



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

EJERCICIO 2013 - GERENCIA GENERAL

ASISTECOOPER S.A.

Quito, Abril de 2014

Asistencia Tecnológica Cooperativa ASISTECOOPER S. A., en el ejercicio 2013 mantenido la versión COBIS manejada por el grupo de Cooperativas socias en su modalidad versión única, con lo cual se ha estandarizado en el 90% de las cooperativas socias sus ambientes de producción.

Con el uso de la herramienta SysAid por más de tres años para la función de Service Desk hemos logrado tener una madurez en la función de soporte de incidentes, registrado cada una de las incidencias presentadas en las socias, el total de incidencias solventadas suman 596 requerimientos ingresados en la herramienta, los mismos que se detallan a continuación.

INCIDENTES SOLVENTADOS

Los acuerdos firmados en el SLA, los incidentes reportados han sido resueltos en su totalidad, mismos que se detallan a continuación de manera independiente por cooperativa, así como las horas incurridas en la solución dadas a los requerimientos ingresados a través de la herramienta:

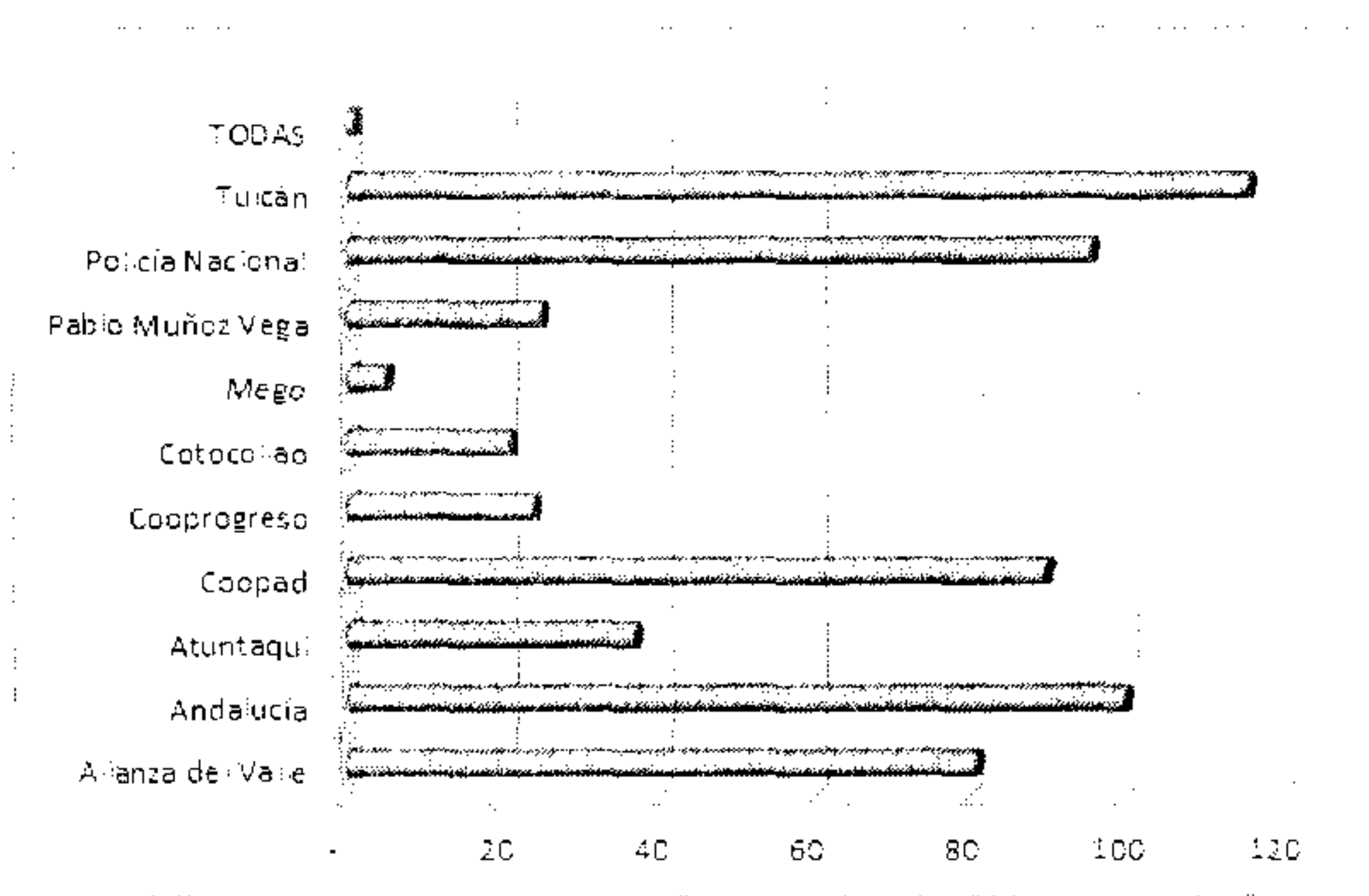
www.asistecooper.com.ec

© 2013 ASISTECOOPER S.A. Todos los derechos reservados.
Este documento es propiedad de ASISTECOOPER S.A.
Quito, Ecuador. 2013

