

2019

Informe
anual



Coomeva

Servicios Administrativos



2012

Informe anual



Santiago de Cali, marzo 19 de 2013

ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Carlos Alberto Arango Tovar
Luis Fernando Sandoval Manrique
Jorge Alberto Zapata Builes
José Miguel Terreros Ospina
Carlos Armando González Rengifo

Suplentes

Carlos Rodrigo Montehermoso Jaramillo
Manuel Felipe Issa Abadía
Nilson Humberto León R.
Héctor Rodas Abadía
Gloria Isabel Palau Saavedra

Revisoría Fiscal

BKF Internacional
Auditores y Consultores

Contador

Carlos Alberto Potes Granados



Contenido

1	Presentación	8
1.1	Cumplimiento de Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor por parte de la Sociedad	9
2	Informe de Revisoría Fiscal	10
3	Gestión y Resultados 2012	15
3.1	Perspectiva Clientes	15
3.2	Perspectiva Procesos	23
4	Principales logros y Gestión de los procesos	27
4.1	Gestión Humana	27
4.2	Logística	29
4.3	Centro de Contacto	34
4.4	Contabilidad	35



4.5 Tributario	36
4.6 Telefonía Celular	37
4.7 Seguridad	38
5 ·· Perspectiva de Aprendizaje y Capital Estratégico.....	39
6 ·· Perspectiva Financiera	41
Estados de Resultados	46
Notas a los Estados Financieros	58
7 ·· Proyectos	78



1.

PRESENTACIÓN

El año 2012 marcó un hito tanto en la historia de CSA como en la del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, ocasionado fundamentalmente por la salida en vivo del ERP y de la nueva plataforma de Gestión Humana para la totalidad de las empresas desde enero del mismo año.

Este logro tal como lo rezó el slogan del proyecto cambia la forma de pensar y de actuar en CSA, pero para llegar a esto se debe pasar por una fase de estabilización en sus funcionalidades, razón por la cual se dio inicio al proyecto de Estabilización planeado para ejecutarse desde septiembre del 2012.

Sin embargo, el hito más importante de este año para CSA, fue la necesidad de iniciar un análisis integral de toda la empresa, contemplando temas jurídicos, tributarios, operativos, financieros, tarifarios, entre otros, con el fin de dar respuesta a la honorable Asamblea sobre la recomendación de continuar o no con el modelo de CSA como fue concebido desde su creación, enmarcado en un modelo de servicios compartidos para el GECC y tal como opera en las grandes y medianas corporaciones del mundo entero.

Es por esto que se dio inicio al programa de proyectos denominado CREA que se detallará más adelante en un capítulo del informe, con el cual se pretende ratificar el modelo de servicios compartidos cumpliendo con el mandato organizacional por el que fue creada y que hasta la fecha no se ha logrado alcanzar en su totalidad.

Finalmente en materia de cifras, se cumplió con el 72.9% de la Utilidad presupuestada, se mejoraron indicadores tales como rotación de cartera, satisfacción, pero principalmente el flujo de caja el cual paso de \$147 millones a diciembre de 2011 a \$5.106 millones a diciembre de 2012. Luego de descontar al delta de la caja el incremento de las nuevas obligaciones obtenidas en el 2012 por valor de \$3.020 millones. Se generó una liquidez neta por valor de \$1.939 millones, devolviéndole a la empresa la liquidez requerida para su operación.

Para terminar esta presentación sería ingrato de parte de la Gerencia no agradecer a Coomeva por esta oportunidad, pero en especial al grupo humano de CSA por su acogida y respaldo en este nuevo ciclo.



VÍCTOR MANUEL TORRES CARVAJAL
Gerente General

1. 1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA SOCIEDAD

De acuerdo al artículo 47 de la Ley 222 /95 modificada con la Ley 603 del 27 de Julio /2,000 la Administración certifica:

Que en cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de Julio 27/2,000 los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal, con el cumplimiento de las Normas respectivas y con las debidas autorizaciones. En el caso específico del Software, de acuerdo con la licencia de uso que viene con cada programa, la adquisición de equipos es controlada de tal manera que nuestros proveedores satisfagan a la empresa con todas las garantías legales de importación.

Que en cumplimiento del Decreto 1406 de 1.999 en sus artículos 11 y 12 la empresa ha cumplido durante el período sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de cotización.

Que los datos sobre los aliados al sistema son correctos.

Que la empresa como aportante se encuentra a paz y salvo por el pago de aportes al cierre del ejercicio de acuerdo con los plazos fijados.

Que no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 222 de 1995, copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los Estados Financieros.

Cali, diciembre de 2012



VÍCTOR MANUEL TORRES CARVAJAL
Gerente General



2.

INFORME REVISORÍA FISCAL



INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los Señores Accionistas de
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.

He auditado el balance general de **COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.**, al 31 de Diciembre de 2012 y 2011, y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas, cambios en la situación financiera, y de flujos de efectivo por el período de doce meses terminados en esas fechas y el resumen de las políticas contables más significativas.

La administración de **COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.**, es responsable de la preparación y la adecuada presentación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de los estados financieros que estén libres de errores de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias. Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los estados financieros con base en mi auditoría.

Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y lleve a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas. Una auditoría incluye realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros, dichas normas requieren que se planee y practique la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en éstos. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgo, el auditor debe considerar los controles internos relevantes para que la entidad prepare y presente adecuadamente los estados financieros, para luego poder diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias. Una auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la presentación completa de los estados financieros. Asimismo, considero que mis auditorías proveen una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros.

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de **COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.** al 31 de Diciembre de 2012 y 2011, y los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio de los accionistas, cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por el período de doce meses terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

An independent member of BKR international.

Con base en el resultado de mis labores de Revisoría Fiscal, conceptúo también, que durante el período de doce meses terminado al 31 de Diciembre de 2012, la contabilidad de la Compañía se llevó de conformidad con las normas legales y la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustaron a los estatutos, a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de accionistas se llevaron y conservaron debidamente; se observaron medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de los bienes de la compañía y de terceros en su poder; la Compañía se encuentra al día en el pago de todos los conceptos de aportes al sistema de seguridad social integral, la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema y en particular la relativa a los afiliados, y la correspondiente a sus ingresos base de cotización, es correcta y existe la debida concordancia entre la información contable incluida en el informe de gestión de los administradores y la incluida en los estados financieros adjuntos.

La compañía durante el año 2012, presenta las siguientes situaciones:

1. Desde Agosto del año 2011 se inició el proyecto ERP, el cual hasta diciembre de 2011 se estaba capitalizando en el rubro de Cargos Diferidos. Para el año 2012 la Compañía cambió su política contable y capitaliza como Activos Intangibles aquellas erogaciones claramente identificables en las cuales efectivamente incurrió para su adquisición, formación o uso del ERP, basados en el concepto técnico de que estos son bienes adquiridos o formados que, careciendo de naturaleza material, le conceden un derecho o privilegio oponible a terceros y de cuyo ejercicio o explotación obtiene beneficios económicos; entendidos éstos como un mayor ingreso o un menor costo/gasto.

La anterior situación afecta la comparabilidad de los estados financieros a Diciembre 31 de 2012, con los estados financieros a Diciembre 31 de 2011.

2. De acuerdo con lo indicado en la Nota 3 a los estados financieros a diciembre 31 de 2012, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, mediante requerimiento especial ha propuesto la modificación de la declaración del impuesto sobre la renta correspondiente al año gravable 2007 y 2009, así:

- a. Por la Declaración de Renta del Año Gravable 2007 el valor asciende a la suma de \$649,3 millones por concepto de sanción por inexactitud, de este valor no se ha efectuado ningún pago a la fecha, asimismo, no se han causado sanciones e intereses sobre los mismos.

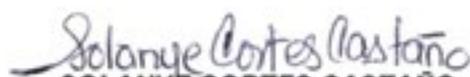
Teniendo en cuenta las diferencias considerables que aún existen en los montos que la DIAN no acepta como deducciones, la sociedad contrato a la firma Consulting & Accounting S.A. la cual interpuso la demanda el 14 de diciembre de 2012, ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Valle.

- b. Por la Declaración de Renta del Año Gravable 2009 el valor asciende a \$ 532,3 millones, de los cuales se han cancelado la suma de \$471,0 millones quedando un saldo pendiente por pagar de \$61,3 millones, el cual quedo provisionado.

No obstante lo anterior, el día 27 de diciembre de 2012, la DIAN notificó la liquidación oficial de corrección por medio de la que pretende cobrar la suma de \$159.4 millones. Por tal razón, la administración de la compañía considera que presentará Recurso de Reconsideración contra este acto administrativo antes del 27 de febrero de 2013.

Es importante indicar que la administración de Coomeva Servicios Administrativos considera que puede solicitar a la DIAN conciliar el valor total de las sanciones e intereses y pagar únicamente el 100% del impuesto en discusión.

Santiago de Cali, 1 de Febrero de 2013



SOLANYE CORTES CASTAÑO

Revisor Fiscal

T. P. No. 42.490 - T

Miembro de BKF International

Calle 19 N No. 2N - 29 Oficina 26 - 01

Santiago de Cali



**Desempeño
de Coomeva
Servicios
Administrativos**

Los Clientes son el foco principal de CSA, constituyen el elemento más importante de la organización. Nos fortalecemos día a día para entregarles la mayor excelencia en nuestros servicios.

3.

GESTIÓN Y RESULTADOS 2012

3.1 PERSPECTIVA DE CLIENTES

Nuestros clientes son nuestro foco principal, constituyen el elemento más importante de la organización, por el cual creamos, nos movemos y nos fortalecemos día a día para entregarles la mayor excelencia en todos nuestros servicios.

Durante el 2012 realizamos fuertes mejoras en el proceso de ANS, negociaciones, indicadores y cultura organizacional, fortaleciendo nuestro compromiso con los clientes. En busca de este objetivo dimos inicio a una nueva transformación organizacional con el propósito de encontrar nuevas sinergias de operación para asegurar la competitividad de nuestra empresa. Igualmente, durante este año dimos apertura al programa CREA y al proyecto Clientes Satisfechos, donde se define el servicio al cliente como un proceso transversal que es responsabilidad de todos en la organización y permite mejorar la satisfacción de todos nuestros usuarios.

NUESTROS LOGROS

Fortalecimiento de la Gestión del Servicio

- ⤴ **Los indicadores de Gestión de Experiencia al Cliente se cumplieron por encima de la meta esperada**, los resultados acumulados del 2012 fueron: Oportunidad en la Respuesta a Reclamaciones a Proveedor en un 100%, Índice de Gestión de Casos Atentos en un 99.9% y Oportunidad en la respuesta a Quejas y Reclamos Atentos en un 98%.
- ⤴ **Se realizó la Implementación y el lanzamiento en noviembre de la Encuesta Telefónica de Satisfacción para Clientes Externos**, con un resultado consolidado del 86%, donde se evalúan los atributos de Calidad, Oportunidad, Conocimiento, Compromiso y Calidez, no se aplica por el momento a los servicios de Mantenimiento e Infraestructura.



-  **Desarrollo y lanzamiento en noviembre, de la Encuesta de Satisfacción Interna**, obteniendo un resultado consolidado del 87% de Satisfacción del Servicio de las áreas de apoyo de CSA, la cual permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora, para definir estrategias y prestar un servicio con excelencia. Igualmente se realizaron encuestas presenciales para evaluar las áreas de Auditoría y Operaciones - Procesos.
-  **Se lograron acciones de mejora en la LINEA LISA (Campaña Centro de Contacto para EPS)**, donde implementaron cambios tecnológicos y de comunicación.
-  **Diseño e implementación de la encuesta** de satisfacción del servicio para el Centro de Contacto y Auditoría.

Fortalecimiento en Cultura Organizacional

-  **Para mayor fortalecimiento en nuestra cultura organizacional**, se elaboraron campañas de Endomarketing basadas en el Programa de Pasión Coomeva, impactando en la atención a nuestros clientes:

- *Cumplimiento de Compromisos*
- *Yo Respeto*
- *Yo asesoro*
- *Todos Resolvemos*
- *Deja tu Huella*
- *Siente lo Dulce de Servir con Pasión*

-  **Se implementó el programa de Felicitaciones “100% Satisfacción”**, donde se invita a los Gerentes, Directores, Coordinadores y Jefes a manifestar felicitaciones para sus colaboradores, por excelentes prácticas en propuestas, procesos, estrategias, proyectos, trabajo en equipo, imagen, cordialidad, eficiencia, actitud, excelente servicio a nuestros clientes, ejemplo de cultura organizacional, entre otros.
-  **Se implementó el boletín institucional**, al interior de la organización para todos los colaboradores a nivel nacional, con el objetivo de fortalecer las prácticas de comunicación e integración de CSA.

Fortalecimiento de las Relaciones con Nuestros Clientes

-  **ANS y Negociaciones. Al finalizar el 2012, se obtuvo el 98% del cumplimiento de las negociaciones de los servicios con nuestros clientes**, resultado del mejoramiento realizado en el proceso, implementación de indicadores y cuadro de control de las negociaciones; en los anteriores años no existía una administración sobre este tema que es de alta importancia en ámbitos legales para la organización, en este año se han logrado avances notables en este proceso, y estamos trabajando para que en el 2013 sean mejores los resultados alcanzados.

Fortalecimiento de la Comunicación con Nuestros Clientes

-  **Para fortalecer las relaciones y comunicación con nuestros clientes, lanzamos en el mes de noviembre de 2012 el Boletín “Cooameva Servicios Administrativos te informa”**, para el Sector Salud, Bancoomeva y Coomeva; en el cual comunicamos los logros, proyectos en gestión e indicadores de nuestros servicios en sus empresas.

MANIFESTACIONES CLIENTES

En el año 2012, se recibieron 6.605 manifestaciones de los clientes: Solicitudes, Sugerencias Atribuible al Cliente, Quejas y Reclamos, a través de la herramienta Atentos, de las cuales, se atendieron oportunamente 6.603, para un total del 99,97% de repuestas oportunas.

Las Quejas y Reclamos representaron el 67% de los Atentos correspondientes a 4.419, donde las 3 principales causas fueron las siguientes:

- *No llega la Correspondencia de Estados de Cuenta, con una participación del 49%.*
- *Error en la asignación de citas Centro de Contacto, con una participación del 9%.*
- *Dificultad telefónica por inconveniente en el Centro de Contacto, con una participación del 9%.*

Gestión de Casos Atentos 2012

Servicios	Total Casos	Casos Cerrados dentro del Cierre Mensual	Casos Cerrados por fuera del Cierre Mensual	Índice de Gestión de Casos Atentos
Gestión Documental	2964	2964		100%
Centro de Contacto	2743	2743		100%
Compras	475	475		100%
Selección y Contratación	139	139		100%
Mantenimiento	97	95	2	98%
Servicios Generales	61	61		100%
Seguridad	47	47		100%
Tributario	15	15		100%
Salud Ocupacional	14	14		100%
Nómina	11	11		100%
Tecnología Informática	10	10		100%
Satisfacción al Cliente	6	6		100%
Contabilidad	6	6		100%
Seguridad Industrial	5	5		100%
Registro de Proveedores y Facturas	4	4		100%
Gestión Administrativa y Financiera	3	3		100%
Gestión Humana Interna	1	1		100%
Infraestructura	1	1		100%
Operaciones y Procesos	1	1		100%
Gestión de Recursos	1	1		100%
Gerencia General	1	1		100%
Total	6605	6603	2	99,9%

Registro de Casos Atentos por categoría

Categoría	Atentos Recibidos	Participación %
Reclamo	4308	65%
Solicitud	1782	27%
Atribuibles Al Cliente	272	4%
Agradecimiento Y/O Felicitación	117	2%
Queja	111	2%
Sugerencia	12	0,2%
No Conformidad Real	3	0,05%
Total	6605	100%

Quejas y Reclamos

Servicio	Oportuno	Inoportuno	Total General	Oportunidad Respuesta %
Selección y Contratación	45	-	45	100%
Salud Ocupacional	5	-	5	100%
Contabilidad	2	-	2	100%
Registro de Proveedores y Facturas	1	-	1	100%
Tributario	1	-	1	100%
Seguridad Industrial	1	-	1	100%
Nómina	1	-	1	100%
Gestión Documental	2481	17	2498	99%
Compras	309	8	317	97%
Centro de Contacto	1358	52	1410	96%
Seguridad	23	1	24	96%
Servicios Generales	30	3	33	91%
Mantenimiento	57	24	81	70%
Total	4314	105	4419	98%

Tasa: Quejas y Reclamos/Volumen de Operación

Servicio	Tasa Quejas y Reclamos
Selección y Contratación	1,28%
Seguridad	0,70%
Servicios Generales	0,30%
Mantenimiento	0,26%
Compras	0,12%
Tributario	0,04%
Gestión Documental	0,01%
Centro de Contacto	0,01%
Nómina	0,00%
Salud Ocupacional	0,00%
Contabilidad	0,00%
Registro de Proveedores y Facturas	0,00%
Seguridad Industrial	0,00%

La tasa de reclamaciones mide el número de Quejas y Reclamos frente al volumen de operación, los resultados reflejan el nivel de cumplimiento de nuestra meta mínima del 2%

Tasa de Quejas y Reclamos de Servicios Críticos

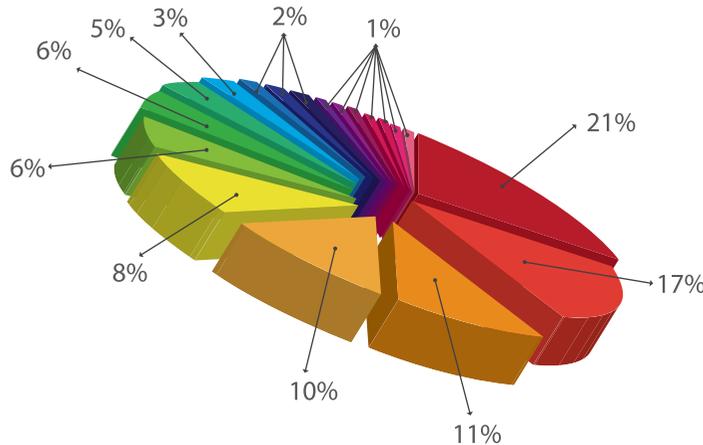
Servicio	Proceso	Causa	Descripción Volumen de Operación del Proceso	Volumen de Operación del Proceso	Quejas y Reclamos	Tasa de Quejas y Reclamos	Comentarios Planes de Acción
Gestión Documental	Correspondencia Masiva	No Llega la Correspondencia de Estados de Cuenta	Estados de Cuenta impresos para entrega física	2.813.943	2181	0,0775%	Se cierra el año con un indicador del 96.6% de efectividad en la entrega de correspondencia física, destacando en el 2012 la implementación del sobre con ventanilla y respuestas personalizadas e implementación de acciones correctivas para cada caso de inconformidad manifestado.
Centro de Contacto	Campaña Atención de Citas Médicas	Error en la Asignación de Citas Centro de Contacto	Llamadas recibidas citas médicas	3.796.799	398	0,0105%	El Centro de Contacto se encuentra trabajando en conjunto con EPS Coomeva para ajustes en el aplicativo CIKLOS para citas médicas.
Centro de Contacto	Campaña Atención de Citas Médicas	Dificultad Telefónica por Inconveniente de Centro de Contacto	Llamadas recibidas citas médicas	3.796.799	376	0,0099%	El Centro de Contacto realiza seguimiento constante de la disponibilidad del servicio, y reporta los eventos al personal encargado por los diferentes clientes para su respectivo trámite con el proveedor de las líneas telefónicas.

La tasa de Quejas y Reclamos se encuentra dentro de la meta mínima del 2%



Los macroprocesos con más participación en las felicitaciones son el Centro de Contacto con un 21%, Servicios Generales con un 17%, Seguridad con un 11%, Mantenimiento con un 10% y Gestión Documental con un 9%.

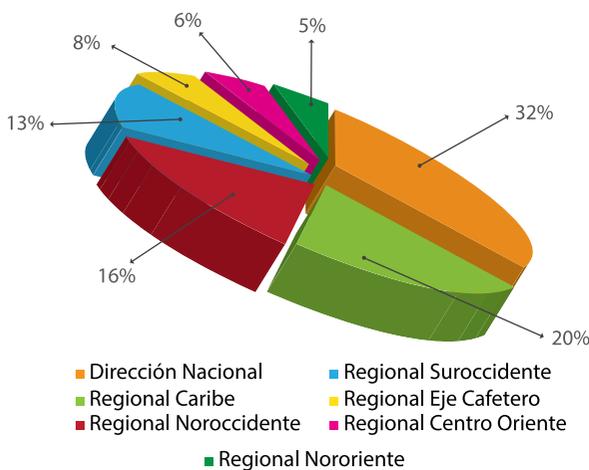
PARTICIPACIÓN MACROPROCESOS



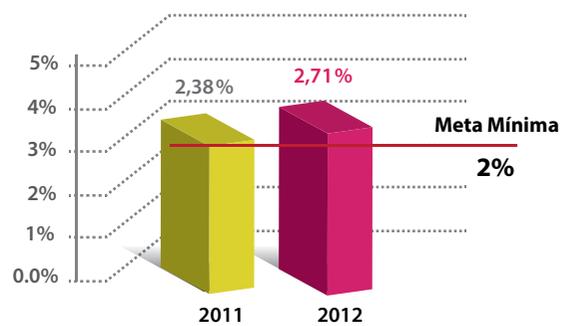
- Centro de Contacto
- Gestión Documental
- Seguridad Industrial
- Servicios Generales
- Salud Ocupacional
- Compras
- Seguridad
- Selección y Contratación
- Gestión Administrativa y Financiera
- Mantenimiento
- Tecnología Informática
- Registro de Proveedores y Facturas
- Infraestructura
- Operaciones y Procesos
- Contabilidad
- Gerencia General
- Satisfacción al Cliente
- Gestión de Recursos

Las regionales con más participación en el total de casos de Agradecimientos y Felicitaciones son la División Nacional con un 32%, Caribe con un 21% y Medellín con un 16%.

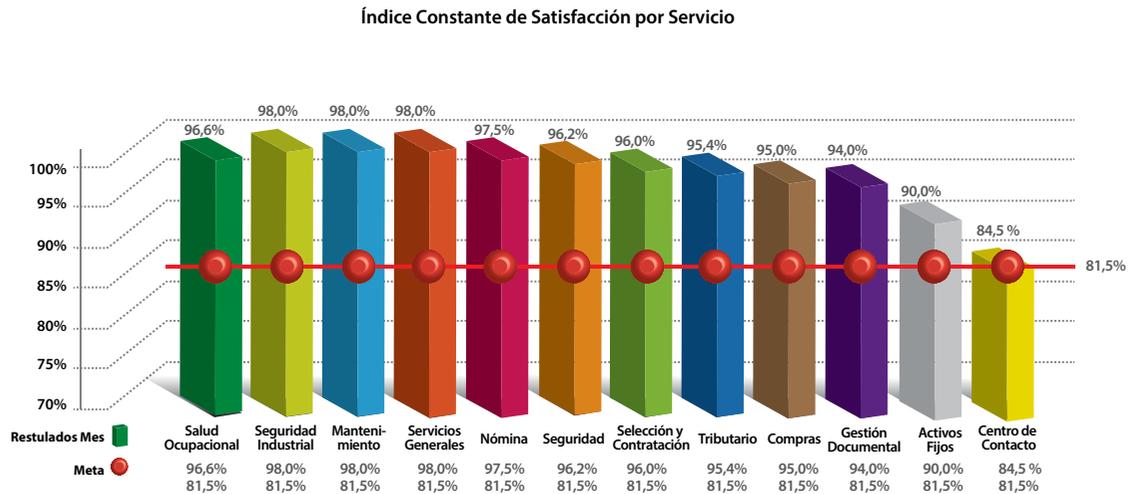
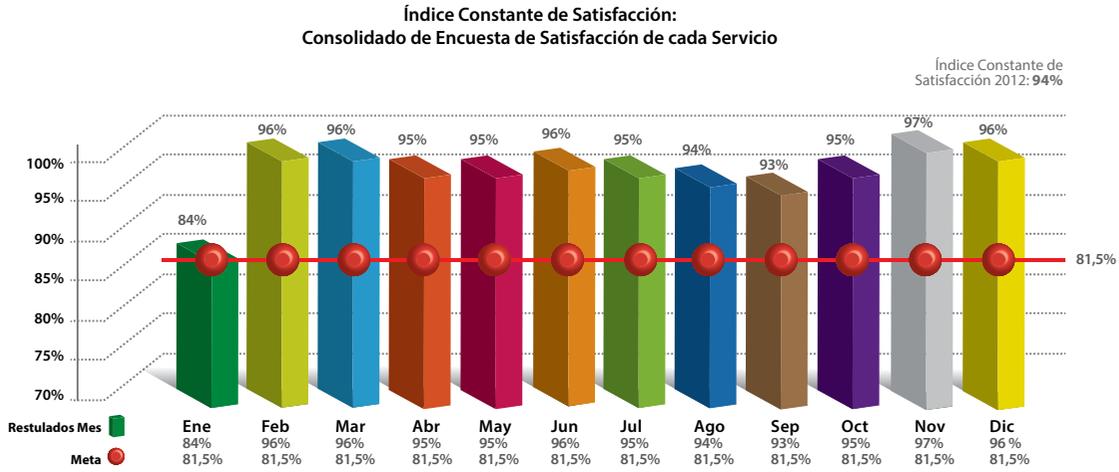
PARTICIPACIÓN REGIONALES



Indicador Felicitaciones Acumulado: Felicitaciones / QyR



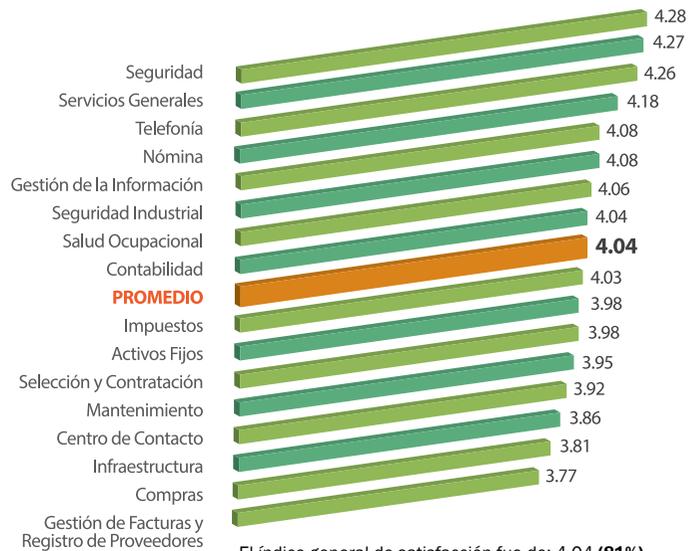
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A CLIENTES REALIZADAS POR LOS SERVICIOS:
El índice Constante de Satisfacción acumulado en el 2012 fue del 94%.



