



Ministerio
de Economía
y Finanzas

2020/05/001/3867

Montevideo, 11 FEB 2021

Señor Presidente de la
Cámara de Representantes
Martín Lema
Presente.

En respuesta al pedido de informes (Oficio N° 2986/2020) de 1° de diciembre de 2020, presentado por los Representantes Bettiana Díaz Rey y Sebastián Valdomir Muslera, referente a que los servicios de la página web del Banco de la República Oriental del Uruguay se verían suspendidos el fin de semana del 17 y 18 de octubre de 2020, se remite copia de lo informado por dicho Banco.-

Atentamente,

Azucena Arbeleche
Ministra de Economía y Finanzas



C/897/2020


Nº 2986


Montevideo, 1º de diciembre de 2020.

Señora Ministra de Economía y Finanzas,
economista Azucena Arbeleche.

Tengo el agrado de transcribir a la señora Ministra, con destino al Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU), el siguiente pedido de informes presentado por la señora Representante Bettiana Díaz Rey y el señor Representante Sebastián Valdomir Muslera: "Montevideo, 1º de diciembre de 2020. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Martín Lema. Amparados en las facultades que nos confiere el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Economía y Finanzas, con destino al Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU). En el fin de semana de 17 y 18 de octubre del presente año, el BROU anunció que los servicios de su página web, E-BROU y de la aplicación, App BROU, se verían suspendidos debido a procesos de actualización. La situación derivó en que los servicios se mantuvieron caídos durante varios días, más de lo estipulado, e incluso en ocasiones posteriores, volvió a suceder que los servicios se encontraran inhabitados. En el día de hoy, 1º de diciembre del año 2020, una vez más, los servicios, tanto del E-BROU como el de la aplicación del Banco, se encuentran suspendidos, por lo que en el día de la fecha de cobro de muchos uruguayos y uruguayas, se encuentran con que no pueden consultar sus estados de cuenta. Por lo expuesto informar: 1) En qué se fundamenta la modernización de las plataformas digitales de E-BROU y la App BROU. 2) Si las fallas de funcionamiento del sistema originan pérdidas económicas para el Banco. 3) Si está prevista, aunque sea parcial, alguna medida de resarcimiento a los usuarios por los inconvenientes en la operativa de las plataformas, que pudieran haber ocasionado moras o atrasos en movimientos de dinero, pago de servicios, facturas y otros. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) BETTIANA DÍAZ REY y SEBASTIÁN VALDOMIR MUSLERA, Representantes por Montevideo".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.


FERNANDO RIPOLL FALCONE
Secretario


MARTÍN LEMA
Presidente



Ministerio
de Economía
y Finanzas

2020/05/001/3867

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

Montevideo, - 9 DIC 2020

Pase a informe del Banco de la República Oriental del Uruguay, solicitando su diligenciamiento. De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley N° 17.673 de 21 de julio de 2003, el plazo para dar respuesta, no deberá exceder el 8 de enero de 2021.-

Si en virtud de la complejidad del asunto, ello no fuera posible en el plazo establecido, tenga a bien comunicarlo, a efectos de dar cumplimiento al artículo 2° de la citada norma.-

Gabriela Torres Debat

Dra. Gabriela Torres Debat
Asesora de la
Dirección General de Secretaría
Ministerio de Economía y Finanzas

B.R.O.U.

RESIDENCIA-SECRETARIA

10010'20 18:10

mef.gub.uy Tel. (+5982) 17122
Colonia 1089 3er piso, Montevideo - Uruguay

B.R.O.U.

SECRETARIA GENERAL

10010'20 18:57

Banco de la República Oriental del Uruguay

001/21

//..tevideo, 21 de enero de 2021.

Atento a la providencia que antecede, y de conformidad con lo dispuesto por el Directorio de esta Institución en sesión del día de la fecha, vuelvan los obrados del título al Ministerio de Economía y Finanzas, en respuesta a su providencia de fecha 9.12.2020, por la que remite nota de la Cámara de Representantes Nro. 2.986, de fecha 1º.12.2020, en la que se transcribe el pedido de informes presentado por los Representantes Sra. Bettiana DÍAZ REY y Sr. Sebastián VALDOMIR MUSLERA, referente a los inconvenientes que han presentado los servicios de la página web de este Banco, eBROU, y la aplicación appBROU durante el mes de diciembre 2020, haciéndole saber lo siguiente, respecto de cada uno de los puntos planteados: **Pregunta 1) - En qué se fundamenta la modernización de las plataformas digitales de eBROU y la App BROU.** La solución multicanal del BROU, que se integra con los canales web (Personas Físicas y Personas Jurídicas), la aplicación móvil (App), y las terminales de autoservicio, se trata de una plataforma transaccional basada en múltiples componentes tecnológicos. La versión previa de esta solución tecnológica fue puesta en producción hace más de 10 (diez) años, habiendo alcanzado el fin de su vida útil. Algunos de los componentes de la solución

