



INFORME GERENCIAL 2018

GERENCIA GENERAL

Dirección: Avenida Naciones Unidas
entre Núñez de Vela e Marjullo, Psc. 13 Oficina 1900

Teléfono: (05) 395-6510

Correo: info@asistecooper.com.ec

CONTROL DEL DOCUMENTO

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE EMISIÓN	FECHA VIGENCIA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1.0	2018.02.15	2018.02.15	Primer versión general del informe

Contenido

Antecedentes	4
Cumplimiento de Metas por líneas estratégicas	4
a) Fomentar el Servicio de Calidad para con las Cooperativas Socias y clientes externos	4
b) Fortalecer la alianza estratégica con COBIS y otros	6
c) Calificar como empresa de Servicios ante el Organismo de Control (SEPS)	7
Cumplimiento de Metas por Objetivos Estratégicos	7
a) Análisis del volumen de ventas e índice de satisfacción en el grupo de Cooperativas asociadas	7
b) Informe del proyecto de Servicio de Fondo de Cesantía de la Policía Nacional	11
c) Informe del Estado Societario de la Empresa	12
Conclusiones	13
Recomendaciones	13

Señores:

SOCIOS DE LA EMPRESA

ASISTECOOPER S.A.

De mis consideraciones:

En mi calidad de Gerente General de ASISTECOOPER S.A. me permito presentar el siguiente informe de gestión, correspondiente al año 2018:

Antecedentes

En el mes de marzo del 2018 se preparó el Plan Operativo Anual 2018, el cual fue presentado y aprobado por la Asamblea de Socios de la empresa y que fundamentalmente establecía las siguientes líneas estratégicas:

1. Fomentar el Servicio de Calidad para con las Cooperativas Socias y clientes externos
2. Fortalecer la alianza estratégica con COBISCORP y otros
3. Calificar como empresa de Servicios ante el Organismo de Control (SEPS)

Para articular y para dar cumplimiento a estas líneas estratégicas se definieron los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivo General

Establecer líneas estratégicas para el desarrollo empresarial, mediante el uso de herramientas de planificación, para cumplir con las metas establecidas en el Plan Estratégico 2018-2022.

Específicos

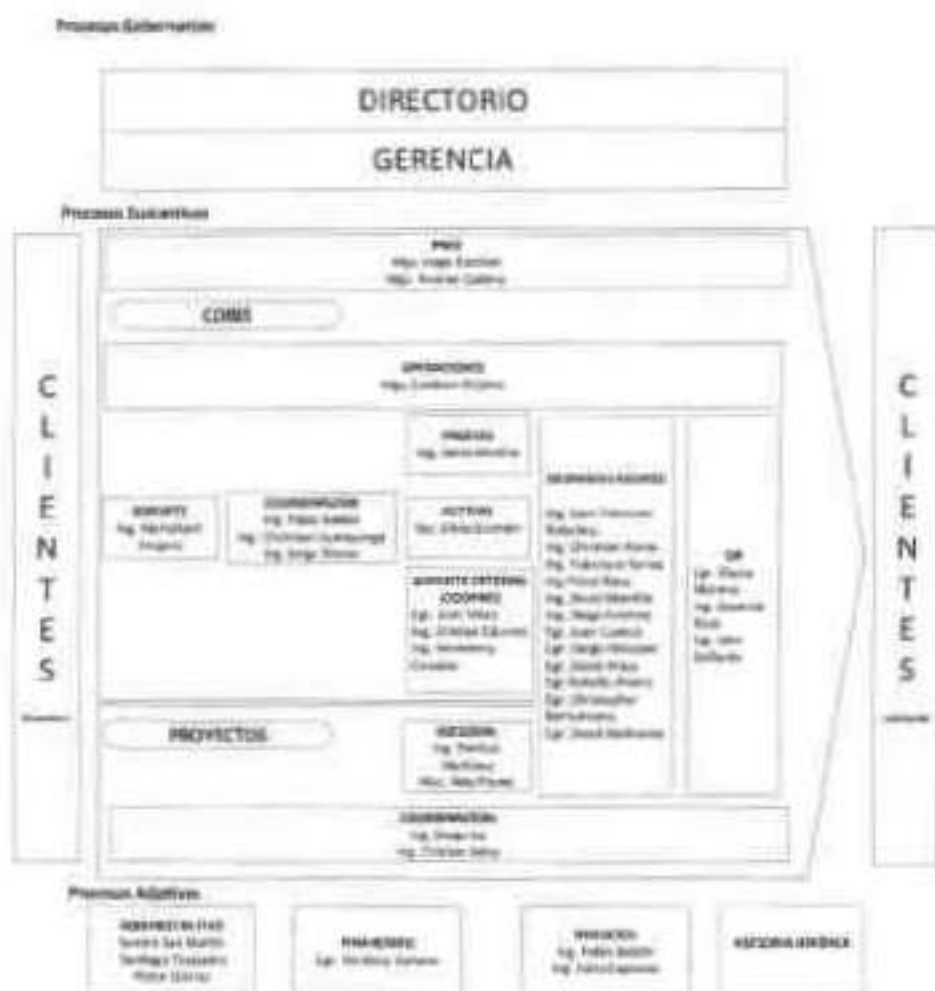
- 1) Incrementar el volumen de ventas e índice de satisfacción en el grupo de Cooperativas Socias.
- 2) Incrementar la cartera de Clientes de consumo del portafolio.
- 3) Generar Alianzas estratégicas con empresas afines en el área tecnológica

