

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

INDICE

	Página
I. INTRODUCCION	2
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	2
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	2
1.4 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	2
II. OBSERVACIONES	5
2.1 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS REGULATORIOS.....	5
2.2 METODOLOGÍA PARA DEFINIR INDICADORES	6
2.3 EFECTIVIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	7
2.4 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA	8
2.5 ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN EN COOPERATIVAS USUARIAS DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA	10
III. CONCLUSIONES	25
IV. RECOMENDACIONES	25
4.1 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA	25
4.2 PARA LA GERENTE DEL ÁREA DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA	26

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

I. INTRODUCCION

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2016-2017, esta Auditoría Interna realizó la *“Evaluación del valor agregado de la gestión del Departamento de Supervisión Cooperativa en la implementación del Sistema de Alerta Temprana”*.

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el valor agregado de la gestión del Departamento de Supervisión Cooperativa, en su apoyo a las cooperativas del sector *Ahorro y Crédito* fiscalizadas mediante el Sistema de Alerta Temprana.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar los controles generados en el área de Supervisión Cooperativa, en el proceso de implementación del Sistema de Alerta Temprana en las cooperativas fiscalizadas.

Valorar la efectividad de los servicios que se brindan a las cooperativas usuarias.

Conocer la percepción de los beneficiarios que utilizan el Sistema de Alerta Temprana, sobre el servicio recibido de los funcionarios del Departamento de Supervisión Cooperativa.

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio de auditoría abarcó la información reportada en el Sistema en el 2014 y 2015 por parte de las cooperativas.

1.4 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

HALLAZGO N° 1: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Comentarios de la Administración:

La Gerente del Departamento de Supervisión solicitó ampliar el alcance y las recomendaciones del punto 1, dado que considera que sí hay manuales.

**EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

El Auditor de Sistemas aclaró que se refiere al tema de comportamiento. El comportamiento se refiere a las conductas éticas y de servicio al cliente que deben incorporarse en un manual para efectos de garantizar una adecuada calidad en el servicio.

Adicionalmente, el Auditor de Sistemas sugirió empezar en este tema con un inventario de incidentes.

El Auditor Interno señaló que el servicio al cliente no está estructurado.

La Gerente de Supervisión señaló que esa recomendación es muy válida y atañe a todo el INFOCOOP porque no hay protocolos al respecto. Señaló que está de acuerdo con mejorar en aspectos cualitativos en la prestación del servicio. Se aclaró por parte de uno de los Auditores de Cooperativas presente en la reunión, que aunque el código escrito no existe, ellos siempre tratan de brindar un servicio cercano al cliente.

HALLAZGO N° 2: METODOLOGÍA

Comentarios de la Administración:

Sobre la carencia de una metodología en forma escrita para el cálculo de indicadores, uno de los Auditores de Cooperativas presente aclaró que sí hay documentación al respecto, la cual se encuentra en el anexo del Manual para el uso del Sistema de Alerta Temprana. Esta base de indicadores está “tropicalizada” según los utilizados por SUGEF; por otra parte, se acaban de terminar las actualizaciones al mismo.

El Auditor de Sistemas señaló que un documento separado favorece a las cooperativas para efectos de referencia.

HALLAZGO N° 3: NOTIFICACIONES

Comentarios de la Administración:

El Auditor de Sistemas señaló que no se volvieron a preparar informes de seguimiento para las 13 cooperativas, lo cual resulta importante para ellas según lo manifestaron.

Los funcionarios del Departamento de Supervisión indicaron que ese insumo se lo darán a las cooperativas; no obstante, la DGRV es el dueño del código fuente, por lo tanto, queda a disposición de ellos los cambios requeridos.

HALLAZGO N° 4: EFECTIVIDAD DEL SERVICIO

Comentarios de la Administración:

Respecto del acompañamiento y seguimiento, donde se observaron muchos atrasos, los Auditores de Cooperativas señalaron que la estructura es muy pequeña y dificulta esa labor.

**EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

Además, que muchos atrasos se suscitan debido a que muchas cooperativas tienen que recargar esa labor en el contador, quien no la realiza cuando se contrata a destajo porque no se la pagan.

Se cuestionó la muestra por parte de uno de los Auditores de Cooperativas, dado que aparecieron 6 organizaciones con problemas y se conocen 7 cooperativas con problemas; por lo tanto, pudo haber un sesgo.

El Auditor Supervisor aclaró que el caso no se analizó bajo un esquema estadístico sino cualitativo, donde la importancia radica en los problemas y no los porcentajes.

Sobre el tema del seguimiento, un Auditor de Cooperativas señaló que se trata de un Sistema de gabinete; es decir, se controla de manera remota y esto hay que tomarlo en cuenta.

La Gerente del Departamento de Supervisión acotó que se solicitaron tres funcionarios más para esos efectos y no se los autorizaron.

Ranking de cooperativas:

Comentarios de la Administración:

Ante la sugerencia de publicar un ranking de cooperativas, un Auditor de Cooperativas señaló que algunas cooperativas podrían no estar de acuerdo.

El Director Ejecutivo interino cuestionó la inacción en ese sentido, lo cual podría ser un desafío para las cooperativas.

Un Auditor de Cooperativas manifestó que desconoce si hay implicaciones legales al respecto, aunque ellos lo pueden hacer.

El Ejecutivo de Tecnologías de Información presente en la Conferencia, señaló que hay una normativa en revisión y ese tema se debe valorar para efectos de un ranking.

HALLAZGO N°5. OBSERVACIONES AL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Migración hacia cooperativas de servicios múltiples.

Comentarios de la Administración:

El Auditor Supervisor se refirió a la preocupación sobre la salida de cooperativas de ahorro y crédito hacia cooperativas de servicios múltiples, lo que atenta contra la democracia económica dado que concentra recursos en unos pocos.

