

RESOLUCION DE DIRECTORIO N° 060/2003

ASUNTO: GERENCIA GENERAL – APRUEBA EL PLAN DE CONTINGENCIAS DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA.

VISTOS:

La Ley 1670 de 31 de octubre de 1995.

El Informe de la firma PricewaterhouseCoopers de 9 de febrero de 2001.

La Circular de la Gerencia General SPCG/251/2002 de 27 de junio de 2002.

El Informe de la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión SPCG N° 032/2033 de 2 de junio de 2003.

El Informe de la Gerencia de Asuntos Legales SANO N° 110/2003 de 5 de junio de 2003.

La Nota de la Gerencia General GGRL. I. N° 431/2003 de 6 de junio de 2003.

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1670 de su Artículo 44 establece que el Directorio del Banco Central de Bolivia es responsable de definir sus políticas, normativas especializadas de aplicación general y normas internas.

Que la firma PricewaterhouseCoopers en la Información a la Administración Superior-Auditoría de los Estados Financieros del Banco, por la gestión 2000 de 9 de febrero de 2001, emitió una recomendación de control interno, estableciendo la necesidad de que el BCB cuente con un Plan de Contingencias.

Que el Plan de Contingencias se constituye en un documento que contiene la definición de políticas, organización y métodos para reducir la vulnerabilidad, garantizar la seguridad y protección del personal y activos del Banco, buscando asegurar sus operaciones y promoviendo el desarrollo de medidas de prevención, respuesta y rehabilitación ante contingencias de origen técnico, social y natural.

Que el Plan de Contingencias está orientado a mantener la integridad de los recursos humanos y de los activos de propiedad del Banco, y su implementación como medida de prevención, se realiza en cumplimiento a las recomendaciones de Auditoría Externa.

//2. R.D. N° 060/2003

Que la Gerencia General, en virtud a las facultades y atribuciones que le confiere el Estatuto del BCB ha conformado, mediante Circular SPCG/251/2003, el Comité de Contingencias del BCB.

Que la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión mediante Informe SPCG N° 032/2003, recomienda la aprobación del proyecto de Plan de Contingencias.

Que la Gerencia de Asuntos Legales señala que el Directorio en el marco de sus competencias, está facultado para aprobar el proyecto de Plan de Contingencias del BCB elaborado por la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión, por no contravenir normas legales en vigencia.

Que mediante Nota GGRL. I. N° 431/2003, la Gerencia General recomienda que el Proyecto de Plan de Contingencias sea aprobado por el Directorio.

**POR TANTO,
EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA
RESUELVE:**

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Contingencias del Banco Central de Bolivia, que en Anexo, forma parte de esta Resolución, el que entrará en vigencia a partir del 6 de junio de 2003.

Artículo 2.- La Gerencia General y el Comité de Contingencias quedan encargadas de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

La Paz, 6 de junio de 2003.

Juan Antonio Morales A.

Juan Medinaceli V.

Armando Méndez M.

Enrique Ackermann A.

//3. R.D. N° 060/2003

ANEXO

PLAN DE CONTINGENCIAS DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

PRESENTACIÓN

Las funciones y operaciones específicas del Banco Central de Bolivia establecidas en la Ley 1670 de 31 de octubre de 1995 y la importancia de las mismas para ejecutar las políticas monetaria y cambiaria, la Administración de las Reservas Internacionales, el Sistema de Pagos y las Operaciones solicitadas por el Sector Público y el Sistema Financiero Nacional, han generado la imperiosa como urgente necesidad de que el Ente Emisor cuente con un Plan de Contingencias que asegure la continuidad de sus operaciones.

La interrupción parcial o total de las operaciones generaría un efecto multiplicador con perjuicios incalculables para el Banco Central en sus operaciones con instituciones locales o del exterior, para las entidades del Sector Público, especialmente el Ministerio de Hacienda y para el Sistema Financiero Nacional.

El Plan de Contingencias se constituye en el instrumento principal para dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada a probables eventos adversos de origen social, técnico o natural que se presenten y que originen la suspensión de las operaciones del BCB.

Para la ejecución del Plan de Contingencias es preciso contar con el concurso de todos los estamentos del BCB a fin de cumplir adecuada y oportunamente todas las acciones tendientes a prevenir y mitigar las acciones adversas y dar respuesta a las contingencias.

1. INTRODUCCION

1.1 Concepto de Contingencia

Se entiende por contingencia a:

- Todo evento o situación que al presentarse provoque la interrupción de las actividades normales que afecten a los participantes vinculados con el Banco Central de Bolivia.
- Desde el punto de vista de la institución, una contingencia incluye todos

aquellos eventos que ponen en riesgo la continuidad de las operaciones cualquiera sea su origen.

//4. R.D. N° 060/2003

1.2 Comité de Contingencias

El Comité de Contingencias conformado por la Gerencia General y las Gerencias de Entidades Financieras, Operaciones Monetarias, Operaciones Internacionales, Sistemas, Administración y la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión, es el órgano responsable de planear, coordinar y ejecutar todas las acciones requeridas para hacer frente a una contingencia.

Las principales acciones que debe llevar a cabo el Comité de Contingencias son:

- Proponer políticas del Banco Central de Bolivia ante probables contingencias.
- Aprobar el Plan de Contingencias y todas las modificaciones y/o actualizaciones que se presenten.
- Asumir la dirección y coordinación ante una situación de contingencia cuya gravedad requiera de esta instancia.
- Realizar y promover programas de capacitación y simulacro.

Estas acciones demandan la participación de todo el personal del Banco, que debe cumplir los roles y funciones que les sean asignados frente a una contingencia.

