

1 Introducción

Este capítulo del *Informe Anual*, dedicado a la gestión del Banco de España, sintetiza los aspectos más destacados de la actividad de la institución durante 2011, algunos de los cuales serán abordados con mucho más detalle en las memorias monográficas que los distintos departamentos publican anualmente (Supervisión Bancaria, Balanza de Pagos, Servicio de Reclamaciones, Central de Balances, Central de Información de Riesgos, Actividades de Investigación, Vigilancia de los Sistemas de Pago y Mercado de Deuda Pública).

2 Actividades del Banco de España como miembro del Eurosistema

Como en años anteriores, durante 2011 el Banco de España mantuvo una intensa actividad como miembro del Eurosistema. El gobernador participó en las reuniones periódicas que celebraron los consejos de gobierno y general del BCE, en las que se adoptaron las decisiones de política monetaria y relativas al funcionamiento del Eurosistema.

El Banco de España ha tenido una intensa actividad en comités y grupos de trabajo

En lo que respecta a las actividades relacionadas con el Comité de Política Monetaria (MPC, por sus siglas en inglés), el Banco ha participado activamente en los ejercicios de previsión que realizan periódicamente el Eurosistema y el BCE, así como en la redacción de los informes sobre finanzas públicas y sobre cuestiones estructurales que el Comité elabora anualmente.

El Banco de España contribuyó a los ajustes del marco operativo para afrontar la crisis de la deuda soberana

Asimismo, el Banco de España contribuyó, como miembro del MPC y del Comité de Operaciones de Mercado (MOC, por sus siglas en inglés), a los ajustes en el marco operativo necesarios para afrontar la inestabilidad en los mercados de deuda soberana. También participó en el Comité de Gestión de Riesgos (RMC, según sus siglas en inglés), que tiene encomendada la función de vigilancia, medición y gestión del riesgo financiero generado por las operaciones del Eurosistema.

En el Comité de Sistemas de Pago y Liquidación (PSSC, por sus siglas en inglés), el Banco contribuyó a la gestión del sistema TARGET2, que desempeña un papel fundamental en la ejecución de la política monetaria y en el funcionamiento de los mercados monetarios del euro. Igualmente, junto con los bancos centrales de Alemania, Francia e Italia, es responsable del desarrollo y mantenimiento de T2S, la futura plataforma centralizada para la liquidación de operaciones de valores en euros y otras monedas. También participa con un miembro en el Consejo del Programa T2S.

Por lo que respecta a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), el Banco de España ha continuado con su papel de impulsor de la iniciativa, coordinando los trabajos para la adecuada transición en España, presidiendo los foros existentes sobre esta materia y alentando y facilitando la migración de las Administraciones Públicas. El Banco, como miembro del Eurosistema, también participa en el European Forum on the Security of Retail Payments (Secure Pay), grupo creado en 2011 para mejorar y homogeneizar la seguridad de los instrumentos de pago mediante la publicación de recomendaciones sobre los requisitos de seguridad aplicables.

Como miembro del Eurosistema, el Banco es responsable de la fabricación, custodia y distribución de los billetes en euros (en 2011 asumió la producción de billetes de 50 y de 5 euros).

Asimismo, el Banco ha participado en el grupo de expertos integrado por representantes de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, según sus siglas en inglés), del Comité de Estabilidad Bancaria (FSC, en inglés) y del STC, que está tratando de armonizar, hasta donde

sea posible, las clasificaciones de conceptos estadísticos y de supervisión con el fin de homogeneizar y minimizar las exigencias de información a las entidades de crédito.

El Banco de España participa en el nuevo Comité de Estabilidad Financiera, tras la desaparición del Comité de Supervisión Bancaria

A principios de 2011, el Banco de España se integró en el Comité de Estabilidad Financiera, surgido al desaparecer el Comité de Supervisión Bancaria, con la función de apoyar al Consejo de Gobierno en sus tareas de estabilidad financiera.

El Banco participa también en el Comité de Relaciones Internacionales del BCE. Durante 2011, los trabajos del comité se han centrado en la arquitectura financiera y sistema monetario internacionales, los flujos de capitales, los canales de transmisión de la crisis soberana a las economías emergentes y los mercados de materias primas. El Banco preside el grupo de trabajo del Comité dedicado a las políticas del Fondo Monetario Internacional (FMI), que en 2011 ha elaborado un informe sobre la coordinación del Fondo con los acuerdos regionales de financiación.

3 Actividades internacionales

Con el fin de consolidar su proyección internacional, el Banco de España ha reforzado su relación con bancos centrales, supervisores y organismos multilaterales.

3.1 RELACIONES INTERNACIONALES

En el contexto de la UE, el Banco de España ha participado en diversos grupos de trabajo y comités. Como en años anteriores, el gobernador participó en las reuniones informales del ECOFIN y el Banco de España ha colaborado en los trabajos del Comité Económico y Financiero (CEF) y del Comité de Política Económica (CPE).

3.1.1 Europa

En el ámbito supervisor, 2011 ha sido el primer año de funcionamiento de la EBA, que asumió todas las competencias y tareas del Comité Europeo de Supervisores Bancarios (CEBS, en inglés).

La práctica totalidad de las entidades de crédito fueron sometidas a las pruebas de resistencia de la EBA

En el campo de los trabajos relacionados con la transparencia y la restauración de la confianza del mercado, la EBA repitió en el año 2011 las pruebas de resistencia realizadas por el CEBS en 2010. El Banco de España volvió a participar en estas pruebas, que aplicó a la práctica totalidad de las entidades de crédito españolas. En octubre de 2011, se anunció un ejercicio de recapitalización para tratar de restaurar la confianza en el sistema bancario europeo, afectado por la crisis de deuda soberana (véase epígrafe 5.1).

La Junta Europea de Riesgo Sistémico inició sus actividades en 2011

En 2011, también inició su actividad la Junta Europea de Riesgo Sistémico (conocida por sus siglas inglesas, ESRB). Se trata de la nueva institución responsable de la supervisión macroprudencial en la UE y su principal objetivo es prevenir y mitigar el riesgo sistémico que pueda afectar al sistema financiero. Forman parte de la misma los bancos centrales y las autoridades supervisoras, tanto a nivel nacional como europeo, así como la Comisión Europea y el CEF. El Banco de España, en su doble faceta de banco central nacional y supervisor del sistema bancario, es miembro con derecho a voto del Consejo General del ESRB.

Hasta el momento, el ESRB ha aprobado tres recomendaciones públicas: una sobre los posibles riesgos asociados a los préstamos en moneda extranjera, otra sobre los riesgos que la banca podría asumir con su dependencia de la financiación en dólares estadounidenses y, finalmente, una tercera referida a los mandatos macroprudenciales.

3.1.2 Sistema financiero internacional

El Banco de España ha tenido un papel activo en el FSB, que se encarga de coordinar la respuesta supervisora a la crisis. Destacan los esfuerzos llevados a cabo para la reducción

del llamado «riesgo moral de las entidades sistémicas» (SIFIs, en inglés), y en concreto de las denominadas «entidades sistémicas globales» (G-SIFIs).

El Banco de España contribuyó, junto con el resto de supervisores bancarios del G 20, a la mejora de la normativa prudencial internacional para tener en cuenta las lecciones aprendidas durante la crisis en el ámbito del Comité de Supervisores Bancarios de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés).

En 2011, han continuado los trabajos para el análisis de los efectos cuantitativos de las propuestas, conocidas como Basilea III, en particular de las dos medidas (liquidez y ratio de apalancamiento) que, por su novedad, están sujetas a un período de observación.

El Banco, como miembro del FMI, ha colaborado estrechamente con dicho organismo, dando apoyo a los representantes españoles en el mismo. Asimismo, ha participado regularmente en las actividades organizadas por el Banco de Pagos Internacionales de Basilea (BPI).

En el marco intersectorial, el Banco ha seguido implicado en los trabajos del Foro Conjunto (Joint Forum), grupo internacional que agrupa a supervisores de banca, valores y seguros, que en el año 2011 ha publicado la actualización de los principios de «conglomerados» de 1999, así como un informe sobre los mercados de titulaciones.

