

Informe Final

Informe No.:	AI-TI-03-2021	Fecha:	29/04/2021
Detalle:	Evaluación de la Gestión de Supervisión. (Sistema de Alerta Temprana, Sistema de Control Interno y Balance Social)		
Dirigido a:	Director Ejecutivo		
Período auditado:	Periodos 2019 y 2020; y la actualidad con respecto al servicio brindado.		

<i>Junta Directiva</i>		<i>Formato</i>	<i>Administración</i>		<i>Formato</i>
Junta Directiva	Copia	Digital	Subdirectora Ejecutiva – Licda. Cristina Solis Brenes	Copia	Digital
			Gerente de Supervisión Cooperativa – Lic. Luis Fernando Vega Morera	Copia	Digital
			Archivo	Copia	Digital

INDICE	Página
I. Introducción y Alcance del Trabajo	3
II. Normativa Aplicada	4
III. Antecedentes	4
IV. Fortalezas	7
V. Resumen de Observaciones	7
VI. Calificación de Riesgo y Control	8
VII. Descripción de Observaciones	9-19
VII. Anexos	20

I. INTRODUCCION Y ALCANCE DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los puntos más relevantes relacionados con la auditoría de la **“Evaluación de la Gestión de Supervisión (Alerta Temprana, Control Interno, Balance Social).”**; esta se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2021, donde se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Evaluar el desempeño en la gestión de los sistemas: Alerta Temprana (SAT), Control Interno (SCI) y Balance Social (SBS), como parte del servicio de la Supervisión Cooperativa.

Objetivos Específicos

- a) Verificar el valor agregado de la información generada del sistema para la toma de decisiones a nivel corporativo (SAT, SCI y SBS).
- b) Determinar la calidad del servicio brindado según la percepción de las Cooperativas por el Departamento de Supervisión Cooperativa.
- c) Validar el impacto social obtenido en la Herramienta versus la realidad existente en el sector cooperativo (Comparativa entre los resultados y la realidad en el sector).
- d) Evaluar la suficiencia de los componentes incorporados en los sistemas, si estos responden a las necesidades existentes en el sector cooperativo (a nivel de los sistemas existentes).

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió el área de Supervisión Cooperativa, con el análisis de las acciones de los periodos 2019 y 2020. Con respecto al servicio brindado se verificó la percepción de las cooperativas a la fecha de este estudio. (entre enero y marzo 2021).

El alcance consideró las siguientes actividades:

- a) Se aplicó la Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría, que incluyó la identificación de riesgos asociados, la determinación de áreas críticas y se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento y analíticas; finalmente, la obtención de observaciones que permitieran realizar comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- b) Se realizaron entrevistas virtuales al personal clave del área de supervisión y además a las Gerencias de Supervisión Cooperativa y de Educación y Capacitación (esta por la asignación en el 2020 de la Herramienta de Balance Social).
- c) Adicionalmente, mediante la selección de una muestra (Ver Anexo #1), se realizaron entrevistas a cooperativas con el fin de determinar sus opiniones en cuanto al uso y aprovechamiento de los sistemas en estudio, así como su percepción sobre la calidad del servicio brindado por el Instituto.

En el desarrollo del estudio se identificó que la herramienta correspondiente a Balance Social se está migrando actualmente a un sistema automatizado y actualizado por parte de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV). No obstante, se espera iniciar su implementación en Costa Rica una vez se de por finalizada de Ecuador, aproximadamente en abril 2021, por lo cual la verificación del uso y aprovechamiento de esta herramienta fue una limitación en este estudio, pero se validaron las gestiones realizadas por la Administración.

II. **NORMATIVA APLICADA**

Nuestra Auditoría fue realizada en aplicación de la siguiente normativa:

- a) Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- b) Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- c) Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC. (N-2-2007-CO-DFOE)
- d) Ley General de Control Interno 8292.

La Administración es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos de control interno necesarias para proteger los recursos del Instituto, cumplir con las diferentes normativas aplicables a la operación. Al respecto se mencionan las siguientes disposiciones:

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: Responsabilidad por el Sistema 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 funcionamiento”.
- b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: Responsabilidad de control “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.

III. **ANTECEDENTES**

Sobre el Convenio Marco de Cooperación entre el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) y la Confederación Alemana De Cooperativas (DGRV)

El 4 de noviembre del 2020, se firma un nuevo convenio marco de cooperación entre el INFOCOOP y la DGRV, con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2022; anteriormente en el 2016 se suscribió uno previo hasta el 2020; en donde la cooperación de los últimos años fue exitosa en cuanto al uso de las herramientas de Alerta Temprana (SAT), Sistema de Control Interno (SCI) y Sistema de Balance Social (SBS) de la DGRV, por parte del INFOCOOP, por lo cual fue de interés para el Instituto, una continuación del mecanismo de cooperación técnica que permita fortalecer las herramientas de supervisión y fiscalización de las organizaciones cooperativas de Costa Rica.

En este convenio la DGRV expresa la intención de reemplazar la actual herramienta SBS-DGRV en Excel por el nuevo software BSC Balance Social Cooperativo, iniciando con el sector de ahorro y crédito y posteriormente incluyendo otros sectores (tales como electrificación, servicios múltiples o agrario), para facilitar la elaboración de balances sociales sectoriales consolidados.

El objetivo definido fue promover el fortalecimiento del sector cooperativo en Costa Rica, desde una perspectiva integral como sector de la economía social, apoyando al INFOCOOP mediante la utilización de las herramientas Alerta Temprana AT, Sistema de Control Interno SCI, Sistema de Auditoría Cooperativa SAC y Sistema de Balance Social BS de la DGRV.

Los compromisos establecidos fueron: *“Corresponde al INFOCOOP y la DGRV, proveer profesionales idóneos al cumplimiento exitoso, para ello se comprometen:*

El INFOCOOP:

- a) Proveer de especialistas en la actividad de supervisión de cooperativas de ahorro y crédito y del sector real, así como en la operación de la herramienta BSC.
- b) Proveer de los insumos necesarios para llevar a cabo la implementación de los sistemas de información, así como la capacitación a los profesionales involucrados.
- c) De conformidad con el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos, se brindará a los capacitadores de la DGRV del soporte logístico que requieran tales como hospedaje, traslado y alimentación.
- d) Cualquier otra que ambas partes acuerden y que resulte necesaria para el cumplimiento del fin dispuesto en la cláusula primera.

