



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

2021/05/001/0000/0/2058

Montevideo, **16 FEB 2022**

Señor Presidente de la
Cámara de Representantes
Alfredo Fratti
Presente.

De mi consideración:

En respuesta al pedido de informes (oficio N°5839) del 1° de diciembre del año 2021, presentado por la señora Representante Alexandra Inzaurrealde Guillén, se remite copia de lo informado por el Banco de la República Oriental del Uruguay. -

Atentamente,

Azucena Arbeleche
Ministra de Economía y Finanzas

A



Nº 5839

Montevideo, 1º de diciembre de 2021.

Señora Ministra de Economía y Finanzas,
economista Azucena Arbeleche.

Tengo el agrado de comunicar a la señora Ministra, que la Cámara, en sesión de hoy, resolvió reiterar a esa Secretaría de Estado el pedido de informes presentado por la señora Representante Alexandra Inzaurrealde Guillén, remitido con fecha 10 de setiembre del año en curso, por Oficio Nº 5124, cuyo texto es el siguiente: "Montevideo, 10 de setiembre de 2021. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Alfredo Fratti. Amparadas 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 y, por su intermedio al Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU). Informar: 1) Cuáles son los días y horarios de atención al público en las sucursales de la ciudad de Aiguá, departamento de Maldonado, del pueblo de Solís de Mataojo, de las ciudades de José Pedro Varela y José Batlle y Ordóñez, departamento de Lavalleja. 2) Resoluciones que dispusieron el comúnmente denominado 'cierre parcial', fecha y fundamentos. Se agradece adjuntar copia de las mismas. 3) Cuántos funcionarios hay actualmente en cada una de ellas. 4) Qué tareas cumplen esos funcionarios durante los días en que el local de la institución permanece cerrado al público. Si cumplen su horario en el local. 5) Si hay tiempo laboral remunerado no productivo durante los días en que el Banco permanece cerrado. 6) Si se ha evaluado mediante algún mecanismo de consulta y medición, la adaptación de los usuarios y clientes al nuevo sistema. 7) De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, si se dispone de los informes resultantes. 8) Si los mismos son globales a nivel país, o específicos de cada zona considerándose las características propias de cada una de ellas: actividad comercial, accesibilidad y transporte, nivel socio económico, rangos generacionales de las poblaciones afectadas, entre otros. 9) Si los días de pago de jubilaciones, pensiones y promociones de préstamos se amplía el servicio o se abre en los mismos días y horario habitual. 10) Si se cuenta en esos locales con aleros dispuestos para el resguardo de los usuarios frente al sol o la lluvia. 11) Si se considera necesario y viable ampliar los días de atención al público así como los servicios presenciales a brindarse en las sedes mencionadas, teniendo en consideración que fuera de los días de atención estipulados y para trámites específicos los clientes deben recorrer las siguientes distancias: de la ciudad de Mariscal, departamento de Lavalleja, a la ciudad de Minas, departamento de Lavalleja: 69 kilómetros; de la ciudad de Solís de Mataojo a la ciudad de Minas: 39 kilómetros; de la ciudad de José Pedro Varela a la ciudad capital del departamento de Treinta y Tres: 28 kilómetros; de la ciudad de José Batlle y Ordóñez a la

ciudad capital del departamento de Florida: 150 kilómetros. 12) Si se ha valorado la posibilidad de instalar un cajero automático en la localidad de Mariscalá, que es el único Municipio del departamento que no cuenta con este servicio; si bien hay redes de cobranza, también es sabido que los primeros diez días del mes resulta saturada su capacidad de respuesta por la cantidad de gente que se aproxima a cobrar. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) ALEXANDRA INZAURRALDE GUILLÉN, Representante por Lavalleja".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.



VIRGINIA ORTIZ
Secretaria



ELSA CAPILLERA
1era. Vicepresidenta en
ejercicio de la Presidencia

Banco de la República Oriental del Uruguay

003/22

//...tevideo, 10 de febrero de 2022.