ENCUESTA PERCEPCIÓN CLIENTES

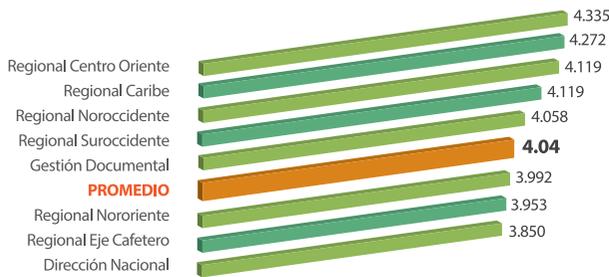
Encuesta Externa de Percepción del Servicio a Clientes:

En el mes de marzo se realizó la presentación de resultados de la Encuesta de Satisfacción de clientes 2011, con la empresa PricewaterhouseCoopers Ltda, donde se obtuvo un nivel de satisfacción general del 81%. La encuesta logró la participación de 191 clientes de las diferentes empresas del Grupo Coomeva, lo cual corresponde a un 80% de la base total, esta encuesta obtuvo una alta participación comparada con los dos últimos años.

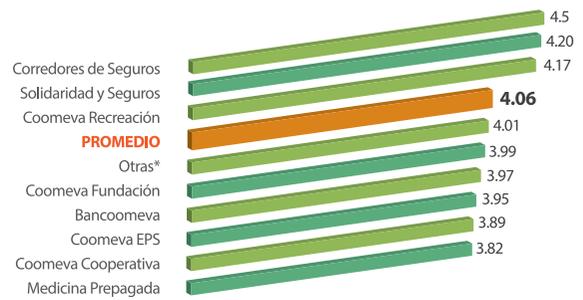


El índice general de satisfacción fue de: 4.04 (81%)

Nivel de Satisfacción Regionales



Nivel de Satisfacción Empresas



El índice general de satisfacción fue de: 4.04 (81%)

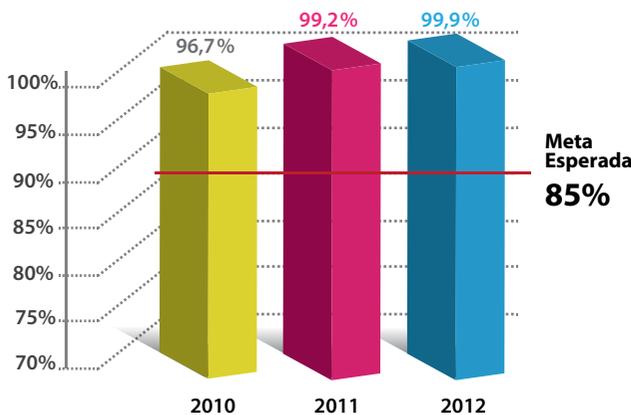
*Se incluyen en "Otras" las empresas del Grupo que no tuvieron una muestra de participantes estadísticamente significativa (menos de 10 personas): Clínica Farallones, Clínica Palma Real, Condominio Club los Andes, Coomeva Club los Andes, Fecoomeva, Hospital en Casa, Induguadua, Turismo Coomeva, Unidad Gestión al Asociado, Unidad Tecnológica de Informática

INDICADORES GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En los indicadores de Gestión de Experiencia con el Cliente se superaron las metas, los resultados acumulados obtenidos fueron los siguientes:

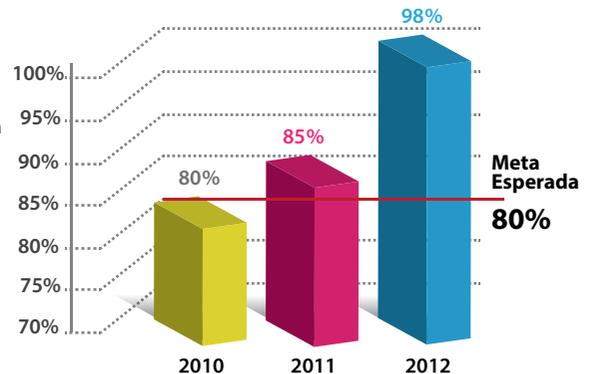
Índice de Gestión de Casos Atentos:

Atentos Cerrados / Atentos Recibidos



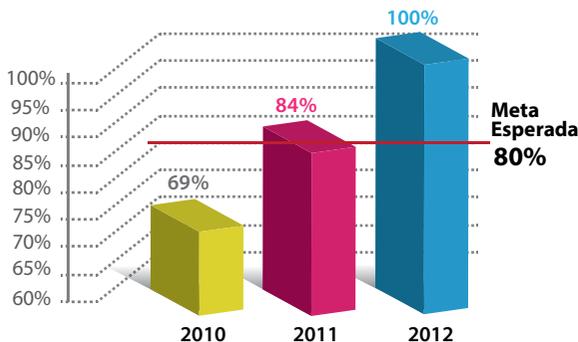
Indicador Oportunidad en la Respuesta

a Quejas y Reclamos Atentos:
Atentos QyR Cerrados Oportunamente /
Atentos QyR Recibidos

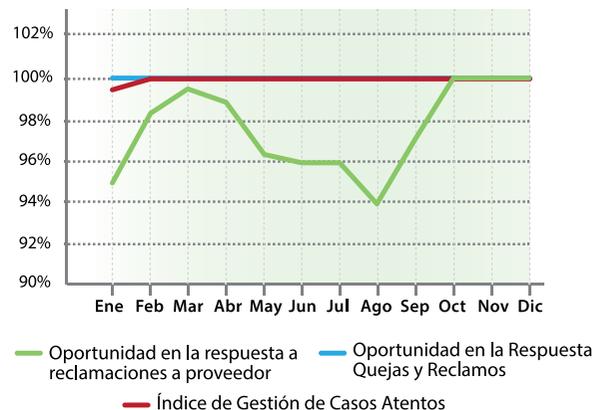


Índice de Oportunidad en la Respuesta a Reclamaciones a Proveedor:

Reclamaciones Cerradas Oportunamente /
Reclamaciones Recibidas



Gestión de Experiencia del Cliente





**Desempeño
de Coomeva
Servicios
Administrativos**

3.2 PERSPECTIVA PROCESOS

NUESTROS LOGROS

- Se identificaron las trazas del ERP para todos los servicios impactados por la herramienta, con el fin identificar y configurar las requeridas por los procesos y clientes.
- Se recertificó hasta el año 2015, el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, para los servicios de Selección, Contratación, Nómina y Salud Ocupacional en la Dirección Nacional.
- Se incluyó dentro de la certificación de sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, los servicios de Mantenimiento y Compras, en la Dirección Nacional.
- Se analizó el impacto en operación y estructura de la implementación del ERP en los servicios financieros, logísticos y de gestión humana, después de tres (3) meses de salida en vivo de la ola2.
- Se reactivó el programa “5 eses” a nivel nacional, el cual llevaba dos (2) años sin realizar gestión, este relanzamiento tuvo un enfoque en aplicación de tablas de retención documental.
- Se actualizaron los planes de continuidad de negocio y matrices de riesgo de todos los servicios frente al impacto en procesos y modelos operativos derivados de la implementación del ERP.
- Se realizó la identificación de 213 brechas para la estabilización de los procesos impactados por el ERP, la cual fue el insumo principal del proyecto de Estabilización del programa CREA.
- Se logró el levantamiento de 120 brechas en People-Net, las cuales serán el insumo principal para la estabilización que se liderará desde el Corporativo.
- Se elaboró el primer tablero de control de operaciones para la Gerencia General, con los datos a monitorear los servicios de Compras, Mantenimiento, Recepción de Facturas, Creación de Proveedores, Creación de Artículos, Centro de Contacto, Contabilidad, Infraestructura e Impuestos.
- Se realizó la planeación de los proyectos CREA para mejoramiento y optimización de procesos y depuración de Maestras de Proveedores y Artículos, los cuales iniciaron el 1 de noviembre de 2012.

Durante este año se obtuvo la recertificación en el sistema de Gestión de Calidad **ISO 9001 2008** para los servicios de Selección, Contratación, Nómina y Salud Ocupacional en la Dirección Nacional.



ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- En el mes de enero de 2012 con la salida en vivo de la ola 2, entró en operación para el 100% de las empresas del GECC el ERP. El proyecto finalizó el 30 de marzo de 2012, brindando hasta esa fecha soporte técnico y funcional a los usuarios de la aplicación. Posteriormente la herramienta fue entregada a la operación, iniciando el proceso de estabilización propio de la naturaleza de este tipo de implementaciones.

La evolución de la estabilización de la EBS en el año 2012 se puede observar en:

- **Cierre de brechas Salud:** Se implementó el programa “Padrino CSA - Sector Salud”, con un resultado del 95% de brechas solucionadas, contando con el apoyo de un equipo directivo, funcional y técnico de ambas partes.
- **Conciliaciones:** Un punto clave en la estabilización fue la identificación, gestión, cierre de las partidas conciliatorias y el trabajo necesario para abordar su causa raíz. Pasando de tener 55.897 partidas conciliatorias en MP por valor de \$36.626MM en junio del 2012 a 10.881 por valor de \$2.489MM en diciembre del mismo año. Para EPS se logró pasar de 1.180 partidas conciliatorias por valor de \$49.308 MM en el mes de julio a 211 partidas por valor de \$29.277 MM en diciembre.
- **Cierre Contable:** Después del mes de mayo se logró re establecer la oportunidad en las fechas de cierre contable.

El resultado de estas acciones de mejoramiento y estabilización se reflejaron en la disminución de casos de soporte asociados al ERP en 2012 de 2.581 a 591.

- Se analizó e implementó la integración del área de Activos Fijos e Inventarios con el área de Abastecimiento, lo cual permitió mejorar el servicio y aprovechar el conocimiento del personal del proyecto Quantum, que lideró la implementación del módulo de Inventarios.
- Se implementó la propuesta para la integración de los procesos de Cuentas por Pagar y Recepción de Facturas bajo un nuevo modelo de operación que arroja eficiencia en costos de personal para la organización, a raíz del análisis realizado en Contabilidad.
- Se analizó la problemática de incumplimiento en la oportunidad de entrega de obras de infraestructura, involucrando las áreas de Compras, Seguridad y Activos Fijos y realizando un plan de acción de mejora para las causas identificadas.
- Se realizó análisis para la implementación del nuevo servicio de incapacidades, para todo el Grupo Coomeva y se acompañó su proceso de implementación.
- Se realizó análisis de la problemática de atraso en conciliaciones bancarias, como resultado se propuso una metodología para el plan de actualización de las mismas.
- Se realizó análisis para la implementación del nuevo servicio de libranzas, facilitando las operaciones de crédito para todos los empleados del GECC.
- Se realizó estudio de cargas de trabajo con recomendaciones en estructura y acciones de mejora para los servicios de Nómina, Impuestos y Creación de Artículos.
- Se realizó el estudio con nueve (9) escenarios de costos para servicios de Gestión Proveedores y Facturas con el fin de presentar opciones para la negociación de tarifas con los clientes que no tenían aceptación del servicio.
- Se revisaron y actualizaron los procedimientos corporativos y operativos de Compras en conjunto con el área Administrativa Corporativa y el área de Procesos Corporativa.

- Se logró la utilización del módulo de planes de acción de Daruma por parte de los usuarios de los procesos, con un resultado de 117 planes de acción implementados con un promedio de avance de 81,5%.

RETOS 2013

- Se espera culminar bajo los parámetros de costo, tiempo y alcance, los proyectos CREA, asignados al área: Depuración de Maestras y mejoramiento de los procesos.
- Se realizará el acompañamiento e implementación de las mejoras derivadas de los proyectos CREA.
- Se espera mantener el sistema de gestión en los servicios que se encuentran dentro del alcance de la certificación de calidad: Selección, Contratación, Nómina, Salud Ocupacional, Compras y Mantenimiento.
- Se espera lograr en el segundo semestre del 2013, la certificación en ISO 9001:2008 para los servicios de Gestión Documental, Centro de Contacto.



POSTULADOS ESTRATÉGICOS



MISIÓN

Ser el **Aliado** de las empresas, generando valor en sus procesos de soporte, permitiéndoles focalizarse en su propósito fundamental.



VALORES ORGANIZACIONALES

Honestidad	Cumplimiento de Compromisos
Confianza	Trabajo en Equipo
Solidaridad	Servicio



POLITICA DE CALIDAD

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



VISIÓN

Ser reconocidos como una empresa que genera valor, en la prestación de servicios de soporte empresarial.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

A continuación los indicadores que hacen parte de la Revisión Mensual de la Gerencia y que corresponden a las metas del año 2012:

MES/CONCEPTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PERSPECTIVA FINANCIERA												
Cumplimiento de Ingresos	80,5%	88,7%	94,5%	95,5%	95,5%	99,4%	99,5%	99,5%	100,7%	100,2%	103,3%	106,2%
Índice de Costos y Gastos Totales	103,9%	100,5%	98,3%	98,5%	98,8%	98,7%	98,3%	97,7%	97,5%	98,7%	98,4%	98,4%
Margen Neto	-3,86%	-0,54%	1,69%	1,47%	1,20%	1,35%	1,69%	2,29%	2,47%	1,32%	1,63%	1,65%
EVA	\$(193.581)	\$(141.286)	\$79.347	\$69.652	\$28.898	\$90.051	\$219.533	\$483.876	\$640.346	\$145.747	\$350.321	\$418.823
PERSPECTIVA CLIENTES												
Índice constante de satisfacción	84%	96%	96%	95%	95%	96%	95%	94%	92,5%	94,7%	97%	96%
Gestión de Casos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PERSPECTIVA PROCESOS												
Índice de ingresos por empleado	\$2.057	\$4.468	\$7.173	\$ 9.620	\$12.238	\$15.138	\$17.623	\$20.275	\$22.983	\$25.488	\$28.529	\$31.877
Índice de rentabilidad por empleado	-80	-25	123	144	150	209	304	469	577	341	470	532
PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CAPITAL ESTRATÉGICO												
Índice de Clima Organizacional	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%	65,6%
Índice de Ausentismo	1,40%	1,59%	0,77%	1,00%	1,25%	0,80%	0,80%	1,13%	0,60%	0,67%	0,69%	0,90%



4.

PRINCIPALES LOGROS Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS

4.1 GESTIÓN HUMANA

LOGROS

Selección y Contratación

- ⤴ **Se mejoró la oportunidad de respuesta a los clientes**, con el fortalecimiento de la estructura de las regionales través del cargo de Auxiliar de Reclutamiento, mejorando el indicador de efectividad en el recolección de Hojas de Vida (2011 - 88% vs. 2012 - 95%).
- ⤴ **Disminuyeron las quejas y reclamos por** parte del cliente: 2011 - 2,16% versus 2012 -1,35%.
- ⤴ **Se estandarizó el programa de Referidos que permitió contratar a tres (3)** personas y el 44% de los candidatos referidos participaron en procesos de selección.
- ⤴ **Se auditó la digitalización del 94% de las historias laborales del Sector Salud**, para cumplir los requerimientos de la Superintendencia de Salud.
- ⤴ **Se mejoró la oportunidad y efectividad de la digitalización de la Historia Laboral**, al trabajar en conjunto con el área de Gestión Documental.

Salud Ocupacional

- ⤴ **Se mejoró el servicio en la Regional Bogotá**, con reconocimiento por parte de las empresas cliente.
- ⤴ **Se disminuyeron los reclamos de la EPS**, del 6% en el 2011, a 0% en el 2012.
- ⤴ **Se disminuyó el número de días de ausentismo por accidente de trabajo en 505 días**, como resultado de la implementación del Programa de Salud Ocupacional por las empresas cliente a nivel nacional.
- ⤴ **Se incrementó el servicio de atención de casos**, en un 143% a nivel nacional.
- ⤴ **Se obtuvo una calificación promedio** de la satisfacción del servicio a nivel nacional del 100%.
- ⤴ **Se vacunaron 356 colaboradores del Centro de Contacto contra la influenza**, a través de la EPS, sin costo para la empresa.
- ⤴ **Se cumplió con el Programa** de Salud Ocupacional.



Seguridad Industrial

-  **Se formó la primera promoción de la Brigada** de Emergencias Clínica Palma Real.
-  **Participamos en el 2do Simulacro Nacional y 4to Distrital de las empresas Bancoomeva y Coomeva** a nivel Nacional llevado a cabo el pasado 17 de octubre y convocado por el FOPAE. (Fondo de Prevención y Atención de Emergencias).
-  **Se obtuvo una calificación del servicio a nivel nacional del 100% de satisfacción.** Adicionalmente, se recibieron atentos de felicitación por la gestión realizada en la Regional Caribe.

Nómina

-  **Se inició el registro y calificación de la satisfacción al cliente** por la herramienta SETI en mayo de 2012.
-  **Se disminuyeron las partidas conciliatorias así:** Agosto 16,622/ septiembre 16,786/ octubre 7,414/ noviembre 5,414.
-  **Para dar cumplimiento a la Ley Anti trámite se creó la célula de cobro** de incapacidades.



Gestión Humana

Volumen de Operaciones - Cantidad por evento

Clientes / Servicios	Selección y Contratación				Nómina		Salud Ocupacional				Seguridad Industrial	
	Procesos de selección	Ingresos Colaboradores	% de Participación	Rotación de personal por empresa	Novedades	% de Participación	Ejecución horas	% de Participación	% Cobertura Sedes evaluadas	# Correcciones especificados	Ejecución horas	% de Participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	102	206	6%	6%	34.304	9%	1.650	8%	28%	834	57	1%
Gestión de Servicio al Asociado-GSA	91											
Unidad de Tecnología Informática-UTI	14											
Solidaridad y Seguros	24											
Banco Coomeva S.A.	504	375	10%	10,5%	46.213	12%	3.011	15%	56%	2116	503	5%
Clinica Farallones S.A.	111	137	4%	5,3%	22.303	6%	-	0%			-	
Coomeva EPS S.A.	1206	1.489	40%	22,5%	135.258	35%	6.816	35%	43%	4734	5.866	59%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	249	303	8%	7,7%	46.291	12%	2.059	10%	20%	1218	865	9%
Hospital en Casa S.A.	169	319	9%	32,0%	25.774	7%	830	4%	30%	395	-	
Sinergia Global en Salud S.A.S.	87	138	4%	6,9%	21.849	6%	722	4%	6%	752	2.581	26%
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	18	11	0%	0,4%	1.140	0%	300	2%	6%	27	-	
Corporación Club Campestre los Andes	17	4	0%	0,3%	2.349	1%	189	1%	100%	62	-	
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	20	13	0%	2,3%	3.413	1%	394	2%	38%	169	-	
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	36	29	1%	0,6%	1.064	0%	287	1%	36%	94	-	
Fundación Coomeva	36	36	1%	1,2%	1.421	0%	329	2%	43%	60	-	
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	7	6	0%	0,5%	236	0%	63	0%	100%	22	-	
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	18	26	1%	0,5%	2.844	1%	289	1%	10%	106	-	
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	514	586	16%	5,5%	47.081	12%	2.808	14%	11%	792	-	
Conecta Financiera		1	0%	0,1%	27	0%	-	0%	0%	-	-	
TOTAL	3.223	3.679	100%	100%	391.567	100%	19.747	100%	100%	11.381	9.872	100%

4. 2 LOGÍSTICA

Compras

LOGROS

- ▲ **Compras infraestructura GECC:** Se gestionó la compra para la adecuación y remodelación de 28 oficinas del GECC, a nivel nacional.
- ▲ **Se realizaron negociaciones de insumos de ferretería y eléctricos** por regional disminuyendo operación y generando ahorros al Grupo.
- ▲ **Compras Outsourcing GECC:** Se cumplieron los tiempos establecidos en el cronograma acordado con los clientes, disminuyendo la cifra en reclamaciones y novedades por despacho.
- ▲ **Se renegociaron los productos de aseo** que están en el top cinco (5) de compras.
- ▲ **Compras insumos médicos odontológicos y bioseguridad:** Se obtuvo una satisfacción del cliente sector Salud en un 100% por la administración y operación de los acuerdos vigentes.
- ▲ **Compras Activos Fijos GECC:** Se realizó subasta de equipos de cómputo y se aprueban tres (3) metodologías dependiendo de la necesidad de la empresa del grupo, Leasing, Renting o Compra Directa con sostenibilidad de precios para el GECC, con el mayor descuento por volumen de compras.
- ▲ **Compras dotación GECC:** Se negoció la compra de la dotación con el proveedor «Almacén SI» obteniendo un ahorro de \$411'898.000, frente al precio del 2011.
- ▲ **Compras Misceláneos:** Se incrementó la Maestra de Proveedores y negociaciones de bienes tangibles, por regional.
- ▲ **Compras Servicios:** Se aumentó la participación y el acompañamiento del área de compras en las negociaciones de servicios del GECC, generando un impacto positivo en la satisfacción del cliente por la prestación del servicio.
- ▲ **El 11,66% de las compras realizadas hoy** cuentan con una negociación.

Solicitudes tramitadas

Clientes / Servicios	Promedio mensual de solicitudes 2012	Promedio líneas solicitudes 2012	Ítems comprados por cliente
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	1.018	3.748	29.854
Gestión de Servicio al Asociado-GSA	-	-	
Solidaridad y Seguros	-	-	
Unidad Corporativa	-	-	
Unidad de Tecnología Informática-UTI	-	-	
Banco Coomeva S.A.	938	3.327	16.141
Coomeva Cooperativa Financiera			
Clínica Farallones S.A.	14	129	1.889
Coomeva EPS S.A.	3.061	18.431	127.248
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	1.170	3.826	22.923
Hospital en Casa S.A.	257	861	5.923
Sinergia Global en Salud S.A.S.	782	1.331	7.165
Condominio Campestre los Andes	-	-	-
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	2	17	136
Corporación Club Campestre los Andes	-	-	-
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	383	1.054	6.980
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	82	167	19.265
Fundación Coomeva	208	438	3.784
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	-	-	-
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	77	147	1.202
Conecta Financiera S.A	3	8	-
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	1.631	3.852	33.686
TOTAL	9.626	37.336	276.196

Ahorros gestionados por CSA al GECC

Clientes / Servicios	Ahorro total sobre cantidades compradas \$
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	44.881.502
Gestión de Servicio al Asociado-GSA	10.427.721
Solidaridad y Seguros	2.088.168
Unidad Corporativa	-
Unidad de Tecnología Informática-UTI	2.458.499
Unidad Estratégica de Servicio al Asociado-UESA	3.078.485
Banco Coomeva S.A.	55.196.377
Coomeva Cooperativa Financiera	-
Clínica Farallones S.A.	6.573.143
Coomeva EPS S.A.	348.488.190
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	68.529.267
Hospital en Casa S.A.	12.048.446
Sinergia Global en Salud S.A.S.	11.708.444
Condominio Campestre los Andes	-
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	529.227
Corporación Club Campestre los Andes	-
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	9.726.305
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	5.302.944
Fundación Coomeva	736.658
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	-
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	1.532.446
Conecta Financiera S.A.	-
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	61.745.549
TOTAL	645.051.371

Activos Fijos e Inventarios

LOGROS

-  **Se ejecutó, cerró y entregó la conciliación del inventario nacional de Activos Fijos para todas las sedes y oficinas de Bancoomeva**, permitiendo ahorros por \$40 millones, cumpliendo con los requerimientos de la Revisoría Fiscal, dándole continuidad al acuerdo de servicio, para el año 2013 y asegurando ingresos por \$1.256 millones.
-  **Se realizó la migración y actualización de las bases de datos de los activos de Sinergia**, sin sobrecostos para EPS Medicina Prepagada.
-  **Se actualizó la base de datos de los activos**, teniendo en cuenta la información registrada en People Net.
-  **Se analizó y depuró la base de datos de definición** de no activos, con base en las NIIF.
-  **Se realizó un benchmarking de tarifas y de nivel de operación** permitiendo sustentar los acuerdos de servicio y las tarifas de CSA.
-  **Se estructuraron los roles y las funciones del personal de Activos Fijos e Inventarios**. Se asignó el control operativo y logístico de activos, además del seguimiento permanente de las regionales y del placado a nivel nacional.
-  **Se realizó el cruce de la base de datos de los activos de salud con la información de PeopleNet**, incluyendo la verificación de centros de costos, ubicación, ciudades de los usuarios a los que están asignados los activos.
-  **Se actualizaron las categorías de los activos**, con base a la aplicación del tipo de Activo.
-  **Se revisó el procedimiento corporativo, pormenorizando aspectos como el control de activos por las remodelaciones o construcciones nuevas**, de infraestructura o contratistas externos al GECC; aplicando las políticas de activos revisadas en comités de NIIF y aterrizando las normas internas, legales, y de responsabilidad social y ambiental.
-  **Se ejecutó la creación de alertas para el Modulo de FA que permiten**, el envío de correos automáticos con información detallada del activo, orden de compra, distribución contable, entre otros.
-  **Se implementaron los mensajes de correo electrónico, para retroalimentar**, y reportar novedades y pendientes, al personal de contacto en la administración de cada regional.