El Director Ejecutivo interino manifestó que efectivamente se trata de un problema, porque reduce las posibilidades para que las personas obtengan financiamientos cómodos.

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

II. OBSERVACIONES

2.1 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS REGULATORIOS

A la fecha del estudio, el Departamento de Supervisión no cuenta con una política específica para regular tanto el comportamiento de los colaboradores del área ante las Cooperativas que utilizan el Sistema de Alerta Temprana, como los incidentes que se originen. Tampoco se observó un Manual de Procedimientos que refiera ese comportamiento, los incidentes y los formularios de visitas a las cooperativas de manera integral.

También se carece de procedimientos para la gestión de incidentes por parte de los usuarios del Sistema de Alerta Temprana; es decir, en caso de que requieran presentar una consulta o un requerimiento, las cooperativas usuarias del Sistema no cuentan con un instructivo oficializado sobre el procedimiento a seguir.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 4.2 - **Requisitos de las actividades de control**, señalan:

“ ...

e) Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

(Subrayado nuestro)

Adicionalmente, en el apartado 4.4.2 - Formularios uniformes, cita lo siguiente:

“ ...

4.4.2. Formularios Uniformes: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.” (Subrayado no es del original)

RESUMEN DE HALLAZGOS

No se observó un Manual de Procedimientos oficializado, que establezca el comportamiento de los colaboradores del Departamento de Supervisión ante Cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana. Tampoco se observaron procedimientos para la atención de incidentes durante las visitas realizadas a las cooperativas o para atender consultas referentes al ingreso y uso de la herramienta. (Ver recomendaciones 6.1.2, 6.2.1 y 6.2.2)

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

2.2 METODOLOGÍA PARA DEFINIR INDICADORES

En la evaluación del control interno se determinó que los indicadores definidos en el Plan Único de Cuentas (PUC) del Sistema de Alerta Temprana, se basan en el conocimiento experto de los colaboradores del área y en el apoyo del Consultor contratado por el INFOCOOP; sin embargo, a la fecha del estudio no se identificó un documento oficial que integre la metodología para definir los indicadores; es decir, se cuenta con la información pero distribuida en diversos documentos que fueron elaborados en el área de Supervisión Cooperativa.

En vista de que los indicadores son los que ilustran la situación financiera de la organización, es necesario plasmar en un documento integral oficializado, los parámetros que se utilizan para definir cada indicador y que con una frecuencia razonable se actualice para mantener los parámetros vigentes.

Con base en la revisión del Sistema de Alerta Temprana, se observó ausencia de controles relacionados con notificación a los administradores sobre cambios en los indicadores; principalmente de amarillo a rojo; por otra parte, no se cuenta con notificaciones al administrador cuando las plantillas del PUC y el calce de plazos son ingresados en las Cooperativas por parte de los administradores del Sistema.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, acápite 5 - Sistemas de Información, apartado 5.4 - Gestión documental, señalan:

“...
El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”

(Subrayado no es del original)

En el punto 5.6 de la misma normativa sobre calidad de la información, cita lo siguiente:

“ (...)”

Calidad de la información: *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.” (Subrayado es nuestro)

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información en su acápite 1.2 Gestión de la calidad, indica lo siguiente:

“ ...
1.2 Gestión de la calidad: La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.” (Subrayado no corresponde al original)

SINTESIS DE HALLAZGOS

Se carece de un documento integral denominado metodología de indicadores que fundamente la definición técnica del indicador, los parámetros y la frecuencia de revisión. Con el fin de brindar un mejor servicio a las cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana, es conveniente definir una metodología que permita dejar documentado el proceso, con el fin de manejar versiones y procesos de actualización adecuado de modo que se fomente un mejoramiento continuo. (Ver recomendaciones 6.1.3 y 6.2.3)

2.3 EFECTIVIDAD DEL SERVICIO BRINDADO

Para evaluar la efectividad del servicio de las cooperativas se utilizó como base la herramienta **servqual**, que busca conocer la satisfacción de las cooperativas a través de indicadores.

Con base en visitas a las cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana, se comprobó que los funcionarios del Departamento de Supervisión Cooperativa y administradores de la herramienta, son vistos como muy profesionales y resuelven los inconvenientes que se presentan en forma expedita. Sin embargo, es conveniente mencionar que la frecuencia de las visitas a las cooperativas por parte de funcionarios del área de Supervisión Cooperativa es muy escasa, lo que provoca que el seguimiento en el ingreso de información sea desfavorable en un **50%**, es decir, existen a la fecha de la revisión **seis** cooperativas con retrasos en el ingreso de información de por lo menos seis meses y en algunas ocasiones hasta de un año.

Producto de lo señalado, hay claridad en que el ingreso de la información es un proceso voluntario que no posee sanciones, lo que ha provocado que tal información no se vea como estratégica y que sea considerada como un requisito por cumplir con el área de Supervisión Cooperativa.

En este sentido, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, citan lo siguiente:

“3.1. Consideraciones generales de la implementación de TI. La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe:

...

