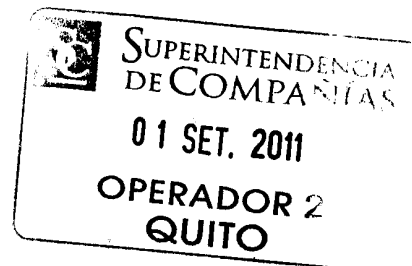


EXP. 159199

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

GERENTE GENERAL

ASISTECOOPER S.A.



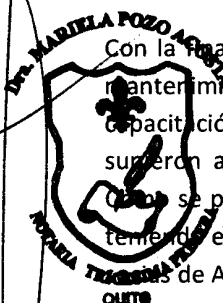
Quito, mayo de 2011

La Gerencia General comprometida con el crecimiento y mejoramiento de los servicios prestados por Asistecooper a sus socias durante el año 2010 ha cumplido y desarrollado múltiples actividades que han sido reportadas de manera mensual a los Directivos con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos planteados para el mejoramiento y crecimiento de la compañía.

La Gerencia General, al asumir el reto de implementar políticas y controles dentro de la organización, encontró una empresa con un enorme potencial que no estaba siendo explotado viendo una oportunidad única de mucho beneficio tanto para las cooperativas como la empresa, existiendo un mercado cautivo de cooperativas que necesita de asesoría y consultoría en proyectos específicos como son auditoría informática, seguridad de la información, procesos de tecnología, ITIL, entre otros productos derivados de servicios antes mencionados.

Con la finalidad de mejorar la principal actividad de la compañía que radica en el soporte y mantenimiento del sistema COBIS para el grupo de cooperativas, se procedió a desarrollar una capacitación intensiva al personal, mismos que siendo personal nuevo (en su mayoría) supieron aprovechar dicha capacitación para mejorar el servicio a las cooperativas socias. Como se pudo observar en los resultados posteriores la curva de aprendizaje ha sido amplia, teniendo en la actualidad personal que puede responder a las necesidades de las cooperativas de Asistecooper.

A mediatos de año con la creación del área de asesoría y consultoría se ha podido llegar a ofrecer servicios que las cooperativas socias requieren y que empresas de consultoría ofrecen a precios elevados. Considerando como ventaja competitiva el mercado cautivo que existe en Asistecooper se diseñó un portafolio de productos y servicios que estamos en la capacidad de ofrecer, el mismo que fue dado a conocer a todas y cada una de las socias para que puedan hacer uso de los servicios un costo significativamente menor e incluso en determinados servicios de manera gratuita. La incorporación a Asistecooper de profesionales con certificaciones internacionales en diferentes ámbitos nos ha permitido desarrollar proyectos de importante envergadura en seis de nuestras socias; como podemos evidenciar en el siguiente cuadro resumen:



A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

1. Capacitaciones ITIL
 - a. COAC Alianza del Valle
 - b. COAC Tulcán
 - c. COAC Pablo Muñoz Vega
2. Evaluaciones de Planes de contingencia
 - a. COAC Cotacollao
 - b. COAC Tulcán
 - c. COAC Policía Nacional
3. Auditorías Informáticas
 - a. COAC Alianza del Valle
 - b. COAC Andalucía
4. Riesgo Operativo
 - a. COAC Tulcán
5. Telefonía IP
 - a. COAC Policía Nacional
6. Video Conferencia
 - a. COAC Policía Nacional
7. Mesa de Ayuda
 - a. COAC Policía Nacional
 - b. COAC Cooprogreso
8. Directorio Activo
 - a. COAC Alianza del Valle

Si bien los pasos dados para mejorar el servicio de soporte y mantenimiento de COBIS han sido más complejos por la alta demanda que se ha venido presentando por parte de las cooperativas socias y sumada la curva de aprendizaje del personal, los resultados obtenidos en el transcurso del primer año de gestión ha tenido un balance bueno y están reflejando el trabajo de las personas que conforman el área de soporte y mantenimiento,

