

# 3

LA INTERACCIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA  
CON LOS CIUDADANOS

## OFICINA VIRTUAL

**82** procedimientos para que tramite por medios electrónicos el ciudadano  
**12** procedimientos más que en 2018

## PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

**3.871.000** visitas en 2019  
**78 %** más que en el año anterior

## CONCURSOS ESCOLARES

**Concurso sobre conocimientos financieros** del Plan de Educación Financiera

**Concurso Generación €uro**

## FORMACIÓN SOBRE BILLETES Y MONEDAS

**19.000** agentes especializados  
**500** miembros de la comunidad educativa

## VISITAS INSTITUCIONALES

En el curso 2018-2019, el Banco de España acogió a **17.700 visitantes**

## ARCHIVOS HISTÓRICOS

Publicación de **Archivos Históricos de la Banca en España**, primera guía con un mapa bancario de los últimos siglos

## 1 SITIO WEB Y PORTALES DEL BANCO DE ESPAÑA. OFICINA VIRTUAL

El Banco de España, a través de su sitio web y de sus portales, ofrece una gran variedad de datos y de documentos, que constituyen una destacada fuente de información económico-financiera. El sitio web es el principal canal de comunicación del Banco, como lo demuestran los 22 millones de visualizaciones de sus páginas en 2019 y el volumen de sus contenidos: en torno a 7.700 páginas html y más de 47.000 ficheros en ese ejercicio.

Dada la relevancia del sitio web para el público al que está dirigido, el Banco de España ha abierto en 2019 un período de reflexión y análisis, con objeto de crear un canal de comunicación más dinámico, versátil y eficaz. En la actualidad se está acometiendo la primera fase del proyecto de remodelación del sitio web, que afectará tanto a su arquitectura y contenidos —para adaptarlos a las necesidades de los distintos colectivos— como a la imagen y al lenguaje, con objeto de modernizar su formato. Por su magnitud y alcance, esta remodelación se extenderá a lo largo de los próximos años.

### 1.1 Sitio web

Entre los aspectos más destacables en este ejercicio en relación con el sitio web, cabe citar las mejoras que se han introducido en el ámbito de la accesibilidad digital. Desde 2003, el Banco de España ha venido llevando a cabo numerosas acciones



El Banco de España cuenta en la actualidad con un alto nivel de accesibilidad, tanto en sus páginas web como en sus aplicaciones.

encaminadas a mejorar la accesibilidad de sus páginas web y a sus aplicaciones para dispositivos móviles, y cuenta en la actualidad con un alto nivel de accesibilidad en todas ellas. No obstante, el establecimiento de nuevas exigencias normativas en materia de accesibilidad y las revisiones periódicas del grado de accesibilidad han hecho necesario que se pongan en marcha nuevas acciones, que implican a un gran número de áreas del Banco.

En particular, el Banco de España se ha comprometido —de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público— a hacer accesibles al público sus páginas web, documentos publicados y aplicaciones móviles. Y, en mayo de 2019, la División de Gobernanza y Transparencia de la Secretaría General fue designada como dependencia responsable en el Banco de España del cumplimiento de los requisitos de la accesibilidad de los sitios web y de las aplicaciones para dispositivos móviles.

## 1.2 Portales del Banco de España

Entre los portales del Banco de España, uno de los de mayor utilidad para el ciudadano, por la información que aporta, es el *Portal del Cliente Bancario*. Este portal está especialmente dirigido a un tipo concreto de usuarios del sistema financiero: los particulares y los pequeños empresarios. Ofrece información sobre los principales productos, servicios y prácticas bancarias, y proporciona herramientas y recursos para las gestiones que se llevan a cabo de modo más habitual.

El portal se estructura en tres secciones: la primera está dedicada a informar sobre las características de los productos y servicios bancarios más frecuentes y sobre las comisiones e intereses aplicados por las entidades. Una segunda sección está destinada a la atención del ciudadano, para ayudarle en sus consultas y reclamaciones y poner a su disposición herramientas de utilidad, como calculadoras y simuladores financieros. Por último, la tercera se dedica a la educación financiera y contiene, entre otros elementos, un *blog* de contenidos de especial actualidad, con diversos recursos en formato multimedia.

La renovación tecnológica y de diseño que recientemente ha experimentado el portal, junto con el trabajo realizado por acercar la actualidad bancaria a los ciudadanos a través de la publicación de contenidos con una redacción cercana y sencilla, ha tenido reflejo en el número de visitas al portal, con un notable incremento respecto al año anterior —en más de 1.700.000—, y alcanza las 3.871.820 en 2019.

Las páginas más visitadas del portal han sido las correspondientes a los simuladores (préstamo hipotecario, préstamo personal, cálculo de la cuota, rentabilidad, TAE...) y las tablas de tipos de interés de referencia oficiales del mercado hipotecario y de



Uno de los *posts* más populares publicado en el *blog* del Portal del Cliente Bancario (izquierda). Las páginas más visitadas del Portal del Cliente Bancario han sido los simuladores y las tablas de tipo de interés (derecha).

tipo de interés legal. El portal incluye un *blog*, cuyos *posts* publicados en el año más leídos fueron los relacionados con aspectos cotidianos de la operativa bancaria («¿Qué pasa si fallece el titular de una cuenta?», «¿Tienes un cheque emitido en el extranjero y quieres cobrarlo?», «Cómo presentar una reclamación contra tu banco», «¿Para qué sirve el concepto de transferencia?» y «¿Puede mi banco pedirme la declaración de la renta?»). A lo largo de 2020 se pretende realzar el *blog* transformándolo en una sección propia, mejorar la sección de Educación Financiera, ofrecer nuevos simuladores y continuar la senda de crecimiento experimentada en 2019, con el fin de afianzar el Portal del Cliente Bancario y convertirlo en una referencia para todos los usuarios bancarios.

## 1.3 La Oficina Virtual

La Oficina Virtual, como sede electrónica del Banco de España, permite a todos los usuarios que lo deseen relacionarse con el Banco a través de medios electrónicos. Desde su puesta en marcha se ha ido ampliando significativamente el catálogo de trámites que pueden gestionarse electrónicamente (solicitud de informes, presentación de declaraciones, reclamaciones, consultas...) y, en paralelo, se han mejorado sustancialmente los servicios prestados. La Oficina Virtual ofrece a ciudadanos, a empresas y a administraciones un entorno digital seguro para que realicen sus gestiones de un modo ágil, eficaz y eficiente.

Durante 2019 se han incorporado a la Oficina Virtual 12 nuevos procesos, de modo que actualmente se cuenta con un total de 82. Este significativo aumento en el

## TRÁMITES MÁS VISUALIZADOS Y FICHEROS MÁS DESCARGADOS

TRÁMITES MÁS VISUALIZADOS	Solicitud de informes de riesgos a la Central de Información de Riesgos	1.001.331 visualizaciones (39 % del total)
	Presentación por los residentes en España de las declaraciones sobre las transacciones económicas y los saldos de activos y pasivos financieros con el exterior (formulario ETE)	216.110 visualizaciones (8 % del total)
	Presentación de reclamaciones, quejas y consultas	106.129 visualizaciones (4 % del total)
	Canje de pesetas por euros	69.538 visualizaciones (3 % del total)
	Cambio de billetes y monedas en euros por otros de menor denominación	36.918 visualizaciones (1 % del total)
FICHEROS MÁS DESCARGADOS	Solicitud de informes de riesgos a la Central de Información de Riesgos	151.334 descargas
	Informe de riesgos: significado del contenido y claves utilizadas	45.308 descargas
	Formulario para la declaración anual resumida	32.966 descargas
	Formulario para declarantes, personas jurídicas (incluidas unidades públicas) y personas físicas con operaciones y/o saldos	18.141 descargas
	Procedimientos y servicios con trámite por registro electrónico	12.995 descargas

FUENTE: Banco de España.

número de trámites disponibles para el ciudadano se ha visto complementado con un mayor uso del tablón de anuncios de la sede electrónica. En este sentido, de forma proactiva, se ha ido adelantando aquella información necesaria para una correcta implantación de los procesos en el Banco de España o para una mejor adaptación a ellos por parte del ciudadano.

El número de visitas que ha recibido la Oficina Virtual en el ejercicio 2019 aumentó un 16 % respecto al año anterior, con un total de 1.217.699.

Por otra parte, resulta interesante destacar que a través del sitio web se puede acceder a la versión electrónica de las publicaciones del Banco.

El Banco de España promueve el uso de medios electrónicos en sus relaciones con los ciudadanos, con el objetivo de poder aportar una información detallada y completa, así como para poder llegar a un número lo más amplio posible de potenciales interesados.

Desde esta perspectiva, cuenta con un sitio web que ofrece datos y documentos muy variados sobre aspectos institucionales o sobre multitud de temas del ámbito económico y financiero, e incluye distintos portales específicos en estas materias.

