

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE  
ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Página</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1. ORIGEN DEL ESTUDIO.....	1
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORIA.....	1
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	1
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO.....	1
4. LIMITACIONES.....	1
<b>II. NORMATIVA APLICABLE.....</b>	<b>1</b>
<b>III. METODOLOGÍA EMPLEADA.....</b>	<b>2</b>
<b>IV. OBSERVACIONES</b>	
4.1 Planes Operativos institucionales .....	2
4.2 Efectividad y percepción de los servicios brindados.....	2
4.3 Sistema de Control Interno.....	3
4.3.1 Procedimientos del Departamento de Asistencia Técnica.....	3
4.3.2 Preparación de la cooperativa para recibir el servicio.....	4
4.3.3 Supervisión ejercida sobre los Ejecutivos.....	5
4.3.4 Aprobaciones para extender el alcance del servicio.....	6
4.3.5 Metodologías de trabajo empleadas.....	7
4.3.6 Herramienta para sugerencias de servicio al cliente.....	8
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO 1</b>	

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO**

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2016, esta Auditoría Interna realizó la *“Evaluación del valor agregado de la gestión del departamento de asistencia técnica del INFOCOOP en el período 2014-2015”*.

### **1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA**

#### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el valor agregado de la gestión del Departamento de Asistencia Técnica en su apoyo al sector cooperativo.

#### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar el cumplimiento de metas en el período 2014-2015.
- Valorar la efectividad de los servicios brindados a las cooperativas usuarias.
- Conocer la percepción de los beneficiarios sobre el servicio de Asistencia Técnica del INFOCOOP.

### **1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO**

Se evaluó el valor agregado de la gestión del Área de Asistencia técnica en el período del 2014-2015.

### **1.4 LIMITACIONES**

No hubo limitaciones en el desarrollo del estudio.

## **II. NORMATIVA APLICABLE**

Se aplicaron los siguientes criterios de auditoría en el desarrollo de esta evaluación:

- Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP 4179
- Ley General de Control Interno 8292
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Informes anuales del Plan Operativo Institucional de los períodos 2014-2015.
- Normas de control interno para el Sector Público (R-CO-9-2009).

## “EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

### III. METODOLOGIA EMPLEADA

Se aplicó la “*Guía general para desarrollar estudios de auditoría*”; asimismo, se tomaron insumos de la “*Metodología Servqual*”<sup>1</sup> para evaluar la percepción de los servicios brindados en las cooperativas visitadas.

### IV. OBSERVACIONES

#### 4.1 PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES

Se determinó un cumplimiento del 100% de las metas del POI 2014 y 2015. Posteriormente, se corroboró dicho cumplimiento contra las visitas realizadas a los proyectos cooperativos.

#### 4.2 EFECTIVIDAD Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Esta evaluación se sustenta en una muestra de 12 cooperativas con base en el criterio de *proyectos con mayor avance*, las cuales se visitaron con el fin de aplicar una entrevista de percepción de la calidad del servicio recibido.

De las 12 cooperativas visitadas, dos no aplicaron debido a situaciones ajenas al accionar institucional que les impidió brindar información.

La percepción que se obtuvo fue excelente, con un puntaje de 9.1 de satisfacción por los servicios recibidos (Ver Anexo 1).

#### 4.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

##### 4.3.1 PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Respecto de los procedimientos de trabajo se determinó que el personal tiene un adecuado conocimiento y aplicación de los mismos; sin embargo, se deben formalizar de manera que cuenten con las firmas de aprobación de la respectiva Gerencia. De igual forma, los documentos se deben oficializar conforme lo establece la siguiente normativa:

“*Normas de Control Interno para el Sector Público*”, apartado 2.5 - Estructura organizativa, inciso 2.5.2 - Autorización y aprobación, lo siguiente:

*“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”*

---

<sup>1</sup> El Modelo SERVQUAL es una herramienta para evaluar la Calidad de Servicio de una organización. Utiliza un cuestionario que contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

**(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)**

---

Según lo comentado por el Gerente del Área, la falta de tiempo debido a las excesivas cargas de trabajo les ha dificultado coordinar el proceso de aprobación y oficialización de procedimientos.