1.3 Plan de Contingencias

El Plan de Contingencias es el conjunto de acciones destinadas a prevenir, mitigar y preparar al personal antes de una contingencia, dar una respuesta apropiada durante la contingencia y rehabilitar y reconstruir los posibles daños después de una contingencia.

El Plan de Contingencias desarrolla los siguientes aspectos:

- Escenarios de posibles contingencias
- Fases y Etapas de contingencias
- Objetivos del Plan de Contingencias
- Estructura de contingencias
- Funciones del personal de contingencias
- Estructura básica de respuesta
- Acciones de seguridad preventiva
- Recursos básicos para contingencias
- Informe de ejecución del Plan
- Evaluación y actualización del Plan
- Implementación del Plan

//5. R.D. N° 060/2003

1.4 Alcance del Plan de Contingencias

El presente Plan considera las operaciones que deben realizarse con carácter de prevención y preparación en días normales de trabajo, así como la respuesta ante situaciones coyunturales de carácter interno o externo, consideradas contingencias y su posterior rehabilitación.

2. Escenarios de Posibles Contingencias

En función a las posibles contingencias que pueden presentarse en el Banco, se han clasificado estas bajo tres escenarios:

2.1 Contingencias de Origen Técnico

Están referidas a las contingencias que se presentan en cualquier momento y que se suponen dentro de las probabilidades de ocurrencia relacionadas con las actividades operativas propias del Banco, pudiendo ser estas de origen interno o externo.

Contingencias Internas:

- Fallas en sistemas de información
- Fallas en sistemas de comunicación

Contingencias externas:

- Falta de provisión de servicios básicos (agua, gas y energía eléctrica)

2.2 Contingencias de Origen Social

Están relacionadas con actitudes y percepciones de grupos de personas o de individuos con fines ilícitos y buscando causar daño, pudiendo ser de origen interno o externo:

Contingencias Internas:

- Huelga del personal
- Daño malicioso o sabotaje

Contingencias Externas:

- Manifestaciones

- Amenaza de Bomba

//6. R.D. N° 060/2003

- Toma del BCB por terceros
- Asalto armado a valores
- Atentado con explosivo
- Conmoción Civil
- Asalto armado a bóveda
- Daño malicioso o sabotaje

2.3 Contingencias de Origen Natural

Están referidas a contingencias que pueden presentarse rara vez y tienen baja probabilidad de ocurrencia, a su vez se relacionan con desastres naturales, entre los que podemos identificar a:

- Inundaciones
- Terremotos

3. Fases y Etapas de Contingencias

El manejo de las contingencias se analiza y estudia para fines prácticos, en forma sistemática como una secuencia cíclica de etapas que se relacionan entre sí, y que se agrupan a su vez en tres fases: antes, durante y después.

El ciclo de las contingencias está compuesto por siete etapas, a saber: prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta, rehabilitación y reconstrucción.

De esta secuencia se deriva que el manejo de las contingencias corresponde al esfuerzo de prevenir la ocurrencia de una contingencia, mitigar las pérdidas, prepararse para sus consecuencias, alertar su presencia, responder a la contingencia y recuperarse de sus efectos.

3.1 Fases del Plan de Contingencias

Antes de la contingencia

Es la fase previa a la contingencia que involucra actividades que corresponden a las etapas de: prevención, mitigación, preparación y alerta, de los cuales se busca:

- Prevenir para evitar que ocurran daños mayores en el impacto de la contingencia.
- Mitigar para aminorar el impacto del mismo, ya que algunas veces no es posible evitar su ocurrencia.
- Preparar para organizar y planificar las acciones de respuesta.

- Alertar para notificar formalmente la presencia inminente de un peligro.

//7. R.D. N° 060/2003

Durante la contingencia

En esta fase se ejecutan las actividades de respuesta durante el período de ocurrencia de la contingencia o inmediatamente después de ocurrido el evento. La característica de la contingencia determina la respuesta apropiada que incluye las siguientes actividades: evacuación, aislamiento, reparación, asistencia médica y otros que sean necesarios. También se inician acciones con el fin de restaurar los servicios básicos, de comunicación e información, afectados.

Después de la contingencia

A esta fase le corresponden todas aquellas actividades que se realizan con posterioridad a la contingencia. En general se orientan al proceso de recuperación a corto, mediano y largo plazo. Esta fase se divide en rehabilitación (corto plazo) y reconstrucción (mediano y largo plazo). Con ello se busca restablecer los servicios básicos, de comunicación, de información y reparar la infraestructura afectada.

3.2 Interrelación de las Etapas y las Fases

Existe una estrecha interdependencia entre las actividades de las etapas y fases de la contingencia, situación que no permite delimitar con exactitud cada una de ellas. De esta forma, los resultados que se obtengan en una etapa están determinados por el trabajo que se haga en las etapas anteriores.

3.3 Etapas de la Contingencia

Las etapas son las actividades específicas que se realizan antes, durante y después de la contingencia, con el fin de facilitar una adecuada organización de las acciones que se deben realizar en todo el proceso.

Prevención:

Conjunto de acciones cuyo objeto es impedir o evitar que sucesos naturales o generados por el hombre causen contingencias. Por ejemplo, en el caso de la contingencia de incendio, prevención será la colocación de detectores de humo y regaderas automáticas en cada piso (Esto realmente impedirá la contingencia).

En nuestro medio es común escuchar el refrán que dice “es mejor prevenir que curar”. Esto significa que si tomamos una serie de medidas preventivas podremos evitar o disminuir el impacto de la contingencia, es decir, que mediante la

intervención directa de una amenaza o peligro puede evitarse su ocurrencia.

