



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TEMA:

**USO DE LAS TICs EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**

**ARTÍCULO ACADÉMICO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES, CONCENTRACIÓN: DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN
COMERCIAL**

Autor

CÉSAR ANDRÉS VEIRA ROCA

Tutor

MÓNICA ZAMBRANO

SAMBORONDÓN, JUNIO DEL 2014

Uso de las Tics en el Subproceso Contable y Custodia del Banco Central del Ecuador

César Andrés Veira Roca

Banco Central del Ecuador (BCE)

Universidad de Especialidades Espíritu Santo - Ecuador (UEES),

cveira@ueess.edu.ec(1), cveira@hotmail.com(2)

Facultad de Economía y Ciencias Empresariales, Edificio E, Universidad Espíritu Santo, Km 2.5 Vía Puntilla – Samborondón

Resumen

El Banco Central del Ecuador a través de la Dirección de Recuperación y Liquidación debe efectuar el cobro de los créditos concedidos y los créditos transferidos a la institución por entidades financieras liquidadas, mediante la recuperación judicial y extrajudicial de la cartera recibida, y la gestión de recepción, mantenimiento de valor y enajenación de los activos fijos y otros activos recibidos en pago y transferidos de forma transparente y oportuna. Para establecer tal efecto, se asignaron los subprocesos de Administración de Activos y Fideicomisos, de Administración de Cartera y Servicio al cliente, de Gestión Judicial y de Contable y Custodia. Nuestra investigación está basada en una encuesta efectuada a los diferentes usuarios del subproceso Contable y Custodia, su finalidad es obtener información que permita realizar las debidas correcciones a las problemáticas existentes en el subproceso en mención, tales como, su infraestructura, los conocimientos y aplicación de las TICs, la inconformidad de los usuarios y la necesidad de utilizar la contratación de otros servicios para cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica para el Cierre de la Crisis Bancaria de 1999.

Palabras Claves: Subproceso Contable y Custodia, Información, Comunicación, Instituciones financieras, Tecnología.

Abstract

The Central Bank of Ecuador through the Office of Recovery and Liquidation must arrange collection of loans and credits transferred to the institution by liquidated financial institutions, through judicial and extrajudicial collection of the expined portfolio, management reception, value maintenance and disposal of fixed assets and other assets received as payment and transferred in a transparent and timely manner. To establish this fact, the Institution created several subprocesses as Trusts Asset Management, Portfolio Management and Customer Service, Judicial and Management Accounting and Custody assigned. Our research is based on a statistical study, as a result of a survey to different users of the Accounting and Custody area, the purpose is seeking the information that allow making the right corrections to the issues existing in the thread aforementioned, such as, the infrastructure, the knowledge and the application of the ICT, the user`s unconformity and the need of hiring other services to comply the provision in the Organic Law for the Closure of the Banking Crisis in 1999.

Keywords: Thread Accounting and Custody, Information, Communication, Financial Institutions, Technology

USO DE LAS TICs EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Introducción

Las nuevas herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han avanzado y se han desarrollado para agilizar los diferentes procesos en los que éstas se aplican, fortaleciendo la formación del profesional, con la única intención de poder responder a los requerimientos de manera adecuada, lo que origina que la inversión en las TICs debe ser considerada como prioritaria, debido a que ésta es el eje principal de toda institución del sector público. En ocasiones los empresarios consideran que las TICs representan un castigo económico, cuando se trata de todo lo contrario, según Sánchez, A. y Boix, J.(2009).

La preocupación de contar no sólo con personal calificado, sino con herramientas más flexibles para el proceso y organización de la documentación e información, nos conduce a efectuar una investigación en el Subproceso Contable y Custodia, enfocándonos en cuatro ámbitos, con el único propósito de revelar los posibles errores que se encuentran en total desconocimiento para el responsable del Subproceso. La Dirección de Recuperación y Liquidación se esfuerza cada día por facilitar y atender los requerimientos de manera electrónica, es decir, vía correos, gestionar la documentación, internet, etc.

