

**CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE AUDITORIAS, ASESORIAS Y CAPACITACIONES
EN EL SISTEMA DE SALUD EN LA CIUDAD DE CALI EN EL AÑO 2018**

“SERVICIOS DE AUDITORIA CON CALIDAD – S.A.C. S.A.S.”

**CAÑON REYES NORMA ROCIO
CASTRO TAMAYO GINA XIOMARA
HORTÚA RODRÍGUEZ LEIDY JOHANA
TREJOS LÓPEZ DIANA CAROLINA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA.
PEREIRA - RISARALDA.
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SEPTIEMBRE 2018.**

**CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE AUDITORIAS, ASESORIAS Y CAPACITACIONES
EN EL SISTEMA DE SALUD EN LA CIUDAD DE CALI EN EL AÑO 2018**

“SERVICIOS DE AUDITORIA CON CALIDAD – S.A.C. S.A.S.”

Trabajo de Grado para optar al título de especialista en Auditoría en Salud

**CAÑON REYES NORMA ROCIO
CASTRO TAMAYO GINA XIOMARA
HORTÚA RODRÍGUEZ LEIDY JOHANA
TREJOS LÓPEZ DIANA CAROLINA**

LUIS EDUARDO SÁNCHEZ RORÍGUEZ – ASESOR TEMÁTICO

ALEJANDRO PEREZ Y SOTO - ASESORA METODOLÓGICA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA.

PEREIRA - RISARALDA.

ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD

SEPTIEMBRE 2018.

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO 1

JURADO 2

PEREIRA, 1 SEPTIEMBRE DEL 2018

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos llegar hasta aquí.

A nuestras familias, por la paciencia el ánimo y el apoyo incondicional, fueron pilar para sacar adelante esta especialización.

A nuestros trabajos que fueron testigos y nos brindaron apoyo para poder llegar a la meta de nuestros sueños.

A cada una de nosotras por vivir los momentos de este proceso con dedicación y compromiso.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios quien nos dio fé, fortaleza, salud y esperanza para culminar este proyecto.

A nuestras familias que comprendieron los momentos de ausencia y a sus palabras de motivación para continuar.

A nuestro asesor Luis Eduardo Sanchez, por su compromiso y sabiduría, bases sólidas para la construcción de este proyecto.

A la Fundación Universitaria del Área Andina, que nos formó como profesionales y ahora como especialistas.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	13
2. JUSTIFICACION	14
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	16
2.3 PREGUNTA PROBLEMA	17
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
4. MARCO TEORICO.....	19
4.1 MARCO SOCIODEMOGRÁFICO	19
4.2 MARCO NORMATIVO:.....	25
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	31
4.4 MARCO DE REFERENCIA	34
5. METODOLOGIA	38
6. RESULTADOS.....	45
6.1 ESTUDIO DE MERCADO.....	45
6.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	57
6.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	59
6.4 PROCESOS ORGANIZACIONALES.....	60
6.5 DETERMINACIÓN DE NECESIDAD DE TALENTO HUMANO	71

7. CONCLUSIONES	83
8. RECOMENDACIONES	85
9. BIBLIOGRAFIA	86

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. VALLE DEL CAUCA SANTIAGO DE CALI.....	21
FIGURA 2. PIRAMIDE POBLACIONAL DEL MUNICIPIO SANTIAGO DE CALI, 2005, 2017, 2020.....	23
FIGURA 3. INSTITUCIONES DE SALUD POR RED DE SALUD	24
FIGURA 4. ¿SU EMPRESA ESTA LEGALMENTE COSTITUIDA?	46
FIGURA 5. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA?.....	47
FIGURA 6. ¿CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS?	48
FIGURA 7. ¿QUÉ CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADOS SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS?.....	49
FIGURA 8. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACION?	50
FIGURA 9. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITOÍA DE CUENTAS?.....	50
FIGURA 10. QUÉ PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUAÑMENTE?	51
FIGURA 11. ¿SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?	52
FIGURA 12. ¿CAPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORIA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?.....	52
FIGURA 13. ¿EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORIA Y ASESORIA EN EL SOGCS?	53
FIGURA 14. ¿ESTARIA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORIA, ASESORIA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORIA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T.H.?	54

FIGURA 15. DEFINA LOS SERVICIOS QUE REQUIERE SU EMPRESA O ENTIDAD.....	55
FIGURA 16. QUE EXPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIONES	56
FIGURA 17. ¿CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDEN SERVICIOS DE AUDITORIA DE CUENTAS Y ASESORIAS?.....	57
FIGURA 18. IMAGEN CORPORATIVA	59
FIGURA 19. MAPA DE PROCESOS	61
FIGURA 20. ORGANIGRAMA	71
FIGURA 21. INGRESOS, COSTOS Y GASTOS	82

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. NORMATIVIDAD	25
TABLA 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	44
TABLA 3. PRESUPUESTO TRABAJO DE GRADO	44
TABLA 4. INSTRUMENTO ESTUDIO DE MERCADO.....	45
TABLA 5. ¿SU EMPRESA ESTA LEGALMENTE COSTITUIDA?.....	46
TABLA 6. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA?.....	47
TABLA 7. ¿CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS?.....	48
TABLA 8. ¿QUÉ CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADOS SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS?.....	48
TABLA 9. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACION?	49
TABLA 10. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITOÍA DE CUENTAS?.....	50
TABLA 11. ¿QUÉ PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUAÑMENTE?	51
TABLA 12. ¿SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?	52
TABLA 13. ¿CAPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORIA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?.....	52
TABLA 14. ¿EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORIA Y ASESORIA EN EL SOGCS?	53
TABLA 15. ¿ESTARIA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORIA, ASESORIA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORIA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T.H.?	53

TABLA 16. DEFINA LOS SERVICIOS QUE REQUIERE SU EMPRESA O ENTIDAD.....	54
TABLA 17. QUE EXPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIONES	55
TABLA 18. ¿CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDEN SERVICIOS DE AUDITORIA DE CUENTAS Y ASESORIAS?.....	56
TABLA 19. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA DE CUENTAS.....	62
TABLA 20. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA CONCURRENTE	63
TABLA 21. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA DE CALIDAD	64
Tabla 22. PROCESOS MISIONALES – ASESORIAS.....	65
Tabla 23. PROCESOS MISIONALES – CAPACITACIONES.....	66
TABLA 24. PROCESOS DE APOYO.....	67
TABLA 25. PROCESOS DE GESTION DEL CONTROL Y MEJORA	68
TABLA 26. PROCESOS ESTRATEGICOS	69
Tabla 27. PLAN DE CARGOS	70
TABLA 28. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – GERENTE GENERAL.....	72
TABLA 29. DISEÑO DE PERFILES CARGOS –SECRETARIA GENERAL	73
TABLA 30. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN Y MERCADEO	74
TABLA 31. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – CONTADOR	75
TABLA 32. INGENIERO DE SISTEMAS.....	76
TABLA 33. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – DESCRIPCIÓN DEL CARGO ...	77
TABLA 34. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – AUDITOR DE CALIDAD	78
TABLA 35. INVERSIÓN DE EQUIPOS.....	79
TABLA 36. INVERSION MUEBLES	80
TABLA 37. PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO MENSUAL	81
TABLA 38. CONSOLIDADO DE COSTOS	82

1. INTRODUCCION

La administración de servicios de salud se constituye en un conjunto de competencias técnicas encaminadas a dirigir, gestionar y desarrollar prácticas saludables, dentro de la estructura de salud de una organización. La auditoría en particular y el Sistema de Garantía de Calidad en general de nuestro país apuntan específicamente hacia la mejora de la calidad y la eficiencia en la atención de los servicios de salud a través de un nivel profesional óptimo y una satisfacción del usuario.

Con la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (S.O.G.C.S.), toda persona o entidad que oferte o preste servicios de salud para entrar y permanecer en el sistema, deben cumplir unas condiciones de capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera y capacidad técnica-administrativa, así como contar con mecanismos sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto a la calidad esperada de la salud que reciben los usuarios.¹ Para facilitar el cumplimiento de esta normatividad, deben contar con herramientas para el mejoramiento continuo, para que las empresas de salud, desarrollen un proceso continuo y sistemático de autoevaluación interna y externa que les permita detectar oportunidades de mejora y afianzar sus fortalezas.

Teniendo en cuenta la necesidad que viven actualmente las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, de garantizar la calidad en la atención. En las aulas de clase de la Fundación Universitaria del Área Andina nace la idea de crear la empresa "SAC " (servicios de auditoría con calidad), para ofrecer servicios de auditoría, asesoría y capacitación en todos los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad, permitiendo facultar los servicios ofrecidos, incrementar los resultados favorables de la atención en salud, esta iniciativa se escogió como opción de grado para optar por el título de especialista en auditoría en salud.

2. JUSTIFICACION

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el sistema de salud se visualiza una evolución económica, con un desbalance en el recaudo de cuentas por pagar entre las instituciones habilitadas en la prestación de servicios de salud y las empresas que son administradoras de los recursos del sector.² Mientras los prestadores dependen de que sus servicios sean utilizados y efectivamente cancelados, los aseguradores por el contrario buscan la menor utilización posible y en algunos casos retardan el pago de los servicios efectivamente prestados basados en detalles de la legislación que el prestador omite o incluso acepta una posición errada del asegurador por desconocimiento. Como resultado de ello no existe un flujo de caja adecuado y una verdadera crisis que puede llevar al cierre de esas instituciones.

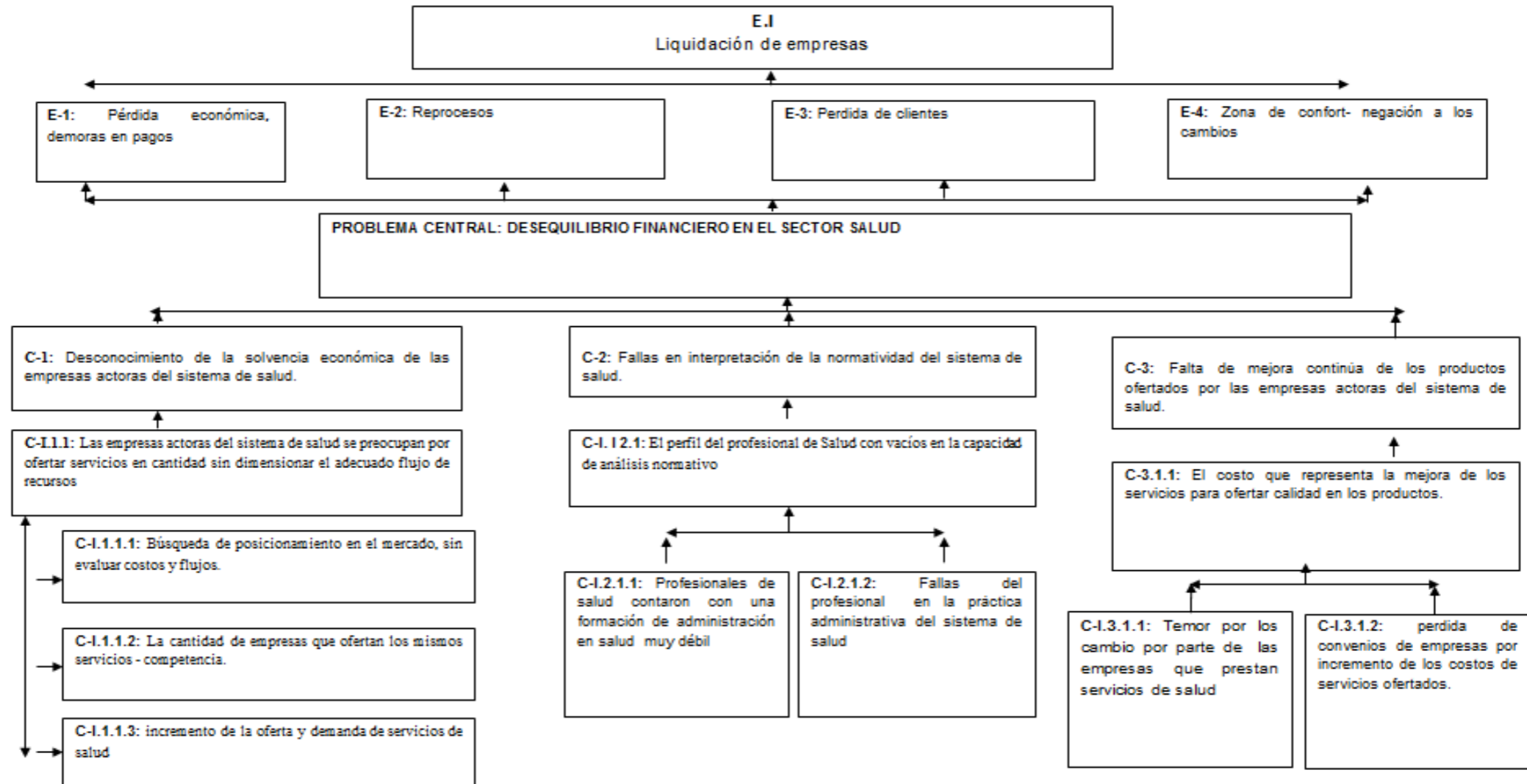
La falta de desarrollo del perfil del profesional de salud de manera integral, como actor principal del sistema, permite identificar que en la mayoría de los casos se registren pérdidas económicas de las empresas que prestan servicios de salud,³ como consecuencia de la falta de competencia y pertinencia del profesional, su falta de información, incompreensión o interpretación amañada de la normatividad,⁴ son factores determinantes que llevan a todos los actores (EPS, IPS, Secretarías de Salud departamentales y/o municipales) a enfrascarse en desgastantes discusiones que se traducen en pérdidas económicas y al desenfoco misional de mejorar la salud de la población.

Ante esta situación el ministerio de salud y protección social, en su búsqueda de mantener un control sobre los recursos del sistema ha desarrollado estrategias, normas que parametrizan las negociaciones, reuniones de concertación, formaciones y capacitaciones que aún no logran su objetivo.⁵

Dado los cambios normativos y la calidad de los servicios prestados vs. lo facturado, el aumento de glosas en las empresas, hace necesario el incentivo de cumplimiento de la normatividad, que aporte en la mejoraría de la solvencia del sistema salud.

De otro lado, el enfoque de la normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) que busca la prestación de servicios con calidad, ligado a la seguridad del paciente y una mejora continua, desarrolla aspectos positivos y misionales en las entidades que buscan el enfoque no solo de habilitación si no apuntando a los procesos de acreditación.⁶ evidencian un futuro escenario de competitividad que supondrá nuevos retos para los prestadores. La acreditación tendrá que dejar de ser un club exclusivo para pocos para convertirse en el día a día del prestador de servicios de salud.

2.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS



2.3 PREGUNTA PROBLEMA

Ante la problemática expuesta y la demanda de empresas especializadas en el tema de auditoría de cuentas, auditoría de calidad, con talento humano con capacidad de análisis, competente, es importante cuestionar **¿Es viable crear una empresa que preste servicios de auditoría, asesoría y capacitación del talento humano en el Sistema de salud en la ciudad de Cali-valle?**

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

-Crear una empresa de servicios de auditoría, asesoría y capacitación del talento humano en la ciudad de Cali en el segundo semestre del año 2018.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un estudio de mercado identificando la viabilidad de desarrollo de la empresa y las necesidades de la población objeto.

Crear la plataforma estratégica, desarrollando la misión, visión, objetivos y valores corporativos, diseñando la imagen corporativa y la política de calidad de la empresa.

Definir el portafolio de servicios, resaltando cada uno de los productos a ofertar para los cuales la empresa se encuentra capacitada.

Realizar el mapa de procesos de la Empresa, identificando cada uno de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo caracterizando los procesos principales.

Determinar el talento humano necesario para la Empresa, identificando perfiles de los cargos y los costos que representan cada uno de los profesionales que brindaran apoyo a la empresa.

Crear el organigrama de la Empresa, definiendo la estructura organizacional jerárquica.

Calcular el presupuesto de inversión y de funcionamiento de la Empresa, realizando una proyección ingresos y gastos para evaluar su viabilidad financiera.

4. MARCO TEORICO

4.1 MARCO SOCIODEMOGRÁFICO

Historia. Santiago de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca, tercera ciudad de la República de Colombia, ha sido testigo de 477 años de historia. Cálida y alegre ciudad, ofrece al visitante -además de la ya proverbial amistad de sus gentes- no pocos lugares de interés, monumentos históricos y arquitectónicos, plazas, parques y museos, iglesias, calles que nos hacen retroceder con nostalgia en el tiempo....

Y cuando llega la noche, con su fresca brisa, Cali abre las puertas a la alegría contagiosa de sus centros nocturnos, donde la salsa se baila con la mayor de las destrezas. Pero hay más.... porque por Cali, pasan de manera permanente los mejores intérpretes de la música popular, el teatro y en fin todas las expresiones de la cultura y las bellas artes y en sus fines de semana en los centros recreativos la bella figura de las caleñas adorna la amplitud de su paisaje.

Santiago de Cali es además una ciudad empresarial cuya infraestructura ofrece todas las facilidades para las reuniones de negocios, el alojamiento, las compras, la gastronomía y la diversión. La actividad cultural y artística permanente tiene su máxima expresión cada dos años en el Festival de Arte y se complementa cada diciembre con la programación de la Feria de Cali.

La Sultana del Valle cuenta con una bella arquitectura urbana punto de convergencia entre las realizaciones contemporáneas y los barrios tradicionales en donde se conservan museos, iglesias y teatros declarados hoy monumentos nacionales. Estos valores arquitectónicos cuentan con el más bello marco natural formado por los cerros de Cristo Rey y las Tres Cruces y la colina de San Antonio. Santiago de Cali, la sucursal del cielo, se convierte así en el lugar ideal para visitar.

Ubicado en Colombia, Sur América, el Valle del Cauca es una de las regiones más ricas y de mayor desarrollo de la República de Colombia. Está ubicado en el suroccidente del país y tiene costas sobre el Océano Pacífico, en una extensión de 200 kilómetros, donde se encuentra ubicado el puerto de Buenaventura, el más

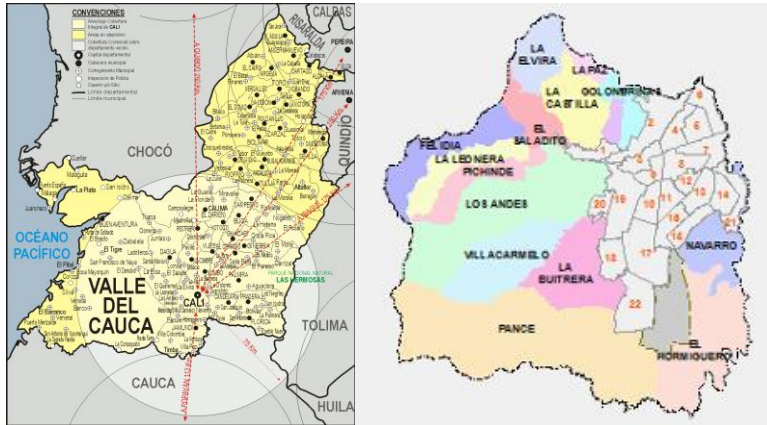
importante del país, por el inmenso movimiento de carga importación y exportación que por allí se registra.