El Banco de España continúa presidiendo, junto a la Reserva Federal de Filadelfia, el Grupo de Trabajo Internacional sobre Riesgo Operacional (IORWG, por sus siglas en inglés), cuyo principal objetivo es actuar como centro de conocimiento y experiencia para una gestión avanzada del riesgo operacional en la banca central.

El G 20 ha seguido buscando una salida estable a la crisis y mecanismos preventivos para el futuro

El G 20 constituye el foro por excelencia para la discusión y coordinación de políticas que, durante 2011, han estado presididas por la crisis. En particular, su trabajo se ha orientado hacia la búsqueda de una salida estable y generalizada de la crisis y el establecimiento de mecanismos preventivos.

En 2011, el Banco continuó su estrecha colaboración con los bancos de desarrollo —Banco Mundial, Banco Asiático de Desarrollo y Banco Interamericano de Desarrollo— y, a nivel bilateral, con otros bancos centrales y supervisores bancarios, a través de reuniones tanto de alto nivel como de ámbito técnico. Ha formado parte de las delegaciones españolas participantes en las reuniones periódicas del Club de París y de los grupos de trabajo sobre crédito a la exportación de la UE y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

La relación con organismos latinoamericanos es particularmente intensa. Así, en lo que concierne al Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), que sirve como principal foro de coordinación de los bancos centrales latinoamericanos, el Banco participó en las reuniones de gobernadores, del Comité de Alternos y del Comité de Auditoría.

Se han intensificado los lazos con la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). El Banco de España participa en diversos proyectos orientados a apoyar la implantación de los acuerdos de Basilea II y III, la supervisión macroprudencial, el gobierno corporativo y las microfinanzas.

3.1.3 Cooperación técnica

Un elemento que contribuye decisivamente a la proyección exterior del Banco es la prestación de cooperación y asistencia técnica a otros bancos centrales y organismos

supervisores y reguladores. Esta actividad ha experimentado un crecimiento significativo a lo largo de los últimos años. Las modalidades de cooperación técnica incluyen cursos y seminarios, visitas de estudio y trabajo en el Banco, envío de expertos del Banco a misiones *in situ*, actividades de asistencia técnica y atención continua de consultas.

Se ha aumentado la oferta de cursos de cooperación técnica

La oferta del Banco se materializa en acciones formativas propias y en actividades organizadas con otras entidades, tanto bajo modalidad presencial como a distancia, a través de Internet. En total, en 2011 se programaron y se llevaron a cabo 18 cursos, cuatro de ellos de nueva creación.

El Banco también colabora en las actividades formativas organizadas por otras instituciones como el CEMLA y la ASBA, el Consejo Monetario Centroamericano, el FMI, el Banco Mundial y el Instituto de Estabilidad Financiera.

La cooperación técnica se ha concentrado mayoritariamente en el área latinoamericana por motivos lingüísticos, culturales, financieros y económicos, aunque también se han dedicado esfuerzos a la colaboración con otras áreas. En este sentido, cabe destacar la organización de un seminario internacional en inglés dirigido a bancos centrales de todo el mundo, que contó con la presencia de representantes de Asia, África, Latinoamérica, y Europa Central y del Este.

Dentro del Eurosistema, durante el año 2011 se ha seguido integrando el esfuerzo del Banco de España con el que despliegan sus homólogos del área del euro en la colaboración con bancos centrales y agencias supervisoras de la cuenca mediterránea y de Europa Central y del Este. Así, el Banco ha participado en varios programas coordinados por el BCE y financiados con fondos de la UE.

3.2 CONFERENCIAS,
REUNIONES Y SEMINARIOS
ORGANIZADOS POR
EL BANCO DE ESPAÑA

A lo largo de 2011, el Banco de España ha organizado varias reuniones y encuentros de alto nivel, orientados a compartir conocimientos e intercambiar opiniones y puntos de vista.

En marzo de 2011, se celebraron en Madrid las reuniones del Comité de Alternos y del Comité de Auditoría del CEMLA, con la presencia de representantes de los principales bancos centrales latinoamericanos y de la Reserva Federal de Estados Unidos.

Entre los eventos organizados durante el año, cabe destacar la conferencia «Sustainable Financial Development. The Road Ahead», durante la cual la Oficina Económica para América Latina y el Caribe del Banco Mundial presentó los resultados de su informe *Financial Development in Latin America and the Caribbean. The Road Ahead* y se analizaron los retos para el sistema financiero en Latinoamérica.

Como en años anteriores, también se presentaron en el Banco de España informes de instituciones internacionales, como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (*Una región-Dos velocidades*), el Banco Mundial (*Informe Anual de Perspectivas Económicas*), el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (*Informe Anual*) o el FMI (*Perspectivas Económicas Mundiales*, WEO en sus siglas en inglés). El Banco de España también acogió la reunión de alto nivel sobre «Lecciones de las crisis iberoamericanas para la actual coyuntura económica», organizada por el BID y la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

4 Análisis económico
e investigación

Durante 2011, distintos departamentos del Banco de España han desarrollado labores de análisis e investigación de la economía española y de su entorno internacional. Como resultado de estas actividades, se han publicado 33 documentos de trabajo, 7 documentos

ocasionales, 33 artículos en revistas académicas y 17 en otras revistas o como capítulos de libros. Además, están en vías de publicación otros 30 artículos en revistas académicas y 9 en otras revistas o como capítulos de libros¹.

Durante 2011, se completó un ejercicio de evaluación externa de las actividades de investigación del Banco de España realizado por Ricardo Caballero (Massachusetts Institute of Technology), Jordi Galí (CREI, Universitat Pompeu Fabra y Barcelona GSE), Lucrezia Reichlin (London Business School) y Luis Servén (World Bank). El informe correspondiente, junto con los términos de la evaluación y unos comentarios al informe del Banco de España, se encuentra disponible en el Portal del Investigador del sitio web del Banco de España.

4.1 ÁREAS PRIORITARIAS DE ANÁLISIS

La agenda investigadora del Banco de España se articula alrededor de cuatro grandes áreas:

- Modelización y previsión macroeconómica.
- Política monetaria y sus mecanismos de transmisión.
- Estabilidad financiera.
- Economía española.

Por lo que respecta al área de modelización y previsión macroeconómica, los principales resultados se han obtenido en el desarrollo de modelos de equilibrio general en los que pueden evaluarse las consecuencias de medidas alternativas de política fiscal, bien en el contexto de una unión monetaria, bien en el marco de una economía pequeña, abierta al comercio internacional y caracterizada por la existencia de competencia imperfecta en los mercados de bienes y de trabajo. También cabe destacar los desarrollos de modelos de equilibrio general del mercado global de petróleo y del mercado de la vivienda, en el que se analizan las interacciones entre alquileres e hipotecas a tipos de interés fijos y variables.

En cuanto a la investigación sobre política monetaria y sus mecanismos de transmisión, se han obtenido resultados en relación con el análisis de la política monetaria óptima desde una perspectiva atemporal. Por otra parte, se ha analizado el funcionamiento de políticas monetarias basadas en objetivos directos de inflación, en un contexto de volatilidad e intervenciones cambiarias.

La intensificación de la crisis y las distintas medidas adoptadas en el área financiera para reconducirla han marcado la investigación en el área de estabilidad financiera y análisis bancario durante 2011. Se ha analizado el riesgo de contraparte y el tratamiento de la prociclicidad dentro del marco regulatorio y sus efectos sobre las entidades crediticias; se ha abordado la incidencia de operaciones de alta frecuencia en los precios y la volatilidad; se ha profundizado en la metodología de las pruebas de resistencia y los instrumentos para una política macroprudencial, y se ha seguido avanzando en el análisis de las relaciones entre competencia y toma de riesgo.

Se ha intensificado el análisis de las cuestiones fiscales, el mercado de trabajo y la competitividad

En el análisis de la economía española, los esfuerzos han sido especialmente intensos en relación con las cuestiones fiscales, el mercado de trabajo y la competitividad. En primer

¹ Un mayor detalle de estas publicaciones y del resto de las actividades de investigación está disponible en <http://www.bde.es/investigador/home.htm>.

lugar, destaca el análisis de los efectos macroeconómicos de las políticas fiscales, en particular las que inciden sobre la remuneración de asalariados públicos, prestando especial atención al impacto de las consolidaciones fiscales sobre el crecimiento.