DGRV:

- a) Soporte a las herramientas Alerta Temprana AT, Sistema de Evaluación Cualitativa SEC (anteriormente: Sistema de Control Interno SCI), Sistema de Auditoría Cooperativa SAC y Sistema de Balance Social BS.
- b) Brindar la capacitación en el uso de los sistemas previamente implementados a los funcionarios del INFOCOOP, especialmente en los cambios, actualizaciones o innovaciones. La DGRV asumirá los costos de boletos aéreos y otros que considere oportunos.
- c) Cualquier otra que ambas partes acuerden y que resulte necesaria para el cumplimiento efectivo del fin dispuesto en el presente Convenio.”

La presentación de este convenio para conocimiento de la Junta Directiva se desarrolló en Sesión N° 4128, del 17 de marzo del 2020, mediante el acuerdo JD 143-2020.

Sobre el Sistema de Alerta Temprana

El Sistema de Alerta Temprana es una herramienta informática de monitoreo, que permite capturar información financiera y calcular indicadores de las cooperativas de Ahorro y Crédito que no son supervisadas por la SUGEF. Actualmente, se encuentran en esta herramienta 34 cooperativas que se detallan a continuación:

1. COOPEALKO R.L.	12. COOPACYVEMH R.L.	23. COOPEAREOMAR R.L.
2. COOPEHOSPINI R.L.	13. COOPASEGUROS R.L.	24. COOPETRARA R.L.
3. COOPEINDER R.L.	14. COOPEBACEN R.L.	25. COESSA Y AFINES R.L.
4. COOPERECOPE R.L.	15. COOPEBEL R.L.	26. COOPEJORNAL R.L.
5. COOFEIA R.L.	16. COOPECAMACO R.L.	27. COOPEBANANCIO R.L.
6. COOPACEC R.L.	17. COOPEICER R.L.	28. COOPECARIMP R.L.
7. COOPAID R.L.	18. COOPENACIONAL R.L.	29. COOPEASAMBLEA R.L.
8. COOPAQUIARES R.L.	19. COOPESIFE R.L.	30. GUARCOOP R.L.
9. COOPEFLORES R.L.	20. COOPESTANFRUCO R.L.	31. COOPEJAP R.L.
10. COOPESALUGO R.L.	21. COOPIMIC R.L.	32. COOPESANTI R.L.
11. COOPROCIMECA R.L.	22. COOPENORTE R.L.	33. COOPEHELECHOS R.L.
		34. COOPEINA R.L.

Sobre el Sistema de Control Interno

Es una Herramienta automatizada diseñada para que las Cooperativas auto-evalúen la razonabilidad de su Sistema de Control Interno y, poder establecer acciones de mejora para subsanar las debilidades encontradas. El Sistema trabaja a través de cuestionarios los cuales fueron diseñados en base a los principios internacionales de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) y con base en las respuestas califica, si el Sistema de Control Interno es Efectivo (Verde), Confiable (Amarillo), Poco Confiable (Naranja) o No Confiable (Rojo).

Esta herramienta fue modificada y mejorada en el 2017 por la DGRV a nivel de software, para un seguimiento en línea con la cooperativa y que la información quede plasmada en el mismo sistema. En el año 2018 se procedió por parte del Departamento de Supervisión Cooperativa a realizar una revisión de todo el cuestionario existente, donde se modificaron las preguntas mejorando su redacción, el nivel de respuestas y las ponderaciones. (Ref. SC-2704-2020, 22/12/2020).

Aunado a esta modificación se procedió a crear las siguientes cuatro formas:

- Sector Ahorro y Crédito.
- Sector Autogestionario.
- Sector Tradicional.
- Organismos de segundo grado.

La herramienta actualmente se encuentra en el proceso de transformación a un sistema automatizado que se llamará Sistema de Evaluación Cualitativa (SEC), que busca enfocarse en aspectos de carácter más cualitativo que cuantitativo.

Sobre el Sistema de Balance Social

Comprende una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas de Ahorro y Crédito realizar el diagnóstico en Balance Social, la cual permite evaluar el cumplimiento de la Misión y Visión de la entidad a través del análisis de la aplicación de los principios y valores cooperativos, ayuda a diagnosticar y visibilizar las acciones sociales de manera integral, establece mecanismos de seguimiento de autocontrol y es una nueva forma de rendir cuentas a los asociados (sus dueños) y a todos los demás grupos de interés.

Esta herramienta fue puesta en producción mediante un “plan piloto” en la organización en el año 2015, con las cooperativas de ahorro y crédito COOPEJORNAL R.L. y COOPEBACEN R.L., quienes brindaron la retroalimentación respectiva. Dicha herramienta fue desarrollada en Microsoft Office Excel y tiene bases generales, pero también específicas y propias del país, por lo que requirió ser “tropicalizado” para Costa Rica y se requirió de hacer visitas a Ecuador donde se observó la herramienta para después realizar las adaptaciones correspondientes. Una vez que fue desarrollado el Balance Social Cooperativo para las cooperativas de ahorro y crédito en el que se terminaron de analizar los indicadores que son aplicables a nuestro país, sensibilizar las escalas, se realizaron los ajustes necesarios para que finalmente se emita un informe de Balance social para la cooperativa basado en los principios y valores cooperativos. (Referencia SC 1509-2019, 20-12-2019).

