

# RECOMENDACIONES

Distribución del efectivo  
en el escenario de un terremoto.

# GREMIALES PARA LA GESTIÓN DE CRISIS.



ASOBANCARIA



# ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA CRISIS

ASOCIACIÓN  
BANCARIA Y  
DE ENTIDADES  
FINANCIERAS  
DE COLOMBIA

**ASOBANCARIA**

**Santiago Castro Gómez**  
Presidente

**Alejandro Vera**  
Vicepresidente Económico

**Elaboración  
del documento:**

**Jaime Andrés Rincón Arteaga**  
Director de Operación Bancaria

**Luz Mery Muelas Cáceres**  
Profesional Máster  
Dirección de Operación Bancaria

**Sergio Andrés Silva Perico**  
Profesional Junior  
Dirección de Operación Bancaria

**Sara Daniela Ramírez Serrano**  
Estudiante en práctica  
Dirección de Operación Bancaria

# PASOS DE CONTROL

	<b>AGRADECIMIENTOS</b>  PAG/ 03	<b>INTRODUCCIÓN</b>  PAG/ 04
<b>OBJETIVO GENERAL</b>  PAG/ 05	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  PAG/ 05	<b>ALCANCE</b>  PAG/ 05
<b>ANTES DE LA CRISIS</b>  PAG/ 06	<b>DURANTE LA CRISIS</b>  PAG/ 14	<b>DESPUÉS DE LA CRISIS</b>  PAG/ 22

### Agradecimientos:

A las **Entidades Financieras, transportadoras de valores, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y la Superintendencia Financiera de Colombia** quienes participaron de los talleres de trabajo colaborativo, con el fin de facilitar un proceso de cocreación para generar una estrategia de gestión bancaria ante riesgos de desastre natural.

“ESTE ESCENARIO, CONTEMPLA UN ESTADO DE DESTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CON AFECTACIÓN A VIDAS HUMANAS, TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y EN GENERAL LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS ENTIDADES.”

### **Introducción:**

Este documento incluye las recomendaciones gremiales para las Entidades Financieras en la gestión de crisis antes, durante y después de una situación catastrófica denominada “**Terremoto de gran magnitud en Bogotá**”. Este escenario, contempla un estado de destrucción de infraestructura con afectación a vidas humanas, telecomunicaciones, tecnología de la información y en general los procesos operativos de las entidades. Las estrategias de la cartilla están enfocadas en el manejo para la entrega del efectivo, dividido en siete procesos, donde cada uno contiene actividades y responsables de su ejecución; adicionalmente, contiene acciones específicas para tener en cuenta dentro de los planes de continuidad del negocio de las entidades.

## Objetivo General:

Aportar al sector financiero desde la perspectiva gremial una serie de recomendaciones para el desarrollo e implementación de sus Planes de Continuidad del Negocio, enfocadas al conocimiento y reducción del riesgo y al manejo de la crisis en la gestión del efectivo frente a un escenario descrito.

## Objetivos Específicos:

Establecer una estrategia gremial para garantizar la gestión, distribución y acceso del efectivo para los clientes de las Entidades Financieras.

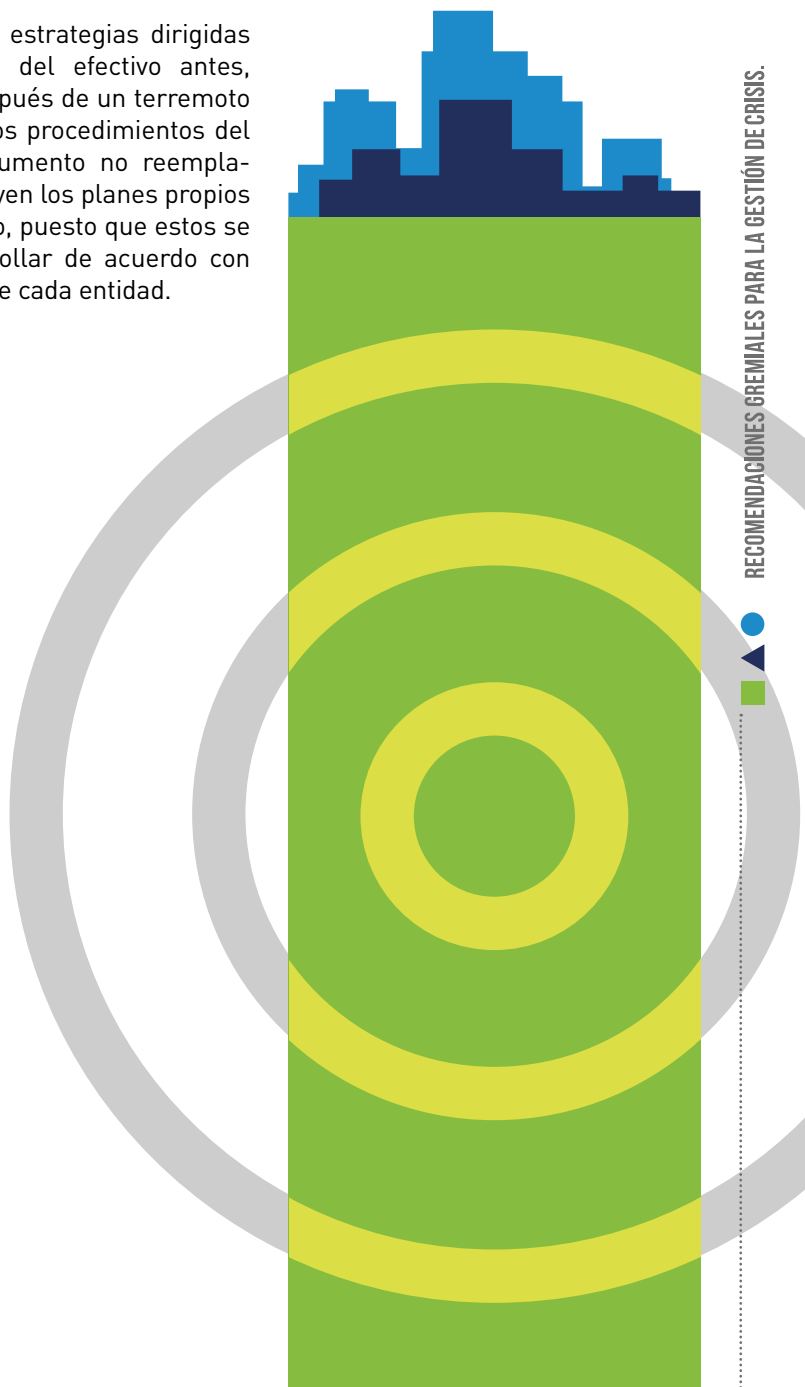
Proponer **roles y responsabilidades para los actores involucrados** en la cadena de proceso del efectivo.

