

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						 ISO 9001 SC 7384-1	 GP 205-1	 CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM CO-SC 7384-1
	CARTA DE AUTORIZACIÓN								
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1		

Neiva, 29 de Octubre de 2015

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Aladino Cabrera Cardenas, identificado con C.C. No. 7.732.762 de Neiva y Diana Patricia Hernandez Padilla, identificada con C.C. No. 28.550.984 de Ibagué, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o **ESTUDIO DE DEMANDA Y OFERTA PARA LA CREACIÓN DE UN PARQUE CEMENTERIO PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE NEIVA** presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico; autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:

ESTUDIO DE DEMANDA Y OFERTA PARA LA CREACIÓN DE UN PARQUE CEMENTERIO PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE NEIVA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CABRERA CÁRDENAS	ALADINO
HERNANDEZ PADILLA	DIANA PATRICIA

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
MENDEZ LOZANO	RAFAEL ARMANDO

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
MENDEZ LOZANO	RAFAEL ARMANDO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gerencia de Mercadeo Estratégico

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2015 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 64

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						 ISO 9001 SC 7384-1	 GP 205-1	 CERTIFIED I-Net MANAGEMENT SYSTEM CO-SC 7384-1
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO								
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3		

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general__X_ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas_X_ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
o Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: N/A

MATERIAL ANEXO: Formato de Encuesta, DECRETO 351 DE 2014.

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria): N/A

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Mascota	Pet	6. Perro	Dog
2. Oferta	offer	7. Gato	Cat
3. Demanda	demand	8. Financiación	Funding
4. Cementerio	cemetery	9. Cremación	Cremation
5. Segmento	segment	10. Familia	Family

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

La idea del parque cementerio para mascotas en la ciudad de Neiva, nace en la clase de proyectos con el doctor Rafael Méndez, en la Especialización de Gerencia de Mercadeo Estratégico de la Universidad Surcolombiana. Para seguir adelante con esta idea de negocio decidimos realizar un ESTUDIO DE DEMANDA Y OFERTA PARA LA CREACIÓN DE UN PARQUE CEMENTERIO PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE NEIVA, este estudio dio la viabilidad al generar un impacto ambiental, social y económico, debido a que vamos a brindar la opción de enterrar o cremar los cuerpos de mascotas, lo que va a permitir descontaminar las quebradas y ríos, de igual manera vamos a contribuir con el desarrollo de la ciudad en la generación de nuevos empleos y ayudar a las familias en la pena de la pérdida de su mascota, quien es considerada hoy en día como un

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

miembro más de la familia.

Analizando la demanda encontramos que este mercado está creciendo; un estudio realizado por Fenalco en el 2014 indica que el mercado total de mascotas fue de \$780.000 millones de pesos, mostrando un crecimiento del 17% frente al año 2013, se espera que para los próximos 3 años este mercado siga creciendo un ritmo del 15%.

Evaluando la oferta actual encontramos que en Neiva no existe competencia, puesto que los competidores existentes solo prestan el servicio de incineración de residuos hospitalarios y de cuerpos de animales, los cuales no son retornados a sus propietarios.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The intention of the park pet cemetery in the city of Neiva, born in the kind of projects with Dr. Rafael Mendez, Specialization in Strategic Marketing Management from the University Surcolombiana. To move forward with this business idea we decided to conduct a study of demand and supply for Creating A PARK pet cemetery in the city of Neiva, this study gave viability to generate environmental, social and economic impact, because we to provide the option to bury or cremate the bodies of pets, which will allow decontaminate rivers and streams, just as we will contribute to the development of the city in the generation of new jobs and help families in grief loss of your pet, who is considered today as a member of the family.

Analyzing the market found that demand is growing; a study by Fenalco in 2014 indicates that the total pet market was \$ 780,000 million, showing an increase of 17% compared to 2013, it is expected that for the next three years this market will continue to grow a rate of 15% .

Assessing the current offer found that there is no competition in Neiva, since existing competitors only provide the service incineration of hospital waste and animal carcasses, which are not

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado:



Firma:

Nombre Jurado:

**ESTUDIO DE DEMANDA Y OFERTA PARA LA CREACIÓN DE UN PARQUE CEMENTERIO
PARA MASCOTAS EN LA CIUDAD DE NEIVA**

ALADINO CABRERA CÁRDENAS

DIANA PATRICIA HERNANDEZ PADILLA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO

NEIVA, 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
1.1 OBJETIVOS.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 ANTECEDENTES.....	6
1.4 ASPECTOS LEGALES y ADMINISTRATIVOS.....	9
2. ANALISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS.....	10
2.1 ANALISIS DEL SECTOR.....	10
2.2 METODOLOGIA.....	13
2.3 PERFIL DEL CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA.....	15
2.4 CONOCIMIENTO DE LA OFERTA.....	26
2.5 ANALISIS DE PROVEEDORES.....	29
3. ASPECTOS TECNICOS DEL PARQUE CEMENTERIO.....	30
3.1 LOCALIZACIÓN.....	31
3.2 TAMAÑO.....	32
3.3 INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA.....	33
4. TIPO DE EMPRESA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	36
5. PERFIL MODELO DEL NEGOCIO.....	39
5.1 CONCLUSIÓN.....	44
6. BIBLIOGRAFIA.....	45
7. ANEXOS.....	46

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
1. TABLA No. 1 USUARIOS POR ESTRATOS EN LA CIUDAD DE NEIVA	5
2. TABLA No.2 POBLACION CANINA Y FELINA EN EL HUILA	6
3. TABLA No.3 PARQUES CEMENTERIOS EN EL MUNDO	7
4. TABLA No.4 PARQUES CEMENTERIOS EN COLOMBIA	9
5. TABLA No.5 ENTIDADES EN NEIVA QUE OFRECEN SERVICIO DE CREMACIÒN	10
6. TABLA No.6 FICHA TÈCNICA DE LA DEMANDA	15
7. TABLA No.7 ESTRATOS ENCUESTADOS	17
8. TABLA No.8 ESTUDIO DE PROVEEDORES	31

CONTENIDO DE GRAFICOS

1. GRAFICO No.1 GASTO A 2017 DEL GASTO MUNDIAL EN EL CUIDADO ANIMAL	12
2. GRAFICO No.2 EL MERCADO DE MASCOTAS ESTIMA CRECER 15%	13
3. GRAFICO No.3 DISTRIBUCIÒN PROPIETARIOS DE MASCOTAS POR GENERO	19
4. GRAFICO No.4 DISTRIBUCIÒN DE TIPO DE MASCOTAS EN HOGARES	20
5. GRAFICO No.5 GASTO MENSUAL EN MANUTENCIÒN DE MASCOTAS	21
6. GRAFICO No.6 DISTRIBUCION PROBLEMÁTICA AMBIENTAL EN NEIVA	22
7. GRAFICO No.7 PREFERENCIA EN DESTINO FINAL PARA MASCOTAS	23
8. GRAFICO No.8 DISTRIBUCION ACEPTACIÒN PARQUE CEMENTERIO	24
9. GRAFICO No.9 DSITRIBUCIÒN TIPOS DE SERVICIOS	25
10. GRAFICO No.10 CONOCIMIENTO DE OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS	26
11. GRAFICO No.11 UBICACIÒN DEL PARQUE CEMENTERIO	27

CONTENIDO DE IMÁGENES

	Pág.
1. IMAGEN No.1 NUESTRO HIJO PERRUNO	14
2. IMAGEN No.2 VEHICULOS SERVIAMBIENTAL	28
3. IMAGEN No.3 HORNOS INCINERARIOS SERVIAMBIENTAL	29
4. IMAGEN No.4 LOCALIZACIÓN PARQUE CEMENTERIO	32
5. IMAGEN No.5 DISEÑO HORNO INCINERADOR MODELO ISIS	34
6. IMAGEN No.6 PORTA CAJA PARA INCINERACIÓN	35
7. IMAGEN No.7 CAJA PARA INCINERACIÓN	36
8. IMAGEN No.8 TRITURADOR PARA CENIZAS	36
9. IMAGEN No.9 REFRIGERADOR PARA CUERPOS DE MASCOTAS	37
10. IMAGEN No.10 CENIZARIOS PARA MASCOTAS	37
11. IMAGEN No.11 ORGANIGRAMA FUNERAMIGOS	39
12. IMAGEN No.12 CARROS FUNEBRES PARA MASCOTAS	41
13. IMAGEN No.13 SALA DE VELACIÓN PARA MASCOTAS	41
14. IMAGEN No. 14 DISEÑO DEL PARQUE CEMENTERIO	43
15. IMAGEN No. 15 PARQUE CEMENTERIO VIRTUAL	44
16. IMAGEN No. 16 MODELO DE CENIZARIOS	45

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1. 1 Objetivos

Objetivo general

Realizar un estudio de mercado para medir la viabilidad de crear un parque cementerio de mascotas en la ciudad de Neiva.

Objetivos específicos

- Analizar la situación y evolución de servicios de destino final de mascotas en el contexto internacional, nacional y local.
- Identificar y caracterizar la demanda actual y potencial de un parque cementerio en la ciudad de Neiva.
- Determinar las características de la oferta actual de servicios de destino final de mascotas en la ciudad Neiva.
- Evaluar los potenciales proveedores para la implementación de un parque cementerio de mascotas.
- Definir alternativas de localización del parque cementerio.
- Plantear el modelo de empresa para crear un parque cementerio.

1.2 Justificación

Neiva es la principal ciudad capital del sur Colombiano, ubicada a 300 km de la capital del país, su extensión territorial es de 1533 km², una altura de 442 metros sobre el nivel del mar, su área metropolitana posee una economía muy dinámica basada en el ecoturismo, gastronomía, industria y comercio. Cuenta con una población aproximada de 342.117 habitantes, según datos suministrados por el DANE, los cuales se encuentran divididos en un total de 103.713, familias, de las cuales nuestro segmento de mercado está compuesto por un total de 20.984

familias de los estratos 3,4,5 y 6, correspondiente al 20% del total de familias de la ciudad, según dato suministrado por la Electrificadora del Huila, la ciudad proyecta un crecimiento de la población de 350.388 habitantes para el año 2020, uno de los grandes problemas que presenta la ciudad es el desempleo, NEIVA se encuentra en el puesto 13 de las 23 ciudades evaluadas con una tasa de desempleo de 10,3%. Actualmente la ciudad cuenta con dos empresas prestadoras de servicios de disposición final de cuerpos de mascotas, estas empresas son: SERVIAMBIETAL S.A E.S.P e INCIHUILA S.A E.S.P, la cual prestan el servicio a través de contratos que realizan con las veterinarias, pero estas empresas no son especializadas solo en la disposición final de cuerpos de animales sino de todo tipo de desechos hospitalarios, presentado una ventaja para el parque cementerio de mascotas, porque nuestros clientes van a tener la oportunidad de recibir la cenizas o de visitar la tumbas si deciden enterrarla en un lugar especial, teniendo en cuenta que la ciudad cuenta con una población aproximada de 80.000 canes y una población de 14.500 felinos, según el último censo poblacional canina y felina realizado por la secretaria de salud departamental en el año 2015, se calcula que diariamente mueren en nuestra ciudad un total 35 mascotas en diferentes circunstancias.

Fuente: www.dane.gov.co - <https://es.wikipedia.org/wiki/Neiva>

Tabla No. 1 Usuarios por estratos en la ciudad de Neiva.

SECTOR	ESTRATO	USUARIOS
Residencial	1	27,530.00
Residencial	2	55,199.00
Residencial	3	12,160.00
Residencial	4	7,041.00
Residencial	5	1,646.00
Residencial	6	137.00

Fuente: <http://www.electrohuila.com.co/>

Nuestro segmento de mercado está compuesto por un total de 20.984 familias de los estratos 3, 4, 5 y 6, correspondiente al 20% del total de familias de la ciudad.

Tabla No. 2 Población canina y felina en el Huila.

CENSO POBLACION CANINA Y FELINA HUILA 2015			
Municipio	Poblacion de perros 2015	Poblacion de gatos 2015	Total poblacion perros y gatos 2015
Neiva	18349	3742	22091
Acevedo	1445	162	1607
Agrado	1136	123	1259
Aipe	1612	249	1861
Alcéciras	1114	213	1327
Altamira	769	134	903
Baraya	1152	384	1536
Campoalegre	3459	536	3995
Colombia	1168	301	1469
Elias	733	131	864
Garzon	6689	1581	8270
Gigante	1618	317	1935
Guadalupe	1485	230	1715
Hobo	976	215	1191
Iquira	607	71	678
Isnos	612	110	722
La Argentina	1170	178	1348
La Plata	4082	734	4816
Nataga	732	163	895
Oporapa	803	90	893
Paicol	907	144	1051
Palermo	1946	317	2263
Palestina	898	86	984
Pital	1554	334	1888
Pitalito	4675	890	5565
Rivera	1589	521	2110
Saladoblanco	930	151	1081
San Agustín	2095	242	2337
Santa María	1303	407	1710
Suaza	2126	329	2455
Tarqui	1375	288	1663
Tesalia	1400	72	1472
Tello	1250	182	1432
Teruel	1239	251	1490
Timana	1327	309	1636
Villavieja	1031	303	1334
Yaguara	874	187	1061
TOTAL	76230	14353	90583

Fuente: ssalud@huila.gov.co

Según datos de la Secretaría de Salud la participación de la población Canina y Felina de la ciudad de Neiva corresponde al 24% del departamento del Huila, y la participación por tipo de mascota está en 24% perros y el 26% gatos.

