

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2011

GERENCIA GENERAL

ASISTECOOPER S.A.

Quito, Enero de 2012

Asistencia Tecnológica Cooperativa Asistecooper S. A., durante el año 2011 ha impulsado cambios importantes que han servido para generar líneas base para la estabilización de la versión de COBIS manejada por el grupo de Cooperativas socias, tanto así que actualmente a diciembre 2011 hemos logrado una estandarización en el grupo manejando una versión única en sus ambientes de producción, si bien existen cooperativas que no han actualizado su versión en los ambientes de producción nos han informado los cronogramas de actualización que estarían ejecutando para conseguir los compromisos establecidos.

A partir de enero y hasta el mes de mayo Asistecooper manejo un total de 365 incidentes divididos de la siguiente manera:

Incidentes Abiertos

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
COAC Alianza	4	11	15	12	19	61
COAC Andalucía	2	13	3	3	12	33
COAC Atuntaqui	3	4	3	4	6	20
COAC Coopad	12	12	22	12	20	78
COAC Coopmego	3	6	5	2	1	17
COAC Cooprogreso	5	4	2	11	6	28
COAC Cotacollao	6	6	3	5	7	27
COAC Pablo Muñoz Vega	10	5	7	7	9	38
COAC Policía Nacional	11	6	5	6	11	39
COAC Tulcán	3	2	7	5	7	24
Total	59	69	72	67	98	365

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

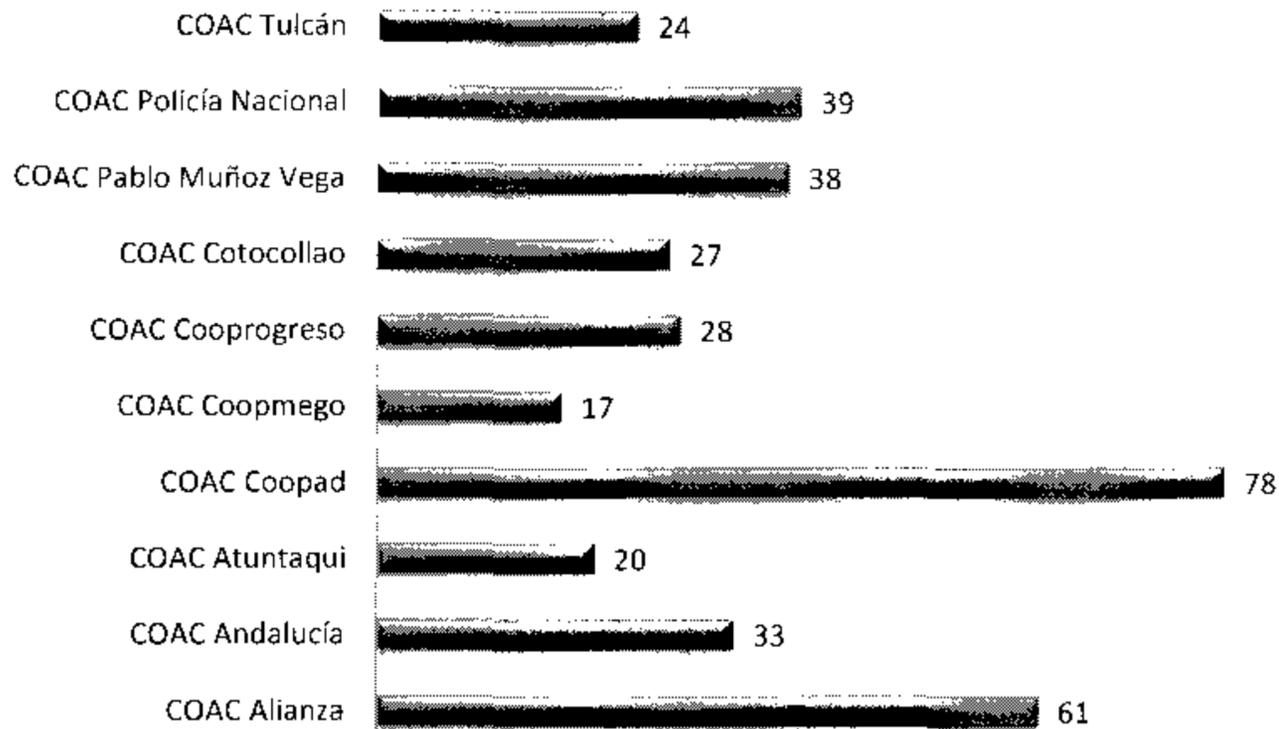
Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec



AsisteCooper S.A.
Asistencia Tecnológica Cooperativa

Nro. Incidentes Enero - Mayo 2011



Mismos requerimientos que conllevan a una utilización de horas de:

Horas Utilizadas en Incidentes

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
COAC Alianza	17:45	59:00	50:45	66:30	64:00	258:00
COAC Andalucía	3:00	35:45	2:30	15:15	15:30	72:00
COAC Atuntaqui	13:00	10:30	17:30	8:45	17:00	66:45
COAC Coopad	60:15	34:00	90:45	88:30	60:45	334:15
COAC Coopmego	6:00	44:00	24:30	7:30	2:30	84:30
COAC Cooprogreso	20:30	25:45	51:15	35:45	31:15	164:30
COAC Cotacollao	30:00	33:00	19:00	23:30	39:30	145:00
COAC Pablo Muñoz Vega	53:30	17:45	35:00	36:45	39:30	182:30
COAC Policía Nacional	72:00	41:45	23:45	28:30	44:15	210:15
COAC Tulcán	7:00	5:45	31:45	28:45	61:30	134:45
Total	283:00	307:15	346:45	339:45	375:45	1652:30

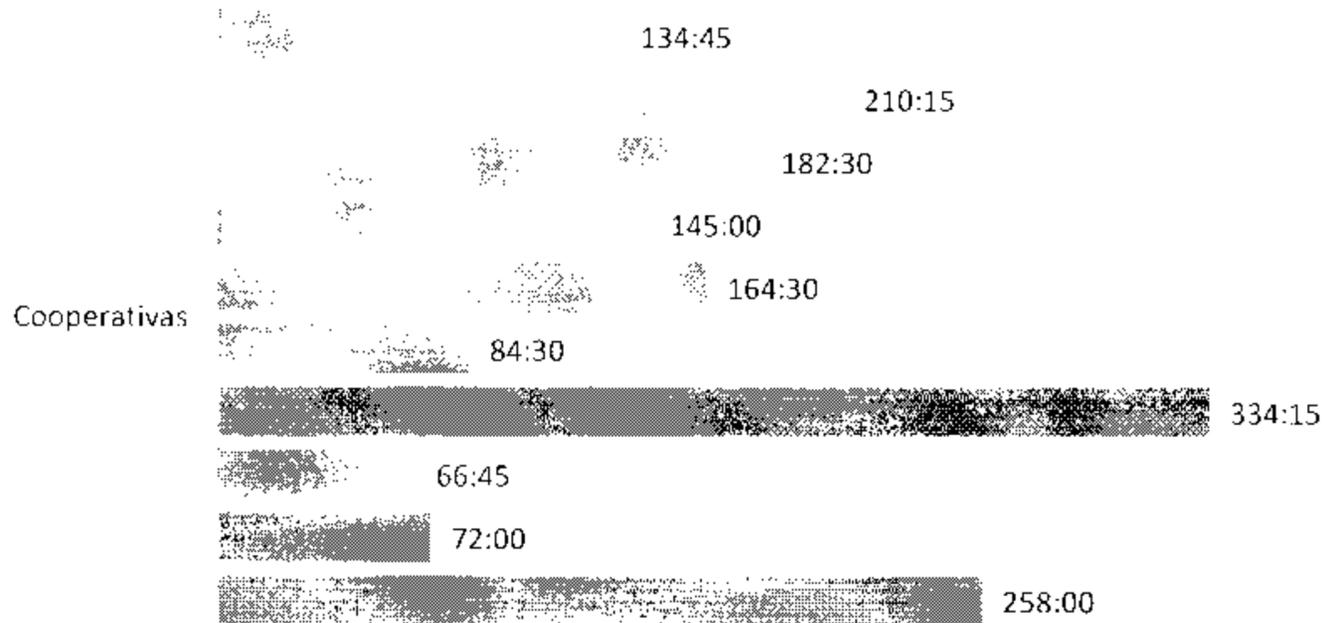
www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Telf.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

- COAC Tulcán
- COAC Cotocollao
- COAC Coopad
- COAC Alianza
- COAC Policía Nacional
- COAC Cooprogreso
- COAC Atuntaqui
- COAC Pablo Muñoz Vega
- COAC Coopmego
- COAC Andalucía



SOBRE DESARROLLOS

Nro. De Desarrollos

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
COAC Alianza	1	0	0	0	2	3
COAC Andalucía	2	1	0	0	2	5
COAC Atuntaqui	2	0	0	0	0	2
COAC Coopad	0	0	0	0	0	0
COAC Coopmego	2	0	1	1	0	4
COAC Cooprogreso	6	1	4	2	4	17
COAC Cotocollao	0	0	0	0	0	0
COAC Pablo Muñoz Vega	0	0	0	0	0	0
COAC Policía Nacional	3	3	2	0	1	9
COAC Tulcán	0	0	0	0	0	0
Total	16	5	7	3	9	40
GRUPO	5	11	2	3	6	27
						107