**AsisteCooper S.A.**

Asistencia Tecnológica Cooperativa

COOPERATIVA	2013
Alianza del Valle	31
Andalucía	100
Atuntaqui	37
Coopad	90
Cooprogreso	24
Cotacollao	21
Mego	5
Pablo Muñoz Vega	25
Policia Nacional	96
Tulcán	116
TODAS	1
Total general	596



Las 596 incidencias ingresadas acumulan un total de 2985 horas incurridas por los especialistas en la solución de los mismos, como se detallan en el siguiente cuadro ilustrativo por cada cooperativa socia:

www.asistecooper.com.ec

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

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

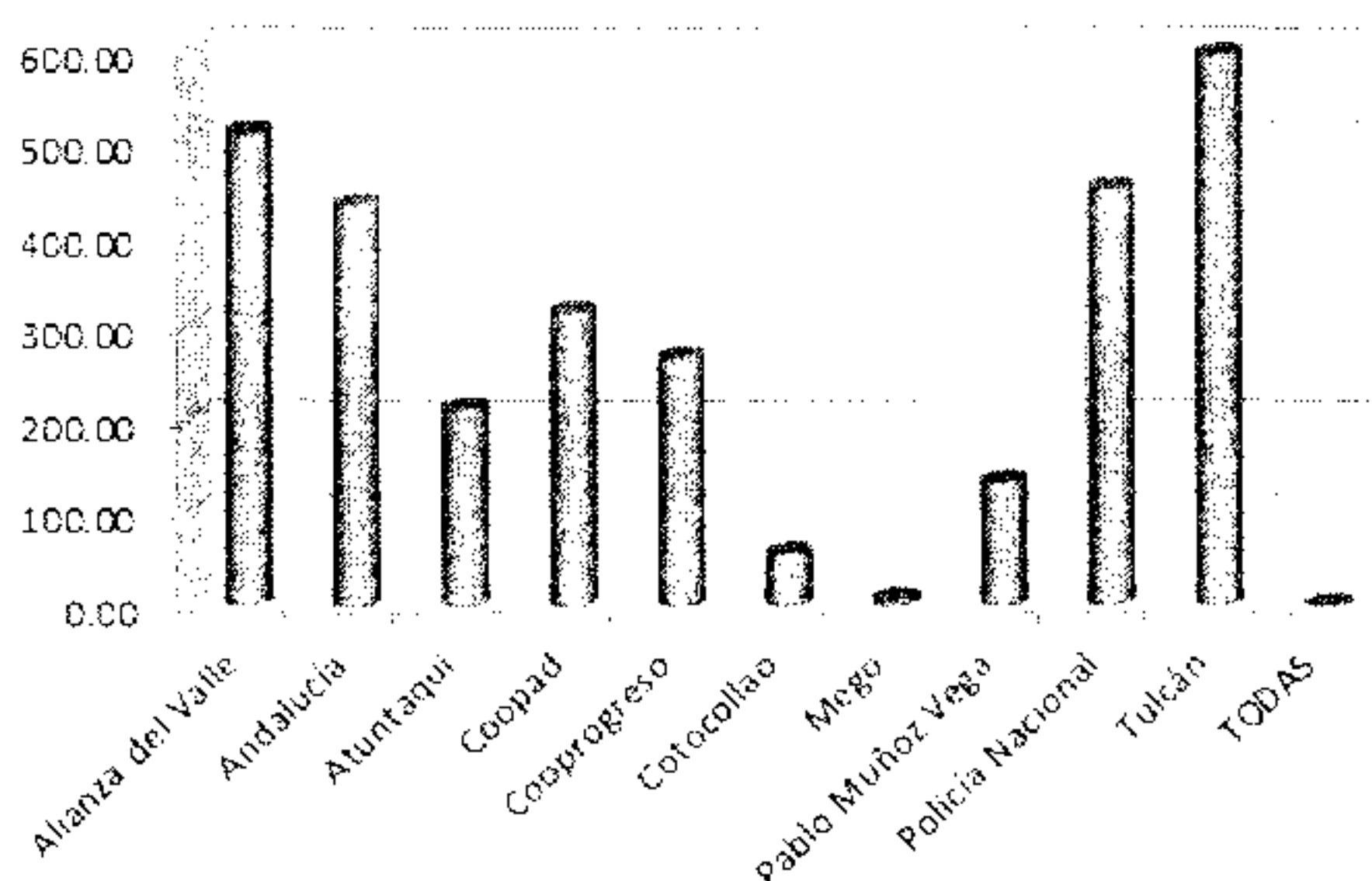
e-mail: info@asistecooper.com.ec



AsisteCooper S.A.