Uno de los procedimientos con que inicialmente no contaba el Departamento de Asistencia Técnica era el control de la información física; sin embargo, producto de las observaciones verbales de esta Auditoría Interna, la situación se subsanó mediante la redacción de procedimientos para esos efectos, los cuales se remitieron mediante oficio AT 627-2016 del 25 mayo 2016.

**(Ver recomendación No. 6.4)**

**4.3.2 PREPARACIÓN DE LA COOPERATIVA PARA RECIBIR EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

El Departamento de Asistencia Técnica cuenta con una herramienta llamada **“Línea Base”** que consiste en elaborar un diagnóstico de la cooperativa solicitante del servicio. En ella se valoran sus características, necesidades, debilidades, fortalezas, y demás aspectos de relevancia que brindan un panorama para determinar las necesidades de la asistencia técnica requerida.

Sin embargo, se carece de un criterio formal que permita definir si la cooperativa cuenta con las condiciones *mínimas* para poder recibir el servicio en forma eficaz y eficiente. En muchas ocasiones, según manifestaron los entrevistados, las cooperativas solicitantes requieren atenciones básicas que corresponden a otras áreas, lo que evidencia un posible problema de coordinación interdepartamental.

Referente a los canales de comunicación institucionales la Ley General de Control Interno 8292 establece en el componente **“Ambiente de Control”**, artículo 13, inciso d), lo siguiente:

*“Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*

En información obtenida mediante entrevistas a los funcionarios del área de Asistencia Técnica, se conoció que en ocasiones se reciben solicitudes de cooperativas para que se les brinde el servicio, pero cuando realizan los diagnósticos de las líneas base descubren que algunas no se encuentran adecuadamente formadas, ni preparadas, que no cuentan con una actividad bien definida para desarrollar, o bien, que la organización no está consolidada, entre otros aspectos.

Lo anterior provoca que los ejecutivos asignados deban realizar un reproceso y empezar por definir o fortalecer aspectos que debieron ser atendidos y subsanados en un proceso preliminar que le compete al Departamento de Promoción Cooperativa; lo que genera atrasos en los tiempos establecidos inicialmente para la prestación del servicio.

**(Ver recomendaciones 6.2 y 6.5)**

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**4.3.3 SUPERVISIÓN EJERCIDA SOBRE LOS EJECUTIVOS**

El área de Asistencia Técnica planifica el trabajo mediante una agenda y calendario electrónico llamado *Google calendar*. Cada funcionario cuenta con la responsabilidad de incorporar las actividades que va a ejecutar, tanto dentro de la oficina como en las giras.

Durante nuestra verificación no se observaron algunas minutas que debieron ser entregadas al Gerente de parte de los Ejecutivos, donde comunican sobre sus labores. Esta herramienta es importante para información y seguimiento por parte del Gerente.

Por otra parte, se observaron varias minutas que habían sido entregadas un mes después de concluida la gira, fundamentalmente porque se carece de políticas que regulen el tiempo límite para presentarlas.

En los casos en que no se presentaron minutas se obtuvo como resultado expedientes incompletos, por ende, debilidades en el Sistema de Control Interno.

Respecto de lo señalado, las “*Normas de Control Interno para el Sector Público*” establecen lo siguiente:

*4.1 Actividades de control:*

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad...”*

*4.5.1 Supervisión constante:*

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”*

*4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional:*

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”*

La carencia de políticas acerca del tiempo límite de tiempo para presentar las minutas, impide una adecuada supervisión y seguimiento por parte de la Gerencia, acerca de las giras realizadas y labores desarrolladas.