Cumplimiento de Metas por líneas estratégicas

1. Tomando en cuenta el primer eje estratégico "Fomentar el Servicio de Calidad para con las Cooperativas Socias y clientes externos", se dio cumplimiento basado en las siguientes metas:
 - a) Fomentar el Servicio de Calidad para con las Cooperativas Socias y clientes EXTERNOS
 - Para dar cumplimiento al primer objetivo estratégico, se procedió a implementar un modelo de gestión basado en procesos, el cual permita dar un direccionamiento estratégico a la empresa Asistecooper S.A., para el efecto entonces se estableció el mapa de procesos y se

definió las responsabilidades de cada uno de los procesos. Luego de tener el mapa de procesos se hizo énfasis en integrar a la empresa a profesionales de primer orden en el conocimiento y experticia del manejo de proyectos de Core bancarios, lo cual nos ha permitido trabajar en un esquema de gestión basado en la calidad.

A continuación, se presenta el mapa de procesos y el personal con corte al 30 de enero del 2018.



- Al tener una estructura definida se procedió a ejecutar de manera coordinada y articulada entre las distintas unidades de la Empresa.
- Los resultados de tener una estructura y procesos definidos permitieron a Asistecooper cumplir con metas importantes como son:
 - Atender de forma articulada y planificada las solicitudes ingresadas a través de las herramientas de seguimiento SYSD los requerimientos e incidentes reportados de nuestras cooperativas socias, es así como al finalizar diciembre del 2018 tuvimos 5 incidentes y 4 requerimientos, como se puede observar esta nueva estructura permitió cumplir con calidad y eficiencia el servicio que brinda la empresa.

- o Se han realizado comités técnicos con los jefes de sistemas de las cooperativas para planificar los Sprint tanto a ser planificados como al ser liberados.
- o Se realizó la liberación del Sprint 11 y se ha socializado (12 de diciembre del 2018) con el equipo de técnico de las cooperativas para el acompañamiento de la liberación de las mismas, el objetivo fundamental fue el de regularizar en todas las cooperativas las versiones que disponen las mismas.
- o En el área administrativa se ha trabajado con el nuevo personal incorporado y se ha logrado disponer al fin del año de los balances actualizados en los cuales se refleja la situación financiera de la empresa.

b) Fortalecer la alianza estratégica con COBIS y otros.

Es importante recalcar que para el cumplimiento de este objetivo estratégico se han realizado los acercamientos necesarios para poder fortalecer la relación comercial con COBIS, lo cual durante el primer trimestre del año 2018 fue bien visto por los personeros de COBIS.

Dicha relación comercial se vio afectada tomando en cuenta los siguientes detalles:

- a) Desde el mes de mayo del 2018, la empresa COBIS empezó a realizar los acercamientos a título individual con las cooperativas es así como la cooperativa Andalucía firmo directamente el servicio de mantenimiento con COBIS.
- b) Con fecha 28 de noviembre del 2017 se firmó el acta de entrega recepción de la segunda fase del proyecto del Servicio de Fondo de Cesantía, de lo cual se informó a la empresa COBIS.
- c) El mes de diciembre llegó la notificación de COBIS que mientras no se cancele el valor adeudado, la empresa Asistecooper no pueda brindar el servicio de mantenimiento y soporte técnico.