Asistencia Tecnológica Cooperativa

COOPERATIVA	2013
Alianza del Valle	503:00
Andalucía	433:15
Atuntaqui	213:45
Coopad	317:30
Coprogreso	263:00
Cotacollao	53:45
Mego	7:30
Pablo Muñoz Vega	134:30
Policia Nacional	449:45
Tulcán	592:00
TODAS	2:00
Total general	2985:00



El detalle mensual ha sido reportado a las Gerencias Generales, así como a las Gerencias y Jefaturas de tecnología de cada socia.

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

Un análisis comparativo sobre los incidentes del año 2012 y 2013 son importantes ya que en algunos casos se vio un incremento en el reporte de incidentes debido a la estandarización de versión y en otros casos se puede notar una disminución de los mismos, como podemos ver en el siguiente cuadro:

CANTIDAD DE SOLICITUDES		
COOPERATIVA	2012	2013
Alianza del Valle	60	81
Andalucía	110	100
Atuntaqui	40	37
Coopad	109	90
Cooprogreso	31	24
Cotacollao	35	21
Mego	23	5
Pablo Muñoz Vega	31	25
Policía Nacional	83	96
Tulcán	90	116
TODAS		1
Total general	612	596

Podemos observar que si bien se disminuyó el número de requerimientos de soporte el tiempo de resolución de los mismos aumento, como podemos observar en el siguiente cuadro

HORAS DE ATENCIÓN		
COOPERATIVA	2012	2013
Alianza del Valle	303:00	508:00
Andalucía	332:45	433:15
Atuntaqui	176:30	213:45
Coopad	459:30	317:30
Cooprogreso	107:15	268:00
Cotacollao	135:15	58:45
Mego	82:15	7:30
Pablo Muñoz Vega	173:30	134:30
Policía Nacional	280:00	449:45
Tulcán	308:45	592:00
TODAS		2:00
Total general	2358:45	2985:00

