

# Capítulo 2

---

## **Transparencia, rendición de cuentas y relación con la ciudadanía**

## El Banco de España de cerca



### COMPROMISO

Fomento de la transparencia con el fin de fortalecer la confianza de la ciudadanía, trabajando para ello de forma innovadora, ágil y con visión de futuro



### CERCANÍA

Presencia en redes sociales (Instagram, X, LinkedIn, Bluesky y YouTube). En 2024, publicación de 32 entradas en el blog del sitio web del Banco de España



### EFICIENCIA

Revisión constante de las actuaciones del Banco por parte de la Oficina Independiente de Evaluaciones para asegurar su mejora continua



### APERTURA

Comparecencias periódicas del gobernador ante las Cortes Generales, presentación de informes, organización de conferencias y exposiciones del patrimonio histórico



### EDUCACIÓN FINANCIERA

Mejora de los conocimientos prácticos sobre finanzas de la sociedad mediante el Plan de Educación Financiera y otras iniciativas



### DATOS

Diseño e implementación, por parte de la Oficina del Dato, de una estrategia de datos destinada a maximizar su valor

## 1 La transparencia como motor de cambio y mecanismo de rendición de cuentas

La transparencia es un principio fundamental que guía todas las actividades del Banco de España. El compromiso con este principio está integrado en su cultura institucional. Además, la transparencia ayuda a transformar la institución para potenciar sus vínculos con la sociedad a la que sirve.

Este compromiso se reforzó con la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Ley de Transparencia). En cumplimiento de esta ley, el Banco de España creó el [Portal de Transparencia](#), donde se puede consultar información pública de interés. También estableció un [procedimiento para que cualquier persona pueda solicitar información pública de la institución](#).

La transparencia ha evolucionado desde la aprobación de la mencionada ley, impulsada por la creciente demanda de información por parte de la ciudadanía y las numerosas iniciativas promovidas a nivel nacional e internacional. Ya no es suficiente con difundir información: es necesario asegurar una comunicación clara y abierta e implementar mecanismos efectivos de rendición de cuentas.



Vista de la sede central del Banco de España.

El Banco de España trabaja en estos sentidos. Por un lado, **rinde cuentas a través de mecanismos de muy diferente naturaleza**. El Portal de Transparencia, las comparecencias e intervenciones públicas de altos cargos de la institución, las evaluaciones externas a las que somete las actividades que desarrolla, las solicitudes de acceso a información pública a las que responde y la publicación de informes y memorias son mecanismos de rendición de cuentas que permiten a la sociedad conocer la institución y examinar su actividad. Entre estas publicaciones destaca el *Informe Institucional*, que desde 2016 ofrece una visión global de su organización, de su estructura y de las distintas funciones que desarrolla, así como un resumen de las actividades más relevantes realizadas durante el año e información sobre su situación económico-financiera. A diferencia de las publicaciones más técnicas, está diseñada para ser accesible y comprensible para todos y permite dar a conocer de manera cercana la labor que el Banco desempeña en beneficio de la sociedad. Por otra parte, el Banco de España también trabaja en **comunicar de forma más clara** para garantizar que la información llegue de manera precisa y comprensible a toda la ciudadanía.

La rendición de cuentas, en definitiva, se convierte en una herramienta fundamental para mantener la confianza y el compromiso con la sociedad, a la vez que garantiza una interacción con la ciudadanía.

**El compromiso del Banco de España con la transparencia** se manifestó en el **primer plan estratégico** de la institución, que estuvo vigente hasta 2024. En dicho plan, la transparencia fue considerada uno de los cinco valores fundamentales para guiar el comportamiento de la institución, lograr su cohesión interna y construir una sólida reputación de cara al exterior.

En el marco estratégico que guiará el diseño y la ejecución del **nuevo plan estratégico** del Banco de España, aprobado a finales de 2024 y que estará vigente hasta 2030, la rendición de cuentas es uno de los valores que inspiran y orientan el comportamiento de la institución y su consolidación como una entidad transparente, cercana a la sociedad y que genera confianza (el objetivo que se desea alcanzar). Las claves para conseguirlo serán la adopción y el impulso de los canales de comunicación y diálogo con la ciudadanía.

El Banco de España ya ha puesto en marcha esta renovación estratégica.