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

c) Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas. (Subrayado nuestro)

“4.1 Administración y operación de la plataforma tecnológica. La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

...

b) Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas”. (Subrayado nuestro)

RESUMEN DE HALLAZGOS

Se observaron retrasos de seis meses a un año en el ingreso de información al Sistema de Alerta Temprana, por parte de las cooperativas usuarias. Es conveniente que la organización plantee un seguimiento más marcado en las cooperativas que registran retrasos superiores a los 6 meses en el ingreso de información al Sistema, porque surgen problemas con la generación de estadísticas efectivas del Sistema de Alerta Temprana. (Ver recomendaciones 6.1.4, 6.2.4, 6.2.5 y 6.2.6)

2.4 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

Con base en nuestro análisis y en visitas a 13 cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana, se identifican los siguientes aspectos según se detalla a continuación:

- En un 40% de las cooperativas usuarias del Sistema señalaron que hace falta un acompañamiento más representativo de parte del área de Supervisión Cooperativa. Producto de esta situación se observó, a la fecha del estudio, que hay cooperativas con más de seis meses de retraso en el ingreso de información.
- Desde el 2012 no reciben informes sobre la situación de la cooperativa, en cuanto a los resultados que genera del Sistema de Alerta Temprana. Las cooperativas consideraban estos informes muy valiosos y también como un mecanismo para conocer el resultado del seguimiento del área de Supervisión Cooperativa.
- El Departamento de Supervisión Cooperativa no genera un ranking de las cooperativas usuarias del Sistema, con el objetivo de que asuman esta valoración como un parámetro de calidad que fomente la sana competencia y la excelencia, para mejorar sus resultados en beneficio de la base asociativa.
- Se observó que las cooperativas de ahorro y crédito que son supervisadas han encontrado un mecanismo de salida para evitarlo, mediante su transformación en cooperativas de Servicios Múltiples. En el caso de la muestra seleccionada para el estudio, un 23% ya lo han hecho; aspecto que llama la atención a esta Auditoría, pues el área usuaria debe identificar las razones que provocan la migración de un sector a otro.

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

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.

“5.6 Calidad de la información.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

...

5.6.3 Utilidad

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

(Subrayados nuestros)

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, acápite 1.2 - Gestión de la calidad, indican lo siguiente:

“1.2 Gestión de la calidad:

La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.

(El subrayado no corresponde al original)

RESUMEN DE HALLAZGOS

No se genera un ranking de cooperativas usuarias del Sistema. Conviene que el Departamento de Supervisión Cooperativa analice la situación y defina algún mecanismo a corto plazo para realizar mejoras e implementarlas en las cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana.

(Ver recomendación 6.2.6)

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

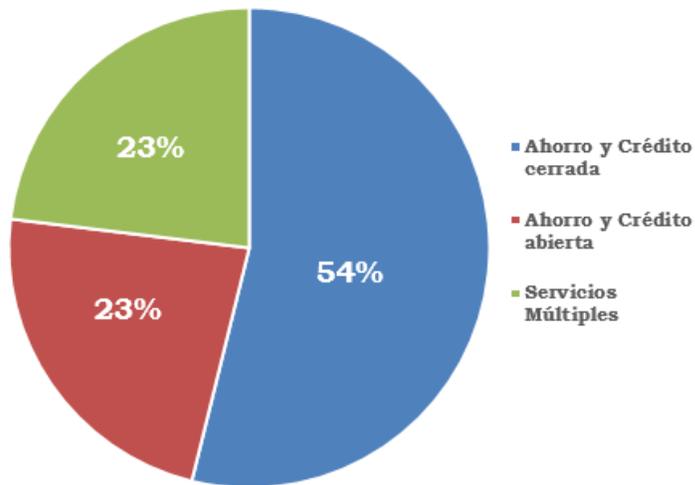
(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

2.5 ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE
SUPERVISIÓN EN COOPERATIVAS USUARIAS DEL SISTEMA DE ALERTA
TEMPRANA

Se aplicó una entrevista a una muestra de 13 cooperativas que poseen el Sistema de Alerta Temprana, para conocer su percepción respecto del servicio que reciben del parte del Departamento de Supervisión.

- A- Se comprobó que un 54% de las cooperativas entrevistadas son de Ahorro y Crédito “cerradas”, un 23% son cooperativas de Ahorro y Crédito “abiertas” y un 23% son Cooperativas de Servicios Múltiples.

**Distribución relativa de las Cooperativas
usuarias del SAT**



Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

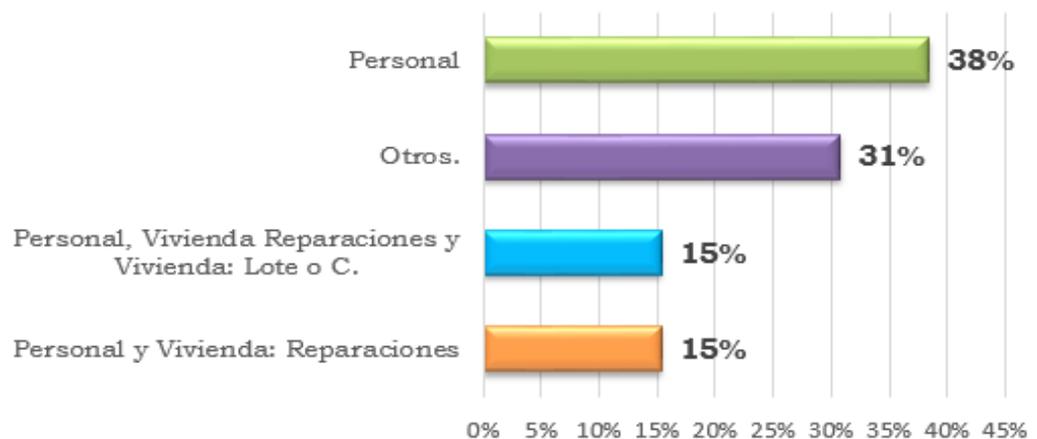
(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- B- Las cooperativas poseen varias líneas crediticias con el fin de satisfacer las necesidades de sus asociados, conforme al siguiente detalle:

Un 38% de las cooperativas utilizan los recursos totales únicamente para brindar créditos personales, un 15% los utilizan para brindar créditos Personales y Vivienda para reparaciones, otro 15% lo destinan a créditos Personales, de Vivienda para Reparaciones y Vivienda para compra de lote y construcción. El último 31% lo destina a otras líneas crediticias.

