



Proyecto:
Conecta

La Unidad de Tecnología Informática...
... Soluciones Innovadoras para el
Grupo Coomeva

Enero - 2011

Proyecto CONECTA



Coomeva en su continuo crecimiento permanece constantemente revisando oportunidades de negocio que a la par de incrementar su rentabilidad como grupo, redunden en servicios para contribuir en su filosofía de facilitarle la vida a su comunidad de asociados.

COYUNTURA

Con la creación de BanCoomeva llamado a ser el banco líder del sector solidario proveyéndole servicios financieros a la red cooperativa y con las resoluciones 4806 de Diciembre de 2009 y 2692 de Julio 2010 emitidas por el Ministerio de la Protección Social con la cual se reglamenta el enrolamiento de huellas de los usuarios y afiliación única a las empresas administradoras de salud, fondo de pensiones, administradoras de riesgos en salud y cajas de compensación familiar, esto sumado a otras necesidades inherentes a la operación y control del costo medico del sector salud, se está presentando una oportunidad única para pensar en la creación de una empresa de transacciones electrónicas que responda a todas las necesidades actuales y futuras que en esta materia transaccional tengan los dos sectores.

Adicional a lo anterior si se le agrega que el volumen de transacciones generadas al interior del grupo en sus productos de tarjeta crédito y debito y de autorizaciones de salud es una cifra importante, se puede resumir que existe el volumen transaccional nativo para pensar en la creación de la empresa, además Coomeva cuenta dentro de sus activos la experiencia haber lanzado y operado la primera tarjeta marca privada con chip donde está integrado servicios de sus empresas, lo que le permitiría a través de la nueva empresa puede ofrecer servicios innovadores a otras cooperativas y otros clientes potenciales.

MODELO OPERATIVO

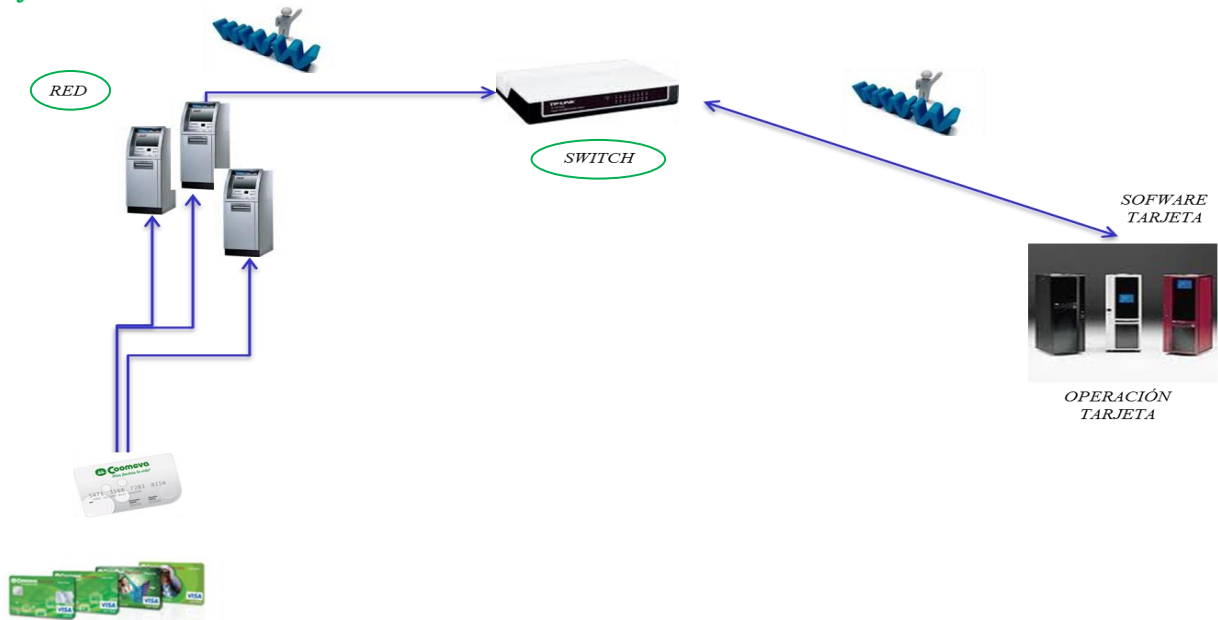
En la actualidad se cuenta al interior del grupo con una experiencia transaccional importante al igual que con una tecnología con la cual se procesan las transacciones generadas por la tarjeta Coomeva. Con esta misma tecnología se han realizado dos elecciones de delegados para Coomeva 100 por ciento electrónicas utilizando la huella digital, lo cual significa que se tiene el conocimiento y la experiencia para el manejo electrónico de transacciones involucrando biometría.