Entre las secciones más consultadas de la Oficina Virtual, destacan la sección de trámites —que incluye el listado clasificado de todos los procesos y servicios ofrecidos—, con un 51 % de las visitas; la de ciudadanos, con un 29 %, y la de administraciones, con un 11 %. El total de los ficheros descargados desde la sede electrónica en 2019 ha ascendido a 334.116. Durante el año se han atendido 2.414 consultas a través de correo electrónico, para resolver dudas de carácter general relacionadas con la sede electrónica.

## 1.4 Registro General y atención al ciudadano

El Registro Electrónico de entrada es el canal de recepción electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a trámites disponibles en la Oficina Virtual que requieren presentación por registro. Está operativo 24 horas al día, todos los días del año.

Como puede apreciarse en el cuadro 3.1, durante el ejercicio 2019 se ha producido un descenso en el total de los documentos que se han presentado en los registros de entrada del Banco de España, debido fundamentalmente a la disminución de las entradas del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. En cuanto al Registro Electrónico, y en lo referido al análisis del resto de los documentos, en 2019 ha habido un sensible incremento en relación con los años anteriores, al aumentar los procedimientos publicados en la Oficina Virtual que pueden tramitarse por medios electrónicos.

En lo referente a la documentación de salida, cabe destacar el gran volumen de registros de salida electrónica que se vienen realizando durante los últimos años (cuadro 3.2). Estas salidas tienen su origen en las distintas integraciones que el Registro General tiene con algunas aplicaciones de negocio del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, y su descenso en 2019 está relacionado con la disminución de las entradas del citado departamento.

Asimismo, el Banco de España pone a disposición de los ciudadanos un punto de información general presencial, tanto en la sede central como en las sucursales,

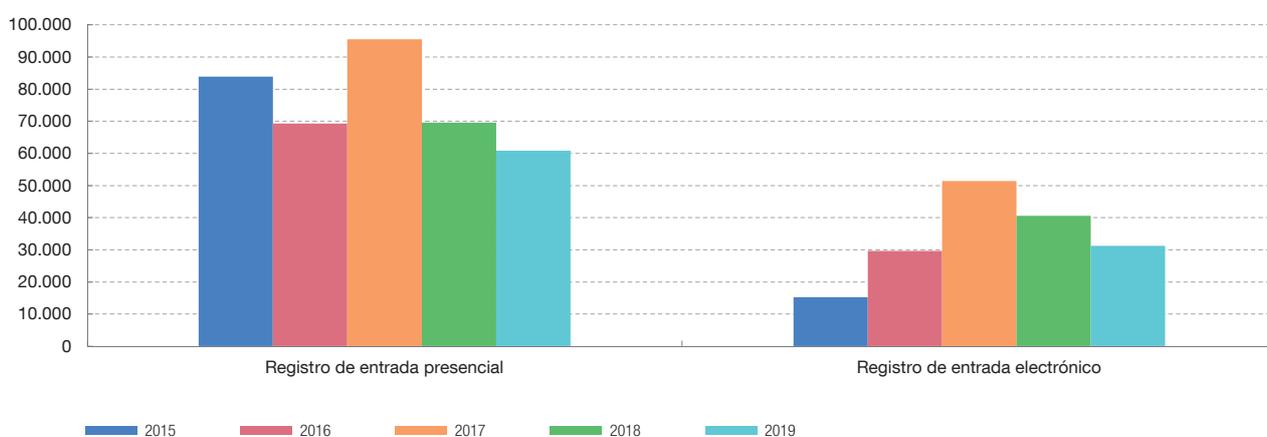
Cuadro 3.1

**REGISTROS DE ENTRADA**

	2015	2016	2017	2018	2019	Variación interanual (2018-2019) (%)
Registro de entrada presencial	83.843	69.232	95.427	69.539	60.786	-13
Registro de entrada electrónico	15.175	29.539	51.342	40.505	31.170	-23
<b>TOTAL</b>	<b>99.018</b>	<b>98.771</b>	<b>146.769</b>	<b>110.044</b>	<b>91.956</b>	<b>-16</b>

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 3.1

**REGISTROS DE ENTRADA**

FUENTE: Banco de España.

que les permite acceder a la información general que necesitan sobre los procedimientos, trámites y servicios del Banco de España.

Durante 2019 se han atendido 3.955 consultas en el punto de información del Banco de España, una cantidad similar a la de ejercicios anteriores.

En los últimos años, el Banco de España ha incrementado el uso del registro electrónico y la resolución de consultas a través de medios telefónicos o telemáticos, alcanzando así una mayor inmediatez y facilidad en las relaciones con terceros.

Por otra parte, y una vez implantada la digitalización garantizada en el Registro General Central y de sucursales, durante 2019 se han digitalizado 148.964

Cuadro 3.2

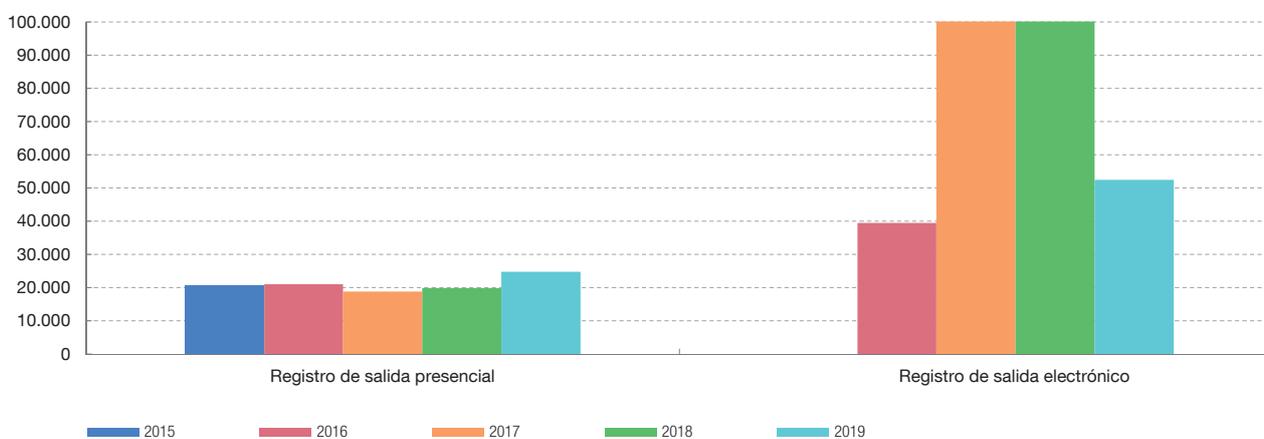
**REGISTROS DE SALIDA**

	2015	2016	2017	2018	2019	Variación interanual (2018-2019) (%)
Registro de salida presencial	20.597	21.024	18.763	19.817	24.705	25
Registro de salida electrónico	0 (a)	39.430	102.249	102.598	52.398	-49
<b>TOTAL</b>	<b>20.597</b>	<b>60.454</b>	<b>121.012</b>	<b>122.415</b>	<b>77.103</b>	<b>-37</b>

FUENTE: Banco de España.

a El registro de salida electrónico no estaba integrado en las aplicaciones del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Gráfico 3.2

**REGISTROS DE SALIDA**

FUENTE: Banco de España.

documentos (927.191 páginas). En este sentido, y en el marco de implementación del Modelo de Administración Electrónica, el Banco de España continúa extendiendo el proceso de digitalización garantizada en aplicación de la Ley 39/2015, en relación con la digitalización de documentos de entrada tanto en el Registro General como en la extensión descentralizada en las unidades administrativas que requieran realizar digitalizaciones de sus documentos en papel. Estas acciones, que se llevan a cabo en cumplimiento de la normativa, agilizan los trámites y posibilitan una única gestión de los documentos en soporte electrónico con todas las garantías jurídicas.