El crédito más utilizado por las cooperativas se enfoca en la línea Personal con un total de 68% y un 30% en crédito para Reparaciones.

Distribución relativa de las líneas de crédito que poseen las cooperativas



Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

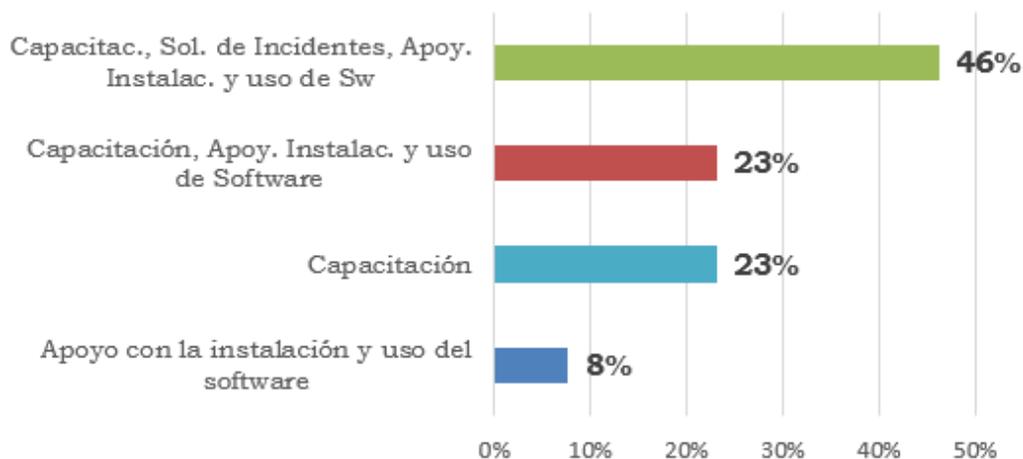
(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- C- Se consultó en las cooperativas sobre los servicios que han recibido por parte del área de Supervisión Cooperativa, con el siguiente resultado:

Un 23% requirieron únicamente capacitación, un 8% necesitaron apoyo en la instalación de y uso del software, otro 23% hicieron uso de capacitación y el apoyo en la instalación y el uso del Software y un 46% indicaron que utilizaron los recursos de capacitación, apoyo en instalación y uso de software, y en solución de Incidentes por parte del área.

En conclusión, el 92% de los entrevistados utilizan el Servicio de Capacitación, un 76% el apoyo de incidentes y un 46% Solución de Incidentes.

**Distribución relativa de los servicios
utilizados por las cooperativas**



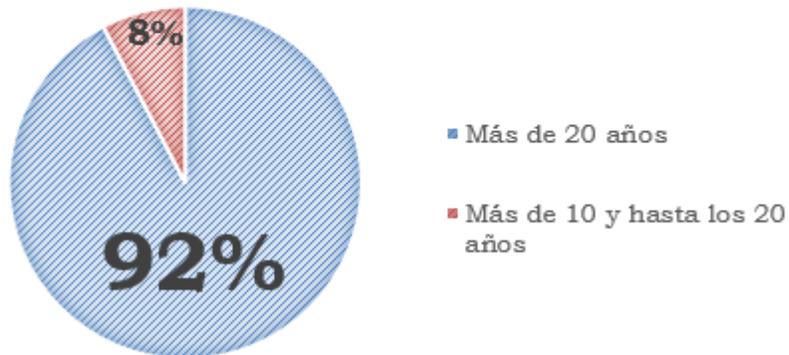
Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- D- En el análisis se comprobó que el 92% de las cooperativas superan los 20 años de antigüedad respecto de la implementación de la herramienta y sólo un 8% se encuentra en más de 10 y menos de 20 años de operación, antes de implementar la herramienta.

DISTRIBUCIÓN RELATIVA DE LA
ANTIGÜEDAD DE LAS COOPERATIVAS
ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SAT



Fuente: Elaboración Propia

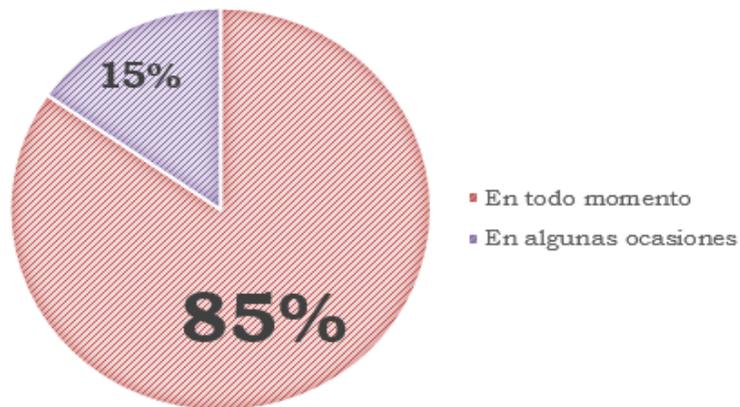
**EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

E- Respecto de la oportunidad con que se brinda el servicio por parte del área de Supervisión Cooperativa, se obtuvo el siguiente resultado:

El 15% de los entrevistados considera que en algunas ocasiones es oportuno, mientras que el 85% señaló que se les atiende en forma oportuna en todo momento.

**DISTRIBUCIÓN RELATIVA DE LA
OPORTUNIDAD DEL SERVICIO DE
SUPERVISIÓN A LAS COOPERATIVAS**

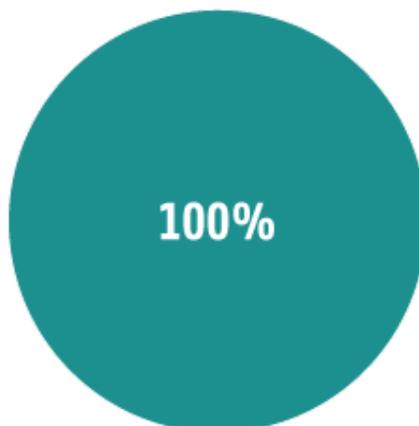


Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- F- En relación con el comportamiento y el trato de los funcionarios del Departamento de Supervisión en las cooperativas, el 100% indicaron que fue cortés y respetuoso.



Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

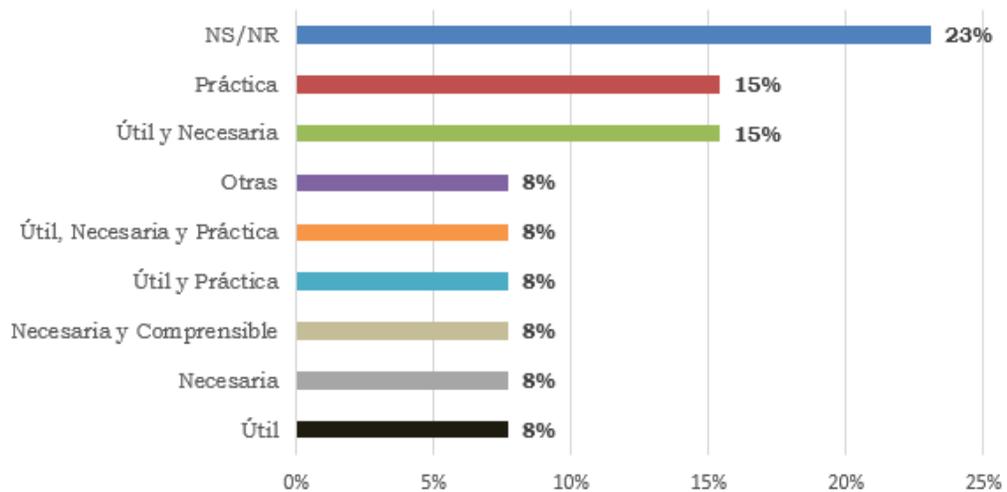
- G- Se consultó en las cooperativas sobre la metodología utilizada en relación con la utilidad, practicidad y comprensibilidad.

El 8% consideró que la metodología es útil, otro 8% consideró que es necesaria, un 15% piensa que es útil y necesaria, el 8% piensa que es necesaria y comprensible, un 15% opinan que es práctica, mientras que un 8% piensa que es útil y práctica, un 8% considera que es útil, necesaria y práctica, un 8% aduce otros atributos y un 23% se abstiene de opinar.

Las opiniones de los entrevistados denotan que tienen su propia apreciación sobre la metodología, pero piensan que sí es positiva en el desarrollo de sus labores.

De lo anterior, se logra determinar que un 31% de los entrevistados indican que la metodología en Práctica, un 39% indican que es Útil y otro 39% indican que es Necesaria.

Distribución relativa de la metodología utilizada por el área de Supervisión Cooperativa



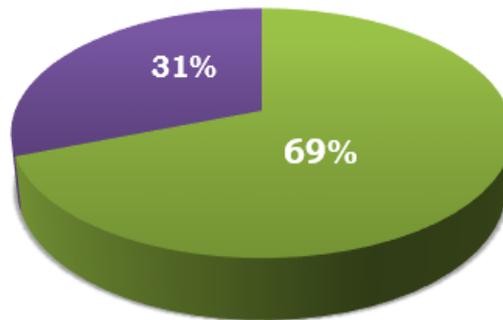
Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

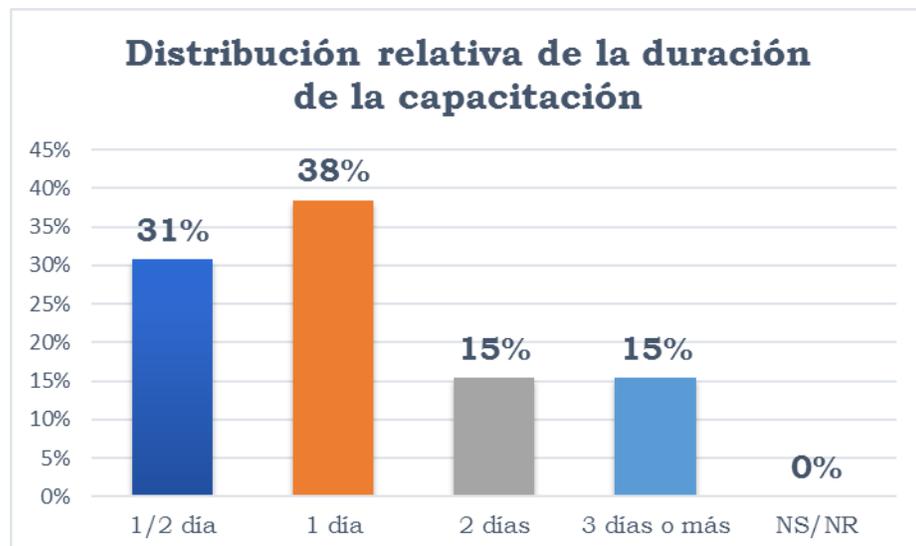
H- En cuanto al proceso de capacitación en el uso del Sistema de Alerta Temprana, el 69% de los usuarios indicaron que la capacitación es buena o muy buena, y un 31% que es excelente. Respecto de la duración, un 31% indicó que fueron capacitados únicamente medio día, un 38% que fue durante todo un día, un 15% que se les impartió en 2 días y otro 15% que la recibió en 3 o más días.