Formular actividades que las Entidades Financieras puedan desarrollar para contribuir a la disminución del riesgo y el manejo en las etapas de la crisis (antes durante y después).

## Alcance:

En esta cartilla se encuentran recomendaciones que pueden seguir las **Entidades Financieras, con el fin de robustecer sus Planes de Continuidad del Negocio** y estar preparados

para ejecutar estrategias dirigidas a la entrega del efectivo antes, durante y después de un terremoto en Bogotá. Los procedimientos del presente documento no reemplazan ni sustituyen los planes propios de cada banco, puesto que estos se deben desarrollar de acuerdo con las políticas de cada entidad.





The background of the image is a close-up of a washing machine door. The door is light-colored and has a control panel on the right side. The panel includes a house icon with a flame, a right-pointing arrow, and a circular dial. The text 'ANTES' is overlaid in large, bold, green letters on the left side of the image.

ANTES

DE LA

CRISIS

En este momento se deben resolver una serie de necesidades que se enmarcan en las siguientes: **(i) Planeación y Diseño, (ii) Generación de Protocolos y (iii) Seguimiento.**

(i) Se debe tener en cuenta que el evento ocurre en Bogotá y que gran parte de las ayudas podrían llegar de afuera. En este sentido, la recomendación va dirigida a que las estrategias de diseño y recuperación sean orientadas a tener un centro alternativo ubicado fuera de Bogotá, que permita restablecer el capital tecnológico y humano de las entidades bancarias.

(ii) Se considera fundamental la coordinación de los planes de contingencia junto con los grupos de interés, como empresas transportadoras, entidades del Gobierno Nacional, entidades bancarias y financieras, entre otros, que faciliten la articulación y la respuesta rápida, segura y organizada, respondiendo a las siguientes necesidades: ¿Cómo gestionar la comunicación? ¿Cómo recibir y entregar las ayudas? ¿Quién debe llegar primero y en compañía de qué entidades? ¿Cómo llegar a los clientes?

(iii) Por último, es importante probar todas las estrategias diseñadas, para identificar a tiempo ajustes de mejora, y verificar que

en efecto funcionarían de manera adecuada en caso de una crisis.



Acciones para tener en cuenta e incluir dentro del plan de cada entidad:

- Definir el equipo de gestión de crisis.
- Identificar las partes involucradas y el rol que van a ejecutar en cada una de las acciones.
- Definir protocolos<sup>1</sup>.
- Actualizar y probar los procesos de los PCN.
- Incluir acciones enfocadas al apoyo y bienestar de las personas durante y después de la catástrofe.
- Evaluar los riesgos potenciales

asociados a cada una de las actividades que se deben desarrollar en los procesos de efectivo.

- Establecer diferentes mecanismos de almacenamiento y consulta de la información, por ejemplo: nube, centros alternos para los servidores, control desde otra ciudad. Considerando la magnitud del escenario y la ausencia de telecomunicaciones.
- Tener información actualizada sobre el personal principal y suplente de la ciudad en caso de crisis.
- Conformar un equipo de crisis con personas de otras ciudades para que complementen las acciones del equipo local.

[1] Protocolos como: Comunicaciones (dentro y fuera de la organización), manejo de recursos humanos, tiempos de respuesta para reanudar operaciones

# PROCESOS PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO

■ Actividad  
■ Responsables

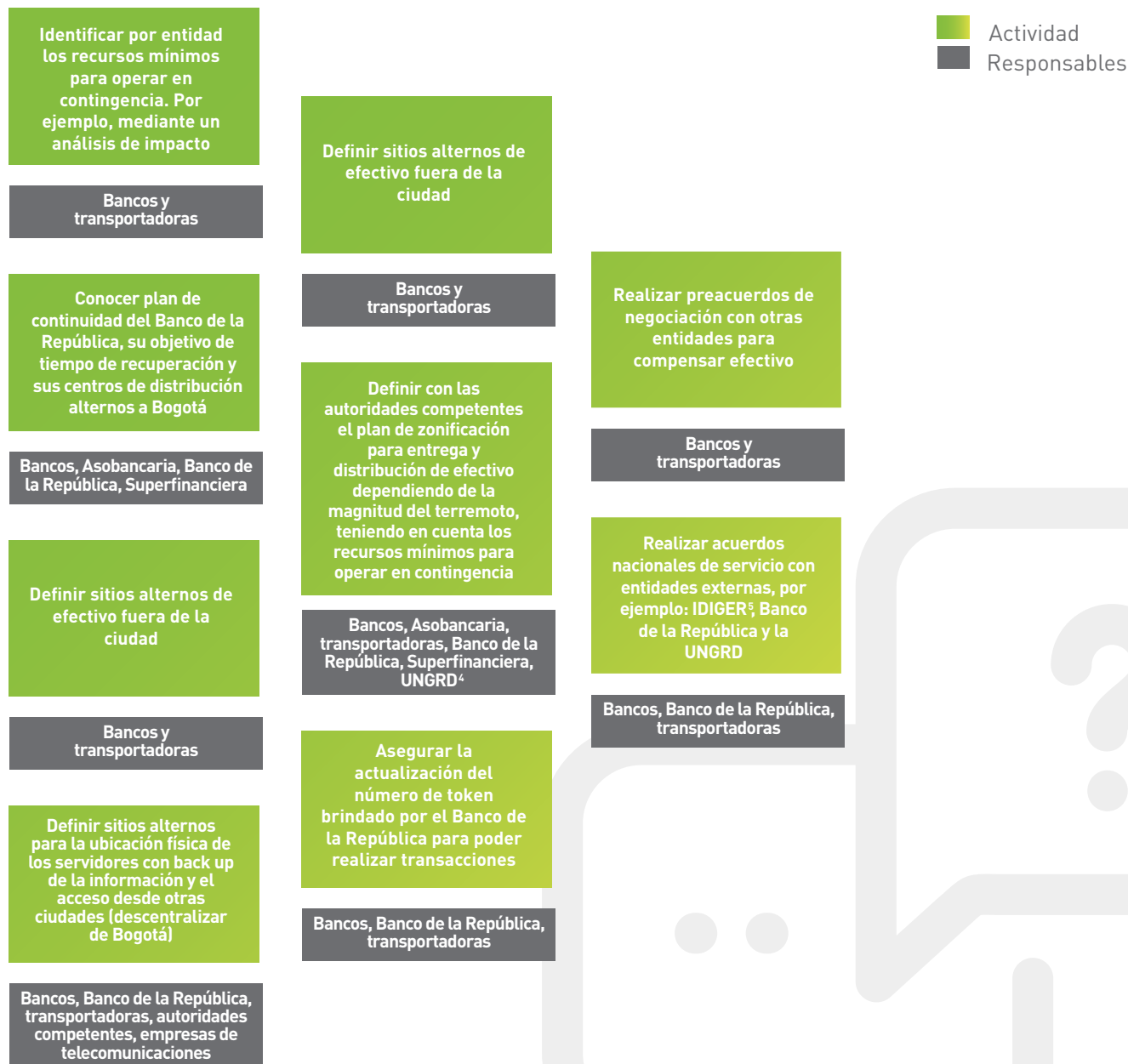
¿CUÁNTO EFECTIVO TENGO?