Asimismo, esta optimización de los procesos de trabajo permite identificar, catalogar e incorporar en el gestor documental corporativo la documentación de uso frecuente en distintas unidades administrativas, con el objetivo de conformar el expediente electrónico, suprimiendo de esta manera la gestión material en papel y avanzando hacia la oficina sin papeles. No obstante esta labor de adecuación, el Banco de

Cuadro 3.3

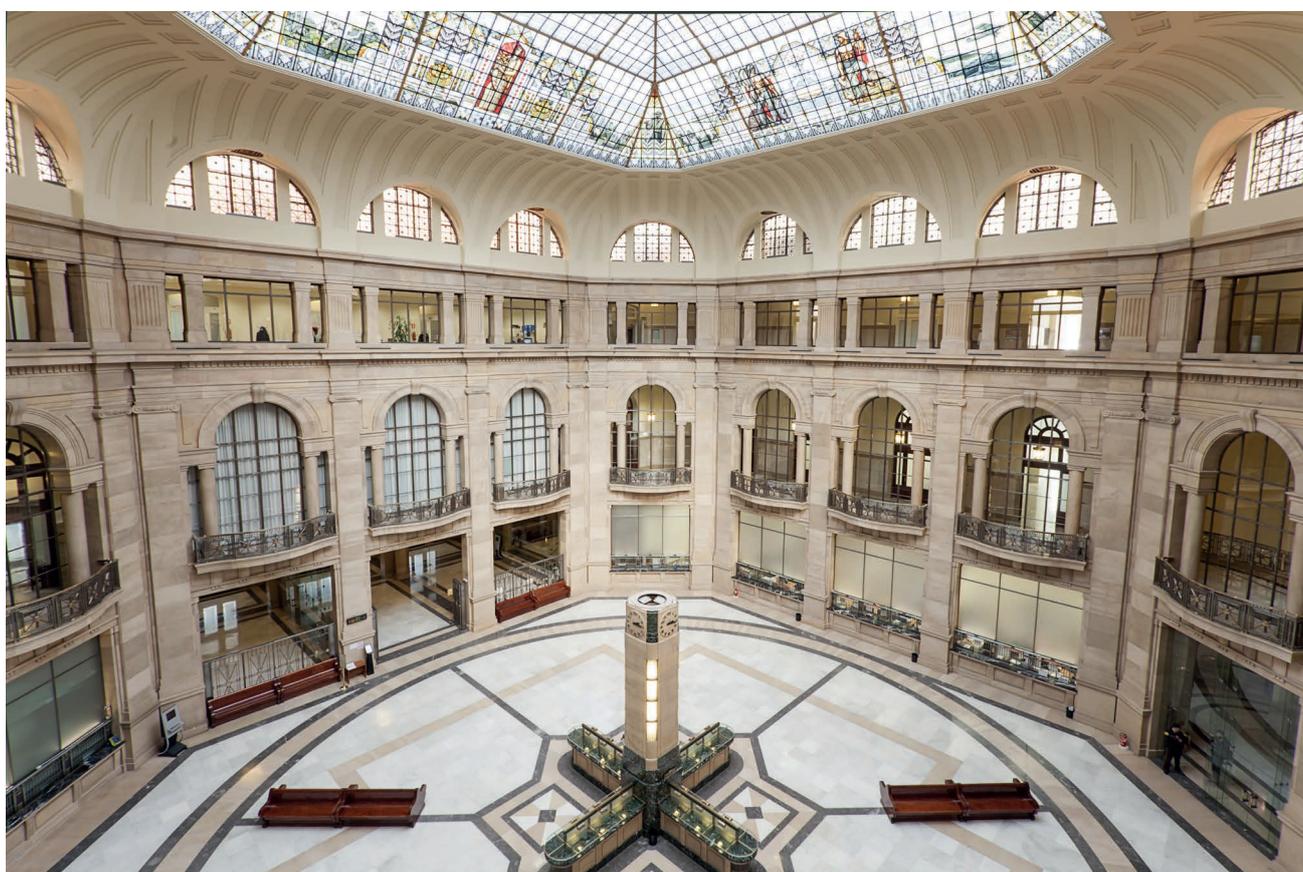
**PUNTO DE INFORMACIÓN PRESENCIAL**

	2015	2016	2017	2018	2019	Variación interanual (2018-2019) (%)
Número de consultas	4.900	5.092	4.054	3.275	3.955	21

FUENTE: Banco de España.

España, como responsable de su patrimonio documental, sigue garantizando el ciclo de vida de los documentos para que puedan estar accesibles en un futuro.

Durante 2019, el Banco de España ha trabajado en el proceso de migración a una nueva plataforma de gestión de documentos, con el objetivo de establecer un único repositorio y una herramienta que permita el tratamiento de los documentos con criterios homogéneos. Dicho proceso simplifica el número de aplicaciones necesarias para la gestión de los documentos, permite al usuario trabajar en un mismo entorno y facilita su aprendizaje y usabilidad. Igualmente, proporciona servicios de colaboración para la distribución de documentos, mejorando



Alzados y cubierta del Patio de Operaciones, con vidrieras de la casa Maumejean.

enormemente la operativa diaria de aquellas unidades administrativas que lo requieran. Del mismo modo, la plataforma dispone de metadatos que cumplen con las normas técnicas de interoperabilidad y está preparada para el intercambio de información con otros organismos estatales.

## 1.5 Protección de datos personales

El Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, resulta aplicable, desde el 25 de mayo de 2018, en todos los Estados miembros de la UE. Además, en nuestro país, este reglamento ha sido desarrollado por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y de garantía de los derechos digitales.

Tanto el reglamento como la ley han introducido diversas modificaciones sustanciales en el marco legal aplicable a la protección de datos de carácter personal, entre las que destacan la adopción del principio de responsabilidad activa en el tratamiento de datos personales, que obliga a los responsables del tratamiento a ser capaces de demostrar el cumplimiento de la normativa, o la obligación, para autoridades u organismos públicos que traten datos personales, de designar a un delegado de protección de datos (DPD).

A fin de dar cumplimiento a las exigencias previstas en la normativa citada, la División de Gobernanza y Transparencia de la Secretaría General ha asumido las funciones de DPD, en ejercicio de las cuales, además de asesorar y supervisar los tratamientos de datos personales realizados por el Banco de España, tramita y resuelve las solicitudes de ejercicio de derechos realizadas al amparo de lo establecido en los artículos 12 y siguientes del reglamento y en los artículos 18 y siguientes de la ley, y actúa como punto de contacto del Banco de España ante la Agencia Española de Protección de Datos y ante los ciudadanos.

## 2 EDUCACIÓN FINANCIERA

### 2.1 Plan de Educación Financiera

El año 2019 ha supuesto la consolidación del concurso escolar de conocimientos financieros como uno de los elementos del Plan de Educación Financiera (PEF) para la educación financiera de los jóvenes. La edición 2019 del concurso introdujo dos nuevos premios para los ganadores: una *tablet* para cada miembro de los equipos finalistas y un estandarte para el centro educativo ganador. Esta última edición, con nuevos premios para ganadores y finalistas, contó con la participación de 334 centros educativos. Las eliminatorias presenciales se celebraron en las sucursales del Banco de España de Alicante, A Coruña, Bilbao, Málaga, Las Palmas y Barcelona, con la final en la sede central en Madrid. El ganador de esta edición del concurso fue el Colegio Sagrado Corazón (de Tafira, Las Palmas), y el finalista, el Colegio Sagrado Corazón-Fundación Spínola (de Coria, Cáceres).

Por su parte, 472 centros educativos se inscribieron en el Programa Escolar de Educación Financiera para el curso 2018-2019. Por comunidades autónomas, destacan Andalucía, Madrid y Comunidad Valenciana como aquellas con más institutos y colegios participantes en ambas iniciativas.

Por otra parte, el 7 de octubre de 2019 se celebró la quinta edición del Día de la Educación Financiera, con la finalidad de concienciar a la población de la importancia de tener una adecuada cultura financiera, a través de la organización de actividades a lo largo de toda la geografía nacional. En esta edición, el día estuvo dedicado a la digitalización de los servicios financieros, bajo el lema «Conectados a la digitalización».

El acto central de la jornada tuvo lugar en la sede del Banco de España, con presencia de la ministra de Economía y Empresa<sup>1</sup>, el gobernador y la subgobernadora del Banco de España, la vicepresidenta de la CNMV y otras autoridades. El acto contó con un formato más innovador: se abrió con unas palabras de bienvenida de la subgobernadora del Banco de España a través de su imagen holográfica y se organizó un debate económico entre los portavoces de los equipos finalistas del concurso de conocimientos financieros, la Ministra de Economía y Empresa, el gobernador del Banco de España y la vicepresidenta de la CNMV.

Adicionalmente, y en línea con el lema, la edición 2019 del Día de la Educación Financiera trajo consigo la modernización de su página web ([www.diadelaeducacionfinanciera.es](http://www.diadelaeducacionfinanciera.es)),

---

<sup>1</sup> En enero de 2020, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital asumió las funciones del Ministerio de Economía y Empresa.



Debate económico, celebrado el Día de la Educación Financiera, entre los alumnos portavoces de los equipos finalistas, la ministra de Economía y Empresa y representantes de instituciones promotoras del Plan de Educación Financiera.

haciéndola más accesible, atractiva y funcional, y creando, además, una zona reservada para entidades colaboradoras del PEF, con el fin de promover la cooperación y la coordinación entre todas ellas.

En esta web se registraron 125 actividades de muy distinta naturaleza: jornadas y mesas redondas, seminarios, talleres, programas de radio, aplicaciones digitales, juegos, concursos y actividades deportivas y culturales. Así, por ejemplo, de las actividades ofrecidas por el Banco de España, destacan la habilitación de una línea gratuita para la atención telefónica de consultas ciudadanas sobre cuestiones financieras, la representación de una obra de teatro y la impartición de charlas sobre digitalización financiera en las sucursales del Banco de España de Valladolid y de Barcelona.