//8. R.D. N° 060/2003

Mitigación:

Es el resultado de la aplicación de un conjunto de medidas tendientes a reducir el riesgo y a eliminar la vulnerabilidad. Por ejemplo, en el caso de la contingencia de incendio, la mitigación es la colocación de extintores y mangueras en cada piso (Reduce pero no evita).

La mitigación se constituye en una de las actividades más importantes, ya que permite llevar a cabo las acciones anticipadas, con el propósito de reducir significativamente las consecuencias de una contingencia.

Preparación:

Es el conjunto de medidas y acciones que se toman para reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros daños, organizando oportuna y eficazmente las acciones de respuesta y rehabilitación.

Cuando la contingencia no se puede eliminar, es necesario realizar acciones de preparación que permitan organizar y planificar estratégicamente la respuesta durante la contingencia. De esta forma se refuerzan las medidas de mitigación.

Alerta:

Es el estado anterior a la ocurrencia de una contingencia declarada con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso.

El establecimiento de alertas antes de la ocurrencia de un evento, depende de la predicción que pueda hacerse. Por las características de duración, desplazamiento y desarrollo, que presentan algunos eventos tales como: inundaciones, falta de electricidad y otros, es posible definir estados de alerta en sus tres estados (roja, naranja y amarilla).

Sin embargo, en otros casos la alerta se puede definir sólo en el momento del impacto (sismos y terremotos).

Los estados de alerta se declaran para que el personal adopte las precauciones y acciones específicas y los organismos de socorro activen los procedimientos de acción preestablecidos.

Dependiendo de la magnitud y proximidad del evento, se definen tres estados de alerta, los que usualmente se relacionan e identifican con colores (amarillo, naranja y rojo).

//9. R.D. N° 060/2003

- Alerta amarilla implica el alistamiento y la preparación del personal.
- Alerta naranja implica la movilización del personal fuera o hacia un lugar específico.
- Alerta roja implica el inicio de la contingencia y las acciones de respuesta.

Alarma:

La alarma es un componente de la alerta. Es la notificación formal para que se sigan instrucciones precisas en caso de presentarse una contingencia.

Respuesta:

Acciones llevadas a cabo ante un evento adverso y que tiene por objeto reducir las pérdidas de personas y de activos.

Es la etapa que corresponde a la ejecución de las acciones previstas en la etapa de preparación.

De acuerdo al tipo de contingencia será fundamental la coordinación con los organismos externos responsables, como por ejemplo: Policía, Servicio Nacional de Defensa Civil (SENADECI), Bomberos y Cruz Roja.

Rehabilitación:

Comprende la recuperación a corto plazo de los servicios básicos que presta el Banco e inicio de la reparación del daño físico social o económico resultante de la contingencia.

En esta etapa se restablece el funcionamiento de los servicios básicos, los sistemas, las comunicaciones y otros.

Reconstrucción:

Es el proceso de recuperación a mediano y largo plazo, del daño físico, social y económico, a un nivel de desarrollo igual o superior al existente antes de la contingencia.

4. Plan de Contingencias del BCB

4.1 Objetivo

El objetivo general del Plan de Contingencias es la definición de políticas, organización y métodos para reducir la vulnerabilidad, garantizar la seguridad y

//10. R.D. N° 060/2003

protección del personal y activos y asegurar la continuidad de las operaciones del Banco Central de Bolivia, promoviendo el desarrollo de medidas de prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación y reconstrucción ante contingencias de origen técnico, social y natural.

4.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar una herramienta institucional para responder uniforme y coordinadamente ante contingencias de diferente origen.
- Promover en el personal la cultura de atención a las contingencias.
- Mantener informado al personal y al público externo sobre la actuación frente a una contingencia.
- Fortalecer los conocimientos y cambiar actitudes del personal hacia las contingencias .
- Minimizar tiempo de suspensión de los procesos y operaciones del BCB.
- Proporcionar mayor seguridad al personal que trabaja en el BCB.
- Evaluar los daños y consecuencias.
- Disponer de personal organizado, formado y entrenado para atender en forma eficaz y ágil las contingencias.
- Evitar o minimizar estados extremos de pánico y estrés en el personal que puedan poner en peligro, la seguridad individual o colectiva de las personas que trabajan en el edificio.

El Plan de Contingencias contiene la información mínima indispensable para prevenir y mitigar eventos adversos y preparar al personal del BCB para responder en forma eficaz ante contingencias que pudieran presentarse.

4.3 Capacitación del Personal

Se deben integrar todos los esfuerzos tendientes a la educación del personal respecto a las contingencias.

Se pretende el logro de objetivos relacionados con la formación de nuevas percepciones, actitudes y conductas del personal, así como el fortalecimiento de sus valores y sus vocaciones en este campo.

Una adecuada capacitación facilitará el desempeño futuro de todo el personal del BCB mediante el aprendizaje de nuevas formas de percibir, comprender,

interpretar, pensar, sentir y reaccionar respecto a las contingencias, así también durante y después de la ocurrencia de un evento adverso.

Este primer paso incluirá todas aquellas actividades de información y estímulo para la motivación necesaria y convencer al personal sobre la importancia de que

//11. R.D. N° 060/2003

todos dediquen sus esfuerzos a la prevención, la mitigación y la preparación para eventos de contingencias.

Para cumplir este aspecto será necesario exponer los riesgos a que está expuesta la comunidad del BCB en particular, así como la importancia de que la institución se prepare para evitar o afrontar posibles emergencias.

