

## Introducción de la subgobernadora Margarita Delgado Tejero



El *Informe Institucional* pretende contribuir a explicar de una forma accesible cuáles son las funciones del Banco de España y el modo en que estas se llevan a término. Como en ocasiones anteriores, el Informe se estructura en tres capítulos. El primero trata de suministrar una visión de la institución desde dentro, presentando como novedad este año un epígrafe específico sobre la información financiera del Banco, que incluye su balance y cuenta de resultados y los principales riesgos de su actividad. El capítulo segundo recoge algunas de las principales actividades desarrolladas en el pasado ejercicio por la institución, mientras que el tercero incide en la interacción del Banco con los ciudadanos y en algunas de las principales actuaciones que se han realizado en tal sentido.

En el pasado ejercicio, el *Informe Institucional* hacía una referencia a la pandemia, que había estallado hacía relativamente poco tiempo. Pese al escaso plazo transcurrido, se indicaba que, previsiblemente, el COVID-19 provocaría un elevado impacto sobre nuestra sociedad en general y, en particular, sobre el marco económico y el sistema financiero, aspectos ambos muy relacionados con el ejercicio de las competencias que la legislación le atribuye al Banco de España.

Lamentablemente, el año transcurrido no ha hecho sino confirmar esta negativa previsión. Sin duda, la pandemia —junto con las medidas adoptadas para reducir y controlar su expansión— ha ocasionado grandes alteraciones en nuestro modo de vida, ha afectado a la movilidad de las personas y a la propia actividad económica, y ha producido, por encima de todo, un enorme dolor en muchas familias.

En aquel Informe también se exponía que el Banco de España había adaptado sus métodos de trabajo con extrema rapidez a la nueva situación derivada de la pandemia, lo que implicaba una serie de limitaciones operativas a la presencia física de los empleados en los habituales lugares de trabajo.

Desde el primer momento, nuestra institución ha tratado de priorizar la protección de la salud pública y, naturalmente, la de sus empleados. Se desarrollaron distintos planes de actuación para que toda la plantilla susceptible de llevar a cabo sus tareas en remoto pudiera teletrabajar. A tal efecto, se articuló un programa de provisión de ordenadores, pantallas y móviles, lo que nos ha permitido interactuar y trabajar a

través de conexiones electrónicas y telemáticas por distintas vías, de forma progresiva y eficiente.

Naturalmente, determinados servicios esenciales, que nos corresponde prestar dentro de nuestras funciones, precisan de una presencia física. Por ejemplo, en todo momento se mantuvieron los niveles exigibles en cuanto a la puesta en circulación, recogida y tratamiento de los billetes y las monedas en euros. Igualmente, en cuanto resultó factible tras el levantamiento de las restricciones de movilidad, se retomó la apertura al público con cita previa para que las entidades y los ciudadanos pudieran contar con los servicios que el Banco de España presta a terceros.

Como consecuencia de estas actuaciones, el Banco ha podido desarrollar de manera eficaz las funciones que tiene legalmente atribuidas, aun cuando multitud de procesos hayan tenido que adaptarse para llevarse a cabo a través de medios electrónicos, lo que, por otra parte, se ha demostrado enormemente útil y nos ha permitido ganar en flexibilidad.

En enero de este año tuvimos ocasión de comprobar lo importante de esta flexibilidad y capacidad de adaptación. No fue en esta ocasión una pandemia, sino el temporal histórico de nieve que trajo Filomena, lo que impidió la movilidad durante cerca de una semana en Madrid y en otras áreas del país. Hasta hace muy poco, una situación como la provocada por Filomena hubiera ocasionado graves consecuencias, interrumpiendo la mayoría de los procesos e impidiendo llevar a cabo nuestras funciones. Sin embargo, las capacidades adquiridas durante el último año permitieron que el trabajo se desarrollase casi con plena normalidad.

Resulta justo subrayar el excelente trabajo de la plantilla del Banco durante todo este período. Con independencia de los medios materiales puestos a su disposición, han sido la implicación y la responsabilidad de nuestra plantilla las que han contribuido a que, con las necesarias adaptaciones, el trabajo se haya podido desarrollar de forma eficiente, respondiendo de manera positiva en condiciones difíciles y excepcionales.

En todo caso, ninguna de las aplicaciones de videoconferencia que hemos aprendido a utilizar en este año puede sustituir la cercanía y la cohesión que aporta el trabajo presencial en equipo a todos sus integrantes, desde el punto de vista tanto personal como de eficiencia profesional. Asimismo, cuando se vuelve la vista atrás sobre este último año, no se puede dejar de echar de menos la presencia de los compañeros y colaboradores, el ritmo habitual de cada jornada, los múltiples encuentros y reuniones. Sin duda, se trata de una dimensión que no habíamos valorado hasta que la hemos perdido.

Aunque la actuación del Banco de España en este período —y su adaptación a circunstancias tan singulares y desconocidas— deba calificarse como positiva, tan

pronto como resulte posible deberíamos recuperar, aunque fuera parcialmente, las dinámicas anteriores. Eso sí, manteniendo la flexibilidad y el resto de los elementos positivos que hemos adquirido durante la pandemia y que permiten mejorar nuestra forma de trabajar.

**Margarita Delgado Tejero**

Subgobernadora del Banco de España