Tiene una superficie total de 21.195 KM² que representa el 1.5% del territorio nacional, su población para el año de 1993 era de 3.474.695 habitantes, para una densidad de 156.9 habitantes por KM². El Valle del Cauca tiene características climáticas variadas, siendo los 25 grados centígrados la temperatura promedio, para un altura de 1000m sobre el nivel del mar. La región del litoral pacífico presenta precipitaciones pluviales que llegan a los 5000 mm al año. El departamento cuenta administrativamente con 42 municipios, siendo su capital Santiago de Cali, que dista 484 Km. de Santafé de Bogotá, capital del país. El 81.85% de la población vallecaucana se concentra en los centros urbanos y el 18.2% en las áreas rurales. Topográficamente el relieve cuenta con tres regiones naturales: La región montañosa dominada por las cordilleras Central y Occidental. La región del valle del Río Cauca que se extiende a ambos costados del mismo, con 22 Kilómetros de ancho en su parte sur y de 6 a 8 Km. en la norte, constituye una de las zonas agrícolas más importantes del país. Por último la región de la costa pacífica, polo de exportación y fuente de riqueza pesquera por medio del puerto de Buenaventura, principal vitrina de Colombia en el Océano pacífico.

Posición geográfica: Latitud: al norte: Cerro de Tatama 5° 00' 30". Al Sur La Balsa: 3° 05' 35"
Longitud: Al Este. Páramo de Barragán. 75° 41' 32", al oeste Bocas del Naya 77° 00' 33"
Altitud: Farallones de Cali: 4.080 m Sobre el nivel del Mar.

Límites de Cali: Norte: Municipio de Yumbo; Sur: Municipio de Jamundí; Oriente: Municipios de Palmira, Candelaria y el Departamento del Cauca; Occidente: Municipios de Dagua y Buenaventura.

FIGURA 1. VALLE DEL CAUCA SANTIAGO DE CALI

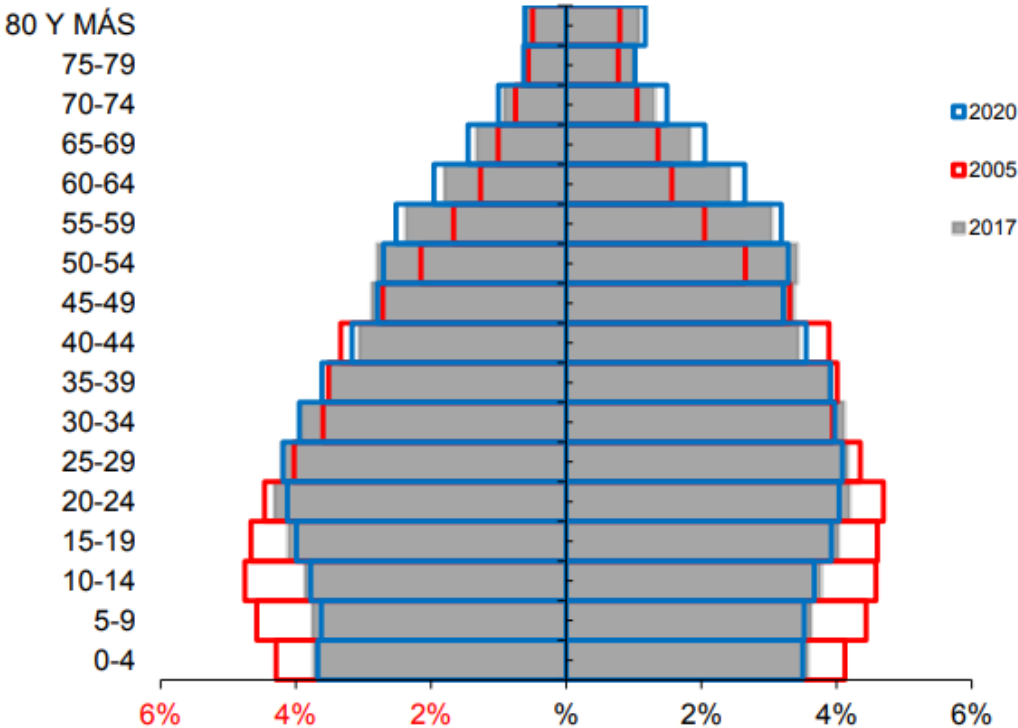


Población. Para el año 2017 las proyecciones de población del DANE corresponden a 2'420.114 habitantes, con un 47.8% (1.156.839) de población masculina y un 52.2% (1.263.275) de población femenina, con un índice de masculinidad de 92, lo que significa que por cada 100 mujeres residentes en Cali hay 92 hombres. Esta situación deficitaria se observa a partir del grupo de 30-34 años como consecuencia del mayor riesgo de mortalidad en el grupo masculino. El mayor porcentaje de habitantes corresponde a la población de 20 a 24 años (8,5%) seguida de la población de 25 a 29 años (8,4%), mientras el grupo con menor población corresponde a los mayores de 80 años (1,7) 8 . Al comparar la población entre 2017 y 2005 el total de habitantes se incrementa en 300.271 correspondiente a 14.20% entre este periodo y al 1.18% anual. La distribución por grupos de edad muestra variaciones entre los cuales se resaltan las primeras edades, un descenso proporcional hasta el grupo de edad de 10 a 14 y a partir de los 45 y más años se observa un incremento en la proporción de población, siendo el grupo de 60-64 años el de mayor proporción. La tendencia en términos generales de población caleña, muestra como la proporción de los menores de 15 años es cada vez menor como consecuencia de controles en la natalidad, mortalidad prematura y violencia frente a un aumento en la proporción de población de adultos mayores como resultado de la transición demográfica, epidemiológica y del incremento en la esperanza de vida, lo que se expresa como un envejecimiento incipiente de la población.⁷

Estructura demográfica. Los Indicadores de estructura demográfica por grupos quinquenales de edad y la distribución por género, se resumen en la pirámide

poblacional donde se compara el año en curso, el cambio con respecto los años 2005, 2017 y la proyección al año 2020. La pirámide poblacional del municipio ha pasado de ser expansiva a Regresiva - constrictiva como resultado de la transición demográfica, la reducción de las tasas de crecimiento vegetativo (por la diferencia entre la natalidad y la mortalidad) y el aumento de la esperanza de vida al nacer por la disminución de las tasas natalidad, mortalidad prematura e infantil. La transición demográfica explica el crecimiento de la población, de altos a bajos niveles en los componentes del crecimiento vegetativo de la población, con etapas diferenciadas tanto en el inicio como en la intensidad de estos cambios. La transición epidemiológica está muy relacionada con la transición demográfica, siendo uno de los factores desencadenantes de esta última en la medida que determina la disminución de la mortalidad, un componente con el que se inicia ese proceso. Posteriormente, los cambios epidemiológicos se profundizan debido a factores como el descenso de la fecundidad, el envejecimiento de la población y la mayor concentración urbana de la población. El envejecimiento de la población es un proceso intrínseco de la transición demográfica. La disminución de la natalidad y el progresivo aumento de la esperanza de vida de las personas impactan directamente en la composición por edad, al reducir relativamente el número de personas en edad joven y engrosar los grupos de edad más avanzadas. Ambas transiciones tienen como consecuencia un profundo cambio en la estructura por edades de las defunciones, que se caracteriza tanto por el aumento del peso relativo de las defunciones de adultos mayores, causado por la sobrevivencia de las personas hasta edades más avanzadas, así como por el crecimiento acelerado de la población en edades superiores. ⁸

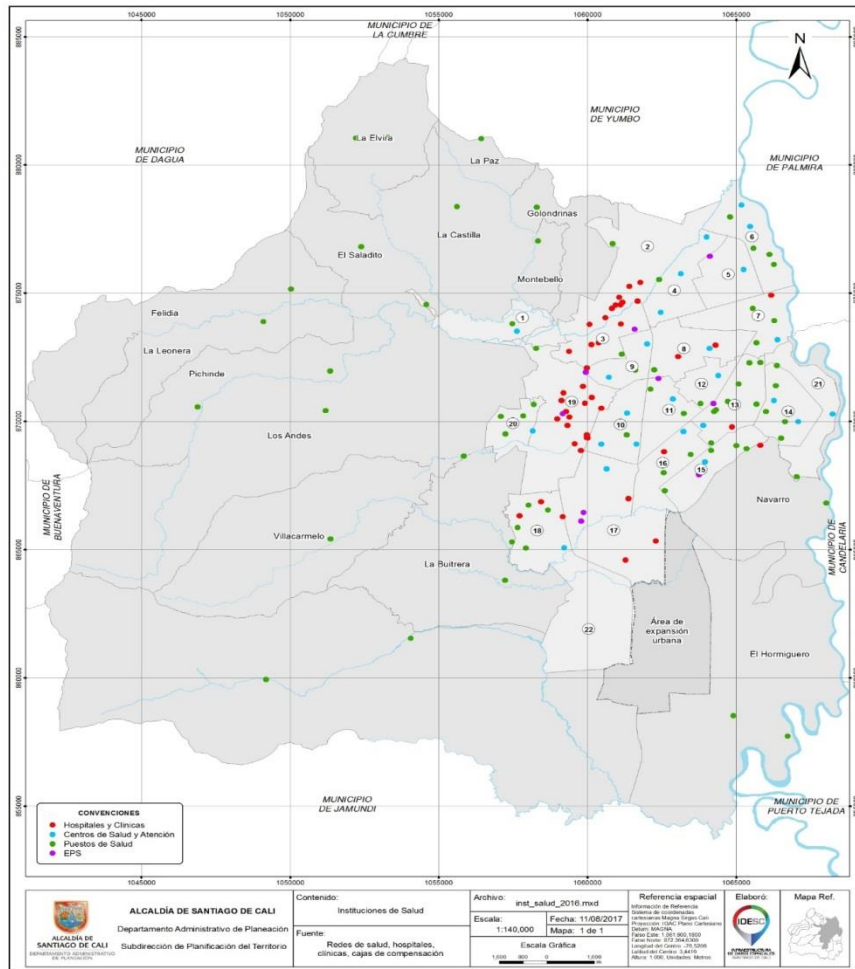
FIGURA 2. PIRAMIDE POBLACIONAL DEL MUNICIPIO SANTIAGO DE CALI, 2005, 2017, 2020



Fuente: Construida a partir de DANE, Censo General 2005 y proyecciones de poblacion

Población por grupo de edad

FIGURA 3. INSTITUCIONES DE SALUD POR RED DE SALUD



4.2 MARCO NORMATIVO:⁹

TABLA 1. NORMATIVIDAD

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Leyes marco del desarrollo empresarial		
Constitución Política Colombiana,	4 de julio 1991	Artículo 333: La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. [...]. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. [...]. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.
Ley 550	Diciembre 30 1999	Establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial, la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas, lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.
Ley 1258	5 de diciembre de 2008	Por medio de la cual se crea la Sociedad por Acciones Simplificadas "SAS" La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas,

		quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.
Sistema de seguridad social en salud		
Constitución Política de Colombia.	Julio 4 de 1991	Establece que la salud es un derecho fundamental y un servicio público. Artículos 48, 49,50.
LEY 10	Enero 10 1990	Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 100	Diciembre 23 de 1993	El sistema de seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.
Decreto 1011	3 de abril de 2006	Por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
Ley 1122	9 de Enero de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

		<p>Art 1La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, 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, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.</p>
Ley 1438	19 de Enero de 2011	<p>Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país</p>
Decreto 3046	27 de diciembre de 2013	<p>Por el cual se reglamenta el Artículo 46 de la Ley 1438 de 2011 en cuanto a los recursos correspondiente a las vigencias 2013-2014.</p>

Normatividad habilitación y acreditación		
LEY ESTATUTARIA 1751	16 de febrero 2015	<p>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.</p> <p>El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.</p>
Resolución 2003	28 de Mayo de 2014	<p>La Resolución 2003 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social define los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Así mismo, adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.</p>

Copagos cuotas moderadoras y cuotas de recuperación régimen contributivo y subsidiado		
Acuerdo 260	febrero 4 del 2004	Por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 2357	Diciembre 29 1995	Objeto. El presente Decreto reglamenta la organización del régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en especial aquellos aspectos relacionados con las entidades autorizadas para la administración de subsidios de salud.
Acuerdo 365	20 de nov 2007	Por el cual se establecen disposiciones para el no cobro de copagos a poblaciones especiales en el régimen subsidiado
Relacionamiento entre EPS – IPS, convenios, contratación y autorizaciones.		
Decreto 4747	Diciembre 7 del 2007	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones
Resolución 3047	Agosto 14 del 2008	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser

		implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007
Manual tarifario SOAT – ISS 2000		
DECRETO 2423	31 de diciembre del 1996	Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 209	28 de abril 1999	Aprobar el Manual de Tarifas que se relaciona a continuación para: 1) el pago de los servicios de salud electivos de tipo extra institucional que contrate el ISS a través de la EPS con Instituciones de salud privadas y personas naturales; 2) el pago de los servicios de salud de tipo intrainstitucional que contrate el ISS a través de las propias IPS a Instituciones de salud y a personas naturales; 3) el reconocimiento de los servicios de salud que otorguen sus propias Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, programados y de urgencia, a los beneficiarios de la EPS-ISS; 4) el cobro de los servicios de salud que las propias IPS vendan, y 5) el cobro de los servicios de salud que las propias IPS presten a las Administradoras de Riesgos Profesionales, por accidente de trabajo, enfermedad profesional, etc.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Empresa. La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio".¹⁰

Dirección estratégica. "Es la unidad que integra y alinea los principios corporativos, los valores, la misión y la visión de la empresa. "La dirección estratégica debe ser un proceso continuo que apoye los objetivos a largo plazo trazados dentro de las empresas. Este proceso involucra la ejecución de un plan estratégico que sea reconocido, comprendido y aceptado por el personal encargado de ejecutarlo."¹¹

Plataforma estratégica. La **plataforma estratégica** es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos, políticas y códigos de ética.

Misión. Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar. Las características que debe tener una misión son: amplia, concreta, motivadora y posible. ¹²

Visión. La visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc. ¹³

Valores. Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.¹⁴

Estudio de mercado. Para Kotler, Bloom y Hayes, el estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera

sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización".¹⁵

Portafolio de servicios. Es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales y proveedores.¹⁶

Servicios. Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.¹⁷

Mapa de procesos. Es la representación gráfica de los procesos esenciales de la empresa identificando procesos estratégicos misionales y de apoyo logístico, el gráfico sigue la estructura de una caja negra identificando ingresos y salidas con la finalidad de tener clientes satisfechos¹⁸

Proceso. Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.¹⁹

Atención de Salud. Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.²⁰

Calidad de la Atención de Salud. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.²¹

Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud. Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.²²

Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB. Se entiende por entidades administradoras de planes de beneficios las entidades encargadas de ofertar servicios de salud a los usuarios, que contratarán con prestadores de

servicios manejando los recursos propios del sector. Pertenecen de esta categoría las Entidades promotoras de salud del régimen contributivo y subsidiado, las empresas solidarias, las asociaciones mutuales en sus actividades de salud, las cajas de compensación familiar en sus actividades de salud, las actividades de salud que realizan las aseguradoras, las entidades que administren planes voluntarios de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las administradoras de riesgos profesionales en sus actividades de salud. Las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud.²³

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.²⁴

Sistema Único de Habilitación. Componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud que a través de los estándares de habilitación busca dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados con la prestación de servicios. Se constituye por requisitos esenciales que son de obligatorio cumplimiento. (Resolución 1043 de 2006).²⁵

Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios. (Resolución 1043 de 2006)- Obligatorio para IPS. Sistema Único de Acreditación: destinado a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que voluntariamente decidan acogerse a este proceso. (Resolución 1445 de 2006).²⁶

Sistema De Información Para La Calidad: Componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud que tiene por objeto estimular la competencia por calidad entre los actores del sistema a través de la monitoria de indicadores de calidad; orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud. (Resolución 1446 de 2006).²⁷

4.4 MARCO DE REFERENCIA

En Colombia durante la última década, ha aumentado el compromiso por lograr una buena prestación de servicios de salud con calidad, para lo cual se han buscado diferentes programas y capacitaciones que ayudan al mejoramiento continuo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, procesos estos que se agrupan bajo el concepto de Auditorías en Salud.

Varios proyectos se han encaminado al montaje de empresas que cumplan esta función de manera especializada, objetiva, con un personal idóneo y actualizado permanentemente en la legislación propia de este sistema.

Un estudio de viabilidad en la creación de empresa, realizado en Ibagué (Colombia), el mes de julio del año 2010, pretende contribuir con el objeto de garantizar un óptimo desarrollo de **“auditores e interventores del alto magdalena e.u.”** realizado por estudiantes de la facultad de postgrados especialización en auditoría y garantía de calidad en salud.

Acogiéndose a la metodología sugerida en la teoría para la evaluación de proyectos, en el presente definimos el problema respondiendo al siguiente cuestionamiento: “¿Puede un estudio de factibilidad y/o de viabilidad para el montaje de una empresa de auditoría e interventoría para el sector del Alto Magdalena y el departamento del Tolima, garantizar su creación, puesta en marcha y su éxito²⁸”

Como instrumento de medición, se contó con una lista de chequeo en la que se incluyó el nombre del municipio, número de IPS del sector, EPS contributivas y administradoras del régimen subsidiado que tienen presencia en el mismo y número de contratos para la administración del régimen subsidiado en la presente vigencia. Los resultados IPS (26); EPS (32); Contratos (49); Emp. Auditoras (1) del Sector Capital; IPS (13); EPS (18); Contratos (25); Emp. Auditoras (2) del Sector Norte e IPS (10); EPS (15); Contratos (17); Emp. Auditoras (1) del Sector Oriente cuentan con la contratación de al menos 1 persona jurídica para la ejecución de proyectos. No obstante se encontró que en los Sectores Los Nevados, Sur y Suroriente del Departamento no se encuentran registradas personas Jurídicas para la ejecución de proyectos en Auditorías, dando a evidenciar que solo el 11.75% de los municipios cuentan con empresas de auditoría jurídica y el 88.25% no cuenta con perspectiva de auditoría.

Un estudio de viabilidad para creación de una empresa, realizado en el departamento del Quindío (Colombia) en el año 2011 por estudiantes de la fundación universitaria del área andina, la cual ofrece servicios de auditoría, asesoría y capacitación en todos los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, “**ASENSA Asesores en Salud S.A.S.**” La metodología utilizada fue: análisis de oportunidad de crear empresa realizando una Investigación del mercado meta: con consultas en el Instituto Seccional de Salud del Quindío y el ente territorial del Departamento a si mismo Análisis de la competencia: Se realizó consulta a través de comunicación telefónica con directivos de empresas de este tipo que facilitaron información. Se realizó investigación bibliográfica y revisión de páginas de internet para la obtención de la información necesaria y requisitos legales a cumplir para la creación de empresa.

Conclusión: De acuerdo al proyecto desarrollado, es viable la creación de la empresa ASENSA Asesores en Salud en la ciudad de Armenia, permitiendo oportunidades de mejoras en la atención, calidad en la prestación de los servicios de salud, generando a sus creadores, crecimiento personal, profesional y proyección financiera.