4.4 Operación de Contingencias

La operación de las contingencias corresponde específicamente al conjunto de acciones que, para minimizar las contingencias, realiza el personal administrativo, los responsables de seguridad por piso y las brigadas específicas.

Las actividades deben prepararse, ordenarse y sistematizarse para que sean pertinentes con el esfuerzo general que se realiza. Esta sistematización debe estar expresada en un proceso integrado por diversos pasos que se deben cumplir en lo que llamaremos Manual de Contingencias del BCB.

5. Estructura de Contingencias

A objeto de enfrentar y administrar adecuadamente las contingencias, se han definido la siguiente estructura dentro de la organización:

5.1 Nivel Ejecutivo

Toma decisiones administrativas para el desarrollo y ejecución del Plan de Contingencias.

Esta conformado por la Gerencia General que decide y dirige las acciones de respuesta ante una contingencia.

5.2 Nivel de Asesoramiento

Asesora a la Gerencia en la planificación, evaluación de riesgos y ejecución de medidas de prevención ante probables contingencias. Esta conformado por el Comité de Contingencias.

5.3 Nivel Operativo

Coordina y operativiza las acciones previstas en el Plan de Contingencias y en el Manual de Contingencias.

Está conformado por:

//12. R.D. N° 060/2003

Responsable Operativo: Gerente de Administración, que dirige y supervisa la ejecución del Plan de Contingencias.

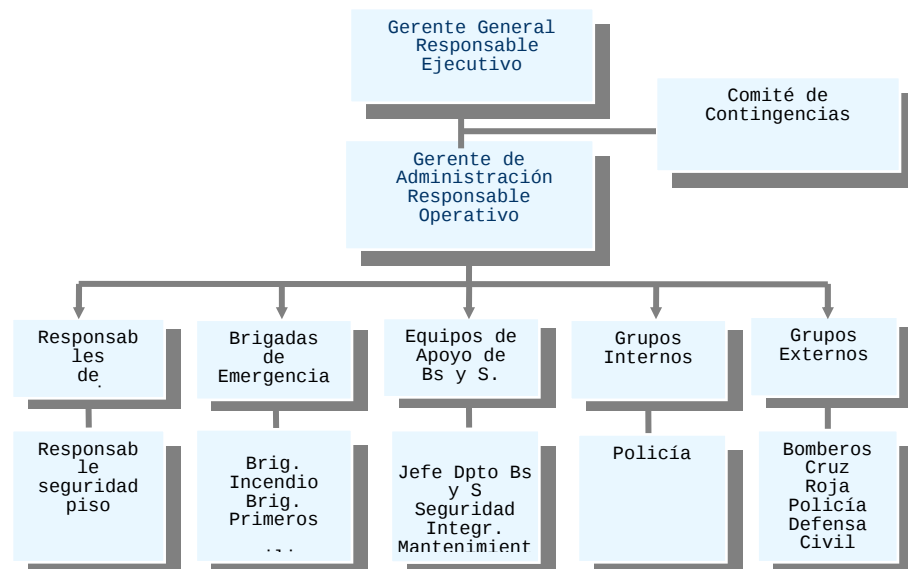
Responsables de Seguridad: Personal designado en cada piso para salvaguardar la seguridad del personal en un piso específico.

Brigadas Especializadas: Personal especializado para prestar atención en caso de incendios y primeros auxilios.

Equipos de Apoyo de Bienes y Servicios: Esta conformado por el Jefe de Bienes y Servicios, Encargados de Seguridad Integral y personal de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura Física.

Grupos externos: Esta conformado por equipos profesionales en la atención de contingencias graves, como ser: Policía, Bomberos, Cruz Roja y Servicio Nacional de Defensa Civil (SENADECI).

Organigrama



//13. R.D. N° 060/2003

6. Funciones del Personal de Contingencias

6.1 Comité de Contingencias

El Plan de Contingencias ha considerado como instrumento de coordinación al Comité de Contingencias, con el propósito de dar una atención prioritaria y permanente al análisis de contingencias que puedan presentarse en el Banco y generar una cultura de atención continua a estas situaciones.

El Comité de Contingencia conformado por:

- Gerente General (Preside el Comité como máxima autoridad operativa institucional y es responsable por el cumplimiento de las actividades planeadas y los resultados logrados)
- Gerente de Administración (Responsable operativo y ejecutivo ante la ocurrencia de contingencias)
- Gerente de Entidades Financieras
- Gerente de Operaciones Monetarias
- Gerente de Operaciones Internacionales
- Gerente de Sistemas
- Subgerente de Planificación y Control de Gestión

Objetivos Generales

1. Crear las condiciones institucionales necesarias para que sea posible la prevención, la mitigación y la preparación del personal para casos de contingencias.
2. Contribuir al proceso de educación de las personas sobre contingencias y la formación de una nueva cultura en este campo.

Objetivos Específicos.

1. La identificación de los riesgos a que está expuesto el edificio y la comunidad del mismo.
2. La identificación de los recursos existentes en el edificio y en el nivel local para atender posibles contingencias vinculadas con los riesgos existentes.
3. Aprobar las estrategias necesarias para evitar, mitigar o responder a los

- posibles casos de contingencias que se tengan que enfrentar en el edificio.
4. Organizar al personal y a otros recursos humanos para el desarrollo institucional, considerando el campo de las contingencias como prioritario.
 5. Capacitar a los grupos de personas organizados y especializados y a la comunidad del edificio en general sobre cómo actuar en casos de contingencias.

//14. R.D. N° 060/2003

6. Evaluar los resultados de contingencias presentados y simulacros realizados.
7. Aprobar actualizaciones y/o modificaciones al Plan de Contingencias.