En el caso del mercado de trabajo, el estudio de los diferentes cambios institucionales recientes que han afectado a varias de sus características fundamentales, como el sistema de negociación colectiva o los procedimientos de despido, ha sido un área prioritaria de estudio. Asimismo, este análisis se ha complementado con el diagnóstico de la situación del mercado laboral, prestando especial atención a los flujos de trabajadores y la sensibilidad cíclica de los salarios pactados en la negociación colectiva. Finalmente, en el área de la competitividad y la evolución reciente del sector exterior, se han analizado cuestiones como la calidad de las exportaciones españolas, las características de las empresas exportadoras o el papel de la competitividad.

4.2 RELACIONES CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA

Los trabajos de análisis y de investigación se han presentado y discutido en seminarios, congresos y conferencias académicas. En segundo lugar, el Banco de España organiza regularmente seminarios en los que participan miembros de la comunidad académica nacional e internacional, entre ellos, un seminario de investigación económica de frecuencia semanal. Por lo que respecta a reuniones científicas, en 2011 el Banco de España ha organizado, en colaboración con el Banco de Canadá, la conferencia internacional *Workshop on Advances in Fixed Income Modeling*.

Además, ha patrocinado la organización de sesiones en congresos académicos, como los de la European Economic Association y LACEA-Asociación Económica de América Latina.

4.3 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Las tres vías primarias para la difusión y comunicación de los resultados de la investigación en el Banco de España son las series de Documentos de Trabajo y de Documentos Ocasionales, el *Boletín Económico* mensual, donde se difunden, además de artículos regulares de coyuntura económica, resúmenes de trabajos realizados o avances de investigaciones en curso, y la *Revista de Estabilidad Financiera*. Todas estas publicaciones se recogen en la sección de Publicaciones del sitio web del Banco de España.

Por otra parte, con la presentación en junio del libro *Un siglo de historia del sistema financiero español*, editado en colaboración con Alianza Editorial, se dio fin a un proyecto iniciado dos años antes con el objetivo de reflexionar sobre las transformaciones experimentadas por el sistema financiero español en los últimos cien años. En el mes de diciembre se publicó su versión inglesa, que, con el título *The Spanish Financial System. Growth and Development since 1900*, ha sido editada y distribuida en colaboración con Palgrave Macmillan.

5 Supervisión y regulación bancaria

Al cierre del año 2011, las entidades sujetas a supervisión prudencial por parte del Banco de España ascendían a 477, de las cuales 336 eran entidades de crédito (véase cuadro 7.1).

5.1 ACTIVIDAD SUPERVISORA

El Banco de España supervisa 336 entidades de crédito, 29 de ellas cajas con ejercicio indirecto de la actividad financiera

El número de actuaciones supervisoras realizadas en 2011 se ha elevado a 209, de las cuales 71 se encontraban en curso o pendientes de cierre a 31 de diciembre. Estas actuaciones se distribuyen entre visitas tradicionales de inspección *in situ* y otras enmarcadas en el régimen de seguimiento continuado, que, en muchos casos, implica presencia *in situ* en la entidad.

	31.12.2011
ENTIDADES DE CRÉDITO	336
Bancos	80
Cajas de ahorros	35
Cooperativas de crédito	76
Sucursales de entidades de crédito extranjeras	86
Establecimientos financieros de crédito	59
OTRAS ENTIDADES	141
Sociedades de garantía recíproca y reafianzamiento	25
Establecimientos de cambio y gestión de transferencias	14
Sociedades de tasación	58
Entidades de pago	43
Entidades de dinero electrónico	1

En total, 16 grupos de entidades están sometidos a seguimiento continuado con presencia permanente en la entidad

Actualmente son 16 los grupos de entidades de crédito en los que se desarrollan estas actuaciones de seguimiento continuado permanente, lo que supone la práctica totalidad de los bancos grandes y medianos y las cajas de ahorros.

Los requerimientos formulados a entidades tras actuaciones supervisoras fueron 66, abarcando distintos tipos de medidas. Los requerimientos más frecuentes se refieren a riesgo de crédito y a políticas de gestión y control interno (79 % del total de requerimientos).

Con respecto a medidas prudenciales de carácter extraordinario, en julio de 2011 se produjo la sustitución de los administradores de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), y el FROB (Fondo para la Reestructuración Ordenada Bancaria) pasó a ser el administrador de la entidad. El Banco Sabadell se adjudicó la entidad en subasta competitiva a principios del mes de diciembre, en un proceso que contó con ayudas en forma de capital y un esquema de protección de activos. Las pérdidas en este proceso fueron asumidas finalmente por el Fondo de Garantía de Depósitos. En noviembre, el Banco de España acordó la sustitución de los administradores del Banco de Valencia y el FROB aportó ayudas en forma de capital y financiación.

También es necesario mencionar la situación de Unnim. Esta caja de ahorros, nacida de un proceso de integración en 2010, no logró alcanzar el nivel de capital principal requerido en el Real Decreto Ley 2/2011 y tuvo que acudir al FROB como mecanismo de recapitalización. Como consecuencia de este proceso, el FROB pasó a controlar el 100 % del capital de Unnim, inyectó nuevo capital y decidió acometer un proceso de venta de la entidad, que se ha completado en el primer trimestre de 2012, con su adjudicación a BBVA.

La EBA organizó nuevas pruebas de resistencia para la banca e impuso un ejercicio de recapitalización

A nivel internacional, en 2011, al igual que en el año anterior, la práctica totalidad del sector bancario español participó en las pruebas de resistencia organizadas por la EBA. La estructura de este ejercicio fue similar a la del año 2010, pero con unas hipótesis de escenario adverso más estresadas y con un umbral de aprobación superior. Aun cuando 5 entidades españolas no superaron el umbral mínimo, de acuerdo con la metodología y criterios de la EBA, en general, el resultado del ejercicio ha sido satisfactorio para el conjunto del sector bancario español.

Como característica específica de este nuevo ejercicio, cabe reseñar los nuevos desgloses de información publicados en el marco de los resultados, relativos a exposiciones

sobre deuda soberana de las entidades participantes. A pesar de ser bien recibidos por los inversores, las dudas originadas a lo largo del verano de 2011 en relación con la solvencia del sistema financiero europeo asociadas con el riesgo soberano motivaron que la EBA acometiese un nuevo ejercicio de recapitalización de carácter extraordinario.

En este nuevo ejercicio, se exige, a 30 de junio de 2012, un nivel del 9% de capital *core Tier 1* y un requerimiento adicional de capital por las exposiciones al riesgo soberano. De acuerdo con la metodología aprobada por la EBA, participaron las 5 principales entidades españolas.

Los resultados de este ejercicio han supuesto una exigencia de capital adicional para las entidades españolas participantes de 26.170 millones de euros, principalmente por la elevación del umbral mínimo del capital al 9% (19.610 millones de euros). A este nuevo requisito, las entidades están respondiendo con la implantación de diversas estrategias de recapitalización (emisión de instrumentos computables como *core capital*, venta de activos, canje de preferentes, etc.), con objeto de cumplir en la fecha prevista de 30 de junio de 2012.

Durante el año 2011, se firmaron 4 convenios de cooperación en relación con la supervisión de grupos europeos de entidades de crédito con filiales en España o de grupos bancarios filiales de entidades españolas, de los previstos en el artículo 131 de la Directiva EC/2006/48. Además, a principios del año 2011, se firmó un convenio de cooperación con la autoridad supervisora de Andorra.

5.2 ACTIVIDAD SANCIONADORA

En 2011 se abrió un expediente a una entidad y se acordó la ampliación a dos sujetos de un expediente previamente abierto en 2010

Durante el año 2011, el Banco de España acordó la incoación de 2 expedientes sancionadores. Uno de ellos se incoó a una sociedad que ejercía, sin la preceptiva autorización y sin hallarse inscrita en los correspondientes registros, actividades de captación de fondos reembolsables del público. El otro expediente constituye la ampliación a dos sujetos de un expediente previamente abierto (en 2010) por presunto incumplimiento del régimen de participaciones significativas. Asimismo, se han resuelto un total de 6 expedientes sancionadores a distintos tipos de entidades y 52 expedientes a miembros de sus órganos de administración y dirección.