Un estudio realizado en la ciudad de Pereira en año 2015 .describe los pasos desarrollados en su proyecto, teniendo en cuenta la necesidad que tienen las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de garantizar la calidad de la atención, en las aulas de clase de la Fundación Universitaria del Área Andina nace la idea de **crear una empresa de Auditoría Integral especializada en Medicina Nuclear** como opción de grado para optar por el título de especialista en Gerencia de Instituciones de Salud.

Se realizó la planeación estratégica proporciona a los directivos y colaboradores una visión de lo que se puede lograr en un futuro para la empresa, dando un enfoque claro que busca fomentar el sentido de pertenencia en la organización provocando una motivación y empuje hacia la participación activa, colaboración y trabajo en equipo buscando el logro de los objetivos planteados.

Conclusión: La Planeación estratégica de MEJORA CONTINUA S.A.S. apunta a la satisfacción de los clientes potenciales y reúne la información de referencia necesaria para que la actividad organizacional sea coherente e integrada. El proyecto de creación de la empresa se considera viable ya que se identificó la necesidad en el mercado.²⁹

Una investigación realizada en el año 2015 por estudiantes de la fundación universitaria del área andina, al hospital departamental de Sevilla, Debido al alto

índice de glosas presentadas en la institución, surge como incógnita **¿Cómo mejorar la facturación a través de una auditoría interna en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla E.S.E, con el fin de disminuir el porcentaje de glosas por este ítem presentado en el periodo julio a diciembre del 2014?**

La metodología utilizada es una investigación de tipo descriptivo cuantitativo, La recolección de la información se realizó a través del análisis de una base de datos que contiene las variables del decreto 30147 del 2008, en donde por meses y por entidad se registran las facturas con glosa, el motivo de la objeción, la fecha de presentación de la glosa, el valor facturado, el valor glosado, el valor aceptado por la IPS, el valor no aceptado y el valor pendiente por conciliar, La población a estudiar se enfocó las facturas glosadas que realizaron las EPS. De acuerdo a la clasificación relacionada con facturación: autorización, soportes, tarifas. En total 3808 facturas glosadas que realizaron las EPS en el periodo julio a diciembre del 2014.

Gracias a la realización de esta investigación se encontraron varios hallazgos mostrando que Los principales motivos de glosa están relacionados con la facturación y la ausencia de elementos que hacen parte del proceso de facturación como lo son las autorizaciones y los soportes. Por tal motivo se concluyó que se debe fortalecer el equipo de facturación con más recurso humano y tecnológico con el fin de garantizar que la factura tenga el mínimo de errores y que al ser radicada la factura el proceso de revisión de cuentas sea más ágil y eficiente y realizar una caracterización periódica de las glosas a fin de identificar de forma oportuna las fallas y poder intervenirlas.³⁰

Un estudio de mercado realizado en la ciudad de Pereira en el año 2015 para la creación de una empresa de servicios domiciliarios de salud dirigida a toda la población del régimen contributivo y particular de la Ciudad de Pereira Risaralda con necesidades de atención básica en salud. Donde la metodología que se utilizó fue recolección de información, mediante investigación de campo por medio de encuestas, información base fue vía internet, mediante el análisis de bases de datos gubernamentales como el REPS (Registro especial de prestadores de servicios de salud), cámara de comercio, gobernación de Risaralda, entre otros. Una vez recolectada la información recopilada fue convertirla útil y confiable de forma que facilitó una base y apoyo en la toma de decisiones.

Conclusión : Con la creación de Integral Home Care, se encontró una oportunidad de negocio en el área metropolitana centro occidente de la Región cafetera, el

estudio de mercado revelo el déficit de camas hospitalarias, el aumento de la población por la migración hacia esta región y el notable aumento de individuos en la etapa de la tercera edad lo que favorece el incremento de las patologías crónicas de base, siendo este grupo uno de los objetivos del portafolio de servicios en el régimen contributivo y particulares.

Se creó una plataforma estratégica dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios objetivo, proponiendo un servicio oportuno y con calidad, con el fin de lograr la excelencia en la atención.

Estos proyectos impulsan a las autoras a la creación de una empresa dedicada a las auditorías en salud en el concepto amplio que incluye verificación de la calidad, formación y capacitación de personal.

5. METODOLOGIA

Los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la especialización y la consulta de trabajos realizados bajo este mismo criterio, se tuvieron en cuenta para la elaboración de este proyecto de creación de Empresa.

Para la realización del estudio de mercado, se inició consultando en la Cámara de Comercio de la ciudad de Cali el listado de empresas registradas que según su objeto social prestan servicios en el campo específico de la Auditoría en Salud. Se seleccionaron empresas que brindan servicios de: auditoría, asesoría, capacitación del talento humano. Se efectuó una investigación que buscaba identificar los servicios que estas empresas prestaban, sirviendo esto como material base para estructurar con posterioridad el portafolio de servicios propio. Con el fin de evaluar los servicios a prestar y la necesidad de los mismos se diseñó un instrumento para aplicarlo en las Instituciones Actoras del Sector salud a nivel regional: Secretaria de Salud Departamental, IPS, EPS, escogiendo de manera aleatoria y representativa un total de 40 personas relacionadas con esta actividad de la ciudad de Cali.

La estructura del instrumento permitió realizar una evaluación técnica para identificar la necesidad de crear una empresa de auditoría con unos servicios articulados, cubriendo la necesidad de demanda de los actores del sector salud descritos en este trabajo. Por medio de 14 preguntas de las cuales 13 son de opción de respuesta múltiple y 1 pregunta de respuesta abierta, se realiza la aplicación del instrumento. El instrumento consideraba las siguientes preguntas:

1. ¿Su empresa está legalmente constituida?
2. ¿A qué actor del sistema de salud representa su empresa?
3. ¿Cuenta su empresa con las siguientes áreas?
4. ¿Cantidad de empleados tiene asignado su empresa para procesos de auditoría de cuentas?
5. ¿Sus empleados conocen los convenios realizados con empresas aliadas. Para efectos de facturación?
6. ¿Sus empleados conocen el marco normativo de auditoría de cuentas?
7. ¿Qué porcentaje de glosa de cuentas maneja su empresa actualmente?
8. ¿Su empresa tiene programas dirigidos al mejoramiento continuo?
9. ¿Capacita a sus empleados con temas relacionados con auditoría de cuentas, planes de mejoramiento y contratación?
10. ¿En su empresa ha utilizado algún servicio de consultoría y asesoría en el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud?

11. ¿Estaría interesado en contratar un empresa que brinde servicios de consultoría y asesoría financiera, legal, contratación, Auditoría de cuentas, auditoría de calidad y capacitación del talento humano?
12. Defina qué servicios requiere su empresa o entidad
13. ¿Qué expectativas tendría frente al acompañamiento de sus procesos por parte de un empresa especializada en auditora de cuentas, contratación, asesorías y capacitaciones del talento humano?
14. ¿Conoce usted empresas que brinde servicios de auditoría de cuentas y asesorías?

Una vez identificada la necesidad del mercado y previo análisis por las autoras, se procede a evaluar la idea de negocio mediante una lluvia de ideas y análisis de los resultados obtenidos.

Con el fin de afianzar la idea del tipo de empresa que se quería proyectar se diseñó la imagen corporativa, consultando imágenes representativas de servicios de calidad, con una articulación de tipografía sobria y legible; se unificaron las siglas del nombre de la empresa junto con el sello de calidad, dando como resultado la representación gráfica de la empresa de Servicios de Auditora con Calidad SAC, a su vez las autoras escogieron los colores azul, verde y negro como representación de la imagen corporativa para lo que se tuvo en cuenta la psicología y analogía de estos con la salud.

Para la construcción de la plataforma estratégica las autoras definieron por medio de una lluvia de ideas lo que sería la razón de ser de la empresa, la misión, para este concepto se cuestionó con 4 preguntas fundamentales que aportaron al desarrollo de la propuesta misional ¿Qué es la empresa?, ¿para que se crea?, ¿para quién trabaja? y ¿cómo trabaja?. En el desarrollo del planteamiento de la visión fue necesario que las autoras visualizaran en qué lugar estarían en un tiempo determinado de 5 años, cumpliendo con las metas propuestas, desde el inicio de actividad de la empresa, con la proyección de inversión e ingresos.

De igual manera y con las proyecciones misionales y visionales para complementar la plataforma estratégica se analizaron las cualidades necesarias que se identificarían en el personal que laborara en empresa, analizando cada uno de los servicios prestados, agregando las cualidades que complementarían el marco funcionamiento de la prestación de servicios. Se definieron en un lenguaje sencillo, comprensible para los futuros funcionarios vinculados.

Un punto importante para las autoras fue el desarrollo de la política de calidad, para la construcción fue fundamental recordar los cuestionamientos realizados en

el desarrollo de la misión, adicionalmente se preguntaron sobre el punto de diferencia que se marcaría ante la competencia, las expectativas de los clientes y la necesidad de una marca que logre un posicionamiento en el mercado de la prestación de servicios de auditoría. Los cuestionamientos planteados fueron: ¿Qué hacemos?, ¿Cuáles son nuestros productos o servicios?, ¿Quién es nuestro cliente ideal? , ¿Cuáles son las necesidades de los clientes? ¿Podemos cubrir?, ¿Qué nos diferencia de nuestra competencia? ¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?³¹ De esta manera se redacta el documento el cual fue clave la articulación de los valores empresariales Compromiso, Responsabilidad, Competitividad y Confidencialidad.

Para definir el tipo de sociedad fue necesario realizar un análisis documental de los conceptos de tipos de sociedad que se pueden constituir legalmente en el territorio nacional, por lo anterior las autoras en la consulta realizada encontraron un concepto que aplicaba a las necesidades de la empresa y a las expectativas de constituir una sociedad, por lo que se opta el tipo sociedad por acciones simplificadas teniendo en cuenta la apreciación de la revista dinero que define: “Las sociedades por acciones simplificadas, son un vehículo jurídico para la realización de cualquier actividad empresarial que puede ser utilizada por las micro, pequeñas y medianas, así como por las grandes; la SAS da la posibilidad a los empresarios de escoger las normas societarias que más convenga a sus intereses, lo que reafirma que se trata de una regulación flexible que se puede ajustar a los requerimientos de los empresarios”.³²

En la elaboración del portafolio de servicios se tuvo en consideración los actuales servicios ofertados en el mercado, complementados con los resultados obtenidos del estudio de mercado. Mediante una lluvia de ideas las autoras compartieron sus experiencias en el manejo de los diferentes perfiles y roles de auditoría utilizable para la continuidad de los procesos y el mejoramiento de los mismos, De esta manera se constituyó un listado de servicios a ofertar. Luego se definieron en un lenguaje comprensible para los futuros clientes. Servicios descritos a continuación

- Auditoría De Cuentas.
- Auditoria Concurrente.
- Auditoria De Calidad: Procesos De Habilitación y Acreditación
- Asesorías:, Asesoría Financiera, Contratación e Interventorías
- Capacitación Del Talento Humano

Posteriormente las autoras de acuerdo a las estrategias de mercadeo y la necesidad de plantear un posicionamiento de la marca SAC SAS definieron un plan de mercadeo que consta de promocionar la empresa de acuerdo al cumplimiento de altos estándares de calidad en sus servicios y procedimientos debido a la rigurosidad que exigen los clientes y la normatividad establecida por el ministerio de salud y protección social; es por esto que un equipo de profesionales se unen para crear una empresa de auditoria administrativa y financiera en salud que busca mejoras en la atención, profesionales capacitados y una correcta utilización de los recursos del sistema, para llevar a cabo este proceso es necesario establecer un plan de mercadeo por lo cual se plantean estrategias a continuación:

1. Crear una página en cada red social: Facebook, Twitter e Instagram para compartir contenido actualizado y dar a conocer las actividades diarias de la empresa S.A.C.
2. Crear una página web que presente el portafolio de servicios y los perfiles de los profesionales de la empresa S.A.C.
3. Lanzamiento oficial de la marca S.A.C en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, para ello es fundamental: invitar a todos los actores del sistema en dicha ciudad mediante diferentes medios de difusión, cada empresa deberá confirmar asistencia y ratificar el número de personas que asistirán al lanzamiento, en esta actividad se dará a conocer el portafolio de servicios y se compartirá un momento agradable con todo el auditorio. Posterior a esto se realizará una cena privada con los gerentes de las empresas (EAPB e I.P.S) mejor calificadas por el ministerio de salud, en esta reunión se pactaran capacitaciones gratuitas para el personal administrativo y asistencial sobre las falencias más significativas que tengan, posterior a esto se entregará el brochure empresarial y listado de precios según los servicios.

En la construcción del mapa de procesos y para la representación gráfica fue necesario que las autoras realizarán una revisión de la literatura, de la cual y por medio de una análisis de los textos en conjunto, se consolidaron conceptos que ayudaron a definir los procesos misionales de acuerdo a los servicios ofertados por la empresa, de igual manera se define la ruta de procesos en la que se identifica la gestión de planeación y mercadeo, gestión financiera, gestión de sistemas e informática como procesos de apoyo, también se clasifico los procesos de gestión del control y mejora constituido por control interno y mejora continua, y como procesos estratégicos se identificó a planeación y sistemas de información, que en conjunto estos procesos dan como resultado un producto que satisface la necesidad de los clientes.

En la articulación de los procesos era necesario la caracterización de los mismos, el cual por medio del ciclo PHVA herramienta de gestión para la mejora continua permite por cada proceso realizar una planeación, un hacer, un verificar y actuar, por esto se realizó la unificación de la información con un lenguaje sencillo y comprensible que permitió graficar y describir el paso a paso de cómo se ejecuta cada una de las actividades de manera articulada.

Para definir el plan de cargos las autoras hicieron un análisis de los procesos misionales de la empresa lo que permitió identificar el personal necesario para la ejecución de los procesos planteados, posteriormente se realizó un mapeo de salarios por medio de la ejecución de una herramienta de costos, de igual manera identificaron los tipos de contratación en el mercado consultando el costo real del personal en las empresas actoras del sistema, por lo que las autoras con la finalidad de optimizar recursos decidieron realizar contratos de trabajo a término fijo inferior a un año debido a su remuneración básica; definiendo así para la prestación de los servicios contratar al gerente general, coordinador de planeación y mercadeo, contador, ingeniero en sistemas y los auditores, esto debido a la autonomía e independencia del contratista para el ejercicio de sus labores.

Una vez definido los cargos requeridos para la ejecución de los procesos planteados y con la finalidad de realizar el montaje estructural organizada a nivel jerárquico de la empresa por medio de una gráfica, se diseñó el organigrama permitiendo visualizar la estructura de las áreas que brindarían apoyo para el desarrollo de los procesos para así lograr el cumplimiento de las metas propuestas.

Para realizar el presupuesto de inversión de los activos fijos, las autoras una vez identificaron las necesidades de ubicación del lugar donde SAC SAS se desarrollara la actividades empresariales, definieron un barrio estratégico donde funcionan la mayoría de las empresas actoras del sector salud en la ciudad de Santiago de Cali Valle del Cauca, posteriormente se realizó la selección de un inmueble en arriendo de 5 oficinas, una vez identificado el lugar esto las autoras realizaron análisis de los muebles y enseres que se requieren para la ejecución de las actividades, generando así visitas a los almacenes de cadena realizando las cotizaciones respectivas para un análisis de inversión, esto con el fin contar con los activos necesarios para ejecutar la prestación de servicios ofertados brindando comodidad a cliente interno y externo. Finalizado esto, las autoras consolidaron la información evidenciando así el costo de inversión necesaria para dar funcionamiento a la empresa SAC SAS.

Para realizar la proyección de ingresos, fue necesario plantearse la ejecución de actividades durante el periodo de un año, donde las autoras en una primera fase identificaron los gastos mensuales, en los que se incluyeron el gasto de personal y gasto de inversión en inmuebles mensual. Una vez definido esto se realizó un consolidado por medio de una herramienta de Excel que permitió visualizar la proyección de ingresos mensuales con cada una de los servicios ofertados, para esto se definió un número de actividades a realizar, realizando un punto de partida de ingresos del 10% y una progresión mensual del mismo porcentaje. Posterior a esto en la segunda fase se realiza un consolidado de la información obtenida de la totalidad de los ingresos, se anexo los valores de costos y gastos mensuales teniendo como resultado el valor de utilidad mensual con proyección a un año, el cual las autoras pudieron visualizar la viabilidad financiera del desarrollo del proyecto de creación de la empresa **SAC Servicios de Auditoria con Calidad S.A.S**

Compromiso bioético. En este proyecto se aplicarán dos de los principios de la bioética no maleficencia y beneficencia, por lo que el desarrollo de las actividades metodológicas descritas en este trabajo no pone en riesgo la vida de algún individuo, de igual manera no se manejan datos confidenciales que requieran utilización de consentimientos informados.

Compromiso medioambiental. Para el desarrollo de este proyecto las autoras nos comprometemos al cuidado del medio ambiente, por lo que el desarrollo de las actividades se maneja adecuadamente el gasto de papel, haciendo uso de medios magnéticos para el manejo de los datos, y papel reciclable.

Cronograma de actividades. De acuerdo a esquema planteado por parte del asesor temático, y con la finalidad de plantear metas para el desarrollo de las actividades descritas en el trabajo, se anexa el cronograma para el desarrollo de las mismas.

De igual manera las autoras firman consentimiento establecido por la Fundación Universitaria del área andina para la divulgación y derechos del presente proyecto, se adjunta anexo.

