



BCU

POLÍTICA ECONÓMICA Y MERCADOS
Sistema de Pagos

Plan de continuidad del negocio

Proceso Liquidación de Pagos

Guía de actuación para participantes

Departamentos Liquidación de Pagos y Depositario Central de Valores

Área Sistema de Pagos

Política Económica y Mercados



Tabla de contenido

1. Propósito y alcance	4
1.1. Propósito	4
1.2. Alcance	4
1.3. Definiciones y siglas utilizadas	4
2. Objetivo	5
3. Roles, responsabilidades y autoridades.....	5
4. Escenarios de interrupción y criterios de activación.....	7
5. Estrategias para la continuidad del negocio.....	9
5.1. Estrategia 1: Continuar operaciones con personal trabajando en contingencia - desde COA ó desde acceso remoto u desde una zona disponible dentro del edificio de BCU.Continuar operaciones en centro alternativo -	9
5.2. Estrategia 2: Continuar operativa con conexión a servidores en sitio contingencia CPA.....	9
5.3. Estrategia 3: Operar sin conectividad con Urutec o Bevsu	11
5.4. Estrategia 4: Operar sin conectividad con participantes	12
5.5. Estrategia 5: Canales de comunicación alternativos con participantes.....	13
5.6. Estrategia 6: Continuar la operativa sin Swift.....	14
5.7. Estrategia 7: Continuar la operativa sin réplica con Agata/Cafap	15
5.8. Estrategia 8: Operativa en caso de paro sindical	16
6. Requisitos y procedimientos de comunicación.....	17
6.1. Comunicado.....	17
7. ANEXO - GUÍA DEL USUARIO - Consultas frecuentes Web RTS/X y DEPO/X	18
7.1. Acceso inicial a las aplicaciones Web del sistema (RTS/X y DEPO/X)	18
7.1.1 Creación de usuarios en el sistema.....	18
7.1.2 Links de acceso a RTSX o DEPOX en el Portal no visibles	18
7.2. Errores en el ingreso a los sistemas	18
7.2.1 User suspended o User is locked	18
7.2.2 Wrong login or password	18
7.2.3 Cryptography internal error o Signature check failed	19
7.2.4 Wrong abonent, Invalid signer of SWIFT block	19
7.2.5 Service is not available	19
7.2.6 Error: User already has opened session	19
7.3. Errores más frecuentes en el uso de los sistemas	20
7.3.1 Message has not been signed within timeout.....	20
7.3.2 Ajax communication failed	20



7.3.3 Consultas sobre el uso del Sistema RTS/X o DEPO/X 20
7.4. Consultas no incluidas en esta guía..... 21



1. Propósito y alcance

1.1. Propósito

El procedimiento de Liquidación de Operaciones del Sistema de Pagos, es un subproceso perteneciente al macro proceso central de negocio Gestión del Sistema de Pagos y se ha definido como crítico para el Banco Central del Uruguay. El presente documento contiene una guía de actuación para los participantes del sistema en caso de la ocurrencia de un incidente disruptivo en los sistemas de liquidación.

Por otro lado, en el entendido de facilitar la resolución de incidentes diarios que no implican interrupción del funcionamiento de los sistemas, se adjunta en Anexo una guía de las acciones que deben tomar los usuarios en caso de encontrarse ante alguna de las situaciones que se describen.

1.2. Alcance

El presente documento abarca las actividades y recursos críticos definidos para el subproceso Liquidación de Operaciones de Sistema de Pagos en relación a la interacción de los participantes con los sistemas de liquidación.

Las actividades comprenden la liquidación diaria de las operaciones provenientes de las plataformas de los mercados formales de negociación y aquellas ingresadas en forma manual a través de los aplicaciones Web.

Se entiende que cada participante debe contar con un referente y enlace con el Banco Central para interactuar en los casos de interrupción que se detallan en el presente documento.

1.3. Definiciones y siglas utilizadas

BEVSA: Bolsa Electrónica de Valores SA.

BCU: Banco Central del Uruguay.

CMA: Proveedor de los sistemas de Liquidación Bruta en Tiempo Real (RTS/X) y Depositario Central de Valores (DEPO/X).

COA: Centro de Operaciones Alternativo. Contratado por BCU a la Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias.

CPA: Centro de Procesamiento Alternativo. Contratado por BCU a ANTEL.