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

Nro. DESARROLLOS ENERO - MAYO 2011

GRUPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
COAC Tulcán	0					0
COAC Policía Nacional	372:48	107:31	29:01	9:19	51:22	570:01
COAC Pablo Muñoz Vega	31:48	40:31	16:16	9:19	21:22	119:16
COAC Cotacollao	31:48	40:31	16:16	9:19	20:22	118:16
COAC Cooprogreso	31:48	57:31	193:16	22:19	111:52	416:46
COAC Coopmego	34:38	40:31	88:16	41:19	21:22	226:06
COAC Coopad	31:48	40:31	16:16	9:19	20:22	118:16
COAC Atuntaqui	136:48	40:31	16:16	9:19	20:22	223:16
COAC Andalucía	80:48	115:31	21:04	9:19	102:07	328:49
COAC Alianza	69:30	40:31	16:16	9:19	83:37	219:13

Horas de desarrollo

Horas Utilizadas en Desarrollo

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
COAC Alianza	69:30	40:31	16:16	9:19	83:37	219:13
COAC Andalucía	80:48	115:31	21:04	9:19	102:07	328:49
COAC Atuntaqui	136:48	40:31	16:16	9:19	20:22	223:16
COAC Coopad	31:48	40:31	16:16	9:19	20:22	118:16
COAC Coopmego	34:38	40:31	88:16	41:19	21:22	226:06
COAC Cooprogreso	31:48	57:31	193:16	22:19	111:52	416:46
COAC Cotacollao	31:48	40:31	16:16	9:19	20:22	118:16
COAC Pablo Muñoz Vega	31:48	40:31	16:16	9:19	21:22	119:16
COAC Policía Nacional	372:48	107:31	29:01	9:19	51:22	570:01
COAC Tulcán	31:48	40:31	16:16	9:19	21:52	119:46
Total	853:32	564:10	429:13	138:10	474:40	2459:45

Horas Desarrollo Enero - Mayo 2011

COAC Tulcán	119:46
COAC Policía Nacional	570:01
COAC Pablo Muñoz Vega	119:16
COAC Cotacollao	118:16
COAC Cooprogreso	416:46
COAC Coopmego	226:06
COAC Coopad	118:16
COAC Atuntaqui	223:16
COAC Andalucía	328:49
COAC Alianza	219:13

Como se puede observar los primeros meses del año existía una demanda considerable respecto a cambios a la versión que manejaba cada cooperativa.

A partir del mes de Junio se impulso un cambio en el versionamiento del Core respecto a los primeros meses del año, retomando los comités técnicos, de activas y pasivas, que hacia varios meses no se llevaban a cabo. Se puso en conocimiento del comité técnico la metodología para llevar el versionamiento y manejo de los requerimientos de desarrollo, resolviendo en conjunto apoyar el cambio a la forma de llevar las versiones en el grupo, siendo aceptada la moción de una estandarización de la versión, obligando así a las cooperativas a tener actualizados sus ambientes en base la versión que libere Asistecooper con no mas de dos meses de retraso. Esta decisión provoco que todas las cooperativas se verían obligadas a actualizarse a la versión línea base que manejaría Asistecooper a partir del mes de julio.

Esta decisión fue aprobada por el comité mismo que se comprometió a realizar las actualizaciones liberadas por Asistecooper, mismo que serviría de base para la generación del nivel de Acuerdo de Servicio (**SLA** por sus siglas en ingles) para los soportes a incidentes y desarrollos posteriores.

La generación de la versión línea base permitió a Asistecooper llevar un control de las versiones utilizadas en las cooperativas así como minimizar el número de incidentes generados por las cooperativas.

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec



De igual manera la generación de la versión línea base permitió mantener un control sobre los desarrollos que las socias solicitaban, ya que los mismos pasan por el comité técnico quien será el único ente encargado de autorizar un desarrollo que afecte a la versión única, esta medida permitió controlar la gran demanda de desarrollos que existían por parte de las cooperativas como se pudo evidenciar en los primeros meses del año.

Asistecooper acompañó a las socias en sus procesos de actualización apoyando de manera remota y/o presencial para que los compromisos de actualización sean cumplidos.