Los Valores adeudados a la empresa COBIS, al 30 de diciembre del 2018 son:

Ord.	Descripción	Valor
1	Soporte y Mantenimiento de Componentes cerrados y Abiertos	\$194.000,00
2	Regularización de Licencias (aprobado por asamblea del 17 de septiembre del 2017) Las únicas cooperativas que cancelaron dicho valor son: Atuntaqui, Cotocollao y COOPAD. Las cooperativas que mantiene la deuda son: Alianza del Valle, Andalucía, CoopMego, Tulcan y Policía Nacional.	\$40.0000,00
Total de Deuda:		\$234.000,00

c) Calificar como empresa de Servicios ante el Organismo de Control (SEPS)

Durante el primer trimestre del año 2018 se preparó la documentación correspondiente para el organismo de control (SEPS), la cual se constituyó fundamentalmente por documentación administrativa (procesos), financiera y de infraestructura.

Luego del proceso evaluatorio por parte de la SEPS, con fecha 24 de agosto se recibió el oficio No. SEPS-SGD-IF-2018-24782, en el cual la SEPS calificó y autorizó a la compañía ASISTENCIA TECNOLÓGICA COOPERATIVA ASISTECOOPER S.A., para actuar como compañía de servicios auxiliares.

Cumplimiento de Metas por Objetivos Estratégicos

Dando cumplimiento a los objetivos específicos también la Empresa ha realizado las siguientes acciones tendientes al cumplimiento de dichos objetivos:

- a) Análisis del volumen de ventas e índice de satisfacción en el grupo de Cooperativas asociadas.

Estado Financiero de la Empresa

Se debe tomar en cuenta que el primer cuatrimestre del año 2018 tuvimos la salida importante de dos cooperativas Policía Nacional y Atienza del Valle, dichas cooperativas habían definido el cambio del CORE desde el año 2016. En el mes de mayo salió también la cooperativa Andalucía, siendo la causa principal la intervención directa de COBIS.

Esta desvinculación de 3 cooperativas generó un impacto fuerte a los ingresos de Asistecooper, lo cual conllevó a que el presupuesto definido para el año 2018 se vea mermado en sus ingresos. Sin embargo, a esto se pudo cubrir con los compromisos de gastos y deudas, gracias al apoyo incondicional de los miembros del directorio, así como de las cooperativas socias.

El agradecimiento especial a las cooperativas Tulcán, COOPAD y Cotacollo que brindaron su apoyo a la empresa, mediante los adelantos económicos para que Asistecooper disponga de circulante.

Sobre la información financiera, los balances y estados financieros, así como cualquier información perteneciente a Asistecooper, se encuentra siempre residente en las instalaciones.

En la reunión de Directorio del mes de noviembre del 2018, se presentó al Directorio de la empresa el plan de desvinculación de los empleados de la empresa, haciendo notar que tenemos 2 escenarios importantes, el primero es buscar las mejores estrategias para la salida de los empleados a través de sus renuncias y el segundo escenario es enfrentar los juicios laborales.

Al 31 de diciembre del 2018 nos encontramos con proveedores al día, salvo el caso de COBIS, que al momento adeudamos \$238.000 aproximadamente, y obligaciones con la cooperativa COOPAD que ascienden \$280.000,00, dichos valores representan los adelantos o pagos por anticipado del servicio que se brindan a esta cooperativa.

Volumen de Ventas de la Empresa

De igual manera haciendo un análisis comparativo con el año 2017 al 2018, Asistecooper ha vivido un desequilibrio en cuanto a sus ventas por las razones antes explicadas. A continuación, se presenta en el siguiente cuadro resumen:

Ventas Año 2017 incluido proyecto de SCPn	Ventas Año 2018	Diferencia	Porcentual
\$1.402.869,59	\$720.053,83	682.815,74	51%

Ventas Año 2017 sin los Pagos del proyecto de SCPn	Ventas Año 2018	Crecimiento	Porcentual
\$710.869,59	\$720.053,83	9.184,26	1,27%

En el año 2018 a pesar que el principal reto era cumplir con el proyecto del Servicio de Fondo de Cesantía, pero también se trabajó en obtener y realizar nuevos proyectos a continuación se presenta un cuadro resumen de ventas por servicio y producto:

Ventas Año 2018:

Cooperativas	Ingresos	Costo Directo	Facturas	Manejares	Consumos	Proyectos	Costos Indirectos	Totales
COOPAD	90,955.00	8,466.80			46,800.00	7,507.00	8,438.00	182,166.80
MESO	90,940.00			407.35				91,352.64
ATUNTAQUI	85,972.80		8,668.54				8,000.00	100,436.94
COTACOLLO	85,972.80	8,867.83	4,990.58	2,926.44		508	8,532.00	111,796.75
TULCAN	85,972.80		1,112.27	8,407.70		5,687.80		107,180.57
ANDALUCIA	85,968.50		1,543.51					87,512.01
ALIANZA DEL VALLE			2,585.78			83,780.00		86,365.78
CPN	84,888.50	7,158.43	22,335.83			7,709.20		112,091.96
Vivander						4,686.00		4,686.00
Total	\$110,554.26	\$17,433.26	\$34,515.12	\$11,341.49	\$46,800.00	\$14,524.21	\$14,970.00	720,053.85