CPD: Centro de Procesamiento de Datos. Ubicado en BCU.

DIAPEM: Departamento de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones de PEM.

DCV: Departamento Depositario Central de Valores de GSP-PEM

DEPO/X: Software depositario central de valores de la empresa CMA.

GSP: Gerencia de Sistema de Pagos.

OTC: Transacciones en mercados extrabursátiles.

PEM: Política Económica y Mercados (línea que reporta directo a Directorio BCU)

RTS/X: Software de liquidación bruta en tiempo real de la empresa CMA.

Usuarios del sistema: son las instituciones bancarias, empresas de servicios financieros, casas de cambio, corredores de bolsa, AFAPs, empresas aseguradoras, entidades gubernamentales, empresas públicas, instituciones emisoras de dinero electrónico, así como otras entidades supervisadas por la SSF



TI: Tecnología de la Información.

URUTEC: Cámara compensadora de pagos del Uruguay.

VPN: Red privada virtual.

2. Objetivo

El objetivo del presente documento es dar guías de acción a los participantes en caso de eventos que distorsionen el normal funcionamiento de los sistemas de liquidación de transacciones (RTS/X y DEPO/X).

Adicionalmente se detallan en Anexo la forma sugerida de proceder para los incidentes mas comunes que se presentan en el día de negocio y que no representan una interrupción en el funcionamiento de los sistemas de liquidación sino eventos puntuales que requieren una respuesta o resolución.

3. Roles, responsabilidades y autoridades

A continuación se detallan los referentes en caso de presentarse una situación de contingencia. Estas personas son a quienes podrán contactar por los medios informados en caso de necesitar asistencia.

Rol	Cargo	Responsabilidad	Nombre	Datos de contacto
Gestor y Operador (Titular)	Jefe de Departamento	Asegurar la liquidación de las transacciones operadas en los mercados formales y OTC en los sistemas de gestión RTS/X y DEPO/X	Antonio Zarrillo	1967 2432 zarrillo@bcu.gub.uy liquidaciondepagos@bcu.gub.uy
Gestor y Operador (Titular)	Jefe de Departamento	Asegurar la liquidación de las transacciones operadas en los mercados formales y OTC en los sistemas de gestión RTS/X y DEPO/X	Marcelo Vidoni	1967 2444 mvidoni@bcu.gub.uy dvc@bcu.gub.uy
Operador (Titular)	Analista	Operar y monitorear los sistemas de liquidación RTS/X Y DEPO/X	Verónica Vitette	1967 2426 vvitette@bcu.gub.uy liquidaciondepagos@bcu.gub.uy
Operador (Titular)	Analista	Operar y monitorear los sistemas de liquidación RTS/X Y DEPO/X	Georgina Spera	1967 2405 Gspera@bcu.gub.uy
Operador (Suplente)	Administrativo	Operar y monitorear los sistemas de liquidación RTS/X Y DEPO/X	Daniel Uthurburu	1967 2427 danielu@bcu.gub.uy



BCU

POLÍTICA ECONÓMICA Y MERCADOS
Sistema de Pagos

				liquidaciondepagos@bcu.gub.uy
Operador (Suplente)	Analista	Operar y monitorear los sistemas de liquidación RTS/X Y DEPO/X	Liliana García Da Rosa	1967 2405 ligarcia@bcu.gub.uy



4. Escenarios de interrupción y criterios de activación

A continuación se definen las estrategias a seguir según los eventos disruptivos y su alcance.