**Distribución relativa de la calidad de la capacitación
brindada a las cooperativas usuarias del SAT**



■ Deficiente ■ Regular ■ Buena o Muy Buena ■ Excelente ■ NS/NR

Fuente: Elaboración Propia



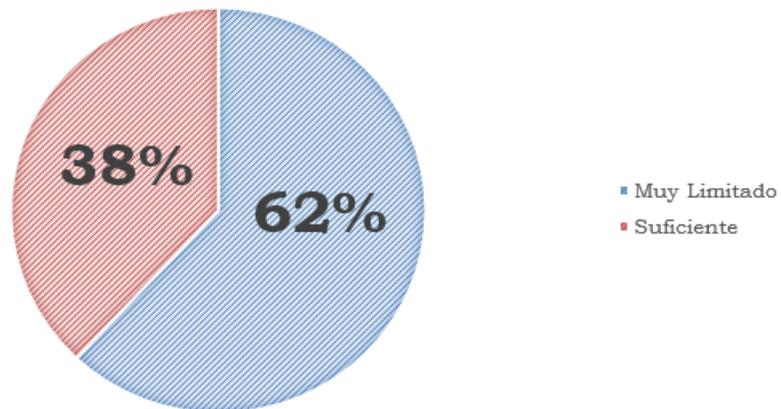
Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- I- En cuanto al tiempo empleado en la prestación del servicio por parte de Supervisión Cooperativa un 38% indicó que es limitado y un 62% respondió que es suficiente.

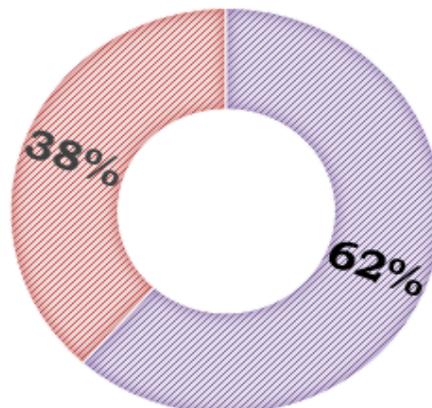
DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL TIEMPO DE
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUPERVISIÓN
COOPERATIVA



Fuente: Elaboración Propia

- J- Con referencia al compromiso mostrado por la cooperativa con el Sistema de Alerta Temprana, el 38% indicaron que sí ha existido apoyo, tanto del Consejo de Administración como de los comités y un 62% respondió que no ha existido iniciativa de respaldo en el uso de la herramienta.

NIVEL DE COMPROMISO CON EL USO DEL
SISTEMA



Fuente: Elaboración Propia

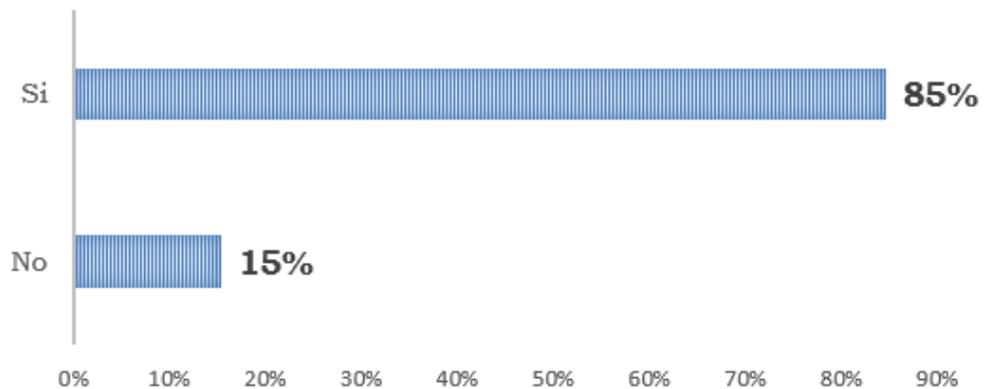
**EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- K- Se consultó si han existido interrupciones en el envío de información financiera al área de Supervisión Cooperativa.

El 85% indicó que en algún momento se han retrasado con la información. Inclusive, a la fecha de aplicación de la entrevista algunas cooperativas se encontraban con retrasos de hasta un año. Únicamente un 15% señaló que siempre han estado al día con el envío de información.

**DISTRIBUCIÓN RELATIVA QUE
REPRESENTA EL COMPROMISO DE LA
COOPERATIVA CON EL INGRESO DE LA
INFORMACIÓN EN EL SAT**

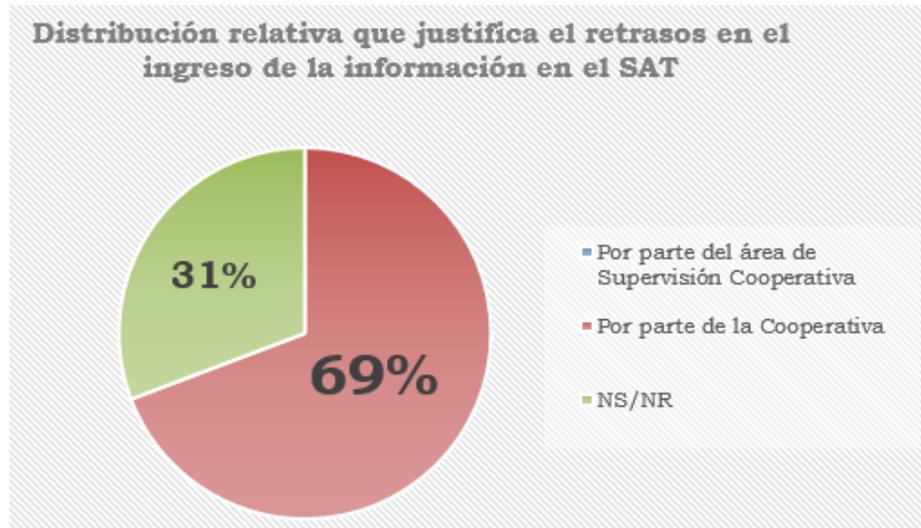


Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- L- En la misma línea, un 69% de los entrevistados indicaron que el retraso se dio por motivos propios de las cooperativas y un 31% no se refirió al tema.



