

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2012

GERENCIA GENERAL

ASISTECOOPER S.A.

Quito, Abril de 2013

Asistencia Tecnológica Cooperativa Asistecooper S. A., durante el año 2012 ha mantenido y estabilizado la versión única COBIS manejada por el grupo de Cooperativas socias, con lo cual a diciembre 2012 logramos una estandarización en el 80% de las cooperativas socias en sus ambientes de producción, si bien existen cooperativas que no han actualizado su versión en los ambientes de producción han informado los cronogramas de actualización que estarían ejecutando para cumplir los compromisos establecidos.

A través del uso de la herramienta SysAid para la función de Mesa de Ayuda hemos registrado todas y cada una de las incidencias de las socias, obteniendo un registro total de 612 requerimientos divididos en seis categorías como son: Bugs (errores de Cobis), Cambios al aplicativo (requerimientos de nuevos desarrollos), Capacitación a usuarios, Incidentes, Requerimientos de información, Soporte a operación, trabajos requeridos.

SOBRE INCIDENTES

Los incidentes reportados han sido resueltos basados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que actualmente se mantiene firmado con las socias, mismos que se detallan a continuación:

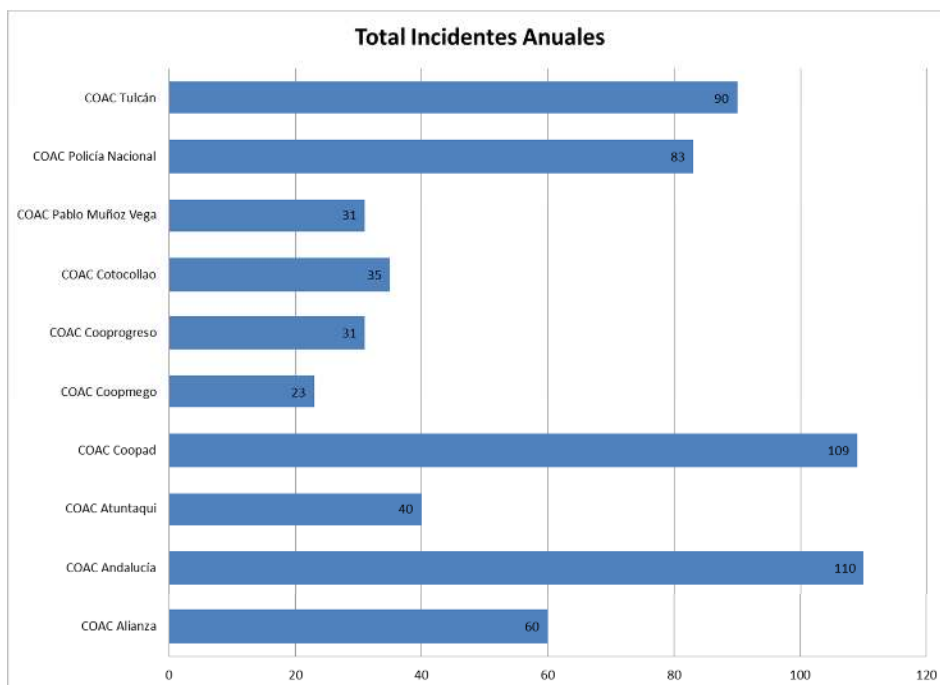
www.asistecooper.com.ec

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

Telf.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

Incidentes Abiertos		
	CORTE A DICIEMBRE	Total
COAC Alianza	60	60
COAC Andalucía	110	110
COAC Atuntaqui	40	40
COAC Coopad	109	109
COAC Coopmego	23	23
COAC Cooprogreso	31	31
COAC Cotacollao	35	35
COAC Pablo Muñoz Vega	31	31
COAC Policía Nacional	83	83
COAC Tulcán	90	90
Total	612	612



Del total de incidentes reportados se ha prestado un servicio con un total de horas:

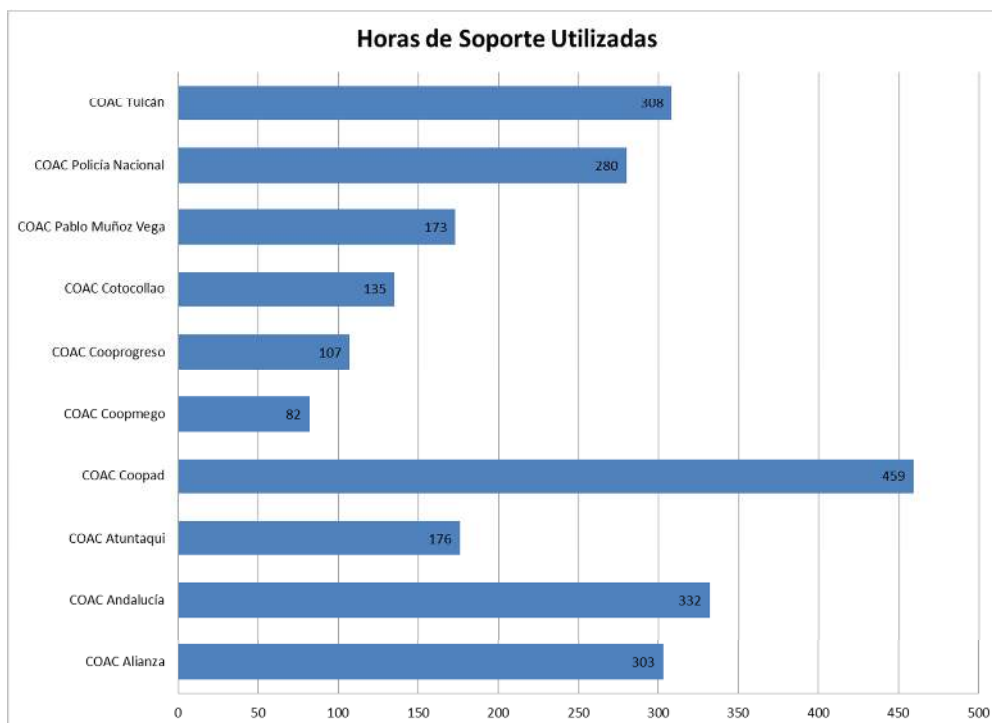
www.asistecooper.com.ec

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

Telf.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

Horas Utilizadas en Incidentes		
	CORTE A DICIEMBRE	Total
COAC Alianza	303	303
COAC Andalucía	332	332
COAC Atuntaqui	176	176
COAC Coopad	459	459
COAC Coopmego	82	82
COAC Cooprogreso	107	107
COAC Cotacollao	135	135
COAC Pablo Muñoz Vega	173	173
COAC Policía Nacional	280	280
COAC Tulcán	308	308
Total	2355	2355



Todas las horas reportadas en la resolución de incidentes y soporte a usuario son consolidados en un informe de cumplimiento mensual, enviados a Gerencias y Jefaturas Técnicas, así como informes a enviados a Gerencias Generales mismos que están dentro de los acuerdos del SLA.

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

Los reportes comparativos sobre la resolución de incidentes del año 2011 y 2012 son importantes ya que en algunos casos se vio un incremento en el reporte de incidentes debido a la estandarización de versión

	Cantidad de solicitudes	
	2011	2012
COAC Alianza del Valle	90	60
COAC Andalucía Ltda	48	110
COAC Atuntaqui Ltda.	33	40
COAC Cooprogreso Ltda.	17	31
COAC Cotacollao Ltda.	58	35
COAC Pablo Muñoz Vega	51	31
COAC Policía Nacional	72	83
COAC Tulcan Ltda	50	90
COOP MEGO	21	23
COOPAD	137	109
TOTAL	577	612

Como podemos observar el incremento de incidencias fue en determinados casos importante, sin embargo el tiempo de resolución de los mismos disminuyo, como podemos ver en el siguiente cuadro