No obstante lo anterior, y pensando en la envergadura de la empresa a crear, se ve la necesidad de apropiarse de una tecnología de mayor flexibilidad y mejor soporte en sus componentes de tarjeta de crédito, motor biométrico y Switch transaccional, como también la necesidad de integrar o montar una red de dispositivos o web services (según sea el caso) que este desde el punto origen de la transacción y finalmente la necesidad de adquirir o contratar en outsourcing el software para las planillas de PILA (Planilla integrada de liquidación de aportes) y el software para operador de afiliación.

A pesar de que los servicios de la empresa son inicialmente para dos sectores diferentes (Salud y Financiero) existen elementos tecnológicos y de operación comunes tal como se aprecia en los siguientes esquemas. Estos son el uso de la red y el de un Switch autorizador que cumpla las funciones de procesamiento y enrutamiento de transacciones.

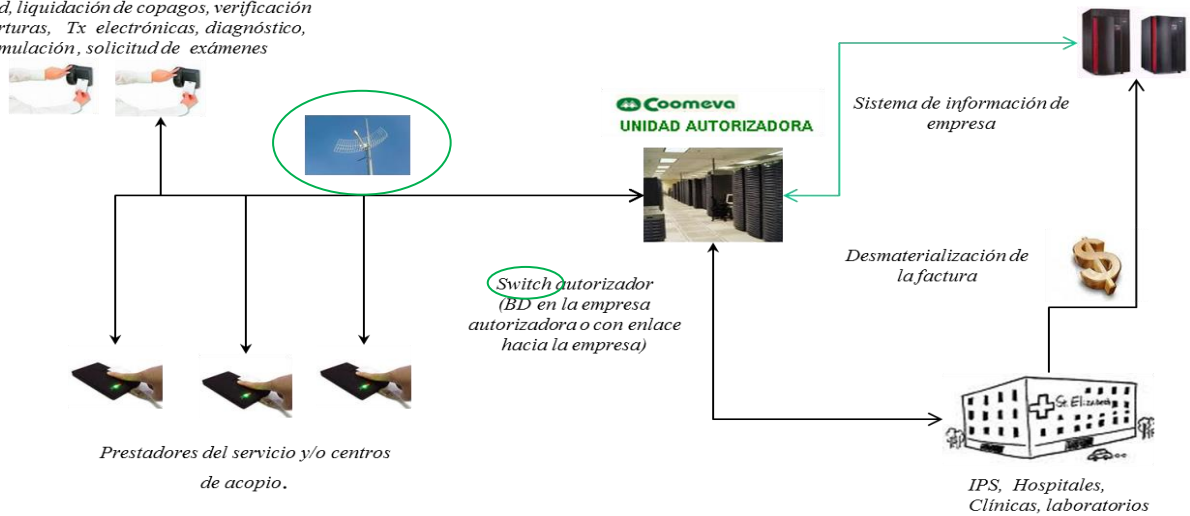
Modelo operativo para tarjetas Financiero:

Proyecto CONECTA



Modelo operativo para prestaciones de salud

Afiliación, enrolamiento, verificación de identidad, liquidación de copagos, verificación de coberturas, Tx electrónicas, diagnóstico, formulación, solicitud de exámenes