www.asistecooper.com.ec

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

Tel.: (593-2)2227821 / 2238840

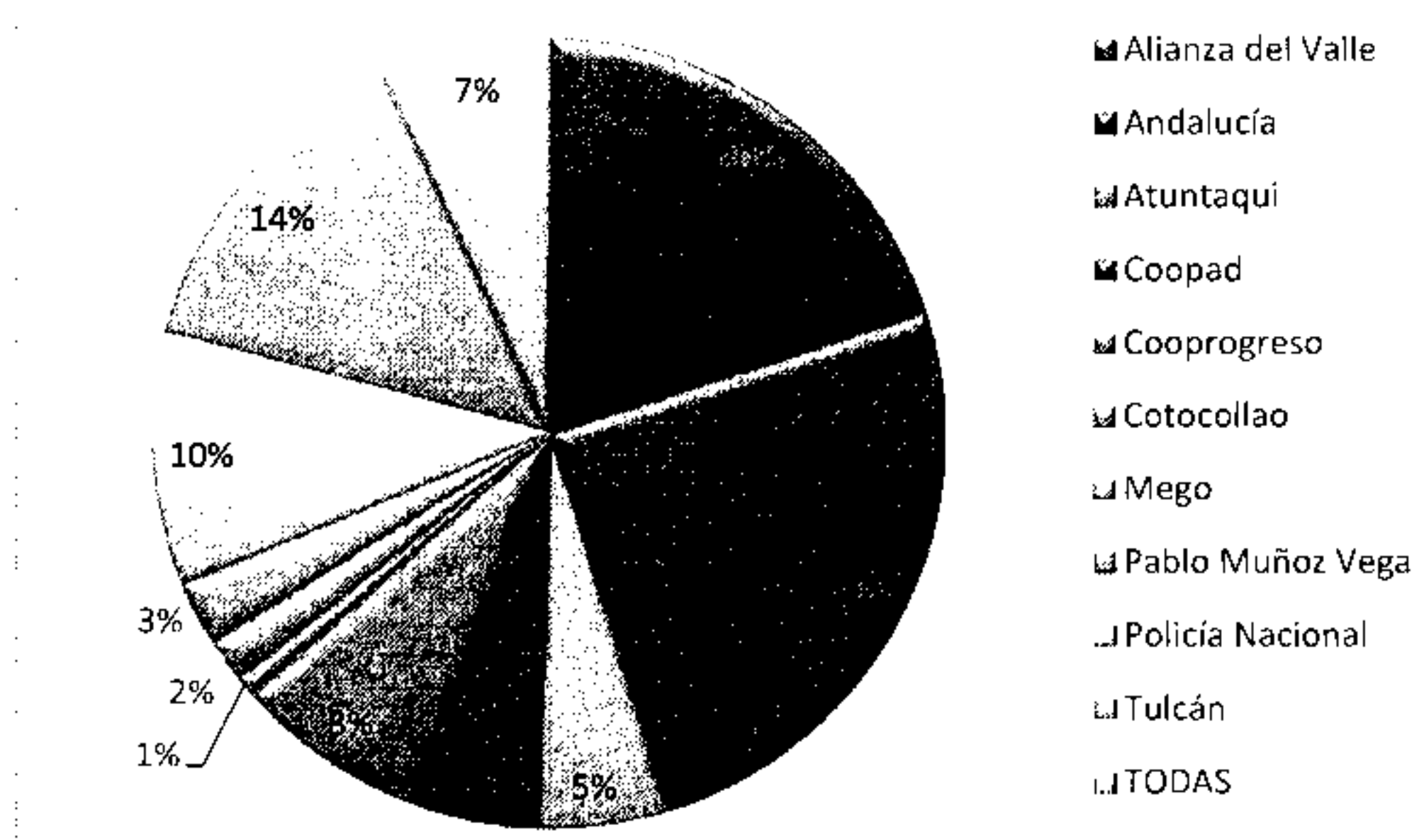
e-mail: info@asistecooper.com.ec

DESARROLLOS DE REQUERIMIENTOS

Como establece el procedimiento todos los requerimientos de desarrollo solicitado han sido sometidos a una aprobación por parte del comité técnico, quienes han aprobado y/o negado desarrollos mismos que nos han permitido fortalecer la versión única que se tiene en ASISTECOOPER

Los requerimientos de desarrollos ingresados por las socias son

COOPERATIVA	* REQUERIMIENTOS
Alianza del Valle	23
Andalucía	29
Atuntaqui	6
Coopad	6
Cooprogreso	9
Cotacollao	1
Mego	2
Pablo Muñoz Vega	3
Policía Nacional	12
Tulcán	16
TODAS	8
Total general	115



www.asistecooper.com.ec

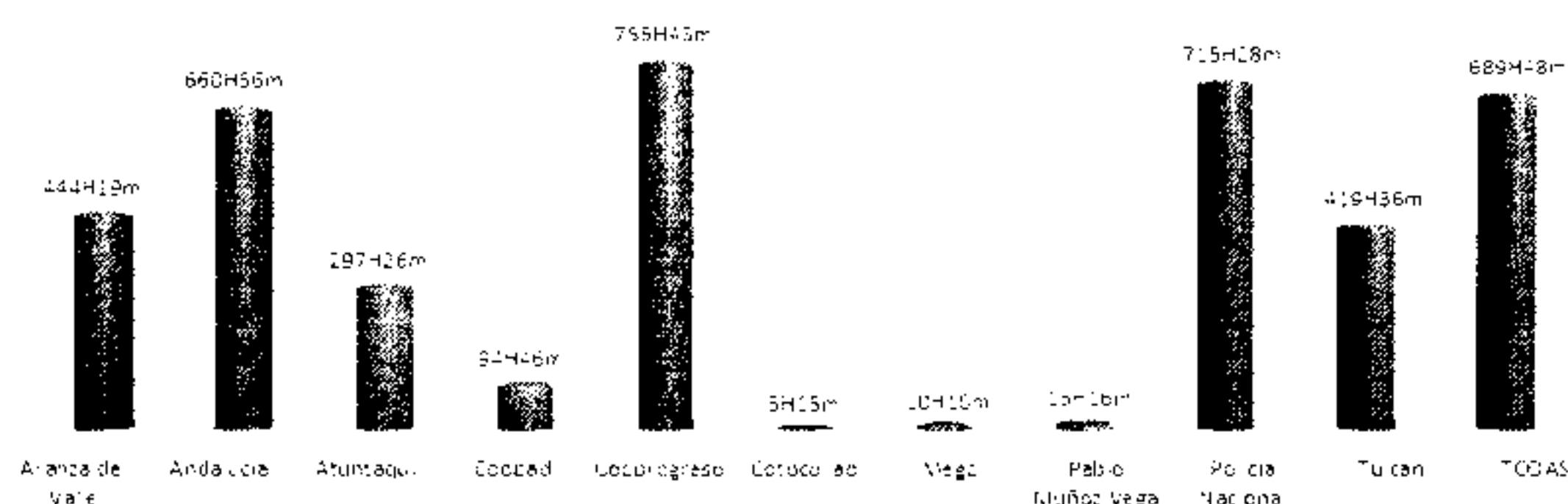
Az. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica - Edificio Cevallos - 2do Piso