Categoría	Incidentes de interrupción	Alcance	Estrategia
Instalaciones	Incendio, Inundación, Explosión, Desastres naturales, Problemas de origen edilicio, Ataques a las instalaciones (actos terroristas, actos delictivos).	No es posible el acceso al edificio de BCU	Estrategia 1: Continuar operaciones
		Afecta zona de puestos de trabajo críticos	Estrategia 1: Continuar operaciones
		Afecta Centro de Procesamiento de Datos (CPD -sala de servidores-).	Estrategia 2: Continuar operativa con conexión a servidores en sitio de contingencia CPA
Comunicaciones	Fallas de equipos (hardware, redes, equipos de comunicación)	Afecta red interna total o parcialmente en el BCU, no permitiendo acceso a los sistemas desde los puestos críticos.	Estrategia 1: Continuar operaciones
		Afecta conectividad con Urutec o Bevsa, no permitiéndole acceso a los sistemas del BCU.	Estrategia 3: Operar sin conectividad con Urutec o Bevsa
		Afecta a todos los participantes, que no pueden acceder los sistemas, pero hay acceso desde el BCU	Estrategia 4: Operar sin conectividad con participantes
		Afecta canales de comunicación (teléfono y e-mail) con los participantes, pero hay acceso a los sistemas	Estrategia 5: Canales de comunicación alternativos con participantes
Tecnología	Difusión de software mal intencionado, sabotaje de equipamiento informático y sistemas Errores de mantenimiento /	Indisponibilidad de los sistemas RTS/X, DEPO/X o algunos de sus componentes críticos.	Estrategia 2: Continuar operativa con conexión a servidores en sitio de contingencia CPA
		Indisponibilidad de sistema externo: Swift	Estrategia 6: Continuar la



BCU

POLÍTICA ECONÓMICA Y MERCADOS

Sistema de Pagos

	actualización de software crítico o fallas de equipos que lo soporta. Caída de los sistemas por mala performance o fallas en alguno de sus componentes.		operativa sin Swift
		Indisponibilidad de sistema externo: Agata/Cafap	Estrategia 7: Continuar la operativa sin réplica con Agata/Cafap
Personas	Fallecimiento, epidemias, alertas climáticas de nivel rojo, necesidad de evacuación, huelgas.	Falta de personal crítico y suplente sin la posibilidad de concurrir al BCU.	Estrategia 1: Continuar operaciones
		Paro sindical.	Estrategia 8: Operativa en caso de paro sindical



5. Estrategias para la continuidad del negocio

5.1. Estrategia 1: Continuar operaciones desde locación física alternativa.

Resumen	No es posible el acceso del personal a sus puestos de trabajo en el BCU, por lo que se trasladan a operar en puestos alternativos. Estos pueden encontrarse dentro o fuera del BCU.
Actividades a reanudar	Operativa mínima en contingencia (Mercado de dinero, Mercado de cambio, Operativa de valores, Derivados, Pago de deuda pública (excepto bonos físicos), Transferencias interbancarias (SPI y Clearing), Giros e ingresos del exterior.).
Descripción de la estrategia	<p>Si fuera posible el acceso al edificio del BCU, el personal crítico del Área Sistema de Pagos se trasladará a otros puestos de trabajo dentro del edificio.</p> <p>Si no fuera posible el acceso al edificio, o los sistemas estuvieran inaccesibles dentro de este, el personal crítico del Área Sistema de Pagos trabajará desde su domicilio o desde el COA.</p> <p>Los participantes serán comunicados del incidente que ocasiona la interrupción, desde donde se están operando los sistemas y -de ser posible estimarlo- el tiempo para retomar el normal funcionamiento de la operativa.</p>
Vías de comunicación	Además de lo detallado en el punto 6, la comunicación con Sistema de Pagos será vía correo electrónico, a través de la mensajería del sistema RTS/X y/o de la mensajería de SIOPEL. Se informan por esta vía los teléfonos disponibles mientras dure la situación de contingencia.
Procedimientos de recuperación	Una vez disponible el acceso a los puestos de trabajo los funcionarios vuelven a operar desde sus puestos en BCU. Se comunica a los participantes que se retoma la operativa normal desde el BCU.

5.2. Estrategia 2: Continuar operativa con conexión a servidores en sitio de contingencia CPA

Resumen	El incidente afecta la sala de servidores del BCU y los sistemas no están disponibles. Se levantan los sistemas en el Centro de Procesamiento Alternativo (CPA).
Actividades a reanudar	Operativa mínima en contingencia (Mercado de dinero, Mercado de cambio, Operativa de valores, Derivados, Pago de deuda pública (excepto bonos físicos), Transferencias interbancarias (SPI y Clearing), Giros e ingresos del exterior.).
Descripción de la estrategia	Los cambios que se requieren para la conexión desde el CPA se realizan por parte de los departamentos de TI del BCU involucrados. Los participantes serán notificados de acuerdo a lo detallado en el punto 6.