Con el fin de efectuar un diagnóstico relacionado con los sistemas informáticos y del uso que hacen de las nuevas herramientas y servicios que éstas ofrecen a los usuarios del Subproceso Contable y Custodia de la Dirección de Recuperación y Liquidación, trataremos de determinar las causas que existían para utilizarlas y las consecuencias antes de la implementación de las nuevas herramientas de las TICs.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Objetivo

Luis Pacho (2010), señala que “cuando se habla de las TICs se está tratando de un tema muy amplio y más antiguo de lo que se piensa”, por tal motivo, se deben efectuar monitoreo y evaluaciones a fin de que estas herramientas estén al alcance de los usuarios del Subproceso Contable y Custodia, lograr que las nuevas herramientas de las TICs ofrezcan un buen aprovechamiento y que la atención de los requerimientos sean oportunos y adecuados.

Desde el 2013, la aplicación de las nuevas herramientas de las TICs en el Subproceso Contable y Custodia, contemplan el monitoreo del nivel de equipamientos e infraestructura, así también el adecuado uso de dichas tecnologías. Este trabajo parte en averiguar de forma exploratoria si la Dirección de Recuperación y Liquidación mediante el Subproceso Contable y Custodia del Banco Central del Ecuador, se encuentra utilizando las nuevas TICs para procesar, recopilar, recuperar y facilitar la documentación, a fin de brindar la adecuada diligencia a los requerimientos recibidos por parte de los diferentes usuarios de la Institución Financiera.

De la información recopilada con respecto a los conocimientos de las TICs se podrá determinar la falta de conocimientos, las deficiencias en la gestión de la información y por último la inconformidad que mantiene los diferentes usuarios, instancia que servirá para la toma de decisiones de los diferentes funcionarios del Banco Central del Ecuador, si se debe o no incrementar nuevas herramientas de las TICs, a fin de poder utilizar y distribuir la documentación que se encuentra generalmente asociada con los registros contables y con información afines.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Marco Teórico

La Constitución de la República del Ecuador (2013), en la Sección séptima “Comunicación Social”, mediante el artículo 384 establece “que el sistema de comunicación social debe asegurar el ejercicio de los derechos a la comunicación, la información y la libertad de expresión y fortalecer la participación ciudadana” (p. 111), lo que significa que la Ley definirá su organización, su funcionamiento y la forma en la que participarán los ciudadanos.

En aplicación a la norma suprema de la República del Ecuador, el Subproceso Contable y Custodia está buscando soluciones constantemente para resolver problemas de diferentes ámbitos, esto hace que la calidad de la información asuma un papel muy importante para los diversos usuarios.

Pacho. L (2010), manifiesta que “la información es poder siempre y cuando esté ajustada a la realidad, sea fácilmente interpretable, útil, y sobre todo, que llegue a tiempo” (p. 25), por consiguiente, las TICs utilizadas en el Subproceso deben ser las más acertadas, adecuadas y eficientes para la obtención de la información.

La Dirección de Recuperación y Liquidación ha modificado su infraestructura, tratando de satisfacer a los usuarios; sin embargo, ha priorizado al Subproceso de Administración de Cartera y Servicios al Cliente, estableciéndose que el Subproceso Contable y Custodia quede estructurado de la siguiente manera:

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

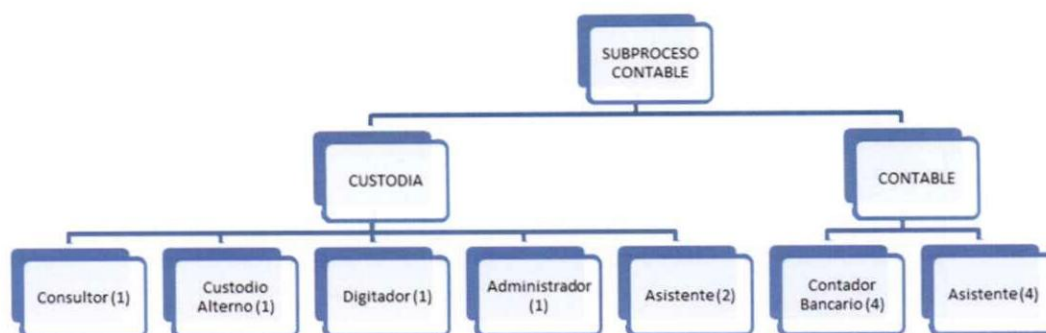


Figura 1. Estructura del Subproceso Contable y Custodia

Fuente: Elaboración propia

El proceso de cambio que exigen los diferentes usuarios internos y externos del Banco Central del Ecuador y debido a que ocasionalmente las decisiones que toman varios de los funcionarios de la institución financiera son para resolver situaciones complejas, es necesario efectuar un análisis más detallado de la información que se proporciona, es decir, que cuanto más exacta y completa sea, menos será el margen de error al seleccionar las opciones para dar solución a un determinado problema.