Al finalizar el periodo 2019, ya se había otorgado la herramienta en excel a 13 cooperativas de ahorro y crédito y durante el 2019 se trabajó y suministro la herramienta a 6 cooperativas de sector real, con el fin de validar el comportamiento del Balance Social en diversos sectores:

- a) Electrificación, COOPELESCA R.L. y COOPESANTOS R.L.
- b) Agroindustrial, COOPEVICTORIA R.L. y COOPEPALMARES R.L.
- c) Servicios Múltiples COOPEANDE 7 R.L. y COOPESANGABRIEL R.L. (referencia SC-13-2020)

Se definieron los indicadores aplicables a estos sectores. Esta labor se realizó en conjunto con la DGRV y el departamento de Supervisión Cooperativa. Adicionalmente se estableció la parametrización, calibración y definición de las escalas para cada uno de los indicadores [Referencia Oficio SC 832-2019 del 9-7-2019].

Durante el periodo 2020, la administración de la plataforma pasó al Departamento de Educación y Capacitación, que mediante oficio EC-239-2020 del 27 de julio del 2020, remite a la Dirección Ejecutiva solicitud para que el mismo sea devuelto al área de Supervisión Cooperativa a partir del 2021.

Mediante el oficio EC-368-2020 del 11 de diciembre del 2020, se le informa por parte del Lic. Juan Carlos Céspedes Oreamuno, Gerente de Educación y Capacitación a Lic. Luis Fernando Vega Morera, Gerente de Supervisión Cooperativa que debido a que la herramienta de Balance Social sufriría modificaciones, se

solicitó no realizaran ninguna actividad y por ende durante el año 2020 la herramienta no operó con ninguna cooperativa.

Cabe mencionar que durante la discusión de este informe se nos retroalimentó sobre una reunión sostenida el día 15 de abril de 2021, para dar seguimiento al tema del nuevo Sistema de Balance Social. En esta reunión se contó con la participación de la Licda. Jenifer Soto Acosta de la DGRV, Lic. Fernando Espinoza, consultor de la DGRV para desarrollar la herramienta. Se indica además que se sumaron al equipo de trabajo la Licda. Lidieth Rojas Carballo, Ejecutiva en Asistencia Técnica con Recargo de la Gerencia y el Auditor Lic. Luis Lizano Arias de Asistencia Técnica. Por parte de Supervisión Cooperativa participaron el Lic. Manuel Murcia Romero, como contraparte de Balance Social en el Departamento, la Licda. Bernardita Pereira Rivera y el Gerente de Supervisión Cooperativa. La Dirección Ejecutiva incorpora al equipo al Lic. Warner Ávila López y la Licda. Herla Pineda Segura como coordinadores estratégicos en la implementación de la Herramienta de Balance Social y para lograr que esta se incorpore al proyecto de Integración de Servicios.

Adicionalmente nos indicaron que en dicha reunión se conoció el avance, la base sobre los principios cooperativos, la interacción con la ISO 26000, los ODS, el desarrollo como: Plantilla Máster, Plantilla Derivada, Evaluaciones y Plantilla carga de datos. El progreso en la Plataforma WEB Multientidad y se solicitó por parte de la Dirección Ejecutiva la incorporación de Indicadores Socio Demográficos.

Se tiene previsto implementar el Plan Piloto a partir de mayo 2021. Dentro de las ideas se estima la integración de los sistemas con una entrada común y la posibilidad de reportes consolidados, labor a realizar con el departamento de TI.

Para el mes de octubre estará operando en el INFOCOOP el Macroproceso con la integración de Servicios y por ello el componente de Balance Social jugará un rol fundamental como insumo.

IV. FORTALEZAS

De acuerdo con la oportunidad y alcance de las pruebas realizadas durante esta Auditoría, se destaca la siguiente fortaleza observada:

- a) El apoyo del personal de Supervisión Cooperativa a través de los diferentes canales ha permitido abordar dudas, consultas y solicitudes, que son necesarias para el cumplimiento de los requerimientos e ingreso de la información, en los sistemas en análisis del presente estudio.

V. RESUMEN DE OSERVACIONES

Resumen de observaciones identificando la cantidad y su clasificación por tipo de nivel de riesgo:

N°	Observación	Riesgo	Pág.
1	De la gestión del área de Supervisión Cooperativa con el Sistema Alerta Temprana	ALTO	9
2	De la gestión en la operatividad de la Herramienta Balance Social.	ALTO	11
3	De la información y utilidad de los sistemas en la toma de decisiones.	ALTO	13
4	De las acciones realizadas por la Dirección Superior con la información derivada de los sistemas.	MEDIO	17

DESCRIPTORES

ALTO: Las observaciones identificadas comprometen directamente la razonabilidad de las operaciones de la institución y requieren de atención inmediata.

MEDIO: Las observaciones identificadas son significativas y comprometen medianamente las operaciones de la institución y requieren una atención a corto o mediano plazo.

VI. CALIFICACIÓN DE RIESGO Y EL CONTROL

De acuerdo con la naturaleza, impacto y prioridad de las observaciones detalladas en el presente informe, el control interno se define en el siguiente nivel:

Muy Bueno	Aceptable	Necesita Mejorar	Insatisfactorio
		✓	

DESCRIPTORES DE RIESGO

NECESITA MEJORAR: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa son buenas, pero requieren mejoras que requieren la implementación de recomendaciones para subsanar dichos aspectos.

Auditor asignado al estudio:

Revisado:

LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO, MATI
AUDITOR DE SISTEMAS

LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ
AUDITORA SUPERVISORA

Revisado y aprobado:

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO

RAD/GSQ/ACJ/GCT

VII. DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

Observación No. 1 De la gestión del área de Supervisión Cooperativa con el Sistema Alerta Temprana.