El Banco de España impulsa la educación financiera a través de distintas iniciativas y actuaciones; entre ellas, el Plan de Educación Financiera, el Programa de Banca Central y Supervisión, o las referidas a la educación en billetes y monedas, dirigidas a diferentes colectivos.

Entre otras iniciativas, cobra especial relevancia la celebración en octubre del Día de la Educación Financiera, que en 2019 se dedicó a la digitalización de los servicios financieros.



De izquierda a derecha, la vicepresidenta de la CNMV, la subgobernadora del Banco de España y el vicepresidente primero del grupo social ONCE, en la presentación del cupón de la ONCE dedicado al Día de la Educación Financiera.

Como novedad de la edición 2019, la ONCE dedicó un cupón al Día de la Educación Financiera.

Por su parte, los premios Finanzas para Todos 2019 recayeron en el Colegio Altozano (de Alicante), con el proyecto *The Business days* (Premio Finanzas para Todos a la mejor iniciativa de educación financiera), y en la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS) por su candidatura conjunta (Premio Finanzas para Todos a la trayectoria en el desarrollo del Plan de Educación Financiera).

Una de las características más relevantes del PEF es que ha ido enfocando sus actuaciones, cada vez más, hacia colectivos sociales específicos en función de sus necesidades concretas, además del colectivo de los jóvenes, al que se han dirigido sus iniciativas más consolidadas.

Así, en 2019, en colaboración con la Fundación ONCE, el PEF ha ofrecido una serie de sesiones formativas sobre cuestiones financieras básicas, dirigidas a personas con discapacidad intelectual y dificultades de aprendizaje. Las charlas se han impartido por diversas ciudades de España (Madrid, Valencia, Las Palmas, Bilbao, Badajoz, Valladolid, Sevilla y Murcia); concretamente, en las sucursales provinciales del Banco de España y en su sede central.

Asimismo, en este año 2019 se ha desarrollado por vez primera un proyecto piloto para llevar la educación financiera al colectivo de niños de Primaria. Con el objetivo

de identificar contenidos de educación financiera y metodologías educativas, se ha impartido el curso-taller «Contante y Sonante», dirigido a profesores de Educación Primaria de la Comunidad de Madrid, en colaboración con la Subdirección General de Formación del Profesorado de la Comunidad de Madrid.

Las personas mayores son también objeto de interés preferente para el PEF. El Día de la Educación Financiera 2018 ya estuvo dedicado a este importante colectivo y en 2019 se ha seguido trabajando para él, especialmente a través de la participación activa del Banco de España en el grupo de trabajo *Financial Education and Ageing Populations* de la red internacional INFE (*International Network on Financial Education*) de la OCDE. El fin de este grupo de trabajo es identificar las necesidades y los riesgos financieros a los que este colectivo es más vulnerable, para proponer acciones de educación financiera de manera coordinada entre los países participantes.

Por último, el PEF ha seguido colaborando con distintas organizaciones para promover la educación financiera de colectivos específicos, como, por ejemplo, consumidores, pensionistas, educadores, investigadores, pequeños empresarios o profesionales del sector financiero. El PEF cuenta con una red de casi cuarenta entidades colaboradoras, que en 2019 ha sumado tres incorporaciones.

De cara al año 2020, se abordará de manera prioritaria la educación financiera de los universitarios que cursan estudios no relacionados con la economía y las



Participantes en sesiones formativas impartidas en la sede central del Banco de España.

**EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

La educación financiera es, a la vez, una necesidad y un reto que el Banco de España asumió y comparte con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, desde la puesta en marcha del Plan de Educación Financiera. Acercar a la ciudadanía al mundo de la economía y de las finanzas personales es fundamental para lograr que toda persona, en cualquier etapa de su vida, y con independencia de su nivel de formación o interés, sea capaz de tomar decisiones bien informadas y responsables, salvando las dificultades que a menudo pueden encontrar los ciudadanos con respecto a estas cuestiones.

En definitiva, se persigue el objetivo de que el ciudadano llegue a ser un consumidor en materia financiera con la misma base de conocimiento que en cualquier otro sector, lo que debe contribuir a que las decisiones que adopte sean lo más fundadas y sólidas posibles; esto, a su vez, contribuirá a que tanto el sistema financiero como la propia economía individual o doméstica de los ciudadanos se vean consolidados. Las áreas de conocimiento que se pretenden reforzar incluyen el acceso a la oferta de productos y servicios financieros y de pago, y aspectos tan importantes y

cotidianos como la gestión de los gastos e ingresos o la previsión y el aseguramiento.

El Plan avanza en ese camino a través de la implicación de muchas instituciones y sectores que comparten su objetivo, los denominados «colaboradores», que promueven iniciativas adaptadas a los ámbitos que, en cada caso, les son propios.

También debe mencionarse la página web del Plan ([www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es)), así como una iniciativa que, en el ámbito interno y con un objetivo similar, puso en marcha el Banco de España antes de que el Plan iniciase su andadura: el Portal del Cliente Bancario, recientemente renovado en su contenido, su tecnología y su aspecto visual. El objetivo es que el ciudadano aclare sus dudas, se informe apropiadamente y se mantenga al día, con el ánimo de que camine en el mundo financiero con la capacidad necesaria que garantiza ser conocedor de sus obligaciones y derechos. Esta labor de confianza en reforzar los conocimientos y la formación del ciudadano es asumida por el Banco, con objeto de que la operativa y la contratación bancarias sean lo más comprensibles y accesibles para todos.

finanzas, mediante acuerdos de colaboración con diferentes universidades, y continuarán los esfuerzos por extender la red de entidades colaboradoras hacia más colectivos sociales, como las personas en riesgo de exclusión social, inmigrantes y pymes, entre otros.

## 2.2 Programa de Banca Central y Supervisión

La educación sobre banca central forma parte del compromiso que el Banco de España, como institución pública, tiene con la sociedad. El Banco de España realiza e impulsa actuaciones para que los ciudadanos conozcan de primera mano qué es un banco central, cuáles son sus funciones y responsabilidades, y, en consecuencia, sus límites.

En 2019, estas iniciativas educativas del Banco de España han tenido un impacto sobre más de 22.000 ciudadanos, que han participado en los diferentes programas educativos sobre banca central, y sobre casi 19.000 agentes económicos especializados, que han recibido formación en elementos de seguridad de billetes y monedas.



Ponencia del secretario general del Banco de España en la jornada de profesores celebrada en la sucursal de Barcelona.

El Programa sobre Banca Central y Supervisión del Banco de España tiene como objetivo que la comunidad educativa se familiarice con nuestra misión como banco central miembro del Eurosistema y como autoridad supervisora, en el marco del MUS. El Banco distribuye materiales educativos y desarrolla diversas actividades, entre las que destacan las jornadas sobre banca central y supervisión, a cargo de un equipo de expertos del Banco de España, que se desplazan a las diferentes sedes territoriales del Banco para formar al profesorado de las diferentes comunidades autónomas. Las jornadas, por las que han pasado un centenar de docentes de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, crean un espacio de diálogo y, como demuestran las estadísticas de los asistentes, contribuyen a reforzar la confianza de estos en el Banco de España.

Otro importante pilar de este programa es el concurso escolar Generación €uro sobre política monetaria, convocado por el Banco de España y por otros nueve bancos centrales de la zona del euro, que se dirige a estudiantes de Bachillerato y de ciclos formativos de grado medio de Formación Profesional. En la novena edición de este concurso han participado 3.975 alumnos españoles, un 56% más que el año anterior, lo que demuestra el liderazgo de la comunidad educativa española en este certamen europeo y el interés creciente que despierta en los jóvenes españoles.

El Banco de España, a través de su Portal Educativo, pone a disposición de la comunidad escolar diversas herramientas educativas para estudiantes y profesores. Se ha consolidado como un recurso para la comunidad educativa: durante 2019, recibió a 34.282 visitantes, con más de 182.000 visualizaciones.



El gobernador del Banco de España, con algunos de los finalistas del concurso escolar Generación Euro.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la educación financiera contribuye, además, a promover el conocimiento sobre la utilización de billetes y monedas, y colabora, con ello, a la lucha contra la falsificación de aquellos.

Por ello, durante 2019 el Banco de España ha incrementado sus esfuerzos en divulgar el conocimiento sobre los elementos de seguridad de los billetes y monedas en euros. A tal efecto, el Banco de España ha formado a alrededor de 19.000 agentes especializados y a unos 500 miembros de la comunidad educativa, en iniciativas tanto *online* como presenciales.