Las ventajas que ha tenido el subprocesso con la incorporación de las TICs, es el acceso al internet que permite interactuar con páginas que resultan amigables para el usuario, tales como el Servicios Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Registro Civil, entre otros.

Actualmente para el Subproceso Contable y Custodia es recomendable contar con sistemas que garanticen el adecuado almacenamiento, procesamiento y distribución de la información, con la finalidad de poder brindar una diligencia oportuna a los requerimientos de información por parte de los múltiples usuarios de la Institución Financieras, del sector público y privado.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Según Kauchakje, S. (2006) manifiesta que “Una fábrica o un órgano de la administración pública, por ejemplo, a pesar de implicar a herramientas tecnológicas y personas, serían mejor analizados como un sistema.” (p. 5), teniendo en cuenta estos antecedentes, trataremos de evaluar las TICs e infraestructuras digitales de las que dispone el Subproceso Contable y Custodia, para dar atención principalmente a las instituciones del sector público por ser parte del mismo.

Analizaremos si los usuarios utilizan los equipamientos más relevantes y de qué forma lo utilizan. Para establecer tal efecto, detallaremos los sistemas de información que son parte del Subproceso Contable y Custodia.

Mediante Resolución No. JB-2009-1427 de 21 de septiembre de 2009, la Junta Bancaria emitió las normas para la conclusión de los procesos de liquidación forzosa de las instituciones financieras que se encontraban en esa situación legal.

El Artículo 4 de la Sección II “De la transferencia de Activos” de las normas previamente citadas, en lo pertinente expresa: “El producto de la realización de los activos transferidos servirá para que la entidad cesionaria pague a los acreedores de la institución cedente, la prorrata de la participación que registre cada uno de ellos, observando el orden de prelación determinado en el artículo 167 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”.

Con oficio No. JB-2009-INJ-SAL-2009-1337 de 15 de diciembre de 2009, la Superintendencia de Bancos y Seguros notificó la designación del Banco Central del Ecuador como la institución del sistema financiero a intervenir en dicho proceso, en calidad de cesionaria de los activos de las IFIS en Liquidación.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Con Resolución BCE-002-2009 de 23 de diciembre de 2009, el Directorio de Banco Central del Ecuador autorizó a la Administración de la Institución a recibir los activos en cuestión.

Mediante escritura pública de transferencia de Activos, suscrita el 30 de diciembre de 2009, los Bancos en Liquidación transfirieron sus activos a favor del Banco Central del Ecuador.

Citamos las instituciones financieras que entraron en proceso de compactación: Banco de Crédito, Banco del Azuay, Banco del Progreso, Banco Unión, Banco Tungurahua, Solbanco, Banco Finagro.

Así como también las instituciones financieras liquidadas, controladas por el Subproceso Contable y Custodia de Guayaquil: Filanbanco, Banco del Progreso, Banco de Crédito, Banco del Azuay, Banco Unión, Banco Tungurahua, Solbanco, Banco Finagro, Banco Financorp, Banco Occidente, Banco de Descuento, Banco Mercantil Unido, Sociedad Financiera Tecfinsa, Cooperativa de Ahorro y Crédito e Intermediación Financiera Unifam Ltda, Confianza Sociedad Financiera, Corporación Ecuatoriano de Inversiones Sociedad Financiera Ecuacorp, Sociedad Financiera Hemisferio, Intermil Sociedad Financiera, Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Guayaquil, Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Previsión y Seguridad.

Las instituciones financieras liquidadas, controladas por el Subproceso Contable y Custodia de Quito: Banco Amerca, Banco Finiber, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuacambio, Mutualista Manabí, Banco Fimasa, Banco Popular, Banco de Préstamos, Bancomex, Banco Serfin, Cooperativa de ahorro y crédito 8 de Septiembre, Banco de los Andes.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Como ejemplo de las Tics en la administración pública Pacho, L. (2010) cita “utilizando como herramienta el ERP (Planificación de Recursos Empresariales), las empresas han conseguido, gestionar más eficientemente la gestión de pedidos, albaranes y la facturación, así como la contabilización automáticas de ventas en su vertiente contable y fiscal” (p. 28), esto nos da la idea de la importancia que debe tener las TICs en la institución investigada.