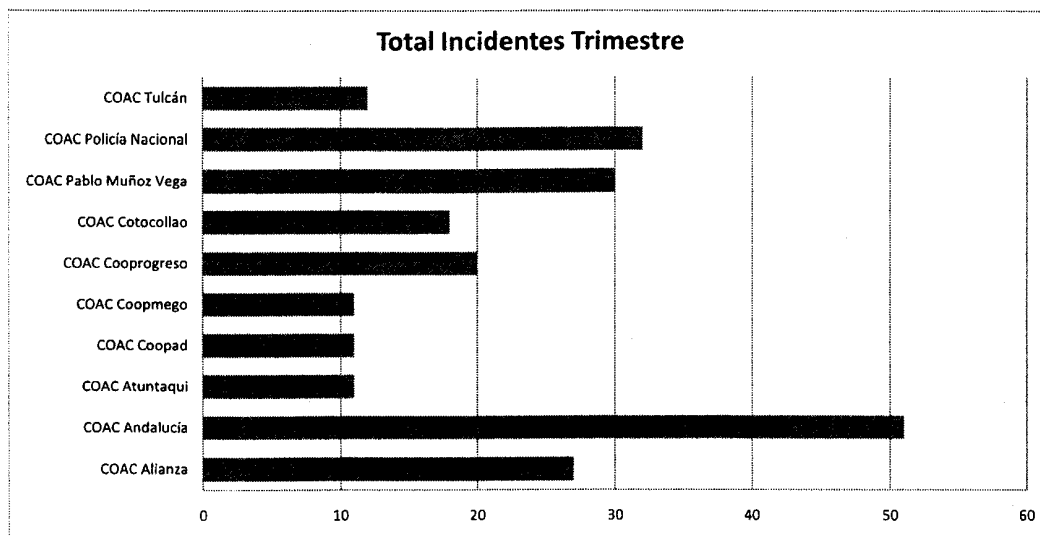
Dando los primeros pasos en el mejoramiento del servicio con la creación de un SLA o un acuerdo de nivel de servicios entre Asistecooper y las cooperativas representadas por sus áreas de tecnología. Este acuerdo fue aceptado y ha sido evaluado y mejorado con la finalidad de llegar a tener una adecuada retroalimentación que pueda asegurar a las cooperativas los niveles de tiempo de respuesta adecuados junto con los niveles de calidad requeridos por cada uno de los socios.

Con la ayuda de herramientas automatizadas especializadas en el manejo de incidentes y requerimientos hemos podido llegar a tener un mejor control sobre el tiempo incurrido por el personal técnico de la compañía en la resolución de cada uno de los incidentes ingresados por los socios, teniendo un control sobre los requerimientos dados por las áreas técnicas en las cooperativas, se ha definido y puesto en marcha procesos probados a nivel mundial en cuanto a servicios de atención al cliente, implementado ITIL a todo nivel en el servicio.

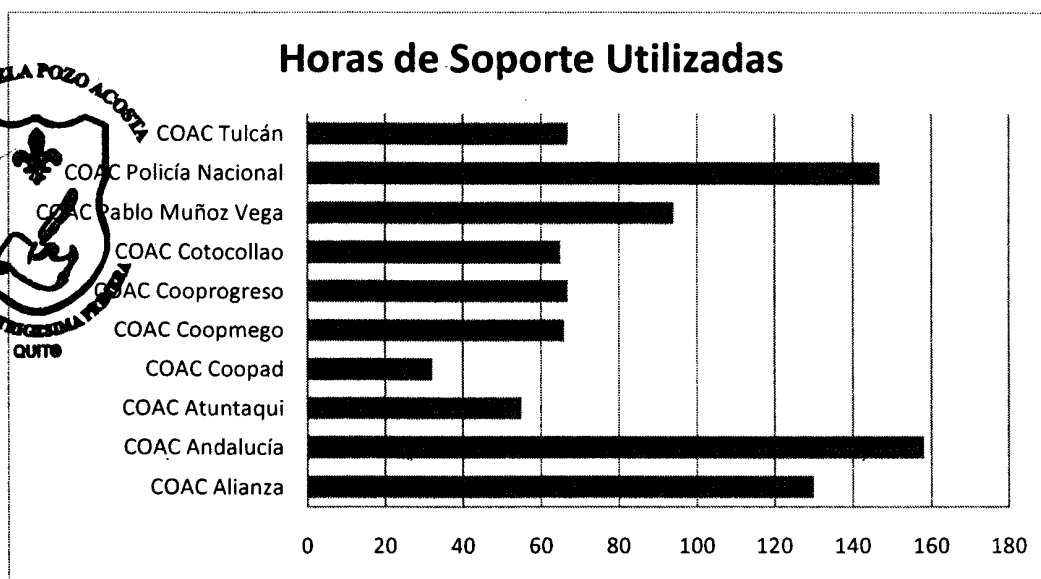
Desde la implementación del proceso se ha presentado informes mensuales a los socios tanto a nivel técnico como a nivel Gerencial, informes en los que se presenta los requerimientos atendidos así como los desarrollos solicitados por las cooperativas.