Volumen de Operación de Activos Fijos

Empresas Cliente	Activos Fijos y Diferidos (FA)							Inventarios de Consumo INVENTORY		
	Total Activos	Total Diferidos	Activos Placados	Placas creadas Diferidos	Bajas de Activos	Partidas Conciliat. a Dic 2012	Inventario Activos 100%	Costo total Operacion 2012	Rotación a Dic 2012 (Dias)	Inventarios Fisicos EBS Ejecutados
Banco Coomeva S.A.	21.014	676	1.823	62	3.601	0	Si			
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	10.065	305	1.305	77	2.674	0				
Coomeva EPS S.A.	61.750	2.028	1.277	430	7.400	0				
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	7.610	758	1.446	115	5.903	0		\$ 3.296.036.100	33	
Hospital en Casa S.A.	1.010	14	355	5	83	0	Si			
Sinergia Global en Salud S.A.S.	7.924	-	103	-	25	0		\$ 2.491.103.640	33	1
Conecta Financiera	53	-	53	-	-	0				
Coomeva Turismo Agencia de Viajes	405	103	6	71	128	0				
Corporación Club Campestre los Andes	3.246	159	19	44	1	0				
Corporación Coomeva R y C	1.364	-	82	-	701	0				
Fecooomeva	314	19	106	-	-	0	Si			
Fundación Coomeva	458	30	142	23	47	0	Si			
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	374	7	41	1	127	0				
Coomeva Servicios Administrativos	6.236	112	616	-	2.658	0	Si	\$ 6.752.618.374	18	30
TOTALES	121.823	4.211	7.374	828	23.348	0	5	\$ 12.539.758.114	26	31

Infraestructura

LOGROS

-  **Se incrementaron los ingresos para el 2.012**, por el orden del 145%, con referencia del año anterior.
-  **Se firmaron los contratos marco con las empresas Coomeva y Bancoomeva**, por el orden de los \$ 8.000 millones permitiendo una mejora notoria en el flujo de caja de la unidad.

- ⚡ **Se implementaron informes de proyectos en desarrollo**, permitiendo al cliente una retroalimentación en términos de costos y tiempos de cada una de los servicios solicitados.
- ⚡ **Se prestaron 64 servicios a nivel nacional**, que significaron unos ingresos de \$ 6.760 millones, frente a un presupuesto de \$ 6.405 millones, para el año 2012.

Mantenimiento

LOGROS

- ⚡ **Se implementó el proyecto de Outsourcing de Energía Regulada**, por valor de \$3.000 millones con una vigencia de 3 años permitiendo alcanzar logros de confiabilidad operacional a las sedes, principalmente de Bancoomeva y Coomeva.
- ⚡ **Se estabilizó el módulo EAM de la EBS Oracle**, para la unidad de mantenimiento a nivel nacional y para la totalidad de las empresas del Grupo.
- ⚡ **Se firmaron nuevos acuerdos de servicios con las empresas del Sector Salud**, con vigencia al mes de agosto de 2.013.
- ⚡ **Las metas de ingreso anuales continúan con eficiencia en costos de operación** de la unidad a nivel nacional pasando de un 2% de utilidad a un 11% a finales de 2.012.

Servicios Generales

LOGROS

- ⚡ **Se obtuvo una utilidad neta de \$ 296 millones**, frente a un presupuesto de \$36 millones, en el año 2012.
- ⚡ **Se incrementaron los servicios especiales, en un 28%**, realizando más de 2.500 servicios adicionales en todo el 2012. El promedio mensual, aumentó de 150 a 210 servicios.
- ⚡ **Se obtuvo una calificación superior al 95%** en la satisfacción a los clientes a nivel nacional, en oportunidad y calidad del servicio.
- ⚡ **Se cumplió con el 99% de los requerimientos en los servicios especiales**, contando con una calificación del 98% en satisfacción.
- ⚡ **Se amplió el portafolio de servicios adicionando** la administración de sedes del banco.



Volumen de Operaciones Compras, Infraestructura, Mantenimiento y Servicios Generales

Clientes / Servicios	Infraestructura			Mantenimiento			Servicios Generales					
	Diseños de obras	Obras dirigidas	Contratos Administrados	Preventivo	Correctivo	Reparaciones locativas	# Personas en la operación					Servicios especiales
							Aseo	Cafetería	Recepción	Residuos Hospitalarios	Jardinería	
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	32	32	32	336	1.866		2		2			906
Gestión de Servicio al Asociado-GSA												
Solidaridad y Seguros							1					
Unidad Corporativa							51		7		1	
Unidad de Tecnología Informática-UTI												
Banco Coomeva S.A.	31	31	31	6.060	2.928		64					568
Coomeva Cooperativa Financiera												
Clínica Farallones S.A.				-	-							-
Coomeva EPS S.A.				16.610	5.730		76		19	195		408
Coomeva Medicina Prepagada S.A.		1	1	-	665		6		5	18		193
Hospital en Casa S.A.				-	263		1			2		123
Sinergia Global en Salud S.A.S.				-	498				4	36		18
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.				-	62							9
Corporación Club Campestre los Andes				-	5		1					1
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura				-	83							22
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva				-	48		3					71
Fundación Coomeva				-	78		2					111
Industria Colombiana de la Guadua S.A.				-	-		2					-
Coomeva Corredores de Seguros S.A.				-	79							10
Coomeva Servicios Administrativos S.A.				303	778		37					145
Conecta Financiera				-	-		1		5			-
TOTAL	63	64	64	23.309	13.083	-	247	-	42	251	1	2.585

Gestión Documental

LOGROS

1 .Gestión de la Información Electrónica

Servicio de procesamiento o captura digital

Seguridad en instalaciones:

- 📌 Se remodeló y adecuó el Centro de Procesamiento Digital, ubicado en la ciudad de Cali, con el objetivo de brindar un mejor servicio, centralizar los procesos y garantizar las condiciones necesarias para la seguridad de la información de nuestros clientes.
- 📌 Se actualizaron los procedimientos, las normas de convivencia y las políticas de seguridad.
- 📌 Se realiza la recepción documental, bajo audio y video.

Acceso restringido con tarjeta de proximidad, log de acceso, circuito cerrado de televisión, sensores de movimiento, alarma, lockers, señalización y adecuación de puestos de trabajo.



Procesos Automáticos:

Intercambio de información electrónica, con aplicaciones de apoyo, para optimizar tiempo, costos y minimización de errores. Se incrementó en 124%, el volumen procesado en este tipo de servicio, comparado con el 2011, publicando un promedio mensual de 59.509 imágenes, debido a la tendencia de CERO PAPEL y los proyectos en marcha se estima un crecimiento para el 2013 de 1.848%.

Procesos Implementados:

Mesa de control histórico TRF (Tarjetas de Registro de Firmas) Bancoomeva:

Se realiza un proceso de inventario y mesa de control a 185 unidades de conservación sellada de las Tarjetas de Registro de Firmas del cliente Bancoomeva, generando un ingreso operacional de aproximadamente \$ 115.980.220.

Proceso Solicitudes de Pago:

Se acordó con la unidad de Cartera de Coomeva EPS ejecutar el cargue de la documentación "día a día" correspondiente al proceso de devolución de aportes y se alineará al servicio tipificado como Línea Normal. Se inicia con la transferencia documental del cliente a cada centro documental, ubicado en las oficinas de Coomeva EPS (regional) y finaliza con la publicación de imágenes y custodia del lote procesado. El tiempo de respuesta pactado es de máximo dos (2) días hábiles, a partir de su recepción.

Promedio Mensual: 8.546
Salida Producción: Octubre

Corredores Seguros (Pólizas):

Cargue de la documentación día a día, alineación con el servicio tipificado como Línea Normal, el cual inicia con la transferencia documental del cliente a cada centro documental regional, y finaliza con la publicación de imágenes y devolución del lote procesado al cliente. El tiempo de respuesta pactado es de máximo tres (3) horas hábiles a partir de su recepción que permita la disponibilidad de la información procesada, en el visor de consulta.

Promedio Mensual: 8.000
Salida Producción: Mayo

Subsidios Educativos:

Consiste en el cargue de la documentación día a día y tiempo de respuesta de máximo cinco (5) días hábiles, a partir de su recepción.

Promedio Mensual: 1.731
Salida Producción: Febrero

Proyecto Print - Servicios de impresión y Gestión Documental Sostenible

Objetivo	Resultado	Cumplimiento
Renovar 80% parque de impresión	Ola 1: Se renovó el 70% del parque de impresión. Ola 2: Se renovó el 51% del parque de impresión.	Ola 1: 87% Ola 2: 64% TOTAL: 56%
Implementación mesa de ayuda para atender requerimientos	Mesa de ayuda instalada con el personal, pendiente definir licenciamiento herramienta de Gestión de Casos.	75%
Usuarios Equitrac Total: 11.744 Ola 1: 3635 Ola 2: 1501	Ola 1: 3596 Usuarios Instalados Ola 2: 1572 Usuarios Instalados Total a la fecha: 5168 Usuarios Instalados.	Ola 1: 99% Ola 2: 105% TOTAL: 44%
Registro del 95%	Registro último mes: 35%	37,1%
Automatización Documental (Fase 2)	Piloto instalado en autorizaciones médicas MP: Cali: 50% Levantamiento Información HC: 10% Levantamiento Información CEM: 20%	27%

2. Gestión de la información física

LOGROS

Se tercerizó el proceso de custodia de expedientes del Grupo Coomeva, centralizados en la ciudad de Cali. Los principales logros obtenidos con este cambio en el modelo son:

- Reducción del 50% en la planta de personal dedicado a este proceso.
- Elaboración del inventario de expedientes para las Series Documentales: Historias laborales, Historias clínicas Ocupacionales, CEM y Hospital en Casa.
- Mejoramiento de las condiciones de custodia y seguridad de la información, de acuerdo con la normatividad vigente.

La utilidad operacional lograda gracias a la prestación de este servicio en el año 2011 con respecto al año 2010 tuvo un crecimiento del 51%. Y en el 2012 con respecto al año anterior tuvo un crecimiento mayor al 100%.

Proceso de Administración de Correspondencia Masiva

Se obtuvo un ahorro de \$200 millones para Bancoomeva por la implementación del modelo de administración tercerizada de la correspondencia masiva. Dichos ahorros, constituyen utilidad operacional.

Volumen de Operación Gestión Documental

Clientes / Servicios	Archivo Físico			Digitalización	Estados de cuenta asociados	Mensajería Externa	Requerimientos	Tulas Ciudades	Tulas Sedes	Tulas Internas
	Cajas	Expedientes	Historias Laborales							
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	1.475	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	330	N/A	N/A	N/A
Gestión de Servicio al Asociado-GSA	4.591	480.290	406	815.942		8.065	320	13.116	8.448	6.336
Solidaridad y Seguros	2.722	480.290	167	580.682		1.457	748	9.996	8.448	3.168
Unidad Corporativa			168	102.246		4.153		2.112	3.696	14.784
Unidad de Tecnología Informática-UTI	112		119	1.793		86	21	120	N/A	2.640
Banco Coomeva S.A.	21.778	360.338	1.175	3.562.757	2.813.747	27.831	3.095	22.968	42.504	26.400
Coomeva Cooperativa Financiera	-						-			
Clínica Farallones S.A.	-						-			
Coomeva EPS S.A.	153.047		9.203	9.340.062		78.116	32.692	16.416	10.560	N/A
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	22.701	34.773	3.620	701.899		24.778	3.712	12.936	6.864	2.112
Hospital en Casa S.A.	467	20.436	411	20.239		463	174	336	1.056	192
Sinergia Global en Salud S.A.S.	-			13.922			-	N/A	N/A	N/A
Condominio Campestre los Andes	-						-			
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	813		237	-		479	201	1.752	2.640	1.008
Corporación Club Campestre los Andes	65			303		N/A	23	N/A	N/A	N/A
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	453		452	3.773		317	109	4.368	3.696	3.696
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	483	7.420	137	-		307	176	1.872	N/A	5.280
Fundación Coomeva	181		86	-		426	80	1.056	1.320	2.112
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	-						-			
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	1.409			67.436		528	131	N/A	3.168	3.168
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	746		2.000	88.980		702	1.264			N/A
TOTAL	211.043	1.383.547	18.181	15.300.034	2.813.747	147.708	43.076	87.048	92.400	70.896

- Coomeva se presenta la cantidad de servicios prestados a cada unidad (UCO, UTI, SyS, UGA)
- La cantidad de expedientes e HL registradas son el acumulado al cierre del año.

4. 3 CENTRO DE CONTACTO

LOGROS

- Se ejecutaron las campañas de verificación de Nuevos asociados, con el cumplimiento del 100% en la entrega de las tareas, de acuerdo con la fecha de corte.
- En la gestión de cobranza de cuota 1, se logró el 88,1% sobre la meta del 90% en recuperación, para Bancoomeva.
- Se obtuvo el premio a la Excelencia categoría **ORO** como mejor Inhouse en el Congreso Andino Contact Centers y BPO.

Volumen de Operación en Centro de Contacto

Clientes / Servicios	Llamadas					Cobranza				Telemarketing		
	Entrantes	Atendidas	% de participación	Abandonadas	Sallientes	Marcaciones	Contactos	% de participación	Recuperación Cartera	Marcaciones	Contactos	% de participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	124.416	111.917	2%	12.499	1.651.872	1.219.926	356.523	39%	\$ 49.234.829.159	295.993	105.451	25,6%
Gestión de Servicio al Asociado-GSA						-						
Solidaridad y Seguros						-				135.953	34.796	11,8%
Unidad Corporativa						-						
Unidad de Tecnología Informática-UTI						-						
Banco Coomeva S.A.	643.212	541.401	9%	101.811	837.865	757.378	253.701	24%		80.487	19.593	7,0%
Coomeva Cooperativa Financiera						-						
Clinica Farallones S.A.						-						
Coomeva EPS S.A.	6.239.323	5.973.346	83%	265.977	1.529.141	949.029	557.664	30%		580.112	111.192	50,2%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	466.835	457.404	6%	9.431	274.794	213.253	64.867	7%		61.541	14.211	5,3%
Hospital en Casa S.A.						-						
Sinergia Global en Salud S.A.S.						-						
Condominio Campestre los Andes						-						
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.						1.481				1.481	343	0,1%
Corporación Club Campestre los Andes						-						
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura						-						
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva						-						
Fundación Coomeva						-						
Industria Colombiana de la Guadua S.A.						-						
Coomeva Corredores de Seguros S.A.						-						
Coomeva Servicios Administrativos S.A.						-						
Llamadas Audiorespuesta (IVR)	11.983.567					-						
TOTAL	19.457.353	7.084.068	100%	389.718	4.295.152	3.139.586	1.232.755	100%	49.234.829.159	1.155.566	285.586	100%

4.4 CONTABILIDAD

LOGROS

Operaciones con compañías vinculadas:

- ▲ **Se actualizó la información en detalle de las operaciones** de las empresas del GECC incluyendo las vigencias anteriores.
- ▲ **Se redefinieron los parámetros de registro en la EBS para todos los terceros clasificados como empresas vinculadas**, especialmente aquellos parámetros referentes a segmentos para las imputaciones provenientes de los módulos GL y AP.
- ▲ **Se desarrolló el programa de reentrenamiento funcional para los(as) profesionales funcionales**, especialmente para los responsables del proceso de verificación y conciliación de información.
- ▲ **Se cumplió con la preparación y presentación trimestral de Balances Generales y Estados de Resultados consolidados de Coomeva**, conforme la directriz corporativa; y en atención a solicitud extraordinaria proferida por la Superintendencia Nacional de Salud, SNS.
- ▲ **Se cumplió con la preparación y reporte** de los Estados Financieros Consolidados de períodos intermedios para la EPS.

Soporte contable y funcional para proyectos especiales y requerimientos no rutinarios:

- ▲ **Se definieron los parámetros funcionales en la EBS para el libro mayor de contabilidad y demás** módulos necesarios para garantizar el registro contable de operaciones económicas de Conecta Financiera S.A. y Conecta Salud S.A.
- ▲ **A través del soporte técnico y contable se participó en la definición y pruebas para implementar** o liberar nuevas versiones de los aplicativos: Financ, Zeús y SisCor.

Estabilización funcional de la operación en la herramienta ERP:

- ▲ **Se trabajó en la estabilización funcional de la herramienta ERP** a través del trabajo en equipo de las áreas de: Procesos, Impuestos, Tecnología Informática y los líderes funcionales del área contable.

Gestión del día a día:

- ▲ **Se redefinió el modelo de operación para efecto de garantizar la continuidad de la gestión contable como negocio en marcha** y mantener e incrementar la oportunidad y suficiencia de los servicios profesionales prestados, a raíz de la vinculación al Proyecto de Implementación de las NIIFs.
- ▲ **Se mejoraron los canales de comunicación implementados** con los representantes de las diferentes firmas de Revisoría Fiscal del GECC.
- ▲ **Se finalizó el año 2012 con la normalización de los acuerdos y negociaciones con todas las empresas del GECC** respecto del servicio de Administración y Pago de Proveedores.

• Administración y Contabilización de Proveedores

LOGROS

- El negocio de recepción de facturas, fue aceptado por 9 empresas del GECC que transan por la EBS: EPS, MP, Sinergia, Coomeva (UGA, UTI, Multiactiva, Solidaridad y Seguros), Corredores de Seguros, Fundación, Bancoomeva, Conecta Financiera, FECOOOMEVA.
- Se unificaron las áreas de Recepción de Facturas y de Contabilizaciones en AP, desde el mes de agosto, generando mayor efectividad en el proceso y logrando los cierres de los módulos en los tiempos estipulados.

Volumen de Operación en Contabilidad

Clientes / Servicios	Contabilidad	Administración de Maestras			Cuentas por Pagar	
	Periodos mensuales cerrados a tiempo	Total artículos en la maestra	Total terceros en la maestra	Total proveedores en la maestra	# de facturas recepcionadas y contabilizadas	% de participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	5	1.682	3.342	2.643	17.406	19%
Gestión de Servicio al Asociado-GSA						
Unidad de Tecnología Informática-UTI						
Solidaridad y Seguros						
Banco Coomeva S.A.	10	1.292	1.199	1.353	9.408	10%
Clínica Farallones S.A.	-	164	-	-	-	-
Coomeva EPS S.A.	3	6.173	46.170	5.287	31.258	33%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	3	8.971	2.354	2.208	8.563	9%
Hospital en Casa S.A.	10	2.212	946	642	3.664	4%
Sinergia Global en Salud S.A.S.	2	12.954	122	1.026	1.492	2%
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	7	1.184	12	123	-	-
Corporación Club Campestre los Andes	1	-	15	195	-	-
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	5	1.808	1.267	1.788	8.107	9%
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	9	641	664	572	1.045	1%
Fundación Coomeva	5	1.465	334	1.033	2.557	3%
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	3	-	-	-	-	-
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	9	1.471	85	238	853	1%
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	6	7.283	1.085	1.933	9.129	10%
Conecta Fianciera	2	-	10	30	52	-
Total	80	47.300	57.605	19.071	93.534	100%

4. 5 TRIBUTARIO

LOGROS

-  **Con base en las retenciones que se certificaron después de la presentación de las declaraciones del impuesto de Industria y Comercio**, se logró la devolución de las sumas pagadas en exceso por parte de Coomeva EPS en los Distritos de Barranquilla y Bogotá D.C. respectivamente por el impuesto de Industria y Comercio del año 2010.
-  **Se demostró ante la DIAN el pago en exceso que realizó la Cooperativa Médica del Valle** y de Profesionales de Colombia por concepto del impuesto a las ventas del sexto bimestre del año 2011.
-  **A través de la gestión realizada por la División de Impuestos se archivaron los procesos de fiscalización** iniciados por la Secretaría de Hacienda de Pereira contra Coomeva EPS S.A y la Cooperativa Médica del Valle y Profesionales de Colombia.
-  **Debido a la entrada en operación del ERP**, la Revisoría Fiscal de las empresas del sector salud, aceptaron la propuesta hecha por la División de Impuestos de imputar en las declaraciones el promedio más alto pagado en periodos anteriores para evitar el pago de sanciones por extemporaneidad.

Se presentaron las solicitudes de devolución de saldos a favor de las empresas del Grupo que se mencionan a continuación y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales realizó los reintegros a:

- Coomeva Servicios Administrativos S.A.
- Sinergia Global en Salud SAS
- Clínica Farallones S.A.
- Fundación Coomeva

Volumen de Operación y Ahorros generados por Tributario

Clientes / Servicios	No.	% de Participación	Valor	% de Participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	399	14%	\$6.624.000.000	88,7%
Banco Coomeva S.A.	494	17%	\$824.000.000	11%
Coomeva Cooperativa Financiera	185	6%		
Clínica Farallones S.A.	50	2%		
Coomeva EPS S.A.	444	15%		
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	365	13%		
Hospital en Casa S.A.	142	5%		
Sinergia Global en Salud S.A.S.	50	2%		
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	173	6%		
Corporación Club Campestre los Andes	82	3%	\$12.160.000	0,2%
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	80	3%		
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	109	4%		
Fundación Coomeva	65	2%		
Industria Colombiana de la Guadua S.A.	42	1%		
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	61	2%	\$7.853.784	0,1%
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	120	4%		
Conecta Financiera	32	1%		
TOTAL	2.893	100%	\$7.468.013.784	100%

4. 6 TELEFONÍA CELULAR

LOGROS

En el año 2012, se recibió facturación de los operadores de telefonía celular, por valor de \$ 4.147.787.879, generando un ahorro del 25%, por la gestión adelantada, para obtener descuentos que representaron \$ 1.024.424.656.

Clientes / Servicios	Número de líneas por Empresa y por Operador a Dic- 31 - 12				
	Movistar	Claro	Tigo	UNE	Total
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	70	20	0	0	90
Gestión de Servicio al Asociado-GSA	110	264	0	0	374
Solidaridad y Seguros	23	0	0	0	23
Unidad Corporativa	247	291	2	0	540
Unidad de Tecnología Informática-UTI	44	7	2	0	53
Banco Coomeva S.A.	451	110	121	37	719
Coomeva Cooperativa Financiera					
Clínica Farallones S.A.	42	1	0	0	43
Coomeva EPS S.A.	644	332	0	0	976
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	164	38	0	0	202
Hospital en Casa S.A.	63	0	0	0	63
Sinergia Global en Salud S.A.S.	24	16	0	0	40
Condominio Campestre los Andes					
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	28	0	0	0	28
Corporación Club Campestre los Andes	3	17	0	0	20
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	76	2	0	0	78
Fondo de empleados de Coomeva-Fecoomeva	33	0	0	0	33
Fundación Coomeva	118	0	0	0	118
Industria Colombiana de la Guadua S.A.					
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	18	0	0	0	18
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	328	56	22	0	406
TOTAL	2.486	1.154	147	37	3.861

4.7 SEGURIDAD

LOGROS

- ▲ **Se obtuvo ahorros por optimización operativa** de seguridad física-vigilancia: 20 puestos por valor de \$404.226.000.
- ▲ **Se neutralizaron 9 intentos** de fraude por valor de \$45.277.000.
- ▲ **Se neutralizaron 3 intentos de hurto** por valor de \$26.400.000.

Volumen de Operación en Seguridad

Clientes / Servicios	Solicitudes de Servicio		Eventos		Sinistros Evitados	Esquemas de seguridad-Diseño y montaje	Cumplimiento de visitas a clientes	Campañas y capacitaciones
	No.	% de Participación	No.	% de Participación				
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	183	0	1	10%		9	41	9
Gestión de Servicio al Asociado-GSA			1	10%				
Solidaridad y Seguros								
Unidad Corporativa								
Unidad de Tecnología Informática-UTI								
Banco Cooमेva S.A.	3.866	1	1	10%	9		467	26
Cooमेva Cooperativa Financiera								
Clínica Farallones S.A.	6	0	1	10%			1	1
Cooमेva EPS S.A.	1.566	0			1	15	702	19
Cooमेva Medicina Prepagada S.A.							63	7
Hospital en Casa S.A.					1		19	2
Sinergia Global en Salud S.A.S.			1	10%	1		3	-
Condominio Campestre los Andes							-	-
Cooमेva Turismo Agencia de Viajes S.A.	7	0					20	2
Corporación Club Campestre los Andes	2	0	1	10%			2	-
Corporación Cooमेva para la Recreación y Cultura	21	0	3	30%			21	1
Fondo de empleados de Cooमेva-Fecooमेva	1	0	1	10%			7	-
Fundación Cooमेva	44	0					17	3
Industria Colombiana de la Guadua S.A.							3	-
Cooमेva Corredores de Seguros S.A.							-	-
Cooमेva Servicios Administrativos S.A.	255	0		0%	1		13	8
TOTAL	5.951	100%	10	100%	13	24	1.379	78



5. PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CAPITAL ESTRATÉGICO

Desarrollo Organizacional

HECHOS DESTACADOS

- Se realizaron 57 Promociones Internas a nivel Nacional.
- Se lideró el Proyecto de Gestión de Cambio en la etapa de implementación del ERP.
- Se cumplió con el Plan Maestro de Capacitación 2012 a nivel nacional en un 89%.