TABLA 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	JULIO				AGOSTO				SEP
	7	14	21	28	4	11	18	25	1
Conceptos									
Idea de Negocio	■	■			■				
Plataforma Estratégica	■	■			■				
Portafolio de servicios	■	■			■				
Mapa de procesos		■	■		■				
Procesos		■	■		■				
Determinación TH necesario		■	■			■			
Perfiles de cargo		■	■			■			
Organigrama		■	■			■			
Costo del TH			■	■			■		
Costos de funcionamiento				■			■		
Costos de Inversión				■			■		
Proyección de ventas				■			■		
Elaboración informe escrito		■	■	■	■	■	■	■	
Elaboración diapositivas						■	■	■	
Seguimiento		■	■	■	■	■	■	■	■
Entrega documento final							■	■	
Presentación final									■

Presupuesto del proyecto. Las autoras para el presupuesto del proyecto, tuvieron en cuenta los gastos de las diferentes actividades realizadas en el desarrollo del mismo por lo que se relaciona a continuación:

TABLA 3. PRESUPUESTO TRABAJO DE GRADO

ITEM	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	APORTES		TOTAL
				AREANDINA	ESTUDIANTES	
TALENTO HUMANO						
ASESORÍA DOCENTE	HORA/DOCENTE	12	\$ 26.883	\$ 322.596		\$ 322.596
ESTUDIANTE	HORA/ESTUDIANTES	160	\$ 20.000		\$ 3.200.000	\$ 3.200.000
RECURSOS LOGÍSTICOS						
ELABORACIÓN DE LOGO		1	\$ 30.000		\$ 30.000	\$ 30.000
TRANSPORTES	IDA Y REGRESO	16	\$ 120.000		\$ 1.920.000	\$ 1.920.000
ALIMENTACIÓN		35	\$ 8.000		\$ 280.000	\$ 280.000
TOTAL						\$ 5.752.596

6. RESULTADOS

En respuesta a la pregunta problema, las autoras diseñaron una Empresa dedicada a prestar servicios de auditoría, asesoría y capacitación del talento humano en el Sistema de salud en la ciudad de Cali-valle. El cual se inicia un estudio de mercado el cual se consultó la necesidad de los servicios planteados por las autoras descritos en el instrumento anexo, dicho diseño se describe a continuación:

6.1 ESTUDIO DE MERCADO

Por medio de la aplicación de un instrumento cuantitativo en el que se consultó por medio de 14 preguntas, 13 preguntas de opción múltiple y 1 abierta permitió a las autoras identificar las necesidades del mercado, a continuación se referencia la tabla consolidada, las gráficas y los respectivos análisis:

TABLA 4. INSTRUMENTO ESTUDIO DE MERCADO

TABULACIÓN ENCUESTA ESTUDIO DE MERCADO, EMPRESA S.A.C				
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE	
1. SU EMPRESA ESTÁ LEGALMENTE CONSTITUIDA?	A. SI	A.	40	100%
	B. NO	B.	0	0%
2. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA	A. SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL/DPTAL.	A.	10	25%
	B. INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD IPS	B.	20	50%
	C. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD EPS	C.	10	25%
3. CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS	A. AUDITORIA DE CUENTAS	A.	5	13%
	B. AUDITORIA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	B.	0	0%
	C. CONTRATACIÓN	C.	5	13%
	D. TODAS LAS ANTERIORES	D.	30	75%
	E. NINGUNA DE LAS ANTERIORES	E.	0	0%
4. QUE CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADO SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS	A. 1 A 15 PERSONAS	A.	20	50%
	B. 16 A 30 PERSONAS	B.	0	0%
	C. 31 A 50 PERSONAS	C.	0	0%
	D. MÁS DE 100 PERSONAS	D.	20	50%
5. SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN?	A. SI	A.	25	63%
	B. NO	B.	15	38%
6. SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITORIA DE CUENTAS	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%
7. QUE PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUALMENTE	A. 5%	A.	35	88%
	B. 10%	B.	5	13%
	C. 15%	C.	0	0%
	D. 20%	D.	0	0%
	E. OTRO.	E.	0	0%
8. SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTÍNUO?	A. SI	A.	40	100%
	B. NO	B.	0	0%
9. CÁPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORIA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%

CONTINUACIÓN TABLA 4

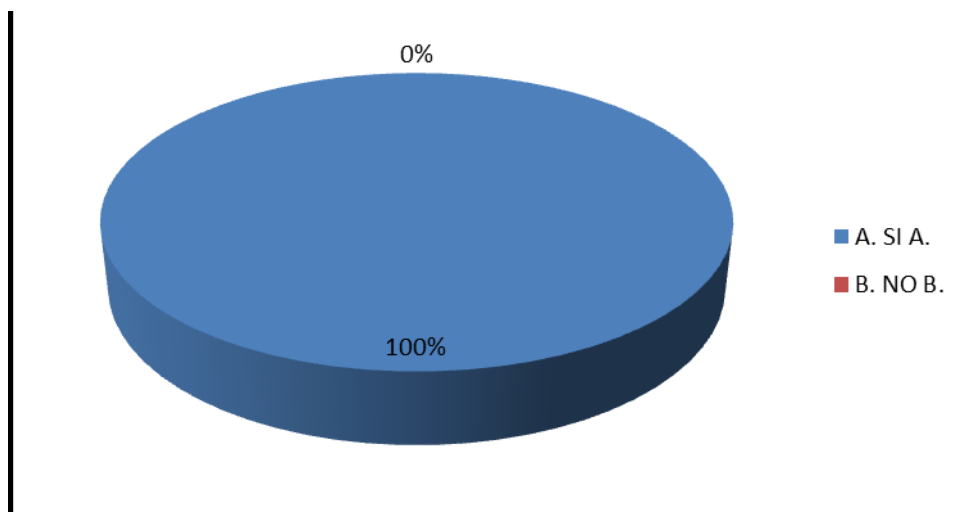
10. EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA EN EL SOGCS?	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%
11. ESTARÍA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORÍA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T. H.	A. SI	A.	38	95%
	B. NO	B.	2	5%
12. DEFINA LOS SERVICIOS QUE RIQUE SU EMPRESA O ENTIDAD	A. AUDITORIA DE CUENTAS	A.	20	50%
	B. ASESORÍA FINANCIERA	B.	0	0%
	C. AUDITORÍA CONCURRENTE	C.	0	0%
	D. CONTRATACIÓN	D.	10	25%
	E. HABILITACIÓN Y ACREDITACIÓN	E.	5	13%
	F. INTERVENTORÍAS	F.	0	0%
	G. CAPACITACIÓN DEL T. H.	G.	5	13%
	H. OTRA.	H.	0	0%
13. QUE ESPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍAS Y CAPACITACIONES DEL T. H.	A. DISMINUCIÓN DE GLOSAS	A.	15	38%
	B. PÉRDIDA ECONÓMICA	B.	5	13%
	C. MEJORAR CALIDAD DE AUDITORÍA	C.	15	38%
	D. CAPACITACIÓN EN TALENTO HUMANO	D.	5	13%
14. CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE CUENTAS Y ASESORÍAS	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%
	C. CUALES:	C.	0	0%

Según el análisis realizado basado en la encuesta de estudio de mercadeo los resultados de investigación deducen lo siguiente:

TABLA 5. ¿SU EMPRESA ESTA LEGALMENTE COSTITUIDA?

TABULACIÓN ENCUESTA ESTUDIO DE MERCADO, EMPRESA S.A.C				
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESULTADOS	PORCENTAJE	
1. SU EMPRESA ESTÁ LEGALMENTE COSTITUIDA?	A. SI	A.	40	100%
	B. NO	B.	0	0%

FIGURA 4. ¿SU EMPRESA ESTA LEGALMENTE COSTITUIDA?



ANÁLISIS. El 100% de encuestados confirman que su empresa está legalmente constituida, La formalización de estas le permite al empresario insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas.

TABLA 6. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA?

2. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA?	A. SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL/DPTAL.	A.	10	25%
	B. INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD IPS	B.	20	50%
	C. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD EPS	C.	10	25%

FIGURA 5. ¿A QUE ACTOR DEL SISTEMA DE SALUD REPRESENTA SU EMPRESA?

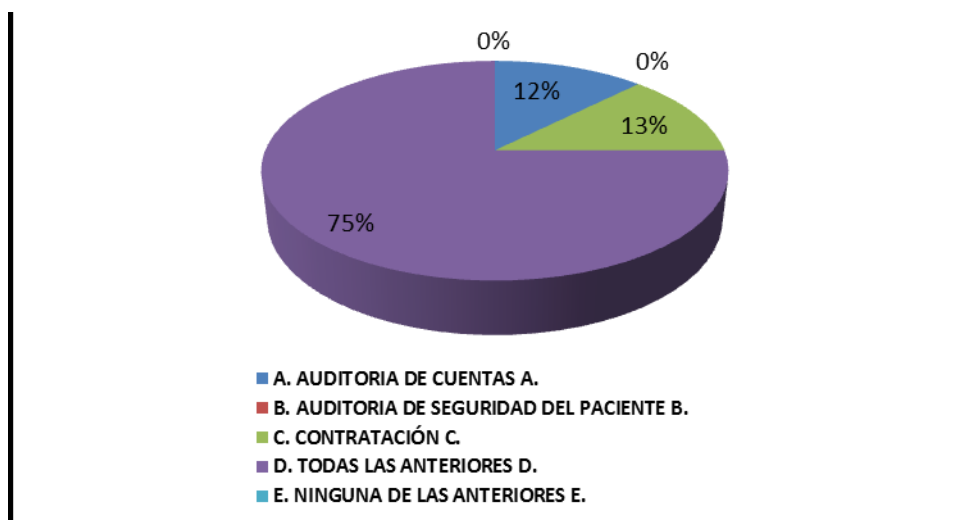


ANÁLISIS: El sistema de salud del cual representa la empresa; el 25% representa a la Secretaria de Salud Municipal/Dptal, el 50% a Instituciones prestadoras de servicio de salud IPS, el 25% a Entidad Promotora de Salud EPS, nos muestra que con las IPS SAC tendría más campo laboral ya que abarcan el 50%, lo que se convierte en oportunidad de trabajo a la que se pueden enfocar servicios para ofrecerles.

TABLA 7. ¿CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS?

3. CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS	A. AUDITORIA DE CUENTAS	A.	5	13%
	B. AUDITORIA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	B.	0	0%
	C. CONTRATACIÓN	C.	5	13%
	D. TODAS LAS ANTERIORES	D.	30	75%
	E. NINGUNA DE LAS ANTERIORES	E.	0	0%

FIGURA 6. ¿CUENTA SU EMPRESA CON LAS SIGUIENTES ÁREAS?

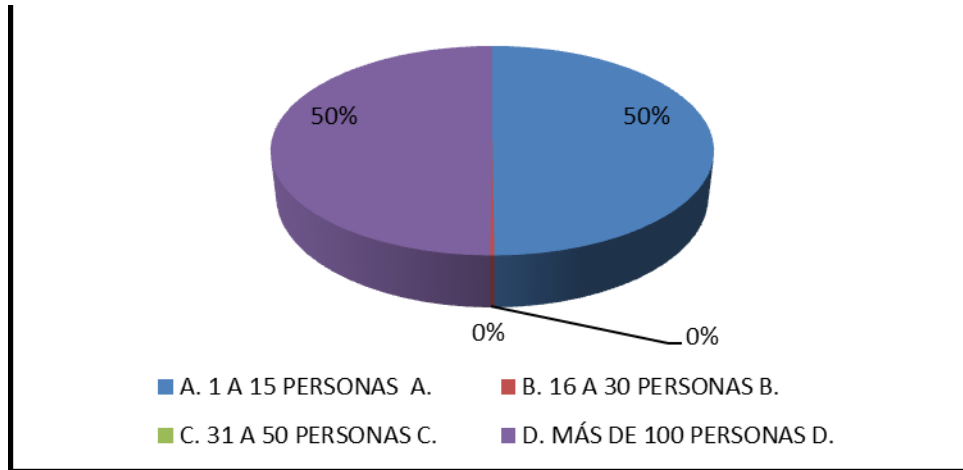


ANÁLISIS: Cuenta la empresa con las siguientes áreas: El 13% cuenta con Auditoría de cuentas, El 0% no cuenta con auditoría de seguridad del paciente, el 13% cuenta con contratación, el 75% cuentan con todas las anteriores y el 0% no cuentan con ninguna área. Demuestra la necesidad, que existe del servicio en las empresas, ya que 75% de las empresas ya utilizan los servicios de auditorías en distintas áreas por tal motivo SAC debe entrar al mercado de manera novedosa y con profesionales de prestigio para lograr posesionarse en el mercado.

TABLA 8. ¿QUÉ CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADOS SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS?

4. CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADO SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS	A. 1 A 15 PERSONAS	A.	20	50%
	B. 16 A 30 PERSONAS	B.	0	0%
	C. 31 A 50 PERSONAS	C.	0	0%
	D. MÁS DE 100 PERSONAS	D.	20	50%

FIGURA 7. ¿QUÉ CANTIDAD DE EMPLEADOS TIENE ASIGNADOS SU EMPRESA PARA PROCESOS DE AUDITORIA DE CUENTAS?

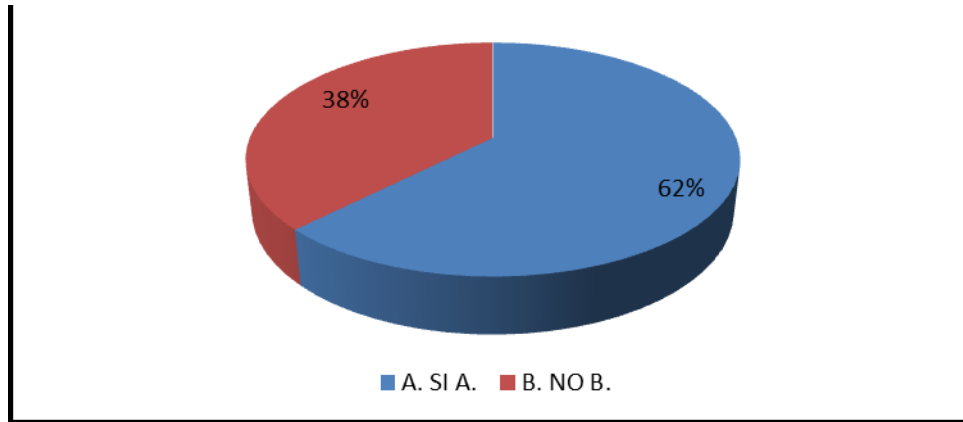


ANÁLISIS: Para el proceso de auditoría de cuentas la cantidad de empleados se ve reflejado así: el 50% cuenta con un número de 1 a 15 personas y el 50% cuenta con más de 100 personas asignadas para las auditorias, este se ha convertido en una herramienta estratégica, cumpliendo con el papel fundamental de proteger aspectos y activos claves de una entidad u organización y, con ello, ser fuente de apoyo para la comprobación y vigilancia de la Mejora Continua de cada proceso, área, producto e indicador.

TABLA 9. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACION?

5. SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN?	A. SI	A.	25	63%
	B. NO	B.	15	38%

FIGURA 8. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN LOS CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS ALIADAS, PARA EFECTOS DE FACTURACION?

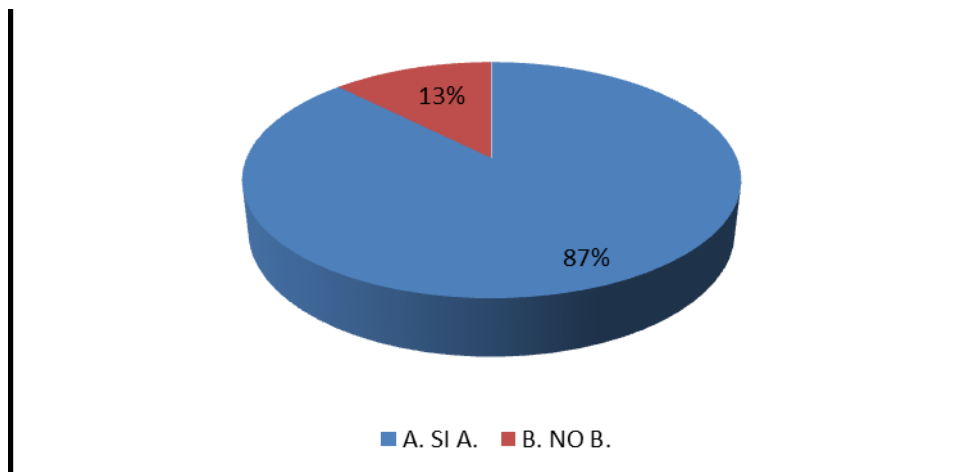


ANÁLISIS: Los empleados conocen los convenios realizados con las empresas aliadas en el proceso de facturación? Para lo cual arroja que el 63% si conocen de estos convenios y el 38% desconocen estos convenios. El conocer el convenio facilita el proceso de facturación y disminuye errores por omisión.

TABLA 10. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITOÍA DE CUENTAS?

6. SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITORÍA DE CUENTAS	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%

FIGURA 9. ¿SUS EMPLEADOS CONOCEN EL MARCO NORMATIVO DE AUDITOÍA DE CUENTAS?



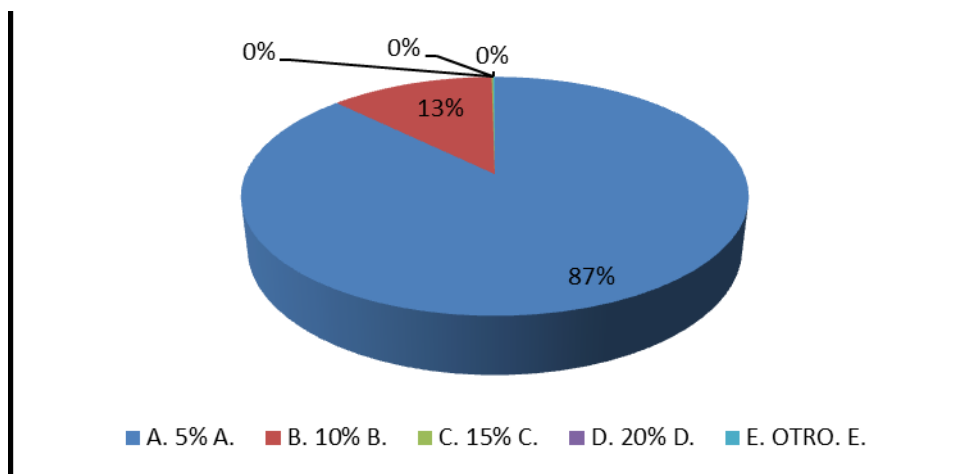
ANÁLISIS: Los empleados conocen el marco normativo de auditoría de cuentas: el 88% son conocedores del marco normativo y el 12% desconocen el tema. Ya que La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera

objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades, el fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. Es importante que los empleados que tienen inferencia en los procesos conozcan la normatividad.

TABLA 11. ¿QUÉ PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUAÑMENTE?

7. QUE PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUAÑMENTE	A. 5%	A.	35	88%
	B. 10%	B.	5	13%
	C. 15%	C.	0	0%
	D. 20%	D.	0	0%
	E. OTRO.	E.	0	0%

FIGURA 10. QUÉ PORCENTAJE DE GLOSAS Y CUENTAS MÉDICAS MANEJA SU EMPRESA ACTUAÑMENTE?

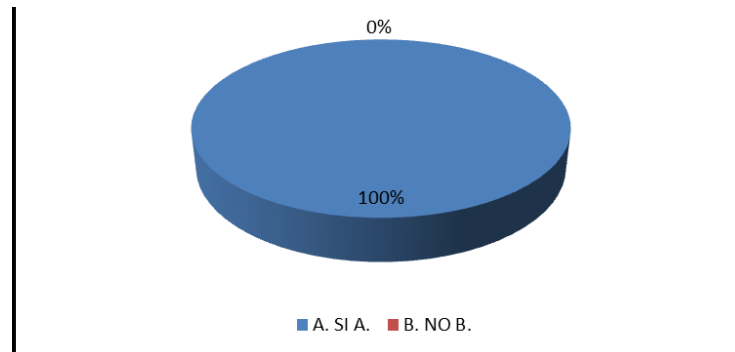


ANÁLISIS: El porcentaje de glosas de cuentas que maneja la empresa actualmente se ve reflejado así: el 88% de empresas manejan el 5% de glosas, el 12% de las empresas manejan 10% de glosas. Debido a la necesidad que tienen los prestadores para la preparación de una conciliación que les permita cobrar oportunamente servicios efectivamente prestados, se requiere la implementación de un modelo de administración de glosas que permita no solamente gestionarlas, sino también identificar en donde se encuentran las fallas para establecer correctivos transparentes que se reviertan en el mejoramiento de los procesos de facturación, respuesta a glosas y recuperación de cartera, incrementar los excedentes y garantizar la razonabilidad de los estados financieros de las IPS.