Los resultados de primer trimestre en el cual se implemento indicadores dan resultados como:

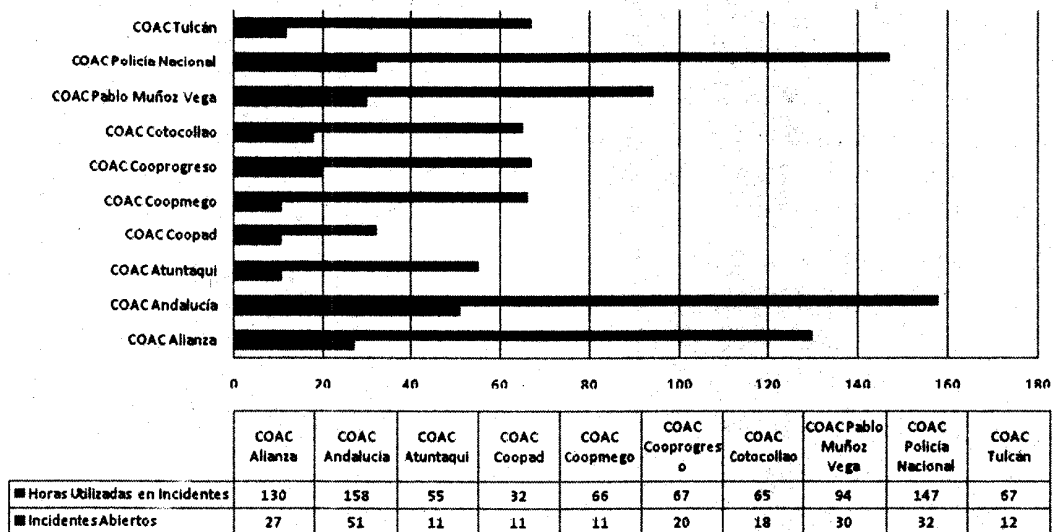
Revisión de Indicadores Octubre - Diciembre