Telf.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

Todos los requerimientos de desarrollo ingresados por las socias dan un total de 4108 horas utilizadas por los especialistas para la entrega y certificación de los mismos por parte de las socias, como se puede ver el detalle por cooperativa socia:

COOPERATIVA	TIEMPO
Alianza del Valle	444H19m
Andalucía	660H56m
Atuntaqui	297H26m
Coopad	94H46m
Cooprogreso	755H43m
Cotacollao	5H15m
Mego	10H10m
Pablo Muñoz Vega	15H16m
Policía Nacional	715H28m
Tulcán	419H36m
TODAS	689H48m
Total general	4108H43m



Con la incorporación de un especialista en el área de QA o control de calidad de las liberaciones nos ha permitido ir disminuyendo las incidencias post producción como podemos observar en el siguiente cuadro detallado según las incidencias reportadas:

www.asistecooper.com.ec

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

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

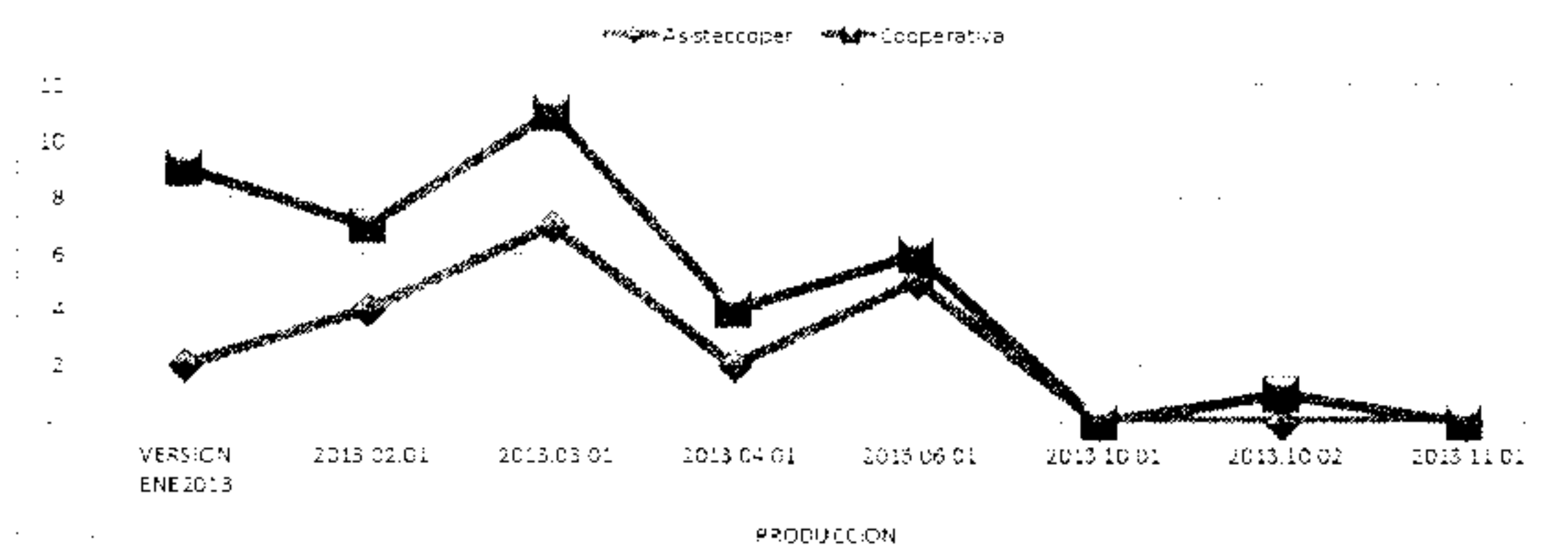
e-mail: info@asistecooper.com.ec



AsisteCooper S.A.