TABLA 12. ¿SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?

8. SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?	A. SI	A.	40	100%
	B. NO	B.	0	0%

FIGURA 11. ¿SU EMPRESA TIENE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?

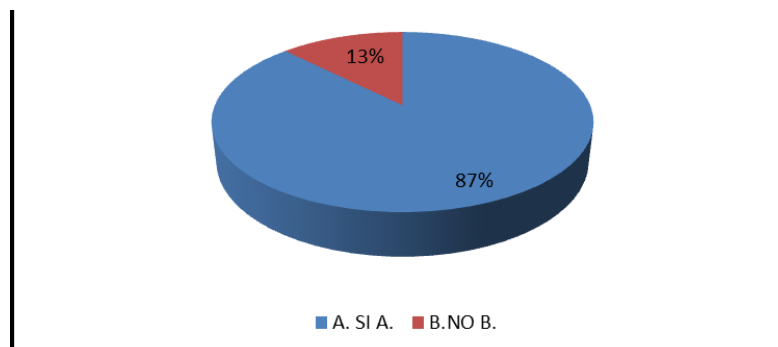


ANÁLISIS: La empresa tiene programas dirigidos al mejoramiento continuo: la empresa cuenta con el 100% de programas dirigidos al mejoramiento. Ya que el 100% de las empresas requieren de programas de mejoramiento esto se convierte en una oportunidad de negocio para la empresa.

TABLA 13. ¿CAPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORIA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?

9. CAPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORÍA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%

FIGURA 12. ¿CAPACITA A SUS EMPLEADOS CON TEMAS RELACIONADOS CON AUDITORIA DE CUENTAS, PLANES DE MEJORAMIENTO Y CONTRATACIÓN?

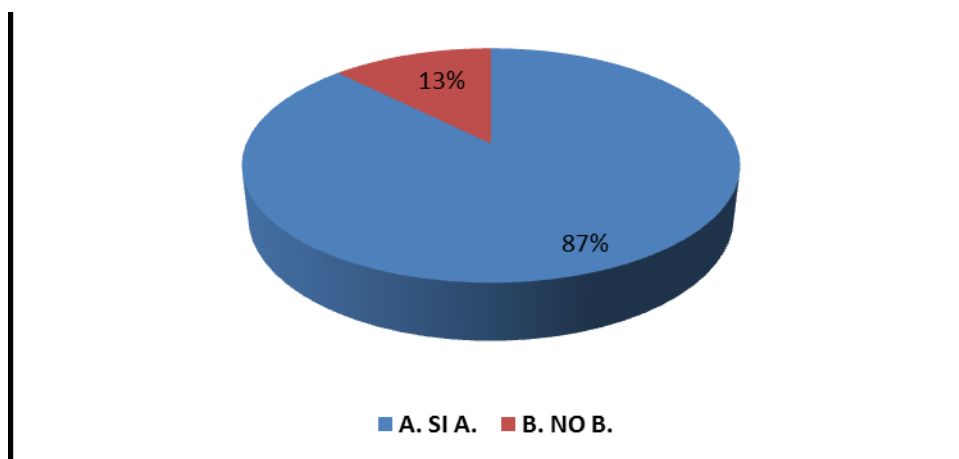


ANÁLISIS: Se capacita a los empleados con temas relacionados con la auditoría de cuentas, planes de mejoramiento y contratación: 88% cuentan con las respectivas capacitaciones y el 12% no cuenta con esta capacitación.

TABLA 14. ¿EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORIA Y ASESORIA EN EL SOGCS?

10. EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA EN EL SOGCS?	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%

FIGURA 13. ¿EN SU EMPRESA HAN UTILIZADO ALGÚN SERVICIO DE CONSULTORIA Y ASESORIA EN EL SOGCS?

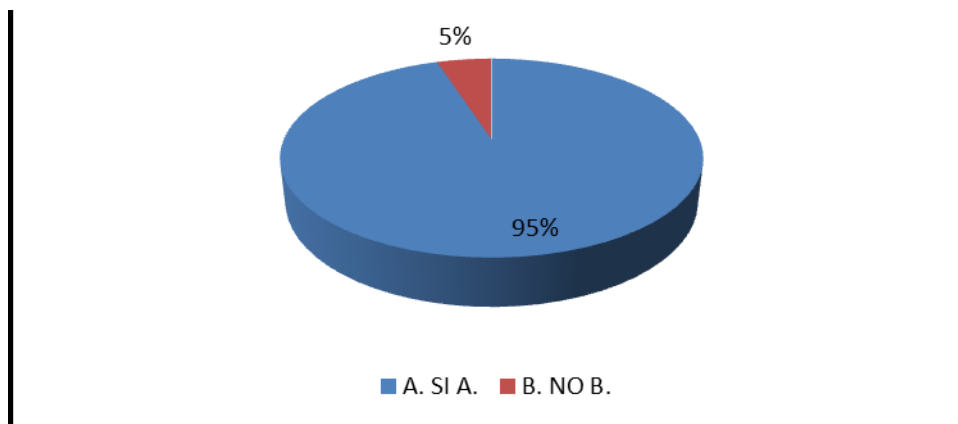


ANÁLISIS: En la empresa se utiliza algún servicio de consultoría y asesoría en el SOGCS: 88 % si utiliza servicio de consultoría y el 12 % no cuenta con servicio de consultoría.

TABLA 15. ¿ESTARÍA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORIA, ASESORIA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORIA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T.H.?

11. ESTARÍA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORÍA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T. H.	A. SI	A.	38	95%
	B. NO	B.	2	5%

FIGURA 14. ¿ESTARÍA INTERESADO EN CONTRATAR UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA FINANCIERA Y LEGAL, FINANCIEROS, CONTRATACIÓN, AUDITORÍA DE CUENTAS, DE LA CALIDAD, CAPACITACIÓN DE T.H.?



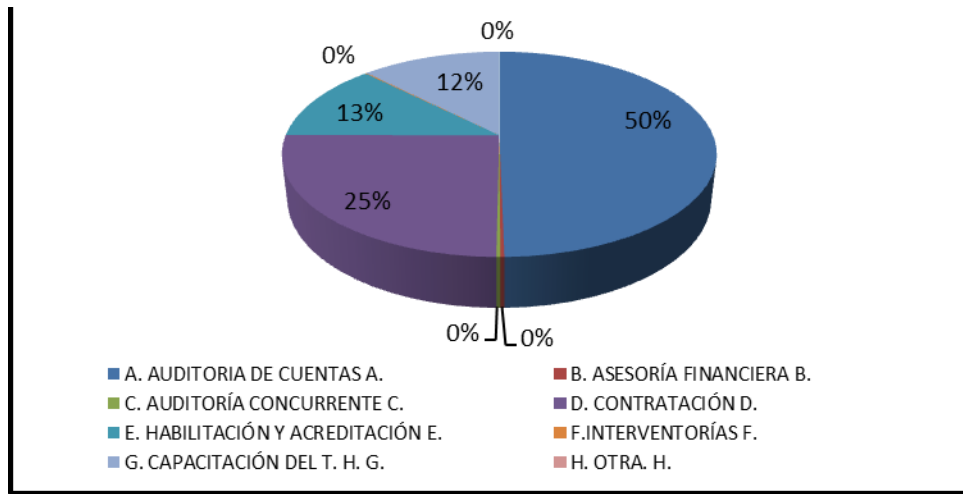
ANÁLISIS: Contrataría una empresa que brinde servicios de consultoría, asesoría financiera y legal, financieros, contratación, auditoría de cuentas, de calidad y capacitación del T H: 95% si contrataría servicios de auditoría y calidad y el 5% no lo haría.

Muchas empresas fracasan en su ejercicio administrativo, por el desconocimiento y por el inadecuado manejo de estas áreas neurálgicas de las organizaciones, recibir asesorías en auditoría y calidad, legales, administrativas, capacitaciones del talento humana, se convertirá en la herramienta básica para estas.

TABLA 16. DEFINA LOS SERVICIOS QUE REQUIERE SU EMPRESA O ENTIDAD

12. DEFINA LOS SERVICIOS QUE RIQUEIRE SU EMPRESA O ENTIDAD	A. AUDITORIA DE CUENTAS	A.	20	50%
	B. ASESORÍA FINANCIERA	B.	0	0%
	C. AUDITORÍA CONCURRENTE	C.	0	0%
	D. CONTRATACIÓN	D.	10	25%
	E. HABILITACIÓN Y ACREDITACIÓN	E.	5	13%
	F. INTERVENTORÍAS	F.	0	0%
	G. CAPACITACIÓN DEL T. H.	G.	5	13%
	H. OTRA.	H.	0	0%

FIGURA 15. DEFINA LOS SERVICIOS QUE REQUIERE SU EMPRESA O ENTIDAD



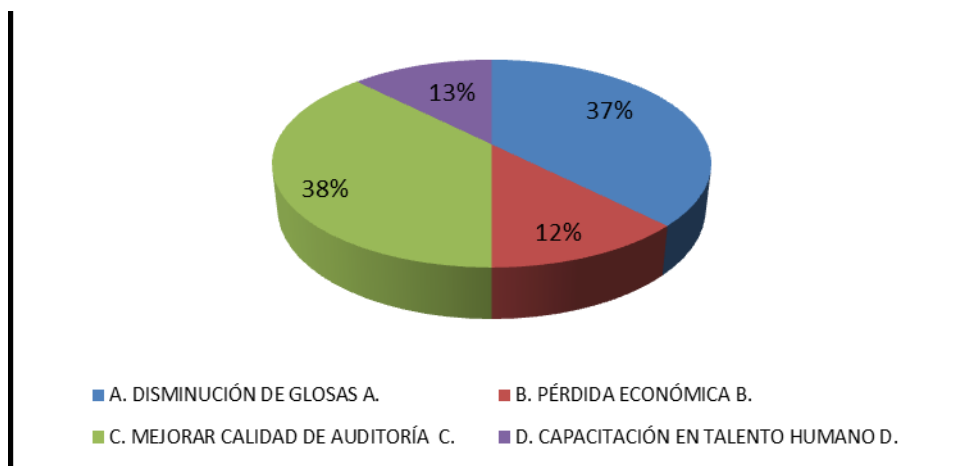
ANÁLISIS: Los servicios que requiere su entidad o empresa son: 50% auditoría de cuentas, 25% contratación, 12% habilitación y contratación, 12%habilitacion y acreditación, 12% capacitación del T H.

Se hace necesario fortalecer las empresas del sector salud, puesto que estas representan un sector muy importante, además de ser potenciales y actuales fuentes de empleo, sin embargo estas empresas enfrentan grandes retos, puesto que tienen que lidiar con un sinnúmero de factores y normatividad, que afectan directamente su crecimiento. Es aquí donde el trabajo de la empresa de asesorías entra con gran fuerza, a apoyar con asesorías, auditorías, ser fuente de apoyo para la comprobación y vigilancia de la Mejora Continua de cada proceso.

TABLA 17. QUE EXPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIONES

13. QUE ESPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍAS Y CAPACITACIONES DEL T. H.	A. DISMINUCIÓN DE GLOSAS	A.	15	38%
	B. PÉRDIDA ECONÓMICA	B.	5	13%
	C. MEJORAR CALIDAD DE AUDITORÍA	C.	15	38%
	D. CAPACITACIÓN EN TALENTO HUMANO	D.	5	13%

FIGURA 16. QUE EXPECTATIVAS TENDRÍA FRENTE AL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS PROCESOS POR PARTE DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN AUDITORÍA DE CUENTAS, CONTRATACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIONES

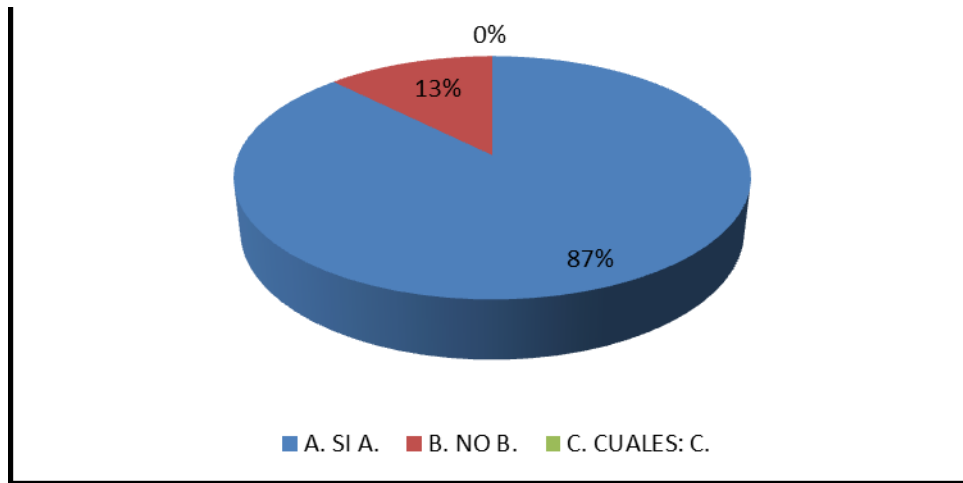


ANÁLISIS: Las expectativas frente al acompañamiento de procesos por parte de una empresa especializada en auditoría de cuentas, contratación, asesoría y capacitaciones del T H son: 38%disminucion de glosas, 12%perdidas económicas, 38% mejoramiento de calidad de auditoria y 12% capacitación de T H. Teniendo en cuenta que las expectativas más altas apuntan hacia disminución de glosas y mejoramiento de la calidad serian dos servicios a fortalecer , como estrategia para que la empresa SAC inicie su inclusión en el mercado.

TABLA 18. ¿CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDEN SERVICIOS DE AUDITORIA DE CUENTAS Y ASESORIAS?

14. CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE CUENTAS Y ASESORÍAS	A. SI	A.	35	88%
	B. NO	B.	5	13%
	C. CUALES:	C.	0	0%

FIGURA 17. ¿CONOCE USTED EMPRESAS QUE BRINDEN SERVICIOS DE AUDITORIA DE CUENTAS Y ASESORIAS?



ANÁLISIS: Conoce de empresas que brinden el servicio de auditoría de cuentas y asesorías: 88% si tiene conocimiento de estas empresas y el 12% no tiene conocimiento de estas. Este 12 % se convierte en el porcentaje que la empresa puede llegarles para hablarles de los beneficios que estos servicios traerían para sus empresas y así mismo ofrecerle servicios como empresa de auditorías. Y para el 88% restante se tendría que diseñar un plan de mercadeo diferente demostrando experiencia en los profesionales, calidad y cumplimiento en los servicios que ofrezca SAC.

Este estudio de mercado respalda la necesidad de una empresa como la que las autoras plantean en este trabajo.

6.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión. En SAC SAS Somos una empresa especializada en auditoría Administrativa y Financiera del Sector Salud de Santiago de Cali, asesorando el adecuado manejo de recursos de tal manera que se genere un fortalecimiento financiero de nuestras empresas aliadas, ofreciendo acompañamiento a las instituciones actoras del sistema; desarrollando competencias en el talento humano de calidad, aportando al desarrollo sostenible de la región.

Visión. En el 2023 Seremos reconocidos como la empresa líder en auditoría administrativa y financiera del sector salud, calificada con los más altos estándares de calidad, con cubrimiento a nivel regional. Reconocida por su seriedad, compromiso y aporte al sostenimiento y desarrollo de la región.

Valores corporativos

Confidencialidad: En todo momento la información de nuestros clientes será mantenida en absoluta reserva.

Compromiso: Los procesos en nuestra empresa están centrados en un mejoramiento continuo del bienestar de nuestros colaboradores y la generación de acciones que permitan el desarrollo personal y profesional de cada uno de ellos. Igualmente, en lo que respecta a la ejecución de actividades que sean un aporte en el bienestar de la comunidad.

Competitividad: Nuestra compañía orientara todos sus esfuerzos en la búsqueda del liderazgo en la región y la búsqueda permanente de la maximización de la rentabilidad de nuestros clientes.

Responsabilidad: En nuestro compromiso y responsabilidad con nuestro trabajo garantizaremos a nuestros servicios la entrega oportuna y la satisfacción de manera integral.

Política de calidad. Para nuestra compañía, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y expectativas de nuestros clientes es un eje fundamental, soportado en un proceso de mejoramiento continuo. Para ello impulsamos una cultura de la calidad afianzada en el Compromiso, Responsabilidad, Competitividad y Confidencialidad en todas nuestras actuaciones. Así manteniendo un esfuerzo permanente en promover el desarrollo integral, humano y profesional de nuestros colaboradores.

Un propósito de SAC SAS es asegurarles a nuestros clientes la protección de su patrimonio, brindándoles un servicio de Auditoría Administrativa y Financiera Integral, que garantice disminuir los riesgos, dar el correcto cumplimiento de la normatividad vigente y el mejoramiento del control interno en los procesos administrativos, adicionando como servicio complementario una eficaz capacitación orientada a sus necesidades.

FIGURA 18. IMAGEN CORPORATIVA



Tipo de sociedad. Sociedad Por Acciones Simplificada. Las autoras para definir el tipo de sociedad en conjunto realizaron una consulta DOCUMENTAL metodológica de tipos de sociedad que se ajustara a las necesidades propuestas, que permitiera desarrollar las actividades de acuerdo a la constitución de una sociedad, por lo que una de las apreciaciones relacionadas por la revista dinero en la que define : “Las SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS, son un vehículo jurídico para la realización de cualquier actividad empresarial que puede ser utilizada por las micro, pequeñas y medianas, así como por las grandes, la SAS da la posibilidad a los empresarios de escoger las normas societarias que más convenga a sus intereses, lo que reafirma que se trata de una regulación flexible que se puede ajustar a los requerimientos de los empresarios”. Por lo anterior las autoras definen la constitución de un tipo de sociedad SAS.

6.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Para SAC, la identificación oportuna y gestión de cumplir con las necesidades de las empresas aliadas que se clasifican dentro del marco del Sistema de Salud es importante velar por el manejo adecuado de los recursos como aporte al sistema, buscando la mejora de las competencias y participación de las empresas aliadas, por lo que se relaciona el portafolio de servicios:

SAC brinda apoyo en los procesos de auditoría de cuentas, de acuerdo a los contratos establecidos entre las entidades, identificando errores de validación de datos, facturación de servicios, en la respuesta a las glosas y conciliación de las mismas, con el objetivo de disminuir la pérdida económica por procesos de gestión interna de las empresas aliadas.

Auditoría de calidad. SAC brinda apoyo en el desarrollo e instrumentalización de indicadores con la finalidad de dar acompañamiento en los procesos dirigidos a la mejora continua.

Auditoria concurrente. SAC gestiona el apoyo logístico de profesionales competentes dentro de las instituciones aliadas con la finalidad de brindar apoyo en el acompañamiento durante se efectúa el acto médico de auditoria de concurrencia velando por el efectivo uso de los recursos, una prestación de servicios pertinente y de calidad, definiendo una red de gestión para responder y gestionar oportunamente las atenciones por las instituciones

Acompañamiento en los procesos de habilitación y acreditación. SAC brinda el apoyo logístico para el diagnóstico, realización de planes de mejora, y seguimiento, de las instituciones que se enfocan en el mejoramiento continuo, para ofertar servicios competentes que cumplan los requisitos de habilitación. Ofrece acompañamiento adicional al cumplimiento de los logros de acreditación.