Fuente: Elaboración Propia

- M- Respecto del comportamiento de los funcionarios de Supervisión Cooperativa cuando brindan el servicio, un 100% respondió que infunden confianza profesional.



Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- N- En cuanto a la relación de los colaboradores de Supervisión Cooperativa con la Gerencia de la cooperativa, el 100% indicó que son sanas, que los funcionarios son buenas personas y respetuosos.

**DISTRIBUCIÓN RELATIVA QUE INDICA LAS RELACIONES
HUMANAS DE LOS COLABORADORES DE SUPERVISIÓN
CON LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS**



Fuente: Elaboración Propia

- Ñ- En cuanto al cumplimiento de tareas asignadas a los entrevistados por el área de Supervisión Cooperativa, el 100% señaló que sí las han cumplido.

**Distribución relativa con referencia al cumplimiento de las
tareas asignadas por los funcionarios del área de Supervisión a
la Gerencia de la Cooperativa**



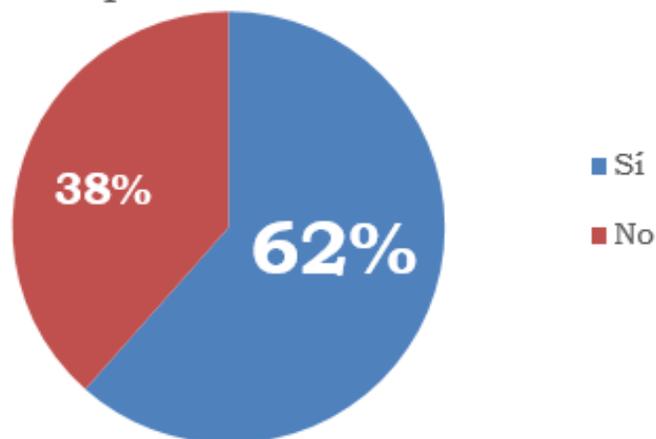
Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- O- Al consultarles si se genera un beneficio con la implementación del Sistema de Alerta Temprana, un 62% indicó de manera afirmativa y un 38% mencionó que no se logra ningún beneficio.

Distribución relativa que indica la apreciación del beneficio de la implementación del SAT



Fuente: Elaboración Propia

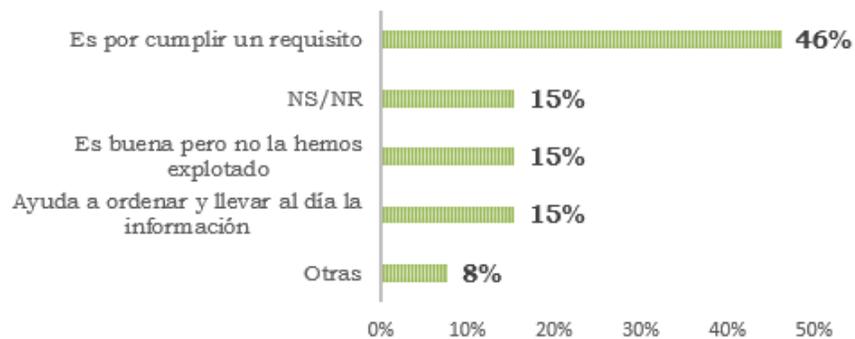
EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

P- Adicionalmente, se les consultó sobre su percepción acerca del Sistema de Alerta Temprana con el siguiente resultado:

Un 46% indicó que cumplen con un requisito del área de Supervisión Cooperativa, el 15% que les ayuda a ordenarse y llevar al día la información financiera, otro 15% consideró que la herramienta es buena pero no la han explotado, el 8% tiene otras perspectivas y un 15% no se refirió al tema.

DISTRIBUCIÓN RELATIVA CON LA
PERCEPCIÓN DE LAS COOPERATIVAS
USUARIAS RESPECTO AL INGRESO DE
INFORMACIÓN AL SAT



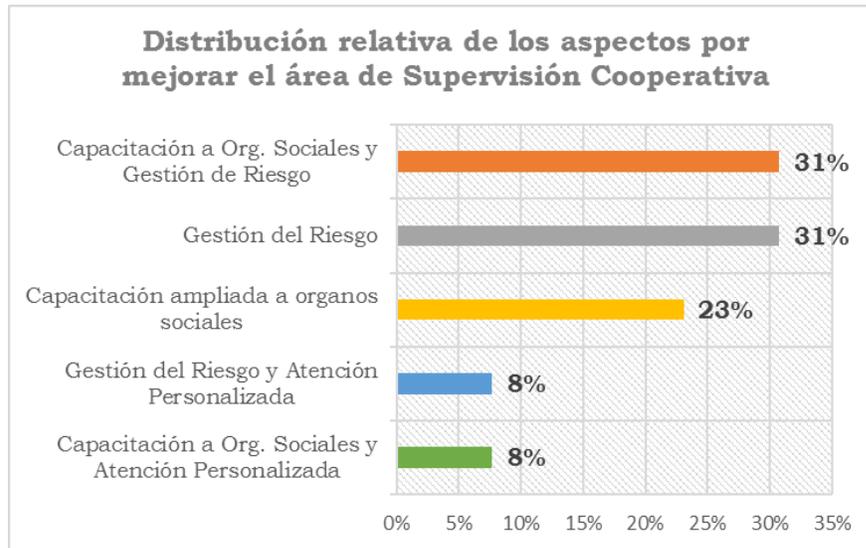
Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

Q- En cuanto a los aspectos por mejorar del área de Supervisión Cooperativa, señalaron: Un 23% consideran ampliar la capacitación a los órganos sociales, un 31% incluir la Gestión del Riesgo, el 31% tanto la capacitación a los órganos sociales como incorporar la Gestión del Riesgo, el 8% señaló capacitar a los órganos sociales y atención personalizada, y el último 8% mencionó agregar tanto la Gestión del Riesgo y atención personalizada.