Las entidades que resultaron sancionadas en 2011 fueron una caja de ahorros, un establecimiento financiero de crédito, un establecimiento de cambio de moneda extranjera y gestión de transferencias con el exterior, una entidad que realizaba actividades de captación de fondos reembolsables del público sin la preceptiva autorización y dos entidades que, también sin la preceptiva autorización, efectuaban con el público, y con carácter profesional, la actividad de compraventa de billetes extranjeros y de gestión de transferencias con el exterior.

En estos expedientes se impusieron las siguientes sanciones:

- Por la comisión de infracciones muy graves: 4 sanciones a entidades y 66 sanciones a sus cargos de administración o dirección.
- Por la comisión de infracciones graves: 3 sanciones a entidades y 28 sanciones a cargos de administración o dirección.
- Por la comisión de infracciones leves: 4 sanciones a entidades (no es jurídicamente posible sancionar por estas infracciones a cargos de administración o dirección).

Asimismo, resultaron sancionadas tres personas jurídicas que realizaban, sin la preceptiva autorización, actividades de gestión de transferencias con el exterior, en unos casos, y, en otros, actividades reservadas legalmente a las entidades de crédito.

5.3 CAMBIOS NORMATIVOS

Las iniciativas normativas emprendidas durante 2011 han tenido dos objetivos principales. Por un lado, se ha profundizado en los cambios del marco jurídico de las entidades de crédito con el objetivo de reforzar su solvencia, mejorar su gobierno corporativo y reajustar su capacidad y tamaño al actual entorno económico. Por otro, ha continuado la reforma del marco operativo en el que desarrollan su actividad.

Se ha profundizado en la reforma del marco jurídico de las entidades de crédito para reforzar su solvencia y mejorar su gobierno corporativo

Entre los cambios normativos emprendidos por el Banco, cabe destacar:

- *Circular 4/2011 del Banco de España, de 30 de noviembre, a entidades de crédito, sobre modificación de la Circular 3/2008, de 22 de mayo, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos.* Esta Circular concretó los aspectos más técnicos de la reforma de la solvencia de las entidades de crédito, incluidos algunos de los contemplados en la Directiva 2010/76/UE. Adicionalmente, y con el fin de asegurar la computabilidad futura de los instrumentos de capital emitidos a partir de 2012, inició, en la medida de lo posible, la adaptación de la regulación al nuevo marco prudencial sobre solvencia y liquidez aprobado a finales de 2009 por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Basilea III).
- *Circular 5/2011 del Banco de España, de 30 de noviembre, a entidades de crédito, de modificación de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.* Continuando con la política de máxima transparencia iniciada por el Banco de España en 2010, esta Circular regula de manera extensa la información que deben publicar las entidades de crédito en relación con su exposición al sector de la construcción, la promoción inmobiliaria, la financiación para la adquisición de vivienda y el volumen de los activos adquiridos en pago de deudas.

5.4 INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRUDENCIAL

Durante 2011, se introdujeron o modificaron varios estados financieros y prudenciales como consecuencia de la numerosa regulación publicada en el ejercicio.

5.4.1 Requerimientos de información prudencial

La *Circular del Banco de España 2/2011, de 4 de marzo, sobre coeficiente de financiación mayorista* incorporó el estado «FM. Coeficiente de financiación mayorista» que deben enviar al Banco de España los grupos consolidables de entidades de crédito, así como las entidades de crédito no integradas en alguno de dichos grupos, que pueden captar fondos reembolsables del público, para poder controlar el cumplimiento de dicho coeficiente establecido por el *Real Decreto Ley 2/2011*.

Por su parte, la *Circular del Banco de España 3/2011, de 30 de junio, sobre aportaciones adicionales a los fondos de garantía de depósitos* incorporó el estado «Base para el cálculo de las aportaciones trimestrales adicionales al fondo de garantía de depósitos». En este estado, las entidades deben declarar trimestralmente el importe total de los depósitos a plazo o cuentas a la vista cuya remuneración supere los tipos de interés que publique el Banco de España en el *Boletín Oficial del Estado*, conforme a lo dispuesto en la disposición final primera del *Real Decreto 771/2011*.

Adicionalmente, la *Circular 4/2011, de 30 de noviembre, por la que se modifica la Circular 3/2008, de 22 de mayo, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos,*

incorporó los estados mensuales LQ, con información sobre liquidez, y los estados RM, con información sobre remuneraciones, de periodicidad anual. También modificó los estados RP, con información periódica sobre recursos propios computables y requerimientos de recursos propios, para adaptarlos a los cambios introducidos en su cálculo por la Circular.

Por último, la *Circular 5/2011, de 30 de noviembre, por la que se modifica la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros*, incorporó los estados S.6, con información sobre el mercado hipotecario, S.7 y C.17, con información sobre financiaciones a la construcción, promoción inmobiliaria y adquisición de viviendas (negocios en España), y S.8 y C.18, con información sobre activos recibidos en pago de deudas (negocios en España), que las entidades deben hacer pública y remitir al Banco de España semestralmente. Asimismo, modificó el estado reservado S.3, con información sobre la actividad hipotecaria.

5.4.2 Estados prudenciales europeos, XBRL y modelo de datos

El Banco de España ha continuado participando en el diseño de los nuevos estados que la EBA está elaborando para que las entidades de crédito, desde principios de 2013, reporten a sus autoridades supervisoras la información financiera (estados FINREP) y prudencial (estados COREP) con unos formatos y soluciones informáticas uniformes a nivel europeo. En este contexto, el Banco de España está aportando, además, su experiencia en el desarrollo del modelo de datos necesario para confeccionar dichos estados y en la elaboración de taxonomías XBRL multidimensionales.

El modelo de datos que está desarrollando la EBA parte del utilizado por el Banco de España para el diseño de los estados reservados relativos a los requerimientos estadísticos de la Unión Económica y Monetaria, que las entidades españolas están utilizando satisfactoriamente desde mediados de 2010.

5.5 CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS

El Banco de España gestiona la Central de Información de Riesgos (CIR), que contiene información individualizada de los riesgos de crédito que mantienen las entidades declarantes (fundamentalmente las entidades de crédito) con su clientela.

El número de riesgos declarados a la CIR descendió un 4,3%

Durante 2011, ha descendido el número de riesgos declarados a la CIR, que han pasado de 32 millones de euros a finales de 2010 a 30,6 millones a finales de 2011 (un descenso del 4,3%), aunque se ha mantenido prácticamente el importe acumulado de estos (ha pasado de 3,8 billones de euros en diciembre de 2010 a 3,7 billones en diciembre de 2011). Por lo que respecta al número de titulares distintos declarados en la CIR, ha vuelto a disminuir, pasando de los 17,1 millones de finales de 2010 a los 16,7 millones de finales de 2011 (un descenso del 2,3%).

En su función de facilitar informes a las entidades declarantes, la CIR remitió en 2011 un total de 280,9 millones de informes automáticos, frente a los 290,3 millones del año anterior, lo que supone el tercer descenso anual consecutivo, en este caso del 3,2%. También han disminuido por tercer año consecutivo las peticiones de informes para nuevas operaciones, pasando de 4,6 millones en 2010 a 3,7 millones en 2011 (un 19,50% menos), lo que continúa reflejando la menor actividad de concesión de crédito en el sistema.

Las peticiones de informes de riesgos a la CIR por los titulares vía Internet representan el 45,8% del total

Por otra parte, las peticiones de informes realizadas por los titulares de riesgos pasaron de 117.154 en 2010 a 130.107 (un aumento del 11%). El crecimiento ha sido especialmente significativo por la facilidad ofrecida por la CIR desde abril de 2010 para obtener los informes vía Internet, mediante la utilización de la firma digital (la emitida por la FNMT para personas físicas y jurídicas y el DNI electrónico). Esta vía informática ha sido empleada de

forma intensiva, pues durante 2011 se solicitaron 59.590 informes por este procedimiento (un 45,8 % del total).