(2) Corresponsal No Bancario  
(3) Cajero automático



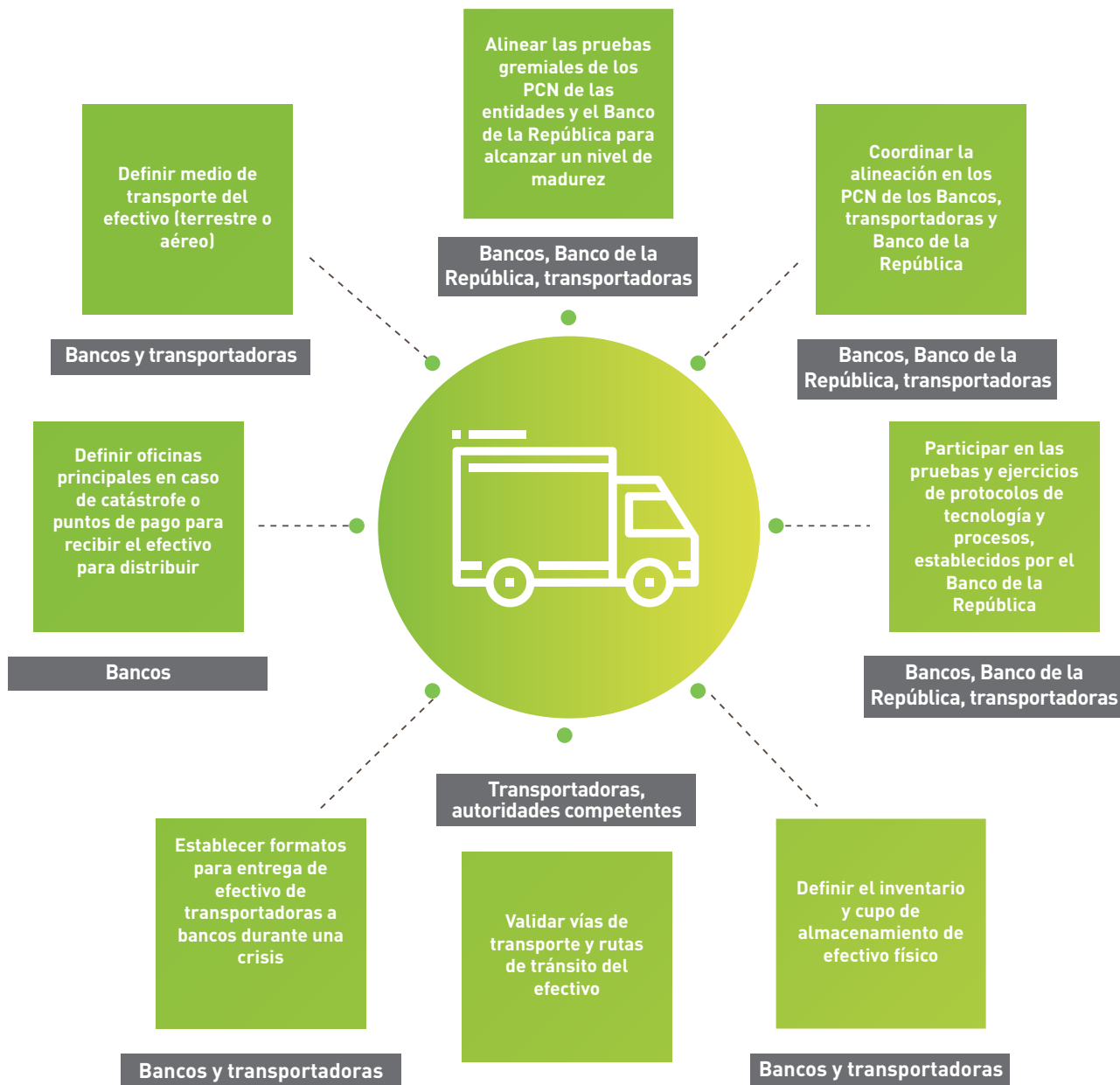
## ¿CUÁNTO EFECTIVO NECESITO?



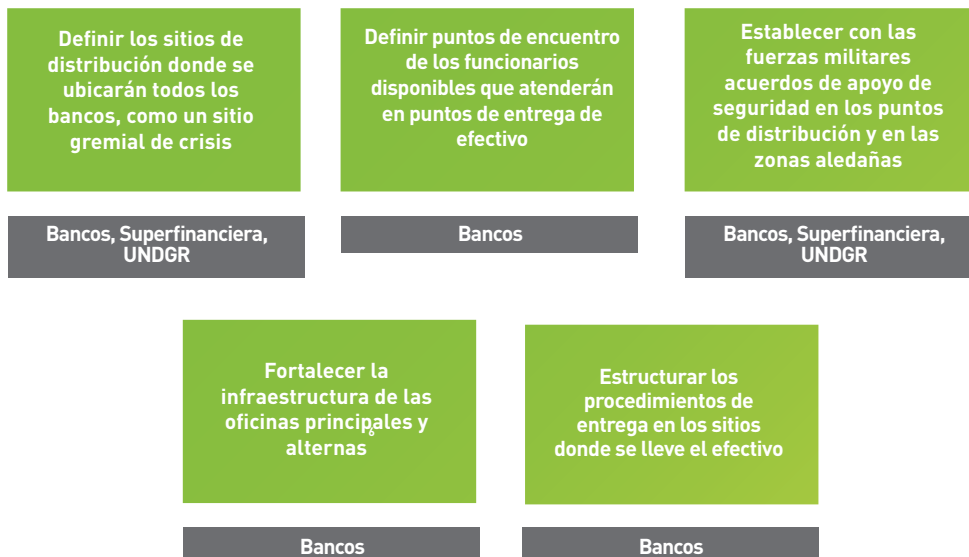
(4) Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres  
(5) Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