Mediante la revisión documental de la gestión que realiza el departamento de Supervisión Cooperativa, en cuanto al apoyo y seguimiento a las Cooperativas que utilizan el sistema de alerta temprana y las acciones llevadas a cabo con base en los indicadores, se determinaron las siguientes deficiencias:

- La información generada en el sistema posee un alcance muy operativo, esta queda únicamente a nivel del departamento. No se evidenció que la misma hubiese llegado a conocimiento de la Junta Directiva para tomar decisiones o al menos definición de estrategias que coadyuben en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La información del Sistema Alerta Temprana no se encuentra actualizada completamente, se identifica que, de las 34 cooperativa de ahorro y crédito, solamente un 71% de las cooperativas tienen la información actualizada de julio a noviembre del 2020, un 14% al primer semestre del 2020 y 9% de las cooperativas están al 2018, un 3% al año 2017 y 3% al año 2015. Esto denota la carencia de oportunidad de la información y el desinterés de algunas cooperativas en la presentación la información.
- El área posee una saturación de tareas por parte del personal designado para brindar soporte a las aplicaciones sujetas de este estudio y el departamento sigue asumiendo nuevos compromisos con la creación de nuevas herramientas (por ejemplo, herramienta para la fiscalización de cooperativas de servicio múltiples).

Con el objetivo conocer la percepción de las cooperativas respecto a la maximización de la herramienta, la información respaldo remitida y la calidad del servicio brindado, se realizó una entrevista a 10 de las 34 cooperativas incluyendo las que tienen información actualizada, desactualizada o que no utilizan el sistema frecuentemente. Se obtuvieron detalles a mencionar a continuación:

- Un 20% de las cooperativas consideran que se requiere un mayor acompañamiento a través de capacitación sobre la maximización de los resultados desprendidos de los indicadores.
- Un 30% de las cooperativas considera que el proceso de preparación de la información que se debe remitir de respaldo al Departamento de Supervisión Cooperativa es engorroso, puesto que deben confeccionar un documento en formato texto que dedica mucho tiempo de información, considerando que adicionalmente se remiten los Estados Financieros.
- Un 20% de las cooperativas consideran que los indicadores que posee el sistema tienen poca información de detalle.
- Un 60% de las cooperativas consideran que no están potencializando el sistema para tomar decisiones.
- Solamente un 59% de las Cooperativas entrevistadas tienen ingresada la información con fecha a diciembre 2020 o superior.

Respecto a lo anteriormente señalado, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información establecen los siguientes criterios al respecto:

1.2 Gestión de 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 es nuestro)

Por su parte, las normas de Control Interno para el Sector Público citan los siguientes aspectos:

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. (Subrayado es nuestro)



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

5.7 Calidad de la Comunicación *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo. (Subrayado no es del original)*

La Gerencia de Supervisión Cooperativa manifiesta que esta situación se debe a que no se cuenta con un compromiso o arraigo de las cooperativas con el ingreso de la información en tiempo y forma y por el contrario deben estar remitiendo recordatorios constantemente a algunas cooperativas para que se pongan al día con la información.

El Gerente del área indica que esa potestad de subir la información a Junta Directiva ha sido una decisión a discreción que han tomado los Directores Ejecutivos y en la actualidad no es la excepción. Aunado a lo anterior aduce que no existe una política de la Dirección Ejecutiva respecto a la información que sube a nivel superior.

La situación expuesta en esta observación genera carencia de información de valor que permita tomar decisiones más asertivas o desarrollo de estrategias que permitan brindar un seguimiento y acompañamiento con mejores condiciones que les permita a las Cooperativas usuarias, recibir retroalimentación de la información ingresada a través de los indicadores, que impacte de manera satisfactoria a las decisiones de las cooperativas con información y el establecimiento de estrategias que coadyuben al progreso de estas en el corto, mediano y largo plazo. Así como a las acciones del Instituto sobre la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.

Recomendaciones:

Dirección Ejecutiva:

7.1.1 Instaurar una política sobre el manejo de la información que será elevada a conocimiento de Junta Directiva bajo el criterio de oportunidad y eficiencia respecto a los informes presentados por el área de Supervisión Cooperativa a la Dirección Ejecutiva.

Gerente de Supervisión Cooperativa:

7.1.2 Presentar una estrategia que permita incrementar la actualización oportuna de la información del Sistema de Alerta Temprana por parte de las cooperativas.

7.1.3 Elaborar un procedimiento que establezca las acciones a realizar para brindar el seguimiento y revisión de la información soporte versus la información ingresada en el Sistema Alerta Temprana.

7.1.4 Instaurar actividades remediales de seguimiento para las cooperativas que no incluyen la información en el plazo razonable, de modo que se prioricen estos casos, se les brinde un acompañamiento e inclusive capacitación según los recursos disponibles de personal en el Departamento.

7.1.5 Valorar la incorporación en el Rankin de Cooperativas que ingresan la información al Sistema Alerta Temprana que sea liberado cada trimestre y dado a conocer en los medios de comunicación pertinentes de modo que genere una imagen en el sector de Ahorro y Crédito, con objetivo de que sirva como un mecanismo de retroalimentación sobre su gestión a las cooperativas.

Respuesta de la Administración

El Gerente de Supervisión Cooperativa y el Director Ejecutivo aceptan las recomendaciones

Responsable directo

Lic. Luis Fernando Vega Morera, Gerente Supervisión Cooperativa

Responsable indirecto

Lic. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva



OBERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa.

Observación No. 2 De la gestión en la operatividad de la Herramienta Balance Social.

Como se indicó en el apartado de antecedentes de este informe la herramienta de Balance Social correspondía a un Excel y actualmente está en proceso de migración a un sistema automatizado, con el objetivo de brindar mayor procesamiento de datos y mejor seguridad en la información. No obstante, la implementación se realizará posterior a la que se está efectuando por la DGRV en Ecuador, lo cual se espera sea a finales de abril del presente año.

Inicialmente se gestionará en conjunto la DGRV y el área de Supervisión Cooperativa el proceso de parametrización, su puesta en marcha, se realizará únicamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y se estima que a finales del año 2022 será implementado a las cooperativas del sector real. Sin embargo, el funcionario designado para la administración de este sistema manifestó que no posee los conocimientos suficientes para asumir esta labor y a la fecha posee asignaciones que cubren la totalidad de su tiempo laboral.

Según la Normas de Control Interno para el Sector Público cita lo siguiente:

2.1 Ambiente de Control

(...) c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.

d. Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales. (Subrayado es nuestro)

2.4 Idoneidad del personal

El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales. (Subrayado no corresponde al original)

3.1 Valoración del Riesgo

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.