Asistencia Tecnológica Cooperativa

RELEASE	Asistecoper	Cooperativa
PRODUCCION	20	38
VERSION ENE2013	2	9
2013.02.01	4	7
2013.03.01	7	11
2013.04.01	2	4
2013.06.01	5	6
2013.10.01	-	-
2013.10.02	-	1
2013.11.01	-	-
Total general	20	38



Del análisis de requerimientos ingresados podemos ver un incremento como se puede observar:

COOPERATIVA	2012	2013
Alianza del Valle	8	23
Andalucía	19	29
Atuntaqui	6	6
Coopad	1	6
Cooprogreso	8	9
Cotacollao	0	1
Mego	1	2
Pablo Muñoz Vega	2	3
Policia Nacional	7	12
Tulcán	6	16
TODAS	1	8
Total general	59	115

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

COMITÉ TÉCNICO

Los comités técnicos han sido efectuados en base a los acuerdos establecidos, los mismos que han servido para el mantenimiento de la versión única que actualmente manejamos 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 dictó charlas de capacitación en todos los módulos COBIS, cabe mencionar que adicionalmente las socias han solicitado capacitaciones personalizadas única que han permitido activar funcionalidades existentes en la versión única, mismas que han sido dictadas en las instalaciones de las socias.

- Coop Tulcán: Ahorro Programado
- COOP MEGO: Excel Financiero Pivot Table

Adicionalmente ASISTECOOPER ha desarrollado proyectos que mejoran la versión única, primando el concepto de economía de escala que ha dado grandes beneficios a todas y cada una de las cooperativa socias, como son:

1. Tuning
2. Bóveda
3. API de Impresión
4. Supresión de cartolas

PROYECTO TUNING: por decisión y acuerdo del comité técnico el proyecto fue dividido en varias fases, con la finalidad de dimensionar más certeramente el alcance del proyecto propuesto, motivo por el cual el desarrollo de la primera fase fue destinada al análisis de los procesos batch de dos cooperativas escogidas por el grupo (Cooperativa Policía Nacional y Cooperativa Alianza del Valle), en base al análisis realizado se priorizaron procesos a ser optimizados, de igual manera se consideró la carga operativa para el personal funcional y técnico de la Cooperativa (Policía Nacional) encargada de las pruebas de certificación, el desarrollo del tuning de los procesos priorizados fue segmentado en varios grupos de procesos como se puede visualizar en el detalle expuesto en la tabla 1, lo cual permitió que la inversión total del proyecto sea dividido en inversiones por cada Fase respetando los costos de la propuesta aprobada por las Cooperativas, socias.

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

TUNING			
Corte Diciembre 2013	ANALISIS		
	Cooperativa Alianza del Valle	40 horas	100%
	Cooperativa Policía Nacional	40 horas	100%
	IMPLEMENTACION		
	FASE I		
		caconta.sqr	50%
		findia.sqr	50%
Desarrollo 2014		llenatab.sqr	50%
	FASE II		
		ahgensal.sqr	0%
		cr_calin.sqr	0%
		ahcapita.sqr	0%
		ahndncot.sqr	0%
		ahndprog.sqr	0%
		cr_calfn.sqr	0%

Tabla 1

PROYECTO BÓVEDA: proyecto finalizado e implementado en las Cooperativas en base a las liberaciones puestas a consideración de las Cooperativas Socias

PROYECTO API DE IMPRESIÓN: proyecto finalizado e implementado en las Cooperativas en base a las liberaciones puestas a consideración de las Cooperativas Socias

PROYECTO SUPRESIÓN DE CARTOLAS: proyecto finalizado e implementado en la Cooperativa Policía Nacional y en desarrollo para funcionalidad adicional para Cooperativa Alianza del Valle

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 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 segunda fase del **proyecto GAP análisis** que permitirá, mediante el 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.

Adicionalmente se procedió a realizar una serie de proyectos y desarrollos adicionales que se resumen en la siguiente tabla

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-014 y Bélgica Edificio Cevallos 2do Piso