El número de reclamaciones realizadas por los titulares a la CIR, en ejercicio del derecho de rectificación, ascendió a 754 en 2011, frente a las 568 formuladas en 2010 (un 32,75 % más). Desde el 1 de diciembre de 2010, también es posible presentar las reclamaciones telemáticamente.

A lo largo de 2011 se ha iniciado el estudio de la reforma de la CIR, que contempla una profunda revisión y ampliación de la información que han de remitir las entidades declarantes.

6 Funciones operativas

6.1 LA POLÍTICA MONETARIA Y LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS DEL BANCO DE ESPAÑA

El Eurosistema mantuvo el programa de adquisición de valores y reinició la compra de bonos garantizados

En un entorno de gran inestabilidad en los mercados de deuda soberana, el Eurosistema mantuvo vivo en 2011 el programa de adquisición de valores (Securities Markets Programme) iniciado en mayo de 2010, y puso en marcha, en noviembre de 2011, un segundo programa de compras de bonos garantizados (Second Covered Bond Purchase Programme). Las tenencias del Eurosistema ligadas al programa de adquisición de valores crecieron en 2011 en 138 mm de euros, hasta situarse, al concluir el año, en 212 mm; por su parte, las tenencias relativas al segundo programa de bonos garantizados se situaron en ese mismo momento en 3 mm. De estas carteras, el Banco de España gestionaba 24,4 mm y 0,3 mm, respectivamente. Finalmente, aunque el primer programa de bonos garantizados concluyó el 1 de julio de 2010, el Eurosistema mantiene carteras derivadas de aquellas adquisiciones por importe de 59 mm, de los que 6,3 mm son gestionados por el Banco de España.

En términos medios, las necesidades de liquidez en el conjunto del área del euro disminuyeron un 16%, mientras que este descenso, en el caso de España, fue mucho más acusado, pues se superó ligeramente el 67%. Este movimiento tan significativo viene explicado por las caídas en los depósitos del sector público, en los billetes puestos en circulación y, en menor medida, en las reservas mantenidas por las entidades de crédito. Estas siguieron apelando a la financiación del Eurosistema por encima de sus necesidades de liquidez, si bien en menor medida que en el año 2010. Concretamente, en valores medios del año, las entidades españolas obtuvieron financiación neta por un total de 64,3 mm de euros, lo que representa una caída de aproximadamente un tercio respecto a 2010. En conjunto, gracias a la significativa reducción de las necesidades de liquidez, las entidades de crédito españolas pudieron reducir su financiación neta en el Eurosistema, a pesar de que los envíos de fondos mediante TARGET pasaron de 60,5 mm de euros en 2010 a 71,6 mm en 2011.

En promedio de 2011, la financiación bruta obtenida por las entidades españolas en las operaciones de inyección de liquidez del Eurosistema representó un 13,8% del total, cifra que supone un ligero descenso desde el 15% registrado en 2010. No obstante, este porcentaje de participación tuvo un perfil creciente a lo largo de 2011 y concluyó el año en el 18,6%.

Adicionalmente a las carteras del Eurosistema mencionadas anteriormente, el Banco de España gestionó una cartera de bonos de renta fija en euros cuyo saldo medio alcanzó en 2011 un importe de 77 mm de euros. Las tenencias de activos en moneda extranjera se situaron en media en 11 mm de euros. En total, a 31 de diciembre de 2011, los activos en euros, divisas y oro alcanzaban los 108 mm de euros.

Por otro lado, a lo largo del año 2011, el Banco de España ha continuado realizando las operaciones de gestión de una parte de las reservas exteriores del Banco Central Europeo. En promedio, el volumen gestionado se situó en 6,9 mm de dólares estadounidenses.

6.2 LA GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LOS SISTEMAS DE PAGO

El sistema español de grandes pagos, TARGET2-Banco de España (componente español de TARGET2), ha alcanzado una disponibilidad del 99,89 %. A lo largo del año, el sistema ha procesado más de 7,5 millones de operaciones, lo que supone un ligero ascenso (0,7 %) respecto al año 2010, en línea con lo observado para TARGET2 en su conjunto. En términos de importes, se han liquidado operaciones por más de 94 billones de euros, lo que representa un incremento del 7 % con respecto a las cifras registradas el año anterior.

En lo relativo a pagos al por menor, el Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE), gestionado por Iberpay, ha procesado más de 1.617 millones de operaciones, por un importe total de 1,6 billones de euros. En términos de número de operaciones, esa cifra supone un crecimiento anual del 1,8 %, ligeramente inferior a las registradas los dos años anteriores. En cuanto a importes procesados, se aprecia un descenso interanual del 2,6 %, que, si bien no llega a la cifra observada en 2009, sí es superior al experimentado el año anterior.

Se mantuvo el crecimiento de las transferencias SEPA

Por lo que se refiere a la migración del sistema español de pagos minoristas a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), se mantiene la senda de crecimiento constante del número de transferencias procesadas conforme a los estándares paneuropeos. El porcentaje de migración en España, que continúa siendo muy superior a la media observada para el conjunto de Europa, alcanzó un máximo del 35 % en junio de 2011. A ello ha contribuido significativamente la paulatina incorporación a los estándares SEPA de nuevos emisores de transferencias, en particular de la Administración Pública.

Este buen comportamiento contrasta, sin embargo, con la transición de las domiciliaciones españolas a los adeudos directos SEPA, cuyo uso sigue siendo todavía muy limitado, a pesar de que la práctica totalidad de las entidades españolas está en disposición de ofrecer este nuevo instrumento paneuropeo.

Respecto a la adaptación de las tarjetas bancarias de pago a la SEPA, tras la generalización previa del estándar internacional EMV en cajeros y terminales de punto de venta, en 2011 se ha registrado un importante crecimiento en el número de tarjetas con chip adaptadas a la nueva tecnología (más del 85 % de las tarjetas en circulación). Ello permite que más del 80 % de las operaciones efectuadas en España con tarjeta se realice conforme al estándar EMV.

Durante 2011, el Banco de España ha seguido ejerciendo su labor de vigilancia de los sistemas de pago (TARGET2 y SNCE), con el objetivo de contribuir a su seguridad y funcionamiento eficiente.

6.3 LA GESTIÓN DE LOS BILLETES

En 2011, se asignó al Banco de España la fabricación de un total de 708 millones de billetes de 50 y de 5 euros. Estos billetes han sido producidos por la Real Casa de la Moneda-FNMT bajo la supervisión del Banco. Una parte de esos billetes ha servido para cubrir la demanda nacional y el resto ha sido remitido a otros bancos centrales del Eurosistema no fabricantes de esas denominaciones. El Banco de España también ha recibido billetes de otras denominaciones producidas por otros miembros del Eurosistema.

Se mantuvo la emisión neta negativa de billetes de 5, 10 y 20 euros debido al turismo

En 2011, las entidades de crédito han ingresado en el Banco de España 3.359 millones de billetes en euros, volumen que excede en un 5 % el del ejercicio anterior. Además, el Banco ha atendido la demanda de billetes de las entidades de crédito, que ha ascendido a 3.113 millones de unidades, un 3,5 % por encima de la registrada en 2010. La importancia de España como destino turístico ha dado lugar a la entrada de billetes en euros introducidos

por ciudadanos de otros países europeos, lo que se ha traducido en una cifra de ingresos que supera a las entregas y que, un año más, provoca el descenso de la emisión neta, que es negativa en las denominaciones de 5, 10 y 20 euros. No obstante, la existencia de estos importantes flujos de billetes procedentes de países de la zona del euro hace que el volumen real de billetes en circulación no descienda.

El Banco de España ha colaborado activamente a lo largo del año 2011, junto con el BCE y otros miembros del Eurosistema, en los trabajos de diseño y preparación de la producción de la segunda serie de billetes en euros, que verá la luz próximamente. La nueva serie mantendrá los motivos principales del diseño actual. Está previsto realizar una campaña de comunicación sobre la nueva serie en la segunda mitad del año 2012.

El Banco de España tiene encomendada la tarea de mantener la calidad de los billetes en circulación, que se materializa en la retirada de los billetes falsos y de aquellos que no reúnen las condiciones idóneas para seguir circulando (el volumen procesado en 2011 alcanza los 3.286 millones de billetes).