Colaboradores Capacitados

Curso Excel	98 Colaboradores	2352 horas hombre
Matemática Financiera	18 Colaboradores	432 horas hombre
Liderazgo en Conducción de Recursos Humanos en Operación de Contact Center	35 Colaboradores	840 horas hombre
Acciones Efectivas sobre tipos de Clientes Centro de Contacto	35 Colaboradores	840 horas hombre
Técnicas de Mejoramiento Continuo de Centro de Contacto	35 Colaboradores	840 horas hombre
Buenas prácticas en el Montaje de Proyectos/Campanas Centro de Contacto	35 Colaboradores	840 horas hombre

Administración de personal

HECHOS DESTACADOS

- Se instauró el Comité de Convivencia a nivel nacional de acuerdo al cambio en la ley laboral.
- Se estableció el proceso de dotación a nivel nacional y la parametrización en People Net para negocios y Centro de Contacto.

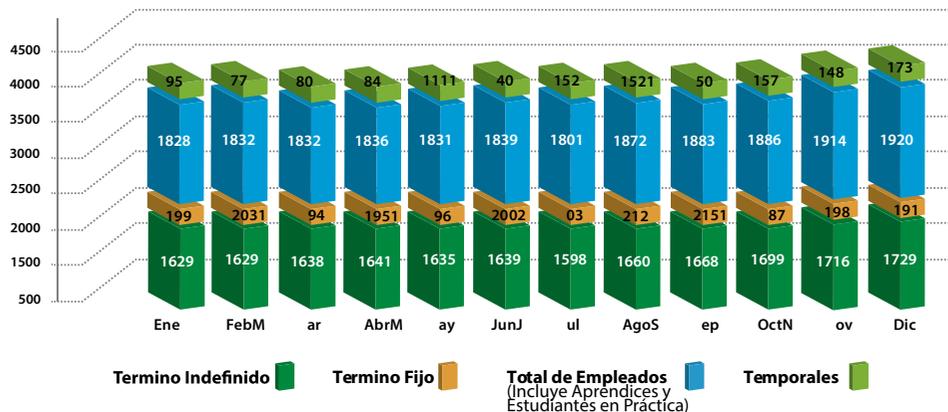
Comportamiento de planta por tipo de contrato

MES	Termino Indefinido	Termino Fijo	Total de Empleados (Incluye Aprendices y Estudiantes en Practica)	Temporales
Enero	1629	199	1828	95
Febrero	1629	203	1832	77
Marzo	1638	194	1832	80
Abril	1641	195	1836	84
Mayo	1635	196	1831	111
Junio	1639	200	1839	140
Julio	1598	203	1801	152
Agosto	1660	212	1872	152
Septiembre	1668	215	1883	150
Octubre	1699	187	1886	157
Noviembre	1716	198	1914	148
Diciembre	1729	191	1920	173

Compensación y Beneficios

HECHOS DESTACADOS

- Se presentaron ahorros de Flexibilización, por valor aproximado de \$269.2 millones durante el 2012, con cobertura de 86% al mes de diciembre.
- Se realizó el 100% de la distribución de los beneficios extralegales para el 2013.
- Se unificaron las competencias del modelo del líder Coomeva al 100% para los perfiles de cargos de CSA.



Crecimiento de Planta por Área

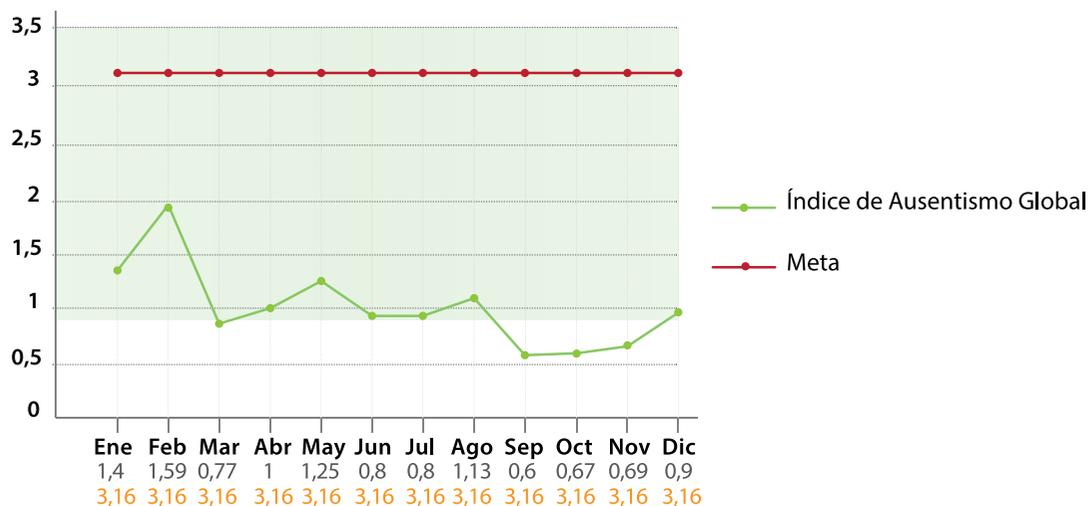
ÁREA	Dic11	Dic12	Crecimiento	ÁREA	Dic11	Dic12	Crecimiento
Centro De Contacto	444	511	67	Activos Fijos	12	12	0
Servicios Generales	538	568	30	Jurídico	3	2	-1
Administrativa Y Financiera	8	14	6	Gerencia General	2	1	-1
Seguridad	16	21	5	Gestión Humana	24	22	-2
Selección Y Contratación	49	53	4	Tecnología Informática	13	10	-3
Salud Ocupacional	12	16	4	Operaciones Y Procesos	13	10	-3
Proyecto Meta4	1	5	4	Nómina	23	20	-3
Comercial Y Mercadeo	5	8	3	Infraestructura	19	16	-3
Impuestos	15	17	2	Administrativa Regional	30	27	-3
Compras	35	37	2	Mantenimiento	91	86	-5
Telefonía Celular	2	3	1	Proyectos Especiales	26	19	-7
Seguridad Industrial	6	7	1	Gestión Documental	321	309	-12
Gerencia Logística	1	2	1	Bpm Pagos	12	-	-12
Contabilidad	108	109	1	Proyecto ERP	36	11	-25
Auditoría	4	4	0	Total General	1869	1920	51

Bienestar

HECHOS DESTACADOS

- Se gestionaron 12 préstamos de calamidad por \$20.450.000 millones a nivel nacional.
- Se otorgaron 6 préstamos de vivienda por \$266.000.000 millones.
- Se realizó la segunda jornada de la Escuela de Padres, contando con una participación de 213 colaboradores y 379 familiares con una inversión de \$37.708.012 millones.
- Se realizaron los Juegos Regionales con una participación de 232 colaboradores y una inversión de \$37.600.000 millones.
- Se realizaron los Juegos Nacionales con una participación de 50 colaboradores y una inversión de \$10.000.000 millones obteniendo 8 medallas de oro, 28 medallas de plata y 2 de bronce.
- Se capacitaron 110 personas en Riesgo Público a través de la Sijín y Gaula.
- Se capacitaron 13 brigadistas, 26 coordinadores de evacuación y 20 colaboradores como líderes de pausas activas.
- Se renovó el COPASO a nivel nacional.
- Se graduaron 15 colaboradores y 15 familiares en el programa de Emprendimiento, arrojando como resultado 21 Planes de negocio establecidos.

Índice de Ausentismo Global 2012



6. PERSPECTIVA FINANCIERA

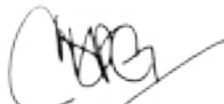
CERTIFICAMOS

Que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros de COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A., cortados a 31 de diciembre de 2012 y 2011, los cuales se han tomado fielmente de los libros. Por lo tanto hacemos constar que:

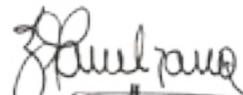
1. Los activos y pasivos de la Entidad existen en la fecha de corte, y las transacciones registradas se han realizado durante el período.
2. Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.
3. Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A. en la fecha de corte.
4. Todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.
5. Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.



Víctor Manuel Torres Carvajal
Representante Legal



Carlos Alberto Potes Granados
Contador
TP No. 29579-T



Gilberto Zambrano Ramírez
Gerente Administrativo y Financiero

INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S. A. DICIEMBRE 2012

ANÁLISIS DE RESULTADOS FINANCIEROS

RESULTADOS FINANCIEROS

Los resultados del 2012 presentan una utilidad neta de \$1,021 millones frente a un presupuesto de \$1,400 millones, que corresponde a un cumplimiento del 72.9% y a un decrecimiento del 20.5% respecto al año anterior.

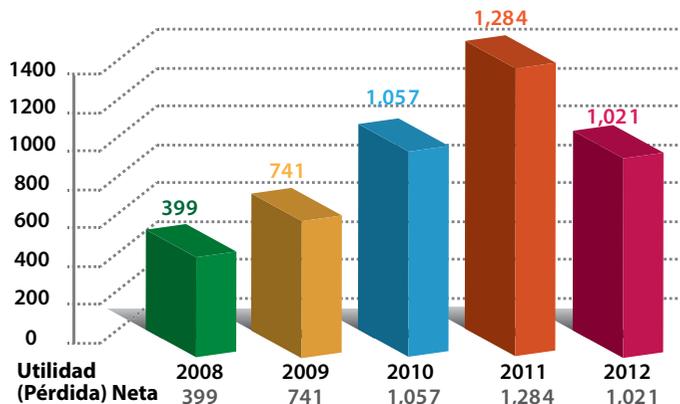
LOGROS 2012

ESTADOS DE RESULTADOS

Cifras en Millones de Pesos Colombianos

	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Ingresos Operacionales	34.351	40.687	47.552	51.406	61.204	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Costo de Operación:										
Costos de Personal	16.107	19.236	22.224	24.065	25.905	46,9%	47,3%	46,7%	46,8%	42,3%
Costos Generales	10.327	11.262	12.638	13.135	15.947	30,1%	27,7%	26,6%	25,6%	26,1%
Costos de Operación	26.434	30.498	34.862	37.200	41.853	77,0%	75,0%	73,3%	72,4%	68,4%
Utilidad (Pérdida) Bruta	7.917	10.189	12.690	14.205	19.351	23,0%	25,0%	26,7%	27,6%	31,6%
Gastos generales y de administración:										
Gastos de Personal	3.542	4.231	6.163	6.784	8.184	10,3%	10,4%	13,0%	13,2%	13,4%
Gastos Generales	2.607	3.197	3.152	4.429	7.673	7,6%	7,9%	6,6%	8,6%	12,5%
Gastos Operacionales	6.149	7.428	9.314	11.213	15.857	17,9%	18,3%	19,6%	21,8%	25,9%
Utilidad (Pérdida) Operacional	1.768	2.761	3.376	2.992	3.494	5,1%	6,8%	7,1%	5,8%	5,7%
Ingresos No Operacionales	195	221	289	502	855	0,6%	0,5%	0,6%	1,0%	1,4%
Gastos No Operacionales	1.458	1.920	1.862	1.402	2.352	4,2%	4,7%	3,9%	2,7%	3,8%
Utilidad (Perdida) Antes de Impuestos	505	1.062	1.802	2.093	1.997	1,5%	2,6%	3,8%	4,1%	3,3%
Provisión impuesto sobre la renta	106	321	745	809	976	0,3%	0,8%	1,6%	1,6%	1,6%
Utilidad (Perdida) Neta	399	741	1.057	1.284	1.021	1,2%	1,8%	2,2%	2,5%	1,7%

**UTILIDAD (PERDIDA) NETA
COP\$MM**



▲ **Facturación:** Con la finalidad de mejorar la oportunidad en el proceso, se creó la Célula de Facturación con la cual se ha logrado eficiencia operacional, oportunidad y calidad en la facturación, disminuyendo en cinco (5) días en promedio el proceso y aseguramiento de la misma. Con la creación de esta célula se está prestando el servicio a Coomeva Cooperativa, Conectamos Financiera y Conecta Salud.

▲ **Cartera:** Se mejoró la rotación de cartera en 16 días al pasar de 49 días al cierre del año del 2011 a 33 días cierre del año del 2013. Adicionalmente, se disminuyó significativamente el monto de la cartera no reconocida por las empresas del GECC, al disminuirla en aproximadamente \$2,200 millones.

▲ **Flujo de Caja:** Se mejoró la liquidez de la empresa, al pasar de \$147 millones a diciembre de 2011 a \$5,106 millones a diciembre de 2012. Su efecto neto es por valor de \$1,939 millones, debido a que se descuenta el incremento neto de las obligaciones financieras por valor de 3,020 millones.

▲ **Hyperion:** Se elaboró el portal financiero de Coomeva a través de la herramienta Hyperion Planning donde se consolidan los resultados del GECC. Creación de las nuevas estructuras que surgieron de la alineación organizacional de Coomeva, Corredores, Corporación y Turismo.

▲ **Hyperion:** Cargue del presupuesto y ejecución en un 100% de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en la herramienta Hyperion Planning.

RETOS 2013

PRIORIDADES DEL AÑO 2013:

▲ **Proyecto Costos y Competitividad:** Definir un sistema de Costeo que sirva de base para fijación de precios de venta, para establecer políticas de comercialización y control interno del costo además que permita optimizar los Costos y Gastos en CSA, de manera sostenible, mediante la apropiación de una cultura de gerencia del gasto.

▲ **Facturación:** proyecto de Intercompañía. Optimización del proceso de facturación y cartera, mediante un desarrollo que integra estas operaciones.





ESTADOS DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS

INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos operacionales en el 2012 fueron por valor de \$61,204 millones, presentando un crecimiento del 19.1% frente al año anterior que fueron por valor de \$51.406 millones. Frente al presupuesto presentado una variación por valor de \$2,786 millones, y un cumplimiento del 105%.

La facturación fija en el 2012 fue por valor de \$25,121 millones y la variable fue por valor de \$36,082 millones que represento el 41% y 59% correspondientemente. El comportamiento de los ingresos operacionales según los servicios prestados por CSA son:

Mes	Fijo	Variable	Total	Part. Fijo	Part. Var
Enero	2.084.304.629	1.675.438.886	3.759.743.515	55%	45%
Febrero	2.077.760.956	2.348.672.510	4.426.433.466	47%	53%
Marzo	2.091.712.394	2.863.301.573	4.955.013.967	42%	58%
Abril	1.960.919.136	2.569.290.850	4.530.209.986	43%	57%
Mayo	2.182.474.135	2.468.200.818	4.650.674.953	47%	53%
Junio	1.837.843.145	3.678.595.450	5.516.438.595	33%	67%
Julio	2.034.079.529	2.836.306.541	4.870.386.070	42%	58%
Agosto	2.051.240.255	3.194.017.879	5.245.258.134	39%	61%
Septiembre	2.046.075.078	3.276.375.310	5.322.450.388	38%	62%
Octubre	2.266.219.058	2.526.732.793	4.792.951.851	47%	53%
Noviembre	2.253.292.713	4.280.998.101	6.534.290.814	34%	66%
Diciembre	2.235.508.242	4.364.145.951	6.599.654.193	34%	66%
Total	25.121.429.270	36.082.076.662	61.203.505.932	41%	59%

En general todos los negocios presentaron una tendencia de crecimiento en sus ingresos. Se destaca la facturación parcial a las empresas del GECC por el proyecto NIIF y la facturación del traslado de las UPP's a la EPS.

Ingresos por Negocio Cifra en COP\$MM	2010	2011	2012
Ingresos operacionales	\$ 47.552	\$ 51.406	\$ 61.204
Centro Contacto	\$ 9.093 19%	\$ 10.673 21%	\$ 13.207 22%
Gestión Logística	\$ 28.706 60%	\$ 29.590 58%	\$ 33.623 55%
Infraestructura	\$ 4.539 10%	\$ 4.662 9%	\$ 6.830 11%
Servicios Generales	\$ 6.931 15%	\$ 7.151 14%	\$ 8.135 13%
Mantenimiento	\$ 6.148 13%	\$ 6.506 13%	\$ 6.145 10%
Compras	\$ 1.192 3%	\$ 1.392 3%	\$ 1.755 3%
Gestión Documental	\$ 6.522 14%	\$ 6.574 13%	\$ 6.267 10%
Digitalización	\$ 2.248 5%	\$ 2.343 5%	\$ 2.355 4%
Archivo Central	\$ 519 1%	\$ 961 2%	\$ 1.879 3%
OTROS	\$ 606 1%	\$ 1 0%	\$ 256 0%
Gestión Humana	\$ 4.500 9%	\$ 5.231 10%	\$ 6.430 11%
Nomina	\$ 1.208 3%	\$ 1.286 3%	\$ 1.659 3%
Selección y Contratación	\$ 2.240 5%	\$ 2.584 5%	\$ 3.226 5%
Seguridad Industrial	\$ 137 0%	\$ 357 1%	\$ 435 1%
Salud Ocupacional	\$ 915 2%	\$ 1.003 2%	\$ 1.110 2%
Gestión Contable	\$ 3.471 7%	\$ 3.630 7%	\$ 4.054 7%
Gestión Tributaria	\$ 699 1%	\$ 755 1%	\$ 813 1%
Gestión de Seguridad	\$ 405 1%	\$ 635 1%	\$ 1.420 2%
Gestión de Activos Fijos	\$ 618 1%	\$ 793 2%	\$ 798 1%
Gestión Telefonía	\$ 65 0%	\$ 100 0%	\$ 145 0%
OTROS	\$ (5) 0%	\$ - 0%	\$ 715 1%

La participación en los ingresos operacionales por las empresas cliente se concentro principalmente en Coomeva EPS, Bancoomeva, Cooperativa Coomeva y Coomeva MP en 45.1%, 19.5%, 17.1% y 8.3% correspondientemente, en estas 4 empresas se concentra el 90% de los ingresos.

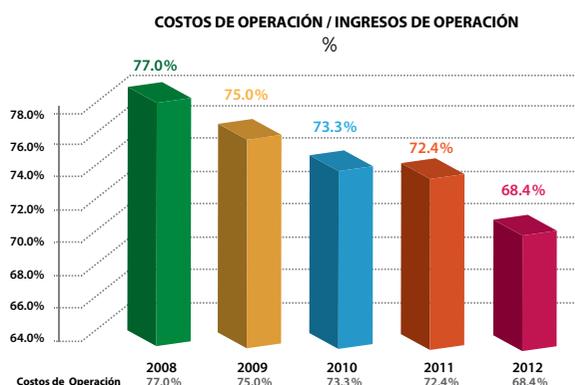
Estructura Ingresos por Empresas Cifra en COP\$MM	Diciembre 2011	Diciembre 2012
Ingresos Operacionales	\$ 51.406	\$ 61.204
Coomeva EPS	\$ 24.809 48,3%	\$ 27.600 45,1%
Coomeva MP	\$ 5.697 11,1%	\$ 5.095 8,3%
Bancoomeva	\$ 7.674 14,9%	\$ 11.943 19,5%
Cooperativa	\$ 10.737 20,9%	\$ 10.453 17,1%
Otras empresas	\$ 2.489 4,8%	\$ 6.112 10,0%



COSTOS OPERACIONALES

Los costos operacionales fueron por valor de **\$41,853** millones, con un cumplimiento del 103% respecto al presupuesto y un crecimiento del **12.5%** con respecto al año anterior. Los mayores costos se deben principalmente a los mayores ingresos, los cuales generaron mayores requerimientos.

La participación de los costos sobre los ingresos del 2012 registra una disminución de **4.0** puntos al pasar de **72.4%** en el 2011 a **68.4%** en el 2012. Lo cual demuestra un desarrollo de eficiencia en los procesos.



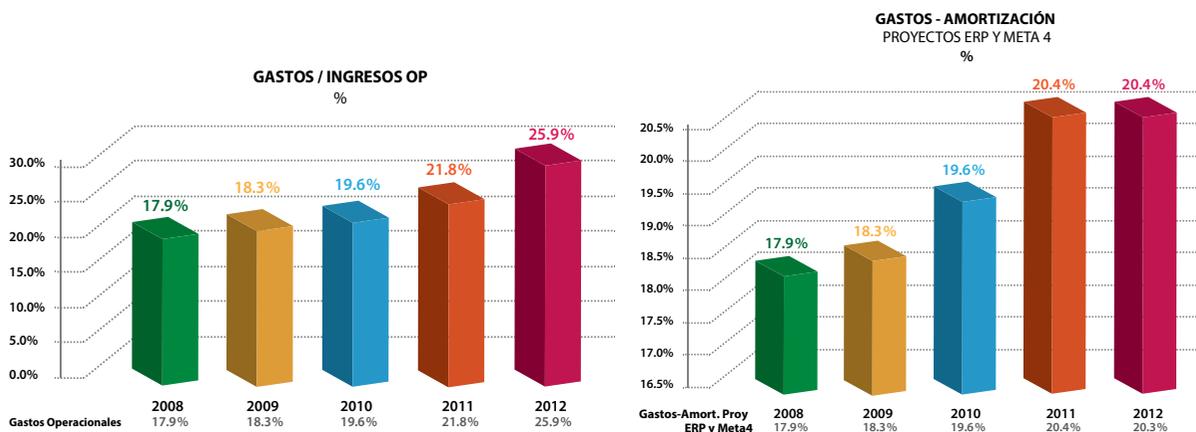
GASTOS GENERALES Y DE ADMINISTRACIÓN

Cifras en Millones de Pesos Colombianos

	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Gastos de Personal	3.542	4.231	6.163	6.784	8.184	10,3%	10,4%	13,0%	13,2%	13,4%
Gastos Generales	2.607	3.197	3.152	4.429	7.673	7,6%	7,9%	6,6%	8,6%	12,5%
Gastos Operacionales	6.149	7.428	9.314	11.213	15.857	17,9%	18,3%	19,6%	21,8%	25,9%

GASTOS OPERACIONALES

Los gastos operacionales ascendieron a \$15,857 millones, presentando una ejecución presupuestal del 118%, y un crecimiento del 41.5% con respecto al año anterior. Se ve impactado debido a la amortización del ERP y Meta 4, el cual presenta un crecimiento del 376%, con respecto al año anterior, al pasar de \$718 millones en 2011 a \$3,418 millones en 2012. Descontando el efecto de la amortización del proyecto ERP y Meta 4, la participación de los gastos operacionales sigue siendo igual a la del año inmediatamente anterior, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Se destaca la mayor amortización del proyecto ERP, frente al presupuesto, por valor de \$1,521 millones. El total de la amortización del proyecto ERP fue por valor de:

Amortización	Valor 2011	Valor 2012
ERP	\$ 606.618.856	\$ 3.318.550.633
Meta 4	\$ 111.676.364	\$ 99.460.905
Total	\$ 718.295.220	\$ 3.418.011.538

OTROS INGRESOS

En los ingresos no operacionales acumulados al mes de diciembre fueron por valor de \$855 millones, se destaca la reversión del mayor valor provisionado de productividad del 2011 en el mes de abril por valor de \$282 millones, la reversión de las mayores provisiones del 2011 realizadas en el mes de septiembre por valor de \$111 millones y los ingresos financieros por valor de \$232 millones.

OTROS EGRESOS

Los egresos no operacionales acumulados al mes de diciembre fueron por valor de \$2,352 millones, frente a su valor presupuestado por valor de \$2,191. Se destaca la donación a la federación de natación en el mes de abril por valor de \$327 millones, el pago de la donación a la fundación Coomeva por valor de \$112.5 millones, el valor del ajuste de la provisión de renta del año 2011 por valor de \$112 millones y la sanción de la DIAN del proceso del 2009 por valor de \$680 millones, incluidos intereses.

PROVISIÓN DE IMPUESTOS

La provisión de impuestos fue por valor de \$976 millones, compuesta de la siguiente manera:

Cálculo Provisión de Renta

Utilidad Contable	\$ 1.021
- Part que disminuyen	\$ 877
+ Part que aumentan	\$ 1.259
Renta Líquida	\$ 1.403
Prov. Impto Renta	\$ 976
Impto Renta a pagar	\$ 463
Impto Renta Diferido	\$ 513
Tasa Real Impto Renta	23,2%

EBITDA

El EBITDA del 2012 tuvo un crecimiento del 80.4%, pasando de \$3,841 millones en el 2011 a \$6,928 millones en el 2012, y presentó un cumplimiento del 133.1%. Mejorando el margen EBITDA en 3.8 puntos.