Software Contable

Sistema de Información Financiera (SIF), es utilizado por el usuario para revisar todas las transacciones ingresadas en la contabilidad del Banco Central del Ecuador.

Sistema de Filanbanco (Filansys), ayuda al usuario a consultar y obtener información histórica de los registros contables, operaciones otorgadas, abonos realizados, etc., de la Institución Financiera liquidada.

Sistema contable (Syscompac), ayuda al usuario a consultar y obtener información histórica de los registros contables, operaciones otorgadas, abonos realizados, etc., de los Bancos Compactados y que hoy se encuentran en liquidación.

Sistema de Gestión Transaccional (SGT), ayuda al usuario a ingresar las transacciones cotidianas derivadas de la operatividad del Banco Central del Ecuador en la contabilidad.

Sistema de Información Financiera Operativa (IFO), ayuda al usuario a ingresar y consultar los movimientos de contabilidad de los fondos disponibles y otras transacciones originadas en el Banco Central del Ecuador.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Sistema contable (IFF), ayuda al usuario a consultar y efectuar la conciliación de la contabilidad de las transacciones originadas en las Instituciones Financieras hoy liquidadas con la del Banco Central del Ecuador.

Software de Custodia

Document Solutions Management Web Site (DSM Web), ayuda a visualizar todos los documentos (pagarés, letras de cambio, registros contables, contratos de arriendos, escrituras públicas de dación en pago, entre otros) de las Instituciones Financieras liquidadas.

Document Solutions Management Corporations (DSM Corporativo), ayuda al usuario a ubicar las carpetas que reposan en el archivo de la Dirección de Recuperación y Liquidación debidamente codificada y que ha sido escaneada, información relacionada con la información contable, legal o de crédito de los clientes de las Instituciones financieras liquidadas.

Software para la Gestión

Quipux, se trata de una aplicación web con licencia libre, que ayuda al usuario a gestionar la correspondencia remitida a la Administración Pública.

Repositorio Financiero (RECFIN), sirve para que el usuario pueda ver la documentación escaneada recibida y enviada por los diferentes usuarios internos (diferentes Subprocesos del Banco Central del Ecuador) y externos (diferentes organismos regulatorios de control).

Cabero, J. (2008) cita “El no utilizar la tecnología de comunicación al uso y los códigos que ella soportaba implicaba verse marginado del acceso al conocimiento” (p. 16), lo cual demuestra el camino que se debe seguir para la prevención de nuestra problemática.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Este concepto lo reforzamos con lo manifestado por Barroso, C. (2012) quien indica que “La utilización de los medios soportados por TICs refuerzan el desarrollo de un mayor número de las competencias en comparación con los “tradicionales” y, sin embargo; el desconocimiento de su potencialidad y problemas de carácter técnicos, fueron los factores que en mayor medida, limitan el óptimo aprovechamiento” (p. 15)

Otro de los factores que influyen y que hace necesario el monitoreo de la atención de los requerimientos, es la nueva Ley Orgánica para el cierre de la Crisis Bancaria de 1999, misma que fue creada para transferir irrevocablemente los activos que en la actualidad administra el Banco Central del Ecuador a instituciones públicas que le puedan dar un uso provechoso, en beneficio del colectivo social, y pagar las acreencias del sector privado y público.

La Ley en referencia está compuesta por veintinueve artículos que por su extenso contenido, solo vamos a mencionar los procesos inmersos en la misma, iniciando por la terminación de los contratos de fideicomisos, registros de otros bienes, nulidad de transferencia de dominio, transferencia de acciones y cesión de participaciones de las compañías, exención de tributos y otros pagos, transferencia de activos a entidades del sector público, transferencia de bienes culturales, recursos, pago de acreencias al sector privado y al sector público, acreencias no depositarias y extinción de acreencias, recursos para el pago, caducidad para el cobro, recálculo y reliquidación de la cartera y sus condiciones, suspensión de la coactiva, presunción de insolvencia, formas de pago, extinción de obligaciones, exclusión de registros crediticios y de tributos sobre bienes muebles, corrección de errores, límite de la responsabilidad, trato igualitario, compensación de cartera,

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

regulación, sigilo y reserva, enajenación de bienes y finalmente las incautaciones realizadas a las compañías vinculadas.