✱

anterior habían entrado en obsolescencia y se había discontinuado el soporte técnico por parte de sus fabricantes, siendo riesgoso mantenerlos en operación por mucho tiempo más. Si bien durante el ciclo de vida de la solución se habían ido actualizando todos los componentes posibles, finalmente era necesario proceder a la renovación de los componentes centrales de esa plataforma tecnológica. Por este motivo, se realizó una planificación que permitió ir gradualmente actualizando por partes los diferentes elementos que la componen, y así extender la vida útil de la solución, optimizando las inversiones realizadas. De acuerdo a lo planificado, cuando se contó además con los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales necesarios se llevó a cabo esta etapa final de actualización con alcance a todos los componentes centrales de la solución. Esta actualización se realizó en el marco de un proyecto que demandó 2 (dos) años de preparación, y durante el cual se ejecutaron diferentes tipos de verificaciones y validaciones, funcionales, técnicas y de simulación de carga, para minimizar el impacto sobre los clientes previo a su puesta en producción. Lamentablemente, por más que se tomen acciones para mitigar los riesgos inherentes a toda actualización tecnológica de este porte, siempre pueden haber fallas en la medida que los escenarios

X

Banco de la República Oriental del Uruguay

3

de prueba se aproximan pero no logran reproducir con exactitud toda la casuística ni la carga concentrada en momentos de pico transaccional. En los proyectos de esta complejidad y dimensiones, usualmente se contempla en su planificación y cronograma una fase de estabilización pos implantación, ya que se prevé que puede ocurrir un período de inestabilidad con posterioridad al cambio. Por más recaudos que se toman o pruebas que se realicen, nunca se cuenta con la carga transaccional real o el comportamiento efectivo del usuario, que tienen casuísticas diferentes a las que puedan haber sido consideradas durante el proyecto. Este tipo de incidentes, más usuales de lo que se desea en actualizaciones tecnológicas de plataformas transaccionales como la del BROU, ocurren a otras empresas que actúan en economía digital.

Pregunta 2) - Si las fallas de funcionamiento del sistema originan pérdidas económicas para el Banco. Dado que el volumen transaccional medido al cierre del día y en los días subsiguientes muestra una carga similar a la esperable para esa altura del mes y que los clientes pudieron además hacer uso de su dinero por otros canales de atención provistos por el Banco, se entiende que no se generaron pérdidas económicas para el BROU. Con respecto a la demanda del Centro de

Contacto, se notó un crecimiento de consultas a partir de las interrupciones del servicio y el cambio de sistema durante los primeros días post-migración; cabe mencionar que el Centro de Contacto elaboró previamente un plan apuntando a reforzar su dotación temporalmente con el objetivo de atender esta demanda adicional.

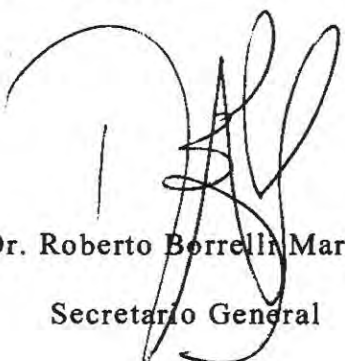
Pregunta 3) - Si está prevista, aunque sea parcial, alguna medida de resarcimiento a los usuarios por los inconvenientes en la operativa de las plataformas, que pudieran haber ocasionado moras o atrasos en movimientos de dinero, pago de servicios, facturas y otros.

El BROU ofrece a sus clientes un conjunto de varios canales para satisfacer la demanda de sus operaciones. Los únicos canales afectados por la inestabilidad fueron el web y la App para personas Físicas, mientras que continuaron funcionando sin inconvenientes los cajeros automáticos, las terminales de autoservicio, el uso de tarjetas de débito/crédito vía las redes de POS, los corresponsales financieros (Abitab, RedPagos, etc.), y las sucursales del propio Banco. Asimismo, el canal web para Empresas (Personas Jurídicas) también estuvo disponible durante todo el tiempo sin incidentes. En consecuencia, la situación señalada no generó a los clientes del Banco imposibilidad de hacer uso de su dinero ni de

Banco de la República Oriental del Uruguay

5

realizar pagos, transferencias, retiros, depósitos o consultas a través de otros canales disponibles. Incluso, al final del día, viendo los registros de operaciones realizadas sobre eBROU Personas, se pudo verificar que los volúmenes transaccionales a través de este canal fueron similares a los de un día sin incidentes, dado que los clientes, una vez que el sistema estuvo estable nuevamente, realizaron las transacciones que podían haber intentado durante el tiempo de inestabilidad, lo que hizo que el volumen general de operaciones se mantuviera en los ratios esperados para días similares de otros meses. Finalmente, se informa que el servicio de soporte ante eventos que ameritaron reclamos de clientes funcionó en forma adecuada, apuntando a mitigar el impacto de dichos eventos y de acuerdo con las normas del regulador.



Dr. Roberto Borrelli Marchi
Secretario General

jt/mr
pro11444