# ¿ADÓNDE SE LLEVA EL EFECTIVO?

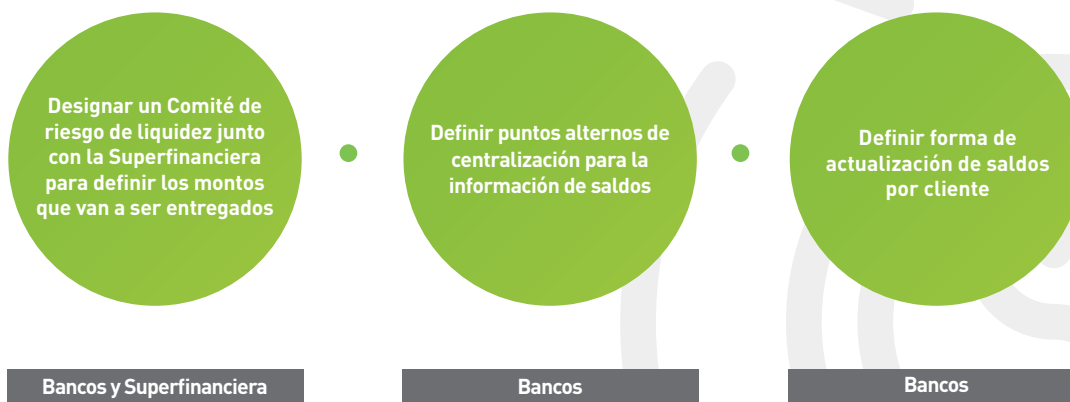
■ Actividad  
■ Responsables



## ¿DÓNDE SE ENTREGA EL EFECTIVO?



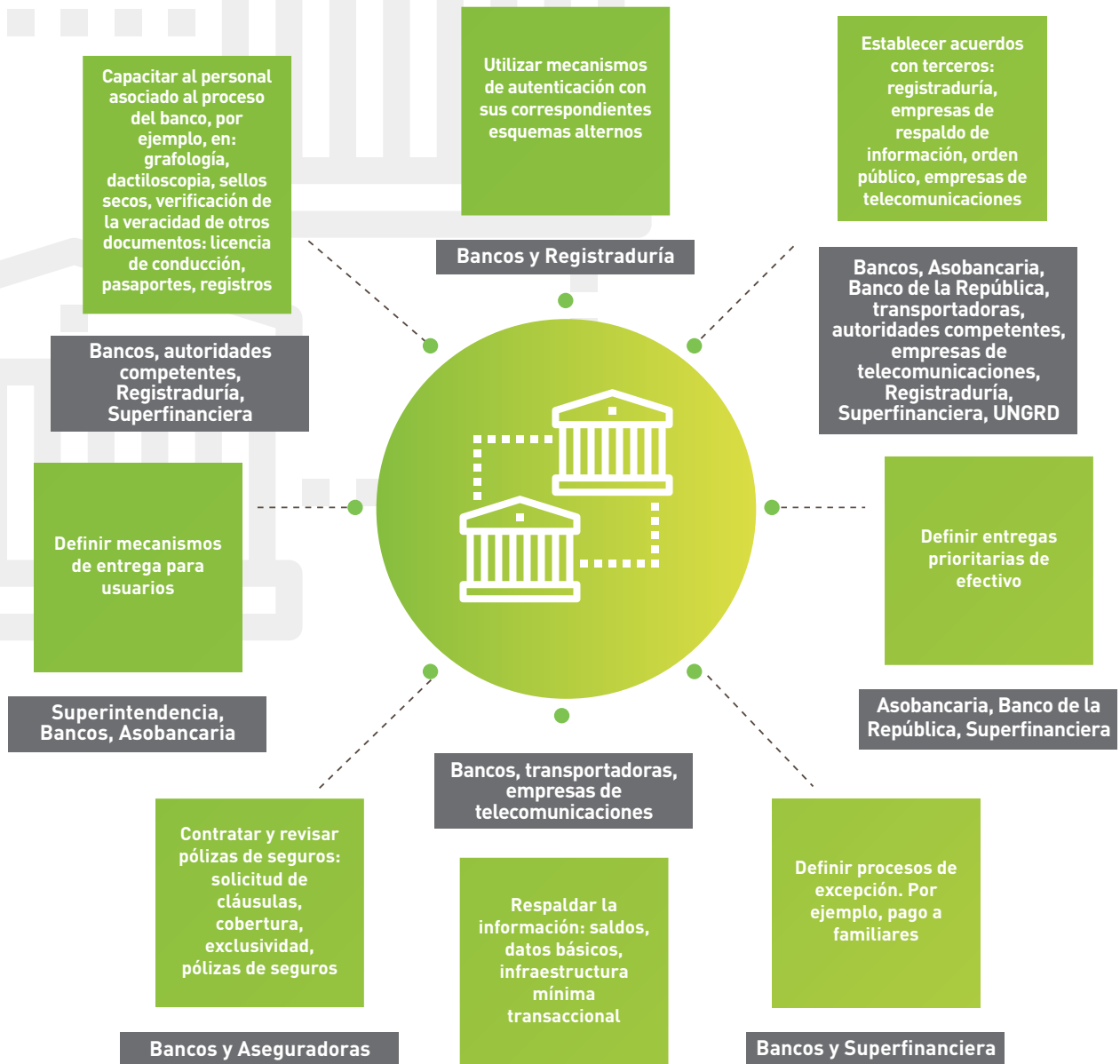
## ¿CUÁNTO EFECTIVO SE ENTREGA?