Saldías, M. (2011), indica que en el sector público “la tecnología puede ayudar en este aspecto con capacidades avanzadas que satisfagan las necesidades de las agencias públicas y del gobierno en todos los niveles, ofreciendo un enfoque integrado, con base en la web.”, lo cual sería considerado como una de las ventajas que ofrece las herramientas TICS.

Los procesos citados anteriormente y originados por la Ley Orgánica para el cierre de la crisis bancaria de 1999, se le han establecido plazos para cumplir con todos los procesos que involucra la terminación de los efectos de la crisis bancaria y que hasta la fecha no ha sido posible solucionar definitivamente, originándose una excesiva demanda de requerimientos, principalmente por el Subproceso de Administración de Activos y Fideicomisos.

Según Chiriboga, G (2010), indica que “La muestra es un subgrupo de elementos de la población seleccionado para participar en el estudio. El tamaño de la muestra se refiere al número de elementos que se incluirán en el estudio” (p. 314).

Aplicando lo antes expuesto, se asigna un peso a cada una de las preguntas expuesta en el cuestionario y se reparte el mismo a cada uno de los usuarios de la población seleccionada, los resultados obtenidos son calculados por medio del método probabilístico, pretendiendo que todas las interrogantes estén debidamente representadas al momento de su evaluación, debido a que cada individuo de la muestra seleccionada mantienen las mismas condiciones.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Metodología

Cobo, J. (2009), dice que “las TICs se define colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica – microprocesadores, semiconductores, fibra óptica – que permite el procesamiento y acumulaciones de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de las redes de comunicación” (p. 305), aplicando este concepto, la realización de la presente investigación es descriptiva, por cuanto se fundamenta en realidades de hecho exploratorio en el campo de las TICs y presenta una interpretación correcta de la problemática.

Según Domínguez, S. (2011), manifiesta que “la investigación exploratoria es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es reunir datos preliminares que arrojan luz y entendimiento sobre la verdadera naturaleza del problema que enfrenta el investigador”.

El instrumento de recolección de la información está basado en un cuestionario, el cual incluye criterios utilizados en el Subproceso, mismo que fue contestado por el personal del Subproceso Contable y Custodia de la Dirección de Recuperación y Liquidación del Banco Central del Ecuador, con la finalidad de presentar un análisis de los resultados obtenidos de los diferentes usuarios de éste Subproceso.

Según Colás, P. y De Pablos, J. (2012) indica que “la investigación cualitativa dispone de procedimientos específicos para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos” (p. 81), razón suficiente para que el cuestionario de veinticuatro preguntas empleado, pretenda retomar los aspectos

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

más relevantes de la utilización de las herramientas que dispone actualmente el Subproceso Contable y Custodia, a fin de establecer una de las fallas más frecuente en los procesos aplicados.

Hemos ponderado las preguntas con respecto al uso y valoración de las herramientas de las TICs, comentándose sus principales impedimentos en el manejo de la documentación relacionada con los registros contables de la Dirección de Recuperación y Liquidación del Banco Central del Ecuador.

Medianero, D. (2011) manifiesta que “los indicadores de impacto, muestran el efecto (directo o indirecto) producido como consecuencia de los resultados de las acciones sobre un determinado grupo de clientes o población” (p. 54), esto nos obliga a que el instrumento utilizado no sólo se oriente a preguntar sobre el uso de las herramientas, sino que solicite al usuario indicar las posibles mejoras a considerar en las herramientas utilizadas por el Subproceso Contable y Custodia, para ello, se incorporó en el instrumento una línea de sugerencias, en caso de que el usuario las tuviera. Así también, se identificaron e interpretaron los resultados de las preguntas efectuadas a través del cuestionario, pretendemos contribuir con las mejores prácticas relacionada con la diligencia que actualmente ofrece éste Subproceso.