TOTAL INCIDENTES: 223

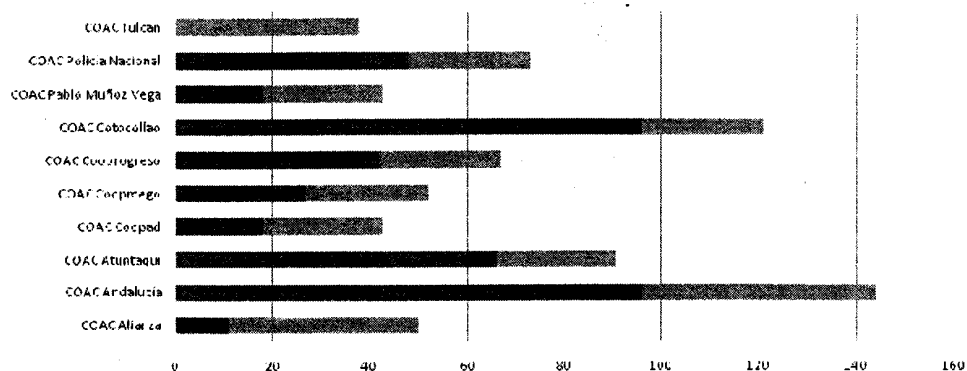


Relación Horas-Incidentes



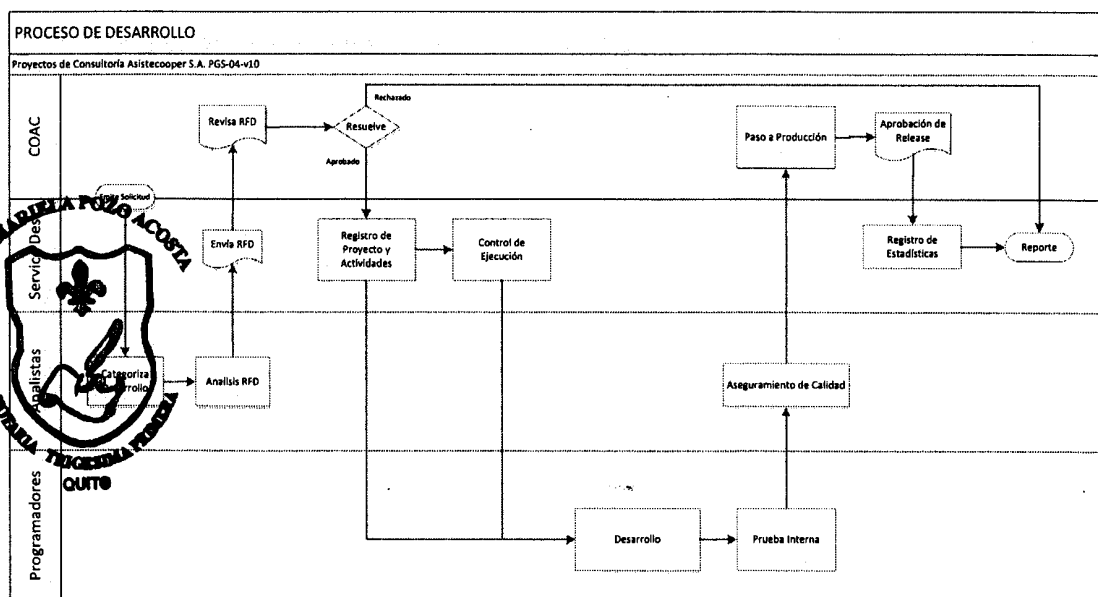
	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Crítico	Alto	Medio	Bajo	Crítico	Alto	Medio	Bajo	Crítico	Alto	Medio	Bajo
Cooperativas Socias												
COAC Alianza del Valle	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
COAC Andalucía	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%		100%		100%
COAC Atuntaqui	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
COAC Coopad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
COAC Coopmego	100%	100%		100%	100%		100%		100%	100%	100%	100%
COAC Cooprogreso	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%
COAC Cotacollao	100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%
COAC Pablo Muñoz Vega	100%	100%	100%	100%				100%		100%	100%	100%
COAC Policía Nacional	100%	100%	100%	100%	100%		100%		100%	100%	100%	100%
COAC Tulcán	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Promedio de Cumplimiento	100%	100%	90%	100%			90%			100%		100%
Indicador SLA	90%	75%	85%	99%	90%	75%	85%	99%	90%	75%	85%	99%