(6) Estrategia de conocimiento y reducción del riesgo de afectación a las edificaciones de las Entidades Financieras. Para esto, es importante contar con infraestructura construida bajo las normas de construcción antisísmica

# ¿A QUIÉN SE ENTREGA EL EFECTIVO?

■ Actividad  
■ Responsables



## ¿CÓMO SE ENTREGA EL EFECTIVO?

■ Actividad  
■ Responsables

Definir protocolo de entrega de efectivo a través de transportadoras

Bancos, Asobancaria, Banco de la República, transportadoras, autoridades competentes

Tener plan de comunicación alterna como números de teléfono satelitales

Bancos, transportadoras, autoridades competentes, empresas de telecomunicaciones, UNGRD

Capacitar a personal de otras ciudades en el procedimiento de entrega de efectivo

Bancos, Banco de la República, transportadoras

Incluir convenios de servicio en crisis con canales alternativos como corresponsales bancarios y definir puntos autorizados

Bancos

Organizar la entrega del efectivo por zonas. Definir horarios de atención

Bancos, Asobancaria, Superfinanciera



DURANTE

LA

CRISIS



Estas acciones se concretan en una estrategia de activación del plan de continuidad y dar respuesta en los primeros días luego de la catástrofe. Van dirigidas a **resolver temas logísticos, de recursos, comunicaciones y soporte**, con el fin de contemplar soluciones gremiales para facilitar la experiencia de los usuarios.

### Plan de Continuidad del Negocio (PCN):

Acciones para tener en cuenta e incluir dentro del plan de cada entidad:

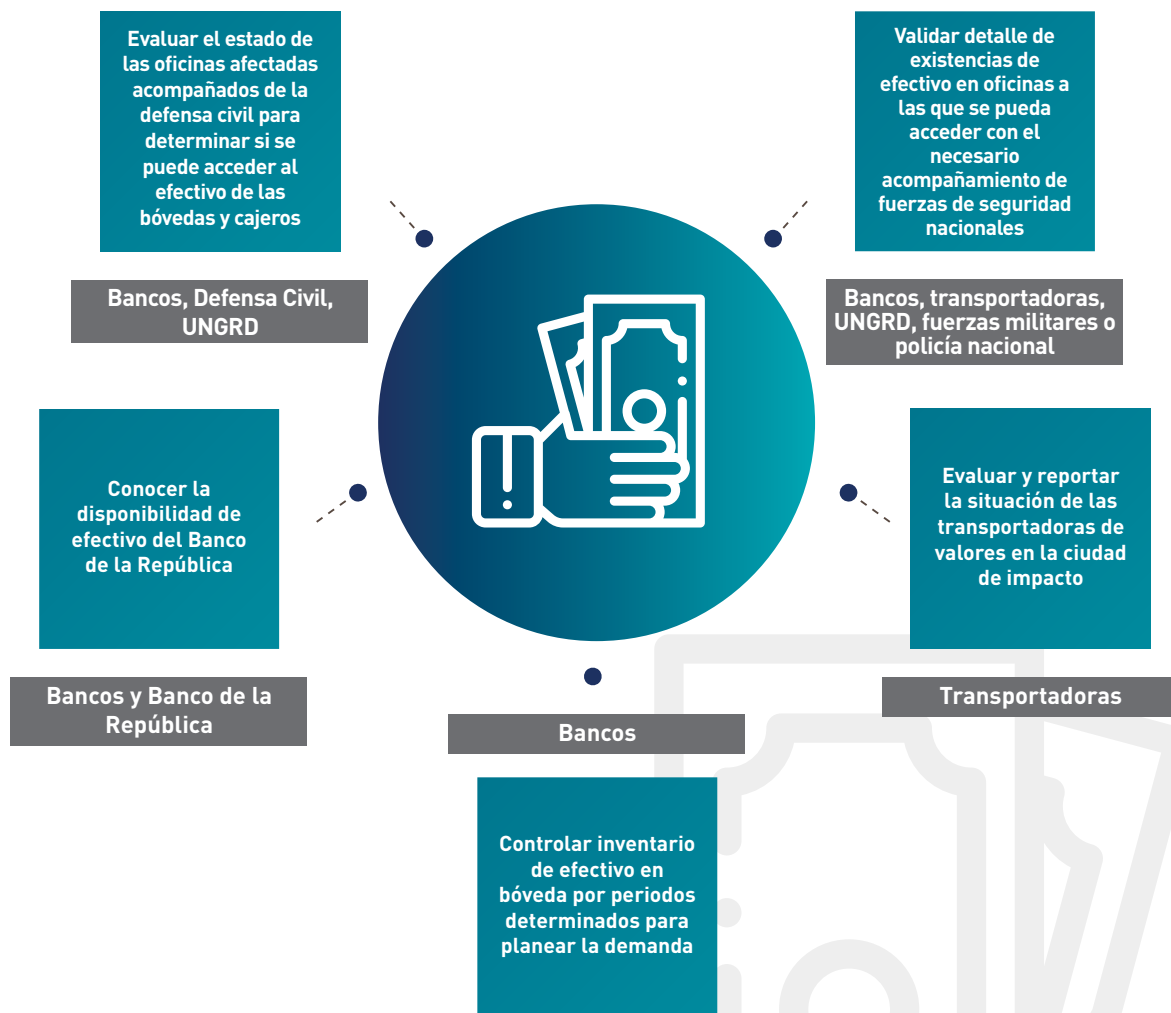
- Activar equipo de manejo de crisis.
- Ejecutar los PCN de cada entidad teniendo en cuenta las directrices de las autoridades.
- Activar de protocolos de comunicación<sup>7</sup>.
- Activar recursos tecnológicos para la operación en contingencia.
- Activar centros alternos a Bogotá de entrega de efectivo y oficinas en otras ciudades.
- UNGRD articula el apoyo a nivel de seguridad con las fuerzas militares.

(7) Comunicación entre entidades, hacia las autoridades y de cara al público, usando los canales más efectivos, por ejemplo: radio, mensajes de texto, teléfonos satelitales

# PROCESOS PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO

■ Actividad  
■ Responsables

¿CUÁNTO EFECTIVO TENGO?