Por consiguiente, clasificamos el instrumento de recolección de información en cuatro fases, a fin de incluirlas en la metodología a proponer, sin ánimo de desmerecer los procedimientos aplicados actualmente

Los requerimientos de los diferentes usuarios del Banco Central del Ecuador, en la actualidad solicitan considerablemente al Subproceso Contable y Custodia, documentación e información relacionada con los registros de

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

las operaciones contables, pagarés, escrituras públicas de dación en pago, entre otros, debido a la aplicación de la nueva Ley Orgánica para el cierre de la Crisis Bancaria de 1999 (Registro Oficial No. 188, 2014).

Población

El Subproceso Contable y Custodia actualmente está integrado por catorce usuarios, de los cuales, ocho integran el departamento de Contabilidad y seis el departamento de Custodia. Se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas con la finalidad de que el mismo sea aplicado a la población seleccionada y éstos puedan responderlas fácil y rápidamente.

Con la aplicación de este cuestionario, la población seleccionada tendrá la oportunidad de exponer su nivel de conocimiento y la capacidad actual de la que dispone para la aplicación de las TICS, y así poder analizar los resultados de forma cuantitativa y cualitativa, a fin de alcanzar la solución apropiada para toda la población seleccionada y mejorar el clima laboral.

Resultados

Luego de aplicar el respectivo instrumento de recolección de la información se procedió con el análisis de los datos obtenidos, presentándose en cuatro fases, mismas que citamos iniciando con los Conocimientos Generales de las TICS, Usos de los Software aplicados en la Contabilidad y en la Custodia, finalmente determinamos las posibles inconsistencias que presentan las TICS en el Subproceso Contable y Custodia, en este proceso exploratorio evaluamos la adecuada diligencia de los requerimientos de información solicitados por los diversos usuarios internos y externos.

USO DE LAS TICs EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Mediante las siguientes fases determinadas en el cuestionario queremos ofrecer la mayor información que permita realizar las debidas correcciones a las problemáticas detectadas en el Subproceso Contable y Custodia, a continuación detallaremos las fases:

Primera Fase. Conocimientos Generales de las TICs

Con las respuestas recopiladas, se preparó una base de datos en una hoja de cálculo - Excel, a fin de poder efectuar los respectivos gráficos. Cabe destacar que dentro de la Dirección de Recuperación y Liquidación del Banco Central del Ecuador, el Subproceso Contable y Custodia es el más informatizado debido a que cuenta con software para la parte Contable, para la parte de Custodia y para la Gestión de la documentación.

Las encuestas revelaron que el 43% del personal involucrado en este subproceso tiene desconocimiento sobre las nuevas herramientas y el uso de las TICs.

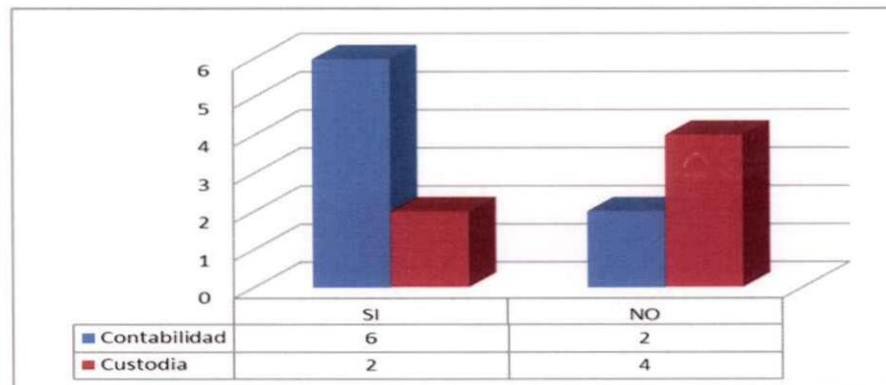


Figura 2. Conocimientos Generales de las TICs en el Subproceso Contable y Custodia

Esto demuestra claramente que no existiría un aprovechamiento óptimo de los medios tecnológicos por parte de los usuarios de Custodia, razón suficiente

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

para que Recursos Humanos, capacite e incentive al personal de Custodia referente al uso de las TICs, destacando que éstas hacen más fáciles los trámites administrativos, ayudan a interactuar con otros usuarios mediante la red y mejora la capacidad profesional.