Por primera vez, el Banco de España ha ofrecido formación *online* a usuarios externos, con un alcance de 18.405 personas, principalmente empleados de entidades de crédito. Con el fin de llegar a un público objetivo más amplio, también se han cedido los contenidos formativos a las entidades de crédito, para que puedan utilizarlos en sus propias plataformas de formación.

En la modalidad presencial, destacan los cursos «Billetes y monedas en euros» y «Conozca el euro», dirigidos a profesionales que manejan el efectivo, así como a comerciantes y a otros profesionales, a quienes resulta útil conocer los elementos de seguridad de los billetes y monedas.

Orientados a la comunidad educativa, destacan la III edición del curso «Toque, mire, gire», orientado a profesores de Educación Secundaria, y los «Talleres educativos sobre billetes y monedas en euros», dirigidos a estudiantes de Educación Secundaria,

Bachillerato y Formación Profesional. Estos talleres ofrecen la oportunidad de familiarizarse con los elementos de seguridad de los billetes y monedas en euros a través de una formación eminentemente práctica.

El Banco de España ha continuado colaborando con los profesionales involucrados en la lucha contra la falsificación a escala nacional e internacional, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado e integrantes de la carrera judicial, así como técnicos especialistas de otros BCN de la zona del euro y de los bancos centrales latinoamericanos. Ejemplo de esta colaboración es la celebración de la XII edición del Curso Internacional de Gestión del Efectivo, dirigido a empleados de bancos centrales latinoamericanos.

## 2.3 Programa de visitas institucionales y escolares

El Banco de España desarrolla un programa de visitas institucionales y escolares, en su sede central y en las sedes territoriales, que en el curso 2018-2019 acogió a más de 17.700 visitantes, lo que supuso un crecimiento del 27 % con respecto al año anterior. Las visitas son guiadas y gratuitas, para abrir las puertas del Banco de España a los ciudadanos, cuya satisfacción, según las encuestas, alcanza al 93 % de los encuestados.



Primer taller formativo impartido a los guías voluntarios que conducen las visitas patrimoniales al edificio del Banco de España de la plaza de Cibeles.

### 3 AYUDAS Y BECAS DE INVESTIGACIÓN

El Banco de España, como centro de promoción de la investigación económica y de la formación en prácticas, realiza diferentes convocatorias periódicas para fomentar la presencia y la participación de investigadores en el Banco, que se publicitan de manera detallada en su sitio web.

En relación con el Plan de Investigación del Banco de España, en 2019 continuó el desarrollo de dos trabajos de investigación, seleccionados en el marco de la convocatoria 2017 del Programa de Ayudas a la Investigación en Macroeconomía, Economía Monetaria, Financiera y Bancaria y en Historia Económica, dirigido a universidades y a centros de investigación de España.

Asimismo, en 2019 se incorporaron tres doctores investigadores en economía a la Dirección General de Economía y Estadística y uno más a la Dirección General de Estabilidad Financiera, Regulación y Resolución. Además, se incorporaron ocho ayudantes de investigación a la Dirección General de Economía y Estadística. Finalmente, en 2019 se publicaron nuevas convocatorias para la contratación de doctores para la realización de investigaciones de alta calidad en economía, así como ayudantes de investigación de diversos perfiles.

Por otra parte, el Banco de España adjudicó en 2019 cinco becas para la ampliación de estudios en el extranjero y para la obtención de titulaciones de másteres oficiales en España durante el curso académico 2019-2020, con posibilidad de renovación por un año más. Estas becas están destinadas a titulados universitarios y, excepcionalmente, a alumnos del último curso de carrera. En diciembre de 2019 se publicó una nueva convocatoria de estas becas para el curso académico 2020-2021.

El análisis económico y la investigación son funciones esenciales del Banco de España, que realiza convocatorias regulares para la contratación de ayudantes de investigación y de doctores, así como para la concesión de becas de ampliación de estudios en el extranjero y para la obtención de titulaciones de másteres oficiales en España. Asimismo promueve, a través de distintos convenios de colaboración, un programa de excelencia en educación e investigación dirigido a universidades y centros de investigación de España.

## 4 PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO Y BIBLIOGRÁFICO

### 4.1 Patrimonio artístico

El Banco de España cuenta con una de las colecciones corporativas más importantes y singulares del país y del SEBC, unos fondos que reflejan la historia de la institución. Su difusión y su conocimiento en la sociedad actual constituyen un reto y un compromiso para una institución pública cada vez más abierta y transparente. Poner el patrimonio artístico del Banco de España al servicio de la sociedad supone, además de una exigencia de la Ley de Patrimonio Histórico Español, una oportunidad para acercar la institución a los ciudadanos.

En este contexto se enmarcan las distintas acciones realizadas en el campo de la difusión de dicho patrimonio, como los préstamos temporales de obras de arte con destino a diversas exposiciones nacionales e internacionales. En 2019 se han prestado once obras de arte con destino a ocho muestras, y se han incrementado las solicitudes con respecto al año anterior. Cabe destacar la presencia de obras del Banco de España en exposiciones tan relevantes como *Ignacio Zuloaga (1870-1945)* (Museo de Bellas Artes, de Bilbao); *Sorolla: Spanish Master of Light* (National Gallery, de Londres); *Miguel Ángel Campaño y Rogelio López Cuenca* (Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, de Madrid); *Guerrero/Vicente* (Centro José Guerrero, de Granada, y Museo Esteban Vicente, de Segovia); o *Floridablanca. La sombra del rey* (Sala Verónicas, de Murcia).



Varias de las obras de arte prestadas a diversas exposiciones nacionales e internacionales.

Dentro de este capítulo de difusión hay que destacar también la finalización de los trabajos relativos al *Catálogo Razonado de la Colección Banco de España*, que pondrá a disposición de la sociedad y de los amantes del arte una buena parte del patrimonio histórico-artístico de nuestra institución. El resultado de este proceso de investigación sobre los fondos de pintura, escultura, fotografía y dibujo se ha plasmado en tres volúmenes, en los que se documentan más de 1.400 obras de 500 artistas. Al objeto de favorecer un mayor conocimiento de esta publicación, se ha preparado una versión digital, que estará disponible en formato *digibook* y en el sitio web. La presentación pública de esta magna edición está prevista para julio de 2020.

Durante 2019, el Banco de España ha firmado sendos convenios de colaboración con el Museo Nacional del Prado y con el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Ambos convenios permiten establecer una vía fluida de comunicación y asesoramiento en cuestiones relativas, fundamentalmente, al ámbito de la conservación y la restauración del patrimonio artístico del Banco. También suponen una contribución social relevante, al impulsar la creación de cuatro becas de formación e investigación en ámbitos relativos a la museología.

Uno de los principales compromisos del Banco de España en relación con su patrimonio es la conservación de sus bienes artísticos. Este año se han realizado 34 restauraciones de diferente calado, en las que destaca la intervención sobre lienzos de Zuloaga, Agustín Esteve y grabados de Piranesi; sobre obras de arte contemporáneo de autores como Miguel Ángel Campano, Rogelio López Cuenca, José María Yturralde y Rosa Brun; y sobre diversos elementos de artes decorativas, como relojes, tapices y espejos.

Por último, en el capítulo de adquisiciones se ha ampliado la colección con 21 obras de arte (pintura, dibujo, fotografía, escultura), siguiendo los criterios de adquisición establecidos en la normativa interna de patrimonio: completar conjuntos históricos, ampliar el sentido institucional iniciado con la colección tradicional del Banco y



Portadas del *Catálogo Razonado de la Colección Banco de España*, que muestran una buena parte del patrimonio histórico-artístico del Banco de España.



*Reflections in a Golden Eye* (2018), de Carlos Aires.

contribuir de manera constante al desarrollo del coleccionismo institucional español. Dentro de estas adquisiciones, podemos destacar la incorporación de un *gouache* de Eusebio Sempere y fotografías de Bleda y Rosa, referentes dentro de la fotografía contemporánea española y Premio Nacional de Fotografía. Otros artistas que se añaden a la colección, no representados hasta el momento, son la peruana Sandra Gamarra, el fotógrafo austriaco Oliver Ressler o los artistas españoles Carlos Aires, Belén Rodríguez, Paloma Gámez o Asunción Molinos Gordo, entre otros.

## 4.2 Archivo Histórico y patrimonio numismático

El Archivo Histórico del Banco de España custodia el conjunto de la documentación generada y recibida por la entidad desde su más remoto origen, como Banco de San Carlos (1782), hasta la actualidad. Como institución que ha ejercido un papel central en la economía española, el Banco de España conserva un archivo que es esencial para comprender la historia económica española en los tres últimos siglos.