A finales de 2024 se creó una **nueva Dirección General de Relaciones Institucionales, Europeas y Transparencia**, que integra el nuevo Departamento de Transparencia y Comunicación. Este departamento agrupa las áreas del Banco que se relacionan directamente con la sociedad: la División de Comunicación informa sobre las acciones del Banco, mientras que las divisiones de Transparencia, de Educación Financiera y de Publicaciones, junto con la Sede Electrónica, el Archivo y la Biblioteca, también desarrollan tareas dirigidas a la ciudadanía. Aunar todas ellas en un solo departamento permitirá generar sinergias que reforzarán el contacto con la sociedad.

Además, el Banco de España está enfocado en compartir la riqueza de su patrimonio con los ciudadanos a través de exposiciones y del Repositorio Institucional. Como también lo está en

difundir publicaciones e impulsar acciones que expliquen, de modo sencillo y accesible, temas complejos que se suelen tratar en documentos analíticos y de investigación. Ello exige explorar nuevas herramientas y formatos que respondan a las demandas del público, comunicando los mensajes de la mejor manera posible. Por esta razón, **desde el mes de noviembre de 2024 el Banco de España está presente en Instagram con el perfil @bancodeespana** y a principios de 2025 se lanzó un pódcast para llegar al público mediante un lenguaje cercano.

Para profundizar en mayor medida en la rendición de cuentas, el banco de España **lleva a cabo evaluaciones independientes de sus actividades y funciones**. Estas evaluaciones son útiles tanto desde el punto de vista interno, al integrarse sus conclusiones en la posterior toma de decisiones, como externo, dado que fortalecen la transparencia, la independencia y la rendición de cuentas. A este respecto, conviene subrayar que los **informes emitidos por los expertos independientes** se publican en el sitio web institucional.

De igual modo, se ha creado un grupo de trabajo que elaborará un estudio sobre la independencia, la autonomía, la transparencia y la rendición de cuentas del Banco de España, en el marco de una reflexión sobre la [Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España](#) (Ley de Autonomía).

La transparencia es, para el Banco de España, no solo un compromiso, sino un principio que preside y guía su trabajo diario y que actúa como fuerza impulsora de cambio: promueve su transformación y fomenta la innovación, esenciales para edificar una institución abierta, a la vez que garantiza su rendición de cuentas y su independencia. Todo ello con el objetivo último de fortalecer la confianza de la ciudadanía, que es su razón de ser.

## 2 Transparencia

### 2.1 Portal de Transparencia

El **Portal de Transparencia** es una ventana abierta a la información pública de la institución.

Este portal se creó tras la entrada en vigor de la Ley de Transparencia. La vocación de transparencia del Banco llevó a enriquecerlo con otros contenidos publicados voluntariamente por la institución, al considerar que podían resultar de interés para la ciudadanía. Como información de carácter voluntario se publican, entre otros, las agendas del gobernador y de la subgobernadora, los códigos de conducta de los órganos rectores y del personal, numerosa información sobre nuestro patrimonio histórico-artístico o el programa anual de evaluación de las actuaciones del Banco de España.

En el Portal de Transparencia, la información se organiza en tres bloques temáticos:

- El primero, «**Información institucional y de planificación**», ofrece una visión completa de la institución, incluidas sus funciones, su estructura organizativa y sus marcos de actuación. Entre otras informaciones, se pueden consultar las agendas del gobernador y de la subgobernadora, los planes y programas del Banco, los códigos de conducta y las iniciativas realizadas en el ámbito de la responsabilidad social institucional.



Detalle de la vidriera del patio de operaciones de la sede central del Banco de España.