Funciones:

Entre las principales funciones del Comité de Contingencias se tienen las siguientes:

- Proponer políticas del Banco Central de Bolivia ante probables contingencias.
- Aprobar el Plan de Contingencias y todas las modificaciones y/o actualizaciones que se presenten.
- Asumir la dirección y coordinación ante una situación de contingencia cuya gravedad requiera de esta instancia.
- Promover programas de capacitación y simulacro.

6.2 Jefes de Seguridad por Piso

Los jefes de seguridad por piso son personas especializadas en tareas de preparación y respuesta ante contingencias.

Selección:

Se eligen a propuesta de las Gerencias de Área.

Integrantes:

Está constituido por una persona seleccionada de cada piso.

Distintivos para su identificación:

Brazaletes de color azul.

Objetivos:

Informar al personal de su piso sobre las acciones a ejecutarse en caso de producirse una contingencia.

//15. R.D. N° 060/2003

Funciones:

- Participar en capacitación y simulacros.
- Coordinar el trabajo con las brigadas especializadas y los grupos de apoyo.
- Lograr una adecuada evacuación de las personas que se encuentren en el edificio.

6.3 Brigadas Especializadas

Las brigadas son equipos especializados y capacitados en tareas de preparación y respuesta ante determinadas contingencias. Estas se constituyen en brigada contra incendios y brigada de primeros auxilios.

6.3.1 Brigada contra Incendios**Selección:**

Se elige a propuesta de las Gerencias de Área

Integrantes:

Esta constituido por personal capacitado para dar respuesta a esta contingencia

Distintivo para su identificación:

Brazaletes color rojo.

Objetivos:

- Controlar el fuego, cuando la situación lo permita (sin riesgos para sus miembros) utilizando los recursos que disponga.

Funciones:

- Hacer uso de las técnicas y recursos que se tengan a disposición para extinguir el fuego.

- Capacitarse periódicamente sobre el tema.
- Evaluar el plan de trabajo y las técnicas operativas de extinción de incendios en el edificio.
- Coordinar con los bomberos de la comunidad en la preparación y extinción de incendios, así como otras actividades afines.

//16. R.D. N° 060/2003

6.3.2 Brigada de Primeros Auxilios

Selección:

Se eligen a sugerencia de las Gerencias de Área

Integrantes:

Esta constituido por personal capacitado para dar respuesta a esta contingencia

Distintivos para su Identificación:

Brazaletes blancos.

Objetivos:

- Brindar a los posibles lesionados los primeros auxilios básicos para salvar su vida y evitar, en el caso de una emergencia, complicaciones a los afectados por una lesión leve o grave.
- Trasladar a los pacientes o personas en peligro, a la zona de seguridad asignada, o según el caso al puesto de primeros auxilios.

Funciones:

- Capacitarse sobre primeros auxilios y rescate de víctimas.
- Utilizar nuevas técnicas para el rescate de personas y atención de primeros auxilios.
- Velar por el adecuado mantenimiento del botiquín de primeros auxilios del edificio.
- Evaluar al paciente para definir el auxilio que convenga y solicitar la ayuda necesaria.
- Contribuir en las operaciones de preparación para el traslado de personas afectadas al centro médico previsto.

6.4 Equipos de Apoyo de Bienes y Servicios

El Departamento de Bienes y Servicios es el área operativa directa que trabaja con recursos materiales y humanos para hacer frente a contingencias principalmente de origen natural y técnico.

Entre sus principales funciones están:

- Dirigir la planificación, la ejecución y la evaluación de las actividades de

//17. R.D. N° 060/2003

su grupo de apoyo, ante una situación de contingencias.

- Participar en el diseño, ejecución y evaluación del Manual de Contingencias.
- Promover con la colaboración de las autoridades locales de emergencia, la capacitación de los miembros del grupo de apoyo a su cargo.
- Proporciona materiales y recursos para enfrentar la contingencia.
- Coordina el apoyo en tareas de mantenimiento y reparación.

7. Estructura Básica de Respuesta

7.1 Respuesta Institucional

La respuesta Institucional frente a una contingencia está conformada por todas las acciones previstas para dar continuidad a las operaciones del BCB.

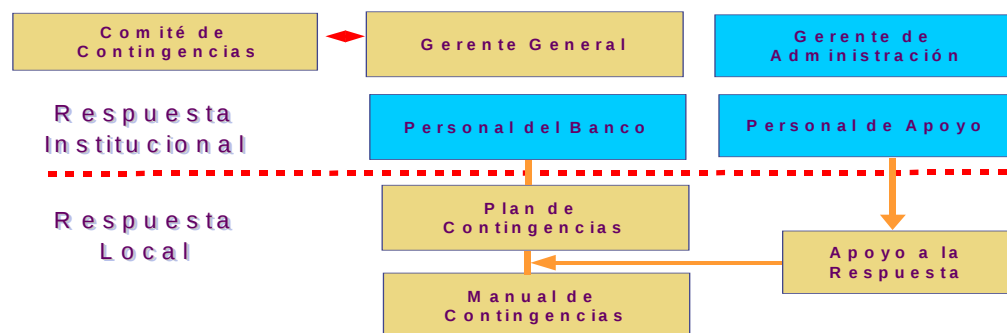
Una vez ocurrida la contingencia o su inminente suceso, el Manual de Contingencias se constituye en la norma de estricto cumplimiento para todos los funcionarios del BCB, para poder atender oportunamente y en las mejores condiciones posibles dicha contingencia.