Según el detalle del cuadro precedente podemos observar que varias de las cooperativas dan el apoyo necesario para que Asistecooper genere varios proyectos, sin embargo también podemos observar que algunas cooperativas no brindan la confianza necesaria para el desarrollo y consumo de productos existentes así como nuevos proyectos.

TOTAL: USD 720.053,85

El último trimestre del año 2018 fue crítico en virtud que a pesar de haber salido a producción el 9 de octubre del 2018 con el sistema desarrollado para el Servicio de Fondo de Cesantía y luego de firmar el acta de entrega recepción con fecha 28 de noviembre del 2018, la Jefe Financiera del SCPN no dispuso el pago. Este retraso en el pago no permitió tener un ingreso previsto de \$312.000,00 lo cual afectó al presupuesto establecido.

Ejecución Presupuestaria

En relación a la ejecución del presupuesto periodo económico del 2018 el resumen es el siguiente:

Presupuesto	Previsto	Real
Ingresos Totales	1.112.529,66	720.053,85
Egresos Totales	959.452,58	719.321,28
Utilidad	153.077,08	732,57

Como se puede observar según los ingresos previstos la utilidad hubiese sido un valor muy importante para la institución, pero lastimosamente por los acontecimientos que se dieron entre ellos:

- Salida de varias cooperativas (CPN, Alianza del Valle y Andalucía).
- Problemas administrativos generados por la jefe financiera del SCPN, lo cual no permitió el pago del SCPN

SATISFACCIÓN DEL CUENTE

En cuanto a la satisfacción de nuestros clientes, se realizaron 3 encuestas de evaluación durante el segundo semestre del año 2018 arrojando los siguientes resultados:

Evaluación del servicio de AS	Evaluación promedio	Valoración cualitativa
Primera	3,50/5,00	SATISFATORIO
Segunda	3,70/5,00	SATISFATORIO
Tercera	3,90/5,00	SATISFATORIO
Promedio	3,70/5,00	SATISFATORIO

Ord.	Intervalos de Valoración	Equivalente Cualitativo
1	0 - 2	NO SATISFATORIO
2	2 - 3	POCO SATISFATORIO
3	3 - 4	SATISFATORIO
4	4 - 5	MUY SATISFATORIO

Como se puede observar se fue mejorando el índice de satisfacción en nuestras cooperativas socias, pero seguimos buscando la calidad total, basado en procesos de mejoramiento continuo.

A continuación, se presenta los indicadores de gestión que se definió para el año 2018:

Indicador de Gestión	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida (UdM)	Meta	Meta Cumplida
Porcentaje de Incidentes Resueltos	$(\text{Incidentes notificados} * 100) / \text{Incidentes Resueltos}$	Mensual	%	92%	95%

Proyecto de Requerimientos	(Requerimientos notificados * 100) / Requerimientos Manuales)	Mensual	74%	90%	82%
Procesos de negocio del proyecto de Fondo de Cesantía de la Policía Nacional	(Actividades según cronograma * 100) / Actividades aprobadas por la SCPN)	Mensual	N/D	100%	100%

Como se puede observar se cumplieron con las metas propuestas, pero esto nos obliga a seguir mejorando aún más el rendimiento de la empresa.

b) Informe del proyecto de Servicio de Fondo de Cesantía de la Policía Nacional

Antecedentes:

Este proyecto se lo recibió con fecha 2 de mayo del 2017 con muchos problemas e inconsistencias entre las cuales tenemos: Falta de personal, falta de levantamiento de requerimientos, falta de metodología de Proyectos (PMP), déficit de \$280.000 por desvíos económicos, entre otros.

Tomando en cuenta todas estas falencias se tomaron las siguientes acciones correctivas durante el segundo semestre del año 2017 y se cumplió con todos los productos entregables que exigía el proyecto del SCPN.

