación sin embargo sí puede generarlo con el pago de deudas, nómina, y además de generar otras responsabilidades como lo es la declaración de resta y la retención en la fuente.

Se debe diligenciar el formulario 110 de la DIAN. El cual se encuentra en línea, donde se digita el NIT de la entidad, la cédula del representante legal y una contraseña. Al ingresar se responde unas preguntas que el formulario solicita.

Se debe verificar el NIT, el nombre de la sociedad, el tipo de actividad preexistente, se diligencia el resto de datos según sea lo solicitado.

- c) Relacione y cuantifique los gastos por concepto de arranque y puesta en operación de la empresa, tales como registros, certificados, permisos, licencias, estudios, etc.

Las empresas S.A.S son las más económicas porque su creación por documento privado elimina el gasto en derechos notariales, por esta razón no es necesario este coste de documentos, pero sí una autenticación por notaría, y los permisos correspondientes.

DESCRIPCIÓN	ENTIDAD	VALOR
Constitución de Sociedad	Cámara de comercio	\$34.000
Impuesto de registro (Con cuantía)	Cámara de comercio	\$70.000
Matricula persona jurídica	Cámara de comercio	\$131.000
Formulario de registro mercantil	Cámara de comercio	\$4.500
Inscripción de los libros	Cámara de comercio	\$12.000
	TOTAL	\$251.500

Fuente elaboración propia, *Tabla N°20*, Operación de la empresa

PARTIDA	VALOR	VALOR TOTAL
Pre-RUT	\$ 0	\$0
Estatutos: autenticación por huella y firma	\$3.450	\$10.350
Registro de la empresa en cámara y comercio, 0.7% sobre el valor de capital (30 millones)	\$210.000	\$210.000
Derechos de inscripción	\$32.000	\$32.000
Matrícula del 1er año (si se vincula a la ley 1429)	\$ 0	\$0
Formulario de registro único empresarial	\$4.000	\$4.000
Apertura de cuenta bancaria (fundamental para establecer RUT)	\$ 0	\$0

Certificados originales	\$4.300	\$4.300
Inscripción de libros (actas y accionistas)	\$10.300	\$10.300
Certificado de existencia	\$4.300	\$8.600
TOTAL	\$ 279.550	

Fuente elaboración propia, *Tabla N°21*, Operación de la empresa

Teniendo en cuenta la creación de una S.A.S con un capital de arranque de 30.000.000 y tres (3) socios podría generar un gasto mínimo correspondiente a 279.550 de creación de empresa y 251.500 de Gestión Legal por para un total de 531.050 equivalente a la proporción del capital de la empresa.

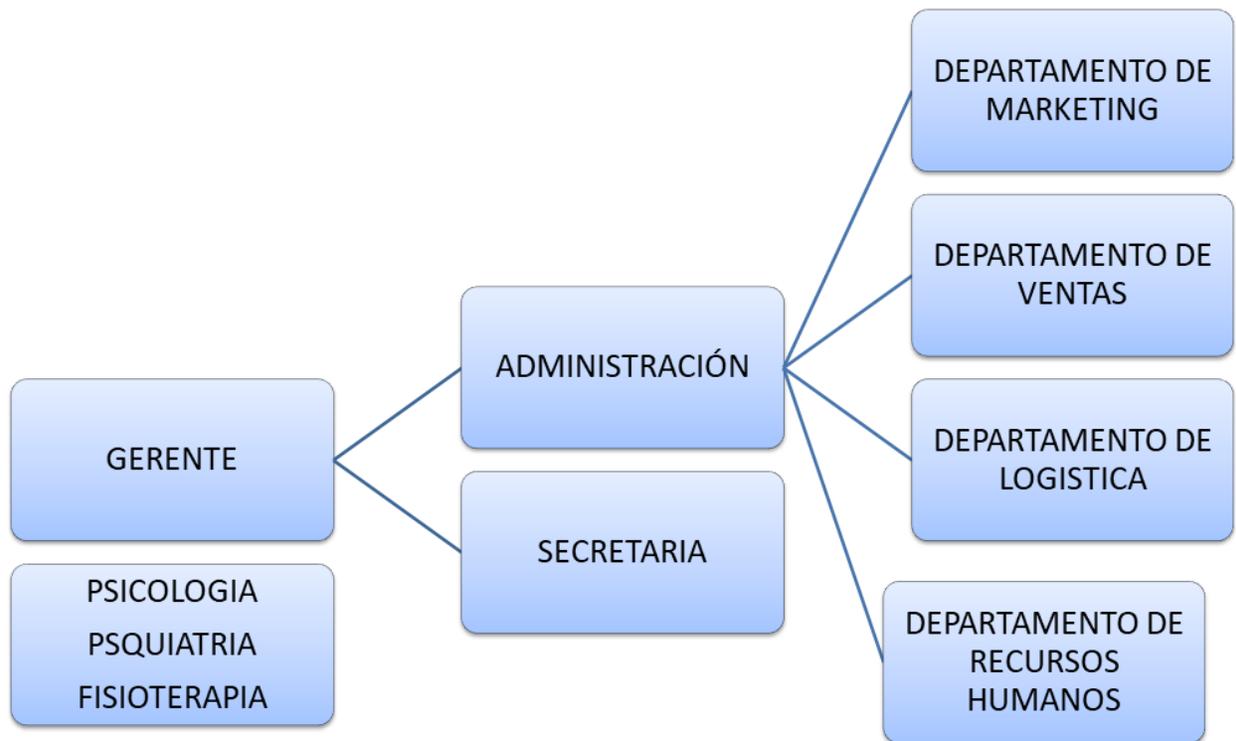
En el artículo 476 de servicios excluidos del impuesto sobre las ventas se exceptúan del impuesto los siguientes servicios y bienes como: a) Los servicios médicos, odontológicos, hospitalarios, clínicos y de laboratorio, para la salud humana. Se exceptúan de esta exclusión Los tratamientos de belleza) Las cirugías estéticas diferentes de aquéllas cirugías plásticas reparadoras o funcionales, de conformidad con las definiciones adoptadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