La información contenida en el Manual de Contingencias debe cumplir los siguientes requisitos:

- Debe ser de conocimiento de todas las instancias del BCB.
- Sus procedimientos deben estar bien definidos para todas las posibles contingencias.
- Se deben haber realizado los simulacros correspondientes

En caso de que la contingencia afecte específicamente a algún sistema informático relacionado con un proceso crítico específico y que no pueda ser resuelto en un tiempo prudencial, se procederá a la ejecución de un procedimiento manual previamente definido.

//18. R.D. N° 060/2003



7.2 Manual de Contingencias

El Manual de Contingencias es un componente del Plan de Contingencias que contiene los procedimientos detallados, las responsabilidades y el personal del BCB que ejecutará una pronta respuesta en caso de presentarse un evento específico de contingencia.

El Manual de Contingencias se constituye en una guía de tareas específicas, para atender posibles hechos eventuales que se presenten en el Banco y está sujeto a permanente revisión, actualización e incorporación de mejoras.

Los principales objetivos del Manual de Contingencias son:

- Establecer los procedimientos que permitan conocer el grado y naturaleza de los diferentes pasos que se deben seguir en caso de presentarse contingencias en la Institución.
- Facilitar la preparación del personal en caso de presentarse situaciones imprevistas o contingencias, a fin de asegurar la continuidad de las operaciones bajo su responsabilidad.

7.2.1 Contenido

El Manual de Contingencias contiene los procedimientos específicos para actuar en cada una de las contingencias señaladas a continuación:

//19. R.D. N° 060/2003

CONTINGENCIA	CARACTERISTICA	REFERENCIA	MANUAL	RESPUESTA
TECNICO	EXPLOSION	MANUAL DE CONTINGENCIAS	1,1	EVACUACION
	INCENDIO		1,2	EVACUACION
	FALTA DE SERVICIOS BASICOS: AGUA		1,3	REPARACION
	FALTA DE SERVICIOS BASICOS: GAS		1,4	REPARACION
	FALTA DE SERVICIOS BASICOS: ENERGIA		1,5	REPARACION
	FALLA EN SISTEMAS DE INFORMACION I		1,6	REPARACION
	FALLA EN SISTEMAS DE INFORMACION II		1,7	REPARACION
	FALLA EN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		1,8	REPARACION
SOCIAL	MANIFESTACIONES		2,1	AISLAMIENTO
	AMENAZA DE BOMBA		2,2	EVACUACION
	TOMA DEL BCB POR TERCEROS		2,3	AISLAMIENTO
	HUELGA DEL PERSONAL		2,4	AISLAMIENTO
	ASALTO ARMADO A VALORES	PLAN DE SEGURIDAD POLICIA		AISLAMIENTO
	ATENTADO CON EXPLOSIVO			EVACUACION
	CONMOCIÓN CIVIL			EVACUACION
	ASALTO ARMADO A BOVEDA			AISLAMIENTO
NATURAL	TERREMOTO	MANUAL DE CONTINGENCIAS	3,1	EVACUACION
	INUNDACION		3,2	EVACUACION
	DAÑO MALICIOSO O SABOTAJE			INVESTIGACION

7.2.2 Difusión

A objeto de preparar al personal ante contingencias de diferente naturaleza, el Manual de Contingencias debe ser difundido primero entre los grupos de apoyo y brigadas especializadas y posteriormente entre todo el personal a través de talleres de capacitación.

7.3 Procesos Críticos Específicos

En caso de presentarse una contingencia que no pueda ser resuelta por sistemas, se procederá con la ejecución del procedimiento manual correspondiente. En tal

sentido, las distintas áreas identificarán sus procesos críticos relacionados con el cumplimiento del objeto del Banco y los procedimientos manuales aplicables.

8. Seguridad Preventiva

Con el propósito de evitar riesgos, sean estos predecibles o no, tres son las operaciones de seguridad preventiva con las que cuenta el Banco:

//20. R.D. N° 060/2003

8.1 Seguridad Preventiva Física

El BCB cuenta con un Plan de Seguridad Preventiva Física orientado a prevenir situaciones de riesgo físico en oficinas, bóvedas y cajas; así como en áreas de escape e ingreso alternativos a los distintos pisos y/o desde el exterior del edificio.

La Seguridad Preventiva Física está bajo la responsabilidad del Grupo de Seguridad Física de la Policía Boliviana, que se encuentra al mando de un Mayor y del personal de seguridad del Banco. Todos ellos tienen asignadas las funciones de seguridad que deben cumplir diariamente, de acuerdo a directrices del batallón de seguridad física.

8.2 Seguridad Preventiva Informática

La Gerencia de Sistemas del Banco tiene establecido un sistema de seguridad general basado en controles de acceso (password), en autorizaciones previas al uso de los distintos software de aplicación, en el establecimiento de niveles de acceso de ejecutivos y funcionarios a diferentes aplicaciones como internet y en controles generales de operaciones en la red interna a través del outlook.

Adicionalmente, se cuentan con Controles de Seguridad Informática, como el registro de uso de los diferentes sistemas computarizados en el Banco y se cuenta con una bitácora de registro de transacciones en la que se identifica mediante la clave de acceso, quien, en que horario y que transacciones realizó en cada sistema.

Con relación a la información que se procesa desde las diferentes Gerencias, diariamente se establecen backups de los diferentes sistemas, los que se almacenan en discos y en un servidor localizado en la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Asimismo, se cuenta con un manual de procedimientos de recuperación de desastres para el sistema COIN y Plan de Contingencia de infraestructura SIPAV.

Finalmente, todos los sistemas en producción tienen asignado un responsable y corresponsable de su operación.