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 22.9.2021, por la que remite nota de la Cámara de Representantes Nro. 5.124, de fecha 10.9.2021, en la que se transcribe el pedido de informes presentado por la Representante Sra. Alexandra INZAURRALDE GUILLÉN, en relación a los horarios de atención al público en las Sucursales de las localidades Aiguá del Departamento de Maldonado, Solís de Mataojo, José Pedro Varela y José Batlle y Ordoñez del Departamento de Lavalleja, haciéndole saber lo siguiente: Al respecto, cabe informar que los días de atención en las Sucursales señaladas son los siguientes: Sucursal Aiguá: Días de atención martes y viernes. Sucursal Solís: Lunes, miércoles y viernes. Sucursal José Pedro Varela: Lunes, miércoles y viernes. Sucursal José Batlle y Ordoñez: Martes, jueves y viernes. Esta información se encuentra disponible en la página Web de este Banco. La referida modalidad de atención fue dispuesta por resoluciones de fechas 6.7.2016 para la Sucursal José Batlle y Ordoñez y 20.9.2017 para las Sucursales Aiguá, Solís y José Pedro

JP

Varela. Cabe señalar que cada Sucursal cuenta con su propia dotación, dependiendo del volumen de tareas, como ser, la Sucursal Aiguá cuenta con 3 funcionarios, 2 administrativos y uno de conserjería, la Sucursal Solís, cuenta con 4 funcionarios, 3 administrativos y 1 de servicio, la Sucursal José Pedro Varela cuenta con una dotación de 2 funcionarios y la Sucursal José Batlle y Ordoñez tiene una dotación de 3 funcionarios. Los citados funcionarios desempeñan la tarea en su propia Sucursal los días que ésta abre al público y dependiendo de los casos, concurren a otras Sucursales los días que la suya no abre al público o se mantienen realizando tareas internas, en su horario habitual, los días que no hay atención al público. Dentro de estas tareas, a modo de ejemplo, se pueden mencionar: la recarga y el mantenimiento de los autómatas, el procesamiento de los depósitos, los cierres contables, el escaneo de firmas, el control y armado de legajo diario de comprobantes, el control de inventario de cartera y garantías, actividades de mora temprana, actividades de recuperación, controles de las alertas de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos, actualización de clientes, análisis de crédito, planteos y aprobaciones de plafones, eventuales liquidaciones y suscripciones de garantías, carga y aprobación en los sistemas del flujo de créditos, respuestas a



Banco de la República Oriental del Uruguay

3

expedientes internos, contabilización de ferias ganaderas en las que se tiene este tipo de actividad, entre otras tareas asignadas por la Gerencia de la Sucursal. Esta Institución evalúa regularmente la operativa y el impacto de todas las Sucursales, principalmente las de atención diferencial, ajustándose en caso de entenderlo necesario, buscando mantener un equilibrio entre la atención y las tareas internas. Por otra parte, los pagos de jubilaciones y pensiones son acreditaciones en cuenta que quedan disponibles para ser utilizadas en el momento y la modalidad que cada usuario lo desee (compras en comercios con tarjeta de débito, retiros en autómatas, en corresponsales, en efectivo en la sucursal que elija, hasta en 10 ocasiones durante el mes en cajeros automáticos sin costo extra, entre otros). Los cajeros automáticos, funcionan en régimen de 7 por 24 horas, así como todas las opciones transaccionales digitales, por lo que hasta el momento no se ha detectado la necesidad de ampliar el servicio en estas Sucursales. De todas formas, en las semanas que se registran feriados, paros sindicales o cualquier situación no prevista (ejemplo una caída de sistema por tiempo importante), que origine la imposibilidad de atención en alguno de los días previstos, se agrega otro día de la misma semana y se comunica al público de la forma más

57

rápida y eficaz posible (cartelería - medios locales - verbal a los propios clientes, etc.). Los retiros en efectivo realizados en cajeros automáticos superan largamente los que se realizan en caja física atendida por un funcionario. El Banco dispuso la instalación de un segundo cajero automático en todas las sucursales de atención diferencial, acondicionado en un lobby de espera, acorde a la demanda de cada locación. A partir de ese momento, al multiplicarse las "bocas de retiro" y minimizarse los efectos no deseados de alguna caída de sistema, rotura o desabastecimiento de una máquina, no se registran esperas importantes. Esta Institución no puede dimensionar sus servicios tomando como referencia un día del mes en el que la transaccionalidad se multiplica varias veces respecto al resto de las jornadas. De acuerdo al monitoreo realizado, estas dependencias no registran ningún tipo de saturación en los días de atención que hagan pensar que es necesario aumentar la capacidad de atención. La mayoría de las actividades que se realizan están disponibles a través de la página e-BROU y la appBROU, con beneficios en tasas, cotizaciones, agilidad y seguridad. Los clientes que prefieren atención presencial, pueden recibirla en los días dispuestos para ello. Por último, en cuanto a la posibilidad de instalar un cajero automático en la localidad de Mariscalá, la misma se

Banco de la República Oriental del Uruguay

5

encuentra dentro de un grupo de lugares en análisis para instalaciones a concretarse en el año 2022.



Dr. Roberto Borrelli Marchi

Secretario General

nj/ah
pro11482