Los trabajos de análisis y estudio sobre el patrimonio documental realizados cada año permiten profundizar en el conocimiento de la historia del Banco y ponerla en

**LA CÁMARA DEL ORO**

La Cámara del Oro del Banco de España fue construida siguiendo el proyecto de 1932, realizado por el arquitecto José Yáñez. Se cimentó a 35 metros de profundidad, bajo el nuevo patio de operaciones, en aquel momento en plena construcción. La compleja composición de un terreno arcilloso, con gran presencia de agua, condicionó las soluciones constructivas adoptadas, que, pasados más de ochenta años, se han revelado plenamente eficaces, pues han mantenido la Cámara libre de agua.

La Cámara está compuesta por seis galerías y tiene una superficie total de 2.500 m<sup>2</sup>, de los que 1.000 corresponden a muros de hormigón. Las enormes y variadas medidas de seguridad han hecho de ella una dependencia invulnerable a lo largo del tiempo. Las puertas acorazadas que bloquean los accesos pesan varias toneladas, y fueron traídas desde Estados Unidos, donde habían sido construidas por la firma Coffres-Forts York, proveedora de las puertas acorazadas de importantes instituciones financieras del mundo, entre ellas la de la Reserva Federal de Nueva York.

La idea de una caja subterránea fue inspirada, en su momento, por las construidas en otros establecimientos bancarios públicos y privados de los principales centros financieros del mundo. Estos habían emplazado sus cajas de seguridad a gran profundidad, movidos por el miedo que los ataques aéreos y los cañones de largo alcance habían generado después de la Primera Guerra Mundial y por las acciones de la delincuencia profesional que operaba

después del *crack* del 29, principalmente en Estados Unidos. La sede de París del Banco de Francia contaba con una excepcional caja de seguridad subterránea, que el arquitecto José Yáñez había conocido en persona y que sirvió de modelo para su proyecto en el Banco de España.

Las obras de construcción de la Cámara finalizaron en marzo de 1936, y allí se trasladaron las cerca de 700 toneladas de oro que en aquel momento componían las reservas del Banco de España. La Cámara es el resultado de una magnífica obra de ingeniería que sigue conservando sus características de seguridad en perfectas condiciones y cuya atractiva estética *art déco* retrotrae al visitante actual a la década de 1930. Hoy en día, las galerías de la Cámara siguen custodiando parte de las reservas de oro y la Colección Numismática del Banco de España.

Cabe resaltar, como uno de los elementos más característicos de nuestra Cámara del Oro, que ha despertado siempre una especial curiosidad, el hecho de que la Cámara cuente con un pozo de entrada que podría inundarse con agua en caso de necesidad, impidiendo completamente el acceso a ella.

Este pozo de entrada, que actuaría como una efectiva medida disuasoria, al impedir la entrada al recinto, no se ha utilizado nunca desde su construcción, aunque algunas series televisivas de éxito han llegado a imaginar la Cámara del Oro totalmente sumergida en agua.



Puerta de la Cámara del Oro en la sede central del Banco de España en la plaza de Cibeles de Madrid.

**LA SEDE CENTRAL DEL BANCO DE ESPAÑA. EDIFICIO DE CIBELES**

La construcción del edificio del Banco de España comenzó en 1883 sobre el solar del Palacio de Alcañices, adquirido el año anterior al duque de Sesto, marqués de Alcañices, en la esquina de la calle de Alcalá con el paseo del Prado. El proyecto del nuevo edificio fue encargado a los arquitectos del Banco (Eduardo de Adaro y Severiano Sainz de la Lastra), que lo finalizaron en diciembre de 1883. Entre 1886 y 1887 se adquirieron nuevos solares —el Convento de San Fermín de los Navarros, parte de los jardines de la Escuela de Caminos y el palacio de la marquesa viuda de Larios—, que permitieron ampliar las dimensiones del edificio hasta alcanzar por su frente sur la calle de Los Madrazo. Las obras finalizaron en 1891, siendo inaugurado el edificio el 3 de marzo de ese año.

El edificio resulta una de las construcciones más interesantes de la arquitectura española del siglo XIX, en un momento en el que todavía no estaba definida una tipología de edificio bancario cuyo diseño estuviese basado en el estudio de necesidades. De inconfundible estilo ecléctico-historicista, la monumental fachada exterior combina el carácter industrial y el de representación. La misma distinción de funciones se produce en el interior, donde la utilización del hierro en las plantas baja y entresuelo hace reconocer su carácter industrial, mientras que en los accesos, escaleras y planta principal, dedicada a la Alta Administración, se recuperan los símbolos más tradicionales de la arquitectura.

Apenas treinta años después de la inauguración del edificio, el Banco inició gestiones para su ampliación. En 1923 adquirió las vecinas casas de Santamarca y en 1927 encomendó al arquitecto José Yáñez Larrosa el proyecto de ampliación del edificio. Yáñez, con clara visión de la imagen arquitectónica del Banco en la ciudad, resolvió el proyecto repitiendo sobre la calle de Alcalá la fachada del paseo del Prado.

Así, relegó al interior toda la fuerza expresiva de la arquitectura de los años treinta, donde encontramos el gran *hall* o Patio de Operaciones, de planta cuadrangular de 900 metros cuadrados de superficie. Las fachadas interiores están revestidas con mármol de Escobedo (Santander) y los elementos metálicos son de bronce y acero de excelente factura. Corona el conjunto el espectacular lucernario, cuya vidriera, realizada por la casa Maumejean Hermanos, es muestra excepcional del *art déco* español, en un fuerte estilo geométrico con presencia de alegorías relacionadas con el trabajo, el progreso y la prosperidad del hombre. El conjunto formado por las dos primeras construcciones del Banco está declarado bien de interés cultural por el Real Decreto 1933/1999, de 17 de diciembre.

Entre 1969 y 1975 se amplió el edificio por las calles de Los Madrazo y Marqués de Cubas, con un proyecto comenzado por el arquitecto Juan de Zavala y continuado por Javier Yáñez Orcóyen. El proyecto incorporó un edificio exento en el patio.

En 1974, el Banco adquirió la esquina de Alcalá-Marqués de Cubas, cuyo edificio había sido sede, en primer lugar, de la Banca Calamarte y, después, del Banco Pastor. En 1978 se convocó un concurso de anteproyectos en el que participaron prestigiosos arquitectos, siendo elegida la solución presentada por Rafael Moneo. La construcción, que no se inició hasta 2002, consiguió dar solución al problema que suponía levantar un edificio dentro de otro preexistente, de carácter histórico y de fuerte personalidad, mediante la utilización de un mismo lenguaje constructivo, aunque interpretado de modo contemporáneo. El denominado «edificio cierre» ha permitido al Banco la utilización total de la manzana urbana, alcanzando así, finalmente, la condición de edificio exento y completo que siempre ha perseguido a lo largo de las sucesivas ampliaciones.

valor para su posterior difusión y utilización por el propio Banco de España o por cualquier ciudadano interesado en ella. Así, a lo largo de 2019 se ha realizado un importante esfuerzo de análisis de la documentación histórica y de difusión de trabajos, que permite dar a conocer el rico patrimonio documental conservado.

Se ha finalizado el proyecto de tratamiento archivístico sobre la sección denominada «Archivo del Registro», que contiene todo un conjunto de expedientes de clientes del Banco, tanto particulares como empresas, organismos y otros bancos, durante el período 1860-2011. Se trata de un fondo documental con grandes posibilidades

de explotación para los estudios sobre la actividad económica española a pequeña y mediana escala durante más de 150 años. En el proyecto se han descrito más de 86.200 expedientes, que serán puestos a disposición de los investigadores del Archivo Histórico próximamente.

Durante 2019 se han realizado distintas exposiciones y actividades de difusión. Así, con motivo del 60 aniversario del Plan de Estabilización de 1959, en la jornada de presentación en Barcelona, celebrada el 3 de octubre, el Archivo organizó una pequeña exposición de documentos relacionados con las aportaciones de Joan Sardà al Banco de España, que se repitió en Madrid durante los meses de noviembre y diciembre, para ser visitada por todos los empleados.

También, con motivo de la entrega —el día 22 de noviembre— por parte del Colegio de Arquitectos de Asturias del Premio Castela 2019 al arquitecto Nicolás Arganza García, autor del actual edificio de la sucursal del Banco en Oviedo, en la calle Conde de Toreno se celebró un acto en la propia sede de nuestra sucursal. El Archivo Histórico participó en la exposición conmemorativa de la obra de Nicolás Arganza aportando varios planos del edificio de la sucursal, una de las obras más importantes del arquitecto, que está catalogada en el Inventario de Patrimonio Cultural de Asturias como «construcción singular».

Por otra parte, se llevaron a cabo dos importantes actividades de difusión. En primer lugar, durante el mes de marzo se realizó la exposición «Los documentos del Banco de España: pasado, presente y futuro (1782-2018)», en la que se ofreció un recorrido por los documentos más significativos de la historia del Banco de España custodiados en el Archivo Histórico, y a la que asistieron casi 850 personas. En segundo lugar, y con motivo de la celebración del Día Internacional de los Archivos el 9 de junio, el Archivo abrió sus depósitos a los empleados mediante la organización de visitas guiadas, en las que se pudieron ver las instalaciones donde se custodian los documentos del Banco, tanto los actuales como los creados desde hace 237 años.