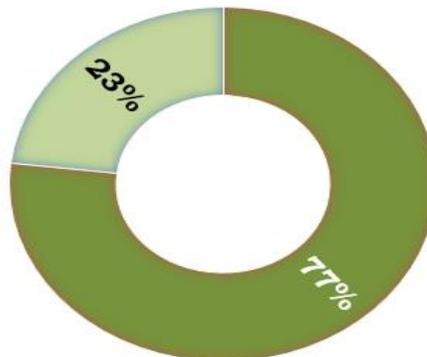
En resumen, un 70% consideran conveniente incorporar el tema de Gestión de Riesgos, un 62% extender la capacitación a órganos sociales y un 31% recibir atención personalizada.



Fuente: Elaboración Propia

R- Como última interrogante se solicitó calificar el servicio brindado por Supervisión Cooperativa respecto del uso del Sistema de Alerta Temprana: el 23% lo calificaron de 5 a 8 y un 77% de 9 a 10.

DISTRIBUCIÓN RELATIVA DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA



Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

III. CONCLUSIONES

- 3.1 El Departamento de Supervisión Cooperativa carece de una Política y Manual de Procedimientos sobre el comportamiento de los colaboradores cuando se brinda el servicio a las Cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana. Además, no se cuenta con formularios para solución de incidentes propios del sistema.
- 3.2 El Sistema de Alerta Temprana carece de alertas que notifiquen sobre cambios en los indicadores, tanto al usuario final como al administrador de la herramienta.
- 3.3 Se carece de un documento oficial integrado que contenga la definición de los parámetros y cálculos de los indicadores definidos en la herramienta, y de la definición de la frecuencia de actualización los indicadores actuales.
- 3.4 La efectividad del servicio que se brinda se ve afectada por la falta de seguimiento a los usuarios que ingresan información al Sistema.
- 3.5 Se discontinuó el envío de un informe que se remitía anualmente a las cooperativas, respecto de la condición y seguimiento de los indicadores.
- 3.6 La capacitación sobre el uso del Sistema de Alerta Temprana es limitada en tiempo, con la debilidad en la curva de conocimiento de los usuarios que ingresan información.
- 3.7 No se cuenta con una calificación de las cooperativas, provocando que no tengan referencias para realizar mejoras y ser más competitivas para bienestar de los asociados.
- 3.8 La percepción de las cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana que fueron seleccionadas para esta evaluación, aboga por un mayor acompañamiento de parte del Departamento de Supervisión Cooperativa, de un mayor seguimiento a la información incorporada a través de informes periódicos y de mayor capacitación en temas medulares referidos al uso de la herramienta.

IV. RECOMENDACIONES

4.1 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

- 4.1.1 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.

**EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

- 4.1.2 Instruir a la Gerente del Departamento de Supervisión Cooperativa para que se elabore una Política y el Manual de Procedimientos que defina el comportamiento de los colaboradores cuando se brinda el servicio a las Cooperativas fiscalizadas mediante el Sistema Alerta Temprana (SAT).
- 4.1.3 Instruir a la Gerente del Departamento de Supervisión Cooperativa para que se elabore el documento integral y oficializado con la Metodología en el Cálculo de los Indicadores, donde se incluyan los parámetros de los indicadores definidos en el Sistema y que se prevea su actualización.
- 4.1.4 Instruir a la Gerente de Supervisión Cooperativa para que presente un Plan de Capacitación para las cooperativas fiscalizadas mediante el Sistema de Alerta Temprana, que permita incorporar temas como el riesgo, el uso de la herramienta y el manejo de reportes, tanto para los Gerentes de las cooperativas, para los contadores y para los órganos sociales.

4.2 PARA LA GERENTE DEL ÁREA DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA

- 4.2.1 Elaborar la Política y el Manual de Procedimientos que incorpore normas de comportamiento de los colaboradores del área cuando se brinda el servicio a las cooperativas usuarias del Sistema de Alerta Temprana y elevarla a conocimiento y aprobación de la Dirección Ejecutiva.
- 4.2.2 Valorar la pertinencia de crear formularios estandarizados para el trámite de las solicitudes que se remiten al Departamento de Supervisión, por parte de las cooperativas fiscalizadas mediante el Sistema de Alerta Temprana.
- 4.2.3 Elaborar un documento integrado que incorpore los parámetros de cálculo de los indicadores y la metodología para definirlos, así como la frecuencia de su actualización.
- 4.2.4 Elaborar una propuesta de capacitación para el personal de las cooperativas supervisadas mediante el Sistema, extensiva a los órganos sociales, con el fin de incorporar temas como riesgos, y actualización y manipulación de la herramienta para potenciar su uso.
- 4.2.5 Retomar la práctica de remitir a las cooperativas un informe anual sobre la situación de los indicadores y la interpretación de su situación por cada indicador.
- 4.2.6 Establecer el ranking de cooperativas con características similares, con el objetivo de que ellas conozcan su posición a nivel del sector fiscalizado y se promueva una sana competencia en beneficio de sus asociados.

EVALUACIÓN DEL VALOR AGREGADO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

(Informe FINAL de auditoría AI TI 02-2017)

FINALMENTE, ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES

- 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:

LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO
AUDITOR DE SISTEMAS

LIC. ALEJANDRO ORTEGA CALDERÓN
AUDITOR SUPERVISOR

Revisado y aprobado:

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO

RAD/AOC/GCT/JCV