4.2 Requisitos de la actividad de control

(...)b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.

d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad. (Subrayado es nuestro)

La Gerencia de Supervisión Cooperativa indica que sus colaboradores son funcionarios idóneos y capaces para llevar la operatividad de la Herramienta de Balance Social, pero en el Departamento hay carencia de personal debido a las diferentes labores que se realizan.

Las limitaciones existentes en la herramienta de balance social actual, podrían generar manipulación de la información sin registro de la modificación, pérdida, así como poco aprovechamiento de la misma por el formato plano en que se encuentra la misma, sin un mecanismo de reportería que sintetice para la toma de decisiones, tanto de la Gerencia del Departamento de Supervisión Cooperativa, así como de los niveles superiores e inclusive de los reportes que deben ser remitidos a las DGRV como seguimiento y aprovechamiento de las mismas.



OBERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa.

Recomendaciones:

Comité Gerencial del Tecnologías de Información:

7.2.1. Conocer y brindar el soporte estratégico que sea necesario con los acuerdos que apoyen en la implementación del Sistema de Balance Social.

Director Ejecutivo

7.2.2. Instruir a la Gerencia de Tecnologías de Información para que considere los recursos tecnológicos como son almacenamiento para el sistema, así como los respaldos, además del personal que sea necesario para brindar el apoyo logístico en la implementación del nuevo Sistema de Balance Social.

Gerente de Supervisión Cooperativa:

7.2.3.1 Presentar avances mensuales al Comité Gerencial de Tecnologías de Información de las actividades realizadas en el proceso de previo, durante y posterior a la implementación del sistema, con el objetivo de considerar ajustes y acuerdos por parte de este órgano colegiado.

7.2.3.2 Crear un plan de implementación de la herramienta con el detalle del personal que brindará el soporte en el proceso de parametrización, calibración, capacitación, implantación y seguimiento del Sistema.

Respuesta de la Administración

El Gerente de Supervisión Cooperativa y el Director Ejecutivo aceptan las recomendaciones

Responsable directo

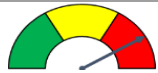
Lic. Alejandro Ortega Calderón, Presidente Comité Gerencial del Tecnologías de Información

Lic. Luis Fernando Vega Morera, Gerente Supervisión Cooperativa

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva

Responsable indirecto

Lic. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

Observación No. 3 De la información y utilidad de los sistemas en la toma de decisiones.

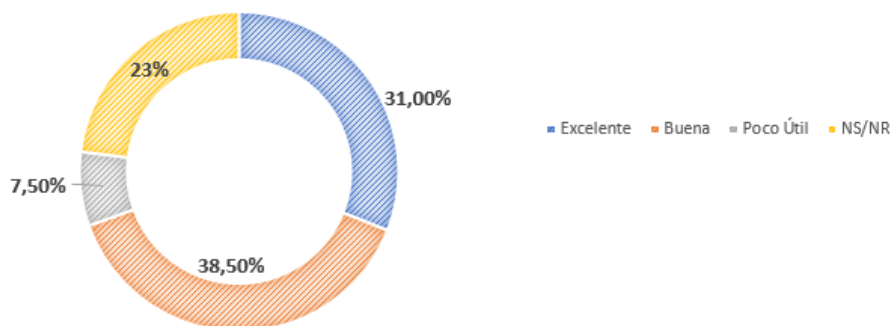
En este estudio se seleccionó una muestra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito analizadas por el Departamento de Supervisión Cooperativa durante los periodos 2019 y 2020, para los Sistemas de Alerta Temprana y de Control Interno, a criterio del auditor, de modo que fuera representativa y de diferentes sectores, para observar el comportamiento de las mismas en los informes elaborados por el personal de Supervisión Cooperativa y el caso de Balance Social, se analizaron cooperativas del Plan Piloto instaurado por la DGRV y el área en evaluación. De la revisión planteada se establecen los siguientes aspectos:

- **Sistema de Alerta Temprana**, se realizó la revisión de 10 de 34 cooperativas (26%). Derivado de las entrevistas aplicadas se determinó que existe una necesidad de capacitación a las mismas, donde se logren maximizar los informes que mes a mes suben, además se identificó desconocimiento sobre la interpretación de los indicadores.

Cantidad de cooperativas	Estatus	%
6	Al día	17,64%
5	a enero 2021	14,70%
9	A diciembre 2020	26,47%
3	A noviembre 2020	8,82%
1	A octubre 2020	2,94%
1	A setiembre 2020	2,94%
2	A junio 2020	5,88%
1	A mayo 2020	2,94%
5	desde Dic-2019 hasta Jn-2015	14,70%

- **Herramienta de Balance Social**, como se mencionó en los antecedentes, la herramienta de Balance Social, en excel, se empezó a aplicar en el 2015, con un plan piloto a dos cooperativas de Ahorro y Crédito, COOPEBACEN R.L. y COOPEJORNAL R.L., en ese año se realizaron pruebas para sensibilizar indicadores. Luego se siguió suministrando la herramienta en excel a cuatro en el 2016, tres en el 2017, tres en el 2018 y cuatro en el 2019, siempre todas de ahorro y crédito. En el año 2019 fue cuando se trabajó sector real con 6 cooperativas. No obstante, como parte del alcance se consideró únicamente 2019, por la situación expuesta en los antecedentes y la observación anterior. Por lo que se procedió a revisar documentación del análisis del departamento.
- Se utilizó una encuesta aplicada a 13 cooperativas que tenían la herramienta de balance social, del sector de ahorro y crédito para conocer su opinión sobre el uso de la herramienta donde se obtuvieron los siguientes resultados (Oficio SC-1469-2019, del 18 de diciembre del 2019 y Oficio SC-1494-2019, del 19 de diciembre del 2019):

OPINIÓN DE LAS COOPERATIVAS SOBRE EL USO DE LA HERRAMIENTA





OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

➤ **Sistema de Control Interno,**

1. Se analizaron los informes realizados por el Departamento de Supervisión Cooperativa a 10 cooperativas, que representan un 36% del total de las evaluadas durante el año 2019 y 2020.