Asesoría financiera. SAC realiza un diagnóstico, con la revisión de estados financieros haciendo análisis de ellos y dando una observación como optimizar el capital de trabajo, mejorar la operatividad, acompañado de asesoría legal, desarrollando estrategias de conciliación permitiendo así el flujo de caja oportuno, con una proyección a mejorar la solvencia económica de las empresas aliadas

Contratación. SAC brinda apoyo a procesos de contratación, pre y contractuales contemplando el marco legal vigente velando por un acuerdo de voluntades que sea beneficioso, y coherente con los servicios ofertados por las instituciones.

Interventorías. SAC gestiona apoyo en respuestas a interventorías y requerimientos realizados por los entes de control velando por la continuidad en la actividad de las empresas aliadas, en la prestación de servicios.

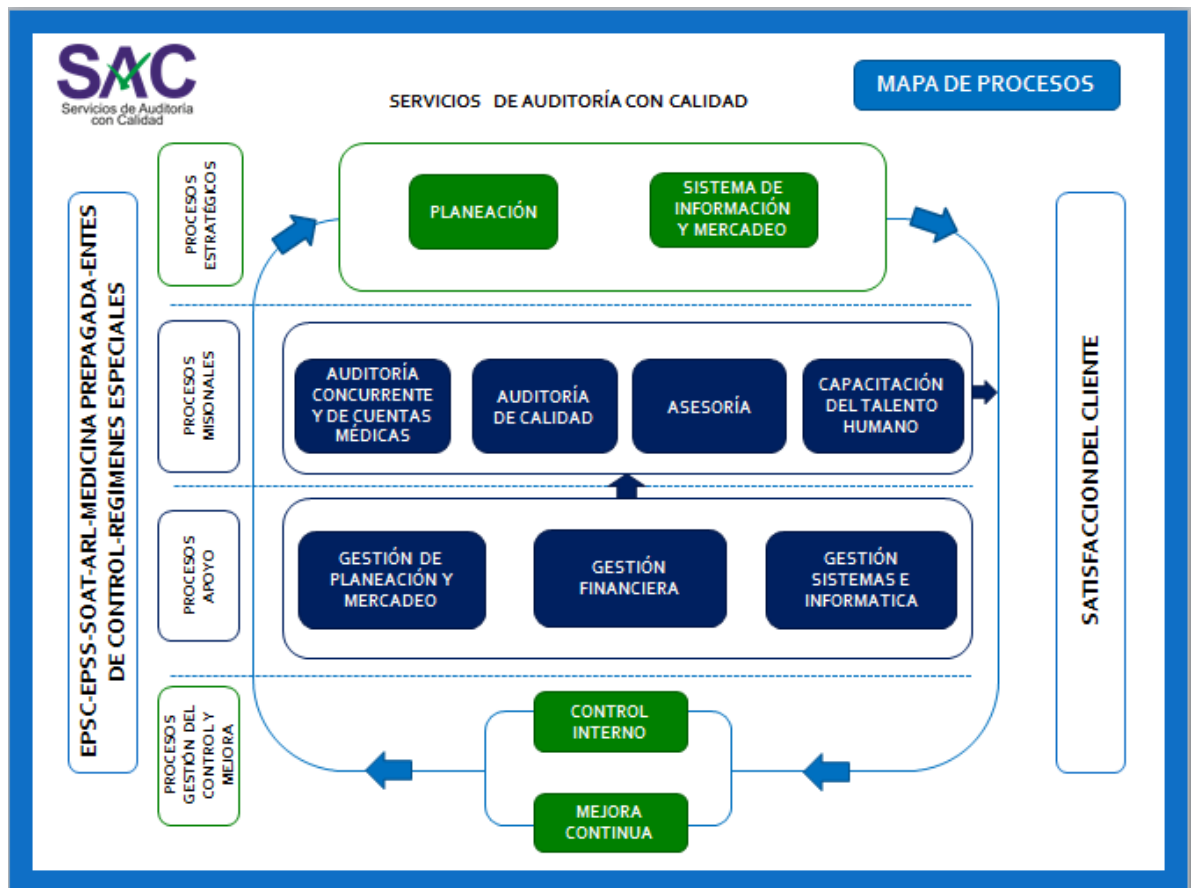
Capacitación del talento humano. Con la finalidad de que las empresas aliadas cuenten con un talento humano competente y pertinente en la toma de decisiones, SAC brinda capacitaciones de retroalimentación de las mejoras de los procesos realizados, al igual que talleres de actualizaciones en normatividad y procesos.

6.4 PROCESOS ORGANIZACIONALES

Para la implementación de los procesos organizacionales y en el desarrollo del mapa de procesos se establecieron los procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de gestión del control y mejora, dando una articulación y como resultado la prestación de servicios eficientes y acorde con lo planteado por las autoridades buscando cubrir con la necesidad de nuestras

empresas aliadas, por lo anterior se realizó una representación gráfica de cómo se articulan los procesos y el resultado final.

FIGURA 19. MAPA DE PROCESOS



Caracterización de los procesos

TABLA 19. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA DE CUENTAS

AUDITORIA DE CUENTAS							
OBJETIVOS	Mejorar la calidad de pagos de facturación por prestación de servicios Garantizar ingresos a la SAS por auditorías efectivas Mejorar la calidad de los procesos						
RESPONSABLE	Departamento de auditoria						
APOYO	Departamento de sistemas e informática - Departamento de contabilidad						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Identificar cantidad y números de glosas					
PLANEAR		Elegir el equipo de trabajo	Departamento de auditoria	Garantizar la cobertura de los servicios con el personal necesario	5 días	Sede Cali	Revisión la necesidad del personal, realizando la contratación pertinente
		Estructurar la negociación de % utilidad vs % de facturación	Departamento de auditoria - Departamento de contabilidad	Garantizar el costo/beneficio de los recursos utilizados vs cuentas auditadas	5 días después del cierre contable de las instituciones	Sede Cali	Revisión de contratos e identificar a que actor del sistema se aplica el servicio prestado (IPS-EPS- SECRETARIA)
HACER		Revisión de cuentas según servicios prestados	Departamento de auditoria	Aumento de pagos por facturación	15 días después de generar el cierre contable	Sede Cali	Aplicación de listas de chequeo, revisión de usuarios asignados efectividad, de prestación de servicios
		Consignar información en el sistema empresarial	Departamento de auditoria, Departamento de sistemas e informatica	Garantizar el pago efectivo de facturación	5 días	Sede Cali	Utilizar el sistema de información que verifique la calidad de la auditoria, garantizando la calidad del servicio prestado
		Unificación de soportes y cuentas de cobro	Departamento de auditoria	optimizar tiempos de radicación de cuentas	2 días	Sede Cali	Consolidar la información física de radicación de soportes completos
		Radicación de cuentas en las instituciones convenidas (EPS, Secretarias-Fosyga ADRES)	Departamento de auditoria	Optimizar el recurso humano utilizado	1 día	Sede Cali	Radicación de cuentas en las instituciones responsables del pago
VERIFICAR		Revisión de soportes de radicado	Departamento de auditoria	Garantizar la efectividad de radicación de cuentas en tiempos convenidos	1 día	Sede Cali	Se revisan los soportes de recibido por la institución
		Revisión de respuesta generada por responsable de pago, identificando glosas	Departamento de auditoria	Identificar el costo de la glosa efectuada	1 día	Sede Cali	Se revisan las glosas generadas por parte del responsable de pago
ACTUAR		Generar respuesta de glosas	Departamento de auditoria	Disminuir el costo de perdida por glosas generadas	1 día	Sede Cali	Se da respuesta a las glosas generadas
		Conciliación de glosas	Departamento de auditoria	Disminuir el costo de perdida por glosas generadas	1 día	Sede Cali	Realizar acuerdos conciliatorios para disminuir el margen de perdidas
		Retroalimentación al equipo de trabajo	Departamento de auditoria	Disminuir el costo de perdida por glosas generadas	1 día	Sede Cali	Realiza capacitaciones al equipo de auditoria para retroalimentar las fallas de los procesos
		Cuentas auditadas adecuadamente					

TABLA 20. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA CONCURRENTE






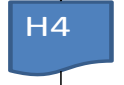
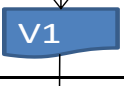
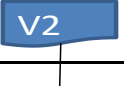
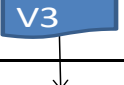


AUDITORIA CONCURRENTE							
OBJETIVOS	Mejorar la calidad de prestación de servicios de las instituciones prestadores de servicios de salud Cuentas auditadas Mejora continua						
RESPONSABLE	Departamento de auditoría						
APOYO	Departamento de sistemas e informática						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Auditar cuentas en las instituciones de acuerdo a normatividad de calidad					
PLANEAR		Elegir el equipo de trabajo	Departamento de auditoría, Departamento de sistemas e informática	Garantizar el costo/beneficio de los recursos utilizados	5 días después del cierre contable de las instituciones	Sede Cali	Revisión de servicios prestados en dentro de las instituciones guías y protocolos anexos
HACER		Revisión de servicios estancias prolongadas, eventos presentados	Departamento de auditoría	Garantizar la rotación de camas y la calidad de prestación de servicios	10 días	Sede Cali - instituciones	Aplicación de guías y protocolos de atención de los pacientes
		Aplicación de listas de chequeo	Departamento de auditoría	Identificar fallas que generen pérdidas	10 días	Sede Cali	Aplicación de guías y protocolos de atención de los pacientes
		seguimientos a casos reportados como eventos adversos	Departamento de auditoría	Disminuir el costo de perdida por glosas generadas	2 días	Sede Cali	Consolidar la información física
		Realizar planes de mejora de la institución	Departamento de auditoría	Mejorar la calidad de prestación de servicios	1 día	Sede Cali	Socializar los planes de mejora en la institución
VERIFICAR		Revisión de aplicación de planes de mejora	Departamento de auditoría	Garantizar la calidad en la prestación de servicios	1 día	Sede Cali	Se evalúan los equipos de trabajo de la institución
		Evaluar talento humano	Departamento de auditoría	Adherencia a los planes de mejora	1 día	Sede Cali	Se revisan indicadores de control y seguimiento
		Evaluar promedio estancia	Departamento de auditoría	Aumentar la prestación de servicios con calidad	1 día	Sede Cali	Se revisan censos de los servicios
ACTUAR		Socialización de avances y mejoras	Departamento de auditoría	Mejorar la calidad de prestación de servicios	1 día	Sede Cali	Retroalimentación de avances en el cumplimiento de planes de mejora
		Cuentas auditadas					

TABLA 21. PROCESOS MISIONALES – AUDITORIA DE CALIDAD

AUDITORIA DE CALIDAD							
OBJETIVOS		Evaluar los servicios prestados por la institución Identificar servicios posibles a habilitar y/o acreditar Implementar acciones de mejora en los servicios Evaluar estrategias implementadas					
RESPONSABLE		Departamento de auditoria					
APOYO		Departamento de sistemas e informática					
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Identificar los servicios prestados creando acciones de mejora					
PLANEAR		Elegir el equipo de trabajo	Departamento de auditoría - Departamento de sistemas	Garantizar el costo/beneficio de los recursos utilizados	5 días después del cierre contable de las instituciones	Sede Cali	Tener el equipo competente para la ejecución de las actividades de acuerdo a los sistemas de información
HACER		Realizar autoevaluación	Departamento de auditoría	Identificar motivos de incumplimiento	10 días	Sede Cali - instituciones	Aplicar listas de chequeo
		Realizar planes de mejora	Departamento de auditoría	Cumplir con los estándares de habilitación /acreditación evaluados	1 día	Sede Cali	Socializar los planes de mejora en la institución
VERIFICAR		Revisión de aplicación de planes de mejora	Departamento de auditoría	Garantizar el cumplimiento de las actividades propuestas	1 día	Sede Cali	Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones implementadas
		Realizar autoevaluación	Departamento de auditoría	Garantizar la efectividad de las acciones de mejora	10 días	Sede Cali - instituciones	Aplicar listas de chequeo
ACTUAR		Socialización de avances y mejoras	Departamento de auditoría	Mejorar la calidad de prestación de servicios	1 día	Sede Cali	Retroalimentación de avances en el cumplimiento de planes de mejora
		Servicios habilitados y/o acreditados					

Tabla 22. PROCESOS MISIONALES – ASESORIAS

ASESORIAS							
OBJETIVOS	Brindar apoyo en los procesos Garantizar la mejora de procesos Mejorar ingresos						
RESPONSABLE	Departamento de auditoria						
APOYO	Departamento de contabilidad						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Asesorías en los procesos					
		Elegir el equipo de trabajo para el tipo de asesoría	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Garantizar el costo/beneficio de los recursos utilizados	5 días después del cierre contable de las instituciones	Sede Cali	Tener el equipo competente para la ejecución de las actividades
PLANEAR		Evaluar los procesos que requieren la asesoría	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Análisis de los procesos, identificando puntos críticos a mejorar	7 días	Sede Cali	Conocer las necesidades de apoyo
		Analizar la información brindada	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Garantizar la selección de los procesos que requieren apoyo	10 días	Sede Cali	Revisión de documentación aportada, seleccionando puntos críticos, autoevaluando el proceso, de acuerdo a los sistemas de información
		Acompañamiento en la elaboración de planes de mejora	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Garantizar el planteamiento de actividades, coherente con la necesidad de apoyo	6 días	Sede Cali - instituciones	Realizar planes de mejora con el equipo de trabajo y socialización de los mismos
VERIFICAR		Evaluar el cumplimiento de las actividades de mejora	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Garantizar la articulación de las tareas ejecutadas con los procesos	1 día	Sede Cali	Se realiza una inspección a los documentos, y a la ejecución de los procesos
		Seguimiento de indicadores	Departamento de auditoría	Identificar los avances y alcances de las actividades propuestas	1 día	sede Cali	Se revisan el nivel de avance de los indicadores
ACTUAR		Socialización de cumplimiento de metas	Departamento de auditoría	Identificar los avances y alcances de las actividades propuestas	1 día	Sede Cali- instituciones	Se socializa las actividades realizadas, y las acciones realizadas
		Firmar actas de compromiso	Departamento de auditoría	Comprometer a los procesos en el cumplimiento de las acciones de mejora	1 día	Sede Cali- instituciones	Realizar planes de mejora con el equipo de trabajo
		Asesoría brindada					

Tabla 23. PROCESOS MISIONALES – CAPACITACIONES




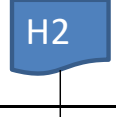
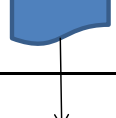
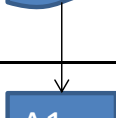
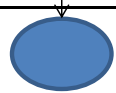

CAPACITACIONES							
OBJETIVOS	Mejorar las competencias del talento humano Disminuir los reproceso en la ejecución de actividades Mejorar el rendimiento del recurso humano						
RESPONSABLE	Departamento de auditoria						
APOYO	Departamento de contabilidad						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Capacitar el talento Humano					
PLANEAR		Definir personal que va a realizar las capacitaciones	Departamento de auditoría - Departamento de contabilidad	Optimizar los recursos	1 día	Sede Cali	Se selecciona los profesionales que van a realizar las capacitaciones
HACER		Identificar temas a capacitar	Departamento de auditoría	Ayuda la selección de temas competentes con la necesidad del proveedor	1 día	Sede Cali	Revisan los procesos que requiere refuerzo de capacitación
		Definir cronograma con los temas a capacitar	Departamento de auditoría	Optimizar el tiempo	1 día	Sede Cali - instituciones	Se articula unas fechas de capacitación con el proveedor
		Realizar las capacitaciones	Departamento de auditoría	Mejora la calidad y rendimiento del recurso humano	5 días	Sede Cali - instituciones	Se capacita al personal
VERIFICAR		Evaluar los temas socializados	Departamento de auditoría	Corroboro la captación de la información	1 día	Sede Cali - instituciones	Se realizan talleres que medirán la captación de información brindada
ACTUAR		Compartir memorias de capacitaciones	Departamento de auditoría	Brinda apoyo a los conocimiento adquiridos	1 día	Sede Cali - instituciones	Se comparte información de las capacitaciones
		Personal capacitado					

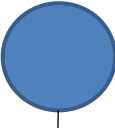

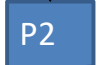


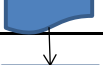



TABLA 24. PROCESOS DE APOYO

PROCESOS DE APOYO							
OBJETIVOS	Brindar apoyo al cumplimiento de los servicios a prestar Definir la efectividad de utilización de recursos Definir equipos de trabajo competentes						
RESPONSABLE APOYO	Coordinación de planeación y mercadeo Gerencia general						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Dar apoyo en la ejecución de procesos misionales					
PLANEAR		Identificar el servicio a prestar	Coordinación de planeación y mercadeo - Gerencia general	Garantizar la efectividad de prestar servicios que requiere las empresas aliadas	5 días	Sede Cali	Revisión de servicios requeridos por el contratante
		Identificar el costo de los servicios a prestar	Coordinación de planeación y mercadeo - Gerencia general	Garantizar el costo de servicios a prestar y flujo de caja	5 días	Sede Cali	Se revisan los costos de los servicios a prestar negociando métodos de pago
		Seleccionar el equipo de trabajo	Coordinación de planeación y mercadeo	Identificar el personal idoneo para atender los servicios contratados	1 día	Sede Cali	Se realiza la selección de personal
HACER		Capacitar al equipo que brindara apoyo a los servicios a prestar	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la calidad de información y servicios a prestar	5 días	Sede Cali	Se capacita al personal de acuerdo a los servicios a prestar
		Coordinar la logística de despliegue del personal	Coordinación de planeación y mercadeo	Optimizar los recursos y tiempo de prestación de servicios	2 días	Sede Cali	Se identifica los insumos requeridos, y tiempos de respuesta por parte de los funcionarios
		Implementación de estrategias definidas para la prestación de servicios	Coordinación de planeación y mercadeo	Prestar servicios contratados	1 día	Sede Cali	Se implantan las actividades definidas con el equipo de trabajo
VERIFICAR		Seguimiento al cumplimiento de actividades propuestas	Coordinación de planeación y mercadeo	Optimizar tiempos de respuesta	1 día	Sede Cali	Se revisan las actividades realizadas de acuerdo a los cronogramas establecidos
		Evaluar satisfacción del cliente	Coordinación de planeación y mercadeo	Velar por satisfacción del cliente de acuerdo a las actividades realizadas	1 día	Sede Cali	Se realiza acercamiento con el contratante para evaluar si se cumple con las expectativas de los servicios contratados
ACTUAR		Realizar acciones de mejora	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la satisfacción del cliente	1 día	Sede Cali	Se realiza acciones de mejora con el personal, cumpliendo con las expectativas del cliente
		Evaluar cumplimiento de actividades	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la efectividad de los servicios prestados	1 día	Sede Cali	Se evalúa cronograma de actividades propuesta
		Retroalimentación al equipo de trabajo	Coordinación de planeación y mercadeo	Mejorar la calidad de los servicios prestados	1 día	Sede Cali	Se socializa con el equipo de trabajo la respuesta del contratante frente a las actividades realizadas
		Cliente satisfecho					