El modelo operativo de la empresa que se está gestando se resume en lo siguiente:

Proyecto CONECTA

1. Proveer red en todos los puntos donde se generen las transacciones, es decir en IPS(s) (Instituciones prestadoras de salud), en puntos POS (puntos de venta) y en cajeros. Para este último, si la empresa ofrece el servicio de cajeros con cajeros propios, este sería completo, es decir la maquina, más la conexión hacia el Switch central. Para los dos primeros existen tres posibilidades: a) pagar el transporte de transacciones como actualmente lo hace la tarjeta Coomeva, b) montar una quinta red en el país y c) una combinación de los dos anteriores.
2. Implementar los servicios de Switch transaccional para autorización y enrutamiento de transacciones en un data center apropiado, con los mecanismos de seguridad, contingencia y certificaciones requeridas, el cual reciba y apruebe directamente, sobre saldos locales en el Switch y/o enrute las transacciones hacia el core de la entidad financiera o entidad de salud inscrita al servicio.

Para las transacciones de salud además de volver las transacciones de salud 100% electrónicas existiría el servicio de verificación biométrica, el cual se haría con un motor biométrico compatible con el estándar con que se hubiese realizado el enrolamiento. Es de anotar que si la Registraduría Nacional ofrece este servicio, el costo de la verificación se le trasladaría a la entidad de Salud, en caso contrario, se le ofrecería a la entidad el servicio de enrolamiento y/o verificación contra su base de datos.

Igualmente para salud el Switch vía la red de dispositivos tiene la capacidad de automatizar y asegurar vía autorización electrónica la entrega de medicamentos.

Si el servicio de Switch se prestara desde el exterior, las comunicaciones de las empresas clientes se concentrarían en Coomeva, teniendo de esta manera un solo canal con el Switch internacional, con los correspondientes niveles de disponibilidad y contingencia.

3. Si alguna de las entidades adscritas no tienen servicio de tarjeta de crédito y quisiera ofrecer este servicio, se ofrecerá el servicio integral incluyendo el servicio de aplicativo de tarjeta crédito. En este mismo se administraría la cartera, promociones, programas de lealtad y demás de las tarjetas marca privada o franquiciadas que se operen.

Proyecto CONECTA

4. Para Salud se implementara el servicio de operador de información y de operador de afiliación en un sitio web con operación asistida y soportada por el Centro de Contactos de Coomeva.
5. Aprovechando los mismos servicios de Switch y enrutamiento de transacciones, se ofrecerán los servicios de transferencia electrónica de dinero entre las cooperativas adscritas o para pago de copagos y cuotas moderadoras, haciendo transferencia entre las cuentas del usuario y la IPS ó descargando de un monedero electrónico creado en la tarjeta o como una obligación cargada a la tarjeta de crédito.
6. Proveer en modalidad de ASP (proveedor de servicios de aplicación) los módulos para las cooperativas. Este se haría con el software de Taylor and Johnson en su nueva versión y se instalaría en el centro de datos de Coomeva.

Es importante anotar que para poder ofrecer el servicio de procesamiento de tarjetas de franquicia, toda la red debe tener la certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), para tarjetas de franquicia con Chip, los dispositivos y la red deben tener la certificación EMV (Europe Mastercard Visa) y para operador de afiliación tener la certificación ISO 27001, a más tardar en julio del 2012.

MODELO DE NEGOCIO

Este se puede plantear de tres maneras:

1. Hacer una inversión para implementar en su orden: red de dispositivos transaccionales y biométricos, Switch central, aplicativo de tarjeta crédito completo, motor biométrico, software para transferencias electrónicas y compensación, software para operador de Pila y software para operador de afiliación.
2. Integrar todos los elementos anteriores por servicio.
3. Combinando elementos de los dos anteriores.

En cualquiera de los tres casos será necesario hacer adaptaciones, las cuales se cargan como costo de preinstalación al proyecto con cada cliente.