Si bien los pasos dados para mejorar el servicio de soporte y mantenimiento de COBIS manteniendo una versión única han sido complejos por la demanda que se ha presentado por parte de las cooperativas socias que se encontraban desactualizadas - en algunos casos por más de dos años- los resultados obtenidos en el transcurso del segundo semestre de gestión ha tenido un balance positivo y están reflejando el trabajo de las personas que conforman el área de soporte y mantenimiento.

Con la creación del SLA de servicios entre Asistecooper y las cooperativas nos permite evaluar y mejorar 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.

De igual manera Asistecooper comprometida con el crecimiento y mejoramiento de sus socias en el mes de febrero y marzo dictó charlas de capacitación en todos los módulos COBIS a las cuales asistieron personal técnico y operativo de las cooperativas, cabe mencionar que adicionalmente las cooperativas han solicitado capacitaciones posteriores mismas que han sido dictadas en las instalaciones de los socios.

El área de consultoría generó un portafolio de servicios que las cooperativas socias requieren y que empresas y firmas de consultoría ofrecen a precios elevados. Considerando como ventaja competitiva el mercado cautivo que existe en Asistecooper el portafolio de productos y servicios generado cumplía con la mayoría de necesidades de las cooperativas, el mismo que fue dado a conocer a todas y cada una de las socias para que puedan hacer uso de los servicios a un costo significativamente menor e incluso en determinados servicios de manera gratuita.

De igual manera las alianzas estratégicas con empresas como Lynxs, representante certificado de la prestigiosa marca AVAYA nos permitió ofrecer servicios de Telefonía IP y Video conferencia, cumpliendo con las expectativas de la cooperativa socias que confió en el producto de la alianza estratégica.

Los profesionales con certificaciones internacionales en diferentes ámbitos permitió desarrollar proyectos de importante envergadura; como podemos evidenciar en el siguiente cuadro resumen:

1. Riesgo Operativo
 - a. COAC Tulcán

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso
Telf.: (593-2)2222821 / 2238840
e-mail: info@asistecooper.com.ec

2. Evaluaciones de Planes de contingencia
 - a. COAC Policía Nacional
 - b. COAC Tulcán
3. Telefonía IP
 - a. COAC Policía Nacional
4. Video Conferencia
 - a. COAC Policía Nacional
5. Mesa de Ayuda
 - a. COAC Policía Nacional
 - b. COAC Alianza del Valle

Dando resultados positivos y generando valor agregado a las socias que utilizaron los servicios adicionales.

Gracias al apoyo de cuatro cooperativas, quienes creyeron en el Proyecto de Huella Digital hoy es una realidad que nos permiten ofrecer un servicio único a nivel nacional, contando ya con una base de 220.000 (doscientas veinte mil) huellas matriculadas que están siendo consultadas por las cooperativas socias que integran el servicio. Este servicio diferenciador que ha marcado 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. Nuevos desarrollos y requerimientos de integración de huella como controles y autorizaciones en COBIS, retiro sin libreta, entre otros que pueden dar a las cooperativas una ventaja competitiva ante sus socios por la seguridad que conlleva los procesos biométricos en las transacciones.

Proyectos como el que actualmente estamos trabajando en conjunto con la COAC Policía Nacional, quienes confiando en la solución de huella digital provista por Asistecooper ha impulsado la implementación de la misma en los cajeros automáticos, lo cual nos convertiría en el primer y único centro de validación de huellas para retiros de cajeros, junto con la COAC Policía Nacional sería la primera institución financiera a nivel nacional brindar este servicio. Con el apoyo de Diebold se están realizando las validaciones y certificaciones para que el proyecto se complete en los tiempos previstos y cumpla con las expectativas de nuestra cooperativa socia.

Considerando los cambios importantes que se han realizado en el año hemos conseguido cumplir con 61% del plan estratégico planteado por la Gerencia General (Anexo 1), 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 una empresa que está siendo reconocida en el sector cooperativo.

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec



Las conversaciones mantenidas con Cobiscorp nos permiten avanzar en la negociación de mejoras en las propuestas ya sea para cambio al COBIS CEN o para mejorar las condiciones actuales del Cobis con proyectos como la repotenciación y tuning de cobis con lo cual la versión actualmente manejada por el grupo podría verse mejorada significativamente, existiendo un interés por parte de Cobiscorp en que Asistecooper se convierta en el único canal autorizado para venta y soporte a nivel cooperativo nacional.

Seguros de seguir contando con el apoyo tanto de los directores, así como de las cooperativas socias que han confiado en la administración actual con su gente, apoyando las iniciativas de mejora estamos convencidos que Asistecooper seguida mejorando y brindando el soporte que las cooperativas socias requieren.

Atentamente

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

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Telf.: (593-2)2222821 / 2238840

Asistecooper S.A. - RUC: 090100010000000000