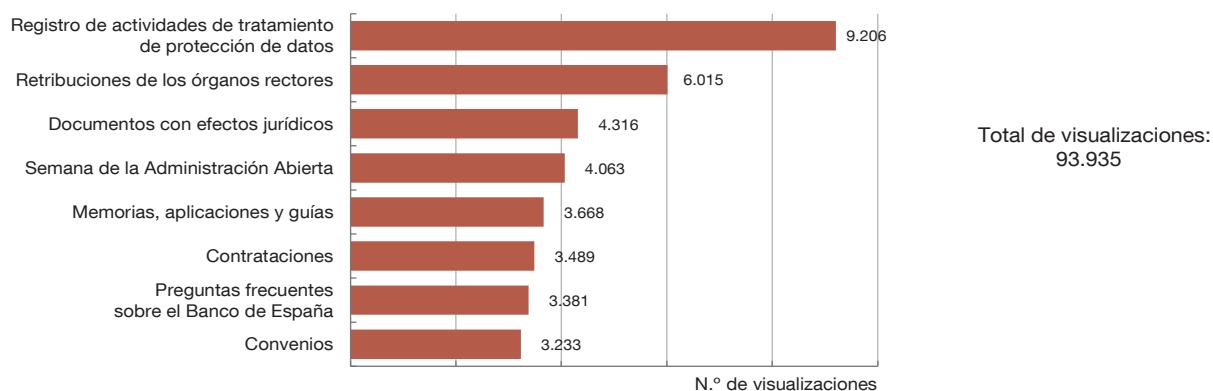
- El segundo bloque, «**Información económica**», es un espacio dedicado a la transparencia económica y presupuestaria. En esta sección se puede encontrar información sobre los contratos y los convenios, las retribuciones de los órganos de gobierno y los altos cargos, las cuentas anuales de la institución, su patrimonio histórico-artístico o la gestión de sus recursos materiales. En el **recuadro 2.1** se proporciona más información sobre los convenios suscritos por el Banco de España y su registro.
- El tercero, «**Información de relevancia jurídica**», está dedicado al ámbito jurídico y normativo y facilita el acceso a toda la documentación correspondiente a la actividad reguladora del Banco. Así, pueden consultarse las circulares aprobadas y los documentos sometidos a consulta pública, junto a otras publicaciones elaboradas por la institución.

En caso de no localizarse la información buscada en el portal, se puede presentar una solicitud de acceso a información pública del Banco de España. Todas las personas tienen derecho a acceder a cualquier información pública (contenidos o documentos) que obre en poder del Banco de España y que haya sido elaborada u obtenida en el ejercicio de sus funciones públicas. En el **recuadro 2.2** se facilita información complementaria sobre la gestión del derecho de acceso durante el ejercicio 2024.

El Portal de Transparencia incluye un apartado de «**Preguntas frecuentes**», sobre temas relativos al Banco de España y sobre transparencia, que recoge las dudas que personas interesadas han planteado a la institución. También se puede consultar el resultado de las **evaluaciones realizadas por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno al Banco de España** sobre la aplicación de la Ley de Transparencia.

Durante 2024, el Portal de Transparencia registró un extraordinario incremento de las visitas, debido fundamentalmente a la celebración de la Semana de la Administración Abierta en el mes de junio. En el gráfico 2.1 se recogen las páginas más visitadas en 2024.

Gráfico 2.1  
Páginas más visitadas del Portal de Transparencia



FUENTE: Banco de España.

El compromiso del Banco de España con la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad no solo responde a las obligaciones que la normativa impone, sino que constituye el eje central de su actuación.

Por ello, con el fin de reforzar la transparencia institucional, tanto el gobernador como la subgobernadora realizan numerosas intervenciones públicas en diversos foros y organismos, que están disponibles en el sitio web del Banco de España. Asimismo, tal como se ha señalado, [sus agendas se publican mensualmente en el Portal de Transparencia](#).

En 2024 finalizaron los mandatos de Pablo Hernández de Cos como gobernador y de Margarita Delgado como subgobernadora del Banco de España, que fueron reemplazados en sus cargos por José Luis Escrivá y Soledad Núñez, respectivamente. En los siguientes epígrafes se resumen sus comparecencias ante las Cortes Generales y algunas de sus intervenciones más importantes en foros nacionales e internacionales.



Los vídeos sobre transparencia están disponibles en el [Portal de Transparencia](#) del Banco de España.

## 2.2 Comparecencias ante el Parlamento

Las comparecencias ante las Cortes Generales constituyen uno de los principales mecanismos de rendición de cuentas del Banco de España. **El gobernador, representante de la institución ante las Cortes Generales, comparece periódicamente ante el Congreso y ante el Senado.**

De acuerdo con la Ley de Autonomía del Banco de España, el gobernador presenta ante las Cortes Generales el *Informe Anual*, que examina la evolución y los principales retos de la economía española.



Comparecencias del exgobernador, Pablo Hernández de Cos (izquierda), y del gobernador, José Luis Escrivá (derecha), ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados.