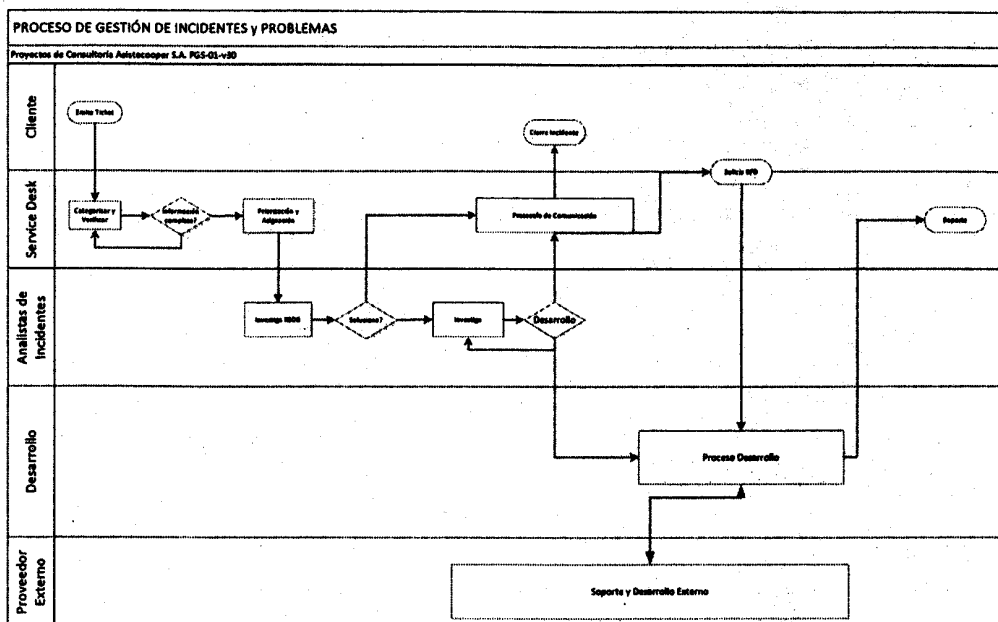
Horas de Desarrollo Utilizadas



	COAC Alianza	COAC Andaluza	COAC Atuntaqui	COAC Coopad	COAC Coopmezo	COAC Coopprogreso	COAC Cotacollao	COAC Pablo Muñoz Vega	COAC Policía Nacional	COAC Tulcan
■ OCT	C	48	48	0	0	0	48	C	0	0
■ NOV	11	48	48	13	27	42	48	13	48	0
■ DIC	39	48	25	25	25	25	25	25	25	30

Como puntos neurálgicos se implementado procesos para la resolución de incidentes así como para el desarrollo adoptando la metodología denominada SCRUM





Gracias al apoyo de cuatro cooperativas, quienes creyeron en el Proyecto de Huella Digital hoy es una realizada que nos permiten ofrecer un servicio único a nivel nacional, servicio diferenciador que marcara un hito en el sector financiero ya que podemos cubrir en gran parte el riesgo de falsificación de identidades apoyados en una gran red de cooperación compartiendo como fuente de consulta las huellas matriculadas por cada una de las cooperativas con las cuales el servicio arranco.

Sistemas de ayuda como IWIA, programa con el cual tres cooperativas están viendo los benéficos de tener un sistema de les permite generar valor para la cooperativa al considerarlo en el envío de campañas mediante uso de mensajes celular cubriendo la necesidad de tener una banca móvil a un costo realmente accesible y de fácil administración.

Considerando un año hemos conseguido cumplir con 61% del plan estratégico planteado por la Gerencia General, e impulsado nuevos proyectos nos permite ponernos a un nivel competitivo con empresas que llevan varios años ofreciendo servicios a nivel cooperativo, consideramos que estamos cumpliendo con nuestros objetivos potencializando a Asistecooper y llevándola a convertirse en poco tiempo en una empresa que está siendo reconocida en el sector cooperativo.

Seguros de seguir contando con el apoyo de los directores quienes han confiado en la administración, apoyando las iniciativas de mejora estamos convencidos que en el periodo restante de la gestión el nombre Asistecooper será un referente en el mercado cooperativo nacional.

Atentamente


Asistecooper S.A.
Asistencia Tecnológica Cooperativa

Ing. Patricio Rubio U.
Gerente General
Asistecooper S. A.



RAZON: DE ACUERDO CON EL NUMERAL CINCO DEL ARTICULO
DIECHOCHO DE LA LEY NOTARIAL DCEY PE QUE LA COPIA(S) QUE
ANTECEDE(N) CONSTANTE(S) DE CUATRO FOJA(S) UTILES
FS (SON IGUALES) AL DOCUMENTO PRESENTADO ANTE LA
NOTARIA TRIGESIMO PRIMERA DEL CANTON.
QUITO, 05 - Septiembre 2011


Dra. Mariela Pozo Acosta
NOTARIA TRIGESIMO PRIMERA DEL CANTON QUITO