EBITDA	2008	2009	2010	2011	2012
Utilidad Neta	399	741	1.057	1.284	1.021
Ingresos Financieros	60	43	24	27	232
Costos - Depreciaciones y Amortizaciones	883	704	658	519	462
Gastos - Depreciaciones y Amortizaciones	407	427	427	969	3.712
Provisión impuesto sobre la renta	106	321	745	809	976
Provisiones	0	0	12	13	14
Gastos Financieros	146	934	638	275	975
	0	0	0	0	0
EBITDA	1.881	3.084	3.513	3.841	6.928
Margen EBITDA	5,5%	7,6%	7,4%	7,5%	11,3%

ESTADO DE CARTERA

La cartera al 31 de diciembre de 2012 termino con un saldo de \$7,337 millones y un vencimiento de cartera mayor a 31 días de \$1,116 millones lo cual arroja una rotación de cartera trimestral de 33 días, frente a una meta mensual de 30 días. Se presenta un índice de morosidad de cartera del 15%, frente a una meta mensual del 5%.

Cartera por Empresas

Cartera por Empresas Cifra en COP\$MM	Corriente	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	121 a 180 Días	181 a 240 Días	241 a 360 Días	Superior a 360 Días	TOTAL CARTERA VENCIDA	TOTAL CARTERA	PART. CARTERA VENCIDA	PART. TOTAL CARTERA	PART. > 60
Coomeva EPS	1.942	142	105	0	0	4	0	0	0	250	2.192	10,9%	29,9%	9,7%
Cooperativa Coomeva	1.517	370	159	0	4	64	0	0	0	596	2.113	26,0%	28,8%	20,3%
Sinergia Global	434	387	62	0	26	46	23	1	0	546	980	23,8%	13,4%	14,3%
Hospital en Casa	301	97	59	52	44	22	0	0	0	273	574	11,9%	7,8%	15,8%
Coomeva MP	475	11	0	0	0	9	0	0	0	20	495	0,9%	6,8%	0,8%
Clínica Farallones	47	47	42	21	24	84	48	0	4	270	317	11,8%	4,3%	20,0%
Club Los Andes	9	16	9	9	9	17	17	39	29	145	154	6,3%	2,1%	11,6%
Bancoomeva	115	7	0	0	5	1	0	0	0	13	127	0,6%	1,7%	0,5%
Coomeva Turismo	23	25	22	18	19	0	0	0	0	84	107	3,7%	1,5%	5,3%
Corporación para R&C	57	36	1	0	0	0	8	0	0	45	102	2,0%	1,4%	0,8%
Fecoomeva	32	28	3	1	0	0	0	0	0	32	64	1,4%	0,9%	0,4%
Coomeva Corredores	37	2	0	0	0	4	0	0	0	6	43	0,3%	0,6%	0,4%
Fundación Coomeva	31	5	0	0	0	0	0	2	0	7	38	0,3%	0,5%	0,1%
Conectamos Financiera	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,0%	0,1%	0,0%
Conecta Salud	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,0%	0,1%	0,0%
Edificio Sede Nacional	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,0%	0,1%	0,0%
Opticaribe	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0,1%	0,0%	0,0%
Coomeva Financiera	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,0%	0,0%	0,0%
Condominio los Andes	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0,1%	0,0%	0,1%
Induguadua	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%	0,0%	0,0%
Total	5.046	1.174	464	101	131	251	96	42	32	2.291	7.337	100,0%	100,0%	100,0%

FLUJO DE CAJA

El saldo final del flujo de caja fue por valor de \$5,106 millones, mostrando una mejoría con respecto al saldo inicial de \$147 millones, en \$4,959 millones que descontando el aumento en las obligaciones financieras nos arroja un valor positivo de \$1,939 millones. Los hechos más relevantes son:

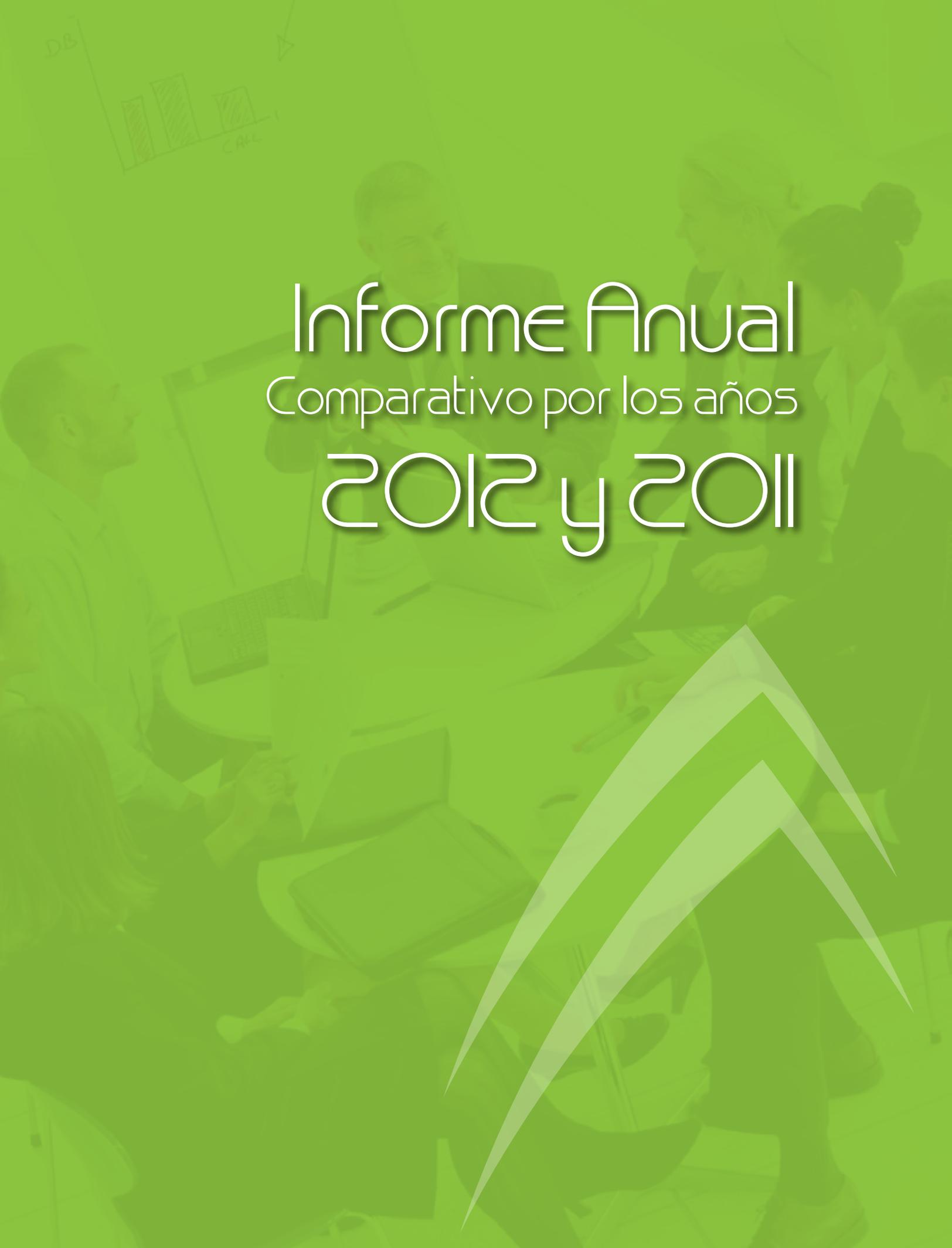
- En la actualidad CSA tiene cupos de créditos por valor de \$9,500 millones con entidades financieras, de los cuales tiene utilizados \$5,770 millones de la siguiente manera:
- En promedio el recaudo mensual del 2012 fue por valor de \$5,965 millones y el total de recaudos fue por valor de \$71,580 millones. Los egresos promedio fueron por valor de \$5,493 millones y los totales fueron por valor de \$65,911 millones.

Entidad	Valor
Bancoomeva	\$ 2.392
Helm Bank	\$ 2.140
Banco de Occidente	\$ 988
Bancolombia	\$ 250
Total	\$ 5.770

Cifras en COP\$MM

El **Flujo de Caja** se ve impactado principalmente a los gastos del ERP por valor de \$3,326 millones. Durante el año se tomaron créditos por valor de \$9,150 millones, y se cancelaron créditos por valor de \$6,130 millones, lo cual implicó un incremento en el endeudamiento de \$3,020 millones.

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM.
	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Poy	
SALDO INICIAL	147	525	435	5.112	1.190	1.350	2.681	2.346	3.578	4.250	4.463	6.374	147
TOTAL ENTRADAS	5.599	3.540	7.587	4.684	5.560	6.353	6.218	6.364	6.443	6.421	5.650	7.161	71.580
TOTAL SALIDAS	4.995	5.460	5.410	5.475	4.895	5.141	6.340	5.247	4.751	5.438	4.730	8.027	65.911
FLUJO NETO OPERATIVO	604	-1.920	2.177	-791	665	1.212	-122	1.117	1.692	983	920	-866	5.670
SUBTOTAL	751	-1.395	2.612	4.321	1.855	2.561	2.559	3.463	5.270	5.233	5.383	5.508	5.817
INVERSIONES	219	143	193	229	490	360	257	316	155	195	450	320	3.326
Capitalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Créditos tomados	0	2.000	3.650	0	0	500	500	1.000	0	0	1.500	0	9.150
Créditos pagados	0	0	950	2.800	0	0	450	514	775	542	42	58	6.130
Intereses pagados	7	27	7	102	15	20	6	55	90	34	17	25	405
MOVIMIENTO NETO RECURSOS	-7	1.973	2.693	-2.902	-15	480	44	431	-865	-576	1.441	-83	2.615
SALDO FINAL	525	435	5.112	1.190	1.350	2.681	2.346	3.578	4.250	4.463	6.374	5.106	5.106



Informe Anual
Comparativo por los años
2012 y 2011

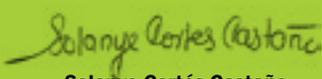
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.
Balances Generales Al 31 de diciembre de 2012 y 2011
(Cifras expresadas en miles de pesos, \$.000)

	Nota	2012	2011
ACTIVO			
Activo corriente			
Disponible	4	5.105.701	141.510
Inversiones	5	16.048	7.694
Deudores, neto	6	14.283.042	12.900.628
Inventarios	7	157.110	290.957
Diferidos	10	20.739	14.691
Total activo corriente		19.582.640	13.355.480
Activo no corriente			
Inversiones	5	36.408	36.029
Propiedades y equipo, neto	8	1.211.653	1.461.441
Intangibles	9	11.824.100	694.352
Diferidos	10	579.632	12.064.510
Valorizaciones	11	266.216	259.779
Total activo no corriente		13.918.009	14.516.111
Total activo		33.500.649	27.871.591
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS			
PASIVO			
Pasivo corriente			
Obligaciones financieras	12	6.986.894	4.862.746
Proveedores	13	2.614.766	2.321.090
Cuentas por pagar	14	2.594.038	3.198.976
Impuestos gravámenes y tasas	15	1.885.300	1.698.517
Obligaciones laborales	16	2.349.051	3.221.111
Pasivos estimados y provisiones	17	363.992	50.000
Otros Pasivos	19	1.080.883	1.156.503
Total pasivo corriente		17.874.924	16.508.943
Pasivo no corriente			
Obligaciones financieras	12	7.586.495	5.342.002
Diferidos, ingresos recibidos por anticipado	18	991.297	0
Total pasivo no corriente		8.577.792	5.342.002
Total pasivo		26.452.716	21.850.945
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS			
Capital suscrito y pagado	20	5.421.030	4.265.610
Reserva legal		339.837	211.448
Utilidad del ejercicio		1.020.850	1.283.809
Superavit por valorizaciones	11	266.216	259.779
Total patrimonio		7.047.933	6.020.646
Total pasivo y patrimonio		33.500.649	27.871.591
Cuentas de orden	21	2.542.388	3.800.949

Los presentes Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 29 y conforman un todo indivisible. Certificamos que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros, y las cifras de los mismos fueron tomadas fielmente de los libros de contabilidad. (*) Ver certificación adjunta.


Víctor Manuel Torres Carvajal
Representante Legal
(*) Ver certificación adjunta.


Carlos Alberto Potes Granados
Contador - TP No. 29579-T
(*) Ver certificación adjunta.


Solanye Cortés Castaño
Revisor Fiscal
TP No. 42490-T
Miembro de BKF International
(*) Ver opinión adjunta.

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.

Estados de Resultados

 Comparativos por los años terminados el 31 de Diciembre de 2012 y 2011
 (Cifras expresadas en miles de pesos, \$.000)

	Nota	2012	2011
Ingresos operacionales	3 y 22	61.203.506	51.405.528
Costo de ventas	23	(41.852.880)	(37.200.082)
Excedente bruto		19.350.626	14.205.446
Gastos operacionales	24	(15.857.086)	(11.213.074)
Excedente operacional, neto		3.493.540	2.992.372
Ingresos (gastos) no operacionales			
Ingresos no operacionales	25	855.398	502.069
Gastos no operacionales	26	(2.352.012)	(1.401.749)
Gasto no operacional, neto		(1.496.614)	(899.680)
Resultado del ejercicio antes de impuestos		1.996.926	2.092.692
Provisión para Impuesto sobre la renta	27	(976.076)	(808.883)
Utilidad del ejercicio, neto		1.020.850	1.283.809
Utilidad Neta por Acción		1,88	3,01

Los presentes Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 29 y conforman un todo indivisible. Certificamos que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros, y las cifras de los mismos fueron tomadas fielmente de los libros de contabilidad. (*) Ver certificación adjunta.


Víctor Manuel Torres Carvajal

Representante Legal

(*) Ver certificación adjunta.


Carlos Alberto Potes Granados

Contador - TP No. 29579-T

(*) Ver certificación adjunta.


Solanye Cortés Castaño

Revisor Fiscal

TP No. 42490-T

Miembro de BKF International

(*) Ver opinión adjunta.

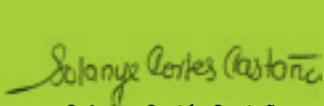
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.
 Estados de Flujos de Efectivo
 Comparativos por los años terminados el 31 de Diciembre de 2012 y 2011
 (Cifras expresadas en miles de pesos, \$.000)

	Capital Suscrito y Pagado	Reserva Legal	Revalorización del Patrimonio	Utilidad del ejercicio	Superavit de Valorizaciones	TOTAL
Saldo al 31 de diciembre de 2010	3.314.310	105.733	7	1.057.008	248.235	4.725.293
Movimiento del año 2011						
Traslado a reserva legal	0	105.715	(7)	(105.708)	0	0
Dividendos pagados en acciones	951.300	0	0	(951.300)	0	0
Movimientos del año	0	0	0	0	11.544	11.544
Utilidad del ejercicio, neto	0	0	0	1.283.809	0	1.283.809
Saldo al 31 de diciembre de 2011	4.265.610	211.448	0	1.283.809	259.779	6.020.646
Movimiento del año 2012						
Traslado a reserva legal	0	0	128.381	0	(128.381)	0
Dividendos pagados en acciones	1.155.420	8	0	(1.155.428)	6.437	6.437
Movimientos del año	0	0	0	0	0	0
Utilidad del ejercicio, neto	0	0	0	1.020.850	0	1.020.850
Saldo al 31 de diciembre de 2012	5.421.030	339.837	0	1.020.850	266.216	7.047.933

Los presentes Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 29 y conforman un todo indivisible. Certificamos que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros, y las cifras de los mismos fueron tomadas fielmente de los libros de contabilidad. (*) Ver certificación adjunta.


Víctor Manuel Torres Carvajal
 Representante Legal
 (*) Ver certificación adjunta.


Carlos Alberto Potes Granados
 Contador - TP No. 29579-T
 (*) Ver certificación adjunta.


Solanye Cortés Castaño
 Revisor Fiscal
 TP No. 42490-T
 Miembro de BKF International
 (*) Ver opinión adjunta.

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.
Estados de Cambio en la Situación Financiera
Comparativos por los años terminados el 31 de Diciembre de 2012 y 2011
(Cifras expresadas en miles de pesos, \$.000)

	2012	2011
Recursos financieros provistos por la operación		
Utilidad del ejercicio, neto	1.020.850	1.283.809
Más (Menos) Partidas que no afectaron el capital de trabajo		
Actualización activos fijos	82.505	2.985
Depreciaciones	44.332	86.946
Amortizaciones Intangible	3.528.466	1.300.176
Amortizaciones diferidos	337.042	0
Impuesto diferido, neto	(598.232)	0
Dividendos en acciones	(11.617)	0
	4.403.346	2.673.916
Recursos financieros requeridos para:		
Disminución en propiedad planta y equipo	122.951	1.207.147
Disminución en inversiones	11.238	0
Disminución en cargos diferidos	1.570.793	0
Aumento en obligaciones financieras largo plazo	2.244.493	4.710.699
Aumento en diferidos, ingresos recibidos por anticipado	1.581.994	0
Total recursos financieros provistos	5.531.469	5.917.846
Recursos financieros requeridos para:		
Aumento en cargos diferidos	0	(11.254.013)
Aumento en intangibles	(5.073.636)	(1.198.417)
Aumento en propiedad planta y equipo	0	(199.166)
Total recursos financieros requeridos	(5.073.636)	(12.651.596)
Recursos financieros requeridos para la operación	457.833	(6.733.750)
Incremento del capital de trabajo durante el año, neto	4.861.179	(4.059.834)
Variación en los componentes del capital de trabajo		
Activo corriente		
Disponible	4.964.191	(582.840)
Inversiones	8.354	(97.512)
Deudores	1.382.414	4.373.032
Inventarios	(133.847)	(1.058.580)
Gastos pagados por anticipado	6.048	(30.754)
(Disminución) Incremento del activo corriente, neto	6.227.160	2.603.346
Pasivo corriente		
Obligaciones financieras	(2.124.148)	(3.613.463)
Proveedores	(293.676)	(286.069)
Cuentas por pagar	604.938	(2.296.040)
Impuestos, Gravámenes y Tasas	(186.783)	(1.367.770)
Obligaciones laborales	872.060	(318.210)
Pasivos estimados y provisiones	(313.992)	1.086.767
Otros pasivos	75.620	131.605
Disminución (Incremento) del pasivo corriente, neto	(1.365.981)	(6.663.180)
Incremento del capital de trabajo durante el año, neto	4.861.179	(4.059.834)

Los presentes Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 29 y conforman un todo indivisible. Certificamos que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros.

(*) Ver certificación adjunta.


Víctor Manuel Torres Carvajal
Representante Legal
(*) Ver certificación adjunta.


Carlos Alberto Potes Granados
Contador - TP No. 29579-T
(*) Ver certificación adjunta.


Solanye Cortés Castaño
Revisor Fiscal
TP No. 42490-T
Miembro de BKF International
(*) Ver opinión adjunta.

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.
Estados de Cambio en la Situación Financiera
Comparativos por los años terminados el 31 de Diciembre de 2012 y 2011
(Cifras expresadas en miles de pesos, \$.000)

	2012	2011
Flujos de efectivo por actividades de operación		
Utilidad del ejercicio	1.020.850	1.283.809
Más (Menos) partidas que no afectaron el efectivo		
Depreciaciones	44.332	86.946
Amortizaciones intangible	3.528.466	502.012
Amortizaciones diferido	337.042	798.164
Impuesto diferido, neto	(598.232)	0
Dividendos recibidos en acciones	(11.617)	0
Pérdida en venta de activos fijos	82.505	0
Provisión y recuperación de provisión de cartera	(55.628)	0
Efectivo provisto por los resultados del año	4.347.718	2.670.931
Variaciones en activos y pasivos operacionales		
Activos y pasivos operacionales que aportaron efectivo		
Disminución en diferidos	1.564.745	0
Incremento en impuestos, gravámenes y tasas	186.783	1.367.770
Incremento en pasivos estimados y provisiones	313.992	0
Incremento Ingresos recibidos por anticipado	1.581.994	0
Incremento en proveedores	293.676	286.069
Disminución inventarios	133.847	1.058.580
Incremento otros activos	0	30.755
Incremento en cuentas por pagar	0	3.534.575
Efectivo provisto por las operaciones	4.075.037	6.277.749
Activos y pasivos operacionales que requirieron efectivo		
Incremento intangibles	(5.073.637)	(1.196.364)
Incremento en deudores	(1.326.786)	(4.373.032)
Disminución en obligaciones laborales	(872.060)	(920.326)
Disminución en cuentas por pagar	(604.938)	0
Disminución en otros pasivos	(75.620)	(131.605)
Incremento en diferidos	0	(11.254.013)
Disminución en pasivos estimados y provisiones	0	(1.083.782)
Disminución Ingresos recibidos por anticipado	0	(131.605)
Efectivo requerido para las operaciones	(7.953.041)	(19.090.727)
Efectivo requerido para las operaciones, neto	(3.878.004)	(12.812.978)
Flujo de efectivo requerido por actividades de operación	469.714	(10.142.047)
Flujos de efectivo por actividades de inversión		
Disminución en propiedad planta y equipo	122.951	1.005.928
Disminución en inversiones	11.238	97.512
Flujo de efectivo requerido por actividades de inversión	134.189	1.103.440
Flujos de efectivo por actividades de financiación		
Movimiento del año de Obligaciones Financieras		
Constitución obligaciones	4.368.641	8.324.162
Pagos	0	0
Movimiento del año de las obligaciones financieras, neto	4.368.641	8.324.162
Flujo de efectivo requerido por actividades de financiación	4.368.641	8.324.162
Flujo de efectivo requerido durante el año, neto	4.972.544	(714.445)
Disponible y equivalentes de corto plazo al inicio del año	149.204	863.649
Disponible y equivalentes de corto plazo al final del año	5.121.748	149.204
Los recursos disponibles y equivalentes de corto plazo estaban compuestos por:		
	2012	2011
Disponible	5.105.701	141.510
Inversiones	16.048	7.694
Disponible y equivalentes de corto plazo al final del año	5.121.748	149.204

Los presentes Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 29 y conforman un todo indivisible. Certificamos que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros. (*) Ver certificación adjunta.


Víctor Manuel Torres Carvajal
Representante Legal
(*) Ver certificación adjunta.


Carlos Alberto Potes Granados
Contador - TP No. 29579-T
(*) Ver certificación adjunta.


Solanye Cortés Castaño
Revisor Fiscal
TP No. 42490-T
Miembro de BKF International
(*) Ver opinión adjunta.



Notas a los ESTADOS FINANCIEROS

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - COOMEVA

Notas a los Estados Financieros

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto el valor nominal de la acción)

NOTA 1... ENTE ECONÓMICO, OBJETO SOCIAL Y ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

Cooameva Servicios Administrativos S.A., en adelante la Entidad, fue constituida el 28 de marzo de 2005 mediante escritura pública No 1151 de la Notaría Sexta de la ciudad de Cali.

El objeto social de la entidad, es la prestación de servicios a personas naturales ó jurídicas, nacionales ó extranjeras encaminados a procurar la organización y debido funcionamiento empresarial en los campos financiero, contable, administrativo, de salud ocupacional, de personal, procesos, centro de contacto, mantenimiento, Infraestructura, telecomunicaciones, comercialización, seguridad, mercadeo, educación no formal, comercio exterior, planeación y desarrollo. La Sociedad tiene su domicilio principal en el municipio de Santiago de Cali y puede crear sucursales, agencias o dependencias en otros lugares del país o del exterior por disposición de la Junta Directiva.

La sociedad tiene una duración de 20 años contados a partir de la fecha de la escritura de constitución, es decir, hasta el año 2025.

Los órganos de administración de la Entidad son:

- Asamblea General
- Junta Directiva
- Director Ejecutivo

NOTA 2... PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

SISTEMA CONTABLE

De conformidad con normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia, prescritas en el decreto 2649 de 1993, además de los conceptos y normas emitidas por las diferentes Superintendencias, Ministerios y demás entidades gubernamentales autorizadas por la ley 222 de 1995, Cooameva Servicios Administrativos S.A., en adelante CSA, utiliza el sistema de causación. Según este principio, los ingresos y egresos se registran cuando se causan, independientemente de que se hayan cobrado o pagado en efectivo o su equivalente.

Las siguientes son las principales políticas y prácticas contables utilizadas por la Entidad para la presentación de sus estados financieros:

Unidad monetaria

De acuerdo con disposiciones legales, la unidad monetaria utilizada por CSA es el peso colombiano. En la eventualidad de transar en otras unidades de medida la Compañía reconoce dichas operaciones en pesos colombianos, utilizando la tasa representativa de mercado, TRM, aplicable en la fecha de su ocurrencia.

Periodo Contable

Los estatutos de la sociedad definen efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, con corte al 31 de diciembre.

Adicionalmente y en cumplimiento con lo establecido por la ley 222 de 1995 y la Circular Externa número 15 de 1997, expedida por la Superintendencia de Sociedades, la Sociedad preparará y presentará estados financieros intermedios cuando así lo requiera autoridad competente. También preparará y presentará estados financieros de propósito especial en caso de ser necesarios. Estos estados financieros de propósito especial no implican el cierre definitivo del ejercicio y no son admisibles para disponer de las utilidades o excedentes.

Provisiones y contingencias

De acuerdo con las normas técnicas, CSA registra las provisiones necesarias para cubrir sus pasivos estimados y contingencias de pérdidas probables, así como para disminuir el valor de sus activos.

Una contingencia es una condición, situación o conjunto de circunstancias existentes, que implican duda respecto a una posible ganancia o pérdida por parte de la empresa, duda que se resolverá cuando uno o más eventos futuros ocurran o dejen de ocurrir. Técnicamente las contingencias pueden clasificarse como probables, eventuales o remotas.