El 7 de mayo de 2024, el exgobernador Pablo Hernández de Cos compareció ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados para presentar el *Informe Anual correspondiente a 2023*. En su intervención, analizó la situación de la economía española en el contexto global, las perspectivas de evolución futura y los riesgos y desafíos a los que se enfrenta. También ofreció una serie de recomendaciones de política económica para abordar los retos que afrontan las economías de la Unión Europea (UE) y la española.

Adicionalmente, el gobernador del Banco de España, como máximo representante de la institución, puede comparecer voluntariamente ante el Parlamento para exponer algún tema de interés.

En este sentido, el 21 de noviembre de 2024, el actual gobernador, José Luis Escrivá, con motivo de su reciente nombramiento, compareció ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados para *informar sobre las líneas generales de su mandato*. El gobernador expuso ante la Cámara Baja los retos que deberá abordar la institución en los próximos seis años. También describió los objetivos que se perseguirán para ganar en eficiencia y en innovación, así como para fortalecer la apertura, la transparencia y la rendición de cuentas del Banco de España, con el fin de acercar la institución a la ciudadanía.

### 2.3 Otras intervenciones públicas

Durante el año 2024, la institución estuvo representada por sus máximos responsables en numerosos foros, tanto nacionales como internacionales. En las figuras 2.1 y 2.2 se recogen algunas de sus intervenciones más destacadas.

Figura 2.1

**Intervenciones públicas del exgobernador Pablo Hernández de Cos y de la exsubgobernadora Margarita Delgado**

En 2024, el exgobernador participó en numerosos foros internacionales. Sus intervenciones más relevantes fueron las siguientes:

- Conferencia sobre el impacto macroeconómico del cambio climático, organizada por el Bank Al-Maghrib.
- **VIII Conference of Mediterranean Central Banks**, sobre los retos de los bancos centrales en tiempos de incertidumbre.
- Discurso de apertura de la **5th Conference on Diversity, Equity and Inclusion in Economics, Finance, and Central Banking**, organizada por el Banco de España junto con el Banco de Canadá, el Banco de Inglaterra, la Junta de Gobernadores de la Reserva Federal y el Banco Central Europeo (BCE).
- Intervención en el debate sobre la transmisión de la política monetaria y el sistema bancario, en el marco del evento **The ECB and Its Watchers XXIV**, impulsado por el Institute for Monetary and Financial Stability y la Goethe-Universität.

Por otro lado, desde una perspectiva nacional, destacó su participación en los siguientes eventos:

- 14.ª edición del Spain Investors Day.
- X Foro de Innovación Turística Hotusa Explora.
- V Foro Internacional Expansión.
- Conmemoración del 50 aniversario de CUNEF.
- Foro Jóvenes en Perspectiva. **Capacidades económicas de la juventud española**, organizado por el Centro Reina Sofía-FAD Juventud.

Igualmente, en 2024, la exsubgobernadora intervino en diversos eventos internacionales. Destacó su participación en los siguientes paneles:

- «Green transition and the future patterns of capital flows and global liquidity», en el acto **Bretton Woods @80 and Austria's IMF Membership @75**, organizado por el Oesterreichische Nationalbank.
- «10 years of the single supervisor: looking back and ahead», con ocasión de la celebración del 10.º aniversario del Mecanismo Único de Supervisión (MUS).
- «Addressing supervisory challenges through enhanced collaboration», en la **conferencia internacional conjunta del BCE y la Autoridad Bancaria Europea**.



En el plano nacional, destacan sus intervenciones en los siguientes foros:

- **Foro El Confidencial-PIMCO**, sobre los retos y oportunidades del sector bancario.
- Mesa redonda «Perspectiva de la IGAE desde entidades con funciones relacionadas», durante el acto de inauguración del **150 Aniversario de la Intervención General del Estado**.
- Evento organizado por la Comisión Europea en España sobre la implementación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia en nuestro país.
- Encuentro de la Asociación de Periodistas de Información Económica (APIE), organizado en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, sobre la situación económica y las perspectivas del sector bancario español.

FUENTE: Banco de España.