Tel.: (593-2)2222823 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

PROYECTOS CORTE DICIEMBRE 2013

ESTADO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	Avance
TERMINADO	Análisis y técnico y económico para la utilización de un short code único para envío de mensajes de texto para varias Coac's	Si es factible utilizar un número compartido para varias entidades y disminuir costos	100%
TERMINADO	Adquisición de un short code para la COAC Cooprogreso	Entrega y configuración de short code 2715 para mensajería en la plataforma	100%
TERMINADO	Ahorro programado - Capacitación funcional COAC Tulcán	Parametrización de la funcionalidad y capacitación funcional para el uso de la misma	100%
TERMINADO	Huella Digital: Instalación demo en Cooperativa Coopad	Colocado en Producción Demo 1 mes	100%
TERMINADO	Capacitación: In situ para Cooperativa Atuntaqui	Capacitación entregada	100%
TERMINADO	Capacitación: Power Pivot para Cooperativa Mego	Capacitación entregada	100%
TERMINADO	Actualización plataforma SMS bulk COAC Tulcán	Actualización puesta en producción, parametrizada y configurada con Short Code propio de la la Cooperativa	100%
TERMINADO	Capacitación: Utilización de IVA cooperativa Tulcán	Capacitación entregada	100%
TERMINADO	Implementación de Funcionalidad de seguimiento Judicial en COBIS, COAC Atuntaqui	Liberado a producción	100%
TERMINADO	Análisis de Popuesta Migración de versión a a COBIS CEN, solicitada por el grupo de Socias	Envío de informe GG COACS, no aceptado por el grupo de Cooperativas	100%
TERMINADO	GAP - Análisis	Matriz de Parámetros de funcionalidades	100%
TERMINADO	Cronogramas de Capacitación	Capacitación en módulos Cobis para el grupo de Cooperativas, entregado	100%
TERMINADO	Voz sobre IP, COAC Tulcán	Propuesta enviada por Asistecooper, confirmación de la Cooperativa por otro esquema de implementación	100%
TERMINADO	Modulo de Tesorería	Enviada la propuesta a las Cooperativas y no aceptada por costos	100%

www.asistecooper.com.ec

Av. Uroy Alfaro N32-G14 y Bélgica - Edificio Cevallos - 2do Piso

Tel : (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

**AsisteCooper S.A.**

Asistencia Tecnológica Cooperativa

PROYECTOS CORTE DICIEMBRE 2013

ESTADO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	Avance
PENDIENTE PROVEEDOR	Solicitud de referencia de un proveedor para Tercerización de impresión	Gestión de Presentación con Proveedor ECUACOPIA en Alianza del Valle	100%
CERTIFICACION	Implantación: Bóveda en Cooperativa Policía Nacional	Certificación Cooperativa	80%
EN CURSO	Automatización: Mejora en el proceso SPI	Pruebas de certificación	50%
EN CURSO	Implementación: Eliminación de Cartolas en Cooperativa Alianza del Valle	En Desarrollo	50%
PENDIENTE COOPERATIVA	Implementación de Bóveda y Plataforma de mensajería en Cooperativa Mego	Pendiente de respuesta por parte de la Cooperativa sobre las fechas de pruebas	50%
PENDIENTE COOPERATIVA	Capacitación: Contabilidad, Activas cooperativa Tulcán	Pendiente por parte de la Cooperativa de aceptación formal de la propuesta enviada	50%
PENDIENTE COOPERATIVA	Huella Digital: Gestionar Pasantía para la Cooperativa Atuntaqui en Policía Nacional	Pendiente de confirmación de la Cooperativa Atuntaqui.	50%
PENDIENTE COOPERATIVA	Implementación de Bóveda, Cooperativa Atuntaqui	La Cooperativa indica salida del Gerente general y se encuentra en nuevo análisis el módulo interno	50%
PENDIENTE TELEFONICA	Call Center Centralizado	ALIANZA ESTRATEGICA TELEFONICA	50%
PENDIENTE TELEFONICA	Geo localización	ALIANZA ESTRATEGICA TELEFONICA.	50%
PENDIENTE TELEFONICA	Implementación de Sistema para control y administración de Activos Fijos	ALIANZA ESTRATEGICA TELEFONICA	50%
PENDIENTE COBISCORP y PROVEEDORES	Facturación Electrónica	Pendiente de envío de propuestas formales	30%
PENDIENTE COBISCORP	Cajeros automaticos 24 horas	Pendiente de envío propuesta Cobiscorp. Trabajo conjunto Alianza del Valle.	30%
PENDIENTE TELEFONICA	Tablets para fuerzas comerciales	Análisis y diseño de funcionalidad	20%
PENDIENTE COOPERATIVA	Plazo Fijo: Nuevas funcionalidades	Pendiente de envío de Definición Funcional por parte de la Cooperativa Tulcán.	0%
PENDIENTE COBISCORP	Módulo de Cuentas por pagar y cuentas por cobrar	Pendiente de envío propuesta Cobiscorp	0%
PENDIENTE COBISCORP	Eliminar Tira Auditora	Pendientes del envío de la propuesta formal de Cobiscorp	0%
PENDIENTE PROVEEDOR INDEPENDIENTE Y COBISCORP	DataWareHosue - Definición de proyecto	Pendientes a las propuestas formales de los proveedores: Independientes y Cobiscorp	0%

www.asistecooper.com.ec

Av. Florentino N32-614 y Bélgica - Edificio Cevallos - 2do Piso

Tel: (593-2)2222321 / 2238340

e-mail: info@asistecooper.com.ec

PROYECTO HUELLA DIGITAL

Actualmente el servicio de Huella Digital nos permite seguir ofreciendo un servicio único a nivel nacional ya que existe una colaboración entre las cooperativas que utilizan el servicio, contando ya con una base de 475.000 (Cuatrocientos setenta y cinco mil huellas matriculadas) incorporándose en 2013 la Cooperativa COOPAD en el servicio.