3. Divisiones o áreas en la empresa

- a) Definir la estructura organizacional de la empresa.

Nos permite ver la estructura de la empresa con un enfoque sistémico, identificando las líneas de dirección y responsabilidades en las cuales se van a realizar entre las diferentes interdependencias de los colaboradores vinculados a la empresa y sus funciones que permitan

facilitar los canales de información, generar compromiso, trabajo en equipo en busca de alcanzando objetivos y metas.



Fuente elaboración propia, Gráfica 7, estructura organizacional

Es importante para nosotros establecer bases fundamentales para la división del trabajo, la departamentalización, jerarquía, permitiéndonos dar dirección de la empresa teniendo presente la flexibilidad de la restructuración que a través del proceso pueda ser modificada según las necesidad, evolución y crecimiento de la misma en pro de la visión.

b) Definir el mapa de procesos

Por medio del siguiente mapa, se determinaron cuáles fueron los diversos macro procesos con los que cuenta la empresa, con el fin de determinar su estructura organizacional e identificar las funciones por niveles según sea el caso:

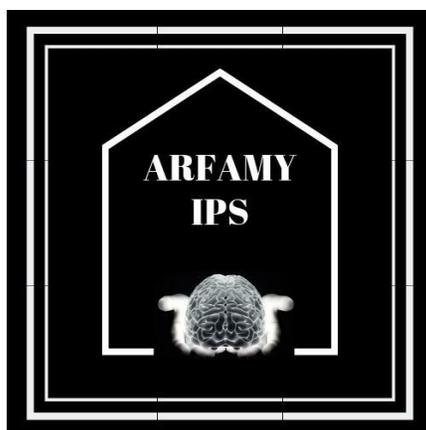


Fuente elaboración propia, grafica 8, mapa de procesos

Del mapa de procesos podemos observar como es la distribución y el funcionamiento organizacional, evidenciando los diferentes procesos, divididos según su función en la empresa. Donde se observa en el proceso estratégico a la parte gerencial, la cual estará encargada de gestionar el funcionamiento y crecimiento de la institución. El macro proceso misional, el cual está encargado de la atención de los pacientes. El macro proceso de apoyo, el cual se encargará del mantenimiento de los equipos y el software de salud Sany de historia clínica para la adecuada atención en salud. El macro proceso de gestión del control y mejora, el cual se encargará de auditar y generar planes de mejoramiento continuo, para así mantener la calidad del servicio.

- c) Definir logo e imagen de la empresa. Explique el origen de la elección de los colores del logo, y su significado para la empresa.

El presente logo se realizó con el fin de expresar el valor misional de la IPS, resaltando dichas características, obteniendo el siguiente como resultado:



El logo que se realizó representa nuestra misión que es una atención domiciliaria en salud mental, por lo cual se observa un cerebro sostenido por unas manos dentro de una casa, puesto que la idea es llegar los hogares de los pacientes e involucrar a la familia en su proceso de rehabilitación; el cerebro como representación física de donde se encuentra la mente, siendo la psique del paciente donde se pretende trabajar, y las manos las cuales representan la labor de cuidado y atención en salud por parte de la institución.

Los colores que se escogieron fueron el negro y el blanco, dado que da un contraste y resalta el nombre de la empresa y lo que se pretende hacer.

VI. ESTUDIO LEGAL Y AMBIENTAL

1. Legislación vigente que regule la actividad económica

La actividad económica se rige mediante unas leyes, resoluciones y estatutos que se clasifican por, normas urbanas, normas ambientales, norma laboral y protección intelectual definiendo también la importancia de uso para la organización como se evidencia en la tabla siguiente:

ESTUDIO LEGAL Y MEDIO AMBIENTAL		
NÚMERO	LEY/RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
NORMAS URBANAS		
1.	Resolución 2003 de 2014	Resuelve como debe ser la inscripción para los prestadores de salud para el proceso de habilitación, permitiéndonos conocer cuales son los criterios y las características estructurales que deben tener los servicios en salud