Los resultados determinaron que el uso del internet y del correo electrónico alcanzó un nivel de aceptación por parte de los usuarios de éste Subproceso.

Segunda Fase. Uso de las TICs en la Contabilidad

Entre los sistemas informáticos utilizados por el área de contabilidad se destacan el Filansys, Syscompac, IFF, IFO, SIF y SGT; sin embargo, una vez obtenidos las respuestas por parte de los encuestados, se demuestra claramente que el 50% de los usuarios de Custodia no tienen conocimiento de las herramientas que mantienen el área contable, a pesar de pertenecer a un mismo Subproceso.

Esto es a consecuencia de la falta de comunicación entre el personal y debido a que no existe un proceso dinámico que permita interactuar entre compañeros y que de paso a la transferencia de conocimiento y de información.

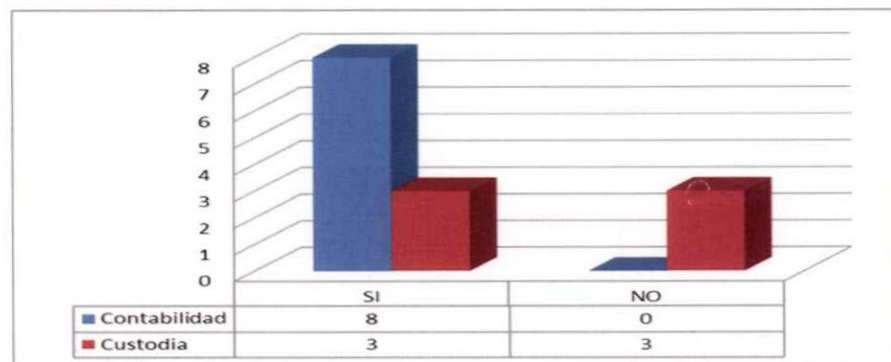


Figura 3. Uso de las TICs en el área de Contabilidad

USO DE LAS TICs EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Tercera Fase. Uso de las TICs en la Custodia

La Custodia de la Dirección de Recuperación y Liquidación del Banco Central del Ecuador, se encuentra en una situación limitada, por cuanto su infraestructura digital no está acorde a su nivel de desarrollo, sin embargo, esta área dispone para la atención de los requerimientos con el DSM Web y DSM Corporativo.

El 100% de los encuestados para esta interrogante indicaron tener conocimiento de todas las TICs utilizadas por el área de Custodia.

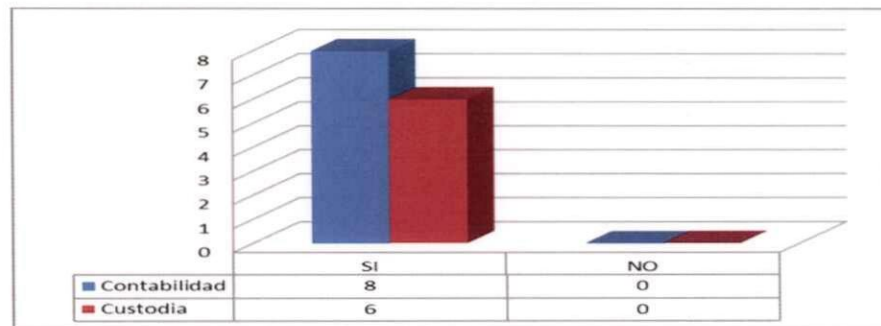


Figura 4. Uso de las TICs en la Custodia

Como parte de las nuevas herramientas de las TICs utilizadas por el Subproceso Contable y Custodia, podemos citar que para la parte de Gestión de la documentación interna o externa, se utiliza el Quipux y el Recfin.

Cuarta Fase. Inconsistencias en el uso de las TICs

Con la finalidad de evidenciar las falencias que presenta el Subproceso Contable y Custodia relacionada con el uso de las TICs hoy en día, se solicitó a los ciento veinte usuarios de los diferentes Subprocesos de la Dirección de Recuperación y Liquidación del Banco Central del Ecuador, respondan nueve preguntas vinculadas directamente con los niveles de infraestructura, seguridad y

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

la diligencia en la entrega de la información, a fin de mejorar los servicios ofrecidos a todos los usuarios internos y externos.

