

Resultados 2015 y Prioridades 2016





Direccionamiento Estratégico



Misión

Contribuir al crecimiento del GECC y de sus grupos de interés incrementando la **productividad, competitividad y sinergia**, mediante el ofrecimiento de soluciones integradas, operación, prestación y tercerización de servicios.



Visión

Ser reconocidos como una empresa que aporta a la **competitividad y productividad** de las organizaciones mediante la **integración de soluciones y prestación de servicios de soporte empresarial**.



Política de Calidad

“Estamos comprometidos en mantener su preferencia. Trabajamos con **calidad, efectividad y confidencialidad** en busca del mejoramiento continuo”.



Valores

- Solidaridad
- Servicio
- Confianza
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Cumplimiento de compromisos

Promesa de Valor

“Su competitividad, nuestro compromiso”.





Direccionamiento Estratégico



Factores Críticos

- *A 2019 generaría un ahorro mayor a \$290,000 MM al GECC.*
- *Incrementar la facturación propia o prestada a través de terceros al 2019 en niveles de \$85 mil millones.*
- *Ingresos de terceros hasta un 10%.*
- *Foco impulsor de los proyectos corporativos del GECC.*
- *Certificarse como (Best Shared Services Team) en Latinoamérica.*
- *Oferta de servicios estratégicos con reconocimiento en estándares mundiales.*
- *Servicios declarados estratégicos gestionados al 100% desde CSA.*

Objetivos Estratégicos

1. *Soportar a los negocios del Grupo Empresarial Corporativo Coomeva y/o terceros mediante un modelo de servicios compartidos*
2. *Administrar y proveer una oferta flexible de servicios generadora de valor*
3. *Lograr la excelencia operacional en los servicios compartidos del GECC*
4. *Contar con gente de calidad, comprometida y motivada*
5. *Asegurar la sostenibilidad a largo plazo de CSA y la capacidad de reinvertir en su desarrollo*





Nuestra Presencia Coomeva Servicios Administrativos

Brindamos
cobrimiento
nacional a través
de seis regionales,
estratégicamente
ubicadas.

Cubrimiento de
343 sedes del GECC
ubicadas en
127 municipios.

- Regional Caribe ●
- Regional Medellín ●
- Regional Nororiente ●
- Regional Eje Cafetero ●
- Regional Bogotá ●
- Regional Cali ●
y Dirección Nacional







... Algunas cifras de CSA

DRIVERS	EVOLUCIÓN				
	2011	2012	2013	2014	2015
Ingresos de Personal	3.567	3.679	3.606	4.636	4.922
Retiros	2.676	2.937	3.332	3.818	4.019
Creación de Proveedores y Terceros	5.545	11.402	15.948	13.678	20.593
Creación de Artículos	13.435	1.168	1.718	1.644	3.122
Total Compras del GECC con orden (millones)	\$ 43.000	\$ 370.907	\$ 289.057	\$ 306.393	\$369.887
Ahorros (millones)		\$ 645	\$ 5.070	\$ 8.016	\$17.114*
Infraestructura (Adecuaciones y Remodelaciones)	15	55	50	28	41
Gestión Documental (Transacciones)	30.183.873	20.167.680	46.018.105	37.785.836	39.164.865
Ordenes de Servicio de Mantenimiento Atendidas	30.575	36.392	36.888	41.072	45.024
Centro de Contacto (Llamadas Entrantes y Salientes)	21.529.351	23.146.611	26.074.673	31.666.134	33.862.619
Bodegas de Inventario Administradas (Sector Salud y CSA)	43	92	129	132	226
Contratos Gestionados desde la EBS	159	98	100	160	79
Facturas Procesadas	210.855	169.812	164.274	165.182	173.196
Registros Contables	64.878.110	122.236.203	108.632.664	109.908.446	286.775.753**
Declaraciones Tributarias	2.361	2.893	2.556	2.884	2867
Relación Gastos y Costos sobre Ingresos del GECC	1,56%	1,69%	1,67%	1,55%	***
Satisfacción Cliente	81%	83%	87%	86%	85%

* Valor pendiente por validación con auditoría

** Incluye registros NIIF

*** Sin información de ingresos del GECC.





Principales logros 2015

Elaboración del **direccionamiento y plan estratégico 2015-2019**, que enfocados en el cumplimiento de los mandatos, se apoyan en el **proyecto Integra** el cual ya finalizó la fase de Diseño del modelo organizacional y la fase I con el traslado de la Unidad de Tecnología Informática a Coomeva Servicios Administrativos.