**(Ver recomendación 6.6)**

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**4.3.4 APROBACIONES PARA EXTENDER EL ALCANCE DEL SERVICIO**

Durante las entrevistas al personal del Área de Asistencia Técnica, se nos comunicaron diversos factores que afectan el cumplimiento de los tiempos establecidos para desarrollar el trabajo. Son múltiples las acciones adicionales que deben realizar para fortalecer la cooperativa y ajustar los requerimientos definidos en el plan de trabajo original.

En respaldo a los comentarios anteriores se entrevistó a los representantes de las cooperativas visitadas, quienes indicaron que los factores por los cuales se presentaban atrasos en el servicio se originaron en la misma cooperativa. Si bien es cierto ellos solicitaban un servicio específico, cuando el técnico realizaba el diagnóstico se hallaban una serie de imprevistos que debían ser atendidos antes de poder continuar con dicho servicio.

Aunque esas situaciones están justificadas, en la revisión de expedientes no se observaron documentos donde el Ejecutivo informe sobre las extensiones o ajustes al alcance del trabajo, que deberían estar aprobados por el Gerente del Área para justificar ampliaciones en los servicios y en la extensión del tiempo asignado.

Las “Normas de Control Interno para el Sector Público” establecen, en el apartado 4.5 - *Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones*, inciso 4.5.2 - *Gestión de proyectos*, lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.*

*Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:*

- a. *La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. *La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. *La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.*
- d. *El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuna, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. *La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”*

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

**(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)**

---

Esta situación no permite que se evidencien los tiempos, los ajustes y las actividades extraordinarias que se presentaron en el transcurso del servicio que se brindó.

Además, esta debilidad se refuerza en la medida en que no existe claridad en las cooperativas sobre el servicio que requieren y en que el Área de Asistencia Técnica no cuenta con un catálogo como punto de referencia de la oferta de servicios que brinda y que permita orientar a las usuarias.

**(Ver recomendaciones 6.7 y 6.8)**

#### **4.3.5 METODOLOGÍAS DE TRABAJO EMPLEADAS**

Algunos de los servicios que brinda el Departamento de Asistencia Técnica son los siguientes:

- Elaboración de Planes Estratégicos.
- Mercadeo del servicio.
- Estudios de factibilidad y mercadeo.
- Procesos de georeferenciación.
- Estudios agronómicos.
- Coordinaciones para la integración de comités.

Para realizar muchos de estos trabajos el Departamento se apoya en convenios con algunas Universidades, las cuales cuentan con más recursos especializados que el INFOCOOP.

Muchos proyectos que se ejecutan mediante esos convenios exigen estudios especializados que requieren el uso de laboratorios y de diferentes especialistas.

Esas labores las supervisan los Ejecutivos del Departamento quienes llevan el pulso del trabajo y generan las coordinaciones necesarias con los encargados.

Por otra parte, la mayoría de los servicios se atienden con personal de planta que cuenta con diferentes metodologías para atender las cooperativas según el tema de abordaje, dominio propio o preferencia.

En ocasiones se toman insumos de varias metodologías para atender los proyectos con la mayor eficiencia posible.

Con base en la información recopilada y en consultas a los funcionarios del Departamento de Asistencia Técnica, se observó la carencia de un documento con la aprobación y oficialización formal por parte del Gerente, de las metodologías que se emplean en los servicios de asistencia técnica que se brindan.

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

**(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)**

---

Al respecto, conviene citar lo señalado en las “Normas de Control Interno para el Sector Público” apartado 2.5 *Estructura Organizativa*, inciso 2.5.2 *Autorización y aprobación*:

*“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”*

Esta diversidad metodológica en la atención de cooperativas es producto de la variedad de servicios solicitados. Esto originó que cada Ejecutivo definiera su propia metodología de trabajo bajo la total confianza del Gerente, pero sin la respectiva oficialización, lo que genera incumplimiento de normativa.