1.3. Antecedentes

Perros atropellados en las calles, mascotas en bolsas de plástico en los basureros, caninos tirados en terrenos solitarios; esto es parte de lo normal que se presenta a diario en diferentes ciudades del mundo sin darnos cuenta de los focos de infección y contaminación que generamos por no tener la cultura apropiada con respecto a la muerte de un animal sea mascota o no. Es importante conocer los requisitos mínimos con los que se deben cumplir en el momento de enterrar a un animal en un jardín o un terreno y para quienes van más allá de este hecho ecológico y consideran a su mascota parte de su familia a través de los años se han creado parques cementerios convirtiéndose en una opción que contribuye a desarrollar no solo una coincidencia ambiental para el beneficio de todos, sino un recuerdo de su ser querido duradero en el tiempo.

Experiencias Internacionales

En 1896 Samuel Johnson, veterinario de Nueva York, dio inicio a la historia del cementerio más antiguo del mundo conocido como “El reino apacible”, en el cual reposan cerca de 80 mil animales. Johnson, en un acto de bondad y compasión, le ofreció a una clienta que sufría por la muerte de su mascota el huerto donde cultivaba manzanas para enterrar al perro. Días después un periódico local publicó la historia y el veterinario comenzó a recibir cientos de solicitudes de dueños que habían perdido a sus perros, gatos, pájaros, conejos, monos y reptiles.

Los servicios que ofrece el cementerio y crematorio de Hartadle para las mascotas son similares a los de los seres humanos. Es posible hacer un funeral según la religión que se siga, un entierro, decidirse por una cremación o comprar un espacio para hacer un mausoleo. Este lugar tiene planes de financiación y sus puertas están abiertas todos los días menos en año nuevo. De esta forma se inicia a nivel mundial el crecimiento de parques cementerios para mascotas. En la tabla No 3 encontramos una referencia de los parques cementerios más representativos internacionalmente.

Tabla No 3. Parques cementerios en el mundo.

Nombre Funerarias en el Mundo	Pais	Pagina WEB	Historia y Servicios
El reino apacible	Nueva York- E.U.	No registra	En 1896 Samuel Johnson (veterinario), dio inicio a la historia del cementerio más antiguo del mundo, A quienes prefieren enterrar a su mascota, el lugar ofrece más de diez tipos diferentes de ataúdes de madera, metal o plástico de características especiales. También es posible personalizar las lápidas e incluso hacer un mausoleo con fotos de la mascota. En los casos de cremación, las cenizas pueden esparcirse en el cementerio o guardarse en urnas especiales. El cementerio y crematorio de Hartsdale se ha convertido en un centro turístico.
Cimetière des Chiens et Autres Animaux Domestiques	Paris	No registra	Fundado en 1899 por Georges Harmois y Marguerite Durand, después de una ley Francesa que puso fin a la práctica de enterrar las mascotas donde su dueño quisiera o incluso arrojarlas al río.
Jardín el Amigo	Buenos Aires - Argentina	www.jardin-del-amigo.com	Fundado en 1975, creado por Adriana Kreuzer, a causa de una enfermedad de su gata, creo el cementario para mascotas, transporte, apoyo psicologico, cremación y atención personalizada.
Crematorio de Mascotas Paraiso Animal	Mexico DF	No registra	Servicio funerario de mascotas, por medio de incineración del cuerpo. Horario 24 hrs. los 365 días del año. Cremación comunitaria he individual con recuperación de restos.
Amigo Parque memorial para mascotas	Salvador	No registra	Un lugar de descanso final y digno para tu mascota en el bosque natural: en compañía de legendarios árboles, en un ambiente de paz y tranquilidad. Entrega de carnet para visitas según la membresia comprada.
Pets' Funeral	Panamá	www.mascotaspanama.com	Pet's Funeral brinda los servicios de Incineración y entierro para las mascotas, garantizando que son las cenizas de su mascota, nuestro servicio es personalizado y comprobado. El dueño de la mascota debe seguir aportando una mensualidad para el mantenimiento del lugar.

Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

Experiencias Nacionales

Para el ámbito Colombiano tenemos como referente el parque cementerio Funeravet, ubicado en la ciudad de Bogotá, el cual inicio operación hace 13 años, creado por un veterinario que veía la necesidad de tener un lugar donde darle un destino final adecuado a las mascotas que fallecían por diferentes causas y es así como durante estos años cerca de 1000 clínicas y consultorios veterinarios de la ciudad son sus aliados, realizado más de 50.000 incineraciones y 1300 servicios de cementerio; de acuerdo a las investigaciones realizadas, este cementerio ha sido referente para la creación de los demás parques cementerios del país los cuales ya suman aproximadamente 20. **(Ver tabla No 4)**

Tabla No 4. Parques cementerios en Colombia.

Nombre Funerarias en Colombia	Dirección	Ciudad	Telefono	Pagina WEB	Servicios
FUNERARIA BETANCUR	Cr80 39-163	Medellín	Tel: (57) (4) 4447262	www.funerariabetancur.com	Planes Exequiales para toda la familia incluyendo la mascota.- Avisos de Prensa-Traslados Nacionales e Internacionales-Repatriación-Seguros, Cenizas al Espacio-Cremaciones-.
CAPILLAS DE LA FE	Cr11 69-11	Bogotá	Tel: (57) (1) 3450188	www.coorserpark.com	Planes prepagados para personas y mascotas, cuentan con varios puntos en el país.
FUNERAL PET	Cr76 32-17	Medellín	PBX: (57) (4) 4482294	www.myvambiental.com	Servicios Exequiales especialistas en Mascotas.Cremación - Cementerios Perros - Gatos - Traslados - Urnas- Recordatorios - Ataúdes - Caninos.
FUNERAVET	Calle 70 a # 53 - 41 Barrio San Fernando	Bogotá	Tel: 660 8030 - 3111077 Cel: 3	http://www.funeravet.com	
PARAISO DE MASCOTAS S.A.S.	Av Romelia El Pollo Complejo B Sta Ana Bdg 16	Pereira	Tel: (57) (6) 3401525	www.paraisdemascotas.co	
CENTRO VETERINARIO MASCOTAS Y AMIGOS	Cr76 9 A-32	Medellín	Tel: (57) (4) 3431886	www.mascotasyamigos.com	
ÍNICA VETERINARIA SANTA LUCÍA	Cl 48 92 A-07	Medellín	PBX: (57) (4) 4461413	No registra	
	Cl 56 32-53	Bucaramanga	Tel: (57) (7) 6432999	No registra	
CLINICA VETERINARIA MASCOTAS EN CASA					
POMPAS FÚNEBRES PARA MASCOTAS S.A.S	Cl 63 D 30-29	Bogotá	Tel: (57) (1) 4028265	www.pomfumas.com	
TIERRA DE MASCOTAS PARQUE CEMENTERIO	Km 7 Vía Río Claro Potrerito Jamundi	Cali	Tel: (57) (2) 3241935	www.tierramascotas.com	
CENTRO VETERINARIO CASA CANINA	Cr16 20-11 L-205 Dosq	Dosquebradas	Tel: (57) (6) 3206766814	www.centroveterinariocasacanina.com	
Z.Z. GURU MASCOTAS	Tel: (57) (4) 2395023	Medellín	Tel: (57) (4) 2395023	No registra	
FUNERARIA PARA MASCOTAS	Av Vasques Cobo 24 N-32	Cali	Tel: (57) (2) 6616830	No registra	
CIELO DE MASCOTAS	Km 7 Variante la Romelia El Pollo Dg Entrada al Mirador de las Camelias Antiguo Muebles Deco	Pereira	Conn.: (57) (6) 3105980143	No registra	
BOSQUES DEL SILENCIO	Cl 145 A 12-20 Of 305	Bogotá	Tel: (57) (1) 6260801	No registra	
MASCOPAZ	CALLE 1 No. 10 a86	Bogotá	312 6143606 PBX:(1)2804283	www.mascopaz.co	
CEMENTERIO PARA MASCOTAS SAN LUIS	Barrio Tierra Firme Sector el Salado Ibagué, Co	Ibagué	Nal: (57) (8) 2650878	No registra	

Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

Experiencia Local.

En la ciudad de Neiva no se cuenta con un parque cementero que preste los servicios funerarios para mascotas, actualmente los servicios de disposición final lo realizan dos empresas que se encargan de recolectar los residuos industriales, hospitalarios y domésticos, para ser incinerados contribuyendo al cuidado del medio ambiente, pero sin ningún servicio especial para los propietarios de las mascotas que desean conservar un recuerdo de su fiel amigo.

Tabla No 5. Entidades en Neiva que ofrecen servicio de cremación actualmente.

Nombre Funerarias en Neiva	Dirección	Ciudad	Telefono	Pagina WEB	Servicios
Serviambiental	Cll 17 No 7A-77	Neiva	(057) 8- 8744141	www.serviambiental.com	Se establece un contrato con las veterinarias de Neiva, el cual ofrece el servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de cuerpos de mascotas, no devuelven las cenizas, ni hay protocolo de despedidas.
InciHuila	Cll 8 No 10 - 27 Altico	Neiva	(057) 8- 8722008	www.incihuila.com	Se debe hacer un pago de \$30.000, con derecho a una sola recolección hasta 10 kilos, no devuelven las cenizas, ni hay protocolo de despedidas.

Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

1.4 Aspectos legales y administrativos

Nuestro proyecto ofrecerá servicio de cremación y entierro, rigiéndose bajo las normas y requisitos exigidos por la ley colombiana. Las instalaciones tendrán las especificaciones reglamentarias para la construcción de funerarias y cementerios y montaje de hornos crematorios.

“La legislación colombiana establece normas sobre la gestión integral de residuos anatómopatológicos. El transporte y la disposición final de éstos deben ser realizados por entidades que posean los permisos ambientales y sanitarios correspondientes, luego de ese decreto del 2000 hay ahora una renovación de ese marco legal, el decreto 351 de 2014”. , cuenta Natalia Castrillón, gerente de Funeral Pet. (Fuente: El Colombiano)

DECRETO 351 DE 2014

“Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades”. El presente decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades. Las disposiciones establecidas mediante el presente decreto aplican a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que generen, identifiquen, separen, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, aprovechen, traten o dispongan finalmente los residuos generados en desarrollo de las actividades relacionadas con:

1. Los servicios de tanatopraxia, morgues, necropsias, y exhumaciones.

2. Los servicios veterinarias entre los que se incluyen: consultorios, clínicas, laboratorios, centros de zoonosis y zoológicos, tiendas de mascotas, droguerías veterinarias y peluquerías veterinarias.

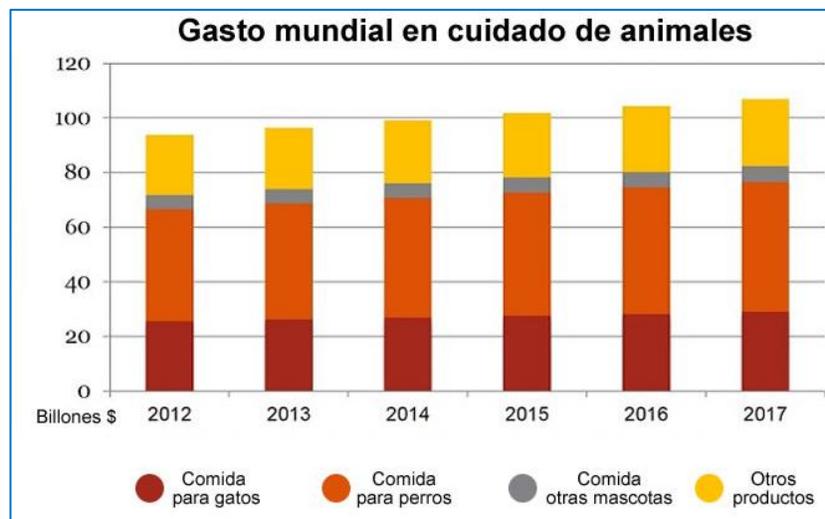
El presente decreto rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial** y deroga el Decreto número [2676](#) de 2000, el Decreto número [2763](#) de 2001, el Decreto número [1669](#) de 2002 y el Decreto número [4126](#) de 2005.

2. ANALISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS

2.1 Análisis Sector

Las mascotas siempre han existido en los hogares del mundo, la diferencia es que dejaron de comer sobrados y dormir en el patio, para disfrutar hoy en día de una cómoda cama, alimentación y cuidados especiales; la razón principal de ser vistas en forma diferente, es porque en la actualidad son consideradas un miembro más de la familia, según estudios referentes al mercado internacional, en Estados Unidos en la actualidad hay aproximadamente 74.000 perros, quienes consumen alrededor de US40.000 Millones de Dólares y en Canadá por cada familia se tienen alrededor de 4 mascotas.

Grafica 1. Proyección a 2017 del gasto mundial en el cuidado de animales.

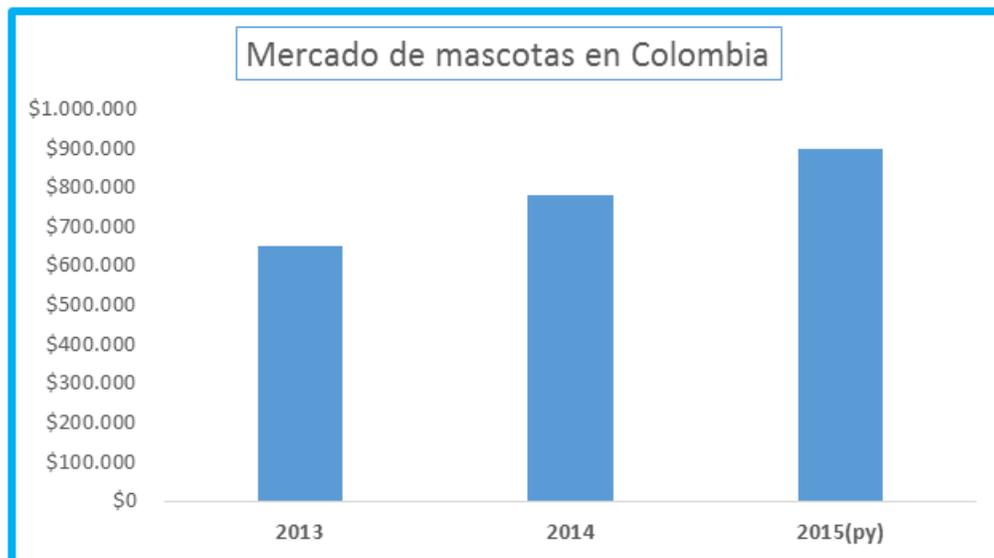


Fuente: Investigación Internet

Para América Latina según la compañía Euromonitor, que se especializa en hacer estudios de mercado, en los últimos cinco años, el consumo de productos para la alimentación y el cuidado de las mascotas creció un 44%. Según Emily Woon, analista de Euromonitor "América Latina ha sido, sin duda, la actriz estelar en el mercado global del cuidado de las mascotas, liderados por el vibrante mercado brasileño, las ventas de productos alimenticios y para el cuidado de las mascotas están aumentando de la mano de la emergencia de una clase media mucho más grande".

En Colombia existen cerca de 2.700 establecimientos de comercio al por menor que ofrecen productos asociados al mantenimiento de una mascota., ya que en la actualidad presenta una población del 4.200.000 perros y 1.050.000 gatos (Cifras a Febrero de 2015), un estudio realizado por Fenalco en el 2014 indica que el mercado total de mascotas fue de \$780.000 millones de pesos, mostrando un crecimiento del 17% frente al año 2013, se espera que para los próximos 3 años este mercado siga creciendo un ritmo del 15%, teniendo en cuenta que el 37% de los hogares colombianos tienen una mascota.

Grafica 2. El mercado de mascotas estima crecer en un 15%



Fuente: Investigación Internet

Analizando el comportamiento del mercado electrónico encontramos una tienda virtual llamada [Ciudad de Mascotas.com](#), la cual tiene 40.000 personas registradas muestra que los principales consumidores de los productos para mascotas en nuestro país son las mujeres con un 65% y que la tendencia en compra de productos para perros se encuentra en la ropa, juguetes y camas, en cambio para los gatos los productos más comprados son los juguetes, rascadores, arena y gimnasios. El gasto promedio de manutención mensual de una mascota está alrededor de \$150.000 y \$200.000 pesos, lo que incluye alimentación, accesorios, baño, spa, guardería; por otro lado la tendencia del mercado está llegando a otras modalidades de servicios para mascotas como son: celebración de cumpleaños, Moteles y salas de velación para mascotas, cementerios para mascotas, entre otras especialidades.

Según Fenalco los colombianos que tienen mascotas están representadas en: personas divorciadas con un 36%, deportistas con un 32%, parejas jóvenes (Que no desean tener hijos) y mayores (Los hijos ya salieron de casa) que presentan el síndrome del nido vacío en un 32%, es de resaltar que en nuestro hogares colombianos seis de cada diez familias tienen alguna mascota en casa. Otro dato curioso del comportamiento del consumo es que los gatos vienen ganando la preferencia de ser seleccionados como mascota, pues requieren menos tiempo en sus cuidados.

Imagen 1. Nuestro hijo perruno



En seis de cada diez hogares colombianos hay una mascota. Este fue uno de los resultados que arrojó una encuesta auspiciada por la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), que también dedujo que esta tendencia va en aumento.

En el comportamiento del mercado en la ciudad de Neiva encontramos que los establecimientos que ofrecen artículos para mascotas han crecido del 2014 al 2015 en un 81%, puesto que en el 2014 se registraron 12 establecimientos y en lo corrido del año 2015 se tienen registrados 63 establecimientos, los cuales están concentrados en veterinarias, clínicas y spas, según cifras suministradas por la Cámara de Comercio de Neiva.

2.2 Metodología

La idea del parque cementerio para mascotas en la ciudad de Neiva, nace en la clase de proyectos con el doctor Rafael Méndez, en la Especialización de Gerencia de Mercadeo Estratégico de la Universidad Surcolombiana de la ciudad de Neiva, desde entonces concebimos este importante proyecto como trabajo de grado. Para seguir adelante con esta idea de negocio decidimos realizar un estudio de mercado para ver la factibilidad de crear el PARQUE CEMENTERIO PARA MASCOTAS “FUNERAMIGOS” en la ciudad de Neiva, realizamos una investigación de tipo exploratoria, a través de una encuesta aplicada en la ciudad de Neiva, a una población total de 20.984 familias de los estratos 3, 4, 5 y 6, de esta población tomamos una muestra total de 300 familias propietarias de mascotas. La encuesta fue realizada por un equipo de trabajo propio en los barrios de los estratos anteriormente enunciados, veterinarias y parques, apoyados por el estadístico y catedrático de la corporación universitaria del Huila CORHUILA Abrahán Martínez. Para continuar con el desarrollo de la idea de negocio nos apoyamos en información suministrada por entidades como: La Secretaria de Salud, la Electrificadora del Huila, el DANE, Cámara de Comercio de la ciudad de Neiva, SERVIAMBIENTAL S.A ESP, INCIHUILA S.A ESP, y fuentes secundarias como la internet. Finalmente con la información suministrada y recolectada en la encuesta definimos puntos muy importantes para el proyecto como lo es la gran aceptación, la ubicación geográfica y la viabilidad comercial del proyecto.

Tabla No 5. Ficha Técnica de la demanda.

Tipo de Investigación	Exploratoria - Descriptivo
Métodos de Investigación	Métodos Observación - Deductivo
Fuentes de Información	Fuentes Primarias: La encuestas Fuentes secundarias: Información suministrada por la Electrificadora del Huila, DANE, Biblioteca, internet.
Técnicas de Recolección	La encuesta
Instrumento	El cuestionario compuesto por 11 preguntas. Ver Anexo 1
Modelo de Aplicación	Directa
Definición de población (elemento unidad de muestreo)	Elemento: Dueño de una mascota Unidad: Domicilios
Proceso de muestreo	El proceso a emplear es el muestreo estratificado: Se Calcula con la siguiente formula: $N = \frac{N^2 p \cdot q}{(N-1) e^2 + Z^2 p \cdot q}$ Reemplazando $N = \frac{21000 (1.96)^2 (0.7) (0.3)}{(20999)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.7) (0.3)} = 317$ N= 300 El numero de encuestas que se realizaran por cada estrato. Estrato 3 = 87 Estrato 4 = 172 Estrato 5 = 41
Marco Muestral	Hogares estratos socio - económicos 3, 4, 5, 6 según información suministrada por la Electrificadora del Huila. Mayo 2015 Ver Tabla 1
Alcance	La ciudad Neiva
Tiempo de Aplicación	Del 1 de Agosto al 30 de Septiembre de 2015

Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

2.3 Perfil de conocimiento de la demanda

Mercado

Sin duda los animales en los últimos años se han convertido en un integrante más de la familia, dando como resultado la “humanización” de las mascotas. Propietarios que invierten sin control en el bienestar de sus mascotas, generando una oleada de bienes y servicios dirigida a los animales del hogar.

De acuerdo con el estudio de la firma B&Optimos contratada por Fenalco, más de la tercera parte de los hogares colombianos tiene mascota (37%). En las familias de clase alta, el animal preferido es el perro con un 44% y en las de bajos ingresos es de un 33%. Hogares que ven la necesidad de comprar alimentos especializados para sus mascotas, dejando atrás la costumbre de alimentarla con comida casera.

Este mercado se ha venido extendiendo de forma vertiginosa, evidenciando sus altas posibilidades de segmentación y su gran tamaño, ya que, los dueños no consideran los gastos de manutención como un gasto innecesario, si no como una inversión para su mascota. Es un hecho que se convirtieron en parte de la canasta familiar.

Mercado objetivo

Nuestro mercado está compuesto por hombres y mujeres propietarios de mascotas de la ciudad de Neiva, de los estratos 3, 4, 5 y 6, con capacidad económica y un gran amor por sus mascotas que los lleven a utilizar nuestros servicios

Resultados trabajo de campo “Encuesta”

Para conocer en esencia a la demanda se realizó investigación cuantitativa a través del instrumento de la encuesta (véase anexo 1), con una muestra de 300 familias propietarias de mascotas.

Participación de estratos en tenencia de mascotas

En la tabla No 7 refleja la distribución de los estratos que poseen mascotas en la ciudad de Neiva, en su resultado predomina el estrato 4, seguido por el estrato 3 y 5 respectivamente. Esta información nos ayuda a ratificar nuestro mercado objetivo.

Tabla No. 7. Estratos encuestados en la ciudad de Neiva.

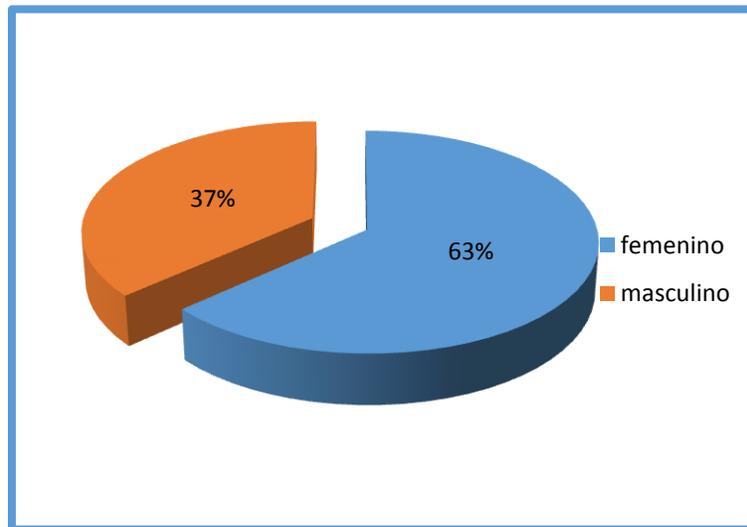
CONCEPTO ESTRATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	87	29%
4	172	57%
5	41	14%
TOTAL	300	100%

Fuente: Resultados trabajo de campo

Participación por género de propietarios de mascotas.

Haciendo una comparación frente a los estudios del comportamiento del consumidor nacional encontramos similitud en los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en la ciudad de Neiva, puesto se evidencia que un 63% de las personas encuestadas propietarias de mascotas son de género femenino Vs a un 37% de propietarios de mascotas de género masculino, lo que hace dirigir nuestro foco a un potencial de clientes que son emotivas, sensibles, con poder adquisitivo dispuestas a darle lo mejor hasta la muerte a su fiel amigo.

Grafica No. 3. Distribución propietarios de mascotas según géneros.