Acciones realizadas en el 2018:

- Durante el primer semestre del año 2018, se diseñó, implementó y evaluó los 12 módulos adicionales que se indicaba en los TDR's y el contrato con el SCPN.
- En el mes de mayo del 2018 el SCPN solicitó una prórroga del proyecto por 90 días más, siendo un derecho en contratación pública y con el conocimiento del Directorio la Empresa Asistecooper S.A. firmó dicha prórroga.
- Se cumplió con todos los parámetros definidos por los TDR's y el contrato con el SCPN, a pesar de inconvenientes tales como: Salida de personal civil y policial, Cambio de Personal, falta de interés por parte de los funcionarios en asumir los nuevos roles que implicaba el salto tecnológico que estaba dándose en el SCPN.
- El 9 de octubre del 2018 se entregó el proyecto y salió a producción. Como indicaba el contrato se dio inicio al proceso de estabilización, paralelamente se iba cumpliendo el año de soporte y mantenimiento técnico.
- El 28 de noviembre del 2018 se firmó el acta de entrega recepción del proyecto, conjuntamente con la empresa fiscalizadora y el Administrador del proyecto del SCPN.

- Durante el periodo del 9 de octubre del 2018 hasta el 9 de octubre del 2019, se irá realizado el acompañamiento como está previsto en el contrato, el cual prevé un año de mantenimiento y soporte post salida a producción.

Como podemos observar este proyecto ha sido un referente para demostrar que Asistecooper, con una buena planificación, seguimiento y el trabajo técnico que se realizó durante el periodo mayo 2017 a diciembre del 2018 fue posible realizar un trabajo de calidad y cumplir con los objetivos, a pesar de los riesgos, amenazas e inconvenientes que se presentaron en el proyecto.

ii) Informe del Estado Societario de la Empresa

Antecedentes:

Como antecedente es importante mencionar que en el mes de mayo del 2017 se tuvo la visita de la Superintendencia de Compañías y se informó que por varias ocasiones (año 2016) se había solicitado la correspondiente información para regularizar el tema societario. Se procedió a presentar la información solicitada para la revisión de la super de compañías, a continuación, se nos presentó un informe indicándonos que la información requerida no cumplía con la normativa, por lo cual se procedió a preparar la nueva información solicitada. Luego de enviar la nueva información solicitada, la superintendencia de compañías solicita se regularice los temas referentes al Capital Social.

Acciones realizadas en 2018:

Con fecha 9 de febrero 2018, la Superintendencia de compañías mediante oficio SCVS-HQ-PRASO-SAS-2018-00009804-C, solicitó que se presente los estados de cuenta de las entidades financieras en las cuales se hicieron los depósitos los socios para justificar los \$140.135,00 que se tenía presentado al organismo de control como Capital Social.

En abril del 2018 se informó por parte de la Superintendencia de Compañías que la escritura de la subida de capital a 140.000,00 quedaba sin efecto por falta de sustento financiero y que el capital social de la empresa quedaba en \$100.000,00.

En los meses de julio, agosto y septiembre del 2018 se procedió a realizar el proceso legal para regularizar el estado societario de la empresa. Fruto de este trabajo el capital social quedó debidamente sustentado de la siguiente manera:

Ord.	Cooperativa Socia	Capital / Acciones
1	ALIANZA DEL VALLE	\$9,065.00
2	ANDALUCIA	\$9,065.00
3	ATUNTAQUI	\$9,065.00
4	COOPAD	\$17,480.00
5	COTOCOLLAO	\$9,065.00
6	PABLO MUÑOZ VEGA	\$9,065.00
7	COMPROGRESO	\$9,065.00
8	COOPMEGO	\$9,065.00
9	TULCAN	\$9,065.00
10	POLICIA NACIONAL	\$10,000.00
Total:		\$100,000.00

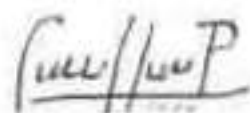
Conclusiones:

- Según lo previsto en el Plan Operativo 2018 se cumplieron con todas las acciones pertinentes para ejecutar dicho Plan.
- Se ha generado un corte en la relación comercial con la empresa COSIS, por efectos de la deuda adquirida.
- El área comercial trabajó en generar nuevas oportunidades de negocio.
- Se logró operativizar el proyecto de SCPN tomando en cuenta todas las amenazas y problemas encontrados a lo largo del proyecto.

Recomendaciones

- Fortalecer el flujo de efectivo para cumplir con los proyectos que lleva a cabo la empresa.
- Dar la oportunidad a la empresa Asistecooper por parte de las cooperativas socias para ser su primer aliado estratégico en la implementación de innovación tecnológica.

Atentamente,



Ing. Freddy Huilca, MBA, PhD.

GERENTE GENERAL