NÚMERO	LEY/RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
NORMA AMBIENTAL		
2.	Ley 9 de 1979	Dado que dicta las normas generales que servirán de bases a las disposiciones y reglamentaciones necesarios para prevenir, restarurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana, los procedimientos y medidas para la regulación y control de los descargos de residuos que pueden afectar el medio ambiente
3.	Decreto 2676 de 2000	Reglamenta de manera ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares generados por personas naturales y jurídicas, indicando que se debe hacer con estos.
4.	Decreto 1669 de 2002	Modifica artículos del decreto 2676 de 2000, indicando lo que se debe hacer con los residuos hospitalarios y similares relacionados con la prestación de servicio salud.
5.	Decreto 4126 de 2005	Modifica artículos de decreto 2676 de 2000, decreto 1669 de 2002, donde indican que los desechos producidos de una atención de salud deben identificar, separar, desactivar, empacar, recolectar, transportar, almacenar manejar, aprovechar, recuperar, transformar, tratar y dispongan de los residuos relacionados con la prestación de servicios de salud
6.	Resolución 1164 de 2002	Por la cual se adopta el manual de procedimientos para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, indicando el como se debe hacer.

NÚMERO	LEY/RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
NORMA LABORAL Y PROTECCIÓN SOCIAL		
7.	Resolución 1111 de 2017	Describe los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratados, verificando y controlando el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera, y de capacidad administrativa, indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de los empleadores y contratados.

NÚMERO	LEY/RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
NORMA TRIBUTARIA		
8.	Resolución 6408 de 2016	La cual modifica el plan de beneficios en salud con cargo a la unidad de pago por capitiación, estableciendo la cobertura de los servicios y tecnologías en salud que deberán ser garantizadas por EPS, a los afiliados al SGSSS en el territorio nacional en las condiciones de calidad, indicando en lo que se debe utilizar UPC.
9.	Resolución 1122 de 2007	Describe los ajustes al SGSSS, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección univervalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación de servicios de salud.
10.	Ley 1943 de 2008	Por la cual se expiden normal de financiamiento para restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones, indicando las actividades responsables de generar IVA y sus excepciones
11.	Estatuto tributatio nacional	Por el cual se determina la obligación tributaria sustancial que se origina del presupuesto prevista en la ley como geradores del impuesto, teniendo como objeto el pago del tributo

NÚMERO	LEY/RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
NORMA DE PROTECCIÓN INTELECTUAL		
12.	Ley 23 de 1982	Describe el derecho de autor, sobre el cual los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita en la presente ley.
13.	ley 44 de 1993	Por la cual se modifica la ley 23 de 1982, disponiendo que los empleados y funcionarios públicos que sean autores de otras protegidas por el derecho de autor, podrán disponer contractualmente de ellas como cualquier entidad pública.
14.	Decisión Andina 351 de 1993	Tiene la finalidad de reconocer una adecuada y efectiva protección a los autores y demás titulares de derechos, sobre las obras del ingenio, en el campo literario, artístico o científico.

Fuente elaboración propia, Tabla N°22, Legislación vigente que regule actividad económica

Las leyes y normas son las reglas que unifican conceptos y permiten guiar los procesos de manera legal y bajo pautas de seguridad en términos de buen funcionamiento en pro de garantizar un adecuado servicio.

2. Documentos necesarios para poner en marcha la empresa.

Para colocar en marcha una empresa es necesario presentar los requisitos que pide cada ciudad para la conformación de la organización, es por esto que la cámara de comercio y la Dian dan pasos a seguir para que se optimice el proceso como se ve relaciona en las siguientes tablas:

ASESORÍA	-Idea de negocio o plan de empresa con Bogotá emprende
CONSULTAS	Documentos necesarios y consultas virtuales previas:
	-Original de documento de identidad
	-Formulario del registro único tributario RUT
	-Formulario disponibles en las sedes de la CCB
	- Formulario registro único empresarial y social (RUES)
	(resolución 71029 de la superintendencia de industria y comercio, desde el 28 de noviembre de 2013)
-Carátula única empresarial y anexos según corresponda(persona natural, persona jurídica, establecimiento de comercio, proponente)	
RUT	RUT registro único tributario
DOCUMENTOS DE CONSTITUCIÓN	Elaborar el documento de constitución de la sociedad minuta de constitución por documentos privados si la empresa constituir poseer activos totales por valor inferior a quinientos S.M.M.V. o planta de personal no superior a diez trabajadores y no se aporten bienes inmuebles (ley 1014/06, decreto 4463)
FORMULARIOS	Diligenciamiento de formularios para formalizar su empresa
FORMALIZACIÓN	Registro matrícula mercantil cámara de comercio de Bogotá

Fuente elaboración propia, *Tabla N°23*, Documentos necesarios para poner en marcha

Estos son los pasos que debe seguir para la conformación de la empresa según la DIAN:

-
- Paso 1.** Consulte que sea posible registrar el nombre su compañía, es decir, que está disponible por no ser el de ninguna otra.
-
- Paso 2.** Prepare, redacte y suscriba los estatutos de la compañía. Éstos son el contrato que regulará la relación entre los socios; y entre ellos y la sociedad. Recomendamos cualquiera los siguientes.
-
- Paso 3.** PRE-RUT. En la Cámara de Comercio, puede tramitar el PRE-RUT antes de proceder al registro. Es necesario presentar estatutos, formularios diligenciados, la cédula del representante legal y la de su suplente.
-
- Paso 4.** Inscripción en el Registro. En la Cámara de Comercio llevarán a cabo un estudio de legalidad de los estatutos; debe tener en cuenta que es necesario cancelar el impuesto de registro, el cual tiene un valor del 0.7% del monto del capital asignado.
-
- Paso 5.** Es obligatorio que con la empresa registrada y el PRE-RUT, se proceda a abrir una cuenta bancaria. Sin la certificación de apertura de la cuenta, la DIAN no procederá a registrar el RUT como definitivo.
-
- Paso 6.** Con el certificado bancario se debe tramitar en la DIAN el RUT definitivo.
-
- Paso 7.** Llevar el RUT definitivo aportado por la DIAN a la Cámara de Comercio para que en el Certificado de existencia y representación legal de la compañía, ya no figure como provisional.
-
- Paso 8.** En la DIAN, se debe solicitar una resolución de facturación, en principio manual. Sin facturas es posible contratar, pero no se pueden cobrar los servicios.
-
- Paso 9.** Toda compañía debe solicitar la Inscripción de Libros en la CC; éstos serán el Libro de actas y el Libro de accionistas. La falta de registro de los libros acarrea la pérdida de los beneficios tributarios.
-
- Pasó 10.** Se debe registrar a la empresa en el sistema de Seguridad Social, para poder contratar empleados.
-

Fuente

elaboración propia, grafica 9, paso conformación de la empresa según DIAN (Revista, Mprende, 2014)

3. Documentos requeridos para habilitación de servicios de salud en caso de ser una IPS

Copia del documento de identificación

Del representante legal

Certificación de suficiencia patrimonial y financiera de la IPS en original

Expedida por contador titulado y/o revisor fiscal. Importante registrar en cada ítem los valores en cifras o en el cd que se le graba al prestador en la sds.

Copia de la tarjeta profesional del contador y/o revisor fiscal.

Fotocopia del NIT o RUT

En el artículo 3º, párrafo 3 de la ley 43 de 1990 se establece la obligatoriedad de la firma y número de tarjeta en todos los actos de los contadores y/o revisores fiscales

Instrumento de autoevaluación

Este documento debe diligenciar y presentarlo en físico o medio magnético.

Formulario de inscripción o de novedades, debidamente diligenciado

Este documento debe imprimirse completo en original y copia.

Para ips con ánimo de lucro, acto de creación de la institución,

(Cámara de comercio, personería jurídica, ley, ordenanza, acuerdo, decreto, etc.) Según sea el caso

Fuente elaboración propia, grafica 10, documentos requeridos para habilitación (Secretaria distrital de salud, 2014)

4. Evalúe los riesgos posibles (Matriz de riesgos).

a) Realice la matriz de riesgos

La matriz de riesgo es una herramienta de gestión dentro de la organización, para definir un conjunto de estrategias que a partir de los recursos (físicos, humano y financieros) busca, en el corto plazo mantener la estabilidad financiera de la empresa, protegiendo los activos y patrimonio de los accionistas, y a largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de dichos riesgos buscando cumplir con los objetivos preparándose para las contingencias. En el proceso de identificación de riesgos se clasifico en factores financieros, operativos de cumplimiento y se

evaluó la probabilidad de ocurrencia de este logrando establecer el grado de exposición en la empresa, siendo posible distinguir los riesgos de mayor impacto fijando las prioridades de acción.

IDENTIFICACIÓN										
Actividad	Riesgo	Causa	Efecto consecuencia	Nivel de deficiencia	Nivel de exposición	Probabilidad	Consecuencia	Riesgo	Interpretación nivel de probabilidad	Control administrativo
PRESTACION DE SERVICIOS	1. Que se presente evento adverso	no seguir protocolo de atención al paciente.	Técnico Legal	2	1	2	10	20	Bajo	Análisis de procedimientos (capacitación)
	2. Insatisfacción de proceso de atención de el usuario	Que el profesional no cumpla con requerimientos de atención	Técnico Legal	0	1	0	10	0	Bajo	Capacitación
	3. Que se presenten complicaciones en la atención oportuna	Que no se cuente con suficiente personal para cubrir los requerimientos de la agenda programada	Técnico Legal	2	1	2	10	20	Bajo	Supernumerarios
	4. Que se presenten eventos adversos por caída de la red, software	Que la IPS no efectúe el mantenimiento de Tablet portátiles y pagos de licencias (software).	Técnico Legal	6	2	12	25	300	Alto	Listas de chequeo, equipos y pago de facturas
	5. Que se presenten accidentes durante el traslado del personal asistencia	No dar cumplimiento a citas, y los pacientes no sean atendidos	Técnico Legal	2	2	4	10	40	Bajo	
ATENCIÓN AL USUARIO	6. Que se presenten daños en el sistema de comunicación caída de red internet o teléfono	Que haya congestión de la red y líneas telefónicas ocupadas	Marketing	0	1	0	0	0	Bajo	
	7. Que se de información incorrecta o incompleta al usuario	Ausencia en la capacitación del personal y déficit de fluidez en la comunicación verbal.	Marketing	0	1	0	0	0	Bajo	capacitación
MERCADO	8. Que el mal proceder profesional afecte la credibilidad de la empresa	Las malas referencias de los usuarios puedan lesionar el nombre de la IPS	Marketing	2	1	2	0	0	Bajo	Buzón de sugerencias
	9. Que se presten nuevos servicios por los competidores	No contar con avance tecnológico y actualizaciones	Marketing	2	3	6	0	0	Medio	Capacitación
	10. Que las tarifas de pago no sean competitivas	que la competencia oferte sus servicios por precios muy bajos	Marketing	2	2	4	0	0	Bajo	Diseños de servicios alternos
FINANCIERO	11. Que las IPS solicite préstamos con alto endeudamiento	Que acepte la aprobación de créditos de los cuales no pueda cumplir	Económicos	0	1	0	0	0	Bajo	Aportes a capital
	12. Que los contratos con las EPS no suplan la liquidez de la IPS	Los ingresos no solventen los gastos de la IPS	Económicos	6	3	18	0	0	Alto	Amplicar contactos de seguros particulares
	13. Que las EPS no paguen de manera oportuna	Que se realicen pagos a destiempo por usuarios y EPS	Económicos	6	3	18	0	0	Alto	Pacientes particulares y ampliar servicios