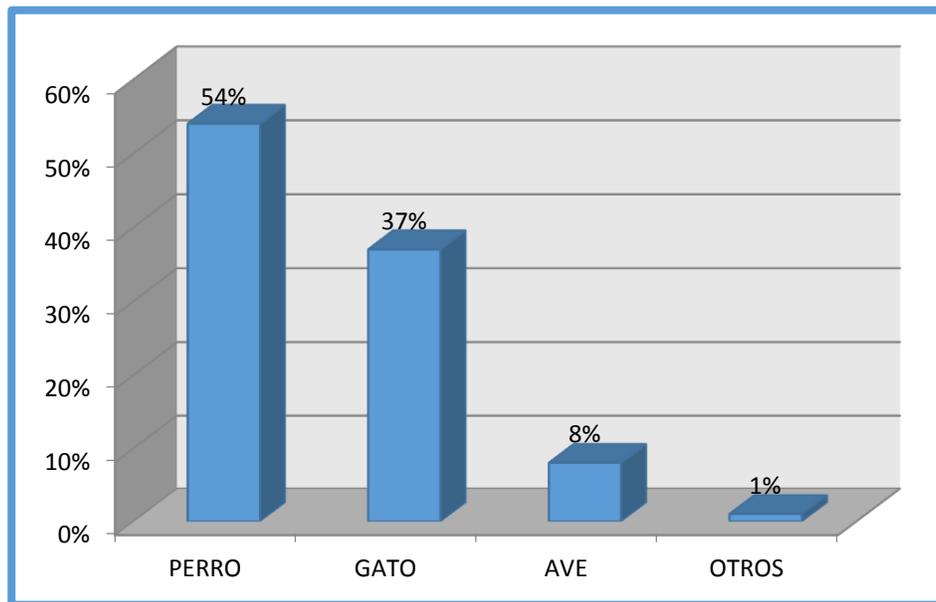
Fuente: Resultados trabajo de campo

Tipo de mascotas en los hogares de Neiva.

En la gráfica No 4 se presenta la distribución de mascotas según tipo en la cual predominan los perros, seguidos por los gatos, aves y otros.

Estos resultados, implicaciones en el diseño del parque cementerio

Grafica No. 4. Distribución de tipo de mascotas en hogares.



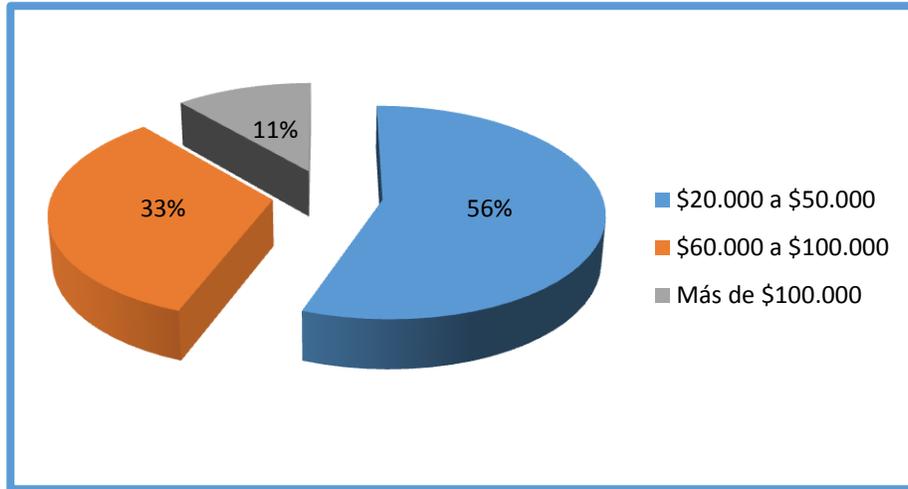
Fuente: Resultados trabajo de campo

Promedio de gastos en manutención de las mascotas

En la gráfica No 5 nos muestra los rangos mensuales que invierten los propietarios de mascotas en la manutención de sus mascotas.

Esta información nos muestra una gran oportunidad para nuestro proyecto, porque la venta de nuestros servicios lo vamos a realizar a través de un paquete, para pagos mensuales que oscilan entre \$40.000 y \$90.000, mensuales.

Grafica No. 5. Gastos mensuales en manutención de mascotas.



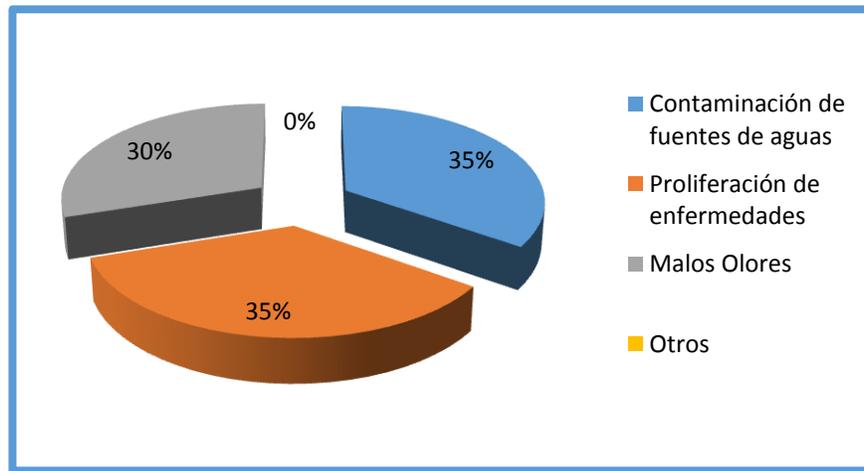
Fuente: Resultados trabajo de campo

Problemáticas ambientales generadas por la disposición final de mascotas

En la gráfica No 6 se identifican los principales problemas que se presentan en la ciudad de Neiva por el trato inadecuado de los cuerpos de las mascotas cuando fallecen.

Estos resultados favorecen al desarrollo del proyecto porque los Neivanos van a tener la oportunidad de dar una buena disposición final a los cuerpos de las mascotas, adicionalmente van a tener un lugar donde visitar a sus grandes amigos y poder pasar una tarde en familia.

Grafica No 6. Distribución problemáticas ambientales generadas por la disposición final de mascotas



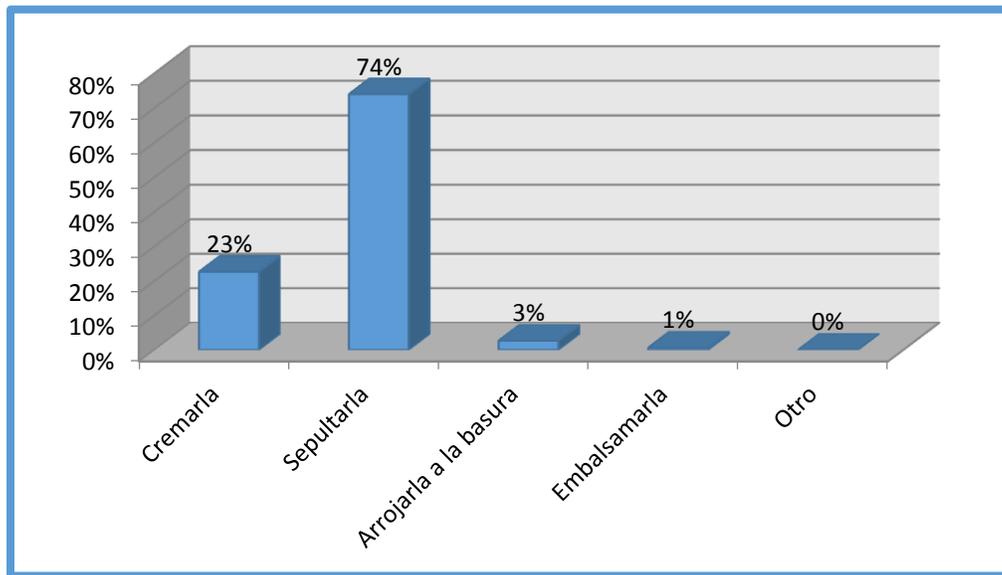
Fuente: Resultados trabajo de campo

Tipo de destino final para las mascotas

En la Grafica 7 se presenta la distribución por preferencia de destino final para las mascotas en donde predomina la sepultura, seguida por la cremación.

Esta información tiene una implicación en el éxito del proyecto comercialmente.

Grafica No 7. Preferencia en destino final para las mascotas.



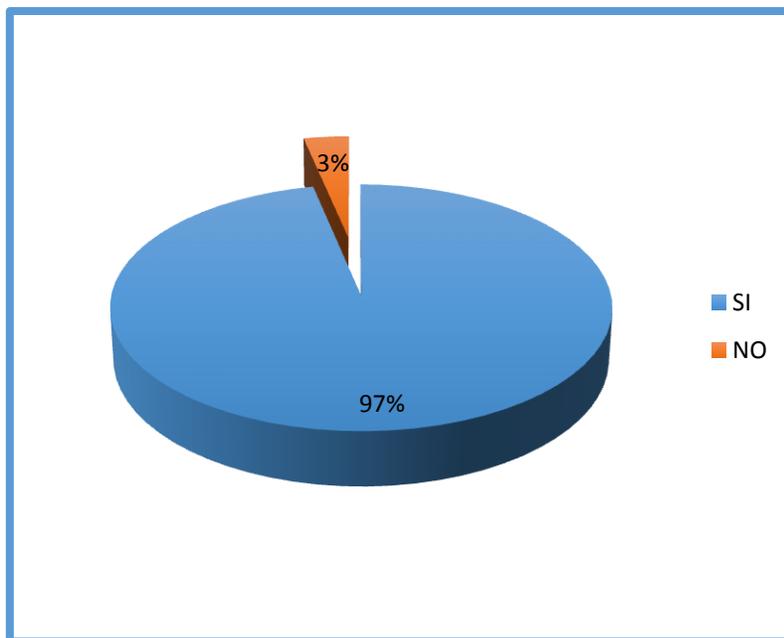
Fuente: Resultados trabajo de campo

Aceptación parque cementerio exclusivo para mascotas

En la gráfica No 8 se observa la distribución de la aceptación del parque cementerio, con una participación del 97%.

Estos resultados tienen implicación en la puesta en marcha del proyecto, pues a pesar que el servicio no existe se identifica la necesidad en la ciudad.

Grafica No 8. Distribución Aceptación parque cementerio exclusivo para mascotas



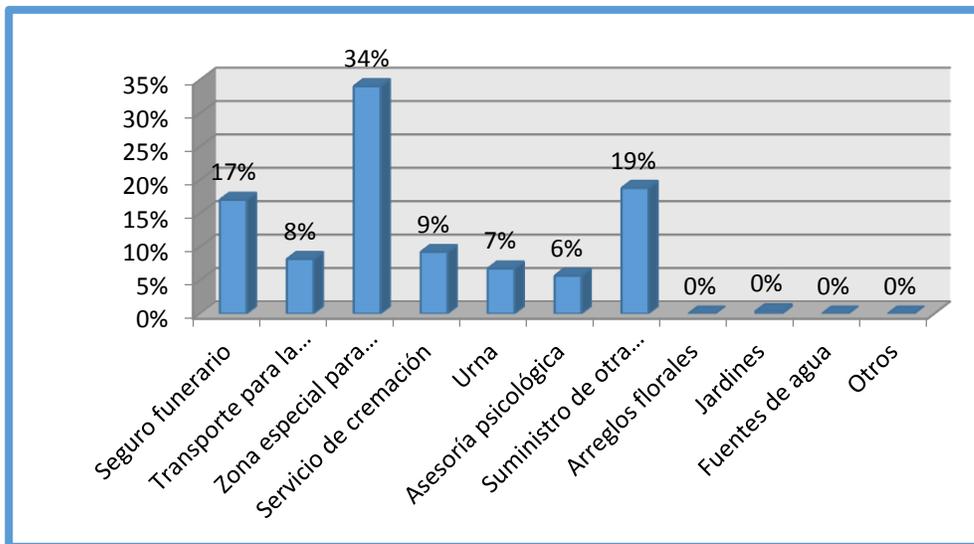
Fuente: Resultados trabajo de campo

Tipo de servicios del parque cementerio.

En la gráfica No 9 se presenta los tipos de servicios que los propietarios de mascotas desean encontrar en el parque cementerio, en el cual predomina el servicio de entierro, seguida por el suministro de otra mascota, y el seguro funerario.

Estos resultados tienen implicación en el portafolio de servicios.

Grafica No 9. Distribución tipo de servicios del parque cementerio.