2. Mediante el oficio SC-1214-2019, con fecha del 10 de octubre del 2019, se le informa a la DGRV, que fueron capacitadas 10 de Ahorro y Crédito (COOPASEGUROS R.L., COOPEINDER R.L., COOPESIPE R.L., COOPESTANFRUCO R.L., COOPEHOSPINI R.L., COOPESALUGO R.L., COOPEBEL R.L., COOPASEC R.L., COOPACIVEMH R.L. Y COOFEIA R.L.), 2 Autogestionarias (COOPEGOCE R.L. Y COOPESERPORT R.L.) y 2 de Servicios Múltiples (COOPEPURISCAL R.L. y COOPEINPESA R.L.).

3. La finalidad que busca este sistema es coadyubar a minimizar el riesgo, así como generar confianza en los ahorrantes y asociados en general. Para el departamento de Supervisión Cooperativa, los resultados obtenidos les permite contar con los diagnósticos de la situación real de las cooperativas y consecuentemente programar las visitas de inspección y priorizar las cooperativas con resultados más desfavorables.

Se analizaron los informes de Control Interno elaborados para las siguientes Cooperativas: COOPACEC R.L., COOPEGOCE R.L., COOPEFLORES R.L., COOPEPARTA R.L., COOPECYVEMH R.L., COOPEINPESA R.L., COOPEMAPRO R.L., COOPEBEL R.L., COOPEUNA R.L., COOPECAÑERA R.L., donde se obtuvieron las siguientes observaciones:

- a) Los informes de Control Interno son elaborados en la medida de lo posible y de acuerdo a la cantidad de recursos por 2 funcionarios, uno quien responde el cuestionario (Colaboradora) y el otro que revisa y bloquea las respuestas (Gerente de la Cooperativa), posteriormente a esta labor, el formulario es revisado por un funcionario del Departamento de Supervisión Cooperativa, con el objetivo de ratificar si las respuestas hacia los controles en evaluación se están fundamentado con la respectiva evidencia, en caso de que no lo sea pueden revertir la decisión en una casilla especial para estos efectos y automáticamente generar un “no conformidad” con el control, el cual debe implementar un Plan de Mejora para cumplir en un plazo determinado y subirlo al sistema. Sin embargo, a la fecha de esta revisión las cooperativas no han cumplido con los plazos de cumplimiento de esos Planes de Mejora que dicho sea de paso ellos son los que definen la fecha de su implementación.
- b) El Departamento de Supervisión Cooperativa a la fecha no ha completado la revisión de las Cooperativas del año 2020, ni tampoco la revisión de los planes de mejora, los mismos están para iniciar al menos unos 3 meses posterior a la indicación del compromiso.
- c) El criterio de selección de las cooperativas se realiza inicialmente con las cooperativas que se encuentran activas (vigentes) en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (rondan las 600), seguidamente se realiza una encerrona entre los funcionarios del área de Supervisión Cooperativa para analizar cuáles de ellas ha solicitado créditos y por último mediante el criterio experto son seleccionadas en consenso con la Jefatura, se seleccionan aproximadamente 14 cooperativas (2,34%) pero está sujeto a la cantidad de recurso humano y cargas laborales, por lo que no es un número definitivo.
- d) Inicialmente las cooperativas que serán seleccionadas en el año deben llevar una capacitación obligatoria, que les permite saber cuál es el procedimiento de validación de los controles que son evaluados en el instrumento según al sector al que pertenecen.
- e) El Sistema de Control Interno posee un formulario madre de 225 preguntas que son valoradas individualmente por el Departamento de Supervisión Cooperativa para la selección según el sector, puesto que el sistema no permite definir formularios propios para cada uno, además se identificó que se carece de un reporte integrado de las actividades que requieren un plan de mejora que se muestre en modo de listado, que permita tomar decisiones más expeditas sobre las tareas que tengan pendientes de implementar.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

- f) La cooperativa puede visualizar los resultados obtenidos de la evaluación hasta que el área de Supervisión Cooperativa, mediante uno de los colaboradores realice la verificación correspondiente y sea bloqueado por el jefe del Equipo y es hasta ese momento que conoce cuantas no conformidades poseen y sobre las cuales deben implementar mejoras iniciando por el color rojo (No Confiable), naranja (Poco Confiable) y por último las amarillas (Confiable).

Calificación de los controles en el SCI

CONTROL INTERNO	RANGO	COLOR
Efectivo	7.50-10.00	Verde
Confiable	5.00-7.49	Amarillo
Poco Confiable	2.50-4.99	Naranja
No Confiable	0.00-2.49	Rojo

Fuente: Reporte extraído del SCI

- g) Aunado a lo anterior, se identificó que el Departamento de Supervisión Cooperativa selecciona las cooperativas según lo indicado en el POI. A estas se les solicita completar el cuestionario según el sector al que pertenecen, el cuestionario tiene en general 225 preguntas, de ahí se desprende ahorro y crédito con 212, cooperativas sector tradicional 165, Autogestión 145 y Organismos de segundo grado 147 (Ref: Oficio SC-2704-2020, 22-12-2020), donde al culminar la misma pasa por una fase de verificación y generación de un informe por parte del Departamento de Supervisión Cooperativa.

Por lo anterior, se desprende que los 3 aplicativos sujetos a revisión en este estudio se consideran útiles de manera razonable, lo que actualmente se logra evidenciar es la cantidad de sistemas que posee el área de Supervisión (aunado a los procesos de Auditoría e Inspecciones) y el personal con que cuenta. Existen asignaciones que cubren la jornada laboral para cada colaborador, sin embargo, a la fecha no se identifica mayor avance sobre la priorización de los servicios de modo que la información que es requerida sea distribuida en los diferentes departamentos que atienden las cooperativas según el área de enfoque, de modo que se distribuya acorde con el fundamento técnico y así equilibrar la carga del personal e inclusive aumentar la productividad a nivel institucional. De la misma forma, se visualiza debilidades en el seguimiento y acompañamiento de las cooperativas rezagadas, puesto que es claro que se requiere una estrategia que las motive a generar la información de forma voluntaria, dado que no existe un marco normativo en esa línea.