Fuente elaboración propia, Tabla N°24, matriz de riesgo

Se clasificaron las actividades más importantes del proceso destacando los factores que pueden incidir en el adecuado desarrollo de la empresa. Se identificó los factores de riesgo en un nivel alto, medio y bajo el cual nos permite priorizar las estrategias de mejora que van a permitir a la empresa llevar a cabo su adecuado funcionamiento llevándola a ser rentable, teniendo las alternativas de intervención en caso que se pudieran presentar.

b) Cree un plan para mitigar los riesgos encontrados.

Esta herramienta permite identificar a detalle el seguimiento de los factores de riesgo que deben ser intervenidos para cumplir los objetivos de la empresa.

POSIBLE RIESGO No. 1	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)
Que se presenten eventos adversos por caída de la red, software	verificación de pagos puntuales de los servicios de internet con la entidad con la que realiza el contrato	Crear recordatorio de pago del servicio de internet de forma sincronizada con el calendario virtual	5-15 De cada mes	Auxiliar administrativa	#de daño en la red/días de servicio de internet	Computador, internet, Tablet
		Compra de paquetes en plan pre pago que permitan tener la conexión a internet	5-15 de cada mes	Auxiliar administrativa	#de días plan prepago /Días de no servicio	Computador, internet, Tablet
	Que la IPS no efectuó el mantenimiento de Tablet portátiles y pagos de licencia (software).	Realizar las hojas de vida de los dispositivos de computo	Mensual	Auxiliar administrativa y profesional que porta la Tablet	N revisiones anuales	Computador, internet, Tablet
		Generar convenio con empresas de mantenimiento de computo	mensual	Gerente	N de contratos que cumplan los requerimientos	Computador, internet, Tablet

Fuente: elaboración propia, *Tabla N°25*, Plan para mitigar riesgo N° 1

POSIBLE RIESGO No. 2	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)
Que los contratos con las EPS no suplan la liquides de la IPS	Tener un colchón financiero	Buscar alianzas de inversionistas	3 meses	Gerencia	rendimiento de la inversión/inversión previa	Estados de cuenta
		Aportes individuales de socios				
	Ampliar mercado para realizar convenios con Pos y SOAT	Oferir portafolio de servicios a EPS y seguros de SOAT	2 meses	Gerencia y departamento de marketing	N de contratos que cumplan los requerimientos	manual de procesos, usos de las políticas institucionales

Fuente elaboración propia. *Tabla N°26*, Plan para mitigar riesgo N° 2

POSIBLE RIESGO No. 3	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)
Que las EPS no paguen de manera oportuna	Cumplir con las agendas de programación de consultas domiciliarias	A través del software realizar los recordatorios para las citas asignadas tanto del profesional como del paciente.	Diario	Auxiliar administrativa y profesional	N de pacientes agendados /N de pacientes atendidos	Estados de cuenta
	Disminuir el riesgo de glosa	A partir de los estándares de calidad para la elaboración la historia clínica con pertinencia.	mensual	Gerencia	N de glosas/ de historias clínicas	manual de procesos, usos de las políticas institucionales
	Passar cuentas de cobro en las fechas estipuladas con las diferentes EPS	Tener al día las historias clínicas para general los cobros pertinentes en la atención domiciliaria.	mensual	Cartera	N de historias clínicas facturadas /	Historia clínica

Fuente elaboración propia, Tabla N°27, Plan para mitigar riesgo N°3

Se puede concluir que en las tablas se priorizo los riesgos y se clasificó por actividades y tareas y por los agentes responsables, de esta forma se colocaron los tres riesgos más altos que se evidencian en la organización.