## ¿CUÁNTO EFECTIVO NECESITO?

■ Actividad  
■ Responsables

Evaluar la demanda de efectivo de acuerdo con la necesidad localizada en la ciudad de Bogotá

Bancos, Banco de la República, transportadoras, corresponsales bancarios

Consultar a otros bancos disponibilidad o excedentes de efectivo. Negociar efectivo de acuerdo con el plan de contingencia definido para esto

Bancos y transportadoras

Consultar la disponibilidad de las denominaciones de efectivo que se van a entregar por el Banco de la República

Bancos y Banco de la República

Ubicar el personal en el sitio alterno

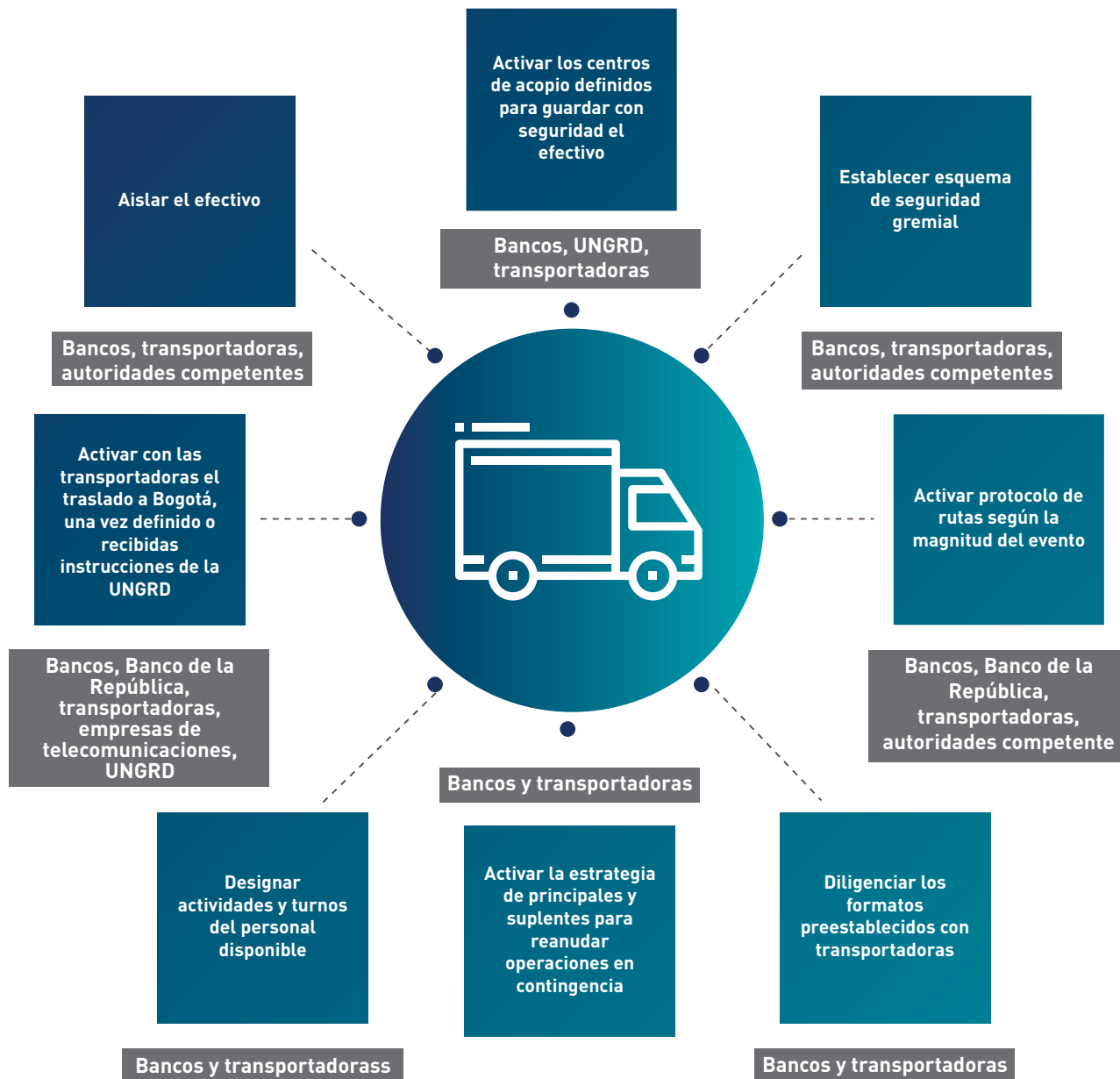
Bancos

Coordinar la logística de las transportadoras de valores y banco para traslado de efectivo

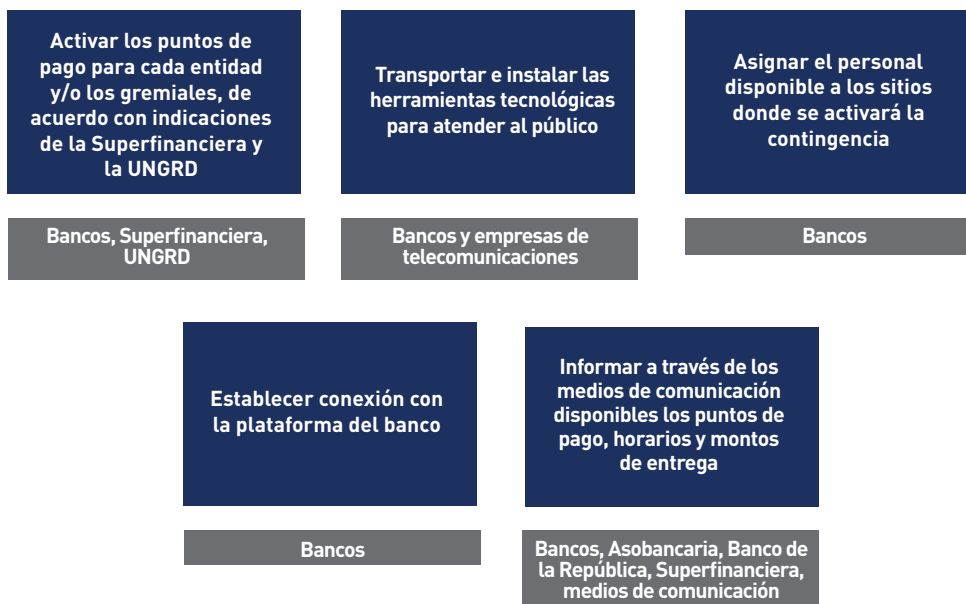
Bancos, Banco de la República, transportadoras