La implementación del proyecto ha permitido a las Socias del servicio tener beneficios como consultar huellas matriculadas por las otras cooperativas socias para asegurar huella única y prevenir y reducir el riesgo de ocurrencia de suplantación de identidad con el uso combinado de Huellas Digitales y fotografía.

La prevención mediante el uso de listas de observados compartidas por todas las instituciones que formen parte de la red obteniendo así una respuesta ante una Alerta de posibles casos de suplantación de identidad emitidos por el sistema, coherentes con las políticas y procedimientos de la institución.

ADMINISTRACIÓN DE ASISTECOOPER

Se procedió a contratar una Consultoría para la capacitación e implementación de un área de Q.A. (Control de Calidad) mismo que nos ha permitido cambiar el esquema de liberación de las versiones, mediante un nuevo proceso que permite que todas las liberaciones que Asistecooper realiza, sean previamente probadas y certificadas antes de ser liberadas a las cooperativas socias logrando así minimizar el número de errores en los desarrollos entregados, se incorporó a un especialista para que ocupe el cargo de QA e implemente los cambios y cambios definidos.

La Cooperativa Pablo Muñoz Vega entregado el Oficio Of. No. 345 – CPMV.G, fechado en Tulcán el 12 de Junio de 2013, en el cual informa su cambio de Core Financiero y su decisión de dar por terminado el contrato de mantenimiento suscrito con Asistecooper, mismo que fue puesto a conocimiento del Directorio.

ASISTECOOPER, analizando las Oportunidades y Fortalezas, así como las Amenazas y Debilidades existentes en el modelo de negocio que tiene y con el cual fue creada, vio la necesidad de elaborar un plan estratégico que permita a Asistecooper redefinir su modelo de negocio con miras a generar auto sustentabilidad y no dependencia exclusiva de su servicio de soporte y mantenimiento de COBIS, para lo cual se contrató una consultoría que nos permitió crear un plan con miras a diversificar y crear productos y servicios de valor agregado, generar alianzas

www.asistecooper.com.ec

Av. Eloy Alfaro N32-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 7do Piso

Tel.: (593-2)2222821 / 2238840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

estratégicas con proveedores que permitan hacer economías de escala para el sector cooperativo. Este plan será sociabilizado con las cooperativas socias para solicitar su autorización para proceder con los planes de acción respectivos por todas las opciones que nos permitan generar modelos de servicios de valor agregado y diferenciado.

ASISTECOOPER generó un portafolio de productos y servicios para que puedan hacer uso de los mismos a costos competitivo en el mercado. La firma de alianzas estratégicas con empresas de reconocido prestigio nos permiten ofrecer una variedad de servicios como:

- **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 ofrece 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**, capitación técnica especializada
- **MOVISTAR**, califico a Asistecooper dentro de su categoría de grandes empresa otorgando 12 productos y servicios dirigidos al sector cooperativo
- **NUBE DIGITAL**, nos permite poner a consideración del sector cooperativo modalidades de licenciamiento de productos Microsoft, dando la posibilidad de generar ahorro en licenciamiento
- **PLAN MARKET**, producto de Check Scan para manejo de cámara electrónica de compensación con Banco Central
- **CORPORACIÓN DFL**, proveer un work flow para el manejo de procesos de crédito con la digitalización de documentación de los mismos.
- **ECUACOPIA**, solución de outsourcing de impresión y copiado
- **ECLIPSOFT**, mensajería celular masiva así como productos para equipos móviles.

A finales del año, se incorporó un recurso especialista en el manejo de incidentes Cobis que vienen a fortalecer al área de soporte.

www.asistecooper.com.ec

Av. 11 de Mayo Altaro N 12-614 y Bélgica – Edificio Cevallos – 2do Piso

Tel: +593 2 2222821 / 2228840

e-mail: info@asistecooper.com.ec

Todo el equipo que conforma ASISTENCIA TECNOLÓGICA COOPERATIVA ASISTECOOPER S. A., agradecidos por el apoyo de Directivos, así como de las Cooperativas Socias que han creído en las propuestas de mejora y crecimiento nos comprometemos a seguir mejorando y brindando el soporte y servicios que las socias se merecen.



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