Por último, y como corolario a un proyecto que se inició algunos años atrás, el 8 de julio de 2019 se presentó el libro *Guía de archivos históricos de la banca en España*, cuyo objetivo fue la recuperación de los archivos históricos de la banca española, en permanente peligro de pérdida y desaparición por falta de valoración, especialmente durante los procesos de fusión y absorción. La obra, coordinada por la División de Archivos y Gestión Documental, recoge, describe e identifica por primera vez los contenidos de diez diferentes archivos históricos de entidades bancarias españolas, muchas de ellas ya desaparecidas, y de los 218 fondos documentales que los integran.

El libro contiene también un completo mapa de la evolución del sistema bancario español desde sus orígenes hasta finales de 2017 y un estudio que analiza con rigor



Presentación del libro *Guía de archivos históricos de la banca en España*, celebrada en la sede central de Madrid.

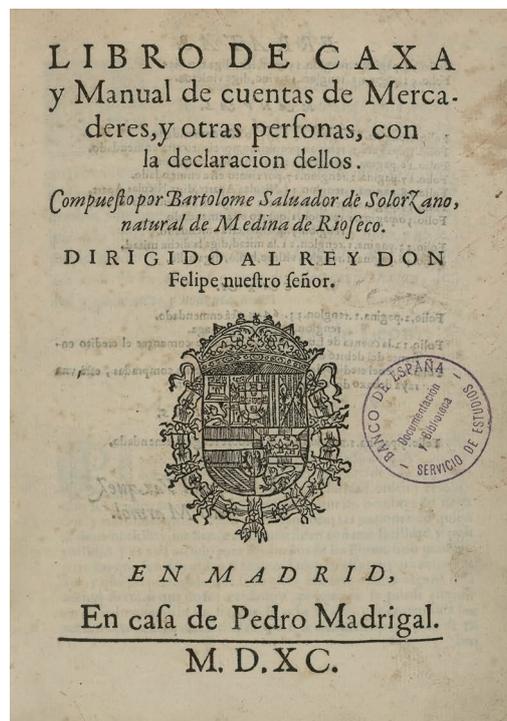
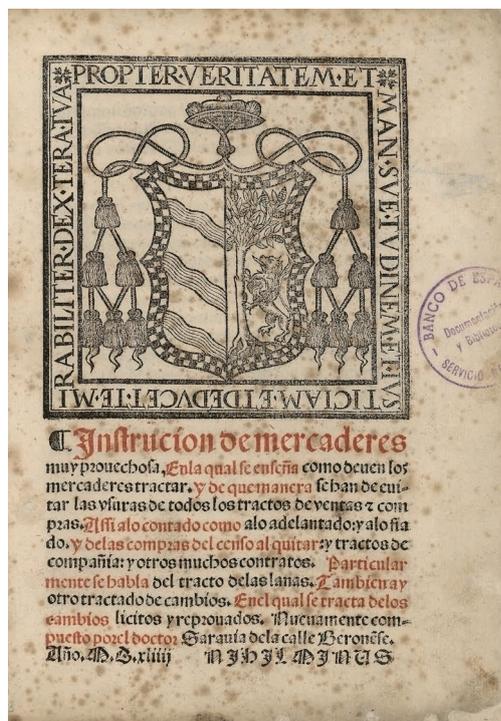
la evolución del sistema bancario español durante el siglo XX, realizado por el historiador Pedro Tedde. El acto de presentación corrió a cargo del gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, que destacó la importancia de contar con archivos históricos, que permiten mantener y conservar los documentos y garantizar su trazabilidad e integridad. También subrayó que estos archivos, por el papel central de la banca dentro del sistema económico, nos permiten analizar los condicionantes de muchas decisiones tomadas por empresas, familias y gobiernos a lo largo del tiempo.

Asimismo, en el ámbito de la promoción de la historia económica, cabe resaltar que, aparte de los eventos anteriormente referenciados y de la jornada relativa a los 60 años del Plan de Estabilización de 1959 ya señalada, en el mes de mayo de 2019 se celebró en Roda de Bará el Seminario «Joint Seventh CEPR Economic History Symposium & Fifth Banco de España Economic History Seminar».

Por otra parte, hay que destacar que en este ejercicio se produjo el nombramiento del Banco de España como socio de honor de la Asociación Española de Historia Económica (AEHE), por su contribución al desarrollo de esta disciplina.

## 4.3 Patrimonio bibliográfico

Durante 2019, la Biblioteca ha experimentado un incremento considerable de su actividad. A finales de año, se puso en marcha el repositorio institucional



Izquierda: Luis Saravia de la Calle, *Instrucion de mercaderes muy prouechosa*, en Medina del Campo, por Pedro de Castro (1544). <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/2630>.

Derecha: Bartolomé Salvador de Solórzano, *Libro de caja y Manual de cuentas de Mercaderes, y otras personas, con la declaracion dellos*, en Madrid, en casa de Pedro Madrigal (1590). <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/2603>.

(<https://repositorio.bde.es>), un nuevo sistema de información del Banco de España en Internet, que permite acceder por primera vez a la versión digital de una selección de las obras más destacadas y valiosas del Fondo de Especial Valor de la Biblioteca. Además, el repositorio también incluye, de cara a su preservación a largo plazo, las colecciones de las publicaciones actuales editadas por el Banco de España.

Por otro lado, en octubre de 2019 la sala de lectura de la Biblioteca albergó la primera exposición pública de parte del Fondo de Especial Valor (véase el recuadro 3.4, «Primera exposición del Fondo de Especial Valor»).

También cabe señalar la organización de dos reuniones internacionales durante la primera semana de octubre, que atrajeron a la sede del Banco de España a más de 70 representantes de bibliotecas de otros bancos centrales y de instituciones financieras internacionales de todo el mundo.

En cuanto al funcionamiento cotidiano de los servicios, destaca el aumento en más del 100 % respecto al año anterior en la afluencia a la Biblioteca de usuarios externos, favorecido por la renovación de los espacios y equipamiento, que se terminó en septiembre de 2018. Un 18 % de las consultas de información recibidas fueron realizadas por ciudadanos o instituciones ajenas al Banco de España, y se continuó

**PRIMERA EXPOSICIÓN DEL FONDO DE ESPECIAL VALOR**

A lo largo del mes de octubre de 2019, la sala de lectura de la Biblioteca albergó la primera exposición abierta al público de una parte del Fondo de Especial Valor. Bajo el título general de «Tesoros de la Biblioteca», se exhibieron cerca de 60 ejemplares entre impresos y manuscritos de los siglos XV a XIX, que formaban un recorrido por la evolución del pensamiento económico y su reflejo en los libros de la época. La muestra se estructuraba en seis apartados:

- La Biblioteca del Banco de España: Introducción acerca de cómo se fueron formando colecciones bibliográficas desde el nacimiento del Banco de San Carlos.
- La imagen del mundo: La relación entre el desarrollo del comercio y el de la cartografía se ilustra a partir de algunos de los mejores atlas de los siglos XVII y XVIII.
- El arte mercantil: Los avances de las matemáticas, ligados a las necesidades de los mercaderes-banqueros, determinan la proliferación en el siglo XVI de obras de aritmética práctica que incluyen el cálculo comercial.
- La Escuela de Salamanca: Las obras de Azpilcueta, Soto, Molina, etc., ilustran el florecimiento de una corriente de pensamiento que aborda asuntos y formula teorías que anticipan los desarrollos de la economía moderna.
- Los arbitristas: Desde finales del siglo XVI, diversos autores (Ortiz, Moncada, Olivares, etc.) realizan los primeros análisis, de orientación mercantilista, sobre las causas de las dificultades económicas en la monarquía hispánica y sus posibles remedios.

- **Proyectistas e ilustrados:** El siglo XVIII conoce en sus inicios una prolongación de las ideas mercantilistas con autores como Uztariz y Ulloa. Posteriormente se incorporan las nuevas ideas de los fisiócratas, de Cantillon o de Smith en los escritos de Campomanes, Jovellanos o Cabarrús.

El Fondo de Especial Valor, formado por unos 16.000 ejemplares publicados entre los siglos XV y XIX, constituye una parte destacada de la colección de la Biblioteca, de gran interés para el estudio de la historia de la economía y el derecho en España. Su consulta está reservada, por necesidades de conservación, a los investigadores, por lo que este tipo de exposiciones suponen una magnífica oportunidad para que cualquier interesado o curioso pueda conocer de primera mano parte del patrimonio bibliográfico conservado por el Banco de España. A la vista de la buena acogida que tuvo entre el público visitante, se prevé organizar con cierta periodicidad otras exposiciones semejantes.