Con los controles establecidos, se tiene la seguridad necesaria para el funcionamiento de los sistemas en producción y en su caso, para identificar cualquier irregularidad o mal uso que se dé en los mismos. En los casos de pérdida de información, es posible su fácil recuperación acudiendo a los archivos de respaldo del día anterior, a fin de generar la reconstrucción que fuera necesaria.

//21. R.D. N° 060/2003

8.3 Seguridad Preventiva de Documentación e Información

Se ha instruido expresamente a cada Gerente, tomar las previsiones necesarias para el resguardo de su documentación, clasificando esta en estratégica y operativa. La primera se refiere a la información confidencial e importante, requiere un tratamiento cuidadoso y resguardo bajo llave y es de total responsabilidad del Ejecutivo, la Secretaria y el funcionario que se hubiera designado expresamente para la administración de un archivo específico. La segunda debe quedar custodiada de manera ordenada llevándose un registro de la misma. Su mantenimiento, archivo y resguardo es de total responsabilidad del funcionario designado (por ejemplo: documentación de respaldo a un proceso de venta de divisas), responsabilidad que es compartida con el Gerente, Subgerente y Jefe de Departamento respectivos.

En los casos que se trate de información confidencial que se procese en medios computarizados, se deberá tomar cuidado expreso de obtener los backups correspondientes y de asegurar su resguardo en lugar apropiado. Cuando se trate de información resultante de procesos manuales, se deberán guardar las copias adicionales respectivas con fines de respaldo.

9. Recursos Básicos Para Contingencias

La posible presencia de una contingencia en el Banco, genera la necesidad de definir los recursos indispensables para atenderla buscando minimizar el impacto.

Se han definido los siguientes recursos necesarios para atender las probables contingencias que pudieran presentarse:

- a) Sistemas de seguridad y controles establecidos en el Banco
- b) Recursos para corte de energía eléctrica
- c) Documentación e información necesaria para la continuación de procesos

- d) Sitio Alternativo de Procesos (SAP)
- e) Centro de Operaciones

a) Sistemas de seguridad y controles establecidos en el Banco

El Plan de Seguridad Preventiva Física, ha establecido las especificaciones relacionadas con las normas generales de seguridad que se deben cumplir en el Banco en forma diaria, tanto para personal como visitas externas, incluyendo todos los recursos relacionados con vigilancia y control.

//22. R.D. N° 060/2003

b) Recursos para corte de energía eléctrica

Se han previsto los siguientes recursos para el uso alternativo de un equipo de generadores de energía eléctrica:

- Funcionamiento automático del generador propio, de forma inmediata.
- Funcionamiento de generador alternativo para sistemas de computación conectados en un tiempo máximo de 30 minutos, dentro del Banco.
- Funcionamiento de un sistema completo de operaciones, COIN y otros, habilitado fuera de las dependencias del Banco.

c) Documentación e información necesaria para la continuación de procesos

Con el propósito de contar con la información necesaria y la documentación que permitan conocer la última situación de las operaciones relacionadas a un proceso crítico que pueda presentarse en el Banco, con carácter de prevención los Gerentes y Subgerentes seleccionarán dicha documentación y tomarán las previsiones para su uso en los casos que se deban atender procesos en forma manual.

d) Sitio Alternativo de Procesos (SAP)

Se ha establecido los siguientes recursos en relación al lugar de trabajo alternativo:

- Acuerdo institucional con la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, para disponer de un sitio alternativo de procesos.
- Construcción de un espacio físico en los predios de propiedad del Banco Central de Bolivia en Cota Cota, acorde a las necesidades de operación y seguridad requeridas.
- Adquisición de un equipo para el proceso alternativo de operaciones críticas que reúna las especificaciones técnicas indispensables y en

- función a requerimientos de los sistemas actuales.
- Instalación del equipo en el lugar alternativo de trabajo (SAP).
- Pruebas de funcionamiento y generación de backups o interconexión con el equipo central del Banco, desde el sitio alternativo.

e) Centro de Operaciones

El centro de operaciones es un lugar específico localizado en el piso 7 del BCB que almacena elementos indispensables para la atención de contingencias como ser botiquines, cascos, botas, etc., y se constituye en el lugar establecido de concentración de las brigadas y coordinación de acciones.

//23. R.D. N° 060/2003

10. Informe de Ejecución del Plan de Contingencias

Sucedida una contingencia (todo el proceso) la Gerencia de Administración preparará un informe de evaluación del suceso a la Gerencia General.

Estos informes se presentarán en las reuniones de evaluación del Comité de Contingencias, que definirán si corresponde ajustar el Plan de Contingencias y el Manual de Contingencias.

El informe contendrá cinco partes, a saber:

- I. Antecedentes
- II. Detalle del suceso
- III. Acciones ejecutadas
- IV. Evaluación de pérdidas estimadas
- V. Recomendaciones

11. Evaluación y Actualización del Plan de Contingencias

11.1 Evaluación

Una de las formas de asegurar el éxito del plan y atender cualquier situación de contingencia que se presente en el Banco Central de Bolivia, es realizando pruebas piloto (simulaciones y simulacros) para evaluar el funcionamiento de las previsiones adoptadas y en función a ellas, realizar los ajustes que correspondan y sobre todo generar en el personal participante una cultura de atención a contingencias de origen técnico, social y natural.

Aprobado el Plan de Contingencia y seleccionadas las pruebas a realizar, se preparará el “Programa de Pruebas” para su aprobación por el Comité de Contingencias.

Durante la realización de las pruebas se validarán los aspectos de organización, puesta en marcha de las alternativas de solución, ejecución de procedimientos y tareas y se acumulará experiencia para atender casos reales. Asimismo, se identificarán las fallas que se hubieran producido y se ajustará lo relacionado a éstas en el Manual de Contingencias.