Se consideran contingencias probables aquellas respecto de las cuales la información disponible, considerada en su conjunto, indica que es posible que ocurran los eventos futuros. Se determinan contingencias eventuales aquellas respecto de las cuales la información disponible, considerada en su conjunto, no permite predecir si los eventos futuros ocurrirán o dejarán de ocurrir. Se clasifican como contingencias remotas aquellas respecto de las cuales la información disponible, considerada en su conjunto, indica que es poco posible que ocurran los eventos futuros.

CSA establece y cuantifica las contingencias que requieren ajustarse al menos al cierre de cada período, y cuando sea el caso con fundamento en el concepto de expertos.

Reconocimiento de errores de ejercicios anteriores

Las partidas que correspondan a la corrección de errores contables de períodos anteriores, provenientes de equivocaciones en cálculos matemáticos, de desviaciones en la aplicación de normas contables o de haber pasado inadvertidos hechos cuantificables que existían a la fecha en que se difundió la información financiera, son corregidas por la Compañía en los resultados del período en que se advirtieron.

Inversiones

CSA reconoce y clasifica sus inversiones en temporales y permanentes. Las inversiones temporales representan los títulos valores y demás documentos de fácil enajenación, respecto de los cuales se tiene el propósito de convertirlos en efectivo antes de un año. Las que no cumplen estas condiciones se clasifican como inversiones permanentes.

Las inversiones temporales se registran al costo, el cual no excede el valor de mercado. Los rendimientos obtenidos se registran por el sistema de causación.

Como valorización de inversiones el valor que resulte en exceso de la comparación del valor intrínseco de la inversión versus el valor acumulado en libros por la inversión, después de aplicado el método de participación patrimonial. Como contrapartida se imputará la cuenta del patrimonio: Superávit por valorizaciones. En la eventualidad que el resultado de la comparación no represente un exceso sino un defecto, se reconocerá una provisión.

Las inversiones permanentes en sociedades no controladas y títulos se registran al costo de adquisición y posteriormente a valor intrínseco. Los dividendos y otros rendimientos se abonan a los resultados a medida que se causan.

Cuando el valor de compra de inversiones permanentes en acciones de filiales excede el valor en libros de las mismas, se registra un crédito mercantil por el exceso.

Deudores

Las cuentas y documentos por cobrar representan los derechos a reclamar efectivo, efectos que equivalgan a efectivo y otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos, otras operaciones a crédito y dividendos de las inversiones.

Periódicamente CSA evalúa técnicamente la recuperabilidad de sus cuentas por cobrar y reconoce las contingencias de pérdida de su valor, si a ellas hubiere lugar.

Inventarios

Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallen en proceso de producción o que se utilizaran o consumirán en la producción de otros bienes que van a ser vendidos.

La norma establece que al cierre del período, los inventarios deben ajustarse a su valor neto de realización para reconocer en el estado de resultados las contingencias de pérdida asociadas con los inventarios. El método para la valuación de los inventarios deberá aplicarse en la contabilidad de manera uniforme, durante todo el año.

gravable, debiendo reflejarse en cualquier momento del periodo en la determinación del inventario y del costo de ventas.

Para efectos de la valoración contable de inventarios, CSA utiliza el método promedio ponderado. La empresa conoce el valor de la mercancía en existencia en cualquier momento a través sistema de inventarios permanente.

Los inventarios de CSA se componen de bienes y servicios para los contratos de obra en ejecución de infraestructura, en donde la empresa acumula los costos incurridos de las mismas hasta su facturación, así como también los repuestos y suministros necesarios para la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

Propiedades y equipo

Las propiedades y equipo se contabilizan al costo histórico. Las ventas y retiros se descargan al costo neto (ajustado y depreciado), y las diferencias entre el precio de venta y su costo neto ajustado se llevan a resultados. Las reparaciones y el mantenimiento de estos activos se cargan a resultados, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los mismos.

La depreciación se calcula sobre el costo histórico, por el método de línea recta, con base en su vida útil a las tasas anuales del 10% para muebles y enseres y equipo de oficina, y del 5% para equipo de cómputo y comunicación.

Intangibles

Los Intangibles representan adquisición o desarrollo de bienes inmateriales representados en derechos, los cuales dan lugar a beneficios futuros materializados en la generación de excedentes.

La Compañía clasifica como activos intangibles los bienes adquiridos o formados que, careciendo de naturaleza material, le conceden un derecho o privilegio oponible a terceros y de cuyo ejercicio o explotación obtiene beneficios económicos; entendidos éstos como un mayor ingreso o un menor costo/gasto. CSA capitaliza como activos intangibles aquellas erogaciones claramente identificables en las cuales efectivamente incurrió para su adquisición, formación o uso.

El reconocimiento de la contribución de los activos intangibles a la generación de beneficios se hace mediante la amortización de los mismos de manera sistemática, durante la vida útil técnicamente estimada para cada caso.

Para determinar técnicamente la vida útil de cada activo intangible la Compañía toma en cuenta los lapsos correspondientes al tiempo estimado de explotación del bien y la duración del amparo legal o contractual del mismo. La Compañía amortiza los activos intangibles con base en el método técnico de amortización que razonablemente corresponda según la naturaleza del activo de acuerdo con la norma básica de asociación.

Periódicamente y al cierre de cada ejercicio anual CSA reconoce las contingencias de pérdida técnicamente determinadas y define además la pertinencia de modificar el lapso o criterio de amortización.

La compañía reconoce y contabiliza como amortización diferida las diferencias temporales que surjan entre el saldo acumulado para efectos contables versus el saldo acumulado para propósitos fiscales. La amortización diferida se reversara en los mismos periodos y proporción que se reviertan dichas diferencias temporales.

Diferidos

Los activos diferidos representan bienes o servicios recibidos de los cuales se espera obtener beneficios económicos en el futuro. Su amortización se reconoce a partir de la fecha en que estos cargos diferidos originen ingresos.

Se registran como activos diferidos los gastos pagados por anticipado, los cuales incluyen primas de seguros, mantenimiento de equipos, papelería, servicios, suscripciones, etc., los cuales se amortizan de acuerdo con el periodo de vigencia del beneficio. También se registran como cargos diferidos, entre otros los costos y gastos incurridos en mejoras en propiedades ajenas. Los cargos diferidos son amortizados durante los periodos para los cuales se determine técnicamente que darán lugar a beneficios, siendo 5 años el límite máximo del lapso de amortización.

Valorizaciones

Las valorizaciones representan el mayor valor de los activos en relación con su costo neto. De acuerdo con requerimientos legales, estas cuentas reflejan las diferencias entre el valor intrínseco o de cotización en bolsa de títulos de inversiones y los respectivos costos netos en libros de tales activos.

Las valorizaciones de inversiones se registran por separado con abono a superávit por valorizaciones. Las desvalorizaciones de inversiones en sociedades no controladas se registran con cargo al superávit por valorizaciones y las de sociedades controladas se registran en la cuenta de provisión para protección de inversiones.

Proveedores y Cuentas por pagar

Las cuentas y documentos por pagar representan las obligaciones a cargo de CSA, originadas en bienes y servicios recibidos, incluidas operaciones comerciales y de crédito con compañías relacionadas.

Impuestos, gravámenes y tasas

La provisión para impuesto sobre la renta y complementarios se determina con base en la renta líquida gravable. De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 del Estatuto Tributario, la renta líquida gravable a la cual se le aplica la tarifa de impuesto de renta se consigue restando de los ingresos obtenidos dentro del período gravable, el valor de los costos y deducciones imputables a tales ingresos. Si el valor de renta líquida así calculado es menor a la renta presuntiva, la cual corresponde a 3% del patrimonio líquido (activos menos pasivos), entonces se tomará la renta presuntiva como renta líquida gravable y se le aplicará la tarifa de impuesto correspondiente.

Impuesto al patrimonio

De acuerdo las alternativas de registro contable prescritas por las normas que regulan la materia, en especial lo dispuesto por los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las directrices proferidas por la Superintendencia de Sociedades mediante los oficios número 115-009819 y 115-046673 fechados el 26 de enero y 1 de abril de 2011 respectivamente, la Compañía optó por causar periódicamente el impuesto al patrimonio imputando como contrapartida la cuenta de revalorización del patrimonio. El valor total causado anualmente equivale a las cuotas exigibles por la DIAN por concepto de impuesto al patrimonio, en el respectivo año gravable. El valor exigible en períodos posteriores se reconoce y controla mediante cuentas de orden.

Obligaciones laborales

Las obligaciones laborales corresponden a cesantías, intereses a las cesantías, vacaciones y prima de servicios principalmente, e incluyen beneficios a favor del personal y a cargo de CSA que se ajustan al final de cada ejercicio al valor exacto, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Uso de estimados y juicios contables

En la aplicación de las políticas contables implementadas por la Compañía, la Administración requiere hacer con relativa frecuencia juicios, estimados y supuestos acerca del valor en libros de los activos y pasivos que no son fácilmente percibidos de otras fuentes. Los estimados y los supuestos están basados en la experiencia histórica y otros factores que se consideran relevantes. Los resultados reales pueden diferir de estos estimados.

Los estimados y supuestos se revisan con frecuencia. Las revisiones a los estimados contables se reconocen en el período en que los estimados se revisan, si la revisión afecta sólo ese período, o el período de revisión y períodos futuros, si la revisión afecta ambos períodos.

Cuentas de orden

Los registros en las cuentas de orden reflejan hechos o circunstancias, así como compromisos o contratos que pueden afectar la estructura financiera de la Compañía, en la medida que deriven en posibles derechos u obligaciones.

Igualmente CSA reconoce y registra en cuentas de orden los registros necesarios para efectos de control interno de los activos, pasivos y patrimonio; información gerencial o control de futuras situaciones financieras, así como para conciliar las diferencias entre los registros contables de los activos, pasivos y patrimonio, y las declaraciones tributarias.

Utilidad neta por acción

La utilidad neta por acción es determinada con base en el número de acciones promedio en circulación al final del ejercicio.

Estado de flujos de efectivo

La Sociedad prepara el Estado de flujos de efectivo según el método indirecto, clasificando como disponible el efectivo y las inversiones temporales con vencimiento menor a un año.

NOTA ... 3 HECHOS RELEVANTES

Proyecto Quantum

En 2010 la Compañía definió e inició el proyecto de modernización de su plataforma tecnológica para la prestación integral de servicios a sus clientes. Para tal efecto definió la herramienta ERP: EBS de Oracle. También implementó Meta4, de People Net, como herramienta para el manejo de los procesos de gestión humana y liquidación de nómina.

En agosto de 2011 se declaró la salida en vivo de la prestación de servicios de gestión humana mediante la herramienta Meta4. Por su parte, la salida en vivo de la herramienta ERP para el manejo integral de los procesos de negocio diferentes a lo relacionado con gestión humana se programó en dos momentos: "Ola 1", con salida en vivo a partir del mes de agosto de 2011 y correspondiente a todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, GECC, a excepción de Banco Coomeva S.A., Coomeva Empresa Promotora de Salud S.A. y Coomeva Medicina Prepagada S.A., las cuales tuvieron su salida en vivo, u "Ola 2", a partir del año 2012. La inversión de capital efectuada por la Compañía hasta lograr la salida en vivo del proyecto, en sus 2 fases programadas, fue de \$15.051.890. Con corte al 31 de diciembre de 2012 se había amortizado un total de \$3.682.216 del valor invertido (\$9.584.578, neto en 2011).

El proceso de salida en vivo y de estabilización de la herramienta ERP ha demandado para la Compañía, y para sus clientes, un esfuerzo significativo tanto para el cumplimiento de la curva de aprendizaje operativo, funcional y de gestión, como para la potencialización de la herramienta. La Compañía, y sus asesores en la materia, consideran que el proceso de estabilización, iniciado desde el momento mismo de salida en vivo, tomará un horizonte de tiempo de aproximadamente 18 meses, los cuales se cumplen con corte a junio de 2013. Por lo corrido de 2012 el proceso de estabilización de la herramienta ERP demandó recursos adicionales por \$55.235.

Proyecto CREA

El 4 de junio de 2012 se dio inicio al proyecto con una duración de 2 meses y medio, y una inversión de \$168.000.

En el Consejo de Administración celebrado el 7 de septiembre del 2012, se aprobó por unanimidad el estudio del proyecto y se solicitó la elaboración de un plan de implementación detallado. Dicho plan, fue presentado a la Presidencia Ejecutiva del Grupo y Junta Directiva de CSA y finalmente el pasado 8 de Noviembre de 2012 al Consejo de Administración, donde fue aprobada su ejecución.

El plan está orientado a hacer de CSA una organización más competitiva, que cumpla con las expectativas del GEC, focalizando esfuerzos y prioridades en coherencia con el cumplimiento de los objetivos establecidos en un proceso gradual de implementación el cual se desarrollara mediante un plan de acción en 14 meses.

CONTINGENCIAS FISCALES: LIQUIDACIÓN PRIVADA DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA:

Año gravable 2007:

De conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia, la Compañía interpuso ante la autoridad tributaria Recurso de Reconsideración, impugnando el acto administrativo y procurando modificar parcialmente la liquidación oficial de revisión que ésta misma profirió respecto de la declaración privada del impuesto sobre la renta y complementarios del año gravable 2007. La autoridad tributaria resolvió el recurso negando la petición.

Dado lo anterior y lo significativo de las cifras que corresponden a las discrepancias argumentadas por la autoridad tributaria, la Compañía contrató a la firma Consulting & Accounting S.A. para interponer ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Valle Demanda de Nulidad y Restablecimiento del Derecho contra la DIAN. La demanda se instauró el 14 de diciembre de 2012, correspondiendo el conocimiento del caso al Magistrado Carlos Arturo Grisales Ledesma.

No obstante lo anterior y de conformidad con los términos contenidos en la reciente reforma tributaria: Ley 1607 de 2012, Coomeva Servicios Administrativos S.A. podrá solicitar ante la DIAN conciliar el valor total de las sanciones e intereses y pagar únicamente el 100% del impuesto en discusión. El plazo para solicitar la conciliación vence el 31 de agosto del presente año.

Año gravable de 2009:

En abril de 2012 la División de Gestión de Fiscalización de la DIAN, Seccional de Cali, mediante Requerimiento Especial propuso a la Compañía modificar la liquidación privada del impuesto sobre la renta y complementarios del año gravable 2009. Mediante dicha actuación la autoridad tributaria pretende desconocer costos y gastos consignados en la liquidación del impuesto, sobre la base que los mismos corresponden a: Terceros no inscritos en calidad de responsables del régimen común del IVA; Servicios outsourcing contratados para realizar gestión de tesorería; y, Servicios de asesoría en gestión inmobiliaria relacionada con planeación, administración e intervectoría de proyectos de construcción de obras civiles, éstos 2 últimos servicios contratados con Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva. La autoridad tributaria pretende desconocer dichos costos y gastos argumentando entre otros aspectos que:

1. La vigencia de alguna de la documentación aportada no corresponde a la de la liquidación privada;
2. Algunas de las cuantías transadas discrepan respecto de los montos invocados en los documentos de contratación suscritos entre las partes; y
3. La documentación soporte suministrada, a juicio de los representantes de la autoridad tributaria, en algunos casos no permite confirmar suficientemente la prestación de los servicios descontados, ni aporta certeza razonable en lo relacionado con la metodología y sustento con base en los cuales se liquidaron y facturaron los servicios prestados por Coomeva.

Con base en el juicio objetivo de los datos y hechos impugnados por parte de la autoridad tributaria y considerando previamente el concepto jurídico de sus asesores tributarios, con fecha 12 de julio la Compañía dio respuesta al acto administrativo y adjuntó fotocopia simple del recibo de pago del impuesto y las sanciones correspondiente en lo concerniente a los gastos clasificados como no deducibles por parte de la DIAN.

No obstante lo anterior la DIAN notificó a la Administración de la Compañía la liquidación oficial de corrección por medio de la que pretende cobrar adicionalmente la suma de \$159.440 incluyendo una sanción por inexactitud en la declaración y otros gastos que esta entidad no acepta como deducibles. La Compañía decidió interponer Recurso de Reposición contra éste acto administrativo, el cual radicará ante la autoridad tributaria a más tardar el 27 de febrero de 2013.

Sin perjuicio de la presentación de la radicación de la solicitud de revocación del acto administrativo indicada anteriormente, la compañía está legalmente autorizada para solicitar ante la DIAN la conciliación del valor total de las sanciones e intereses liquidados por ésta, y pagar únicamente el 100% del impuesto en discusión. El plazo para solicitar la conciliación del acto administrativo prescribe el 31 de agosto de 2013.

NOTA 4 ... DISPONIBLE

El disponible al 31 de diciembre está conformado por recursos en caja y depósitos a la vista en entidades del sector financiero colombiano.

	2012	2011
CAJA	20.092	19.656
Cuentas corrientes		
Bancoomeva	511.063	43.256
Banco de Occidente	165.944	57.042
Bancolombia	7.837	18.311
	684.844	118.609
Cuentas de ahorro		
Bancoomeva	2.862.408	1.496
Banco Av Villas	1.370.782	0
Bancolombia	167.575	0
Coomeva Financiera	0	1.749
	4.400.765	3.245
	5.105.701	141.510

Para el año 2012, la rentabilidad promedio de las cuentas bancarias fue de 4,1% E.A. Durante el año 2012 y 2011 el disponible no tuvo restricciones que limitarán su uso.

NOTA 5 ... INVERSIONES

Las inversiones, al 31 de diciembre, comprendían:

		2012	2011
De corto plazo			
Corporación Financiera Colombiana	(1)	8.902	7.694
Fiduciaria de Occidente		7.146	0
		16.048	7.694
De largo plazo			
En acciones	(2)	33.400	33.400
Otras Inversiones	(1)	3.008	2.629
		36.408	36.029
		52.456	43.723

(1) Corresponden a inversiones del corto plazo en cartera colectiva, constituida a través de derechos fiduciarios y aportes entregados a entidades del sector solidario, realizadas con excedentes de recursos. La tasa promedio de los derechos fiduciarios fue del 4.86% EA.

(2) Son inversiones permanentes y corresponden a la compra de 33.400 acciones a Coomeva Corredores de Seguros S.A. a un valor nominal de \$1.000, con una participación patrimonial del 1.67%.

NOTA 6 ... DEUDORES

El saldo de deudores, neto, al 31 de diciembre, comprendía:

		2012	2011
Clientes	(1)	10.168.256	9.207.981
Anticipos de impuestos y contribuciones	(2)	3.674.370	3.031.819
Cuentas por cobrar a trabajadores	(3)	196.745	95.485
Anticipos y avances	(4)	184.277	496.420
Deudores varios	(5)	69.842	66.494
Reclamaciones		217	0
Otras cuentas por cobrar		0	13.779
Menos: Provisión clientes	(6)	(10.665)	(11.350)
		14.283.042	12.900.628

(1) Corresponde principalmente a vinculados económicos \$7.262.025 (\$8.545.249 en 2011), subordinadas \$2.831.692 (\$639.665 en 2011) y clientes \$74.539 (\$23.068 en 2011) y a cargo de:

	2012	2011
Cooameva Entidad Promotora de Salud S.A.	4.143.477	5.289.549
Cooperativa Medica del Valle	2.118.366	1.559.732
Sinergia Global en Salud S.A.S.	1.092.808	80.191
Cooameva Medicina Prepagada S. A.	858.602	413.713
Hospital en Casa S.A.	735.127	47.664
Clínica Farallones	476.748	290.730
Corporación Club Campestre Los Andes	170.149	19.322
Corp. para la Recreación y la Cultura	134.022	23.680
Banco Coomeva S.A.	127.153	469.524
Cooameva Turismo Agencia de Viajes S.A.	120.964	857.044
Otros	190.840	156.832
	10.168.256	9.207.981

(2) Corresponde principalmente a retención en la fuente e impuesto de industria y comercio retenido, que nos fue practicada por nuestros clientes durante el año 2012, que será aplicada al valor del impuesto a cargo en su declaración correspondiente.

	2012	2011
Retención en la fuente	3.015.875	2.570.923
Impuesto de industria y comercio retenido	440.457	369.846
Sobrante en liquidación privada	217.795	88.124
Anticipo de industria y comercio	237	2.926
Impuesto a las ventas retenido	6	0
	3.674.370	3.031.819

(3) Los préstamos otorgados a empleados son principalmente para:

	2012	2011
Vivienda	163.516	83.563
Otros prestamos a trabajadores	13.661	4.723
Calamidad domestica	12.587	7.199
Responsabilidades	6.981	0
	196.745	95.485

(4) El saldo acumulado de anticipos y avances se da por los siguientes conceptos:

	2012	2011
Anticipo a proveedores	169.956	435.930
Anticipo a trabajadores	8.243	22.499
Anticipo a contratistas	5.074	36.987
Otros anticipos y avances	1.004	1.004
	184.277	496.420

Los anticipos a proveedores corresponden principalmente a contratos de obra de infraestructura en ejecución.

PROVEEDOR	VALOR
Gomez Arias Margarita Maria	43.570
Castro y Castro Construcciones Sas	22.144
Arrieta Diaz Néstor Andres	17.871
Yepes Miranda John Jaime	16.569
Tecolsof Sas	9.384
Monteaire Ltda	9.187
Obras y Construcciones Civiles Sa	8.806
C y C Sas	7.255
Betancur Hinojosa Edgar	7.181
Giraldo Mejia Wilmar Freddy	6.183
Colombiana De Vigilancia Y Seguridad Del Caribe Limitada	5.646
Consortio Internacional de Soluciones Integrales S A S	3.425
Otros	12.736
TOTAL	169.956

(5) El saldo acumulado de los deudores varios está constituido por los siguientes conceptos:

	2012	2011
Incapacidades	62.045	22.468
Cuenta por cobrar terceros	5.791	16.485
Otras cuentas por cobrar	2.006	3.490
Convenio Universidad San Buenaventura	0	24.051
	69.842	66.494

(6) La provisión estaba constituida, al cierre del año, por los siguientes conceptos:

	2012	2011
Corporación Club Campestre Los Andes	(9.468)	0
Clínica Farallones	(1.197)	0
Cooperativa Medica del Valle	0	(10.052)
Corp. para la Recreación y la Cultura	0	(1.017)
Hospital en Casa S.A.	0	(281)
	(10.665)	(11.350)

El análisis de la cartera constituida por las compañías vinculadas y clientes nacionales, es el que se detalla a continuación sobre el cual se constituye provisión de cartera del 33% sobre los saldos mayores a 360 días.

Análisis de la cartera por edades	2012	%	2011	%
Corriente	5.045.895	69%	4.857.686	57%
1 a 30 días	1.174.180	16%	2.725.232	32%
31 a 60 días	463.593	6%	648.869	8%
61 a 90 días	100.767	1%	180.369	2%
90 a 120 días	130.869	2%	52.674	1%
Más de 120 días	421.260	6%	103.487	1%
	7.336.564	100%	8.568.316	100%

NOTA 7 ... INVENTARIOS

El saldo de inventarios, al 31 de diciembre de 2012, comprende:

	2012	2011
Contratos de obra infraestructura		
Materia prima	29.029	115.195
Mano de obra	28.054	16.242
Costos indirectos de fabricación	5.332	95.635
	62.415	227.072
Materiales repuestos y suministros	94.695	63.885
	94.695	63.885
	157.110	290.957

NOTA 8 ... PROPIEDAD Y EQUIPO, NETO

La propiedad planta y equipo, neto al 31 de diciembre, correspondía a:

	2012	2011
Equipo de oficina	1.225.758	1.244.001
Muebles y enseres	923.100	1.212.247
Equipo de cómputo y procesamto de datos	901.274	933.197
Equipo de telecomunicación	733.174	691.753
Maquinaria y equipo	118.218	114.446
	3.901.524	4.195.644
Menos: Depreciación acumulada	(2.686.331)	(2.730.663)
Menos: Provisiones	(3.540)	(3.540)
	(2.689.871)	(2.734.203)
	1.211.653	1.461.441

La inversión efectuada en activos fijos en el año 2012 ascendió a \$202.048, principalmente en equipos de cómputo y comunicación.

NOTA 9 ... INTANGIBLES, NETO

Los intangibles, neto al 31 de diciembre, comprendían:

		2012	2011
Equipo de computo y comunicación	(1)	1.409.306	1.196.364
Proyecto ERP	(2)	15.051.890	0
		16.461.196	1.196.364
Menos: Depreciación acumulada			
Equipo de computo y comunicación		(711.927)	(502.012)
Proyecto ERP		(3.925.169)	0
		(4.637.096)	(502.012)
		11.824.100	694.352

(1) En 2012, se adquirieron activos, principalmente equipos de cómputo y comunicación, por medio de una operación Leasing Financiero perfeccionado con Banco de Occidente por \$270.388.

(2) En 2012, se capitalizaron costos directos e indirectos requeridos para la implementación y estabilización de la herramienta ERP. Basándose en conceptos técnicos. La Administración definió el lapso de 7 años para amortizar la inversión de capital.

NOTA 10 ... DIFERIDOS, NETO

Los gastos pagados por anticipado y cargos diferidos, neto al 31 de diciembre, comprendían:

	2012	2011
Gastos pagados por anticipado		
Seguros y finanzas	0	3.526
Mantenimiento del Software	0	5.468
Suscripciones	0	5.697
Otros gastos pagados por anticipado	20.739	0
	20.739	14.691
Proyecto ERP	(1) 0	9.584.578
Proyecto Meta 4	(2) 534.053	2.313.277
Programas para computador	15.927	74.566
Mejoras en propiedades ajenas	0	26.041
Impuesto de renta diferido	28.476	23.647
Licencias de software	1.176	42.401
	579.632	12.064.510
	600.371	12.079.201

(1) Al 31 de diciembre de 2012, la compañía capitalizó todos los costos directos e indirectos requeridos para la implementación y salida en vivo de la EBS de Oracle. con base en conceptos técnicos, la Administración definió la reclasificación de este proyecto del diferido al intangible para ser amortizado en un periodo de 7 años a partir del mes de agosto de 2011.