En cuanto a los resultados obtenidos por parte de los ciento veinte encuestados, serán expuestos en forma porcentual:

Con respecto a lo relacionado con la diligencia para la entrega de la información solicitada a través de requerimientos el 51% manifestó su inconformidad con dicha gestión.

En cuanto a lo relacionado con la Seguridad en las TICs y documentación custodiada el 44% de los encuestados considera que existe deficiencia en el Subproceso.

Para esta interrogante el 69% muestra su desacuerdo con la infraestructura que mantiene actualmente el Subproceso Contable y Custodia.

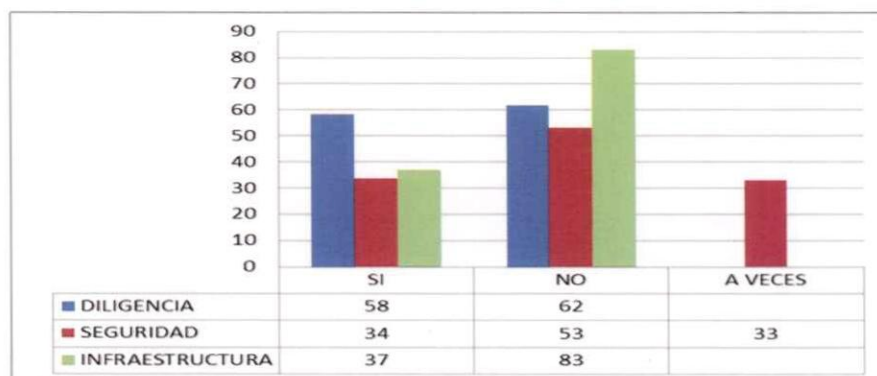


Figura 5. Inconsistencia en el uso de las TICs

Ante la exigencia de la nueva Ley Orgánica para el cierre de la crisis bancaria de 1999 y con el propósito de demostrar la gran cantidad de requerimientos originados por los diferentes usuarios y atendidos por este Subproceso, presentamos una ilustración en la que se muestra el incremento de los requerimientos por período.

USO DE LAS TICS EN EL SUBPROCESO CONTABLE Y CUSTODIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

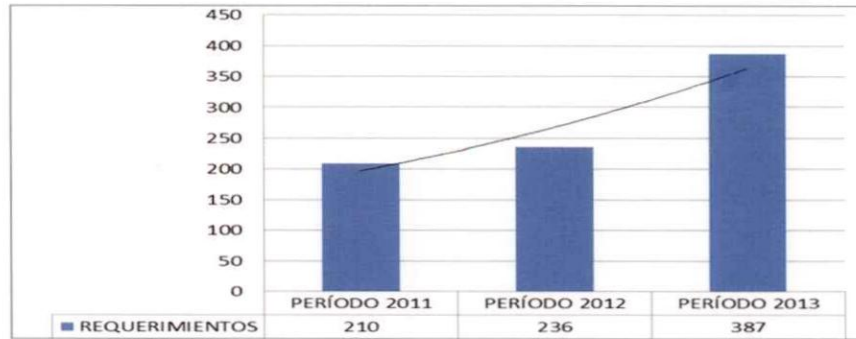


Figura 6. Requerimientos Atendidos por el Subproceso Contable y Custodia

Del trabajo exploratorio, determinamos que durante el período 2011 y 2012, el 19% de los requerimientos atendidos por la Dirección de Recuperación y Liquidación, a través del Subproceso Contable y Custodia, relacionados con la documentación e información de las instituciones financieras en liquidación, corresponden a usuarios externos, tales como: la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Fiscalía del Guayas, Contraloría General del Estado, Corporación Financiera Nacional, Unidad de Gestión y Ejecución del Derecho Público, entre otros organismos de control y solo un 6% fueron solicitados por el Subproceso de Administración de Cartera y Servicio al Cliente. Sin embargo, para el período 2013, el 21% de los requerimientos de información y documentación fueron solicitados por el Subproceso de Administración de Cartera y Servicio al Cliente, lo cual demuestra el impacto que va originando el proceso de cierre de la crisis bancaria de 1999.

Conclusiones

El conocimiento relacionado con las nuevas herramientas de las TICs y sobre la aplicación de las mismas en el Subproceso Contable y Custodia, por parte de los usuarios del área de Custodia, son limitados, tal es el caso, que se lo