Es importante mencionar la implementación en nuestro país de la *Decisión del BCE de 16 de septiembre de 2010, sobre la comprobación de la autenticidad y aptitud de los billetes en euros y sobre su recirculación* y el cumplimiento de la norma por parte de los profesionales del efectivo. De esta manera, queda garantizada la autenticidad y buen estado de uso de los billetes expedidos a través de la red de cajeros automáticos y ventanillas bancarias.

El Banco de España, que tiene encomendada por el Tesoro Público la puesta en circulación de moneda, distribuyó a lo largo de 2011 un total de 1.063 millones de monedas, mientras que 254 millones fueron retirados. En consecuencia, la circulación neta de moneda metálica ha crecido en 809 millones de monedas. En este ámbito, el Banco de España ha continuado en 2011 con el desarrollo de normativa que garantice la autenticidad y calidad de las piezas en circulación y con el diseño de un marco que facilite su distribución entre los principales agentes del mercado.

6.4 LAS OPERACIONES DEL FONDO PARA LA ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS

El Banco de España ha seguido llevando a cabo la instrumentación del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF), actuando como su agente y banco depositario. Esta tarea incluye la gestión de los flujos de tesorería que generan los valores integrados en su cartera y la práctica de los ajustes por valoración de los activos que se originan como consecuencia de la variación de los precios, así como la llevanza de la contabilidad de las operaciones y la formulación de sus cuentas anuales e informes periódicos.

Durante 2011, se ha producido el vencimiento de las operaciones de compraventa temporal contratadas como consecuencia de la segunda y tercera subastas de adquisición de activos y el consiguiente ingreso de su importe al Tesoro Público.

7 La función estadística del Banco de España

La función estadística del Banco de España está enmarcada en su Ley de Autonomía y en el Plan Estadístico Nacional². La Ley de Autonomía establece³ que el Banco de España deberá elaborar y publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones y asistir al BCE en la recopilación de la información estadística necesaria para el cumplimiento de los

² El Plan Estadístico Nacional se establece cada cuatro años (está en vigor el Plan 2009-2012) mediante un Real Decreto, según lo dispuesto en la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.

³ Artículo 7.5 f).

cometidos del SEBC. Las principales estadísticas que elabora el Banco son las relativas a las instituciones y mercados financieros y a los tipos de interés. En el marco del Plan Estadístico Nacional se elaboran la *Balanza de Pagos* y la *Posición de Inversión Internacional*, las *Cuentas Financieras de la Economía Española*, la *Encuesta Financiera de las Familias* y la *Deuda Pública de acuerdo con el Protocolo de Déficit Excesivo (PDE)*.

Además, el Banco de España elabora, por medio de su Central de Balances, información sobre la situación patrimonial y los resultados de las sociedades no financieras, utilizando cuestionarios cumplimentados voluntariamente por las empresas colaboradoras y las cuentas anuales depositadas por las sociedades no financieras en los Registros Mercantiles. Todas estas estadísticas se difunden en el *Boletín Estadístico*, en publicaciones monográficas y en el sitio web del Banco de España.

Estas actividades se completan con la activa participación de representantes del Banco de España en los foros estadísticos internacionales (en el ámbito del SEBC, la Comisión Europea a través de Eurostat, el Comité Europeo de Centrales de Balances, el FMI, el BPI, la OCDE, etc.), y con el mantenimiento de bases de datos que posibilitan el estudio de la evolución de las variables recopiladas.

7.1 PRINCIPALES NOVEDADES DURANTE 2011

Durante 2011, se ha llevado a cabo la actualización y difusión de las estadísticas y las correspondientes notas metodológicas y de novedades, de acuerdo con el calendario que se mantiene actualizado en el sitio web. Además, se han acometido otros trabajos, de los que se destacan a continuación los más relevantes.

7.1.1 Estadísticas monetarias y financieras

El Banco de España ha participado activamente en el proyecto de creación de una nueva base de datos de carteras de valores negociables (*Securities Holding Statistics Database, SHSDB*), valor a valor, a la que se incorporarán los datos relativos a las carteras de los residentes en España clasificados por sectores institucionales. Se ha participado en el proyecto de modificación de la base de datos del registro de entidades y sus filiales (*Register of Institutions and Affiliated Database, RIAD*), con el fin de incorporar la información sobre grupos financieros. Estos dos proyectos del SEBC continuarán en los años próximos.

Además, durante el año 2011, los trabajos del grupo de reconciliación entre los datos estadísticos y los de supervisión de las entidades de crédito han conducido a la aprobación, en diciembre, de la actualización del manual metodológico que difunde el BCE. Por último se han concluido los trabajos para disponer de información separada de las empresas de seguros y de los fondos de pensiones con carácter trimestral, que se integrará en las estadísticas del área del euro y se incorporará a las *Cuentas Financieras de la Economía Española*.

7.1.2 Estadísticas de Balanza de Pagos y de la Posición de Inversión Internacional

Durante el año 2011, se ha continuado trabajando en la adaptación del sistema de información sobre transacciones económicas con el exterior al *Reglamento 924/2009 sobre pagos transfronterizos*, así como en la preparación de la adaptación de las estadísticas exteriores al sexto *Manual de Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional*. Ambos trabajos culminarán en 2014. Simultáneamente, se sigue trabajando en nuevos procedimientos de obtención de datos y procedimientos de cálculo para determinadas rúbricas de la Balanza de Pagos cuya cobertura no estará garantizada con el nuevo sistema. Asimismo, se ha participado en un ejercicio piloto para ampliar a los *stocks* el procedimiento europeo de intercambio de información sobre datos de inversión directa entre los países europeos, que se inició en 2010, referido al ámbito de las operaciones.

7.1.3 Situación patrimonial y resultados de las sociedades no financieras según la Central de Balances

En el pasado ejercicio, se ha avanzado notablemente en la puesta en producción de la base de datos de grupos consolidados no financieros cotizados, que será el núcleo de la aportación de la Central de Balances a la base de datos europea ERICA (*European Records of IFRS Consolidated Accounts*, del Comité Europeo de Centrales de Balances). Este trabajo se ha complementado con la aprobación, en 2011, del modelo oficial de depósito de cuentas consolidadas en los Registros Mercantiles, en cuyo desarrollo se ha colaborado con el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) y el Ministerio de Justicia.

8 Servicio de Reclamaciones

El Servicio de Reclamaciones ha continuado adaptando sus procedimientos y metodologías de trabajo y su organización con el objetivo de agilizar su funcionamiento y potenciar la eficacia de su actividad. Ello ha quedado reflejado en el número de informes motivados emitidos por el Servicio, a través de los cuales se pone fin al procedimiento de reclamación, que ha aumentado en algo más del 11 % respecto al ejercicio anterior: en 2011 se firmaron 5.375 informes, frente a los 4.865 del ejercicio 2010.

Aumentó un 11 % el número de informes emitidos y bajó un 20 % el de reclamaciones recibidas

Cabe mencionar, igualmente, que ha decrecido el volumen de reclamaciones presentadas ante el Servicio respecto al ejercicio anterior en, aproximadamente, un 20 %, de 14.760 presentadas en 2010 a 11.861 en 2011. Esta circunstancia, junto con la adaptación de procedimientos y metodologías ya citada, ha permitido acortar considerablemente el tiempo que transcurre desde que se presenta una reclamación hasta el momento en que la misma finaliza.

El Servicio ha seguido desarrollando su actividad consultiva, tanto por vía telemática (2.983 consultas) como por vía telefónica (24.747 consultas). El plazo medio en el que se resuelven las primeras es de, aproximadamente, una semana.

En el ámbito internacional, destaca la participación en FINNET, Red Europea de Resolución Extrajudicial de Conflictos Transfronterizos, de la que España es miembro fundador y, desde septiembre de 2011, parte integrante de su Comité de Seguimiento (Steering Committee). El Servicio también participa activamente en las reuniones y actividades promovidas por la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

Por último, cabe señalar que, mediante la *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible*, se derogó la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones, dejando, no obstante, en vigor de forma transitoria y hasta que se apruebe el desarrollo de la nueva normativa los artículos reguladores del procedimiento de reclamación.