Figura 2.2

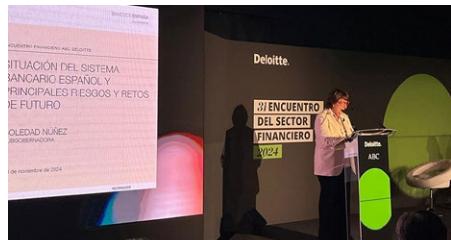
**Intervenciones públicas del gobernador José Luis Escrivá y de la subgobernadora Soledad Núñez**

A partir de su toma de posesión en el mes de septiembre, el gobernador José Luis Escrivá participó en diversos eventos nacionales e internacionales. Desde una perspectiva internacional, cabe destacar su presencia en los siguientes:

- **Green Swan Conference 2024**, sobre los efectos económicos de los riesgos climáticos, coorganizada por el Banco de Pagos Internacionales, el Banco de Japón, el Banco de España y la Network for Greening the Financial System.
- **Reunión anual de miembros** del Institute of International Finance.

En el ámbito nacional, intervino en los siguientes actos:

- **Convención Anual de la Asociación de Mercados Financieros**, con una conferencia sobre la normalización de la política monetaria del BCE.
- **Jornadas de Información Macroeconómica 2024**, organizadas por la APIE, con una intervención sobre los efectos de la DANA en el sistema financiero y en la economía.
- Sesión «La Unión Monetaria ante los retos de estabilidad, el crecimiento y la competitividad de la economía europea» del **Foro La Toja-Vínculo Atlántico 2024**.
- Clausura del **XV Encuentro Financiero. Sector Bancario**, organizado por KPMG y **Expansión**.



Por su parte, la actual subgobernadora del Banco de España, Soledad Núñez, intervino en varios foros nacionales. Destacan los siguientes:

- **XXIX Encuentro de Economía en S'Agaró**, sobre el crecimiento sostenible y el contexto bancario europeo.
- Sesión titulada «España, líder europeo en finanzas y seguros», en el **IV Congreso Nacional de la Sociedad Civil**.
- **31 Encuentro del Sector Financiero**, organizado por ABC y Deloitte, sobre la transformación del sector financiero y las estrategias para una banca sostenible.

**FUENTE:** Banco de España.

### 3 Publicaciones

#### 3.1 Informes, memorias y otras publicaciones anuales

El Banco de España difunde periódicamente diversas publicaciones. Algunas de las más importantes, de carácter anual, aparecen recogidas en la figura 2.3.

Figura 2.3  
Principales publicaciones anuales

#### INFORMES Y MEMORIAS ANUALES



##### Informe Anual

- Analiza la evolución de la economía española e internacional.
- Destaca los principales riesgos y vulnerabilidades de la economía española en el corto y largo plazo.



##### Cuentas Anuales

- Incluyen el balance, la cuenta de resultados y la memoria explicativa.
- Se elaboran según las normas y principios contables internos del Banco de España, basados en la normativa contable del Sistema Europeo de Bancos Centrales.



##### Memoria de Reclamaciones

- Resume la actividad del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
- Incluye un análisis estadístico de los expedientes de reclamaciones y quejas tramitados, así como la normativa de transparencia y buenas prácticas aplicadas.



##### Aspectos climáticos de las carteras de inversión del Banco de España

- Desde su creación en 2023, incluye información financiera sobre aspectos climáticos de las carteras no relacionadas con la política monetaria.
- Contribuye a la transparencia al seguir las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures.



##### Informe Institucional

- Proporciona a los ciudadanos una visión completa de la organización, estructura y funciones del Banco.
- Resume las actividades más importantes realizadas durante el año.



##### Memoria de Supervisión

- Describe la organización de la supervisión.
- Explica las prioridades y estrategias adoptadas, las circulares del Banco de España y la participación en foros internacionales de regulación y supervisión bancaria.



##### Memoria de la Central de Información de Riesgos

- Resume la actividad de la Central de Información de Riesgos (CIR) del Banco de España.
- Se centra en los aspectos más relevantes de la información de riesgos crediticios y de los servicios prestados.

#### INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



##### Central de Balances

- Contiene datos agregados de los últimos diez años sobre sociedades no financieras y grupos empresariales españoles, tanto cotizados como no cotizados.
- Compara esta información con otras centrales de balances europeas.

Todas las publicaciones anuales se pueden consultar en el sitio web del Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

### 3.2 Otras publicaciones de carácter periódico

Junto con las publicaciones anuales mencionadas en el epígrafe anterior, se difundieron otros documentos, boletines y revistas de diferente periodicidad. En la figura 2.4 se presentan los más relevantes.