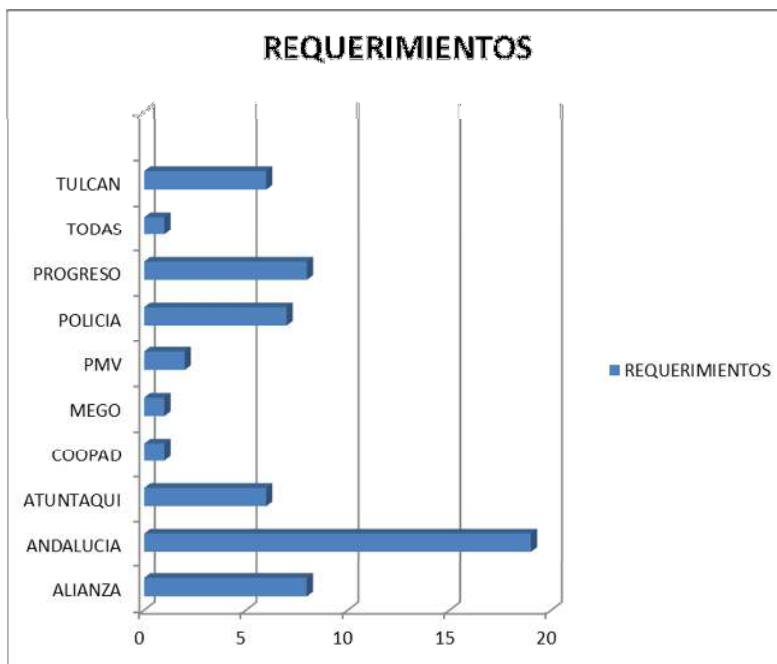
	HORAS	
	2011	2012
COAC Alianza del Valle	359:30	303:00
COAC Andalucía Ltda	139:15	332:45
COAC Atuntaqui Ltda.	125:45	176:30
COAC Cooprogreso Ltda.	89:15	107:15
COAC Cotacollao Ltda.	293:15	135:15
COAC Pablo Muñoz Vega	228:45	173:30
COAC Policía Nacional	351:00	280:00
COAC Tulcan Ltda	252:15	308:45
COOP MEGO	103:15	82:15
COOPAD	526:15	459:30
TOTAL	2468:30	2358:45

SOBRE DESARROLLOS

Como establece el procedimiento aprobado por las socias todos los requerimientos de desarrollo solicitado por las socias han sido sometidos a una aprobación por parte del comité técnico, quienes han aprobado y negado desarrollos que robustezcan la versión única

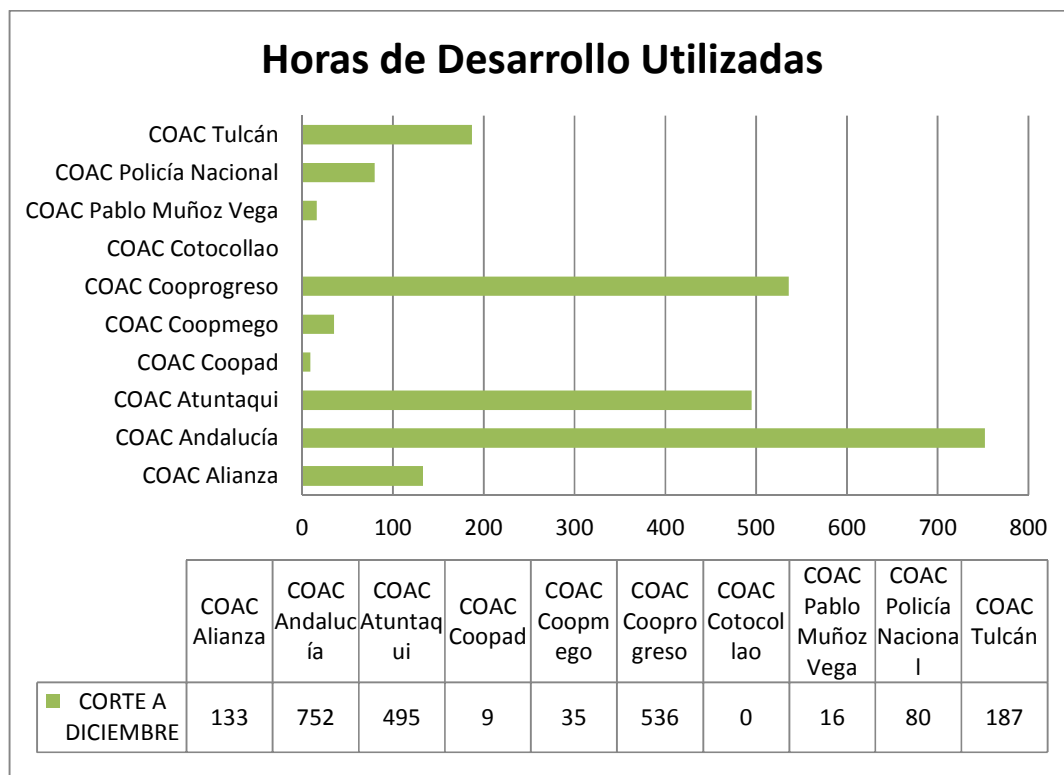
Los requerimientos de desarrollos ingresados son