9 Comunicación externa

La política de comunicación del Banco de España se rige por un doble objetivo: mejorar el conocimiento sobre las funciones y actuaciones de la institución y contribuir a garantizar la confianza de los ciudadanos en el sistema financiero.

9.1 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El principal foco informativo en 2011 ha sido el saneamiento del sistema financiero

La crisis financiera internacional y sus efectos en el sistema financiero español han centrado las relaciones del Banco con los medios de comunicación en 2011. Así, la mayor parte de las intervenciones públicas de los directivos del Banco en este período han tratado sobre las medidas adoptadas para reestructurar y sanear el sistema bancario.

Como en el ejercicio anterior, se registró un elevado número de solicitudes de entrevista en 2011, centradas, principalmente, en el saneamiento del sector bancario, aunque también han despertado el interés de los medios diversos aspectos relacionados con el X Aniversario del euro. En conjunto, representantes del Banco han realizado alrededor de una veintena de encuentros con medios de comunicación, la mitad de ellos internacionales.

No obstante, la principal vía de comunicación de los puntos de vista del Banco respecto a la situación económica y el sistema financiero fueron sus publicaciones periódicas —como el *Informe Anual*, el *Boletín Económico* y el *Informe de Estabilidad Financiera*— y las intervenciones públicas de sus directivos. En 2011, como consecuencia del fin del período de sesiones del Parlamento, solo se ha celebrado una de las comparecencias periódicas del gobernador ante el Congreso (en junio, para presentar el *Informe Anual*). Por su parte, el subgobernador, en su calidad de presidente de la Comisión Rectora del FROB, compareció en los meses de febrero y marzo ante el Congreso para dar cuenta, a puerta cerrada, de las actuaciones del FROB hasta ese momento. Además de estas comparecencias, los miembros de los órganos de gobierno del Banco participaron en más de 20 foros nacionales e internacionales.

9.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

9.2.1 La información al ciudadano

El sitio web recibió 2,89 millones de visitantes, un 7 % más que el año anterior

El sitio web del Banco de España y sus portales constituyen sus canales más importantes de comunicación con la sociedad por su agilidad, eficiencia y coste.

Las estadísticas de acceso corroboran esta importancia. En el año 2011 hubo un total de 2,89 millones de visitantes, frente a los 2,7 millones del año anterior, lo que supone un aumento del 7 %. En cuanto a las páginas visitadas por los usuarios, estas superaron los 23 millones. El sitio web consta de más de 2.000 páginas y 20.000 ficheros, y en 2011 se han realizado cerca de 200 proyectos de ampliación o mejora de los contenidos y su arquitectura.

Junto con el sitio web, el Banco de España pone a disposición de los usuarios diversos portales que tienen por objeto cubrir las necesidades específicas de información o formación de determinados segmentos. Entre estos, destacan el *Portal del Cliente Bancario*, visitado por cerca de 640.000 usuarios, un 28 % más que en el ejercicio anterior, o los contenidos agrupados en el *Portal Educativo*, creado en el año 2010, que registró más de 71.000 visitantes.

El Banco atendió 43.568 consultas de empresas y ciudadanos

En el año 2011, el Banco de España atendió, desde diversos puntos de información especializada, 43.568 solicitudes de información de empresas y ciudadanos, a través del Servicio de Reclamaciones, el Portal del Cliente Bancario y el Servicio de Información Estadística.

Asimismo, se distribuyeron, el año pasado, 49.000 unidades de material divulgativo del Banco de España y 12.500 ejemplares de productos informativos y educativos del Euro-sistema y de la Comisión Europea. Además, desde el Portal Educativo se han descargado más de 34.000 elementos del diverso material educativo que se ofrecen a través de este canal (folletos, presentaciones y vídeos).

El Banco de España sigue una política de multilingüismo en determinados materiales que, por estar destinados a un colectivo de ciudadanos residentes en Comunidades Autónomas con lenguas propias, requieren una traducción a las lenguas cooficiales, y participa activamente en la traducción a estas lenguas de los materiales producidos por el Euro-sistema para el público general.

9.2.2 Iniciativas educativas

El *Plan de Educación Financiera* desarrolló un programa piloto en 3.º de ESO

El *Plan de Educación Financiera* (PEF), patrocinado por el Banco de España y la CNMV, desarrolló, durante la primavera de 2011, un programa piloto para llevar los principios básicos de la educación financiera a los alumnos de 3.º de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO), con edades de 14 y 15 años. En este proyecto, en colaboración con el Ministerio de Educación, participaron 32 institutos y 2.700 estudiantes de todo el país. El proyecto fue auditado por una consultora independiente, que certificó tanto la buena

acogida entre profesores y alumnos como el incremento de los conocimientos financieros de los estudiantes que habían cursado el programa.

El PEF puso a disposición de los profesores y alumnos un portal (www.gepeese.es) donde encontrar los materiales educativos, tanto en formato pdf como multimedia e interactivos, para impartir la docencia en clase.

La web finanzasparatodos.es, el portal dirigido a todos los públicos para la promoción de la educación financiera, sigue en proceso de consolidación como portal de referencia. En el último trimestre del año, se lanzó una campaña de publicidad en soportes digitales, redes sociales y prensa gratuita para difundir los contenidos de la web. Durante la campaña, el portal duplicó sus registros y alcanzó 200.000 visitas.

Durante su quinto año de vida, el *Aula Virtual*, la sección del Portal Educativo para jóvenes que fomenta el conocimiento del Banco de España y difunde su misión como garante de la estabilidad de precios y de los sistemas financiero y de pagos, se ha consolidado como una herramienta de aprendizaje para la comunidad educativa, tal y como muestran las 220.000 páginas consultadas por más de 58.000 visitantes durante el año 2011.

Un total de 2.565 estudiantes participaron en la quinta edición del concurso escolar del Banco de España

En la quinta edición del concurso escolar del Banco de España para estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional de grado medio, celebrada durante el curso académico 2010/2011, han participado 2.565 estudiantes repartidos en 513 equipos, una cifra superior a la del año anterior, en el que compitieron 2.430 alumnos en 486 equipos.

Resultó ganador del certamen el equipo formado por estudiantes de primer grado de Formación Profesional del Institut Poblenou de Barcelona, que recibieron el diploma y el premio, consistente en ocho ordenadores portátiles, en la sucursal del Banco de España en Barcelona.

En septiembre de 2011, después de cinco convocatorias del concurso escolar del Aula Virtual, el Banco de España ha convocado la primera edición del concurso escolar denominado «Generación Euro». El concurso se desarrolla íntegramente a través del sitio web www.generationeuro.eu, al que se accede desde el Portal Educativo de Banco de España. El concurso forma parte de un proyecto conjunto del Banco Central Europeo, del Banco de España y de otros bancos centrales nacionales de la zona del euro, que se desarrolla entre octubre de 2011 y junio de 2012 con unos parámetros comunes. De los 2.739 equipos que se han inscrito en la zona del euro, 665 son españoles, lo que supone un 24 % del total.

El *Rincón Educativo*, la sección del Portal Educativo del sitio web del Banco de España destinada a profesores y alumnos de Primaria, permite descargar vídeos, cómics, juegos, fichas y otros materiales pedagógicos de apoyo, así como disponer de actividades complementarias para que las desarrollen los alumnos en clase o en casa. Entre estos materiales, cabe destacar *La Caja Fuerte*, un juego para su uso en las aulas del último ciclo de Primaria, que tiene como objetivo fomentar conocimientos básicos sobre el euro, el Banco de España y el Banco Central Europeo. Durante el año 2011, se distribuyeron 2.060 unidades de este juego.

En 2011, el Banco de España ha desarrollado un nuevo juego de mesa, *El Cofre del Dinero*, que se puede solicitar a través del Portal Educativo. Se trata de un juego educativo destinado a familias, y su finalidad es fomentar de manera lúdica el conocimiento de la zona del euro, de los billetes y monedas en euros, del Banco de España y del resto de los bancos centrales. Durante el año 2011 se han distribuido 6.450 ejemplares de este juego.