# ¿ADÓNDE SE LLEVA EL EFECTIVO?

■ Actividad  
■ Responsables



## ¿DÓNDE SE ENTREGA EL EFECTIVO?



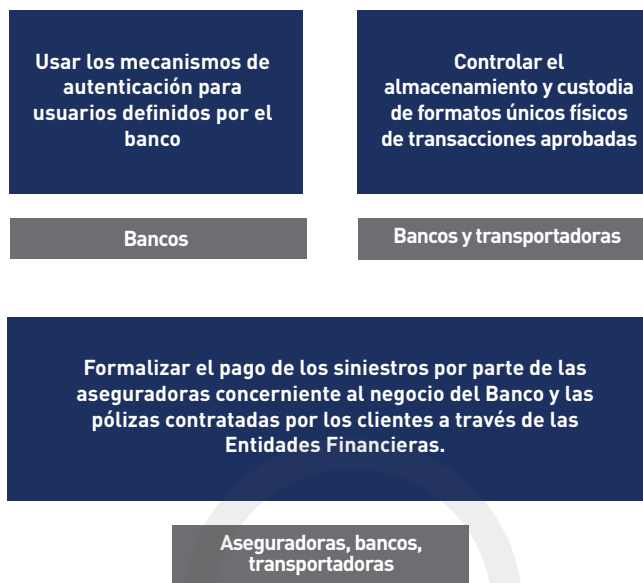
## ¿CUÁNTO EFECTIVO SE ENTREGA?

Teniendo en cuenta la gravedad de la emergencia, el efectivo disponible y los topes definidos con anterioridad, es discreción de las autoridades y los bancos establecer cuánto efectivo se entrega a los clientes y usuarios

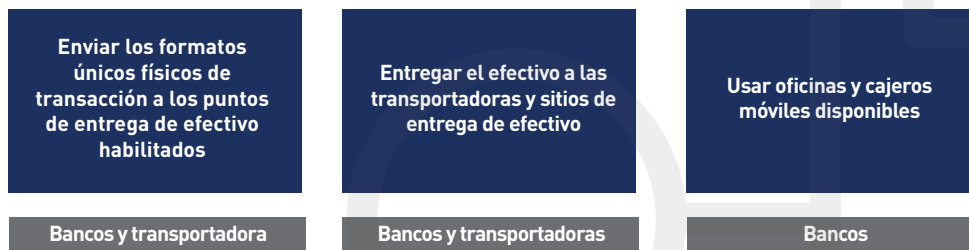
Bancos, Superfinanciera, autoridades competentes

## ¿A QUIÉN SE ENTREGA EL EFECTIVO?

■ Actividad  
■ Responsables



## ¿CÓMO SE ENTREGA EL EFECTIVO?







DESPUÉS  
DE LA  
CRISIS

File Settings Edit

Jobs

Search for

RES  
ince  
TUS  
Time  
Time  
A L  
Drive  
/Fre  
men  
untin  
ore

Sales Co  
New York  
positions for  
Champions a  
99--  
ple  
Junior  
aint Paul  
Junior Gr  
ractive p

CITY  
 New York  
 Chicago  
 Atlanta  
 Miami  
 Seattle

More

RE

0.000  
0.000  
0.000

Account Manager  
Radnor

The Power of More Your next great career decision starts now. When you join the Power team, you'll experience a shared dedication to a greater goal, and an opportunity to increase your career...  
11h ago 37 people view this job

Read More

Truck Mechanic  
Pennsylvania

pany is seeking a Full time  
ance of their truck fleet and  
hydraulics...  
Responsibilities include repair and  
A working knowledge of mechanical  
42 people view this job

Read More

ility Engineer  
field

ions for Career-Minded  
Are energetic  
Are An...  
person or a Sales Champion?  
Business." They visualize where

Read More



En este momento, la estrategia va enfocada a la recuperación y vuelta a la normalidad del servicio luego de la segunda semana y hasta dos meses después de la emergencia, acompañada de la actualización de la información sobre las operaciones que se realizaron manualmente, y, por último, la documentación de lo sucedido antes y durante la crisis, con el fin de evaluar la efectividad de los planes previstos, para realizar las mejoras que se consideren necesarias de acuerdo con la experiencia.

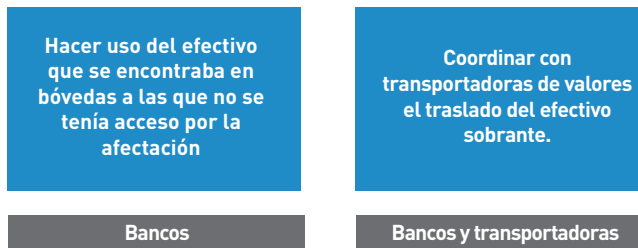
### Plan de Continuidad del Negocio (PCN):

Acciones para tener en cuenta e incluir dentro del plan de cada entidad:

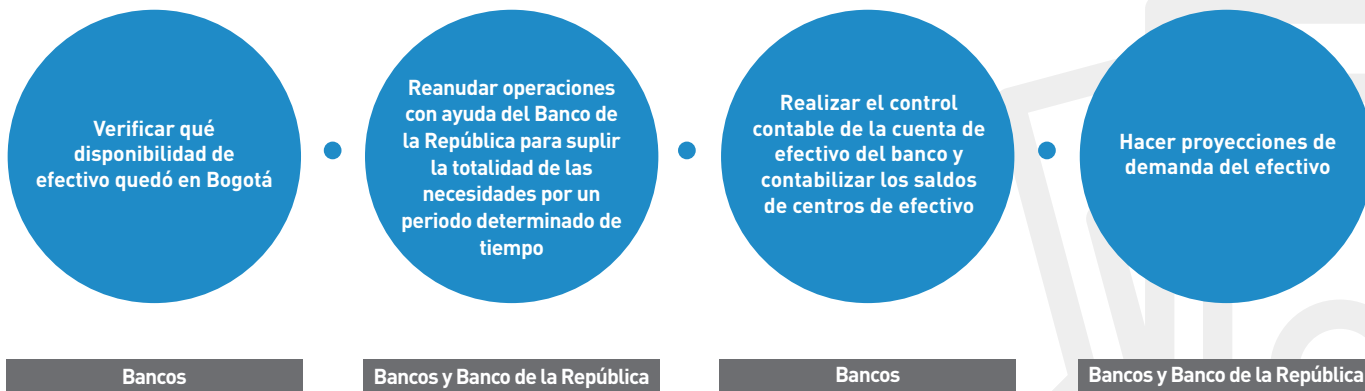
- Realizar evaluación de las acciones tomadas durante la crisis.
- Documentar los procesos realizados.
- Trabajar en las falencias u oportunidades de mejora.
- Documentar mejoras al plan de continuidad.
- Modificar protocolos basándose en la experiencia.



