

# **Fallas en la banca móvil y web del Banco Pichincha - 4 de agosto de 2025**

**Presentado por:**

Bryan Quispe

Erick Moreira

Gabriel Reinoso

**Tutor académico: Ing. Diego Gamboa**



# ¿Que pasó con el Bancho Pichincha?



Seguridad, confiabilidad y disponibilidad = experiencia del usuario.

La calidad no solo es que funcione, sino que sea estable, segura y usable.



Usuarios sin acceso a banca móvil ni web. Fallo funcional y no funcional.

Afectó operaciones básicas como transferencias y pagos.

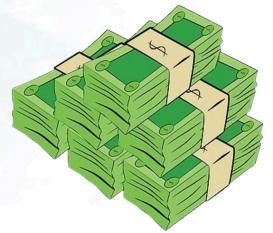


Causa probable: Actualización sin control de integración (falta de CI/CD y pruebas automáticas).

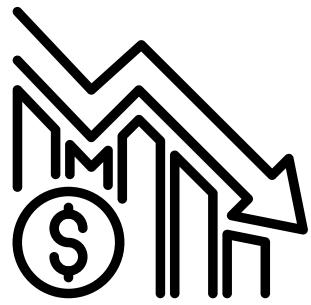
No se validó correctamente el sistema antes de subirlo a producción.

# Impacto y factores de calidad afectados

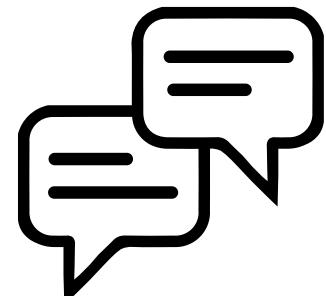
## Costos de la calidad



Multa:  
\$194.930



Retiros:  
\$160  
millones



Daño  
reputacional:  
video viral y  
pérdida de  
confianza

## Factores de la calidad fallidos



Confiabilidad



Disponibilidad



Usabilidad



Mantenibilidad

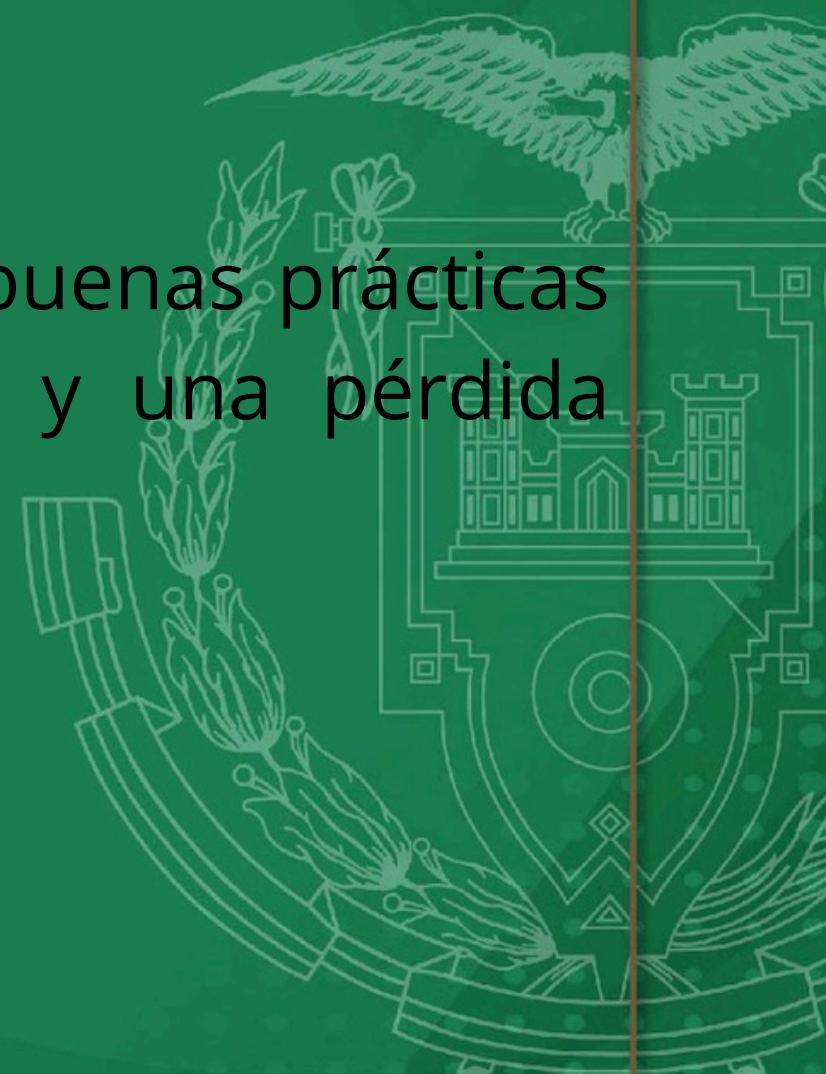




# Conclusión

- Implementar CI/CD con pruebas automatizadas.
- Realizar monitoreo continuo y pruebas de carga antes de actualizar.
- Priorizar la experiencia y confianza del usuario.

La calidad no es un lujo, es una inversión. Si el Banco hubiera aplicado buenas prácticas DevOps y control de calidad continuo, habría evitado un fallo digital y una pérdida económica.





# Bibliografía

- El Universo. (2025, agosto 4). En aplicación móvil del Banco Pichincha al momento solo se puede revisar el saldo. El Universo. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/en-aplicacion-movil-del-banco-pichincha-al-momento-solo-se-puede-revisar-el-saldo-nota>
- OnData. (2025, 5 de agosto). Banco Pichincha enfrenta proceso por fallas tecnológicas. OnData. <https://www.ondata.com.ec/banco-pichincha-enfrenta-proceso-por-fallas-tecnologicas>