Los ingresos se darán de la siguiente manera:

1. Cobro por transacción autorizada (pos, IPs), bien sea de salud o financiera.
2. Cobro por verificación biométrica.
3. Cobro por transferencia electrónica de fondos (retiros o depósitos). Este valor incluye la compensación.
4. Cobro por tarjeta con estado de cuenta ó sin estado de cuenta pero hospedada en la base de datos de tarjeta crédito.
5. Cobro por transacción de cajero, en caso de ofrecer el servicio. En este último cómo es posible que en los cajeros de la empresa se permitan tener transacciones de otras redes por tanto se tendrían ingresos acorde con la comisión inter redes según termine la posición de la empresa en la compensación.
6. Cobro por planilla procesada de pila
7. Cobro por formato de afiliación.

Existen otros posibles ingresos, pero consideramos que los servicios con los que inicialmente saldrá a operar la empresa están representados en los ingresos descritos.

ASPECTOS JURIDICOS

Prestaciones de salud

En reunión sostenida con el Ministerio de Protección Social se concluye que no existe ninguna restricción para que Coomeva u otra entidad pueda constituirse como operador de afiliación ó de pila. El único requisito es cumplir los pasos de las circulares emitidas, certificando cada componente necesario para prestar el servicio.

En cuanto a la verificación biométrica, se contrato el servicio de un abogado experto para consultar la posibilidad de utilizar la información biométrica de una persona con múltiples propósitos de verificación. El resultado de la consulta es que se puede hacer siempre y cuando el usuario dueño de la información (titular) deje constancia de que autoriza a la entidad para hacer uso de su información biométrica **precisando los usos desde el momento de la autorización**. Esto para el caso en que la empresa haga la recolección.

Para el caso en que la empresa haga uso del servicio por intermedio de un tercero (entiéndase ACEMI o registraduría), el concepto del jurista es que dicho tercero debe estar autorizado por el titular o por la ley para suministrar datos biométricos.

Tarjetas - Financiero

Además de las certificaciones técnicas mencionadas anteriormente, si se quisiera ofrecer el servicio directamente, es decir montando una red propia, esta se debe certificar ante la súper como una red de bajo valor.

No existe ningún impedimento a que el procesamiento se haga local ó en el exterior.

MERCADO

Mercado nativo Sector Salud

El siguiente cuadro muestra el promedio mensual de órdenes por evento y de autorización por audiorespuesta (IVR) que serían susceptibles de manejar de manera electrónica.

TABLAS	EPS	MP	TOTAL
	Transacciones Mes	Transacciones Mes	Transacciones Mes
Órdenes	2,142,015	67,189	2.209.204
Órdenes por evento (estimadas)	714,005	22,396	736,401
Autorizaciones IVR	17,198	113,000	130.198
Afiliaciones	85,000	7,670	92.670

Este total es generado en el 100% de la red. Por tanto, aplicando el principio del 80 – 20 de Pareto, el volumen de autorizaciones mensuales podría ser de 693.279, obtenidas del 80% de la suma de órdenes por evento y Autorizaciones IVR generadas en el 20% de sitios de la red (100 sitios para el primer año).

Para el caso de operador de afiliación, el volumen solo aplica para EPS, por lo cual la cifra estimada por formulario de afiliación o novedad es de 85.000 por mes.

El volumen por desmaterialización de la facturación, es decir ofrecer el servicio de facturación electrónica y tomando como base nuevamente el 80 – 20, específicamente de las hospitalizaciones tanto de Medicina Pre pagada como de EPS, el volumen mensual es de aproximadamente 450.000 facturas.

Mercado Potencial Salud

No se tienen datos exactos a este nivel para el resto del sector sin embargo una aproximación podría ser:

El 90% de la población Colombiana tiene servicios de salud.

Proyecto CONECTA

Expectativa de vida de 73 años actualmente y en 10 años se espera que sea de 78 años, es decir más años en consumo de servicios de salud.

Leyes para mejorar la cobertura en salud que obligan a un mejor control.