Actualización del PETI – Plan Estratégico de Tecnología del GECC para los próximos tres años.

Integración de la Unidad de Tecnología informática de la **UTI** como un servicio **dentro de portafolio de CSA**.

Eficiencias por \$1.591 millones, producto del reconocimiento de una menor facturación a las empresas del GECC, donaciones, gastos extraordinarios asumidos por la empresa así como el reconocimiento de un mayor gasto del IVA no descontable en CSA producto de la no facturación del IVA a la EPS.

Ahorros por negociaciones por \$17.114 millones para el Grupo Coomeva.

Recuperación de incapacidades para las empresas del grupo por valor de **\$ 3.680 millones**, con un **crecimiento del 18%** respecto al año anterior.

Ahorros por telefonía celular de \$1.435 millones para las empresas del Grupo Coomeva, originados por el descuento en equipos y cargos fijos mensuales de voz y datos.

Implementación de la solución de **aseguramiento de las principales bases de datos** de cada una de las empresas para dar cumplimiento a la ley de protección de datos.





Principales logros 2015

Puesta en marcha del modelo propuesto por el **Proyecto PRI II** a partir del cual se logró:

- Dotación al GECC de las **capacidades tecnológicas** necesarias en cuanto a infraestructura para el desarrollo de estrategias contempladas en su plan estratégico.
- La **migración de servicios de Telemática** en 388 oficinas, 187 enlaces terrestres y 28 enlaces satelitales, Plataforma telefónica (7200 extensiones IP) y el montaje de 20 salas de Videoconferencia.
- **Migración de los servicios del centro de datos** al nuevo datacenter principal y Centro alternativo al proveedor adjudicado, IBM, para un total de 314 servidores, 547 aplicaciones, 410 bases de datos y 146 Terabytes de datos).
- **Unificación del portafolio de servicios** para todas las empresas del grupo conforme al nuevo modelo de operación a partir del PRI II.
- La **implementación de la nueva arquitectura de seguridad del GECC** (620 políticas de seguridad).

Por medio del centro de contacto se logró:

- Puesta en marcha del módulo de asignación de **citas de manera automática a través del IVR** para **Coomeva EPS y Sinergia Global en Salud** a partir del mes de diciembre de 2015.
- Generación de **723.768 encuestas efectivas** por medio de la herramienta **outcalling interactivo**.
- Realización de **7.673 planes de reactivación de asociados** a la Cooperativa, aportando así a la retención de los mismos.





Principales logros 2015

Por medio del **Proyecto NIIF** se logró:

- Elaboración de los **balances de transición del año 2014 para todas las empresas** y reporte a entes de vigilancia y control.
- **Inicio de operación contable** bajo los parámetros establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, desde el **1 de enero de 2015**.
- Implementación al **100% de la herramienta tecnológica de NIIF** (Corvus Financial).
- Implementación del **libro contable NIIF** en la EBS para el 100% de las empresas del GECC.

Sistematización de los procesos de recepción de solicitudes de servicio de **gestión documental**; trazabilidad en tiempo real del servicio de mensajería, aseguramiento de la cadena de custodia del documento e implementación del modelo de ruteo en el proceso de mensajería.

Reducción de los tiempos de generación de los **medios magnéticos** y depuración del 70% de la **data de terceros** del GECC.

Consolidación de la información acorde a requerimientos de la **UGPP** para todas las empresas del Grupo, como medida preventiva ante la eventualidad de un requerimiento.

Recertificación ISO 9001:2008 con ampliación del alcance a **todas las regionales**.





Principales logros 2015

EMPRESA	AHORRO TOTAL NEGOCIADO (millones \$)
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia "Coomeva"	\$ 6.145
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	\$ 2.552
Banco Coomeva S.A.	\$ 2.442
Sinergia Global en Salud S.A.S.	\$ 1.519
Coomeva E.P.S. S.A.	\$ 1.339
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	\$ 1.215
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	\$ 754
Conecta Financiera S.A.	\$ 577
Hospital en Casa S.A.	\$ 231
Fundación Coomeva	\$ 140
Clínica Farallones S.A.	\$ 49
Conecta Salud S.A.	\$ 40
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	\$ 35
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	\$ 25
Club Los Andes	\$ 17
Clinica Palma Real	\$ 15
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	\$ 10
Total general	\$ 17.114