(2) El proyecto Meta 4, adquirido en el año 2012 para procesos de Gestion Humana, se cerró y cobró a todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (GECC), de acuerdo con los contratos de mandato suscritos entre las partes. El valor del proyecto asumido por CSA, fue de \$745.190, la amortización al cierre del presente ejercicio ascendió a \$211.137.

(3) De conformidad con la norma legal vigente que en materia tributaria regula estos aspectos, para el año 2012, la compañía reconoció y causo contablemente un impuesto diferido por \$4.829, (\$23.646 a diciembre 31 de 2011)

NOTA 11 ... VALORIZACIONES, NETO

Las valorizaciones neto, al 31 de diciembre de 2012, correspondían:

	2012	2011
De inversiones		
Coomeva Corredor de Seguros S.A.	18.053	11.617
	18.053	11.617
De propiedad planta y equipo	0	0
Equipo de oficina	193.724	193.724
Equipo de computo y comunicación	54.439	54.438
	248.163	248.162
	266.216	259.779

NOTA 12 ... OBLIGACIONES FINANCIERAS

Las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2012, correspondían a:

	2012	2011
De corto plazo		
Sobregiro	0	38.665
Pagaré	(1) 2.483.657	2.083.752
Creditos de tesorería	(2) 4.214.897	2.375.000
Leasing Financiero	(3) 288.340	365.329
	6.986.894	4.862.746
De largo plazo		
Pagaré	(1) 5.778.795	4.679.389
Creditos de tesorería	(2) 1.554.997	375.000
Leasing Financiero	(3) 252.703	287.613
	7.586.495	5.342.002
	14.573.389	10.204.748

En el 2012 se solicitaron créditos por valor de \$7.000 millones, y se cancelaron créditos por valor de \$2.750.

- (1) Incluye contrato marco renting tecnológico No.193.05.2010-00 suscrito con Conix
 (2) Corresponde a créditos otorgados por la entidades financieras detalladas a continuación:

	2012	2011
Corto plazo		
Helm Bank	1.790.000	1.800.000
Banco coomeva	1.186.667	450.000
Banco de occidente	988.230	0
Bancolombia	250.000	125.000
	4.214.897	2.375.000
Largo plazo		
Helm Bank	350.000	0
Banco coomeva	1.204.997	0
Banco de occidente	0	375.000
	1.554.997	375.000

3. Corresponde a la adquisición de equipo de cómputo y comunicación por medio de contratos varios de Leasing Financiero con Banco de Occidente.

NOTA 13 ... PROVEEDORES

Las cuentas por pagar a proveedores al 31 de diciembre, comprendían a:

	2012	2011
G4s Secure Data Solutions Colombia Sa	254.286	223.573
Ocupar Temporales S A	199.747	1.827
Si S A	190.805	0
Cooperativa Medica del Valle	109.536	232.668
Melexa Sa	89.231	67.525
Asic Sa	77.449	152.465
I C H Sociedad Por Acciones Simplificada	75.599	0
Seguridad Atlas Ltda	70.888	13.958
Ofixpres Sas	69.702	27.454
Diseños Integrales Del Caribe Sas	60.801	0
Milenio Pc Ltda	46.730	30.432
Arteaga Romero Wilfrido Javier	42.525	10.842
Central De Aires Sa	40.982	5.425
Accion S A	39.172	24.553
Refrillitoral Casasbuenas Cortes Y Compania S A S	31.870	10.783
Oratech S A S	30.989	0
Adam Milo Colombia Sas	30.000	15.600
Proyectos Y Servicios Integrales Profesionales S A S	25.952	0
Yepes Miranda John Jaime	25.385	0
Electrolopez Limitada	22.635	62.404
Redicol Sa	21.253	0
Otros	1.059.229	1.441.581
	2.614.766	2.321.090

NOTA 14 ... CUENTAS POR PAGAR

Las cuentas por pagar, al 31 de diciembre, comprendían:

	2012	2011
A compañías vinculadas	(1) 1.065.105	564.604
Costo y gastos por pagar	734.297	1.754.366
Retenciones y aportes de nómina	630.728	715.778
Retención de impuesto sobre la renta	73.975	80.946
Retención de IVA	59.315	56.875
Retención impuesto de Industria y comercio	18.477	13.065
Otros	12.141	13.342
	2.594.038	3.198.976

(1) Las cuentas por pagar a vinculados económicos estaban a favor de:

	2012	2011
Cooperativa Medica del Valle	1.017.383	500.673
Corp. para la Recreación y la Cultura	27.823	8.812
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	11.517	0
Banco Coomeva S.A.	6.199	51.940
Coomeva Medicina Prepagada S. A.	1.239	28
Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A.	572	0
Sinergia Global en Salud S.A.S.	372	0
Fondo de empleados de Coomeva	0	676
Corporación Club Campestre Los Andes	0	556
Fundación Coomeva	0	1.919
	1.065.105	564.604

NOTA 15 ··· IMPUESTOS GRAVÁMENES Y TASAS

A la fecha de corte, los impuestos gravámenes y tasas estaban básicamente conformados por Renta y complementarios \$462.810, (\$832.529, para el 2011), impuesto a las ventas por pagar \$896.639, (\$415.874, para el 2011), de industria y comercio \$525.850, (\$447.975, para el 2011), otros para el 2011 \$2.139.

NOTA 16 ··· OBLIGACIONES LABORALES

A la fecha de corte, los pasivos laborales estaban básicamente conformados por el concepto intereses sobre las cesantías y vacaciones consolidadas.

	2012	2011
Cesantías consolidadas	1.327.606	1.238.536
Vacaciones consolidadas	868.982	712.648
Intereses sobre las cesantías	152.463	140.313
Bonificaciones	0	1.129.225
Salarios por pagar	0	389
	2.349.051	3.221.111

NOTA 17 ··· PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

Los pasivos estimados y provisiones, al 31 de diciembre, correspondían a:

	2012	2011
Para obligaciones laborales	(1) 253.360	0
Para obligaciones fiscales	(2) 61.323	0
Para costos y gastos	(3) 49.309	50.000
	363.992	50.000

(1) Bonificaciones del tercer trimestre \$140.000 y anual \$89.000

(2) Sanción Dian año 2009 \$61.323

(3) Licencias Pragma año 2012

NOTA 18 ··· DIFERIDOS

Los diferidos, al 31 de diciembre, correspondían a ingresos recibidos por anticipado de cobro proyecto **Meta4**, por valor de **\$473.202**, y al reconocimiento y causación contable del impuesto de renta diferido por **\$518.095**.

NOTA 19 ... OTROS PASIVOS

Los otros pasivos, al 31 de diciembre, correspondían a:

	2012	2011
Anticipos y avances recibidos	(1) 964.307	980.993
Depositos recibidos	(2) 115.354	171.581
Diversos	1.222	3.929
	1.080.883	1.156.503

(1) Corresponde a los anticipos recibidos de clientes para la ejecución de proyectos de obra civil.

(2) Fondo rotatorio obra Contrato Administración delegada 147-CSA-11, Suscrito entre Coomeva C.S.A y Cooperativa Medica del Valle.

NOTA 20 ... PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

El capital suscrito y pagado de la compañía está representado en el año 2012 y 2011 de la siguiente manera:

2012 Accionista	Capital	No. de Acciones	Vlr. Nominal	% Participación
Cooperativa Medica del Valle	4.927.910	492.791	10.000	90,90%
Coomeva Medicina Prepagada S. A.	440.680	44.068	10.000	8,13%
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	20.980	2.098	10.000	0,39%
Fundación Coomeva	20.980	2.098	10.000	0,39%
Corp. para la Recreación y la Cultura	10.480	1.048	10.000	0,19%
	5.421.030	542.103		100,00%

2011 Accionista	Capital	No. de Acciones	Vlr. Nominal	% Participación
Cooperativa Medica del Valle	3.877.590	387.759	10.000	90,90%
Coomeva Medicina Prepagada S. A.	346.750	34.675	10.000	8,13%
Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.	16.510	1.651	10.000	0,39%
Fundación Coomeva	16.510	1.651	10.000	0,39%
Corp. para la Recreación y la Cultura	8.250	825	10.000	0,19%
	4.265.610	426.561		100,00%

La Reserva Legal de Coomeva C.S.A, esta obligada por ley a apropiarse el 10% de sus ganancias netas anuales para su Reserva legal. En el 2012, se constituyó reserva legal por \$128.381 incrementando el saldo de esta reserva de \$211.448 del 2011 a \$339.837 en 2012 (\$105.708 en 2011).

NOTA 21 ... CUENTAS DE ORDEN

	2012	2011
Deudoras		
Activos totalmente depreciados	1.700.098	1.396.723
Capitalización por revalorización patrimonio	214.310	214.310
	1.914.408	1.611.033
Acreedoras		
Litigios y/o demandas	(1) 627.980	2.043.832
Impuesto al patrimonio año 2010	68.765	146.084
	696.745	2.189.916
	2.611.153	3.800.949

(1) Incluye las glosas por requerimiento especial liquidación privada impuesto de renta año 2007 por \$431.180.

NOTA 22 ··· INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos operacionales, al 31 de diciembre, comprendían:

	2012	2011
Centro de Contacto	13.207.058	10.673.060
Servicios Generales	8.125.394	7.151.208
Infraestructura	6.760.445	4.661.667
Gestión Documental	6.267.413	6.573.698
Mantenimiento	6.224.411	6.505.921
Contabilidad	4.053.544	3.629.941
Selección y Contratación	3.226.485	2.584.480
Digitalización	2.355.263	2.343.240
Archivo Central	1.878.936	961.432
Compras	1.755.317	1.391.865
Nomina	1.658.888	1.286.157
Seguridad	1.419.680	635.247
Salud Ocupacional	1.110.293	1.003.077
Impuestos	812.682	754.682
Activos Fijos	797.648	792.526
Proyectos	698.904	0
Seguridad Industrial	434.662	357.097
Radicación y Gestión de Facturas	255.612	0
Administración Telefonía Celular	144.909	99.686
Otros menores	15.962	544
	61.203.506	51.405.528

NOTA 23 ··· COSTO DE VENTAS

El costo de ventas, al 31 de diciembre, comprendía:

	2012	2011
Centro de Contacto	8.164.142	7.241.019
Servicios Generales	7.379.228	6.571.713
Infraestructura	5.339.390	3.276.589
Mantenimiento	4.816.794	5.459.722
Gestión Documental	4.469.818	4.405.970
Contabilidad	3.202.250	2.893.913
Selección y Contratación	1.907.393	1.498.067
Digitalización	1.265.667	1.378.219
Nomina	935.125	839.515
Archivo Central	923.974	826.781
Impuestos	807.230	629.963
Seguridad	683.966	342.468
Compras	541.021	510.229
Salud Ocupacional	403.509	321.342
Activos Fijos	340.374	334.324
Radicación y Gestión de Facturas	322.417	343.662
Seguridad Industrial	263.038	219.107
Administración Telefonía Celular	84.276	75.858
Otros menores	3.268	31.621
	41.852.880	37.200.082

NOTA 24 ... GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos operacionales de administración, al 31 de diciembre, comprendían:

		2012	2011
Gastos de personal	(1)	8.183.959	6.783.852
Amortizaciones	(2)	3.540.658	798.164
Servicios	(3)	1.002.276	876.355
Arrendamientos		973.775	881.364
Impuestos		764.072	582.342
Honorarios		512.453	428.872
Otros		320.888	(572.393)
Gastos de viaje		177.932	454.926
Depreciaciones		170.985	171.273
Adecuación e instalación		113.592	114.640
Seguros		42.019	37.894
Mantenimiento y reparaciones		31.828	570.285
Gastos Legales		13.872	11.880
Contribuciones y afiliaciones		5.791	61.037
Provisiones		2.987	12.580
		15.857.086	11.213.074

1. El gasto de personal corresponde a todos los conceptos directos e indirectos relacionados con la contratación directa de personal, incluidas las bonificaciones por desempeño y similares
2. Incluye amortización proyecto ERP.
3. Incluye el servicio de contratación de personal temporal para la estabilización de la herramienta.

NOTA 25 ... INGRESOS NO OPERACIONALES

Los ingresos no operacionales, al 31 de diciembre, comprendían:

		2012	2011
Recuperaciones	(1)	533.165	453.068
Financieros		231.958	27.394
Ingreso de ejercicios anteriores		39.962	12.987
Utilidad en venta de activos		27.167	5.009
Dividendos y participaciones		11.617	0
Servicios		8.474	0
Venta de seguros		0	530
Diversos		3.055	3.081
		855.398	502.069

- (1) Incluye recuperación de provisiones, gastos y costos de ejercicios anteriores, bonificaciones.

NOTA 26 ... GASTOS NO OPERACIONALES

Los gastos no operacionales, al 31 de diciembre, comprendían:

		2012	2011
Financieros	(1)	975.466	274.537
Perdida en venta y retiro de bienes		109.672	3.653
Gastos extraordinarios		129.367	51.784
Diversos	(2)	1.137.508	1.071.774
		2.352.012	1.401.749

- (1) Corresponde principalmente a intereses generados de los créditos de tesorería y pagarés.
- (2) Corresponde principalmente a donaciones por \$475.657 y sanción declaración año 2009 \$646.360.

NOTA 27 ··· PROVISIÓN PARA IMPUESTO SOBRE LA RENTA

	2012	2011
Ingresos	62.058.904	51.907.597
Costos y gastos	(61.038.054)	(50.454.585)
Renta bruta gravable	1.020.850	1.453.012
Menos:		
Recuperación de Provisiones	(233.919)	(33.266)
Dividendos	(11.617)	0
Impuesto de industria y comercio pagado	(550.034)	0
Donaciones	(81.750)	0
Mas:		
Partidas que aumentan la utilidad fiscal	1.258.922	1.103.069
Renta líquida gravable	1.402.452	2.522.815
Tarifa nominal aplicable	33%	33%
Valor impuesto de renta por pagar	462.810	832.529
Impuesto de renta diferido débito	4.829	
Impuesto de renta diferido crédito	518.095	23.646
Gasto Impuesto de renta	976.076	808.883
Tasa efectiva de tributación	23,2%	33,00%

Impuesto sobre la renta para la equidad: CREE.- Éste impuesto se crea con una tarifa del 9% para los años 2013 a 2015. A partir de 2016 la tarifa será del 8%. Su cuantificación deberá efectuarse por el sistema ordinario de depuración de la renta, con algunas limitaciones y prohibiciones, y en ningún caso podrá ser inferior al 3% del patrimonio líquido del año anterior, depurado de la misma manera que la renta presuntiva. El impuesto básico por CREE podrá ser reducido con el descuento tributario derivado del impuestos pagados en el exterior.

Retención en la fuente por pagos laborales.- Aún cuando la retención en la fuente por pagos laborales no sufrió modificaciones, la reforma establece una tarifa mínima de retención por pagos laborales, que aplicará a partir de abril de 2013 una vez que sea reglamentada por el gobierno la materia. A partir de enero de 2013 sí aplica una nueva forma de determinar las reducciones de la base de retención.

Impuesto sobre las ventas.- La reforma definió tres tipos de periodicidad para la presentación de las declaraciones de IVA:

-  Anualmente para los responsables del impuesto que tengan ingresos inferiores a 15.000 UVT (\$390.735 en 2012);
-  Cada cuatro meses para los responsables del impuesto que en el año anterior hayan acumulado ingresos entre 15.000 y 92.000 UVT (\$390.735 y \$2.396.508 respectivamente en 2012); y
-  Bimestralmente para los demás responsables del impuesto que no clasifiquen en ninguno de los dos grupos anteriores.
-  La reforma dispuso en materia de saldos a favor que la solicitud de devolución o compensación únicamente podrá hacerse dos veces al año, por cada tres bimestres: una vez en julio (para cubrir los primeros 3 bimestres de cada año) y otra vez en abril o en el mes que corresponda, una vez presentada la liquidación privada del impuesto sobre la renta (para cubrir los últimos 3 bimestres de cada año).
-  En lo referente a la determinación de los saldos a favor objeto de devolución, en los casos en que los contribuyentes desarrollen simultáneamente operaciones gravadas y exentas el saldo a favor objeto de devolución será el que corresponda a la proporción de ingresos exentos respecto de la suma de ingresos gravados y exentos; independientemente de la asignación que se pueda hacer a operaciones gravadas y exentas. Esta nueva regulación no implica dejar de hacer la proporción que ha de guardarse por operaciones excluidas y gravadas, pero sí, en cambio, la relación de asignación de IVA descontable a operaciones exentas y gravadas, ya que por mandato de la Ley, esos IVA descontables deberán proporcionarse según el nivel de ingresos gravados y exentos para determinar el saldo a favor susceptible de devolución.
-  El IVA descontable que procedía hasta concurrencia de la tarifa a la que estuvieran sometidos los bienes y/o servicios ofertados, a partir de enero de 2013 será descontable en su totalidad, sin atender la tarifa a la que estén gravados los bienes y/o servicios. El saldo a favor que pueda presentarse por exceso de impuestos descontables, podrá ser imputado a declaraciones posteriores, o podrá ser solicitado en devolución o compensación una vez se cumpla con la obligación formal de presentar la declaración de renta, caso en el cual la solicitud de devolución o compensación podrá ser solicitada dentro del mes siguiente a la presentación de la declaración de renta.

A partir de enero de 2013:

-  La retención de IVA será del 15% y no del 50% como venía ocurriendo hasta 2012, criterio aplicable también a proveedores de sociedades de comercialización internacional;
-  Las operaciones cambiarias de compra venta de divisas, lo mismo que las operaciones cambiarias sobre instrumentos derivados financieros, pasan al régimen de exclusión del impuesto; y
-  El IVA servicios de vigilancia, temporales e integrales de aseo y cafetería tendrá una tarifa de IVA del 16%, pero aplicado al margen de AIU, que en ningún caso podrá ser menor del 10%. De hecho, con esta nueva regulación se mantiene para ellos la tarifa del 1,6% (vigente hasta antes de la reforma).

Ganancias ocasionales.- Se fijó la tarifa del impuesto de ganancias ocasionales en el 10% para todos los sujetos, sean personas naturales o jurídicas; sin embargo, para los casos de loterías, rifas, apuestas y similares, la tarifa de impuesto se mantuvo en el 20%.

En materia de sucesiones, donaciones y actos gratuitos la nueva normativa dispone cambios en los niveles de exención aplicable a las herencias, que hasta ahora vienen en un nivel de 1.200 UVT (\$32.209 en 2013) y que la reforma incrementó a 7.700 UVT (\$206.676 en 2013) para bienes inmuebles que se reciban en la liquidación de la herencia, y a 3.490 UVT (\$93.675 en 2013) para la asignación por concepto de porción conyugal. En el caso de donaciones, se mantiene la exención del 20%, pero se limita ese porcentaje a un nivel de 2.290 UVT(\$61.466 en 2013).

La reforma incluye una nueva exención para la venta de casa o apartamento de habitación cuyo valor de venta no exceda las 15.000 UVT (\$402.615.000 en 2013), señalando que estarán exentas las primeras 7.500 UVT de la utilidad derivada de su venta (\$201.307.500 en 2013), a condición de que el total del valor de la venta sea depositado en una cuenta AFC y que los citados recursos sean reinvertidos en la compra de otro inmueble o en el pago total o parcial de créditos hipotecarios vinculados con el inmueble enajenado.

Impuesto al consumo.- A partir de enero de 2013 se crea el impuesto nacional al consumo, que aplicará a la prestación del servicio de telefonía móvil (4%), algunos vehículos (8% y 16%) y al servicio de expendio de comidas y bebidas preparadas en restaurantes, cafeterías, autoservicios, heladerías, fruterías, pastelerías y panaderías (8%).

Para el caso de los restaurantes, por definición de la Ley, el impuesto se causará sobre el precio total del consumo, el cual incluye bebidas acompañantes de todo tipo y demás valores adicionales que se cobren, excepto propinas. Consecuentemente, el servicio de restaurante queda excluido del IVA y pasa solamente al régimen de gravamen al consumo. Este impuesto deberá declararse bimestralmente y no admite impuestos descontables.

Impuesto sobre la renta.- La reforma incluyó dentro del concepto “dividendos” la remisión de utilidades que hagan las sucursales de sociedades extranjeras y los establecimientos permanentes. Si la sucursal no ha tributado sobre las rentas obtenidas en el país, tendrá que gravar los dividendos; si, por el contrario, la sucursal ha pagado el impuesto sobre las rentas, el dividendo será no constitutivo de renta ni ganancia ocasional. La aplicación de esta norma inicia respecto de las utilidades que se remitan a partir de enero de 2013, sin importar la vigencia a la cual correspondan las utilidades remitidas.

Al ser calificados como dividendos, los pagos de utilidades que hagan las sucursales hacia sus oficinas principales localizadas en países con los cuales se tengan suscritos convenios de doble imposición (Chile, España, Suiza, Canadá) aplicarán el régimen propio que determinen dichos convenios; esencialmente, a la luz del artículo 10 numeral 4 de los CDI, según el cual prevalece el criterio de actividad empresarial y establecimiento permanente, de manera que el giro de utilidades de una sucursal hacia su oficina principal localizada en países con los que se tiene CDI en vigor, no será dividendo ni deberá tributar con régimen de dividendos sino con régimen de actividad empresarial.

La Ley 1607 también dispuso, en relación con utilidades obtenidas a partir de 2013, que el monto máximo distribuible como no gravado por concepto de dividendos y participaciones se regirá por la siguiente formulación legal:

RENDA LÍQUIDA GRAVABLE

Más: Ganancia ocasional gravable

Descuento tributario por impuestos pagados en el exterior
Dividendos no gravados recibidos en el año

Beneficios comunicables a los socios, como podrían ser por ejemplo deducción activos productivos, donaciones en ciencia y tecnología, etc... No son comunicables las rentas exentas ni los ingresos no constitutivos de renta, por lo que podrán incluirse, por vía directa, en esta parte de la formulación. La comunicación se dará por vía indirecta, a través del carry forward y/o back.

Menos: Impuesto básico de renta

Impuesto de ganancia ocasional

Resultado: Monto máximo distribuible (MMD), el cual debe compararse contra el valor determinado como utilidad comercial después de impuestos (UCDI). Si el MMD es mayor que la UCDI, el exceso se podrá imputar a la formulación de cualquiera de los cinco años posteriores o en su defecto a los dos años anteriores.

La reforma introdujo dos parámetros relevantes: Permitir afectar la formulación de los dividendos con el "tax credit" por impuestos pagados en el exterior; y acoger la postura del "carry forward" y "carry back" buscando con ello nivelar los excesos de la tributación y, en el fondo, aminorando el impacto de doble imposición que se deriva del uso de la técnica de los impuestos diferidos y de diferencias en reconocimiento entre la base contable y fiscal (ejemplo: Utilidades por valoración a precios de mercado).



Crédito mercantil.- En las adquisiciones de acciones, cuando el valor que se paga sea superior al valor intrínseco, se permite reconocer dicho exceso como un crédito mercantil amortizable y deducible del impuesto de renta. Así se mantiene para las adquisiciones que se hayan efectuado hasta diciembre 31 de 2012.

Con la reforma, las adquisiciones que se perfeccionen a partir de enero de 2013 seguirán permitiendo la amortización del crédito mercantil pero únicamente cuando se demuestre el deterioro mediante estudios técnicos. Los bancos y demás entes vigilados por la Superintendencia Financiera quedan exonerados de la obligación de hacer la demostración comentada y en cambio se les permite seguir usando la regulación prudencial que define la citada superintendencia, generándoles la posibilidad de mantener la deducción. El crédito mercantil o mayor valor pagado en la adquisición de acciones que no sea materia de amortización hará parte del costo de las mismas.

La capitalización de la prima en colocación de acciones que se verifique a partir de enero de 2013 será gravada. Por otra parte, la adquisición de acciones mediante emisión primaria por aportes en dinero o en especie, a efectos fiscales, no podrá generar prima en colocación de acciones sino que el sobreprecio que se pague por las mismas será mayor valor del costo del aporte para el inversionista y, en el caso de los aportes de especie, no se considerará que existe enajenación. Los aportes en especie en sociedades del exterior sí se consideran enajenación y por tanto se someten a tributación a la renta siguiendo las reglas generales de la transferencia de propiedad.

La Ley 1607 hace expresa la regla de subcapitalización, consistente en que la aceptación de la deducción por concepto de intereses solamente procederá respecto de obligaciones que no excedan en 3 veces el valor del patrimonio líquido a diciembre del año anterior. Cualquier valor de intereses que compense créditos que excedan esa relación, no serán deducibles de la renta. Las deudas que se computan para la limitación anterior son aquellas que generen intereses (obligaciones financieras).