## ¿CUÁNTO EFECTIVO TENGO?

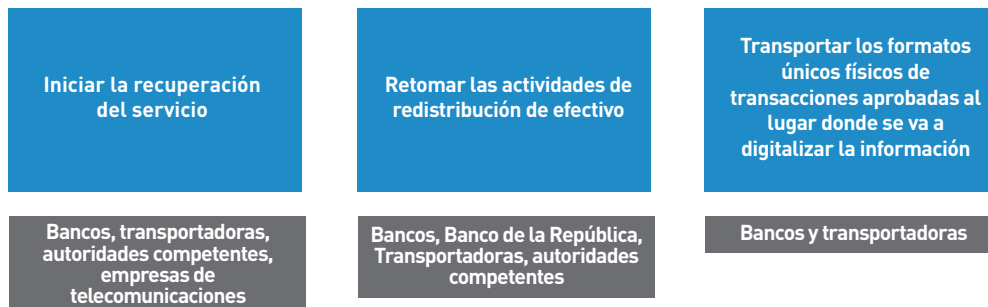


## ¿CUÁNTO EFECTIVO NECESITO?

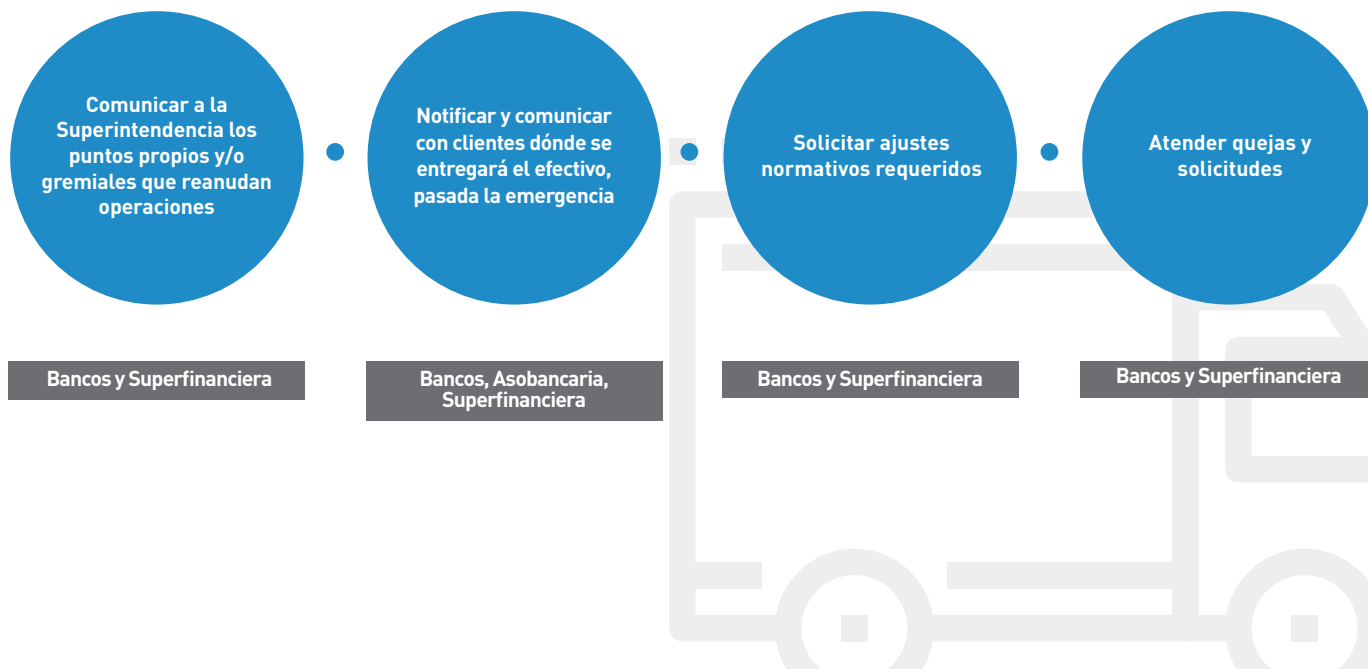


## ¿ADÓNDE SE LLEVA EL EFECTIVO?

■ Actividad  
■ Responsables

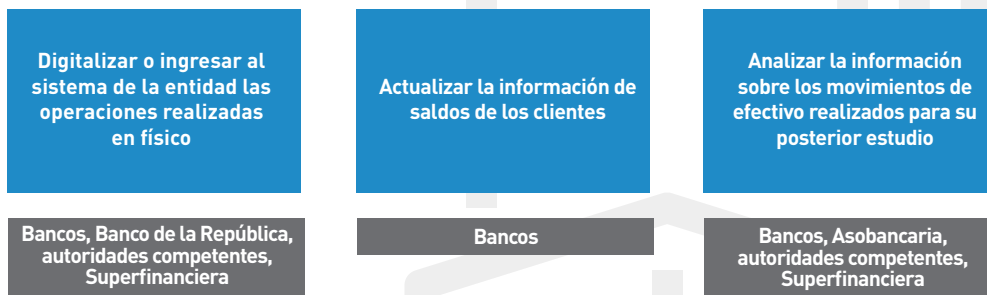


## ¿DÓNDE SE ENTREGA EL EFECTIVO?



## ¿ADÓNDE SE LLEVA EL EFECTIVO?

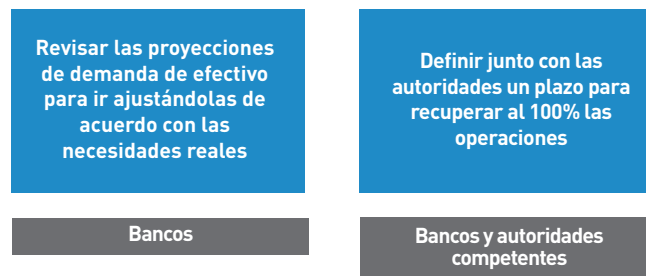
■ Actividad  
■ Responsables



## ¿DÓNDE SE ENTREGA EL EFECTIVO?



## ¿DÓNDE SE ENTREGA EL EFECTIVO?









**ASOBANCARIA**