Al respecto la normativa establece lo siguiente:

a) Normas técnicas para la gestión y el control de las TI

4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica

(...) c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas. (Destacado es nuestro)

4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI

La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia. (Subrayado no es del original)

b) Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

5.3 Armonización de los sistemas de Información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento. (Subrayado es nuestro)

5.6 Calidad de la Información:

(...) 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. (Destacado no es del original)

5.8 Control de Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter. (Subrayado no es del original)

La cantidad de Sistemas de Información que en la actualidad administra el Departamento de Supervisión Cooperativa por asignación obligatoria (caso de Alerta Temprana) o por la implementación de convenios (caso DGRV con Balance Social y SCI), impide brindar un servicio acorde a las necesidades del público meta en detrimento en la calidad del servicio y una alta exposición de la imagen institucional. Además, actualmente el personal se encuentra participando en el rediseño del INFOCOOP en los diferentes Comités de los proyectos, disminuyendo el tiempo para brindar asesoramiento y acompañamiento efectivo a las Cooperativas y en última instancia a el uso de plataformas propietarias (DGRV), que requieren de solicitudes de modificaciones que deben ser analizadas y aprobadas por la DGRV, lo que provoca retrasos en la implementación de cambios que son necesarios para un mejor servicio y más efectivo.

Tal situación provoca un deterioro de imagen debido a el servicio brindado por el Departamento de Supervisión Cooperativa, así como disminución de la productividad del personal dada la saturación de actividades asignadas, por cuanto se encuentran al tope con las tareas asignadas y el seguimiento que pueden brindar de los servicios es limitado. Es claro que en el corto plazo esta situación debe ser abordada, puesto que la imagen de la organización se ha visto afectada en múltiples ocasiones provocando un deterioro en la calificación del servicio hacia su público meta.

Recomendaciones:

Gerente de Supervisión Cooperativa:

7.3.1. Elaborar un requerimiento a la DGRV para que en el Sistema de Control Interno se incorpore un reporte que muestre las actividades pendientes de implementación del Plan de Mejora por cada Cooperativa. Asimismo, como un segundo requerimiento, elaborar un formulario de preguntas para cada uno de los sectores abordados a modo de plantilla, de modo que la asignación de estas preguntas no se tenga que configurar de forma manual.

7.3.2 Elaborar una estrategia de capacitación virtual en el corto plazo donde se profundice el uso, interpretación y elaboración de cada uno de los indicadores que son evaluados en el Sistema Alerta Temprana, así como otras funcionalidades que puedan coadyubar en la toma de decisiones de la Cooperativa.

Respuesta de la Administración

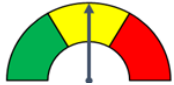
El Gerente de Supervisión Cooperativa indica que acepta las recomendaciones

Responsable directo

Lic. Luis Fernando Vega Morera, Gerente Supervisión Cooperativa

Responsable indirecto

Lic. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo
Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva



OBERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

Observación No. 4 De las acciones realizadas por la Dirección Superior con la información derivada de los sistemas.

Mediante la aplicación de una entrevista el 19 de marzo del 2021, al Director Ejecutivo, para conocer la percepción que posee sobre la calidad de la información generada y como esta puede generar valor agregado en la toma de decisiones se determinó lo siguiente:

- Se identificó que la información de los sistemas de Control Interno y Alerta Temprana es considerada como herramientas útiles para la fiscalización, pero que existe un gran problema para su recopilación puesto que es un tema de voluntades, pues no existe obligatoriedad, ni tampoco sanciones para aquellas cooperativas que no cumplan.
- A la fecha se encuentra en estudio una evaluación de la integración de servicios (Proyecto #6: Expediente Único, entre otros) realizada por el equipo de Proyectos liderado por los funcionarios Warner Ávila López y Herla Pineda Segura (coordinadores de proyectos), que busca con ello que otros departamentos soporten algunas actividades en esta línea, inclusive asuman la batuta de alguno de los sistemas, sin embargo, eso depende del nivel de avance que a la fecha es de 76%, según el detalle de la información suministrada.
- La información que sube a la Junta Directiva no es directamente la gestionada en los sistemas, sino más bien de los avances en los proyectos de integración de los servicios, a la fecha respecto al objeto de este estudio, únicamente se subió el convenio marco.
- La Dirección Ejecutiva considera pertinente la priorización de los servicios brindados, de modo que sean abordados primero los que son obligatorios por mandato de Ley y luego los demás.
- El Instituto a la fecha no ha dimensionado lo importante de la labor de la fiscalización puesto que en tantos años no se ha logrado dotar de un marco normativo obligatorio que regule a las cooperativas como lo tienen otros órganos de Fiscalización Superior como la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Como otro aspecto, se identifica que la herramienta de Balance Social se encuentra en Excel, la cual es rígida, vulnerable, manipulable y con problemas de trazabilidad de la información procesada, así como la carencia de reportes con valor agregado de la información generado a lo interno de la herramienta, situación que compromete la seguridad de la información que es procesada, además del riesgo que existe de no poseer manejo de versiones que impliquen una eventual pérdida de información por la carencia de un motor de base de datos acorde a las sanas prácticas de la industria en material de la administración de la información.