Actualmente Coomeva Financiero es el operador financiero de Saludcoop lo cual podría en cierta manera asegurarlo como cliente para operador de pila y de afiliación.

La definición del formato de historia clínica electrónica el cual entra en vigencia a partir de enero del 2014, seguramente aumentara el mercado de los servicios electrónicos.

Mercado Nativo Financiero

El mercado que de alguna manera podemos considerar cautivo y que se encuentra dentro del grupo es, sin contar beneficiarios, 700.000 y 80.000 afiliados a EPS y Coomeva MP respectivamente, de los cuales cerca de un 10% son asociados que ya tendrían servicios financieros. Para el resto del componente de usuarios se plantearían ofrecer el servicio de tarjeta otorgándoles cupo de crédito a través de Bancoomeva, utilizando el chip de la tarjeta para almacenar información de salud u otros servicios.

Entorno favorable del Mercado Potencial Financiero:

Se buscara por parte de la DIAN incentivar el pago con medios electrónicos en:

- Los intereses a favor del contribuyente cuando haya saldos a favor, tendrán prelación quienes hayan pagado con dinero plástico o directamente en los bancos.
- Se impulsará la bancarización aceptando deducciones e impuestos descontables cuando el pago se haga por medios electrónicos o en bancos.
- Mejor control al universo de contribuyentes para evitar la evasión.

Otras variables que favorecen el entorno:

- Mayor uso del internet lo cual hará que el comercio electrónico aumente con la utilización de medios electrónicos de pago.
- El crecimiento de tarjetas de crédito en Colombia paso de 6,9 millones en 2009 a 7,8 millones en 2010.
- El uso de tarjetas debito en Colombia a 2010 es de 15 Millones.

Proyecto CONECTA

- Colombia es el tercer país en Latinoamérica en número de transacciones electrónicas.
- Un mercado de red de cooperativas no atendido debidamente.

Ventajas competitivas:

Esta propuesta de consolidar en una empresa la operación de transacciones electrónicas que apoyen los negocios de salud y financiero, tendrá ventajas competitivas frente a la competencia tales como:

1. Control en tiempo real del costo médico para aquellas prestaciones susceptibles de volverse 100 por ciento electrónicas.
2. Teniendo en cuenta que el portafolio ofrecerá la afiliación electrónica Única y su vez la Operación Pila se tendrá la cadena total del servicio dentro del grupo Coomeva.
3. Beneficio en el intercambio de transacciones para disminuir los costos de transacción financiera entre las cooperativas socias y adscritas como usuarias del servicio.
4. Tener la posibilidad de contar con una red de oficinas y portafolio de servicio solidario ampliado.
5. Estudiar la factibilidad del servicio de cajeros y de kioscos provistos por la red.
6. Ofrecer plataforma de servicios móviles a la banca cooperativa
7. Ofrecer servicios transaccionales al sector real.

Competencia

Está representada en:

- Operadores de información actuales (SOI de ACH, Enlace operativo del grupo Sura, Asocajas, etc.). Como es natural según investigaciones están en proceso de certificarse como operadores de afiliación.
- Las 5 redes actuales del país y en especial las que tienen datafonos (redeban, visa y visionamos) pueden ofrecer transacciones para salud
- ACEMI o la empresa centralizadora, en caso de que acuerden implementar desde alguna de las dos el operador y autorizador en salud
- Coopcentral con la adquisición de visionamos
- La incursión de Prosa u otros procesadores internacionales en alianza ó con partners locales

Proyecto CONECTA

- Las mismas clínicas si decidiesen masificar tarjetas de crédito para sus servicios (puede ser también un mercado potencial).⁸
- Los operadores de telefonía móvil, quienes con su red podrían a entrar a competir de manera directa en el mercado.
- Los servicios móviles (banca móvil, monedero en el celular, etc.) los cuales tienden a desplazar a los plásticos. Es por esto que la empresa que se constituya debe rápidamente incursionar en la convergencia de transacciones electrónicas hacia telefonía móvil.