Vías de comunicación	Además de lo detallado en el punto 6, si hubiera algún cambio locativo del personal de Sistema de Pagos se informarán los teléfonos disponibles mientras dure la situación de contingencia.
Procedimientos de recuperación	Una vez disponible el Centro de Procesamiento de Datos en BCU (CPD), se espera al cierre del día para iniciar la recuperación. Se informará a los participantes de la retoma de la operativa en las condiciones habituales.



5.3. Estrategia 3: Operar sin conectividad con Urutec o Bevsa

Resumen	Se pierde la conectividad de Urutec o Bevsa con el BCU.
Actividades a reanudar	Operativa que se ingresa por Urutec y Bevsa a través de los sistemas SPI y SIOPEL respectivamente (Mercado de dinero, Mercado de cambio, Operativa de valores, Derivados, Transferencias interbancarias).
Recursos claves	File Adapter de contingencia para SPI y SIOPEL. E-Mail.
Descripción de la estrategia	<p>Desde Urutec y Bevsa se generarán los mensajes del SPI y SIOPEL respectivamente y los enviarán por correo electrónico al área de Sistema de Pagos.</p> <p>Una vez recibidos, se procesan a través de los File Adapter de contingencia de SPI y SIOPEL en BCU.</p> <p>Sobre los mensajes de respuesta de la liquidación, no se les mandarían a Urutec ni Bevsa. Simplemente se les avisará si fueron o no liquidadas las operaciones. Cuando el adaptador principal vuelva a estar operativo, el sistema mandará toda la mensajería pendiente.</p>
Procedimientos de recuperación	Una vez disponible la conectividad, Urutec y Bevsa levantarán su File Adapter y continuará operando normalmente. Tener en cuenta que recibirán toda la mensajería pendiente, por lo que será decisión de Urutec y Bevsa el tratamiento que le den.



5.4. Estrategia 4: Operar sin conectividad con participantes

Resumen	Se pierde la conectividad de los participantes con los sistemas RTS/X y DEPO/X Web.
Actividades a reanudar	Operativa mínima en contingencia (Mercado de dinero, Mercado de cambio, Operativa de valores, Derivados, Pago de deuda pública (excepto bonos físicos), Transferencias interbancarias (SPI y Clearing), Giros e ingresos del exterior.).
Recursos claves	RTS/X y DEPO/X Web
Descripción de la estrategia	<p>Para las operaciones que no van por Bevsa, el participante podrá pedir el ingreso de las mismas al Área de Sistema de Pagos, cuyos funcionarios lo harán accediendo a la Web con los usuarios de contingencia.</p> <p>Si el horizonte de indisponibilidad fuera por más de una semana, se ofrecerá a las instituciones puestos en el BCU.</p> <p>Como segunda alternativa, se ofrecerá a las instituciones formatos de mensajes Swift genéricos para las operaciones más comunes, de modo que las instituciones completen y envíen por mail. Desde el BCU se procesarán esos mensajes en el adaptador controlado por BCU.</p>
Procedimientos de recuperación	Una vez restaurada la conectividad de los participantes con la Web, volverán a ingresar las operaciones desde la misma normalmente.



5.5. Estrategia 5: Canales de comunicación alternativos con participantes

Resumen	Comunicación con los participantes por medios alternativos al teléfono institucional y correo electrónico.
Actividades a reanudar	Comunicación con los participantes.
Recursos claves	Teléfonos celulares de funcionarios en roles críticos. Mensajería de sistemas RTS/X y DEPO/X. Líneas directas con participantes (desde el Depto. de Operaciones Monetarias (DOM)).
Descripción de la estrategia	Ante la indisponibilidad del teléfono y correo electrónico, el área de Sistema de Pagos notifica a los participantes del incidente de interrupción e indica las vías de comunicación alternativas que se utilizarán. Esta notificación se realizará utilizando la mensajería de los sistemas RTS/X y DEPO/X. En caso de necesitar hacer una notificación particular a un participante, se podrán utilizar los teléfonos celulares del personal de BCU para comunicarse con los referentes de cada institución. Como tercera alternativa será posible solicitarle al Dpto. de Operaciones Monetarias que envíe el mensaje por Siopel. Esta notificación llegará a todos los participantes conectados por Bevsa (Bancos, Afaps y otros organismos).
Procedimientos de recuperación	Una vez disponibles los teléfonos y/o el correo electrónico, la comunicación continuará normalmente por esos medios, notificando a las instituciones, por medio de la mensajería de los sistemas RTS/X y DEPO/X, el fin de la contingencia.