VII. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMPRESA

A partir del desarrollo de las diversas actividades, se determinaron cuáles eran las prioritarias, organizándose en un cronograma, con el fin de desarrollarlas.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN									
Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	
1 Aprobación de la idea									
2 Conformación de la pregunta problema									
3 Búsqueda y selección de información acerca del tema									
4 Redacción de la información obtenida									
5 Asesorías con el tutor del proyecto									
6 Desarrollo de la guía para plan de empresa									
7 Correcciones de la Guía									
8 Entrega final del plan de empresa									

Fuente elaboración propia, Tabla N°28, cronograma

La implementación de un cronograma permite tener claro los tiempos de ejecución de actividades, llevando los tiempos y permitiendo generar planes de acción para cumplir lo propuesto.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Pinto, Boris. Los sistemas de salud mental: del modelo asilar a la promoción de derechos fundamentales. Superintendencia de salud nacional. 2017.p 60-65
2. ACEMI, E. a. (2013). *Cifras e indicadores del sistema de salud*. Colombia: ACEMI asociación colombiana de empresas de medicina integral.
3. Alcaldía mayor de Bogotá. (2002). *Decreto 1669*. Bogotá: Secretaria jurídica distrital de la alcaldía mayor de Bogotá.
4. Alcaldía mayor de Bogotá. (2015). *Política distrital de salud mental*. Bogotá: Secretaria de Salud.
5. Congreso de Colombia. (1979). *Protección del medio ambiente*. Congreso de Colombia: El congreso de Colombia.
6. Congreso de Colombia. (2018). *LEY 1943*. Colombia.
7. Consultor salud. (2006). *Decreto 2423*. Bogotá: Consultor salud.
8. Corte constitucional. (2013). *Corte constitucional República de Colombia*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2013/T-949-13.htm>
9. DANE. (27 de 7 de 2015). Recuperado el 2018, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/encuesta-multiproposito/encuesta-multiproposito-2014>
10. Erika Barón Ortiz, s. r. (2017). *Implementación de un modelo de georeferenciación y ruteo para servicios médicos domiciliarios*. Bogotá: Universidad externado de Colombia facultad de administración de empresas gerencia en tecnologías de la información.
11. Estatuto tributario nacional. (2015). Accounter.
12. La mitad de los bogotanos pertenece a estrato 1 y 2. (2015). *Dinero*.

13. Manejo integral de residuos farmacéuticos. (2005). *tecnología en regencia de farmacia*.
manejo integral de residuos farmacéuticos.
14. Ministerio de salud. (2019). *Registro especial de prestadores de servicios de salud*. Bogotá:
Formulario de inscripción o reactivación de prestadores.
15. MinSalud. (2018). *Boletín de salud mental Oferta y acceso a servicios en salud mental en
Colombia*. Bogotá: MINSALUD y Gobierno de Colombia.
16. MINSALUD y Ministerio del medio ambiente. (2000). *Decreto 2676*. Colombia.
17. romero, D. R. (18 de 2 de 2017). Bogotá, la primera en trastornos mentales. *Semana*.
18. Revista, Mprende. (9 de 08 de 2014). *Mprende*. Recuperado el 2019, de Mprende:
<https://www.mprende.co/legal/10-pasos-para-crear-una-empresa-en-colombia>
19. Secretaria distrital de salud. (2014). *Requisitos de habilitación para realizar novedades*.
Bogotá: Secretaria distrital de salud.
20. Secretaria distrital de salud de Bogotá. (2003). *Dirección de calidad de servicios de salud*.
Bogotá: Secretaria distrital de salud de Bogotá.
21. Minhacienda. (2008). Ley 1258. Colombia

IX. ANEXOS

COTIZACIONES: representa el resultado de información recopilada durante el proceso de investigas, las cuales fueron base importante para determinar los valores reales en los costos de tecnología, informática, oficina y marketing.

teenvio email marketing fácil		Características	Precios	Soporte	Blog	Contacta	Regístrate gratis	Acceso
5.000 contactos	5.000 emails	25,00€	25.000 emails	50,00€	Ilimitados emails	75,00€	115,00€	150,00€
5.000 contactos	5.000 emails	25,00€	25.000 emails	50,00€	Ilimitados emails	75,00€	115,00€	150,00€
10.000 contactos	10.000 emails	38,00€	50.000 emails	75,00€	Ilimitados emails	115,00€	150,00€	225,00€
15.000 contactos	15.000 emails	50,00€	75.000 emails	100,00€	Ilimitados emails	150,00€	225,00€	360,00€
25.000 contactos	25.000 emails	75,00€	125.000 emails	150,00€	Ilimitados emails	225,00€	360,00€	
35.000 contactos	35.000 emails	98,00€	175.000 emails	195,00€	Ilimitados emails	360,00€		
50.000 contactos	50.000 emails	120,00€	250.000 emails	240,00€	Ilimitados emails			

Precios con impuestos incluidos, aplicados a: España peninsular, Baleares y particulares UE. [Ver precios sin impuestos](#)

¿Necesitas enviar a un volumen mayor de contactos?

connection CENTRAL

Inicio Características Precios Soporte Agencias Otros Servicios

Planes y Precios

Nuestros planes están diseñados para acomodarse a los requerimientos y presupuesto de cualquier tipo y tamaño de empresa o negocio. Sin importar el volumen contratado, incluyen todas las funcionalidades y características de nuestra poderosa plataforma, no requieren de contrato a término fijo y se pueden cancelar en cualquier momento sin ninguna penalidad. Seleccione el volumen de correos mensuales que estima estar enviando y se le presentará el precio y otros beneficios incluidos dentro del plan específico.