COOPERATIVA	REQUERIMIENTOS
ALIANZA	8
ANDALUCIA	19
ATUNTAQUI	6
COOPAD	1
MEGO	1
PMV	2
POLICIA	7
PROGRESO	8
TODAS	1
TULCAN	6
Total general	59



Utilizando un número de horas

Horas Utilizadas en Desarrollo		
	CORTE A DICIEMBRE	Total
COAC Alianza	133	133
COAC Andalucía	752	752
COAC Atuntaqui	495	495
COAC Coopad	9	9
COAC Coopmego	35	35
COAC Cooprogreso	536	536
COAC Cotocollao	0	0
COAC Pablo Muñoz Vega	16	16
COAC Policía Nacional	80	80
COAC Tulcán	187	187
GRUPO	56	56
Total	2243	2243



Los comités técnicos que se han llevado a cabo han sido de mucha ayuda para el mantenimiento de la versión única que actualmente estamos manejando como Asistecooper, ya que en los mismos se están tomando las decisiones que las cooperativas consideran prudente respecto a los desarrollos y modificaciones a la versión.

Asistecooper en el mes de Noviembre dictó charlas de capacitación en todos los módulos COBIS (excepto contabilidad), cabe mencionar que adicionalmente las socias han solicitado capacitaciones personalizadas, mismas que han sido dictadas en las instalaciones de las socias.

Adicionalmente el área de Soporte y Mantenimiento ha promovido y presentado planes de proyectos que potencialicen la versión única Asistecooper, trabajando en la negociación y calificación de propuestas, primando el concepto de economía de escala que a dado grandes beneficios a todas y cada una de las cooperativa socias:

1. Tesorería
2. Tuning
3. Banca Comunal
4. Internet Banking

Sin embargo los mismos fueron archivados ya que no hubo el apoyo mayoritario de las cooperativas socias.

Proyectos importantes solicitados por las socias, ya sea por requerimientos de los entes de control, así como requerimientos de negocio como podemos evidenciar en el siguiente cuadro resumen:

1. Modificación de Estructuras SBS
 - a. Grupo de Cooperativas
2. Cambio de Plan Contable
 - a. Grupo de Cooperativas
3. Nuevo Módulo de Bóveda
 - a. COAC Cooprogreso
 - b. COAC Tulcán
 - c. COAC Alianza del Valle
 - d. COAC COOPAD
 - e. COAC Andalucía

En virtud de que Asistecooper desarrolla y entrega funcionalidades que solventan los requerimientos de las Cooperativas socias, ya sea por regulaciones o necesidades del negocio, la versión única que actualmente manejamos está comprendida por una variedad de

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

parametrizaciones que permiten a las socias crear o definir funcionalidad o variedad de productos, basados en lo expuesto y con miras a que la versión única mantenida sea explotada en su totalidad por todas sus socias, Asistecooper realizó la primera fase del proyecto GAP análisis que permitirá, mediante un levantamiento de funcionalidades y parámetros de activación detectar el grado de utilización que mantiene cada una de las socias sobre la versión puesta en su ambiente de producción.

Para la promoción de la marca y posicionamiento de Asistecooper en el mercado cooperativo fuimos invitados a conformar el grupo selecto de auspiciantes de la III Convención Financiera Cooperativa donde formamos parte activa para enfocar la inclusión financiera con equidad social, en la misma tuvimos la oportunidad de dar a conocer nuestro catálogo de productos y servicios a todas las cooperativas y entidades asistentes, posicionando a Asistecooper como la alternativa para seleccionar diversidad de soluciones a requerimientos técnicos y financieros.

PROYECTOS Y CONSULTORÍA

El área de Consultoría generó un portafolio de productos y servicios que las cooperativas socias requieren, ya sea por normativa o por necesidades propias del negocio.

El portafolio de productos y servicios fue dado a conocer a todas y cada una de las socias para que puedan hacer uso de los servicios a un costo competitivo en el mercado.