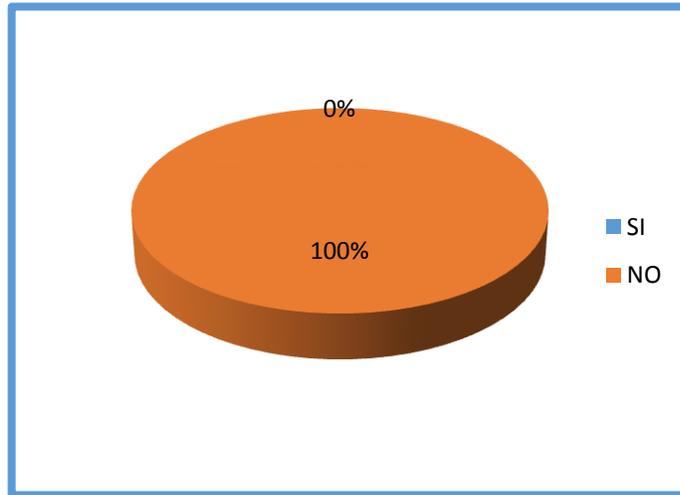
Fuente: Resultados trabajo de campo

Conocimiento de empresas que presten servicios funerarios para mascotas.

En la gráfica No 10 identificamos que el 100% de la población no conoce empresas que desarrollen esta actividad en la ciudad de Neiva.

Este resultado tiene implicación en el desarrollo del modelo de negocio siendo los primeros en brindar a la ciudad este tipo de servicios que sin duda alguna va hacer de gran beneficio para el medio ambiente y el desarrollo de la ciudad.

Grafica No. 10 Conocimiento de empresas que presten servicios funerarios para mascotas



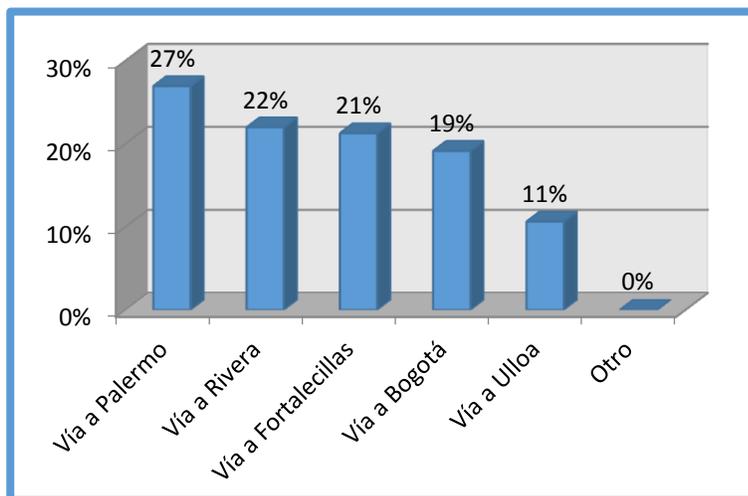
Fuente: Resultados trabajo de campo

Ubicación del parque cementerio para mascotas.

En la gráfica No 11 encontramos la preferencia en la ubicación del parque cementerio para mascotas, en donde predomina la vía a Palermo, seguido a la vía a Rivera, salida hacia Bogotá.

Esta información tiene implicación en la ubicación y diseño del parque cementerio

Grafica No. 11. Ubicación del parque cementerio para mascotas.



Fuente: Resultados trabajo de campo

A través del trabajo de campo realizado nos damos cuenta que existe alta factibilidad en la creación de una empresa que presten los servicios fúnebres para mascotas, que permita a los propietarios de mascotas darle una despedida digna a sus files amigos en la ciudad de Neiva.

Lo anterior lo podemos concluir por el resultado de las siguientes variables:

- ✓ El estrato con mayor participación en la tenencia de mascotas es el cuatro con una participación del 57%. Teniendo en cuenta que este pertenece a la clase media el cual presenta un crecimiento en la zona.
- ✓ El género que mayor participación en la tenencia de mascotas tiene es el femenino con una participación del 63%, tener en cuenta que es un nicho de mercado con capacidad económica y un nivel emocional alto.
- ✓ Encontramos que el 100% de los propietarios destina una mensualidad en la tenencia de sus mascotas, favoreciendo a la posibilidad de pagar nuestro servicio en el seguro funerario.
- ✓ El 97% de la población encuestada están dispuestos a utilizar el parque cementerio para mascotas.

2.4 Conocimiento de la oferta

Actualmente la ciudad de Neiva, cuenta con dos empresas prestadoras de servicios de incineración de residuos hospitalarios y de cuerpos de mascotas, ellas son:

SERVIAMBIENTAL S.A.E.S.P.



Empresa dedicada a la conservación del ecosistema, ofrecer sistemas de tratamiento (incineración) y disposición final de toda clase de residuos industriales y hospitalarios garantizando sostenibilidad así como servicios de aseo y limpieza institucional amigables con el medio ambiente.

Servicios

- Transporte de sustancias peligrosas: Recolecta sustancias peligrosas en diferentes vehículos que cumplen con la normatividad legal vigente.

Imagen 2. Vehículos SERVIAMBIENTLA S.A.E.S.P.



Fuente: <http://www.serviambiental.com/>

- Incineración: Tratamiento térmico mediante el cual se destruyen los elementos mediante la combustión o quema técnica controlada, cumpliendo con la normatividad vigente.

Imagen 3. Hornos incinerarios SERVIAMBIENTLA S.A.E.S.P.



Fuente: <http://www.serviambiental.com/>

- Tratamiento de Residuos Hospitalarios: Se encargan de la disposición final de los residuos generados en el sector salud y otros similares, cuentan con recolección, almacenamiento temporal y disposición final de los mismos.

Comercialización

Esta empresa presta los servicios a través de contratos realizados con las veterinarias, pero lo realizan de manera general, a través de incineraciones colectivas con varios tipos de desechos hospitalarios y de cuerpos de mascotas.

Ubicación

Las oficinas se encuentran en la Calle 17 No. 7a – 77 Barrio Quirinal

La Planta de incineración: Kilometro 3 Antigua vía Palermo

Teléfonos: 57+(8) 874 4141 – 57+(8) 875 2446

Celular: 318 2184780

Correo: g.comercial@serviambiental.com

a.comercial@serviambiental.co

Neiva | Huila | Colombia

INCIHUILA S.A. E.S.P.



Empresa de 15 años con experiencia en el manejo de residuos peligrosos Hospitalarios e Industriales que generan actividades productivas en esta zona del país; cuenta con certificación de calidad ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y su compromiso es proteger la Salud y preservar el Ambiente.

Servicios

- **Recolección:** Consiste en Realizar el micro ruteo de Recolección de Residuos Biomédicos e Industriales según las zonas asignadas y en el horario estipulado.
- **Incineración:** Es el proceso de oxidación térmica mediante el cual los residuos son convertidos, en presencia de oxígeno, en gases y restos sólidos incombustibles bajo

condiciones estequiométricas y la conjugación de tres variables: Temperatura, tiempo y turbulencia.

- Venta de productos para desinfección hospitalaria: incluido en su portafolio de servicios la comercialización de excelentes productos químicos para la desinfección de áreas críticas, semicríticas y no críticas.

Comercialización

Hace un contrato con las veterinarias generando un cobro anticipado por el servicio, los costos oscilan entre \$30.000 y \$40.000 pesos por cada 10 kilos, el costo de kilo adicional es de 2.900 pesos.

Ubicación

Calle 11 No. 25-42 B/Siete de agosto

PBX: 8630403-8633372-74

E-mail: comercial@incihuila.com.co - incihuilasa@gmail.com

Neiva-Huila-Colombia

2.5 Análisis de proveedores

Se realizó una selección de proveedores que cumplieran con los requisitos requeridos como: calidad, precio y localización. De los cuales el 80% de los proveedores son locales y el restante 20% de la ciudad de Bogotá, todo con el propósito de contribuir con el desarrollo de la región.

Tabla No. 8. Estudio de proveedores.

CONCEPTO	PROVEEDOR	DIRECCION
Horno Crematorio ISIS 130 MOD 2015	PROINDUL	Dirección: Transversal 93 # 65 a 43 -Bogotá Teléfono: 4343728
Refrigerador RCS - 2P	Coorpo Frio Refrigeración comercial e industrial	Calle 19 No 16-98 Bogotá
Cajas en M adera y Cajas Cenízaro	Inversiones luz	Calle 7 No. 2-68 - Neiva- Huila Teléfono: 3112871617
Equipo de Oficina	Muebles Hercal	Calle 12 No 5 -128 , Centro Neiva - Huila Teléfono: 8717676
Implementos de Aseo	Asproquin Ltda.	CI 2 15-01, Neiva, Huila, Colombia
Bolsas tipo industrial	Plasticolombia	CI 10 1 H-17 Neiva, Colombia
Tarjetas de presentación papel y sobres membretados, volantes	Imprimimos Colombia	Cr3 11-28 Neiva, Colombia
Papelería	Papelería Medellín	Cr3 5-11 Neiva, Colombia
Partes y suministros para computador	ABC insumos	CALLE 11 # 6 - 32 Centro Neiva - Huila
Publicidad radial	RCN RADIO	Calle 37 13A-19 Centro Neiva
Electrodomésticos	Rayco	Carrera 5 No. 15-55 Centro

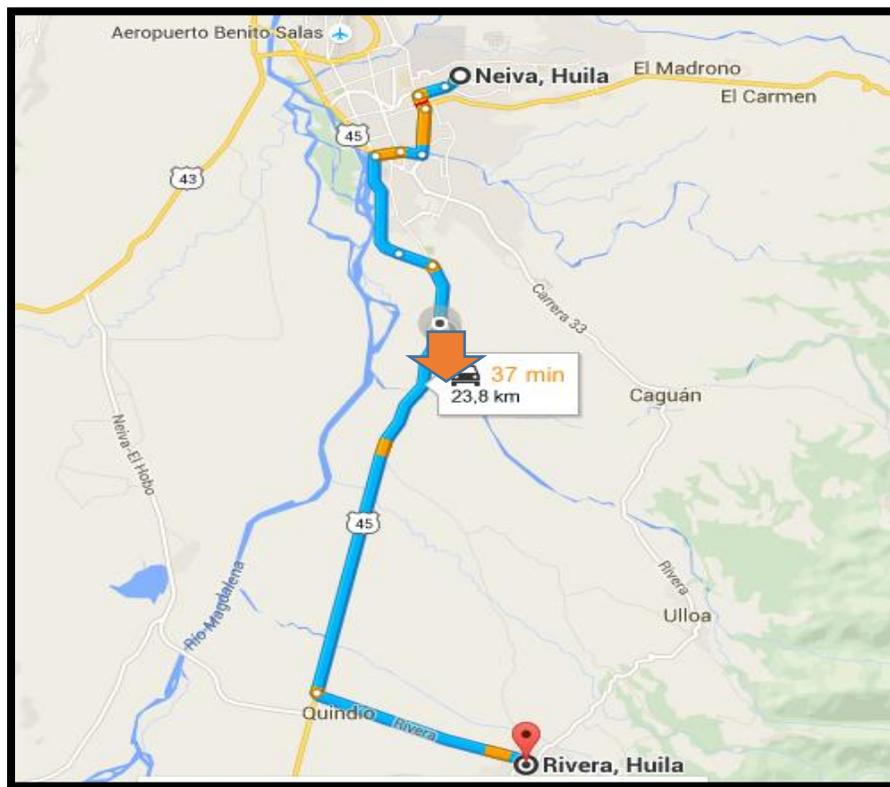
Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

3. ASPECTOS TECNICOS DEL PARQUE CEMENTERIO

3.1 Localización

La ubicación del parque cementerio para mascotas (FUNERAMIGOS), se planea sobre la vía Neiva- Rivera, (ya que las condiciones climáticas de este lugar son más favorables para mantener zonas verdes y jardines en mejores condiciones) sobre las inmediaciones de Trapichito, este sitio se ha escogido en base a los resultados obtenidos de nuestra y al plan de ordenamiento territorial de la ciudad de Neiva y/o Rivera (POT).

Imagen 4. Localización Parque Cementerio “Funeramigos”



Fuente: [www.google.es/maps/dir/Neiva,+Huila,+Colombia/Rivera,+Huila,](http://www.google.es/maps/dir/Neiva,+Huila,+Colombia/Rivera,+Huila)

3.2 Tamaño

El estudio del tamaño del proyecto es fundamental para el futuro del parque cementerio para mascotas FUNERAMIGOS, la determinación del mismo será determinada con base a la información suministrada por las encuestas y estará ligado a la capacidad real de atender la demanda y de manejar de forma adecuada los recursos del parque cementerio.

El tamaño del proyecto está dado en función a factores como la demanda, la oferta, la localización, la disponibilidad de los recursos que permitan prestar de forma adecuada todos los servicios demandados por nuestros clientes.