E-mails mensuales

- 100
- 250
- 500
- 1,000
- 2,500
- 5,000
- 10,000
- Más de 10,000

Este Plan incluye:

- Número ilimitado de contactos
- Envío de hasta 1.000 emails mensuales
- Posibilidad de ajustar el Plan en cualquier momento y sin recargo
- Configuración inicial de la cuenta (incluyendo importación de contactos)
- (1) Plantilla de Email personalizada (Contratando el plan por 12 meses o más)
- Capacitación telefónica en uso de nuestra plataforma
- Asesoría personalizada en la creación, envío y análisis de su primera campaña (Contratando el plan por 12 meses o más)
- Servicio a Cliente de Clase Mundial en Vivo

Precio: **US\$20** mensuales [Ordenar](#)

Planes Todo Incluido

Disponemos de Planes donde nos encargamos de todo.

[Más información](#)

Plantillas de E-mail

Plantillas de E-mail personalizadas

[Ver detalles](#)

Soporte

Servicio al Cliente de clase mundial

[En vivo](#)

PRUEBA GRATIS

Planes y precios

Envíos por campaña

Cantidad 0 - 600 Emails

Valor \$380.000

Contratar

* Los precios anteriores no incluyen el IVA del 19%

★★★★★ (1) 1 reseña | [Escribe tu reseña](#)



- Procesador AMD A9
- Windows 10 Home 64
- Memoria Ram 4 GB
- Disco Duro 1 TB
- Tamaño de Pantalla touch 23.8" pulgadas
- Gráficos AMD Radeon R5
- Resolución 1920 x 1080
- Peso 7.8 kg
- Conexión wifi, bluetooth
- USB,HDMI

[Más información](#)

~~\$2.034.900~~ -16%
\$1.699.000

AÑADIR AL CARRITO

Envío y Vendido por Líneo

 DEVOLUCIONES GRATUITAS

 PAGO CONTRA ENTREGA



Últimas Unidades
CLUSIVO LINE

Incluye Magic Desktop aplicación educativa para niños



Precio Normal ~~\$ 1.049.000~~

Hoy \$ 1.349.000

Disponibilidad: En existencia*

 **ENVÍO GRATIS**

Cantidad:

 **Agregar al carrito**

Opciones de entrega


Entrega a domicilio
[Ver más información](#)


Recoge en tienda
[Ver más información](#)

Venta telefónica

Bogotá: (031) 364 9734
 Línea gratuita nacional: 018000 180

mercado libre Disfruta tu beneficio de envío gratis

Ingresar tu ubicación Categorías Historial Tiendas oficiales Ofertas de la semana Vender Ayuda / PQR Crea tu cuenta Ingresar

También puede interesarte: laminadora - tapabocas n95 - troqueladora - vitrinas para panadería - tubería petrolera de segunda

Volver al listado Industrias y Oficinas Equipamiento para Oficinas Papelaría Compartir Vender uno igual

Nuevo - 1 vendido

1000 Volantes Publicitarios 4x4 21x12cm
Oferta Envío Gratis

\$ 160.000

36 cuotas de \$ 4.444

Más información

Envío gratis a nivel nacional
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 unidad ▼ (999 disponibles)

[Comprar](#)

Compra Protegida. recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Sumas 80 Mercado Puntos.

mercado libre Disfruta tu beneficio de envío gratis

Ingresar tu ubicación Categorías Historial Tiendas oficiales Ofertas de la semana Vender Ayuda / PQR Crea tu cuenta Ingresar

También puede interesarte: cameo 3 - vitrinas para panadería - botones publicitarios - troqueladoras usadas - probador de billetes

Volver al listado Industrias y Oficinas Equipamiento para Oficinas Papelaría Compartir Vender uno igual

Nuevo - 5 vendidos

Volantes Publicitarios 1000 Full Color Diseño Gratis

\$ 90.000

36 cuotas de \$ 2.500

Más información

Envío gratis a nivel nacional
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 unidad ▼ (95 disponibles)

[Comprar](#)

Compra Protegida. recibe el producto que esperabas

mercado libre

Buscar productos, marcas y más...

Disfruta tu beneficio de envío gratis

Ingresar tu ubicación

Categorías Historial Tiendas oficiales Ofertas de la semana Vender Ayuda / PQR

Crear tu cuenta Ingresar

También puede interesarte: tarjeta grafica - chasis pc - fuente de poder - computadores - todo en uno

Volver al listado | Computación > Tablets > Huawei

Compartir | Vender uno igual



Nuevo - 2 vendidos

Tablet Huawei T3-10 9.6

Wifi 16gb Cam Android Ram2gb +envi

\$ 619.990

36 cuotas de \$ 17.222

VISA Mastercard

Más información

Envío gratis a nivel nacional

Conoce los tiempos y las formas de envío.