MODELO ECONOMICO:

Para analizar la factibilidad de los negocios expuestos se tuvieron en cuenta los parámetros de la tabla anterior y unas premisas que se detallan a continuación.

Premisas

Servicio procesamiento TARJETA (crédito o débito):

- El modelo contempla el uso de una red privada como transporte.
- El Switch y el software de tarjeta se contratarían por servicio aprovechando la suma de transacciones financieras más salud.
- El modelo contempla una inversión para conseguir la certificación PCI ,
- Los gastos inter-redes son trasladados al cliente.
- El ejercicio se hizo con las proyecciones de Coomeva Financiera y tarjeta Coomeva

Servicio Operador de Afiliación:

- Compra de software de afiliación electrónica por valor de \$1.025 millones de pesos
- Se estima que el Ente centralizador en este servicio cobraría por afiliación el valor de \$450.
- El valor de la planilla no ha sido publicado oficialmente.
- Se incluye el costo de la certificación ISO 27001 en \$180 millones de pesos.
- El modelo considero el volumen de novedades y afiliaciones solo de la Eps de Coomeva.

Servicio de Pila:

- Compra de software de Pila por valor de \$820 millones de pesos

Servicio Enrolamiento de huellas:

- Realizar el enrolamiento de la población de la Eps en un año.
- En el servicio de enrolamiento se considera realizar el proceso en sitios propios, con el personal de la barra de atención
- El dispositivo biométrico va por servicio y sobre la red de Coomeva.

Proyecto CONECTA

Servicio de Verificación y transacción electrónica salud:

- El alcance de este servicio considera autenticación del usuario a través de la huella, la liquidación y la emisión del comprobante de atención. Si el usuario quisiera pagar, con un bolsillo electrónico u otra tarjeta sería una transacción financiera adicional.

A continuación se presenta el análisis financiero VPN a cinco (5) años con una tasa de descuento del 15% anual. Cifras en pesos

PARAMETROS DEL NEGOCIO						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SALUD (Afiliación-Verificación-Enrolamiento-Pila)	Ingresos	\$ 6.924.000.000,0	\$ 7.681.021.200,0	\$ 8.902.672.389,2	\$ 10.102.559.584,3	\$ 11.448.687.071,2
	Gastos	\$ 6.058.339.239,4	\$ 6.393.994.061,7	\$ 7.240.788.250,0	\$ 8.198.811.133,9	\$ 9.015.745.383,7
	Excedentes Bruto	\$ 865.660.760,6	\$ 1.287.027.138,3	\$ 1.661.884.139,2	\$ 1.903.748.450,4	\$ 2.432.941.687,5
	Excedentes Neto	\$ 865.660.760,6	\$ 1.287.027.138,3	\$ 1.661.884.139,2	\$ 1.903.748.450,4	\$ 2.432.941.687,5
	Inversión	2.056.850.000				
	Tasa Anual	15%				
	VPN	\$ 3.059.868.066,4				
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FINANCIERO (Tarjeta)	Ingresos	\$ 1.731.556.200,0	\$ 2.364.191.385,9	\$ 3.205.116.254,7	\$ 4.369.152.940,8	\$ 5.980.451.948,4
	Gastos	\$ 2.162.765.707,1	\$ 2.616.974.335,3	\$ 2.936.530.645,2	\$ 3.348.197.860,7	\$ 3.886.160.255,8
	Excedentes Bruto	\$ (431.209.507,1)	\$ (252.782.949,4)	\$ 268.585.609,5	\$ 1.020.955.080,1	\$ 2.094.291.692,6
	Excedentes Neto	\$ (431.209.507,1)	\$ (252.782.949,4)	\$ 268.585.609,5	\$ 1.020.955.080,1	\$ 2.094.291.692,6
	Inversión	531.800.000				
	Tasa Anual	15%				
	VPN	\$ 703.661.870,0				

En el siguiente cuadro resume los principales elementos financieros:

Proyecto CONECTA

RESUMEN		TOTALES EN CINCO AÑOS			
		INGRESOS	GASTOS	EXCEDENTES	INVERSION
OPERADOR DE SALUD	AFILIACION UNICA	\$ 17.931.496.755	\$ 17.989.208.319	\$ (57.711.563)	\$ 1.025.000.000,00
	VERIFICACION	\$ 15.821.400.000	\$ 10.589.379.230	\$ 5.232.020.770	\$ 211.850.000,00
	ENROLAMIENTO	\$ 1.500.000.000	\$ 1.323.540.884	\$ 176.459.116	
	RECAUDO PILA	\$ 9.806.043.489	\$ 7.005.549.636	\$ 2.800.493.853	\$ 820.000.000,00
FINANCIERO	TARJETAS	\$ 17.650.468.730	\$ 14.950.628.804	\$ 2.699.839.926	531.800.000,00
TOTAL		\$ 62.709.408.974	\$ 51.858.306.873	\$ 10.851.102.102	\$ 2.588.650.000,00

CONFORMACION DE LA EMPRESA

Existen tres posibles negocios a constituir:

- Uno dedicado a todos los servicios del sector salud anteriormente citados, en el cual empresas del sector podrían participar como accionistas.
- Un segundo dedicado al sector solidario ofreciendo servicios financieros a las cooperativas desde el banco, en el cual se le daría participación a las cooperativas.

Los dos anteriores le comprarían procesamiento y servicios de transacciones electrónicas, servicios de transferencias (ach) desarrollos etc., a un tercero donde la Unidad de tecnología informática de Coomeva haría el rol de integrador.

Este último a su vez se podría constituir en un futuro como un tercer negocio dedicado exclusivamente al tema tecnológico.

Por consiguiente se solicita autorización para avanzar en el desarrollo de las tres iniciativas, destinando hasta 1,3 millones de dólares como máxima inversión. Las iniciativas serían impulsadas por Coomeva, y se dejaría abierta la posibilidad a otros accionistas pero protegiendo la mayoría de la Cooperativa en los negocios.

CONCLUSIONES

1. Coomeva fiel a su misión de facilitar la vida a sus asociados presenta la oportunidad de dar un salto cuántico con la constitución de una empresa que integraría en una sola red de transacciones electrónicas diferentes medios de interacción con los servicios que, a través de sus empresas, ofrece a los asociados, usuarios y clientes.
2. Los grupos empresariales buscan a través de la integración horizontal mantener dentro del mismo, el dinero de los insumos o servicios requeridos para su operación y que de otra manera saldrían de sus arcas; con este proyecto se busca que el costo que se paga o pagaría a terceros por los servicios de transacciones electrónicas se mantenga en el grupo Coomeva mediante la empresa que se constituiría.
3. A pesar de la experiencia y tecnología que posee Coomeva y que a través del tiempo ha venido aplicando en los procesos de elección de delegados y gestión de las tarjetas, se hace necesario renovar y potencializar las herramientas, acorde a la envergadura del proyecto que se presenta.
4. Existen diferentes alternativas o esquemas de integración de los componentes necesarios para la prestación del servicio, tal y como se propone para la empresa a constituir.
5. A pesar que para el sector salud, a lo largo del tiempo, se han propuesto iniciativas para cubrir este tipo de servicios, a la fecha no hay una oferta concreta. Esto brinda la oportunidad de marcar un hito en Colombia.
6. De acuerdo a lo anterior y apalancados en el volumen que representa Coomeva para el mercado nacional, se avanzaría en el establecimiento de un estándar para el sector salud basado en nuestra oferta.
7. El momento histórico actual, con las exigencias y necesidades de los sectores cooperativos y salud, lo hacen totalmente propicio para el lanzamiento de una empresa que entre a cubrir este mercado de manera eficiente y efectiva.
8. En escenarios financieros realizados con inversión total (switch, red de dispositivos y tarjeta crédito) el volumen nativo no es suficiente para su amortización.
9. La diversificación, innovación y convergencia hacia la telefonía móvil es una obligación de este tipo de empresas.