3.2.1 Factores que determinan el tamaño del proyecto:

- **La demanda:** el estudio de mercado realizado determino que si hay una intención del 97%, de las personas encuestadas que estarían dispuestas a tomar los servicios ofrecidos por nuestro parque cementerio para mascotas FUNERAMIGOS. Ya que la ciudad de Neiva aún no cuenta con una empresa que brinde este tipo de servicios funerario para mascotas, y debido a la importancia que estos queridos amigos representan hoy en día para las familias, se hace importante tener la oportunidad de este tipo de empresas que se preocupen por el bienestar de las familias propietarias de mascotas.
- **Localización:** el estudio de mercado realizado demostró que el lugar preferido por las personas encuestadas para la localización del parque cementerio es la vía a Rivera con el 22% de aceptación. Este lugar será tomado de acuerdo a la reglamentación del plan de ordenamiento territorial de la ciudad de Neiva y/o Rivera POT.
- **La oferta:** el estudio de mercado nos demostró que el 100% de las personas encuestadas no conoce en la ciudad de Neiva, un lugar que preste los servicios que nuestro parque cementerio para mascotas FUNERAMIGOS, va a ofrecer, por lo tanto este factor es de gran importancia para determinar de forma adecuada el tamaño de nuestro proyecto.

3.3 Infraestructura y tecnología

Maquinarias y equipos, de acuerdo a nuestras investigaciones encontramos que para prestar un servicio de calidad y acorde con la legislación colombiana el parque cementerio “Funeramigos” necesita maquinaria con tecnología de punta que ayude al medio ambiente.

Incinerador para mascotas modelo MODELO ISIS-130

Los hornos crematorios para mascotas de la serie ISIS – 130, han sido diseñados para destruir de forma rápida y eficaz, cuerpos de animales en condiciones de higiene y seguridad preservando y respetando las normas vigentes de protección al medio ambiente. Este tipo de hornos son de una fácil operación.

Imagen 5. Diseño incinerador para mascotas MODELO ISIS-130



Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

Características incinerador para mascotas MODELO ISIS-130

- Cámara de incineración de 80 cm de frente x 103.5cm. de profundidad y 78 cm. de altura.
- Dimensiones exteriores 1.50 cm de frente x 1.80 cm de alto x 2.50 cm. de largo
- El peso del equipo es de 1300 Kg. aproximadamente.

- Cuenta con doble cámara, la cámara de incineración (primaria) y una cámara para eliminación de humos y olores (secundaria).
- Esta construida con ladrillos y concreto refractario y fibra cerámica para 1700°C siendo la temperatura de operación de entre 650 y 800°C.
- Su combustión es a gas, encendido automático protegido contra falla de flama.
- Cuenta con 2 quemadores, uno en cada cámara.
- Esta protegido con un indicador de temperatura en la cámara de incineración.
- Consume aproximadamente 25 Kg de gas por carga.
- Es enviado de fábrica totalmente ensamblado sobre una base de acero estructural, probado y listo para operar.
- Es necesario suministrar energía eléctrica monofásica en 110V o 220V.
- Se conecta a una línea de gas Lp. o Natural.

Fuente: <http://www.cpisis.com/>

Otros elementos necesarios para la incineración de las mascotas son el porta caja para la incineración y la caja para la cremación en donde se depositará el cadáver de la mascota para realizar el proceso de cremación.

Imagen 6. Porta caja para la incineración



Imagen 7. Caja para cremación



Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

Para ser más fácil el manejo de las cenizas, se hace necesario después de la incineración realizar el proceso de pasarlas por el triturador de cenizas.

Imagen 8. Triturador de cenizas de mascotas.



Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

Para preservar los cuerpos, debemos contar con un refrigerador para mascotas que conserve los cadáveres a una temperatura adecuada, ya que algunas ocasiones se tendrán por varios días, pues dependen de las fechas de cremación o entierro que defina el propietario de la mascota.

Imagen 9. Refrigerador para mascotas modelo HCS -2P.



ESPECIFICACIONES GENERALES

REFRIGERADOR PARA TRES CUERPOS

El refrigerador para tres cuerpos tiene las siguientes especificaciones:

Largo	88"
Ancho	34"
Alto	75" exterior + 8" del compresor
Puerta	24" X 53"
Temperatura	38 grados F
Voltaje	Disponible en 110v o 220v (incrementa \$1,000.00 dls)

- La unidad se envía ensamblada y lista para usarse.
- Construido de acero galvanizado de la mejor calidad.
- Tiene 3 peldaños con rodillos y sus placas individuales de plástico HD
- Incluye termómetro, apagador de luz y charola de condensantes.

Fuente: <http://www.cpisis.com/>

Finalmente tendremos cenízaros en donde se pueden preservar las cenizas de las mascotas al gusto de los propietarios.

Imagen 10. Cenízaros para mascotas.



Fuente: <http://www.cpisis.com/>

4. TIPO DE EMPRESA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Denominación del parque cementerio y domicilio

Nuestra compañía se creará mediante la figura de SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA (S.A.S), se denominará Parque cementerio para mascotas – FUNERAMIGOS S.A.S, será una empresa prestadora de servicios funerarios para mascotas, la sociedad tendrá como domicilio la ciudad de Neiva, se creara bajo las leyes y normas colombianas, priorizando la conservación del medio ambiente, la sociedad se creada por varias personas naturales y jurídicas.

Organismo administrativo de la Sociedad

Los estatutos de la sociedad fijarán los órganos necesarios y sus respectivas funciones, cuando menos un representante legal. En caso de ser un solo accionista, éste ostentará todas las funciones y obligaciones que la ley le confiere.

Responsabilidad de los accionistas

Los accionistas responderás sólo hasta el límite de sus aportes. Sin importar la causa de la obligación, laboral, fiscal.

Fuente: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents>

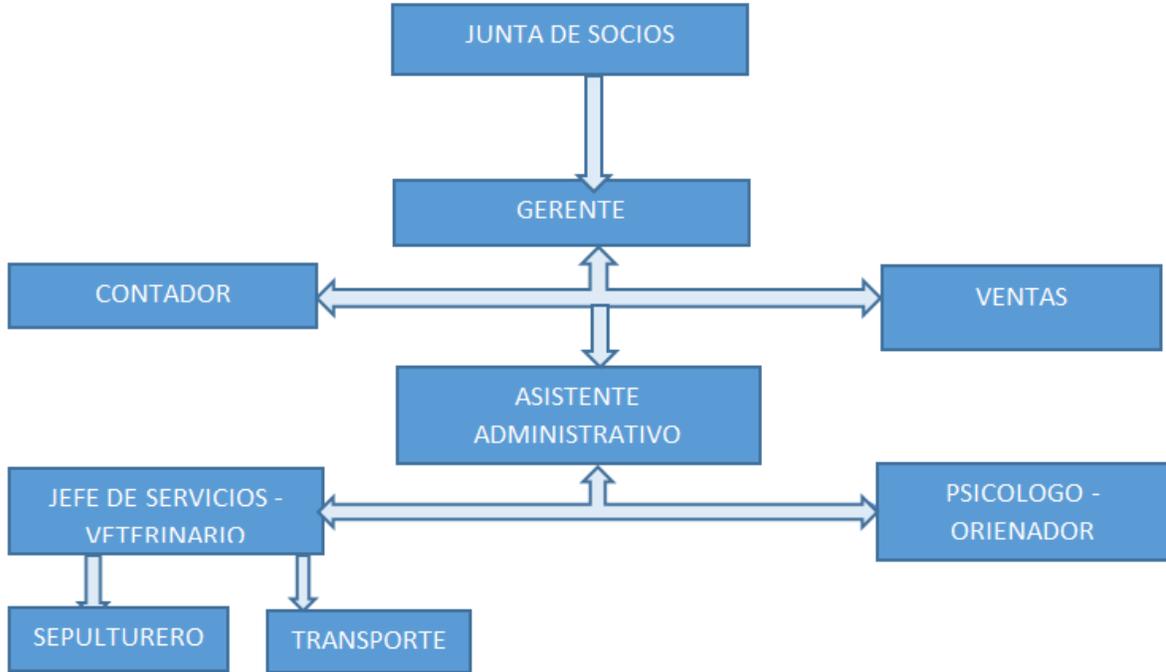
Objeto social

La sociedad tendrá como objeto social principal la prestación de servicios funerarios para mascotas, velación, cremación, entierro, acompañamiento psicológico, reposición de mascotas y todas las demás que se deriven del código CIU 7261.

Organigrama

El parque cementerio para mascotas FUNERAMIGOS, contara con una estructura organizativa plana, conformada por una junta de socios, gerente, contador, vendedores, asistente administrativo, psicólogo-orientador, jefe de servicios, transportador y un sepulturero.

Imagen 11. Organigrama Funeramigos



Fuente: Trabajo de campo equipo de trabajo.

5. PERFIL MODELO DEL NEGOCIO

Descripción del negocio

El cliente se contacta con nuestra compañía buscando el servicio para disposición final del cuerpo de su mascota, el servicio consistirá en transportar el cuerpo desde el lugar donde se encuentra en un refrigerador que permite conservarlo. Dependiendo el servicio, el cliente puede escoger entre cremar su mascota de forma individual o colectiva y/o enterrarla en los jardines del parque cementerio. Para ambos servicios se obsequiarán recuerdos del evento. Habrá varios modelos de sufragios, a elección del dueño, que se entregará con una urna simbólica en el caso del servicio colectivo. Si el servicio elegido es el individual se entregará la

urna con los restos de la mascota o se adecuara de forma especial la tumba de su amigo (lapida, flores, monumento o según lo prefiera el cliente), servicios:

Servicios

- Servicio 24 horas
- Transporte del cuerpo de la mascota fallecida en la veterinaria o domicilio ubicada en el perímetro urbano de la ciudad de Neiva.

Imagen 12. Carros fúnebres para masco



Fuente: www.funeravet.com

- Sepultura: este servicio ofrece un lugar especial donde depositar los despojos de la mascota, dando la posibilidad al cliente de visitar la tumba de su querido amigo.

Imagen 13. Sala de velación de mascotas



Fuente: www.funeravet.com

Plan pre- necesidad: con este plan le brindamos la oportunidad a nuestros clientes de adquirir los servicios del parque cementerio anticipadamente por cuotas (máximo 4), estas cuotas las puede pagar en efectivo, tarjetas debido-crédito, lo importante es que a la hora de utilizar los servicios, estos ya estén cancelados en su totalidad.

Imagen 14. Diseño del parque cementerio para mascotas



Fuente: www.funeravet.com

- Cementerio virtual: el cliente puede registrar recuerdos de sus mascotas, en nuestro cementerio virtual, generando una mensualidad por valor de \$20.000.

Imagen 15. Cementerio virtual para mascotas.



The image shows two side-by-side screenshots from a website. The left screenshot is titled "Ultimas Mascotas" and features a profile for a white rabbit named "COPITA". Below the name is a photo of the rabbit and the text "Mi princesa...". The right screenshot is titled "Envia a un Amigo" and contains a form with four input fields labeled "Nombre de tu Amigo", "E-mail de tu Amigo", "Tu Nombre", and "Tu E-mail", followed by an "Enviar" button.

Fuente: www.funeravet.com

- Cremación: el servicio de cremación está dividido en dos tipos:
 - Cremación colectiva
 - Cremación individual

Imagen 16. Modelo de Cenizarios



Fuente: www.funeravet.com - www.funeralpet.com

5.1 Conclusión

El estudio de mercado realizado nos da la viabilidad para la puesta en marcha del proyecto de parque cementerio para mascotas FUNERAMIGOS, porque cuenta con un mercado objetivo de 20.984 familias en la ciudad de NEIVA, de los estratos 3, 4, 5, y 6, donde el 97% manifiesta tener al menos una mascota, de los cuales el 97% se encuentra interesado en tomar los servicios de nuestro parque cementerio, es decir que tenemos una demanda estimada de 19.743 familias propietarias de mascotas interesadas en solicitar los servicios del parque cementerio. Finalmente se estableció la situación actual de la demanda y la oferta, vemos que nuestro proyecto tiene una alta aceptación en los hogares de los estratos anteriormente mencionados de la ciudad de Neiva, adicionalmente vemos que el mercado de mascotas en Colombia viene creciendo a un ritmo del 15% en los últimos 4 años y según los estudios realizados por FENALCO, muestran que el ritmo de crecimiento para los próximos 4 años se va a mantener alrededor del 15%, teniendo en cuenta que el mercado de mascotas en Colombia actualmente es de 780.000 millones de pesos.

6. BIBLIOGRAFIA

Neiva es la principal ciudad capital del sur Colombiano, ubicada a 300 km de la capital del país, su extensión territorial es de 1533 km², una altura de 442 metros sobre el nivel del mar, su área metropolitana posee una economía muy dinámica basada en el ecoturismo, gastronomía, industria y comercio. Fuente: www.dane.gov.co - <https://es.wikipedia.org/wiki/Neiva>

Usuarios por estratos en la ciudad de Neiva. <http://www.electrohuila.com.co/>

Población canina y felina en el Huila. ssalud@huila.gov.co

Vehículos SERVIAMBIENTLA S.A.E.S.P. <http://www.serviambiental.com/>

Hornos incinerarías SERVIAMBIENTLA S.A.E.S.P. <http://www.serviambiental.com/>

Empresa de 15 años con experiencia en el manejo de residuos peligrosos Hospitalarios e Industriales que generan actividades productivas en esta zona del país.