**(Ver recomendaciones 6.9 y 6.10)**

#### **4.3.6 HERRAMIENTA PARA SUGERENCIAS DE SERVICIO AL CLIENTE**

Los funcionarios del Departamento de Asistencia Técnica indicaron que se carece de un medio formal, para que los personeros de las cooperativas manifiesten sus opiniones o sugerencias acerca del servicio recibido.

Asimismo, en las visitas realizadas a cooperativas se recibió la misma observación y se manifestó el interés en contar con esa herramienta.

Al respecto, las “Normas de Control Interno para el Sector Público” establecen en su apartado 4.1 “*Actividades de Control*”, lo siguiente:

*“El Jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad...”*

A la fecha no se ha considerado la creación e implementación de una herramienta formal de servicio al cliente, que permita obtener retroalimentación y mejora continua del servicio. Además, los funcionarios entrevistados la consideran innecesaria porque hay otros mecanismos de comunicación como los correos electrónicos, mediante los cuales se pueden externar las inquietudes.

Esta situación impide al Gerente conocer las oportunidades de mejora en forma estadística para gestionar de manera precisa.

**(Ver recomendación 6.11)**

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**V. CONCLUSIONES**

- 5.1 El Departamento de Asistencia Técnica ha cumplido con las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional del 2014 y del 2015.
- 5.2 Los representantes de las cooperativas manifestaron una excelente percepción de los servicios que el Departamento de Asistencia Técnica les ha brindado.
- 5.3 El Departamento cuenta con algunos procedimientos de trabajo que no han sido aprobados, oficializados y divulgados por parte de la Dirección Ejecutiva.
- 5.4 En algunos casos se presentaron retrasos en los tiempos para brindar el servicio; fundamentalmente por aspectos de comunicación con otras áreas Institucionales.
- 5.5 La efectividad de la supervisión por parte del Gerente en el control de minutas que deben presentar los Ejecutivos sobre las giras realizadas, presenta oportunidades de mejora.
- 5.6 Se carece de políticas sobre plazos para entregar tales minutas de trabajo por parte de los Ejecutivos del Departamento de Asistencia Técnica.
- 5.7 Las extensiones de tiempo debido a los trabajos adicionales, deben ser autorizadas por el Gerente del Departamento.
- 5.8 Se observó gran variedad de metodologías para brindar servicios en el Departamento de Asistencia Técnica, que deben ser aprobadas y oficializadas por parte del Gerente.
- 5.9 El diagnóstico que se realiza mediante la herramienta denominada “*Línea base*”, no establece las condiciones mínimas para que la cooperativa pueda recibir el servicio.
- 5.10 Es importante realizar mejoras en aspectos de control Interno relacionados con procedimientos de trabajo, aprobaciones, metodologías de trabajo y nuevas herramientas.

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**VI. RECOMENDACIONES**

**PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL INFOCOOP**

- 6.1. Instruir al Gerente del Departamento de Asistencia Técnica para atender las recomendaciones consignadas en esta evaluación.
- 6.2. Instruir a los Gerentes de las áreas sustantivas relacionadas con los servicios del Departamento de Asistencia Técnica para que se fomente el fortalecimiento e integración interdepartamental, mediante la creación de un procedimiento u otro instrumental necesario, que establezca las situaciones o condiciones mínimas que debe cumplir una cooperativa para recibir el servicio de asistencia técnica, de manera que se agilicen procesos para garantizar la continuidad del servicio.
- 6.3. Instruir la elaboración de un Cronograma con plazos para atender las recomendaciones del presente informe y el nombre de los funcionarios responsables de cada trámite.

Remitir una copia a la Auditoría Interna para efectos del proceso de seguimiento, e informar sobre las acciones que se adoptarán dentro de las dos semanas posteriores a la presentación del informe final de auditoría.

**AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

- 6.4. Recopilar y actualizar los procedimientos existentes y someterlos a la Dirección Ejecutiva para su aprobación, oficialización y divulgación.
- 6.5. Incorporar en la herramienta de “Línea base” un apartado con el análisis de las condiciones mínimas para que una cooperativa reciba el servicio de asistencia técnica.
- 6.6. Documentar un procedimiento de supervisión de los trabajos que realizan los Ejecutivos, tanto durante las giras como en la oficina, asimismo; incorporar políticas relacionadas con el tiempo límite para que los funcionarios entreguen las minutas de trabajo a la Gerencia.
- 6.7. Establecer los mecanismos de aprobación formal para las extensiones del trabajo que se presenten durante el proceso del servicio técnico, en razón de documentar los tiempos completos del servicio brindado.
- 6.8. Elaborar un catálogo de servicios para el usuario cooperativo, que permita orientarlos en sus necesidades.
- 6.9. Llevar a cabo talleres con el equipo de trabajo del Departamento, que promuevan la gestión del conocimiento mediante la socialización y transferencia de las metodologías que emplean.

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

**(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)**

---

- 6.10. Elaborar un documento para aprobar formalmente las metodologías que se utilicen, oficializarlas y divulgarlas dentro del departamento de Asistencia Técnica.
- 6.11. Diseñar un formulario que recopile las impresiones de los usuarios sobre el servicio recibido por parte del Departamento de Asistencia Técnica.

**FINALMENTE, ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES VIGENTES**

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento”.*
  - b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”*
  - c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.
- 

**Auditor asignado al estudio:**

**Revisado:**

Licda. Nathalie Valverde Gamboa  
**AUDITORA ASISTENTE**

Lic. Alejandro Ortega Calderón, MBA  
**AUDITOR SUPERVISOR**

**Revisado y aprobado:**

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES  
**AUDITOR INTERNO**

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE  
ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

**(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)**

---

**ANEXO #1**

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

---

**EFFECTIVIDAD Y PERCEPCION DEL SERVICIO BRINDADO POR EL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TECNICA DEL INFOCOOP**

**1) Efectividad del servicio brindado:**

En términos generales se detallan los principales efectos del servicio brindado, conforme lo manifestaron los representantes de las cooperativas visitadas:

- El Departamento de Asistencia Técnica brinda su ayuda y permite que las cooperativas tengan oportunidad de cambio (cultural y organizacional).
- Sin el gran aporte de ese servicio no se hubieran realizado la mayoría de los proyectos, ya que las cooperativas no cuentan con la cantidad de recursos monetarios, intelectuales y humanos para suplir esas necesidades.
- En muchos casos, si no se hubiera brindado el servicio la cooperativa hubiera tenido que solicitar financiamiento.
- El servicio sirvió como enlace para acceder a otros requerimientos que eran necesarios y que ayudaron al fortalecimiento de la cooperativa: capacitación, financiamiento e imagen, y que pudieron crear enlaces con otras instituciones.
- A raíz del servicio brindado, las cooperativas obtuvieron una mayor orientación para ejecutar las acciones diarias.
- Los Ejecutivos se caracterizan por actuar de manera profesional, respetuosa y responsable con los cooperativistas.
- Los Ejecutivos siempre muestran gran compromiso de colaborar ante las necesidades o situaciones imprevistas que se presentan en la cooperativa.