Calcular cuándo llega

Cantidad: 1 unidad (15 disponibles)

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.



Precio corresponde a la ubicación de CUNDINAMARCA
El precio puede cambiar al modificar la zona de envío o retiro.

\$ 349.900 UND

Acumulas: 349 CMR Puntos

Características del producto

Cantidad: 1

Agregar al carro

Agregar a mi lista

Calcula el valor de tu cuota CMR

N° de cuotas	Valor de la cuota
1	\$ 349.900

MÉTODOS DE ENVÍO Y RETIRO

- Envío a domicilio Ver opciones
- Retira tu compra en tienda Ver opciones
- Disponibilidad en tiendas Ver stock

Fotos

Activar Windows

Ingresar tu ubicación

Categorías Historial Tiendas oficiales Ofertas de la semana Vender Ayuda / PQR

Crea tu cuenta Ingresar

También puede interesarte: tapabocas n95 - banda transportadora - troquel - probador de billetes - archivadores usados

Volver al listado Industrias y Oficinas Equipamiento para Oficinas Muebles para Oficinas Escritorios y Mesas

Compartir Vender uno igual



Nuevo - 92 vendidos

Combo Escritorio En L + Silla Ejecutiva Con Brazos

\$ 315.900

36 cuotas de \$ 8.775

VISA Mastercard

Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Itagüí, Antioquia

Consultar costos

Cantidad: 1 unidad (46 disponibles)

Comprar

Activar Windows

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Ingresar tu ubicación

Categorías Historial Tiendas oficiales Ofertas de la semana Vender Ayuda / PQR

Crea tu cuenta Ingresar

También puede interesarte: computador - gtx 1080 - core i7 - alienware - cooler master

Volver al listado Computación Impresoras y Repuestos Impresoras Equipos Multifunción Epson Chorro de Tinta

Compartir Vender uno igual



Nuevo

Impresora Epson Workforce Wf-2750, Todo En Uno,

★★★★★ 3 opiniones

\$ 439.550

36 cuotas de \$ 12.210

VISA Mastercard

Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Bogotá, Bogotá D.C.

Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (4 disponibles)

Teléfono Panasonic Kx-t500 - 1

https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-493711401-telefono-panasonic-kx-t500-ideal-para-venta-de-minutos-_BM?quantity=1

Teléfono Panasonic Kx-t500 - 1

Nuevo - 28 vendidos

Teléfono Panasonic Kx-t500 - Ideal Para Venta De Minutos

★★★★★ 10 opiniones

\$ 37.900

12 cuotas de \$ 3.158 sin interés

VISA Mastercard

Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Bogotá, Bogotá D.C.

Consultar costos

Cantidad: 1 unidad (01 disponibles)

Comprar

Teléfono Con Cable Y Auricular

https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-45460342-telefono-con-cable-y-auriculares-con-cancelacion-de-_JM?quantity=1

También puede interesarle: laminadora - estibas plásticas - guilbotina litográfica - maquinaria para fabrica de arepas - remate vitinas usadas

Volver al listado | Industrias y Oficinas > Equipamiento para Oficinas > Equipos de Oficina | Compartir | Vender uno igual



Nuevo

Teléfono Con Cable Y Auriculares Con Cancelación De

\$ 133.550

36 cuotas de \$ 3.710

VISA

Más información

Entrega a acordar con el vendedor
Bogotá, Bogotá D.C.
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (4 disponibles)

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Sumas 66 Mercado Plus configuración para activar Windo

Archivadores Metálicos, Archivador

https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-452045777-archivadores-metalicos-archivadores-oficina-archivador-21-_JM?quantity=1

También puede interesarle: tapabocas n95 - maquinas estampadoras - estibe madera - maquina para hacer churros - tomo usado call

Volver al listado | Industrias y Oficinas > Equipamiento para Oficinas > Muebles para Oficinas > Archivadores | Compartir | Vender uno igual



Nuevo - 22 vendidos

Archivadores Metálicos, Archivadores Oficina, Archivador 2'1

\$ 271.938

12 cuotas de \$ 22.662 sin interés

VISA

Más información

Envío gratis a nivel nacional
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 unidad (2 disponibles)

Comprar

Archivadores Metálicos 4 Gavetas

https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-505802156-archivadores-metalicos-4-gavetas-gris-_JM?quantity=1

También puede interesarle: laminadora - maquinaria para fabrica de arepas - mermitas industriales - mascarilla respirador n95 - remate vitinas usadas

Volver al listado | Industrias y Oficinas > Equipamiento para Oficinas > Muebles para Oficinas > Archivadores | Compartir | Vender uno igual



Usado - 1 vendido

Archivadores Metálicos 4 Gavetas Gris

\$ 120.000

12 cuotas de \$ 10.000 sin interés

VISA

Más información

Envío a nivel nacional
Conoce los tiempos y las formas de envío.
[Calcular costos](#)

Cantidad: 1 unidad (3 disponibles)

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.