Las pruebas de validación y experimentación servirán para estar mejor preparados ante la presencia de una situación real de contingencia.

El Plan de Contingencias debe llevar una bitácora, que permita rápidamente conocer su evolución, los cambios y ajustes realizados.

//24. R.D. N° 060/2003

Esta bitácora incluye los informes y reportes referentes a la aplicación del Plan de Contingencias ante situaciones simuladas o reales.

La evaluación del Plan de Contingencias se plantea en dos etapas específicas:

- Simulación
- Simulacro

11.2 Simulación

Es un ejercicio de laboratorio que presenta una situación imitada de la realidad.

Los participantes representan los distintos roles y se ven obligados a tomar decisiones para resolver hechos que probablemente deban enfrentar desde sus posiciones habituales.

La simulación constructiva se utiliza como instrumento para identificar vacíos o lagunas de diseño o evaluación de planes ya elaborados.

Constituye una práctica útil para responder a una situación de trabajo o a la ejecución de una tarea. Provee práctica al participante en el desarrollo de procedimientos en secuencia.

Ventajas:

- Provee el ambiente para “representar” en vez de “meditar o imaginar” acerca del desarrollo de una actividad
- Puede adaptarse al ritmo de cada persona
- Crea confianza en el participante
- El participante obtiene la exposición y retroalimentación necesarias para la evaluación individual y colectiva del desempeño de la tarea.

11.3 Simulacro

Es un ejercicio de juego de roles que se lleva a cabo en un escenario real o construido en la mejor forma posible para asemejarlo.

Al igual que la simulación, se desarrolla a partir de un libreto que presenta una situación imitada de la realidad. Los participantes representan sus roles reales y se ven obligados a tomar decisiones y a movilizar recursos realmente disponibles (entre otras actividades) para resolver hechos que probablemente deban enfrentar desde sus posiciones habituales o asignadas.

//25. R.D. N° 060/2003

Se aconseja que este tipo de ejercicios sea precedido de por lo menos un ejercicio de simulación.

Los simulacros pueden ser anunciados o sorpresivos.

Ventajas:

- Constituye una práctica útil para responder a una situación de contingencia.
- Permite poner a prueba el Manual de Contingencias.
- Logra una mayor integración en el ámbito de los asistentes, que facilitará una eficaz y oportuna intervención mediante la racionalización de los recursos existentes y una asignación específica de tareas.
- Evalúa la capacidad de respuesta ante una situación específica.
- Permite al participante desarrollar actividades en una situación que se aproxima bastante a la situación real de una contingencia.
- Exige una respuesta individual y colectiva.
- Requiere de sincronización y coordinación de actividades.
- El participante obtiene la exposición y retroalimentación necesarias para la evaluación individual y colectiva del desempeño de la tarea.
- Crea clima de confianza en los participantes.

Periodo de ocurrencia:

Se sugiere que las simulaciones sean semestrales buscando escenarios diferentes cada vez.

Los simulacros deben hacerse cada dos años para todas las contingencias sujetas a evaluación.

11.4 Actualización del Plan

Por la particular dinámica del Banco Central de Bolivia, las nuevas iniciativas, cambios e innovaciones que se presenten, así como por las exigencias del entorno, el presente Plan de Contingencia será ajustado las veces que el Comité de Contingencia así lo decida por iniciativa propia, a sugerencia de algún ejecutivo o si uno de los miembros del Directorio lo considere necesario, por lo que se entenderá como un documento dinámico y permanentemente actualizado, con el propósito de responder clara y oportunamente a diferentes situaciones que puedan presentarse y que sean declaradas como una contingencia.

Trimestralmente el Comité de Contingencias evaluará el Plan de Contingencias y emitirá sus recomendaciones.

//26. R.D. N° 060/2003

12. Implementación del Plan

La implementación del Plan de Contingencias requiere el apoyo efectivo de los ejecutivos de la Institución en la realización de todas las actividades previstas para la prevención, mitigación y preparación ante probables contingencias. Asimismo, es indispensable proseguir con todas las acciones de organización, dotación de recursos, capacitación y difusión del Plan de Contingencias y del Manual de Contingencias.

La implementación del Plan de Contingencias debe ser realizada en cinco etapas, las mismas que deben ser ejecutadas en un periodo de tiempo prudencial para cada contingencia o grupo de contingencias y son:

- Identificación de Contingencias
- Organización
- Recursos
- Plan de Respuesta
- Evaluación del Plan

12.1 Identificación de Contingencias

Las Contingencias con probabilidad de ocurrencia en el Banco y que afecten la continuidad de sus operaciones deben ser identificadas para asumir las provisiones necesarias antes de su ocurrencia y responder adecuadamente durante el suceso.

12.2 Organización

Debido a que las contingencias pueden presentarse en cualquier momento, el personal asignado para estos eventos debe estar organizado, capacitado y preparado para dar respuesta inmediata durante la ocurrencia de cualquier

contingencia prevista en el siguiente Plan.

12.3 Recursos

La institución debe contar con todos los recursos materiales, de infraestructura y humanos que permitan inicialmente prevenir y mitigar las contingencias y en su caso enfrentarlos adecuadamente.

12.4 Plan de Respuesta

Los procedimientos descritos en el Manual de Contingencias deben estar apoyados por todos los elementos que permitan dar una respuesta eficaz y en el menor tiempo posible.

//27. R.D. N° 060/2003

12.5 Evaluación del Plan

La evaluación del Plan de Contingencias considera principalmente los resultados obtenidos de la ejecución de simulacros ante diferentes contingencias.