<http://www.incihuila.com.co/>

Localización Parque Cementerio “Funeramigos”

[www.google.es/maps/dir/Neiva,+Huila,+Colombia/Rivera,+Huila,](http://www.google.es/maps/dir/Neiva,+Huila,+Colombia/Rivera,+Huila)

Cenízaros para mascotas. <http://www.cpisis.com/>

Los accionistas responderás sólo hasta el límite de sus aportes. Sin importar la causa de la obligación, laboral, fiscal. <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents>

El cliente se contacta con nuestra compañía buscando el servicio para disposición final del cuerpo de su mascota, el servicio consistirá en transportar el cuerpo desde el lugar donde se encuentra en un refrigerador que permite conservarlo. www.funervet.com

7. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



Encuesta

Buenos días, mi nombre es _____ y actualmente adelanto estudios de Especialización en Gerencia de Mercadeo Estratégico en la Universidad Surcolombiana. Adelanto una investigación para determinar el interés para un parque cementerio de mascotas en la ciudad de Neiva. Agradezco tres (3) minutos de su valioso tiempo para responder las siguientes preguntas. Mil gracias

1. ¿Actualmente tiene mascota en su hogar?
 - a. Si
 - b. No

1. **En caso negativo** ¿Le gustaría tener una mascota?
 - a. Si
 - b. No

En caso afirmativo continua con la pregunta 3.

2. ¿Qué tipo de mascota tiene en su hogar?
 - a. Perro

- b. Gato
 - c. Ave
 - d. Otro Cual?-
-

3. ¿Cuánto dinero en promedio invierte en su mascota mensualmente?

- a. \$20.000 a \$50.000
- b. \$60.000 a \$100.000
- c. Más de \$100.000

4. ¿Qué problemas identifica en Neiva en relación con la disposición final de cuerpos de mascotas fallecidas?

- a. Contaminación de fuentes de agua
- b. Proliferación de enfermedades
- c. Malos olores
- d. Otros

¿Cuál? _____

5. En el evento de que falleciera su mascota ¿Qué destino final preferiría?

- a. Cremarla
- b. Sepultarla
- c. Arrojarla a la basura
- d. Embalsamarla
- e. Otro.

¿Cual? _____

6. ¿Le gustaría que en Neiva existiera un parque cementerio exclusivo para mascotas?

- a. Si
- b. No

Porque? _____

7. En caso afirmativo ¿Le gustaría utilizar sus servicios?

- a. Si
- b. No

8. ¿Qué servicios le gustaría encontrar en el parque cementerio?

- a. Seguro funerario.
- b. Transporte para la mascota fallecida.
- c. Zona especial para entierro.
- d. Servicio de cremación.
- e. Urna.
- f. Asesoría psicológica.
- g. Suministro de otra mascota.
- h. Arreglos Florales.
- i. Jardines.
- j. Fuentes de agua.
- k. ¿Cual?

9. ¿Conoce en Neiva alguna empresa que preste servicios funerarios para mascotas?

- a. Si. Cual

- b. No

10. En qué lugar le gustaría que se ubicara el parque cementerio

- a. Vía a Palermo
- b. Vía a Rivera
- c. Vía a fortalecillas
- d. Vía a Bogotá
- e. Vía La Ulloa
- f. Otro

¿cuál? _____

Nombre: _____

Género: M F

Dirección: _____

Estrato: _____ Celular: _____

Anexo 2. DECRETO 351 DE 2014

DECRETO 351 DE 2014

Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de las facultades conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo del artículo 31 de la Ley 09 de 1979 los artículos 7° al 11 de la Ley 1252 de 2008 y el artículo 3° de la Ley 105 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que el Gobierno nacional expidió el Decreto número [2676](#) de 2000 modificado por los Decretos números [2763](#) de 2001, [1669](#) de 2002 y [4126](#) de 2005.

Que mediante Decreto número 1609 de 2002 se reglamentó el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera, norma que incluye el transporte de residuos peligrosos.

Que la Ley [1252](#) de 2008 dictó normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos.

Que de los estudios realizados y de las actividades de control, inspección y vigilancia realizadas por las autoridades sanitarias y ambientales, se concluye la necesidad de ajustar la normatividad que regula la gestión integral de los residuos generados en los servicios de atención en salud y otras actividades.

Que se hace necesario armonizar la normatividad que regula los residuos generados en atención en salud y otras actividades, en especial con la regulación de los residuos peligrosos.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Objeto, ámbito de aplicación y principios

Artículo 1°. Objeto. El presente decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades.

Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* Las disposiciones establecidas mediante el presente decreto aplican a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que generen, identifiquen, separen, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, aprovechen, traten o dispongan finalmente los residuos generados en desarrollo de las actividades relacionadas con:

1. Los servicios de atención en salud, como actividades de la práctica médica, práctica odontológica, apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico y otras actividades relacionadas con la salud humana, incluidas las farmacias y farmacias-droguerías.
2. Bancos de sangre, tejidos y semen.
3. Centros de docencia e investigación con organismos vivos o con cadáveres.
4. Bioterios y laboratorios de biotecnología.
5. Los servicios de tanatopraxia, morgues, necropsias, y exhumaciones.
6. El servicio de lavado de ropa hospitalaria o de esterilización de material quirúrgico.
7. Plantas de beneficio animal (mataderos).
8. Los servicios veterinarias entre los que se incluyen: consultorios, clínicas, laboratorios, centros de zoonosis y zoológicos, tiendas de mascotas, droguerías veterinarias y peluquerías veterinarias.
9. Establecimientos destinados al trabajo sexual y otras actividades ligadas.
10. Servicios de estética y cosmetología ornamental tales como: barberías, peluquerías, escuelas de formación en cosmetología, estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines.
11. Centros en los que se presten servicios de piercing, pigmentación o tatuajes.

Artículo 3°. Principios. El manejo de los residuos regulados por este decreto se rige, entre otros, por los principios de bioseguridad, gestión integral, precaución, prevención y comunicación del riesgo.

TÍTULO II

DISPOSICIONES PRINCIPALES

CAPÍTULO I

Definiciones

Artículo 4°. Definiciones. Para efectos del presente decreto se adoptan las siguientes definiciones:

Agente patógeno. Es todo agente biológico capaz de producir infección o enfermedad infecciosa en un huésped.

Atención en 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.

Atención Extramural. Es la atención en salud en espacios no destinados a salud o espacios de salud de áreas de difícil acceso que cuenta con la intervención de profesionales, técnicos y/o auxiliares del área de la salud y la participación de su familia, hacen parte de esta atención las brigadas, jornadas, unidades móviles en cualquiera de sus modalidades y la atención domiciliaria.

Bioseguridad. Es el conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto minimizar el factor de riesgo que pueda llegar a afectar la salud humana y el ambiente.

Decomiso no aprovechable en plantas de beneficio animal. Es la aprehensión material del animal o las partes de animales consideradas peligrosas no aptas ni para el consumo humano ni para el aprovechamiento industrial.

Establecimientos destinados al trabajo sexual y otras actividades ligadas. Establecimientos donde se promuevan, ofrezcan y demanden actividades sexuales como parte de un intercambio comercial, así como lugares y establecimientos donde los individuos buscan encuentros sexuales sin la intermediación de un pago.

Fluidos corporales de alto riesgo. Se aplican siempre a la sangre y a todos los fluidos que contengan sangre visible. Se incluyen además el semen, las secreciones vaginales, el líquido cefalorraquídeo y la leche materna. Se consideran de alto riesgo por constituir fuente de infección cuando tienen contacto con piel no intacta, mucosas o exposición percutánea con elementos cortopunzantes contaminados con ellos.

Fluidos corporales de bajo riesgo. Se aplican a las deposiciones, secreciones nasales, transpiración, lágrimas, orina o vómito, a no ser que contengan sangre visible, caso en el cual serán considerados de alto riesgo.

Generador. Es toda persona natural o jurídica, pública o privada que produce o genera residuos en el desarrollo de las actividades contempladas en el artículo 2° de este decreto.

Gestión Integral. Conjunto articulado e interrelacionado de acciones de política normativas, operativas, financieras, de planeación, administrativas, sociales, educativas, de evaluación, seguimiento y monitoreo desde la prevención de la generación hasta el aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de los residuos, a fin de lograr beneficios sanitarios y ambientales y la optimización económica de su manejo respondiendo a las necesidades y circunstancias de cada región.

Gestión externa. Es la acción desarrollada por el gestor de residuos peligrosos que implica la cobertura y planeación de todas las actividades relacionadas con la

recolección, almacenamiento, transporte, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final de residuos fuera de las instalaciones del generador.

Gestión interna. Es la acción desarrollada por el generador, que implica la cobertura, planeación e implementación de todas las actividades relacionadas con la minimización, generación, segregación, movimiento interno, almacenamiento interno y/o tratamiento de residuos dentro de sus instalaciones.

Gestor o receptor de residuos peligrosos. Persona natural o jurídica que presta los servicios de recolección, almacenamiento, transporte, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final de residuos peligrosos, dentro del marco de la gestión integral y cumpliendo con los requerimientos de la normatividad vigente.

Manual para la gestión integral de residuos generados en la atención en salud y otras actividades. Es el documento mediante el cual se establecen los procedimientos, procesos, actividades y/o estándares que deben adoptarse y realizarse en la gestión integral de todos los residuos generados por el desarrollo de las actividades de que trata el presente decreto.

Modo de transporte. Subsistema de transporte que incluye: un medio físico, vías, instalaciones para terminales, vehículos (aeronave, embarcación, tren, vehículo automotor) y operaciones para el traslado de residuos.

Plan de gestión integral de residuos. Es el instrumento de gestión diseñado e implementado por los generadores que contiene de una manera organizada y coherente las actividades necesarias que garanticen la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades.

Recolección. Es la acción consistente en retirar los residuos del lugar de almacenamiento ubicado en las instalaciones del generador para su transporte.

Residuo peligroso. Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas, puede causar riesgos o efectos no deseados, directos e indirectos, a la salud humana y el ambiente.

Así mismo, se consideran residuos peligrosos los empaques, envases y embalajes que estuvieron en contacto con ellos.

Tratamiento de residuos peligrosos. Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante el cual se modifican las características de los residuos o desechos peligrosos, teniendo en cuenta el riesgo y grado de peligrosidad de los mismos, para incrementar sus posibilidades de aprovechamiento y/o valorización o para minimizar los riesgos para la salud humana y el ambiente.

CAPÍTULO II

Clasificación de los residuos

Artículo 5°. Clasificación. Los residuos generados en la atención en salud y otras actividades de que trata el presente decreto se clasifican en:

5.1. Residuos no peligrosos. Son aquellos producidos por el generador en desarrollo de su actividad, que no presentan ninguna de las características de peligrosidad establecidas en la normativa vigente.

Los residuos o desechos sólidos se clasifican de acuerdo con lo establecido en el Decreto número [1713](#) de 2002, o la norma que lo modifique o sustituya.

5.2. Residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso. Un residuo o desecho con riesgo biológico o infeccioso se considera peligroso, cuando contiene agentes patógenos como microorganismos y otros agentes con suficiente virulencia y concentración como para causar enfermedades en los seres humanos o en los animales.

Los residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso se subclasifican en:

5.2.1. Biosanitarios. Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades señaladas en el artículo 2° de este

decreto que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo, tales como: gasas, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, sistemas cerrados y abiertos de drenajes, medios de cultivo o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca.

5.2.2. Anatomopatológicos. Son aquellos residuos como partes del cuerpo, muestras de órganos, tejidos o líquidos humanos, generados con ocasión de la realización de necropsias, procedimientos médicos, remoción quirúrgica, análisis de patología, toma de biopsias o como resultado de la obtención de muestras biológicas para análisis químico, microbiológico, citológico o histológico.

5.2.3. Cortopunzantes. Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden ocasionar un accidente, entre estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollitas, pipetas, hojas de bisturí, vidrio o material de laboratorio como tubos capilares, de ensayo, tubos para toma de muestra, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, aplicadores, citocepillos, cristalería entera o rota, entre otros.

5.2.4. De animales. Son aquellos residuos provenientes de animales de experimentación, inoculados con microorganismos patógenos o de animales portadores de enfermedades infectocontagiosas. Se incluyen en esta categoría los decomisos no aprovechables generados en las plantas de beneficio.

5.3. Residuos o desechos radiactivos. Se entiende por residuo o desecho radiactivo aquellos que contienen radionucleidos en concentraciones o con actividades mayores que los niveles de dispensa establecidos por la autoridad reguladora o que están contaminados con ellos.