**2) Aspectos de mejora según los cooperativistas:**

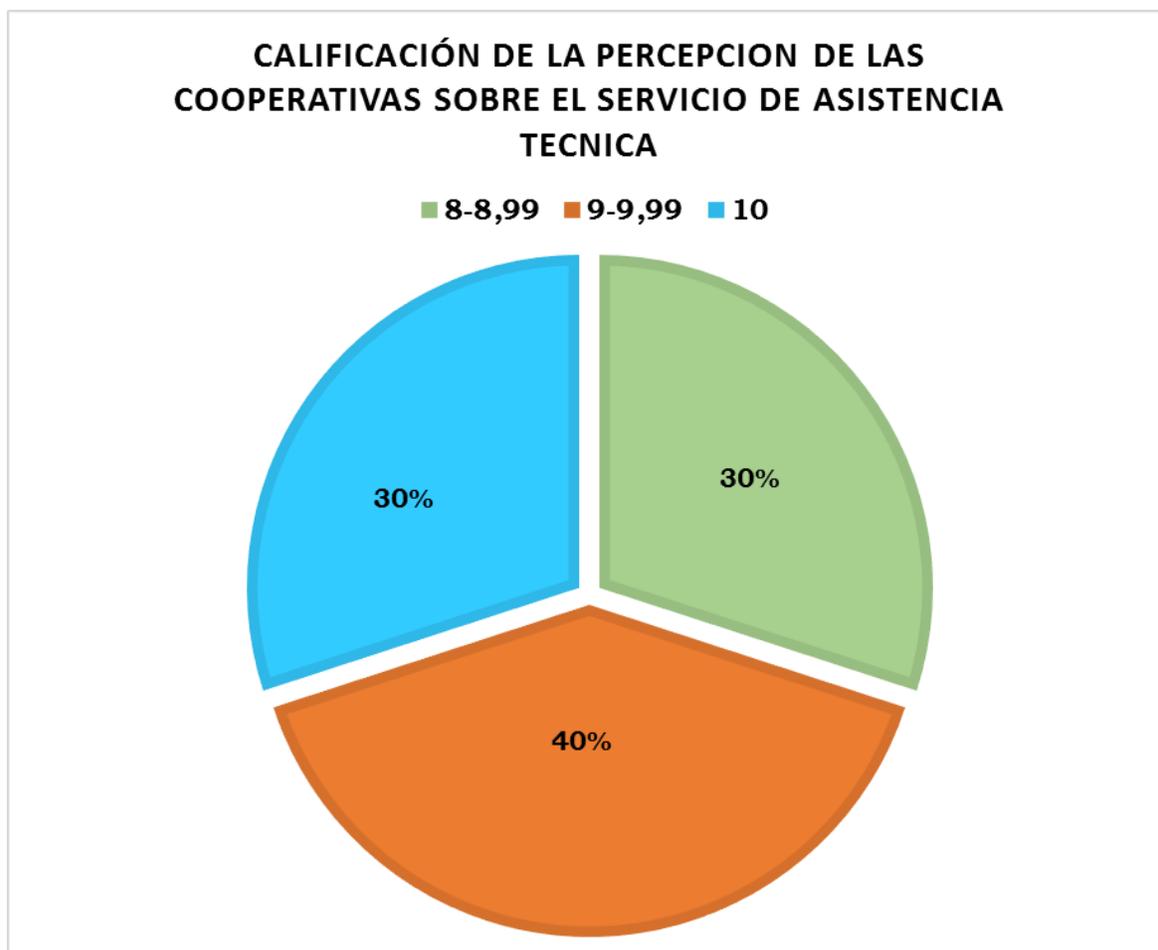
1. Señalaron la necesidad de más personal para que el acompañamiento y las visitas sean más seguidas.
2. Incluir el tema ambiental en los proyectos de las cooperativas.
3. Brindar capacitación sobre capacidad de endeudamiento.
4. Facilitarles un catálogo sobre la variedad de servicios a los que pueden acceder mediante asistencia técnica.

**“EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL INFOCOOP EN EL PERIODO 2014-2015”**

(INFORME FINAL DE AUDITORIA AI 231-2016 DE OCTUBRE 2016)

**3) Percepción del servicio:**

Como parte del análisis realizado, el siguiente gráfico contiene los rangos de puntuaciones obtenidas a partir de entrevistas en las cooperativas visitadas:



El gráfico anterior muestra la puntuación brindada por las cooperativas usuarias al servicio de Asistencia Técnica, dentro de la escala de 1 a 10.

El promedio general de las calificaciones es de un 9.1, lo que evidencia un alto grado de satisfacción por el servicio que brinda el INFOCOOP a través del Departamento de Asistencia Técnica.