5.6. Estrategia 6: Continuar la operativa sin Swift

Resumen	Se continúa operando sin Swift.
Actividades a reanudar	Intercambio de mensajería con las instituciones que se conectan al sistema por Swift. Giros e ingresos con el exterior.
Recursos claves	RTS/X y DEPO/X Web, File Adapters. Creation Online (herramienta web ofrecida por Clearstream).
Descripción de la estrategia	<p>Las instituciones que se conectan a los sistemas RTS/X y DEPO/X por Swift cuentan con instalación local del módulo Web y son los participantes que se verán afectados.</p> <p>En el día 1 podrán pedir el ingreso de operaciones al Área de Sistema de Pagos, cuyos funcionarios lo harán accediendo a la Web con los usuarios de contingencia.</p> <p>Si continúa el problema para el día dos, el área de Sistema de Pagos cambiará la conexión de las instituciones Swift a modo VPN. Esta configuración requiere realizarse el día anterior, antes del apertura. En esta modalidad las instituciones dejarán de utilizar su instalación local y accederán a la Web del BCU. Podrán operar normalmente, pero no podrán visualizar su histórico de mensajes enviados anteriormente por Swift.</p> <p>Movimiento de valores con liquidación externa: Hay un margen de espera de 48hs. Luego es posible utilizar la plataforma alternativa Creation Online para ingresar los movimientos (cuentan con usuario los funcionarios del Depositario Central de Valores).</p> <p>Giros al exterior: Hay un margen de 24 hs. para realizar los movimientos internacionales.</p>
Procedimientos de recuperación	Las instituciones que se cambiaron a modalidad VPN se deberán volver a modalidad Swift siguiendo el procedimiento inverso. Este debe realizarse el día anterior, antes del apertura, por el Área de Sistema de Pagos.



5.7. Estrategia 7: Continuar la operativa sin réplica con Agata/Cafap

Resumen	Al no estar disponible el sistema Agata/Cafap, se continúa la operativa sin la réplica automática.
Actividades a reanudar	Operativa mínima en contingencia (Mercado de dinero, Mercado de cambio, Operativa de valores, Derivados, Pago de deuda pública (excepto bonos físicos), Transferencias interbancarias (SPI y Clearing), Giros e ingresos del exterior.).
Descripción de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• Si no estuviera disponible el Agata/Cafap. Las operaciones que sean consideradas de carácter urgente cuya vía de ingreso sea AGATA/CAFAP deberán ser ingresadas en forma manual al RTS/X o DEPO/X por funcionarios de Sistema de pagos, quedando pendiente su impacto en el sistema AGATA/CAFAP.• Si está disponible el Agata/Cafap pero no la réplica:<ul style="list-style-type: none">- Las operaciones ingresadas en Agata/CAFAP serán replicadas por los funcionarios de Sistema de Pagos en RTS/X y DEPO/X en forma manual o por adaptadores.- Las operaciones que ingresan por RTS/X y DEPO/X quedarán pendientes de réplica en AGATA/CAFAP.
Procedimientos de recuperación	<p>En el caso de indisponibilidad de Agata/Cafap, una vez recuperados los sistemas se procesarán las operaciones que quedaron pendientes de réplica.</p> <p>En el caso de indisponibilidad de réplica, una vez recuperada esta funcionalidad, se procesarán las operaciones pendientes de impacto en AGATA/CAFAP .</p>



5.8. Estrategia 8: Operativa en caso de paro sindical

Resumen	Operativa del proceso y procedimientos de retoma de acuerdo a los distintos casos de paro sindical.
Descripción de la estrategia	<p>Paro general de 24hs:</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso que BCU establezca y comunique que no estarán operativos los sistemas ese día, no habrá apertura y por lo tanto no habrá disponibilidad de trabajo en los mismos. Se retoman las actividades al día siguiente normalmente. <p>Paros parciales:</p> <ul style="list-style-type: none">• En la mañana:<ul style="list-style-type: none">○ Si a la hora de comienzo del paro no están disponibles los sistemas, se retrasan los procesos hasta que finalice la medida sindical.• En la mitad de la jornada:<ul style="list-style-type: none">○ Los sistemas estarían abiertos y quedan habilitados para las instituciones financieras, pero con soporte funcional y técnico limitado.• Al final de la jornada:<ul style="list-style-type: none">○ Si es con guardia gremial, se cuenta con el personal mínimo para realizar el cierre.○ Si no es con guardia gremial los sistemas no cierran en el día. Al día siguiente se procesará el cierre del día anterior y la apertura del día.