5.4. Otros residuos o desechos peligrosos. Los demás residuos de carácter peligroso que presenten características de corrosividad, explosividad, reactividad, toxicidad e inflamabilidad generados en la atención en salud y en otras actividades, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Parágrafo. Todo residuo generado en la atención en salud y otras actividades, que haya estado en contacto o mezclado con residuos o desechos con riesgo biológico o infeccioso que genere dudas en su clasificación, incluyendo restos de alimentos parcialmente consumidos o sin consumir, material desechable, entre otros, que han tenido contacto con pacientes considerados potencialmente infectantes o generados en áreas de aislamiento deberán ser gestionados como residuos peligrosos.

CAPÍTULO III

Obligaciones

Artículo 6°. Obligaciones del generador. Además de las disposiciones contempladas en las normas vigentes, en el marco de la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades, el generador tiene las siguientes obligaciones:

1. Formular, implementar, actualizar y tener a disposición de las autoridades ambientales, direcciones departamentales, distritales y municipales de salud e Invima en el marco de sus competencias, el plan de gestión integral para los residuos generados en la atención en salud y otras actividades reguladas en el presente decreto, conforme a lo establecido en el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades.
2. Capacitar al personal encargado de la gestión integral de los residuos generados, con el fin de prevenir o reducir el riesgo que estos residuos representan para la salud y el ambiente, así como brindar los elementos de protección personal necesarios para la manipulación de estos.
3. Dar cumplimiento a la normatividad de seguridad y salud del trabajador a que haya lugar.
4. Contar con un plan de contingencia actualizado para atender cualquier accidente o eventualidad que se presente y contar con personal capacitado y entrenado para su implementación.

5. Tomar y aplicar todas las medidas de carácter preventivo o de control previas al cese, cierre, clausura o desmantelamiento de su actividad con el fin de evitar cualquier episodio de contaminación que pueda representar un riesgo a la salud y al ambiente, relacionado con sus residuos peligrosos.
6. Los generadores que realicen atención en salud extramural, serán responsables por la gestión de los residuos peligrosos generados en dicha actividad y por lo tanto su gestión debe ser contemplada en el Plan de Gestión Integral de Residuos.
7. Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 1609 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya, cuando remita residuos peligrosos para ser transportados.
8. Suministrar al transportista de los residuos o desechos peligrosos las respectivas hojas de seguridad.
9. Responder por los residuos peligrosos que genere. La responsabilidad se extiende a sus afluentes, emisiones, productos y subproductos, equipos desmantelados y en desuso, elementos de protección personal utilizados en la manipulación de este tipo de residuos y por todos los efectos ocasionados a la salud y al ambiente.
10. Responder en forma integral por los efectos ocasionados a la salud y/o al ambiente, de un contenido químico o biológico no declarado al gestor y a las autoridades ambientales y sanitarias.
11. Entregar al transportador los residuos debidamente embalados, envasados y etiquetados de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
12. Conservar los comprobantes de recolección que le entregue el transportador de residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso, hasta por un término de cinco (5) años.
13. Conservar las certificaciones de almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final que emitan los respectivos gestores de residuos peligrosos hasta por un término de cinco (5) años.

Artículo 7°. Obligaciones del transportador de desechos o residuos peligrosos.

Son obligaciones de las empresas que transporten desechos o residuos peligrosos generados en la atención en salud y otras actividades, además de las contempladas en la normatividad vigente, las siguientes:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 1609 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya.
2. Capacitar y entrenar en los procedimientos operativos normalizados y de seguridad al personal que interviene en las operaciones de transporte, cargue y descargue, de conformidad con el programa de capacitación y entrenamiento diseñado, adoptado e implementado por la empresa.
3. Dar cumplimiento a la normatividad de seguridad y salud del trabajador a que haya lugar.
4. Transportar residuos generados en la atención en salud y otras actividades que estén debidamente clasificados, embalados, envasados y etiquetados de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
5. Entregar la totalidad de los residuos o desechos peligrosos al gestor autorizado para el almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final que sea definido por el generador.
6. Realizar las actividades de lavado y desinfección de los vehículos en que se hayan transportado residuos o desechos peligrosos en lugares que cuenten con todos los permisos ambientales y sanitarios a que haya lugar.
7. En casos en que la empresa preste el servicio de embalado y etiquetado de residuos o desechos peligrosos a un generador, debe realizar estas actividades de acuerdo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
8. Asumir el costo del almacenamiento, tratamiento, y/o disposición final de los residuos peligrosos generados en la atención en salud y otras actividades, que se encuentre

transportando, si una vez efectuada la verificación de la autoridad competente, no se encuentra en capacidad de demostrar quién es el remitente y/o propietario de los mismos.

9. Entregar al generador un comprobante de recolección de los residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso.

10. Contar con un plan de contingencia actualizado para atender cualquier accidente o eventualidad que se presente en el transporte de residuos y personal capacitado y entrenado para su implementación.

11. Cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras actividades.

Parágrafo. Los vehículos automotores tales como ambulancias, automóviles, entre otros, destinados exclusivamente al servicio de atención en salud, que transporten residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso generados en la atención extramural sujeta a las actividades objeto de la presente reglamentación y cuyas cantidades no sobrepasen los cinco (5) kilogramos de residuos peligrosos, deberán cumplir los requisitos técnicos contemplados en el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras actividades y dicho transporte no estará sujeto al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto número 1609 de 2002 o la norma que lo sustituya o modifique.

Artículo 8°. Obligaciones del gestor o receptor de desechos o residuos peligrosos.

Son obligaciones de las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios de almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento o disposición final de residuos o desechos peligrosos dentro del marco de la gestión integral, además de las contempladas en la normatividad vigente, las siguientes:

1. Obtener las licencias, permisos y demás autorizaciones de carácter ambiental a que haya lugar.
2. Dar cumplimiento a la normatividad de seguridad y salud del trabajador a que haya lugar.

3. Expedir al generador una certificación indicando que ha concluido la actividad de manejo de residuos o desechos peligrosos para la cual ha sido contratado.
4. Contar con personal que tenga la formación y capacitación para el manejo de los residuos o desechos peligrosos.
5. Contar con un plan de contingencia actualizado para atender cualquier accidente o eventualidad que se presente y personal capacitado para su implementación.
6. Tomar todas las medidas de carácter preventivo o de control previas al cese, cierre, clausura o desmantelamiento de su actividad con el fin de evitar cualquier episodio de contaminación que pueda representar un riesgo a la salud y al ambiente.
7. Indicar en la publicidad de sus servicios o en las cartas de presentación de la empresa, el tipo de actividad y de residuos peligrosos que está autorizado a manejar.
8. Cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras actividades.

Parágrafo. Mientras no se haya efectuado y comprobado el aprovechamiento, tratamiento o disposición final de los residuos peligrosos, por parte de la autoridad ambiental competente el gestor o receptor es solidariamente responsable con el generador.

Artículo 9°. Obligaciones de las autoridades del sector salud. Las Direcciones Departamentales, Distritales y Locales de Salud, efectuarán la inspección, vigilancia y control de la gestión interna de residuos generados en las actividades de que trata el artículo 2° del presente decreto a excepción de su numeral 7, en relación con los factores de riesgo para la salud humana.

Las Direcciones Departamentales, Distritales y Locales de Salud que durante sus actividades de inspección, vigilancia y control de la gestión integral, encuentren incumplimiento de las disposiciones sanitarias en materia de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades, deberán adoptar las medidas a que haya lugar.

Lo anterior sin perjuicio de las acciones pertinentes por parte de las autoridades ambientales competentes en relación con los factores de riesgo al ambiente.

Parágrafo 1°. Las Secretarías de Salud Departamentales, Municipales y/o Distritales, según sea el caso, con base en los informes presentados por los generadores, realizarán la consolidación y el respectivo reporte de la información sobre la gestión de residuos en sus áreas de jurisdicción cada año a la Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud y Protección Social o la que haga sus veces.

Parágrafo 2°. El informe remitido por la Dirección Departamental de Salud deberá incluir la información de los municipios de categoría especial 1, 2, 3, 4, 5 y 6 y presentarlo dentro del primer trimestre del año siguiente ante la Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud y Protección Social o el que haga sus veces.

Parágrafo 3°. De acuerdo con las competencias relacionadas con las actividades de Inspección, Vigilancia y Control en plantas de beneficio animal establecidas en la Ley [1122](#) de 2007 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) efectuará la inspección, vigilancia y control de la gestión interna de los residuos generados en las plantas de beneficio animal y presentará un informe consolidado anual dentro del primer trimestre del año siguiente ante la Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud y Protección Social o el que haga sus veces.

Parágrafo 4°. Para otorgar el certificado de cumplimiento de las condiciones del sistema único de habilitación de los servicios de salud, la autoridad sanitaria competente deberá verificar el cumplimiento de lo establecido en este decreto.

Parágrafo 5°. Las Secretarías de Salud Departamentales, Municipales y/o Distritales, según sea el caso, deberán mantener actualizado el censo de los establecimientos generadores de residuos sujetos al ámbito de aplicación del presente decreto.

Artículo 10. *Obligaciones de las autoridades ambientales.* Las autoridades ambientales ejercerán la inspección, vigilancia y control de la gestión externa en el

marco de la gestión integral de los residuos generados en las actividades de salud y otras actividades en relación con las autorizaciones ambientales para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por parte de las autoridades del sector salud en relación con los factores de riesgo para la salud humana.

Artículo 11. Obligaciones de las autoridades de tránsito y transporte. Las Autoridades de Tránsito y Transporte cumplirán las obligaciones establecidas en el artículo 16 del Decreto número 1609 de 2002 o la norma que lo modifique o sustituya.

En cuanto al transporte férreo y fluvial, este se realizará conforme a la normativa que establezca el Ministerio de Transporte o sus entidades adscritas. Para el transporte marítimo, este se realizará de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Transporte y la Dirección General Marítima Portuaria (DIMAR); en el caso del transporte aéreo, este se regirá por los lineamientos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), especialmente lo establecido en el Reglamento Aeronáutico de Colombia en la parte décima correspondiente al Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea.

Parágrafo. Hasta tanto el Ministerio de Transporte o sus entidades adscritas no hayan establecido las normas correspondientes para cada uno de los modos de transporte mencionados en el presente artículo, se podrán utilizar los reglamentos técnicos establecidos por Naciones Unidas o sus organismos adscritos.

CAPÍTULO IV

Tratamiento de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades

Artículo 12. Tratamiento de residuos o desechos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso. En el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en los Servicios de Salud y otras Actividades se establecerán los procedimientos y requisitos que se deben tener en cuenta al momento de realizar el tratamiento de los residuos con

riesgo biológico o infeccioso, con el fin de garantizar la desactivación o eliminar la característica de peligrosidad, evitando la proliferación de microorganismos patógenos.

Artículo 13. Residuos radiactivos. El manejo de residuos radiactivos deberán sujetarse a la normativa vigente, en especial la expedida por el Ministerio de Minas y Energía o quien haga sus veces.

Artículo 14. Otros residuos o desechos peligrosos. El manejo de los residuos peligrosos distintos a los señalados en el presente capítulo se realizará de conformidad con la normatividad ambiental vigente.

CAPÍTULO V

Disposiciones finales

Artículo 15. Obligaciones. Para efectos del presente decreto se contemplan las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de disponer los desechos o residuos generados en la atención en salud y otras actividades en vías, suelos, humedales, parques, cuerpos de agua o en cualquier otro sitio no autorizado.
2. No quemar a cielo abierto los desechos o residuos generados en la atención en salud y otras actividades.
3. Abstenerse de transportar residuos peligrosos en vehículos de servicio público de transporte de pasajeros.

Artículo 16. Régimen sancionatorio. En caso de violación de las disposiciones ambientales contempladas en el presente decreto, las autoridades ambientales competentes impondrán las medidas preventivas y sancionatorias a que haya lugar, de conformidad con lo consagrado en la Ley [1333](#) de 2009 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

En caso de violación de las disposiciones sanitarias contempladas en el presente decreto, las autoridades sanitarias competentes impondrán las medidas sanitarias de seguridad y las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo consagrado en la Ley [09](#) de 1979, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

En caso de violación a las normas de tránsito y transporte contempladas en el presente decreto, las autoridades de tránsito y transporte competentes impondrán las medidas y sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en la Ley 336 de 1996 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Lo anterior, sin perjuicio de las medidas preventivas y sancionatorias que puedan imponer otras autoridades.

Artículo 17. Régimen de transición. Mientras se expide el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades, seguirá vigente el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares adoptado mediante la Resolución número 1164 de 2002 expedida por los Ministerios de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de Salud y Protección Social.

Artículo 18. Vigencia. El presente decreto rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial** y deroga el Decreto número [2676](#) de 2000, el Decreto número [2763](#) de 2001, el Decreto número [1669](#) de 2002 y el Decreto número [4126](#) de 2005