La firma de alianzas estratégicas con empresas como:

- **Lynxs**, representante certificado de la prestigiosa marca AVAYA nos permite ofrecer servicios de Telefonía IP y Video conferencia,
- **Team Sourcing**, nos permite ofrecer a las socias mensajería celular masiva así como productos de como mensajería USSD (mensajería segura),
- **EVOLUTIONET**, seguridad perimetral con equipos FORTINET, seguridad de aplicativos WEB con WEB APP Firewalls Fortinet, afinamiento de redes,
- **DREAMLABS – EVOLUTIONET**, nos permite ofrecer el servicios de Hackeo Ético, test de penetración, cursos de Hackeo Ético.
- **BIOMÉTRIKA**, servicios de control biométrica con Huella Digital, reconocimiento facial
- **NEW HORIZONTZ**, servicios de capacitación integran en variados temas, tanto técnicos como de fortalecimiento de personal
- **BUSINESS MIND**, capacitación técnica especializada

El área desarrolló proyectos importantes como podemos evidenciar en el siguiente cuadro resumen:

5. Desarrollo del Plan de continuidad de TI (ITSCM)
 - a. COAC Policía Nacional
6. Implementación de la Mesa de Ayuda basado en ITIL

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

- a. COAC Policía Nacional
- 7. Auditoria Informática
 - a. COAC Alianza del Valle
- 8. Hackeo Ético
 - a. COAC Policía Nacional
- 9. Eliminación de cartolas
 - a. COAC Policía Nacional
- 10. Inhibidores Celulares
 - a. COAC Cooprogreso
 - b. COAC Atuntaqui
 - c. COAC Tulcán
 - d. COAC Alianza del Valle
 - e. COAC Cotacollao
 - f. COAC COOPAD
- 11. Plataforma de mensajería celular IWIA
 - a. COOP Cooprogreso
- 12. Capacitación Excel financiero
 - a. COAC Alianza del Valle
 - b. COAC COOPAD
 - c. COAC
- 13. Capacitación PMP
 - a. COAC Andalucía
- 14. Capacitación SQR
 - a. COAC Atuntaqui

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

Actualmente el Proyecto de Huella Digital nos permite ofrecer un servicio único a nivel nacional, contando ya con una base de 352.000 (trescientas cincuenta y dos mil huellas matriculadas) que están siendo consultadas por las cooperativas socias que integran el servicio. Este servicio ha marcado un valor agregado en las socias que lo utilizan ya que con el mismo se puede cubrir de manera diferenciada el riesgo de falsificación de identidades (una de las principales causas de estafas) apoyados en la red de cooperación creada. Nuevos controles desarrollos utilizando Huella digital, mismos que integrados a los procesos COBIS han permitido a las cooperativas presentar una ventaja competitiva visible ante sus socios por la seguridad que conlleva los procesos biométricos en las transacciones.

Proyectos como trabajados en conjunto con la COAC Policía Nacional, apoyándose en la solución de huella digital provista por Asistecooper han implementado cajeros automáticos con el servicio de Huella Digital provisto, lo cual convierte al servicio en el primer y único centro de validación de huellas para retiros de cajeros automáticos. Así como la COAC Policía

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

Nacional sería la primera institución financiera a nivel nacional en brindar este servicio diferenciado.

Considerando los cambios importantes que se han mantenido en el año hemos conseguido cumplir con 81% del plan estratégico planteado por la Gerencia General (Anexo 1), e impulsado nuevos proyectos que nos permite ubicarnos en un nivel competitivo con empresas que llevan varios años ofreciendo servicios a sector cooperativo, consideramos que estamos cumpliendo con nuestros objetivos y asumiendo nuevos retos que las socias nos solicitan les apoyemos, potencializando a Asistecooper y llevándola a convertirse en una empresa que está siendo reconocida en el sector cooperativo.

El año 2012 fue marcado por una estabilidad en el equipo de trabajo que forma Asistecooper, incorporando y sociabilizando un reglamento interno de trabajo que norma la conducta así como el actuar del personal en su trabajo diario cumpliendo con políticas y normas de beneficio para Asistecooper.

El año 2012 se dictaron capacitaciones para el personal de Asistecooper en Manejo y Administración de proyectos, lo cual nos permite manejar una metodología y llevar un control sobre los proyectos que estamos manejando con las cooperativas socias, ya sea en el área de desarrollo así como proyectos de consultoría. De igual manera la capacitación al personal en manejo de problemas y trabajo en equipo nos permitió mejorar nuestra relación con las socias.