Adicionalmente, se analizó la documentación respaldo de las acciones que se han planteado en el área y que han sido comunicadas a instancias superiores:

- a) Se remitió el oficio SC-006-2021, con fecha del 06-01-2021 al Director Ejecutivo con las acciones realizadas con el Sistema Alerta Temprana y Sistema de Control Interno.
- b) Se remitió el oficio SC-048-2020, con fecha del 20-01-2020 al Director del Proyecto Regional Matthias Arzbach y Jenifer Soto Coordinadora Costa Rica, ambos de la DGRV, donde se remite un informe de los sistemas de Alerta Temprana, de Control Interno y la herramienta de Balance Social.
- c) Se remitió el oficio SC-1494-2019, con fecha del 19 de diciembre del 2019, dirigido Rosalba Alfaro, Coordinadora Costa Rica de la DGRV con las Encuestas según Convenio de la DGRV sobre la Herramienta Balance Social Cooperativo.
- d) Se remitió el oficio SC-1214-2019, con fecha del 10 de octubre del 2019, dirigido Rosalba Alfaro, Coordinadora Costa Rica de la DGRV con el informe de las herramientas.
- e) Se remitió el oficio SC-832-2019, con fecha del 9 de julio del 2019, dirigido Rosalba Alfaro, Coordinadora Costa Rica de la DGRV con el informe de las herramientas.



OBERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

Producto de la revisión realizada de la información se identificaron los siguientes aspectos:

- La información de los sistemas Alerta Temprana y Control Interno, no es conocida a la fecha por la Junta Directiva, además no se identifican acciones concretas identificadas a corto plazo para mejorar el seguimiento, ingreso y resultados para la Toma de Decisiones.
- A la fecha se encuentran instaurando a nivel institucional una integración de servicios que busca equilibrar cargas de trabajo de los departamentos con el apoyo de actividades en grupos interdepartamentales e inclusive el traslado de responsabilidades de un área a otra, según el análisis que sea realizado y de los resultados de las negociaciones.
- Se requiere valorar la elaboración de una normativa prudencial que dote de los aspectos necesarios al departamento de Supervisión Cooperativa, de modo que permita mantener los sistemas al día por parte de las cooperativas.
- Para la selección de cooperativas en el Sistema de Control Interno, a la fecha no cuenta con una metodología de selección, sino que premia el criterio experto de los funcionarios del departamento y aquellas cooperativas que no han sido evaluadas.

Con lo anterior, se logra identificar que la información generada en los sistemas se queda a un nivel muy operativo y no genera valor para toma de decisiones a nivel superior.

Al respecto la **Normas de control interno para el Sector Público** establecen lo siguiente:

4.2 Requisitos de la actividad de control

(...) d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad. (Subrayado es nuestro)

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. (Subrayado no es del original)

5.1 Sistemas de Información

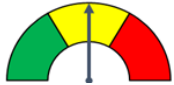
El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas. (Destacado es nuestro)

5.8 Control de Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter. (Subrayado no es del original)

5.9 Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que



OBERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Supervisión Cooperativa

permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información. (Subrayado es nuestro)

Con base en lo anterior, según el Jerarca manifiesta que hacen falta ajustes en las herramientas sujetas a revisión en este estudio además de un mayor compromiso de las Cooperativas con el ingreso de la información en tiempo y forma, así como la documentación que soporte sus respuestas. Asimismo, es conveniente manifestar que se encuentran trabajando en una serie de proyectos que buscan la integración de los servicios brindados que a la fecha son abordados de manera muy individual, situación que evidentemente consume los recursos humanos y tecnológicos que podrían ser distribuidos entre los departamentos sustantivos de la organización.

Conforme a lo mencionado es claro que la información como se gestiona actualmente no trasciende a toma de decisiones gerenciales de alto impacto que brinden ideas para la formulación de las estrategias sobre la canalización de los recursos y las iniciativas a las cooperativas de manera más estructurada, situación que impacta los objetivos departamentales y el cumplimiento de las metas.

Recomendaciones:

Junta Directiva:

7.4.1 Instruir a la Dirección Ejecutiva la presentación de una propuesta de Normativa Prudencial de regulación de las Cooperativas, de modo que pueda ser conocida, valorada y eventualmente incorporada en el Proyecto de Ley que se quiere remitir a la Asamblea Legislativa, de modo que dote de sanciones por incumplimiento a las cooperativas que no incluyen la información.

Dirección Ejecutiva:

7.4.2 Elaborar un informe con la situación actual de los Sistemas de Información de Supervisión Cooperativa incorporados en este estudio y de las acciones realizadas a la fecha sobre la información recopilada de cada uno de ellos.

7.4.3 Elaborar un informe semestral para ser elevado a Junta Directiva con los resultados de la información que es incorporada en los sistemas Alerta Temprana, Control Interno y Balance Social y los resultados más relevantes para ser considerados a nivel de este órgano colegiado para definir las acciones estratégicas sobre los recursos necesarios y las estrategias de la institución.

7.4.4 Instruir a el área de Supervisión Cooperativa para que presente un plan remedial sobre las cooperativas que se encuentran rezagadas con la información en el Sistema Alerta Temprana en concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente respecto a una fiscalización efectiva y de valor agregado.

Respuesta de la Administración

El Director Ejecutivo indica que acepta las recomendaciones

Responsable directo

Lic. Johnny Mejía Ávila, Presidente Junta Directiva
Lic. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo
Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva

Responsable indirecto

Lic. Luis Fernando Vega Morera, Gerente Supervisión Cooperativa

VIII. ANEXOS

**ANEXO I
Muestra de Cooperativas por Sistema**

Simbología: AC: Ahorro y Crédito /TR: Tradicional			
Sistema de Alerta Temprana		Sistema de Control Interno	
1.	COOPECIVEMH RL	1.	COOPEBEL RL (2019) (AC)
2.	COOPAQUIARES RL	2.	COOPACEC RL(2019) (AC)
3.	COOPEBANACIO RL	3.	COOPACYVEMH RL (2019) (AC)
4.	COOPECARIMP	4.	COOPEINPESA RL (2019) (TR)
5.	COOPEJORNAL RL	5.	COOPEGOCE RL (2019) (TR)
6.	COOPENACIONAL RL	6.	COOPEFLORES RL(2020) (AC)
7.	COOPERECOPE RL	7.	COOPEUNA RL (2020) (AC)
8.	COOPESIPE RL	8.	COOCAÑERA RL (2020) (TR)
9.	COOPIMIC RL	9.	COOPEMAPRO RL (2020) (TR)
10.	COOPROCIMECA RL	10.	COOPEPARTA RL (2020) (TR)