Resultados económicos 2015

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES - NIIF - DICIEMBRE 2015					
CONCEPTO	ACUM. (Mill \$)			(%)	
	REAL 2015	PPTO 2015	REAL 2014	EJEC. PPTO	VAR. 2015 vs 2014
Ingresos de actividades ordinarias	72,306	64,953	61,961	111.3	16.7
Costos de ventas y operación	53,283	45,736	45,144	116.5	18.0
Utilidad bruta	19,024	19,217	16,816	99.0	13.1
Otros ingresos	37	93	516	39.5	(92.9)
Gastos de administración	13,917	14,529	11,909	95.8	16.9
Gastos de ventas	-	-	-	0.0	-
Gastos no desembolsables	4,367	3,679	4,532	118.7	(3.6)
Otros gastos	32	-	276	0.0	(88.3)
Ingresos financieros	120	168	222	71.4	(45.9)
Gastos financieros	141	698	527	20.2	(73.2)
Utilidad antes de impuestos	723	571	310	126.5	132.9
Impuesto de Renta	225	559	65	40.2	245.2
Corriente	1,043	216	326	483.0	220.0
Diferido	-818	343	-261	(238.6)	(213.7)
Utilidad neta	498	12	245	4,149.2	103.0





Implementar los cambios en los procesos y estructura organizacional originados por el **cambio en el modelo organizacional** que se gestiona desde el **proyecto Integra** por medio de la implementación de la fase 2 del proyecto iniciado en el 2015 e Implementación de oportunidades de mejoramiento identificadas en la fase 1.

Realizar la **actualización de la versión actual de la EBS** por medio de la Implementación completa de las NIIF en la EBS y contingencias de la EBS (actualmente no se cuenta con este respaldo).

Continuar el proceso de **automatización de gestión documental** con el diagnóstico, planificación e implementación primeras fases del **modelo de Gestión de Contenido Empresarial (ECM)**.

Implementación de la Nueva Mesa de Servicios.

Apalancarnos en proveedores líderes en las **tecnologías disruptivas** que tengan aplicaciones válidas para el **desarrollo de las empresas del GECC** que permitan la creación de nuevos servicios y productos manteniendo el **foco en la innovación** de los mismos (Big Data, IoT, Realidad aumentada, Weareables, startups, etc.)





Prioridades 2016

Implementación de balances por tercero y **automatización** de la consolidación contable

Implementación del **sistema de gestión en SST** para todas **las empresas del GECC.**

Traslado del centro de contacto a una nueva sede para suplir la operación actual y tener una proyección de crecimiento para 5 años.

Renovación Tecnológica para el centro de contacto.

Desarrollar el **programa de bilingüismo** para colaboradores de CSA.





Proyecciones

Cifras en \$ millones

CONCEPTO	NIIF							
	REAL		PPTO		PPTO		PPTO	
	2015	Comp. %	2016	Comp. %	2017	Comp. %	2018	Comp. %
Ingresos de actividades ordinarias	72,306	100.0%	72,208	100.0%	75,320	100.0%	79,659	100.0%
Costos de ventas y operación	53,283	73.7%	54,056	74.9%	56,349	74.8%	59,376	74.5%
Utilidad bruta	19,024	26.3%	18,152	25.1%	18,971	25.2%	20,283	25.5%
Otros ingresos	37	0.1%	38	0.1%	39	0.1%	40	0.0%
Gastos de Administración	13,917	19.2%	14,450	20.0%	14,779	19.6%	15,582	19.6%
Gastos de Ventas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gastos no desembolsables	4,367	6.0%	2,817	3.9%	3,372	4.5%	3,791	4.8%
Otros gastos	32	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ingresos financieros	120	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gastos financieros	141	0.2%	183	0.3%	194	0.3%	205	0.3%
Utilidad antes de impuestos	723	1.0%	741	1.0%	665	0.9%	745	0.9%
Impuesto de Renta	225	0.3%	416	0.6%	333	0.4%	372	0.5%
Corriente	1,043	1.4%	416	0.6%	333	0.4%	372	0.5%
Diferido	-818	-1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Excedente Neto	498	0.7%	325	0.4%	333	0.4%	372	0.5%



Gracias



Coomeva

Servicios Administrativos