6. Requisitos y procedimientos de comunicación

En caso de activar el plan de continuidad se comunicará a los participantes del inicio de dicho proceso y otros aspectos relevantes para llevar a cabo el mismo.

El comunicado será publicado en la Web de BCU.

Se enviará vía correo electrónico a los contactos que sean informados como personal de referencia para situaciones de contingencia.

6.1. Comunicado

El comunicado incluirá como mínimo los siguientes ítems:

- Situación de contingencia en la que se encuentra.
- Operativas que se están viendo afectadas y operativa mínima en la que se está trabajando.
- Si se está trabajando con el personal mínimo.
- Tiempo estimado de situación de contingencia si es posible determinarlo.
- Donde comunicarse en caso de consultas (internos, mail).



7. ANEXO - GUÍA DEL USUARIO - Consultas frecuentes Web RTS/X y DEPO/X

7.1. Acceso inicial a las aplicaciones Web del sistema (RTS/X y DEPO/X)

7.1.1 Creación de usuarios en el sistema

La Institución deberá solicitar los usuarios mediante nota presentada en BCU por medio de Sistema de Envíos Centralizados (Sistema IDI - código 108). El modelo de nota a presentar se encuentra en:

<https://www.bcu.gub.uy/Comunicados/seggco16067.pdf>

Una vez creado el usuario se deberán seguir los pasos de configuración del navegador Web indicados por BCU al momento de la notificación de creación:

<https://www.bcu.gub.uy/Comunicados/formulariobseggco16115.pdf>

Los usuarios quedan habilitados para operar al día siguiente a su creación.

En caso de existir inconvenientes, comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967 internos. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.1.2 Links de acceso a RTS/X o DEPO/X en el Portal no visibles

Deberán comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.2. Errores en el ingreso a los sistemas

7.2.1 User suspended o User is locked

Significa que el usuario está suspendido o bloqueado. El bloqueo ocurre si el usuario no usa el sistema por un largo período de tiempo o luego de varios intentos fallidos de ingreso. En estos casos los usuarios deberán requerir el desbloqueo o reseteo de la contraseña.

El usuario deberá comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.2.2 Wrong login or password

Los usuarios deben contemplar que:

- Las contraseñas para RTS/X y DEPO/X son independientes.



- Deben respetarse las mayúsculas y minúsculas tanto en el usuario como en el password.
- El código de usuario se conforma con 12 dígitos y todo en mayúsculas.

Para un usuario operador: los primeros 4 dígitos del BIC + 8 dígitos de la cédula)

Para un usuario administrador: los primeros 4 dígitos del BIC + ADMI(A|B|C) + XXX

Si el usuario lo requiere puede solicitar el reinicio de la contraseña, comunicándose con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.2.3 Cryptography internal error o Signature check failed

Este mensaje de error puede presentarse cuando el certificado esté vencido o su renovación no haya llegado al BCU desde la entidad certificadora (Correo o Abitab). Si este fuera el caso, el usuario debe contactarse con su entidad certificadora para que envíe el certificado al BCU.

De no ser el caso, el usuario deberá comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.2.4 Wrong abonent, Invalid signer of SWIFT block

Estos errores implican problemas con el certificado que el usuario está utilizando.

Verificar que el dn (Distinguished Name) - que es una cadena de datos que se forma con el nombre, cédula, email, organización, país del usuario-, no contenga tildes ni caracteres especiales. Si fuera el caso, el usuario debe solicitar un nuevo certificado sin ellos y solicitar su envío al BCU.

Si hubo una renovación de certificado, es posible que el dn del usuario tenga alguna variante con el anterior, y sea necesario asociar al usuario con el nuevo certificado. Para ello, el usuario debe comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

Se recomienda al usuario que en las renovaciones se solicite se mantenga el dn del certificado anterior para evitar este procedimiento.

Verificar la utilización del certificado correcto y vigente. Se recomienda el reinicio del navegador para probar nuevamente.