El Banco de España dispone, tanto en su sede central de Madrid como en la red de sucursales, de un programa de visitas institucionales y educativas, que, en el año 2011, superó los 5.600 visitantes, frente a los 4.900 visitantes del ejercicio anterior, lo que supone un aumento de un 14 %.

9.2.3 Relaciones institucionales con el Banco Central Europeo

Durante 2011, se ha preparado un conjunto de acciones para la conmemoración, en 2012, de los 10 años de la introducción de los billetes y monedas en euros. Entre ellas, se han desarrollado una sección específica en la web, un film conmemorativo, un *dossier* para los medios de comunicación y diverso material educativo, así como *La Carrera del Euro*, un concurso en línea en el que pueden participar los niños de 9 a 12 años residentes en la UE.

10 Organización y Admón. Interna

La plantilla total del Banco de España, a 31 de diciembre de 2011, es de 2.686 personas, 23 personas menos que en 2010 y la cifra más baja de los últimos seis años.

10.1 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

La plantilla total descendió a 2.686 personas

En cuanto a la composición de la plantilla, se mantiene la tendencia al alza en el número de empleados con perfiles de mayor cualificación, situándose por encima del 60 %, mientras que el grupo de empleados con menor cualificación se reduce hasta el 7 % de la plantilla.

La política de fomento de la movilidad interna puesta en marcha en 2007 ha facilitado que casi 200 personas hayan cambiado de puesto durante 2011, un 7,5 % del total. Asimismo, se han cubierto internamente 33 puestos de responsabilidad.

En 2011, se han impartido en total 144.518 horas de formación, lo que representa una media de 52 horas por empleado, y el número de participaciones en acciones formativas ha sido de 5.253, siguiendo la misma tendencia del año anterior. El 79 % de la plantilla realizó un curso completo en 2011 y 159 empleados asistieron a cursos internacionales.

En mayo de 2011 se cerraron las sucursales de Ceuta, Logroño, Melilla, Pamplona, San Sebastián, Santander y Toledo

A finales del año 2010, el Banco de España acordó el cierre de las sucursales de Ceuta, Logroño, Melilla, Pamplona, San Sebastián, Santander y Toledo, con efecto desde el 31 de mayo de 2011. Como consecuencia, desde esa fecha, la nueva red de sucursales está formada por quince sucursales, además de los servicios centrales de Madrid.

La reestructuración de la red afectó a un total de 57 trabajadores. A lo largo del primer trimestre de 2011, se desarrolló la negociación con el Comité Nacional de Empresa, que culminó con un acuerdo el 7 de marzo.

Dentro de la participación del Departamento de Recursos Humanos y Organización en la actividad internacional del Banco y en el desarrollo del SEBC y el Eurosistema, en junio de 2011, el Banco de España fue anfitrión de la decimoséptima reunión de la Conferencia de Recursos Humanos del Sistema Europeo de Bancos Centrales en la sede de Madrid.

10.2 ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES

En el ámbito de contratación, se ha cumplido en su totalidad el Plan Anual del ejercicio, con la tramitación de 194 expedientes y 5 convenios, 100 anexos y modificaciones contractuales, y la cancelación de 44 contratos. Por último, se han gestionado 156 prórrogas de contratos, renegociando los precios con reducción de costes.

En cuanto a la contratación conjunta del Eurosistema, el Banco de España ha participado activamente en los trabajos de la Oficina de Coordinación de Adquisiciones del Eurosistema, interviniendo en 2 grupos de trabajo y 6 licitaciones conjuntas, y en la definición de 13 nuevos documentos de buenas prácticas en materia de contratación.

En 2011, se han gestionado 72 proyectos dentro del Plan de Sistemas. Se han realizado importantes actuaciones en distintas aplicaciones, entre las que se pueden destacar:

- La adaptación de las aplicaciones de transferencias y gestión de cheques al Sistema de Centralización de Intercambios de Iberpay.
- La nueva aplicación de Gestión de Operaciones de Efectivo en ventanilla, que proporciona una herramienta de gestión del conjunto de operaciones de efectivo realizadas por los distintos puestos y los dispositivos de las ventanillas del Banco.
- Los nuevos procesos añadidos a la Oficina Virtual y el desarrollo e implantación del nuevo Sistema de Información Administrativa.
- La adaptación a los cambios derivados de la reforma del sistema financiero español, que ha tenido un impacto importante en los sistemas informáticos del área de Regulación. Se ha avanzado en la implementación del nuevo sistema para el tratamiento del reporte financiero de las entidades utilizando el estándar XBRL y se ha dedicado un importante esfuerzo a la definición de los aspectos funcionales y tecnológicos de la nueva Central de Riesgos.

Las actuaciones más destacables en las infraestructuras informáticas han sido:

- La renovación de los dos ordenadores centrales, instalando ordenadores de última generación, multiplicando por cinco la velocidad de proceso y por dos la de entrada/salida.
- La mejora de la interconexión entre los dos edificios de Madrid mediante la contratación de nuevos enlaces de fibra óptica de alta velocidad.
- La reconversión del sistema de telefonía del Banco de España mediante la instalación de una nueva infraestructura de telefonía (Telefonía IP). Este nuevo sistema permitirá al Banco ahorrar costes y proporcionar nuevos servicios avanzados.

En el ámbito de la Continuidad de Negocio, se ha completado la implantación de una herramienta de automatización de comunicación en situaciones de crisis, que permite mejorar la gestión de situaciones de crisis.

Coordinado por el Subcomité de Continuidad de Negocio del Comité de Estabilidad Financiera (CESFI), se está desarrollando el *Plan Estratégico Sectorial del Sector Financiero para la Protección de Infraestructuras Críticas*, siguiendo el mandato de la Ley 8/2011, de 28 de abril, y el *Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas*.

En el año 2011, se ha completado el catálogo de procesos y servicios de Administración Electrónica tramitados en el Banco de España, con la identificación y análisis de 71 procesos y servicios, de los cuales 44 están publicados en la Oficina Virtual y 15 pueden iniciarse por medios electrónicos. El resto se incorporarán a lo largo de 2012. Este proyecto ha permitido realizar propuestas de mejora, simplificación y adaptación de los procesos y servicios a la Administración Electrónica. Hay que resaltar que, desde su puesta en funcionamiento (el 1 de enero de 2010), la Oficina Virtual (sede electrónica) ha tenido más de 234.000 visitantes.

Durante este año se puso en marcha el proyecto de registro electrónico y se ejecutó el proyecto de tratamiento del fondo del Instituto Español de Moneda Extranjera (IEME) y del heredero de sus funciones, el Departamento Extranjero del Banco de España, fondo de casi 5.000 metros lineales.

Respecto al fondo documental histórico del Banco de España, el proyecto sobre el que se han centrado los esfuerzos en 2011 ha sido el relativo a la colección de títulos mercantiles (empresas y deuda pública), compuesta por más de 174.608 unidades, entre las que se han seleccionado las más representativas (cerca de 2.500), que se integrarán en la colección de Patrimonio Histórico-Artístico Documental.

10.5 INTERVENCIÓN GENERAL

En el ejercicio 2011 se ha seguido produciendo un avance muy importante en la explotación de información a través del sistema de contabilidad de costes. Los datos obtenidos permiten cuantificar el coste de las diferentes funciones que realiza el Banco. Son, asimismo, la base de determinación de los costes de los proyectos informáticos del Eurosistema.

El Banco de España continuó desarrollando en 2011 la gestión de sus riesgos operacionales con la finalización de la primera revisión bienal de riesgos. El resultado final ha sido la actualización del mapa de riesgos.

Como en años anteriores, durante 2011 el área de riesgos mantuvo una intensa actividad, participando en la implantación del sistema de gestión del riesgo operacional en el ámbito del SEBC/Eurosistema y contribuyendo activamente a la elaboración del informe anual de riesgos operacionales del SEBC/Eurosistema.

10.6 AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna tiene por objeto evaluar todos los sistemas y procedimientos establecidos para la gestión y el control de los riesgos. Conforme al Plan Anual de 2011, el Departamento de Auditoría Interna ha llevado a cabo casi una veintena de auditorías específicas, así como el seguimiento de las recomendaciones emitidas en las realizadas en años anteriores.