TABLA 25. PROCESOS DE GESTION DEL CONTROL Y MEJORA

PROCESOS GESTION DEL CONTROL Y MEJORA							
OBJETIVOS	Brindar servicios de calidad Optimizar recursos Mejorar los procesos Cumplir con objetivos misionales de acuerdo al marco legal						
RESPONSABLE	Coordinación de planeación y mercadeo						
APOYO	Secretaría general						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Cumplir con los procesos misionales y objetivos propuestos					
PLANEAR		Identificar servicios a prestar	Coordinación de planeación y mercadeo - Secretaría general	Garantizar la efectividad de prestar servicios que requiere las empresas aliadas	5 días	Sede Cali	Revisión de servicios requeridos por el contratante
		Establecer actividades de control	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la efectividad de los servicios a prestar	5 días	Sede Cali	Establecer cronograma de seguimiento
HACER		Visitas al equipo de trabajo	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar el cumplimiento de los servicios contratados	5 días	Sede Cali	Se realizan visitas al equipo de trabajo en el campo de acción
		Acompañamiento en el despliegue de las estrategias establecidas para la prestación de servicios	Coordinación de planeación y mercadeo	Cumplir con las metas propuestas en los procesos misionales	2 días	Sede Cali	Se establece comité equipo de calidad, que evalúa el cumplimiento de los objetivos propuestos
		Control de gastos	Coordinación de planeación y mercadeo	Optimizar los recursos utilizados	2 días	Sede Cali	Realizar seguimiento a los gastos generados de acuerdo el presupuesto planteado
VERIFICAR		Seguimiento a los indicadores propuestos	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantiza la articulación de los procesos de acuerdo a las metas propuestas	1 día	Sede Cali	Se revisan las actividades realizadas, y la efectividad de las mismas
		Evaluar satisfacción del cliente interno y externo	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar el cumplimiento de las metas propuestas	1 día	Sede Cali	Se realiza acompañamiento a los clientes internos y externos por medio de encuesta de satisfacción
ACTUAR		Realizar acciones de mejora	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la satisfacción del cliente	1 día	Sede Cali	Se realiza acciones de mejora con el personal, cumpliendo con las expectativas del cliente interno y externo
		Evaluar cumplimiento de actividades de mejora	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la calidad de los servicios	1 día	Sede Cali	Se evalúa cronograma de actividades propuestas
		Retroalimentación al equipo de trabajo	Coordinación de planeación y mercadeo	Mejorar la calidad de los servicios prestados	1 día	Sede Cali	Se socializa con el equipo de trabajo la respuesta de clientes internos y externos
		Cumplimiento de procesos misionales					

TABLA 26. PROCESOS ESTRATEGICOS

		PROCESOS ESTRATEGICOS					
OBJETIVOS	Promocionar la empresa Consecución de clientes Definir estrategias de calidad						
RESPONSABLE	Coordinación de planeación y mercadeo						
APOYO	Gerencia General						
	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UTILIDAD	TIEMPO	SITIO	METODOLOGIA
		Posicionar la marca SAC SAS en el mercado y captación de clientes					
PLANEAR		Identificar servicios a prestar	Coordinación de planeación y mercadeo - Gerencia General	Definir servicios a ofertar	5 días	Sede Cali	Se realiza portafolio de servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes
		Definir estrategias de mercadeo	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar la promoción de la empresa	5 días	Sede Cali	Definir medios de difusión, estrategias de mercadeo
HACER		Lanzamiento de la empresa en el mercado	Coordinación de planeación y mercadeo y -Gerencia General	Dar a conocer la empresa SAC SAS	5 días	Sede Cali	Se realiza evento de lanzamiento de la empresa
		Captación de clientes	Coordinación de planeación y mercadeo y -Gerencia General	Promocionar el portafolio de servicios	2 días	Sede Cali	Se realizan visitas a los posibles clientes
VERIFICAR		Evaluar los servicios contratados	Coordinación de planeación y mercadeo	Identificar los clientes que contrataron los servicios	1 día	Sede Cali	Se revisan los servicios contratados de acuerdo a las estrategias de mercadeo planteadas
		Evaluar los ingresos	Coordinación de planeación y mercadeo	Garantizar los ingresos	1 día	Sede Cali	Se revisan los estados financieros
ACTUAR		Mejorar las estrategias de mercadeo	Coordinación de planeación y mercadeo	Identificar estrategias a mejorar	1 día	Sede Cali	Se realizan actividades de lluvia de ideas para mejorar la promoción de la empresa
		Captación de clientes posicionamiento de la empresa en el mercado					

Plan de cargos. Para definir el plan de cargos se hizo un análisis de acuerdo a los procesos misionales de la empresa, posterior a ello se realizó un mapeo de salarios y tipos de contratación en el mercado, se decide realizar contrato de trabajo a término fijo inferior a un año debido a su remuneración básica, en cuanto a prestación de servicios se contrata al gerente general, coordinador de planeación y mercadeo, contador, ingeniero en sistemas y los auditores, esto debido a la autonomía e independencia del contratista en el ejercicio de sus labores.

Para dar cumplimiento al proyecto de creación de empresa se requieren los siguientes profesionales

- Un gerente general
- Una secretaria general
- Un coordinador de planeación y mercadeo
- Un contador
- Un ingeniero de sistemas
- Un auditor de cuentas médicas y concurrencia
- Un auditor de calidad

Identificando así por medio de la aplicación del instrumento un costo de nómina de \$15.132.804 descritos en la tabla anexa:

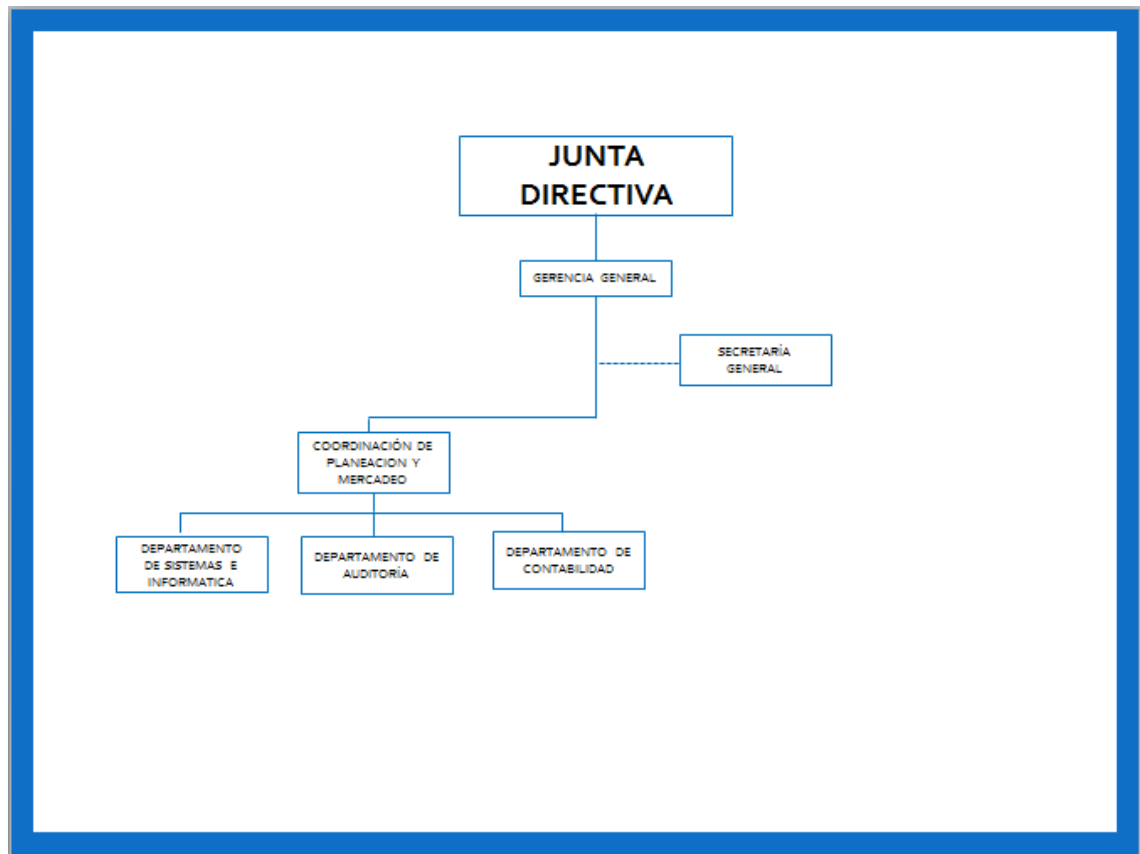
Tabla 27. PLAN DE CARGOS

Cargo	Gerente General	Secretaria General	Coordinador de planeacion y mercadeo	Contador	Ingeniero de sistemas	Auditor de Cuentas Medicas Y Concurrencia	Auditor de Calidad
Tipo de contrato	Contrato por prestación de servicios	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año	Contrato por prestación de servicios	Contrato por prestación de servicios	Contrato por prestación de servicios	Contrato por prestación de servicios
Remuneracion basica	\$ 4.300.000	\$ 800.000	\$ 2.700.000	\$ 950.000	\$ 800.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000
Subsidio de transporte	\$ 0	\$ 88.211	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Salud	\$ 0	\$ 68.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Pensiones	\$ 0	\$ 96.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Riesgos laborales	\$ 0	\$ 4.176	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Caja de Compensación	\$ 0	\$ 32.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
ICBF	\$ 0	\$ 24.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
SENA	\$ 0	\$ 16.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Provisión vacaciones	\$ 0	\$ 66.667	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Provisión Primas	\$ 0	\$ 74.018	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Provisión Cesantías e intereses	\$ 0	\$ 82.900	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Provisión dotación	\$ 0	\$ 16.667	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Provisión bienestar y capacitación	\$ 0	\$ 14.167	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Valor total costo	\$ 4.300.000	\$ 1.382.804	\$ 2.700.000	\$ 950.000	\$ 800.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000

Gastos contrato a termino fijo inferior a un ano	\$ 1.382.804
Gastos contrato por prestacion de servicios	\$ 13.750.000
Total costo nomina	\$ 15.132.804

Organigrama. Una vez identificados los perfiles de cargos y caracterizados los procesos, se diseña la representación gráfica del organigrama de la empresa, la cual tiene como finalidad ubicar jerárquicamente las áreas definidas en la empresa.

FIGURA 20. ORGANIGRAMA



6.5 DETERMINACIÓN DE NECESIDAD DE TALENTO HUMANO

Para dar cumplimiento al proyecto de creación de empresa se requieren los siguientes profesionales:

- Un gerente general
- Una secretaria general
- Un coordinador de planeación y mercadeo
- Un contador
- Un ingeniero de sistemas
- Un auditor de cuentas médicas y concurrencia
- Un auditor de calidad

TABLA 28. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – GERENTE GENERAL

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		GERENTE GENERAL
PERFIL DEL CARGO		Trazar, orientar y planificar la empresa, definiendo de manera permanente la estrategia, los objetivos a cumplir y organizando de forma recurrente la estructura empresarial para enfrentar los retos del crecimiento corporativo.
RESPONSABILIDADES		
1	Hacer cumplir correctamente la plataforma estratégica de la empresa y aplicar en todos los procesos la normatividad vigente.	
1		
2	Promover el trabajo en equipo	
3	Participar activamente en la toma de decisiones para contribuir al crecimiento y sostenimiento empresarial.	
4	Controlar las actividades desarrolladas, detectando las desviaciones y	
5	Analizar los problemas de la empresa, en los aspectos contables	
6	Demás funciones asignadas por la empresa.	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 4.300.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Junta Directiva		
PERSONAL A CARGO		
Si		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Médico general, especialista en gerencia de instituciones de salud	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Contabilidad, Finanzas, Presupuesto de Gobierno, Costos, calidad de la prestación de servicios de salud, herramientas ofimáticas	
EXPERIENCIA	5 años ejerciendo cargos del nivel directivo.	
COMPETENCIAS	DEFINICIÓN	
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita	
TRABAJO EN EQUIPO	Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados	
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.	
RESPONSABILIDAD	Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica	

TABLA 29. DISEÑO DE PERFILES CARGOS –SECRETARIA GENERAL


		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		SECRETARIA GENERAL
PERFIL DEL CARGO		Brindar soporte en las tareas ejecutivas, administrativas y misionales para lograr el óptimo desarrollo de la empresa.
RESPONSABILIDADES		
1	Apoyar en el registro, archivo y control de la correspondencia de la empresa	
2	Velar por la confidencialidad y seguridad de los datos	
3	Colaborar en forma oportuna y eficiente en todos los procesos de la empresa	
4	Mantener agenda activa de las actividades de la jefatura y funcionarios de áreas y coordinaciones	
5	Poner en marcha las acciones y directrices recibidas por el gerente general	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 800.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Gerente general		
PERSONAL A CARGO		
No		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Técnico o tecnólogo en áreas administrativas o afines	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Contabilidad, finanzas, costos, calidad de la prestación de servicios de salud, herramientas ofimáticas	
EXPERIENCIA	3 años ejerciendo cargos similares en áreas administrativas del sector salud	
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.	
TRABAJO EN EQUIPO	Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados	
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.	
RESPONSABILIDAD	Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica	

TABLA 30. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN Y MERCADEO

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		COORDINADOR DE PLANEACION Y MERCADEO
PERFIL DEL CARGO		Coordinar el estudio, diseño y proyección de las estrategias necesarias para la toma de decisiones en cuanto a mercadeo y publicidad.
RESPONSABILIDADES		
1	En conjunto con sus colaboradores, elaborar y desplegar un plan de mercadeo de auditoria en salud.	
2	Desarrollar estrategias de publicidad para promocionar los servicios ofrecidos por la empresa	
3	Cumplir oportunamente a todos los clientes	
4	Proyectar acciones de mejora continua	
5	Fomentar el trabajo en equipo y una cultura de autocontrol respecto a las actividades propias de la dependencia	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 2.700.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Gerencia General		
PERSONAL A CARGO		
Si		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en mercadeo, especialista en gerencia de instituciones de salud / mercadeo.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Comercio sector salud, mercadeo, merchandising, administración, herramientas ofimáticas.	
EXPERIENCIA	3 años ejerciendo cargos a nivel comercial en el sector salud	
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA		Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.
TRABAJO EN EQUIPO		Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados
MANEJO DE LA INFORMACIÓN		Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.
RESPONSABILIDAD		Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica

TABLA 31. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – CONTADOR

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		CONTADOR
PERFIL DEL CARGO		Liderar los procesos financieros, desarrollando estrategias que permitan mantener el adecuado flujo de los recursos económicos de la organización.
RESPONSABILIDADES		
1	Contribuir a que la información contable sea registrada de manera oportuna y confiable	
2	Realizar los reportes de información requeridos	
3	Manejo de software financiero administrativo	
4	Realizar los balances e informes financieros	
5	Asesorar a los clientes en cuanto a procesos financieros	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 800.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Coordinador De Planeación y Mercadeo		
PERSONAL A CARGO		
No		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S y ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO		Contador publico
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS		Contabilidad, finanzas, presupuesto, costos y Tributario en el sector salud
EXPERIENCIA		2 años en el sector salud
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA		Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.
TRABAJO EN EQUIPO		Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados
MANEJO DE LA INFORMACIÓN		Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.
RESPONSABILIDAD		Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica

TABLA 32. INGENIERO DE SISTEMAS



		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		INGENIERO DE SISTEMAS
PERFIL DEL CARGO		Planear, diseñar e implementar proyectos de tecnología, participando activamente en todas las etapas de los mismos.
RESPONSABILIDADES		
1	desarrollar, innovar y brindar soporte de acuerdo con el requerimiento de cada proyecto,	
2	Aportar el conocimiento de ingeniería de software, implementando tecnologías de punta.	
3	Trabajar continuamente por los resultados corporativos de cada cliente.	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 800.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Coordinador de Planeación y Mercadeo		
PERSONAL A CARGO		
No		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Ingeniero de sistemas	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Desarrollo de Software sector salud	
EXPERIENCIA	2 años en el sector salud	
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA		Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.
TRABAJO EN EQUIPO		Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados
MANEJO DE LA INFORMACIÓN		Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.
RESPONSABILIDAD		Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica

TABLA 33. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – DESCRIPCIÓN DEL CARGO

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		AUDITOR DE CUENTAS MEDICAS Y CONCURRENCIA
ROL DEL CARGO		Realizar auditoría de cuentas y el seguimiento a la trazabilidad de recobros, gestionar conciliaciones de facturas, control de desviaciones en el costo y radicación de las mismas; realizar auditoría de concurrencia.
RESPONSABILIDADES		
1	Aplicar la normatividad vigente en cada uno de los procesos asignados	
2	Mejorar la calidad de los datos y de los procesos relacionados con cuentas	
3	Analizar los resultados orientados a la evaluación de los costos en salud	
4	Realizar proceso de conciliación de facturas glosadas ante las entidades responsables de pago	
5	Revisar cuentas previamente con relación en el acuerdo de voluntades	
6	Realizar auditoría de concurrencia a instituciones según nivel de complejidad	
7	Presentar informes de gestión a todos los clientes	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 2.500.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Coordinador de planeación y mercadeo		
PERSONAL A CARGO		
No		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Medico general con especialización en auditoria en servicios de salud	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Plan Obligatorio de Salud, protocolos de manejo de patologías ambulatorias y de hospitalización, sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, Auditoría de concurrencia, seguridad del paciente, protocolos de manejo de patologías de hospitalización, normatividad auditoría de cuentas médicas y recobros, normatividad medicamentos, conocimientos en auditoría de cuentas, liquidación de cirugías, auditoría de medicamentos y tarifas	
EXPERIENCIA	2 años en Auditoría de cuentas médicas y recobros.	
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.	
TRABAJO EN EQUIPO	Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados	
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.	
RESPONSABILIDAD	Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica	

TABLA 34. DISEÑO DE PERFILES CARGOS – AUDITOR DE CALIDAD

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO		AUDITOR DE CALIDAD
ROL DEL CARGO		Realizar procesos de control y vigilancia, aplicar el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, capacitar talento humano en cuanto a normatividad vigente y temas específicos.
RESPONSABILIDADES		
1	Asesorar, realizar acompañamiento y generar documentos que garanticen al cliente un óptimo proceso de calidad como entidad.	
2	Asesorar en la estructuración y habilitación de servicios de salud	
3	Acompañar y asesorar en PAMEC, seguridad del paciente y acreditación	
4	Capacitación al talento humano en cuanto normatividad vigente y procesos de auditoría	
TIPO DE CONTRATACIÓN		
Contrato por prestación de servicios		
REMUNERACIÓN BÁSICA		
\$ 2.500.000		
DEPENDENCIA JERÁRQUICA		
Coordinador de planeación y mercadeo		
PERSONAL A CARGO		
No		
RELACIONES INTERNAS		
Con el equipo de trabajo		
RELACIONES EXTERNAS		
Entes públicos y privados (E.A.P.B, I.P.S, ENTES DE CONTROL)		
REQUISITOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES		
NIVEL EDUCATIVO	Enfermera con especialización en auditoría en servicios de salud	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, seguridad del paciente, normatividad vigente de calidad.	
EXPERIENCIA	2 años en Auditoría de calidad.	
COMPETENCIAS		DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA		Entender las ideas propias y ajenas creando un canal claro que permita comunicación satisfactoria con los clientes.
TRABAJO EN EQUIPO		Integrar las aptitudes de los miembros llevando a que se potencien sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentando la eficacia de los resultados
MANEJO DE LA INFORMACIÓN		Cumplir con el acuerdo de confidencialidad protegiendo así la información de los clientes.
RESPONSABILIDAD		Cumplir deberes y compromisos acorde con la plataforma estratégica