7.2.5 Service is not available

Si al ingresar al RTS/X o DEPO/X luego de poner el usuario/clave de la aplicación y luego de ingresar la clave del token da el error Service is not available, esto puede ser ocasionarse en dos situaciones:

- Que el sistema está cerrado y por tanto el usuario no podrá operar hasta el día siguiente. La hora de cierre es 17:30hs.
- Que haya algún componente caído. En este caso, debe comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.

7.2.6 Error: User already has opened session

Este mensaje surge cuando la sesión del usuario quedó abierta, frecuentemente, por cerrar el navegador sin hacer el logout correspondiente.



Se recomienda esperar unos minutos y volver a intentar. Si el problema persiste el usuario debe comunicarse con la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy

7.3. Errores más frecuentes en el uso de los sistemas

7.3.1 Message has not been signed within timeout

Verificar que el navegador utilizado es Internet Explorer 8,9, 10 u 11 y que el token esté conectado. Se recomienda cerrar, abrir el navegador y probar nuevamente.

Solicitar a su técnico en TI que verifique si el certificado se ve desde el equipo, para eso utilizan la aplicación de gestión del token o la aplicación certmgr.msc de Windows.

Si aún persiste el error verificar que el complemento que requiere el sistema (Signer Control), esté instalado en el navegador. Para verificar si se instaló, abrir el menú del navegador "Herramientas/Administrar complementos" y revisar si este componente está presente.

Si este componente no estuviera o siguiera sin funcionar, el usuario debe seguir el procedimiento de configuración del navegador indicado por el BCU al momento de la notificación de creación del usuario.

Si a pesar de que la configuración sea correcta los problemas persisten, la causa puede estar en los permisos de Windows. En ese caso, el usuario debe intentar ejecutar como administrador el explorador para asegurarse que se ejecute el complemento "Signer Control" (clic derecho del mouse en el ícono y seleccionar la opción Ejecutar como Administrador).

Si luego de haber seguido los puntos anteriores el problema persiste, probablemente haya quedado mal instalada la extensión Signer Control. Por lo tanto, el usuario debe seguir el procedimiento detallado a continuación para reinstalarla (se recomienda apoyo de TI de la institución):

Con el navegador cerrado, eliminar los archivos signer.inf, signer.ocx, signer.osd y signer2.inf que están en la ruta C:\Windows\Downloaded Program Files.

Luego ejecutar nuevamente el navegador como administrador (mediante botón derecho "Ejecutar como Administrador" sobre el icono de Internet Explorer) para que pida instalar nuevamente el complemento.

Para verificar que quede bien instalado y habilitado, verlo dentro del navegador de Internet, menú Herramientas\Administrar complementos verificando si el complemento Signer Control CMA aparece habilitado.

Luego repetir la operación de acceso.

7.3.2 Ajax communication failed

Es un error de comunicación generalmente en momentos de sobrecarga de red. Se recomienda esperar unos segundos y reintentar el ingreso.

7.3.3 Consultas sobre el uso del Sistema RTS/X o DEPO/X

Si la consulta estuviera asociada a la utilización de los sistemas, se sugiere contactarse con los Departamentos de Liquidación de Pagos (RTSX) o Depositario Central de Valores (DEPOX) según corresponda.

Por RTS/X: Departamento de Liquidación de Pagos

Jefe: Antonio Zarrillo – interno: 2432



BCU
POLÍTICA ECONÓMICA Y MERCADOS
Sistema de Pagos

Especialistas: Verónica Vitette, Daniel Uthurburu, Pedro Vergnes

Internos: 2426, 2427, 2428

E-Mail: liquidaciondepagos@bcu.gub.uy

Por DEPO/X: Departamento Depositario Central de Valores

Jefe: Marcelo Vidoni – interno: 2444

Especialistas: Georgina Spera, Liliana García Da Rosa, Teresa Raquel López

Internos: 2405, 2433

E-Mail: dcv@bcu.gub.uy

7.4. Consultas no incluidas en esta guía

Para consultas no incluidas en esta guía, el usuario puede solicitar asistencia a la mesa de ayuda centralizada al 1967.ints. 2089/2090 o al e-mail: mesadeayuda@bcu.gub.uy.



Registro de Cambios del Documento

Fecha	Versión	Descripción	Realizado por
03/10/2019	1.0	Versión original del Documento	Sistema de Pagos