Procedimiento tributario.- La reforma señala que las declaraciones de retención que se hubieran presentado sin pago, y que por lo tanto conforme la normatividad vigente hasta 2012 no hubieran producido efecto legal alguno, podrán presentarse en 2013 a más tardar hasta julio 31 de 2013, sin liquidar extemporaneidad ni intereses de mora. Los valores que hubieren sido consignados por el sujeto en relación con las declaraciones ineficaces, se imputarán de manera automática y directa por la autoridad tributaria, de manera que con la nueva presentación de la declaración el sujeto pague cualquier diferencia que pudiera resultar y así dejará solucionado su problema.

En lo referente a la liquidación de intereses de mora sobre obligaciones tributarias incumplidas la Ley determinó volver nuevamente a la fórmula simple de liquidación de intereses de mora, en el sentido de tomar la tasa de interés de usura certificada por la Superintendencia, dividirla entre 365. Esta metodología aplicará inclusive para las deudas vencidas a diciembre 26 de 2012.

Con el fin de brindar descongestión judicial, la reforma aprobó la conciliación de procesos existentes en vía gubernativa y contenciosa, reduciendo el valor total de las sanciones y de los intereses, pagando el 100% del monto del capital objeto de discusión. La aplicación de esta conciliación podrá llevarse a cabo una vez se presente la declaración de renta del año 2012 y con fecha límite hasta el 31 de agosto de 2013.

Como un mecanismo para sincerar patrimonios, la reforma dispuso que en las liquidaciones privadas del impuesto sobre la renta correspondientes a los años gravables 2012 y 2013, los contribuyentes podrán declarar activos omitidos y/o retirar pasivos inexistentes, declarando su valor como una ganancia ocasional, gravada al 10%, pagando el monto en cuatro cuotas durante los cuatro años siguientes a su declaración.

NOTA 28 ... EVENTOS SUBSECUENTES

De acuerdo con las normas vigentes, C.S.A. reconoce al corte de estos estados financieros el efecto de las informaciones conocidas con posterioridad a la fecha de corte y antes de la emisión de los estados financieros, cuando suministren evidencia adicional sobre condiciones que existían antes de la fecha de cierre.

NOTA 29 ... RECLASIFICACIONES

Algunas partidas de los Estados Financieros de 2011 se reclasificaron para hacer comparativa la presentación con los estados financieros de 2012.

The background features a soft-focus image of several hands of different skin tones cupping a globe. A semi-transparent green overlay covers the entire scene. In the bottom right corner, there is a stylized graphic of three overlapping, upward-pointing arrowheads in varying shades of green.

Nuestros PROYECTOS

PROYECTOS

CREA (COMPROMISO, RESPONSABILIDAD, EMPRENDIMIENTO Y ACCIÓN)



Antecedentes

En un entorno económico cada vez más dinámico y competitivo, el modelo de CSC, (Centro de Servicios Compartidos), dejó de ser para las Empresas Multinacionales y los Conglomerados Económicos un esquema “deseable” para convertirse en una “necesidad” Organizacional en procura de la competitividad, la estandarización de los procesos, el mejor control y la disposición de las plataformas aseguradas de crecimiento.

CREA es la iniciativa estratégica que el GECC y CSA definieron para que CSA como centro de servicios compartidos, se preparará hacia nuevos retos de los negocios, y se convirtiera en una verdadera palanca de productividad para las empresas que forman parte del Grupo empresarial. Los principales elementos que motivaron la activación de CREA fueron los siguientes:

Elementos externos y demandas del GECC:

- ▲ El proyecto de alineación organizacional no abarco a CSA, más si a la UTI.
- ▲ La salida en vivo del ERP para la totalidad del Grupo.
- ▲ Los resultados del estudio de precios de transferencia y acuerdos de colaboración.
- ▲ Resultado del análisis detallado de la situación financiera de CSA.
- ▲ La asamblea general de delegados de Coomeva al igual que la junta de vigilancia recomiendan un análisis del modelo de CSA de cara su razón de ser, al aspecto tributario, oportunidad, efectividad, costo y valor agregado para las empresas.

Adicionalmente, la llegada de la nueva Gerencia General de CSA, trae consigo nuevos objetivos como:

- ▲ Operación con eficiencia y calidad
- ▲ Apoyo a la competitividad del Grupo
- ▲ Flexibilidad
- ▲ Generación de valor agregado al Grupo

El objetivo de CREA en su primera fase fue identificar las potencialidades de la función del modelo de servicios compartidos y cómo estratégicamente se deben orientar los esfuerzos para soportar los importantes retos del negocio. “El potenciamiento o la repotenciación de CSA en todo su modelo de negocio”. Dentro de este ejercicio se confirmaron los siguientes aspectos:

- ▲ ¿Es válido el modelo de CSA para Coomeva?
- ▲ ¿Es mejor trasladar estos servicios a las Empresas?
- ▲ ¿Es CSA hoy más costoso que el mercado?
- ▲ ¿Es la estructura de CSA acorde con su operación?
- ▲ ¿Existen problemas de calidad que afectan a las Empresas o al Corporativo?
- ▲ ¿Podría operar de una manera más eficiente?
- ▲ ¿Qué sinergias está dejando escapar?
- ▲ ¿Hay sinergias tributarias que no se están aprovechando?
- ▲ ¿Cómo puede ser más competitivo?
- ▲ ¿Qué requeriría para potenciar su modelo? ¿De qué variables depende?
- ▲ ¿De qué depende la evolución de CSA?
- ▲ ¿Cuánto tiempo toma esto? ¿A qué costo? ¿Qué implicaciones hay?

Dentro del alcance se tuvo la confirmación de la visión y estrategia de CSA, la identificación de brechas y fuentes de generación de valor de un análisis de la ubicación, la figura legal y posibles sinergias tributarias para el GECC, el planteamiento de una arquitectura organizacional a un alto nivel y un análisis del modelo de gestión y servicio.

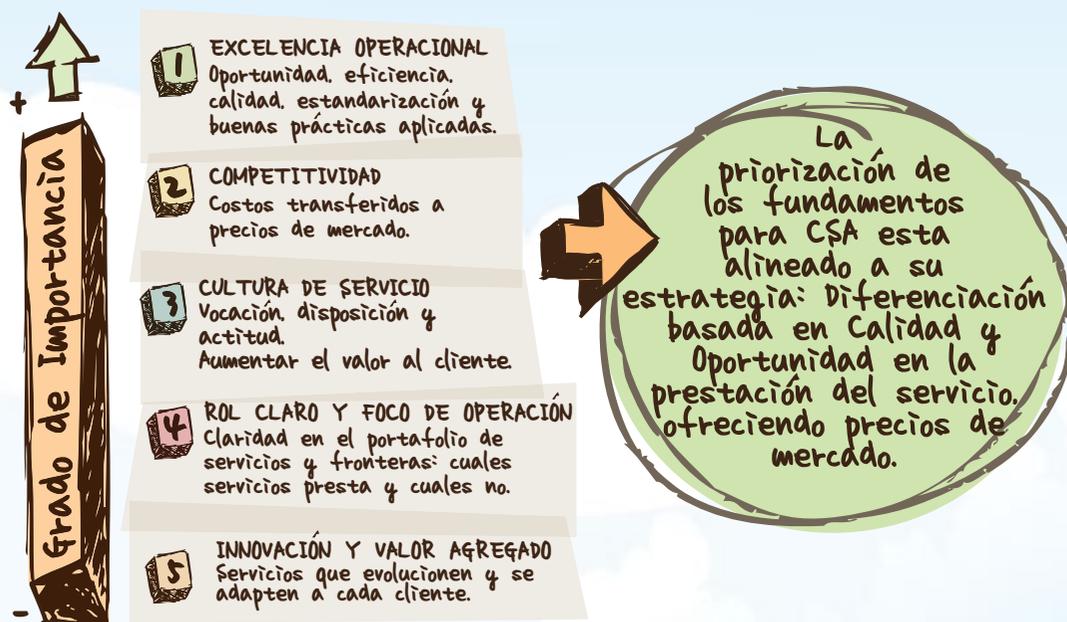
Contamos con la consultoría de Ernst & Young, reconocida firma que cuenta con experiencia en centros de servicios compartidos, acompañado por un grupo de nuestros colaboradores. El 4 de junio de 2012 se dio inicio al proyecto con una duración de 2 meses y medio, y una inversión de \$257 Millones de pesos.

Como logro, en el Consejo de Administración celebrado el 7 de septiembre del 2012, se aprobó por unanimidad el estudio desarrollado dentro del proyecto y se solicitó la elaboración de un plan de implementación detallado. Dicho plan, fue presentado a la Presidencia Ejecutiva del Grupo, a la Junta Directiva de CSA y finalmente el pasado 8 de noviembre de 2012 al Consejo de Administración.

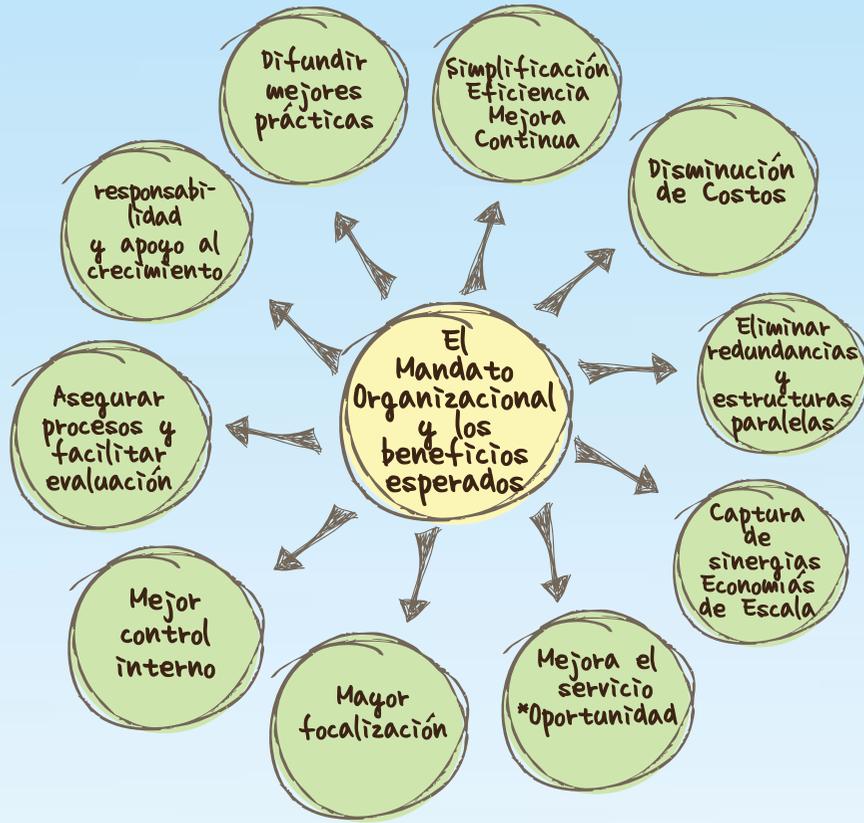
El plan está orientado a hacer de CSA una organización más competitiva, y al cumplimiento de las expectativas del GECC. CSA debe focalizar esfuerzos y prioridades en coherencia con el cumplimiento de los objetivos establecidos mediante un proceso gradual de implementación del plan de acción de 14 meses definido por el proyecto CREA en su fase de ejecución.

Como resultado además de un nuevo voto de confianza y un compromiso que como organización hemos recibido y sobre el cual estarán enfocados los esfuerzos en el 2013, nos quedaron los siguientes elementos de entrada para la plataforma estratégica.

Fundamentos definidos en orden de importancia de la función de CSA para el Grupo Coomeva:



Elementos del Mandato Organizacional que ha recibido CSA del GECC

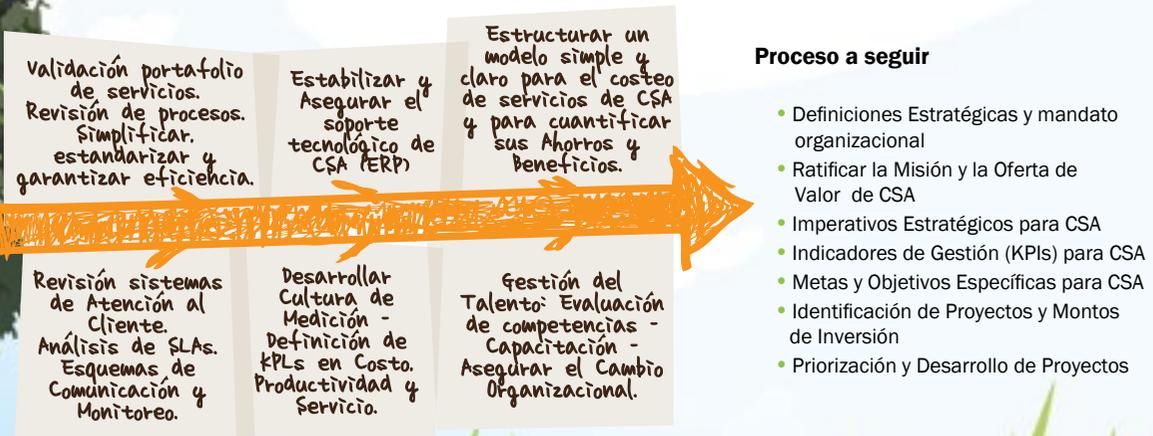


Misión CSA

Ser el Aliado de las empresas, generando valor en sus procesos de soporte, permitiéndoles focalizarse en su propósito fundamental.

Visión CSA

Prestar servicios de soporte focalizados y reconocidos por su eficiencia, excelencia operacional, competitividad, valor agregado, flexibilidad, innovación y cultura de servicio.



Proceso a seguir

- Definiciones Estratégicas y mandato organizacional
- Ratificar la Misión y la Oferta de Valor de CSA
- Imperativos Estratégicos para CSA
- Indicadores de Gestión (KPIs) para CSA
- Metas y Objetivos Específicas para CSA
- Identificación de Proyectos y Montos de Inversión
- Priorización y Desarrollo de Proyectos

CREA como un programa de Proyectos (Proyectos e iniciativas 2013)

CREA se convirtió en un programa de proyectos compuesto por 7 proyectos cuya finalidad es la de transformar a CSA en una organización con la capacidad de desempeñarse como el Centro de Servicios Compartidos del GECC, prestando servicios competitivos en condiciones de mercado.



ESTABILIZACIÓN

Estabilizar la EBS, mediante el cierre de las 206 brechas identificadas permitiendo disminuir el nivel de soporte (Casos Críticos) y SR's en un 80%.

Gerente de Proyecto: Manuel Robledo
Director de Tecnología Informática

DEPURACIÓN

Poner a disposición del GECC información actualizada y veraz que permita la operación de los procesos impactados por los datos de las maestras y el análisis de la información para la toma de decisiones.

Gerente de Proyecto: María Fernanda Fonseca
Directora de Operaciones y Procesos

COMPETITIVIDAD

Definir un sistema de Costeo que sirva de base para fijación de precios de venta, para establecer políticas de comercialización y control interno del costo además que permita optimizar los Costos y Gastos en CSA, de manera sostenible, mediante la apropiación de una cultura de gerencia del gasto.

Gerente de Proyecto: Gilberto Zambrano
Gerente Administrativo y Financiero

CLIENTES SATISFECHOS

Fortalecer la estrategia y estructura de Servicio, bajo principios de eficiencia, servicio y valor agregado para ser competitivos en el mercado.

Gerente de Proyecto: Erika Solano
Coordinadora Nacional de Satisfacción al Cliente

OPTIMIZACIÓN

Desarrollar y fortalecer los procesos de CSA para que sean competitivos con el mercado en calidad, oportunidad, servicio y costo para poder asumir los nuevos retos del negocio.

Gerente de Proyecto: María Fernanda Fonseca
Directora de Operaciones y Procesos

ORGANIZACIÓN

Identificar y trazar la ruta para que CSA cuente con un recurso humano competente y competitivo en consecuencia con los cambios estratégicos.

Gerente de Proyecto: Manuel Felipe Issa
Gerente Corporativo Gestión Humana

NUESTRA COMUNIDAD Intervención Cultural y Cambio



Proyecto NIIF Coomeva >>> Otra forma de ver los negocios

PROYECTO CORPORATIVO NIIF

(Normas Internacionales de Información Financiera)

El pasado 9 de julio de 2012, se dio inicio al proyecto Corporativo NIIF Coomeva, el cual tiene como objetivo determinar el tratamiento técnico que deberá cumplir cada una de las entidades legales que hacen parte del GECC, para efectos de implementar, medir y mantener el reconocimiento y registro contable de sus operaciones, de acuerdo con lo previsto por las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información con estándares internacionales.

La implementación de las NIIF es de carácter reglamentario, de acuerdo con la ley 1314 de 2009, expedida por el Gobierno Nacional, y conlleva importantes beneficios para la gestión administrativa y financiera de la organización.

Dada la naturaleza contable de este emprendimiento, la Gerencia Corporativa Financiera, designó a CSA como el responsable de la ejecución técnica del mismo. Para lo cual CSA asignó al proyecto un grupo de 12 colaboradores con las competencias necesarias para realizar la labor.

Estructura del Proyecto

El equipo técnico durante la ejecución del proyecto está adquiriendo los conocimientos y habilidades específicos, para ser los futuros líderes dentro del GECC en temas de Normas Internacionales Financieras. Dichas normas constituyen el futuro próximo de la prestación de los servicios financieros y contables que CSA brinda al Grupo.

En concordancia con lo anterior el proyecto está diseñando como un Centro de Competencias especializado en NIIF, el cual será el que soporte, mantenga y mejore continuamente desde el punto de vista conceptual la operación bajo esta Norma Internacional.

Costos del Proyecto

Los gastos del proyecto son asumidos por todas las empresas del GECC, de acuerdo con los porcentajes de distribución establecidos por el Comité Directivo del proyecto. Los gastos son asumidos inicialmente por CSA y posteriormente le son reembolsados por las empresas.

A CSA le corresponde asumir el 5% del costo total, valor que equivale a \$150´900.000 durante los 13 meses de ejecución del proyecto (entre abril de 2012 y abril de 2013).

Resultados al Cierre de 2012

A diciembre del 2012, el avance del proyecto es del 19% de ejecución real versus un 24 % esperado. La brecha presentada se explica en que las empresas del Grupo no habían entregado la totalidad de la información requerida para el diseño de las nuevas políticas contables, información principalmente correspondiente a activos fijos y a contratos. Para cerrar dicha brecha el Comité Directivo aprobó el 21 de diciembre de 2012 una extensión de tiempo de tres (3) meses.

En cuanto a la ejecución presupuestal, al cierre de diciembre de 2012, los gastos reales del proyecto se encontraban \$101´762.430, por debajo del presupuesto acumulado. Lo anterior representa una eficiencia en la ejecución de los gastos del 109%.

TRASLADO UPP´S Y UPREC´S DE SALUD MEDICINA PREPAGADA Y EPS A LA EMPRESA SINERGIA GLOBAL EN SALUD.

El objetivo del proyecto es la configuración de las Upp´s y Uprec´s en la EBS de Oracle, como unidades de negocio y centro de costos en la empresa Sinergia Global en salud.

Con un alcance definido basado en la situación actual del negocio, que incluye lo siguiente:

-  Análisis y diseño de las actividades de configuración necesarias para el proceso de migración de las UPP´s y UPREC´s de Medicina Prepagada, a la empresa Sinergia Global.
-  Configuración para las UPP´s y UPREC´s, de acuerdo con el diseño aprobado por la Empresa Sinergia Global.

Extracción y cargue de los objetos de datos requeridos para la operación de las UPP`s y UPREC`s en la Empresa Sinergia Global.

Configuración de los módulos que tienen implementados actualmente Medicina Prepagada:

- Cuentas por pagar (AP)
- Compras (PO)
- Contabilidad (GL)
- Activos fijos (FA)
- Contratos (OKC)
- Conciliación Bancaria (CE) si se migran cuentas bancarias que eran de las UPP`s y UPREC`s
- Hyperion Planing
- Inventarios (INV)
- Mantenimiento (EAM)
- Impuestos (EBTax)
- Inteligencia de Negocios (BI)

Definición y parametrización de los siguientes informes:

- Estado de Resultados por UEN o Entidad legal- GL
- Balance General - GL
- Balance de Comprobación - GL
- Cuentas por pagar por edades – AP (siempre y cuando se procese información dentro del modulo).
- Los demás informes estándar y desarrollados que apliquen a la operación de las UPP`s y UPREC`s de cada modulo.

Fases del Proyecto

El proyecto se desarrollo en las siguientes fases:

1. Análisis y Diseño: se llevó a cabo el entendimiento, necesidades y premisas del proyecto, lo que permitió definir el alcance.
2. Construcción: incluyó la configuración de los diferentes módulos.
3. Pruebas: se realizaron las pruebas funcionales, de cada uno de los módulos configurados, con personal operativo, de la compañía sinergia Global. El proyecto se desarrollo entre los meses de abril y mayo de 2012 (8 semanas). Por directrices del negocio de salud, se decidió salir en vivo el mes de junio de 2012, solo con las UPREC`s; dejando para el mes de agosto, la salida de las UPP`s.

LOGROS

Se cumplió con el cronograma del proyecto por parte de Coomeva Servicios Administrativos. La decisión de salir en dos (2) tiempos, (Uprec`s y Upp`s), no implico cambio en el cronograma para efectos de configuración, pruebas y cumplimiento al contrato.

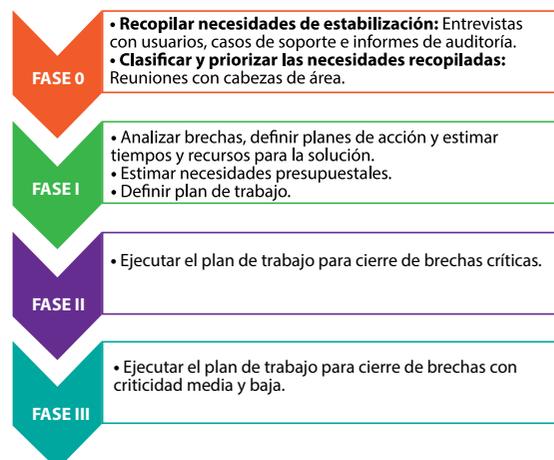
ESTABILIZACIÓN DE PEOPLENET

Este proyecto tiene como objetivo estabilizar la herramienta PeopleNet mediante el cierre de las brechas identificadas, buscando la fluidez de la operación sobre la misma y permitiendo disminuir el nivel de soporte.

Tiene como alcance el análisis, la solución y la puesta en marcha de las brechas identificadas en productivo de PeopleNet.

Se enfoca en el levantamiento de necesidades de estabilización a través de entrevistas con usuarios, casos de soporte y requerimientos de auditoría, lo cual incluye temas funcionales, técnicos y de funcionamiento de la plataforma tecnológica.

Fases del Proyecto



Entregables por Fase

FASE 0:

- Listado de brechas para estabilización
- Mapa de priorización

FASE I:

- Planes de acción
- Cronograma general
- Recursos y presupuesto
- Aprobación y compromiso de la gerencia

FASE II:

- Soluciones instaladas en producción
- Documentación de soluciones

FASE III:

- Soluciones instaladas en producción
- Documentación de soluciones



Dirección Nacional
Carrera 100 # 11 – 60 Local 200
CC. Holguines Trade Center

Gerencia General:

Víctor Manuel Torres Carvajal

Servicios Gestión Humana:

Iván Olave Grajales

Gerente Gestión Humana

- Selección y contratación: Ana Isabel Martínez Vaca
- Nómina: Ingrid Lizette Idrobo Hurtado
- Salud Ocupacional: Luz Marina Bernal Esteban
- Seguridad Industrial: Claudia Hernández López

Servicios Logísticos:

Martha Lucía Díaz Ramos

Gerente Logística

- Mantenimiento: Javier Ricardo Vitta Jessurum
- Infraestructura: Javier Ricardo Vitta Jessurum
- Servicios Generales: José Miguel Marmolejo Orejuela
- Gestión Documental: David Ernesto García García
- Abastecimiento: María Alejandra Guerrero Burbano
- Telefonía Celular: Carmen Elisa Calderon Urrea

Servicios Contables:

Carlos Alberto Potes Granados

Gerente Contabilidad

Servicios Tributarios:

Alexander Encarnación Arbeláez

Gerente de Impuestos

Seguridad:

Pedro Fernando Yañez Mosquera

Gerente Seguridad

Servicio Centro de contacto:

Ana María Tobón Sánchez

Gerente Centro de Contacto

Regionales

Dirección Nacional

Centro Comercial Holguines Trade Center

Carrera 100 No. 11 – 60 Local 200

Tel. 57 (2) 3180038

Regional Suroccidente

Centro Comercial Holguines Trade Center

Carrera 100 No. 11 – 60 Local 401

Tel. 57 (2) 4858500

Regional Centro Oriente

Dirección: Carrera 18 No. 84 – 14

Tel. 57 (1) 7562700 Fax: 57 (1) 75627000pción 8

Regional Noroccidente

Diagonal 75 C No. 32 EE-37

Tel. 57 (4) 4036070

Regional Caribe

Barranquilla

Centro Comercial Gran Centro

Carrera 53 No. 68B - 135 Local 127

Tel. (5) 3851000 Fax: 3685598

Regional Eje Cafetero

Pereira

Carrera 13 No. 2 - 24 piso 2 La Rebeca

Tel. 57 (6)3400711

Regional Nororiental

Bucaramanga

Carrera 35 No.46 - 67 Piso 2 Cabecera del Llano

Tel. 57 (7) 6970707 Fax: Ext.79096



2012

Informe
anual
2012





www.serviciosadministrativos.coomeva.com.co