Presupuesto de Inversión. Para realizar el presupuesto de inversión se seleccionó un barrio estratégico del sector salud en la ciudad de Santiago de Cali Valle del Cauca, posteriormente se hace la selección de un inmueble en arriendo de 5 oficinas, después de tener una perspectiva de lo que se tiene y quiere, se hace una cotización de muebles y enseres en varios almacenes de cadena, esto con el fin de adecuar los espacios y brindar comodidad a cliente interno y externo. Por lo anterior los costos se describen a continuación:

TABLA 35. INVERSIÓN DE EQUIPOS

ELEMENTO	REFERENCIA	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Computador todo en uno	PC All in One HP - 20-c320 - Intel Pentium - 19.5" Pulgadas - Disco Duro 1Tb - Negro	\$ 999.000	3	\$ 2.997.000
Computador portátil	Portátil ASUS - X505BA - AMD A9 - 15.6" Pulgadas - Disco Duro 1Tb - Gris	\$ 999.000	5	\$ 4.995.000
Impresora multifuncional	Multifuncional EPSON L575 Negro	\$ 929.000	1	\$ 929.000
Celular	Celular Libre HUAWEI Y5 Lite 2017 Ds Dorado 4G	\$ 249.900	3	\$ 749.700
Teléfono	Teléfono Inalámbrico Dect PANASONIC ID TGB112 2x1 Negro	\$ 126.900	1	\$ 126.900
Aire acondicionado	Aire Acondicionado Minisplit 11.500 BTU EASX12A3RSEQW 110V Blanco	\$ 959.900	1	\$ 959.900
Videoprojector	Electrolux	\$ 1.424.925	1	\$ 1.424.925
VALOR TOTAL				\$ 12.182.425

TABLA 36. INVERSION MUEBLES

INVERSION MUEBLES				
Escritorio	Estación de Trabajo PRACTIMAC Madrid Rovere	\$ 359.900	4	\$ 1.439.600
Silla ergonómica	Silla de Oficina TUKASA 5938 Negra	\$ 207.920	4	\$ 831.680
Silla fija	Silla fija interlocutora cromada Novaiso	\$ 109.000	4	\$ 436.000
Tadem x 3	Tandem Silla De 3 Puestos Negro	\$ 439.000	1	\$ 439.000
Tablero en acrilico	Tablero acrílico magnético de 90 cm x 120 cm	\$ 222.900	1	\$ 222.900
Archivador	Archivador 3 cajones Oxford	\$ 327.200	2	\$ 654.400
Dispensador de agua	Dispensador de Agua KALLEY K-WD15KR	\$ 454.900	1	\$ 454.900
Cafetera	Cafetera Digital KALLEY K-MCD900N	\$ 54.950	1	\$ 54.950
Mesa para sala de juntas	Mesa de Juntas 73x180x100cm Pedestal en V Industrias Cruz	\$ 769.900	1	\$ 769.900
VALOR TOTAL				\$ 5.303.330

En cuanto al presupuesto de funcionamiento las autoras tomaron los valores del personal contratado, materiales y suministros, gastos generales y depreciaciones a 5 y 10 años esto con el fin de realizar el consolidado para observar ingresos, egresos y utilidad

TABLA 37. PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO MENSUAL

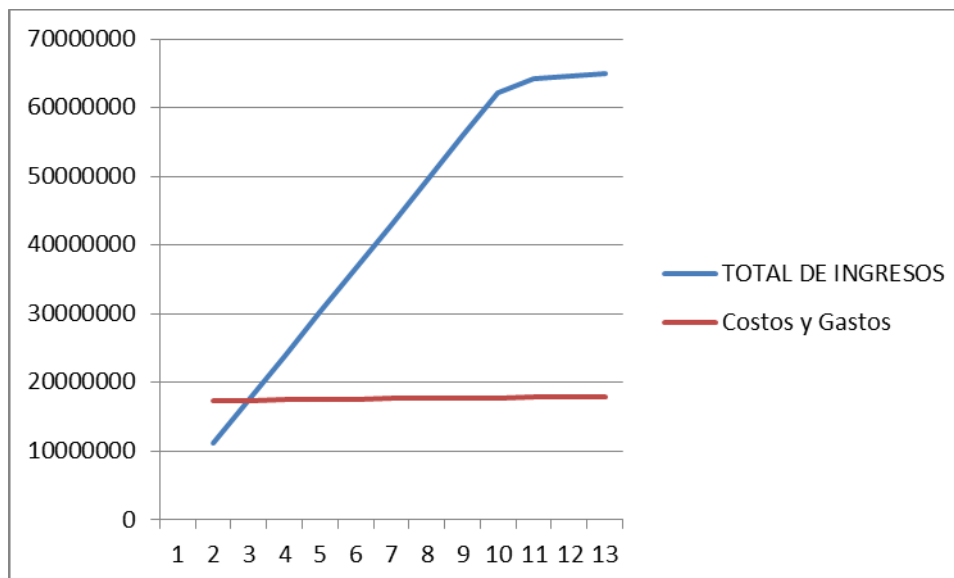
DETALLE		VALOR
SERVICIOS PERSONAL	Costos y gastos de personal asociados a contrato fijo menor a un año	\$ 1.382.804
	Costos y gastos de personal asociados a contrato por prestación de servicios	\$ 13.750.000
MATERIALES Y SUMINISTROS MENSUAL	Resmas de papel y tinta para impresora	\$ 130.000
	Material publicitario y lanzamiento de marca	\$ 2.500.000
	Insumos de oficina	\$ 100.000
GASTOS GENERALES	Arriendo	\$ 600.000
	Servicios públicos	\$ 350.000
	Aseo y cafetería	\$ 600.000
	Mantenimiento y adecuaciones mensuales	\$ 150.000
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINA (5 AÑOS)		\$ 203.040
DEPRECIACION DE MUEBLES (10 AÑOS)		\$ 44.194
TOTAL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO		\$ 19.810.038

Consolidado de información. En el consolidado se observa que en el primer mes no se logra recuperar la inversión del capital dado a que dicha inversión es de \$19.810.038 y el total de ganancia solo fue de \$11.090.000 mostrando un déficit de – \$8.720.038 se calcula que a partir del tercer mes de funcionamiento se debe recuperar la inversión obteniendo así una ganancia de más del 10 % mensual.

TABLA 38. CONSOLIDADO DE COSTOS

Servicios Ofrecidos	Auditoría de cuentas	Auditorías de Calidad	Asesorías	Capacitación	TOTAL DE INGRESOS	Costos y Gastos	Mes	Utilidad
Mes								
1	\$ 4.800.000	\$ 3.800.000	\$ 1.680.000	\$ 810.000	\$ 11.090.000	\$ 17.380.038	1	-\$ 6.290.038
2	\$ 7.200.000	\$ 5.700.000	\$ 3.360.000	\$ 1.215.000	\$ 17.475.000	\$ 17.430.038	2	\$ 44.962
3	\$ 9.600.000	\$ 7.600.000	\$ 5.040.000	\$ 1.620.000	\$ 23.860.000	\$ 17.480.038	3	\$ 6.379.962
4	\$ 12.000.000	\$ 9.500.000	\$ 6.720.000	\$ 2.025.000	\$ 30.245.000	\$ 17.530.038	4	\$ 12.714.962
5	\$ 14.400.000	\$ 11.400.000	\$ 8.400.000	\$ 2.430.000	\$ 36.630.000	\$ 17.580.038	5	\$ 19.049.962
6	\$ 16.800.000	\$ 13.300.000	\$ 10.080.000	\$ 2.835.000	\$ 43.015.000	\$ 17.630.038	6	\$ 25.384.962
7	\$ 19.200.000	\$ 15.200.000	\$ 11.760.000	\$ 3.240.000	\$ 49.400.000	\$ 17.680.038	7	\$ 31.719.962
8	\$ 21.600.000	\$ 17.100.000	\$ 13.440.000	\$ 3.645.000	\$ 55.785.000	\$ 17.730.038	8	\$ 38.054.962
9	\$ 24.000.000	\$ 19.000.000	\$ 15.120.000	\$ 4.050.000	\$ 62.170.000	\$ 17.780.038	9	\$ 44.389.962
10	\$ 24.000.000	\$ 19.000.000	\$ 16.800.000	\$ 4.455.000	\$ 64.255.000	\$ 17.830.038	10	\$ 46.424.962
11	\$ 24.000.000	\$ 19.000.000	\$ 16.800.000	\$ 4.860.000	\$ 64.660.000	\$ 17.880.038	11	\$ 46.779.962
12	\$ 24.000.000	\$ 19.000.000	\$ 16.800.000	\$ 5.265.000	\$ 65.065.000	\$ 17.930.038	12	\$ 47.134.962

FIGURA 21. INGRESOS, COSTOS Y GASTOS



En esta proyección el servicio que genera más ganancia es auditoría de cuentas médicas con una progresión mes del 10%, los servicios que generan poca ganancia son las capacitaciones a talento humano debido a que estas tienen una progresión mes del 5%

S.A.C S.A.S aspira que al cumplir 12 meses ofertando los servicios de auditoria con calidad se llegue a una utilidad de \$44.704.962 logrando así una estabilidad financiera.

7. CONCLUSIONES

- La necesidad de las autoras por proyectarse a la independencia y creación de empresa, desarrollo personal profesional y económico, fue un incentivo para la creación de empresas.
- El conocimiento de la situación actual del sistema de salud, las falencias en la auditorías y las pérdidas económicas para los actores del sistema, problemática expuesta en el árbol de problemas, fueron pilares necesarios para la iniciativa de la creación de empresa.
- Con los conocimientos y habilidades adquiridas y una importante investigación se logra la elaboración de este proyecto de creación de Empresa que da respuesta a una complejidad de problemáticas que deben ser reconocidas y resueltas con el propósito de lograr el desarrollo del objeto social de las empresas del sector salud, surge SAC SAS como una empresa especializada en auditoría administrativa y financiera del sector salud de Santiago de Cali.
- El proyecto de creación de la empresa SAC servicios de auditoría con calidad, se desarrolla en cumplimiento de un proceso que incluye la realización de un estudio de mercado, evaluación de la idea de negocio, una evaluación técnica e identificación de la necesidad de crear una empresa de auditoria que permita dar respuesta a la necesidad de demanda de los actores del sector salud descritos en este trabajo, plataforma de negocios, proyecciones misionales y visionales, política de calidad, tipo de sociedad, portafolio de servicios y el plan de mercado para el logro del posicionamiento de la empresa.
- La creación de la plataforma estratégica logro estructurar la finalidad y la razón de ser de la empresa, incentivo a las autoras para los desarrollo de la imagen corporativa, aclarando conceptos de creación de empresa.
- Una fortaleza importante dentro de la creación de SAC servicios en auditoria con calidad, está la capacitación del personal en las empresas aliadas por medio del portafolio de servicios ofertado, de tal manera que les permita contar con un talento humano competente y pertinente en la toma de decisiones. Capacitaciones orientadas principalmente como una retroalimentación de mejora de los procesos realizados, al igual que talleres de actualizaciones en normatividad y procesos.

- Un análisis del sistema de salud permite inferir que, aunque se presenta una evolución económica, hay un desbalance en el recaudo de cuentas por pagar entre las instituciones habilitadas en la prestación de servicios de salud y las empresas que son administradoras de los recursos del sector. Así mismo la falta de desarrollo del perfil del profesional de salud de manera integral, falta de competencia y pertinencia, falta de información, incomprensión de la normatividad.
- En Colombia la prestación de servicios como los ofertados por las autoras de manera unificada, son escasos, si bien existen empresas que presten estos servicios divididos, lo que da un valor de diferencia en el mercado a lo ofertado. por lo anterior es viable según el análisis realizado al presupuesto de inversión y de mercados la creación de una empresa que brinde los servicios propuestos en este proyecto.

8. RECOMENDACIONES

- Es necesario el desarrollo del árbol de problemas para identificar la necesidad en el mercado y plantearse una solución.
- Implementar indicadores de gestión de calidad y productividad que permitan disminuir los costos de no calidad, mejorar el servicio y elevar la productividad del personal.
- Al considerar cada uno de los factores involucrados en el proceso, diseño y montaje de la empresa SAC Servicios de Auditora con Calidad, cuenta con la suficiente documentación técnica que nos permite concluir sobre su viabilidad y se ajusta a los modelos modernos de la teoría de administración y a la norma que en este sentido, se aplica en Colombia.
- Aunque el portafolio inicial está definido, permanentemente se debe estar mirando hacia nuevos mercados y nuevos productos, que giren todos en torno a la salud.
- Los cambios constantes en el esquema de los servicios en salud, como la normatividad y las exigencias de los consumidores en los diferentes escenarios son muy relevantes y es allí donde la calidad se convierte en una herramienta de oportunidad de negocio, indispensable para la toma de decisiones en cualquier organización de salud.
- El planteamiento de utilización de herramientas para definir costos, perfiles de cargos, estudios de mercado son vitales para el desarrollo del proceso.

9. BIBLIOGRAFIA

-
- ¹ Carrillo YL, Daza LM, Gil LM, Empresa Asesora en Salud ASENSA SAS; Pereira: 2011,28p.
 - ² Sectorial. ¿Cobertura y Atención? O ¿Aseguramiento y Sostenibilidad Financiera? Eterno Desbalance de la Salud en Colombia. Sectorial. 08-08-18. Disponible en: <https://www.sectorial.co/articulos-especiales/item/102065-%C2%BFcobertura-y-atenci%C3%B3n-o-%C2%BFaseguramiento-y-sostenibilidad-financiera-eterno-desbalance-de-la-salud-en-colombia>
 - ³ Santa María M. García F. Rozo S. Uribe M. Un diagnóstico general del sector salud en Colombia: evolución, contexto y principales retos de un sistema en transformación. 08-08-18. Disponible en: http://www.medinformatica.net/FMC_CMCB/veeduriaciudadana/CIDMEDVcacelapss/SaludRetosRegulacionMauricioSantamaria_cap1_final.pdf
 - ⁴ Alvarez G. Garcia M. Iondoño M. Crisis de la salud en Colombia: limitantes del acceso al derecho fundamental a la salud de los adultos mayores. Revista CES Derecho. 2016; 7 (2): 111-112. disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a09.pdf>
 - ⁵ Alvarez G. Garcia M. Iondoño M. Crisis de la salud en Colombia: limitantes del acceso al derecho fundamental a la salud de los adultos mayores. Revista CES Derecho. 2016; 7 (2): 111-112. disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a09.pdf>
 - ⁶ Consultor Salud. CUIDADOS MINIMOS EN LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. 08-08-18. disponible en: http://www.consultorsalud.com/sites/consultorsalud/files/cuidados_minimos_en_la_suscripcion_de_los_contratos_de_prestacion_de_servicios_-_william_j_vega.pdf
 - ⁷ Alcaldía Santiago de Cali. Sistema de indicadores sociales. 08-08-18 <http://planeacion.cali.gov.co/sis/index.php?action=piramidepoblacional>
 - ⁸ Minsalud. Normativa. 08-08-18 <https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx>

-
- ⁹ Minsalud. Normativa. 08.08-18 Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx>
 - ¹⁰ H serna Gómez. Gerencia estratégica.planeacionestrategica.10 edición. Bogotá: panamericana editorial; 2010.420p.
 - ¹¹ Arturo.crecenegocios.com la misión de una empresa 08-08-18 <https://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>
 - ¹² Arturo.crecenegocios.com la misión de una empresa 08-08-18 <https://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>
 - ¹³ Arturo.crecenegocios.com la visión de una empresa 08-08-18 <https://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>
 - ¹⁴ Encuentra.com portal católico. Los valores y su significado. 08-08-18 <http://encuentra.com/que-son-los-valores/los-valores-y-su-significado-14168/>
 - ¹⁵ Randall Geoffrey. Principios de Marketing (2ª ED.).Segunda edición, Thomson Editores Sapin; 2003. 384p.
 - ¹⁶ Definición. De. Definición de portafolio de servicios. 18-08-2018. <https://definicion.de/portafolio-de-servicios/>.
 - ¹⁷ Concepto de Servicio. Equipo de Redacción de Concepto. 18-08-18 <https://concepto.de/servicio/>)
 - ¹⁸ Equipo de redacción de Escuela europea de magnagement. ¿Qué es el mapa de procesos? Concepto, misión y contenido. 18-08-18 <http://www.esuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>
 - ¹⁹ Definición. Definición de Proceso Productivo. 18-08-18 <https://definicion.mx/proceso-productivo/>
 - ²⁰ Ministerio de protección social. Glosario, atención de salud. 18.08-18 <http://mps1.minproteccion-social.gov.co/evtmedica/LINEA15/DESCARGABLES15/glosario.pdf>

-
- ²¹ Ministerio de protección social. Glosario, calidad de la atención de salud. 18.08-18
<http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/LINEA15/DESCARGABLES15/glosario.pdf>.
 - ²² Ministerio de salud y protección social. Auditoria para el manejo de la calidad. 18-08-18
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>.
 - ²³ Administración de la gestión documental circular externa .Superintendencia Nacional de Salud. Entidades Administradoras de Planes de Beneficios 18-08-18
http://www.fasecolda.com/files/5914/4140/5393/proyecto_Circular-tramite_pqr.pdf
 - ²⁴ Ministerio de salud. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS: consultado 30-08-2018. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>
 - ²⁵ Ministerio de salud. Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, 30-08-2018. disponible en :
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>
 - ²⁶ Ministerio de salud. Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, 30-08-2018. disponible en :
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>
 - ²⁷ Ministerio de salud. Sistema De Información Para La Calidad (Resolución 1446 de 2006).
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf
 - ²⁸ Masmela S, Quiroga S, Sanchez D, Estudio de viabilidad creación de empresa Auditores e Interventores del alto Magdalena E.U; Ibagué:2010.

-
- ²⁹ Romero AM. Creación de una empresa de auditoría integral a instituciones prestadoras de servicios de salud de medicina nuclear; Pereira: 2015.

 - ³⁰ Marín C, Arango D, Rodríguez. Caracterización de las glosas por fallas de facturación Julio-Diciembre 2014 ESE Hospital Departamental Centenario Sevilla, Valle; Pereira: 2015

 - ³¹ Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. artículos técnicos, calidad, destacados, iso 9001, sistemas de gestión normalizados, 22 diciembre. 2016. consultado: 8-08-18 <https://www.isotools.org//12/22/iso-9001-2015como-redactar-la-politica-calidad/>

 - ³² Sas es el tipo de sociedad más usado en Colombia – Dinero. Publicado: 02/10/2009, Consultado 17 julio de 2018 disponible en :<https://www.dinero.com/Imprimir/84555>.