A finales del año, se incorporó un recursos especialista en el manejo de incidentes Cobis que vienen a fortalecer al área de soporte, de igual manera a final del año se incorpora un recurso especialista adicional, con el cual se crea el área de control de calidad para los desarrollos, con lo cual se crea un proceso que permitirá que todas las liberaciones que Asistecooper realice de los desarrollos que sean hechos sean previamente probados y certificados antes de ser pasados a las cooperativas socias.

La incorporación de las NIIF's al manejo de las cuentas contables de Asistecooper nos ha permitido cumplir con las exigencias de ley, lo cual nos permite estar al día en cumplimiento normativo.

Agradecidos por el apoyo de Directivos, así como de las cooperativas socias que han creído en la propuesta de mejora y crecimiento, todo el equipo humano que confirmamos Asistecooper seguirá 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
e-mail: info@asistecooper.com.ec

ANEXO 1

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2010 - 2012						
Num.	Objetivo	Objetivos específicos	Estrategias	INDICADORES		Avance
				Indicador	Meta	
1	FORTALECER LA ESTRUCTURA DE SERVICIO A LOS ASOCIADOS	Cumplir con los requerimientos de las cooperativas asociadas, (desarrollo y soporte)	Busqueda, selección y contratación de personal con conocimientos específicos de COBIS (Activas, Pasivas)	Requerimientos cumplidos	100%	100%
		Definir políticas y controles internos.	Capacitar al personal de Asistecooper en la implementación de mejores prácticas (ITIL) y metodologías de control (COBIT)	2 charlas dictadas internamente	6 charlas internas 2010	80%
			Crear, modificar y/o actualizar políticas internas (Seguridad, control, monitoreo, implementación, etc.)	Desarrollar 100% de procedimientos internos para la compañía	100% implementadas las políticas (implementación y concientización)	100%
2	DEFINIR ESTANDARES DE SERVICIOS ACTUALES	Programar actividades (tiempos) de personal interno y externo, asignando límites a las tareas o requerimientos.	Crear un cronograma individual para cada técnico asignando tareas y tiempos de entrega de las mismas.	Planificación de actividades por persona	100% de requerimientos planificados	100%
		Definición de una matriz única de servicios ofrecidos para las cooperativas.	Definir una matriz de servicios única en conjunto con los técnicos de las cooperativas	Matriz creada	100% de actividades cubiertas	100%
	IMPLEMENTAR NUEVOS SERVICIOS	Implementar servicio de huella digital en las cooperativas socias y cooperativas clientes que deseen el servicio.	Convenio de servicios con empresa proveedora y/o compra de equipos y SW base	Servicio implementado	100% de socios	40%
		Implementar de Telefonía IP con todas las cooperativas	Utilizar el ancho de banda existente mediante telefonía IP minimizando costos de llamadas entre las cooperativas y Asistecooper	Servicio implementado	100% de socios	20%
		Implementar Sw de mensajería celular para transacciones	Comprar fuentes de SW para transacciones mediante mensajes de celular	Servicio implementado	50% de socios	100%
		Ofrecer Servicios de negociación única para capacitación tecnológica a cooperativas	alianzas con proveedores de capacitación para ofrecer el servicio en base a necesidades específicas de las cooperativas	planes corporativos de capacitación	80% socios	100%
		Ofrecer Servicios de DBA (Data Base Administrator) Soporte y mantenimiento de bases de datos de las cooperativas (Sybase)	negociación con proveedor de servicio para un precio razonable para las cooperativas	Servicios específicos para mantenimiento.	100% de socios	0%
4	Desarrollo de requerimientos pendientes	Boveda	Incorporación de especialistas para el desarrollo de los productos	Servicio implementado	100% de socios	100%
		Lavado de activos	Búsqueda de programas específicos en el mercado	Presentación con proveedores	100% de socios	100%
		Riesgos de mercado	Búsqueda de programas específicos en el mercado	Presentación con proveedores	100% de socios	100%
5	Capacitar a personal operativo	Capacitar en Activas, Pasivas, Seguridades, Contabilidad	Solicitar cotizaciones a expertos fuera de	Capacitación dictada	100% de socios	100%
						81%

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

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