Detalle de una de las vitrinas de la exposición «Tesoros de la Biblioteca».

suministrando libros y artículos a otras bibliotecas e instituciones, a través del servicio de préstamo interbibliotecario.

Las colecciones se incrementaron en 1.234 monografías, un 36 % de las cuales lo fueron en formato de libro electrónico. En 2019, además de adquirir 453 títulos de libros electrónicos a perpetuidad, se suscribió el acceso a una colección de 1.450 títulos de matemáticas bajo un modelo (*Evidence Based Acquisition*) que permite durante un año el acceso a toda la colección y, al finalizar ese período, formalizar la adquisición definitiva de los títulos más demandados.

En relación con el rendimiento de las colecciones, se mantuvo la tendencia al uso creciente de los recursos de información en formato electrónico, sobre todo en el caso de los *e-books*, que se incrementó un 11 %, hasta las 20.719 descargas. En el caso de artículos de revistas y bases de datos, el nivel de uso fue similar al del año anterior (35.001 descargas y 7.706 ejemplares impresos).

Los trabajos realizados en 2019 sobre el Fondo de Especial Valor han supuesto la intervención sobre un total de 376 volúmenes para recuperar su plena usabilidad y asegurar su conservación a largo plazo, y la digitalización de 120.000 páginas correspondientes a 615 obras, con lo que el total de volúmenes digitalizados del fondo de la Biblioteca alcanzó los 4.395.

## 5 ATENCIONES BENÉFICO-SOCIALES Y CULTURALES

El Banco de España cuenta con el denominado «Fondo de Atenciones Benéfico-Sociales» (FABS), creado en virtud de la Ley 192/1964, de 24 de diciembre, sobre aplicación de los beneficios anuales del Banco de España. Entre sus distintas previsiones, esta ley dispone que el Banco podrá destinar determinados importes económicos en concepto de atenciones benéfico-sociales, una vez que se deduzcan de sus beneficios brutos los gastos generales, los de administración y los financieros.

La normativa de desarrollo de la citada ley prevé que la dotación para atenciones benéfico-sociales del Banco de España no podrá exceder del 1 % de los beneficios netos del Banco de cada ejercicio. Las aportaciones realizadas con cargo al FABS han de destinarse a la satisfacción gratuita de finalidades intelectuales, culturales o sociales, entre las que destacan la investigación económica, la educación financiera, los fines sociales y humanitarios, así como la cultura.

La concesión de este tipo de ayudas se rige por los principios de adecuación a los fines del FABS; utilidad económica, social, cultural o transversal de los proyectos; transparencia; relevancia académica, social o cultural de los beneficiarios; y, en el caso de las ayudas a la investigación económica, la concurrencia competitiva. Antes de ser aprobadas, las propuestas de aportación con cargo al FABS son analizadas por un comité interno, que las valora, teniendo en cuenta los planes anuales adoptados al respecto.

Desde 2019, las ayudas con cargo al FABS se clasifican en tres categorías, en función de la finalidad a la que se destinan: i) investigación y análisis económico; ii) actividades educativas y culturales, y iii) asistencia social y humanitaria.

En dicho ejercicio se concedieron ayudas por importe total de 2.129.940 euros, destinadas en un 82 % a finalidades relacionadas con la investigación y el análisis económico, un 13 % a la asistencia social y humanitaria, y un 5 % a actividades educativas y culturales.

La información relativa a las aportaciones autorizadas con cargo al FABS se publicita en el Portal de Transparencia del Banco de España, con indicación del importe autorizado. A continuación se indican algunas de las ayudas más relevantes correspondientes a 2019:

- Entre las contribuciones destinadas a «investigación y análisis económico» en jornadas sobre aspectos económicos o financieros, destacan las aportaciones dedicadas a las becas de ampliación de estudios para titulados universitarios que concede el Banco de España.

- Entre las ayudas enmarcadas en la categoría de «actividades educativas y culturales», destacaron las contribuciones para el cumplimiento de los fines de la Fundación Princesa de Asturias, así como de actividades o actuaciones de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas.
- Entre aquellas que se clasifican como «ayudas para asistencia social y humanitaria», cabe resaltar las que se destinaron a la Asociación Española contra el Cáncer, a la Fundación Cruz Roja Española o a la Fundación Reina Sofía; o las contribuciones a las actividades asistenciales de la Asociación de Jubilados.

## 6 INICIATIVAS INTERNAS RELATIVAS A LA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

El año 2019 ha sido particularmente significativo en lo que se refiere a la sostenibilidad medioambiental en el Banco de España. Se han tomado importantes decisiones, como la creación de una nueva función de coordinación de la gestión medioambiental. Se trata de una función transversal a las diferentes áreas del Banco, cuya puesta en marcha responde al compromiso de esta institución con la reducción de su huella ambiental, y la lucha contra el cambio climático, con los siguientes objetivos principales:

- Impulsar la sostenibilidad medioambiental en el Banco de España.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa medioambiental local, autonómica y europea.
- Coordinar y homogeneizar las actividades del Banco de España encaminadas a minimizar el impacto medioambiental y a establecer objetivos en esta materia.
- Identificar y promover medidas de sostenibilidad medioambiental, velar por su cumplimiento y analizar el impacto de sus actuaciones.
- Coordinar con las unidades administrativas responsables la realización periódica de estudios, mediciones e informes en el área medioambiental.
- Realizar acciones de concienciación del personal y promover el cambio hacia comportamientos sostenibles por parte de todos los miembros de la organización interna, así como de los colaboradores externos (subcontratas), por medio de seminarios formativos, campañas específicas, conferencias y foros participativos, entre otros.

Igualmente, es de destacar que durante los últimos años se han venido implantando acciones que promueven la sostenibilidad medioambiental, entre las que se podrían incluir las siguientes:

- Eficiencia energética: se han realizado proyectos de actualización de iluminación convencional a led y de renovación de equipos de refrigeración, calefacción y producción de agua que han reducido el consumo energético de los edificios y, en consecuencia, la huella de CO<sub>2</sub>.
- Gestión de residuos: diferentes actuaciones para la eliminación de residuos plásticos, clasificación de los residuos y posterior tratamiento por gestores autorizados.

- Inclusión de gestión medioambiental en las licitaciones: con carácter general, en las licitaciones más recientes se están introduciendo criterios medioambientales en relación con el cumplimiento de la normativa vigente al respecto, la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente y no tóxicos para las personas, la separación y la gestión de residuos que se generen, la formación del personal para que realice correctamente, entre otras cosas, la gestión de los residuos, etc.

El Banco de España se encuentra comprometido, en el ámbito de su funcionamiento interno, con la lucha contra el cambio climático, e incorpora distintas actuaciones que tienen por objeto promover la sostenibilidad y una mejora de la gestión medioambiental.

## 7 OTRAS ACTUACIONES

Además de las anteriores, el Banco de España también realiza otra serie de actuaciones que repercuten directamente en la esfera social. Así, cuenta con un programa de donación de equipamiento informático, en perfecto estado y totalmente amortizado, que dona a distintas instituciones sin ánimo de lucro.

En el ejercicio 2019, el número de equipos donados en este contexto se elevó hasta 171, esencialmente a colegios y a institutos públicos.

Asimismo, y por lo que se refiere a medidas que pueden incidir en una mejora en el desarrollo de sus empleados, el Banco de España cuenta con iniciativas que pretenden fomentar hábitos de vida saludable, entre las que se encuentran la organización de charlas y de actividades de formación en los ámbitos de la salud física y emocional de los trabajadores, y la denominada «Escuela de Espalda» (que abarca la fisioterapia y clases de pilates), así como el asesoramiento médico en temas de nutrición.

Además, existe el Club Deportivo y Cultural de Empleados del Banco de España (CDCEBE), registrado en el Registro de Entidades Deportivas de la Comunidad de Madrid como club deportivo básico, y que tiene como misión principal que los socios realicen actividades juntos para permitir mejorar las relaciones informales y fomentar el espíritu de equipo entre los empleados. Por ello, de manera habitual, en el Club se llevan a cabo distintas actividades, que se agrupan en un total de 21 secciones deportivas y culturales.

Las secciones son dirigidas por los delegados, quienes, de una manera altruista y junto con sus colaboradores, diseñan y organizan las actividades, abiertas a todos los socios que lo deseen. Asimismo, los equipos del Club participan en competiciones y ligas de las especialidades deportivas con sección, a escala local, regional y nacional, lo que favorece la afiliación de los socios en las distintas federaciones deportivas regionales y/o nacionales.

Las actividades culturales son también muy numerosas, como visitas a museos, cursos, música, excursiones culturales, teatro y fotografía.

También cabe destacar la gran participación del Club en los eventos internacionales deportivos y culturales que se celebran todos los años, donde concurren diversos clubes de otros bancos centrales europeos.

