Recuadro 2.1

ACTUACIÓN DEL BANCO DURANTE LA PANDEMIA

La actuación de los servicios del Banco en 2020 ha venido marcada por la pandemia y por sus efectos en las formas de trabajo. El 26 de febrero, el Comité de Gestión de Crisis definió las medidas que se habían de adoptar en caso de cierre de las instalaciones del Banco, decisión que tomó el Comité de Dirección el 11 de marzo. A partir de entonces, el Banco de España reaccionó con rapidez y eficacia para adaptarse a la nueva situación y ha podido **mantener su operativa, la relación con las entidades y la atención al público** durante este período, centrándose los principales esfuerzos en los siguientes aspectos:

En primer lugar, **el despliegue de la capacidad de trabajo en remoto,** que conllevó el reforzamiento de la infraestructura operativa e informática a través de contrataciones de emergencia, el cambio experimentado en el modelo de trabajo y en los niveles de digitalización, promoviendo el uso intensivo y eficiente de las herramientas de colaboración y de la firma electrónica.

En segundo lugar, el aseguramiento de funciones esenciales que requieren presencia física, y la revaluación continua del marco de continuidad de negocio en el escenario de pandemia. En este último punto, fueron claves la revisión del nivel de riesgo operacional y la evaluación de la vulnerabilidad en los procesos y de los riesgos de ciberseguridad.

En tercer lugar, en abril se puso en marcha un grupo específico para planificar la desescalada progresiva de las medidas de confinamiento que permitiera garantizar la continuidad de los servicios prestados por el Banco de España, así como asegurar la salud y el bienestar de todo el personal. En este sentido, se adoptaron numerosos protocolos operativos para minimizar riesgos de contagio.

En paralelo, se intensificaron los contactos y relaciones en la esfera tanto internacional como nacional en cuanto a la representación del Banco ante las autoridades competentes en la gestión de la crisis sanitaria (entre otros, Ministerio del Interior, Sanidad y Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas). Por otra parte, la reapertura de los servicios de atención al público requirió de actuaciones específicas que permitieran mantener los edificios del Banco seguros, habilitándose un sistema de gestión de cita previa en todos los edificios y estableciéndose protocolos de coordinación entre el personal de seguridad y los empleados del Banco.

El despliegue de la capacidad de trabajo en remoto conllevó el reforzamiento de la infraestructura operativa e informática (izquierda).
Fachada principal del edificio de Cibeles en la fase 1 del plan de desescalada y salida del confinamiento en España (centro).
La reapertura de los servicios de atención al público requirió de actuaciones específicas que permitieran mantener los edificios del Banco seguros (derecha).

Recuadro 2.1
ACTUACIÓN DEL BANCO DURANTE LA PANDEMIA (cont.)

Una de las prioridades de este escenario de trabajo en remoto ha sido **mantener a la plantilla informada** tanto de las decisiones que el Banco ha ido tomando al respecto como de recomendaciones para su salud, a través de distintos canales (notas con información, audiovisuales, creación de espacios de comunicación web y colaboración, etc.). Adicionalmente, se ha intensificado la labor de acompañamiento de los equipos por los responsables y por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

EL TRABAJO EN REMOTO, EN CIFRAS

— 2.944 ordenadores portátiles facilitados a los empleados.

— El 87,9 % del total de la plantilla pudo trabajar en remoto (en Madrid, el 97,8 %).

— 498 monitores facilitados a los empleados.

— 4 plataformas tecnológicas disponibles para la celebración de reuniones.