Figura 2.4  
**Otras publicaciones de carácter periódico**

#### ANÁLISIS ECONÓMICO E INVESTIGACIÓN



**Boletín Económico**

- Publicación trimestral.
- Examina la evolución macroeconómica de España.
- Contiene las «Proyecciones macroeconómicas e informe trimestral de la economía española», una lista cronológica de artículos analíticos sobre economía y finanzas, notas económicas publicadas en el sitio web del Banco a lo largo del trimestre y varios recuadros sobre temas económicos relevantes.



**Proyecciones macroeconómicas e informe trimestral**

- Analiza la evolución reciente de la economía, dentro del contexto internacional y del área del euro.
- Presenta una actualización de las proyecciones del Banco de España para la economía española en el año en curso y los dos años siguientes.

#### ESTABILIDAD FINANCIERA Y POLÍTICA MACROPRUDENCIAL



**Informe de Estabilidad Financiera**

- Publicación semestral (primavera y otoño).
- Examina los riesgos del sistema financiero español y la rentabilidad y solvencia de las entidades de depósito.
- Presenta las políticas y medidas macroprudenciales del Banco de España.



**Revista de Estabilidad Financiera**

- Publicación semestral.
- Sirve como plataforma para la comunicación y el diálogo sobre estabilidad financiera.
- Se centra en la política macroprudencial, la regulación y la supervisión.
- Es una publicación abierta, que incluye colaboraciones evaluadas anónimamente de investigadores y profesionales del sector financiero.

#### INFORMACIÓN ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN



**Boletín Estadístico**

- Publicación mensual.
- Recopila diversas estadísticas del Banco de España, un resumen de estadísticas generales del Instituto Nacional de Estadística y otros organismos públicos, y un conjunto de indicadores de otros países.



**Research Update**

- Publicación semestral en inglés, dirigida a la comunidad científica internacional.
- Resume las actividades de investigación del Banco de España.

**Todas las publicaciones periódicas se pueden consultar en el sitio web del Banco de España.**

FUENTE: Banco de España.

### 3.3 Otras publicaciones de carácter no periódico

El Banco de España publicó asimismo diversas obras de investigación y análisis económico en forma de documentos de trabajo, documentos ocasionales y artículos del *Boletín Económico*.

La serie de Documentos Ocasionales tiene como objetivo la difusión de trabajos realizados en el Banco de España, en el ámbito de sus competencias, que se consideran de interés general para el conocimiento de la economía española y de su entorno internacional.

El objetivo de la serie de Documentos de Trabajo es la difusión de estudios pertenecientes a las áreas de economía y finanzas realizados por investigadores del Banco de España. La publicación de los documentos de trabajo se produce después de haber superado un proceso de evaluación anónima.

La figura 2.5 muestra una selección de los documentos publicados en 2024.

Figura 2.5

**Selección de documentos de trabajo, documentos ocasionales y artículos del *Boletín Económico* publicados en 2024**

DOCUMENTOS DE TRABAJO			
	<b>2404. CBDC and the operational framework of monetary policy</b>		<b>2423. Sovereign uncertainty</b>
	<b>2405. Estimating individual responses when tomorrow matters</b>		<b>2433. The public-private wage GAP in the euro area a decade after the sovereign debt crisis</b>
DOCUMENTOS OCASIONALES			
	<b>2413. Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2022: métodos, resultados y cambios desde 2020</b>		<b>2432. El mercado del alquiler de vivienda residencial en España: evolución reciente, determinantes e indicadores de esfuerzo</b>
	<b>2430. El informe Letta: un conjunto de recetas para dinamizar la economía europea</b>		<b>2433. El mercado de la vivienda residencial en España: evolución reciente y comparación internacional</b>
ARTÍCULOS DEL <i>BOLETÍN ECONÓMICO</i>			
	<b>2024/T1. Artículo 07. La reacción de los hogares ante el repunte de los precios en España y en la UEM</b>		<b>2024/T3. Artículo 09. El impacto de las energías renovables sobre el precio mayorista de la electricidad</b>
	<b>2024/T2. Artículo 03. La reciente diversificación de los flujos turísticos internacionales hacia España</b>		<b>2024/T3. Artículo 10. Encuesta a las empresas españolas sobre la evolución de su actividad: tercer trimestre de 2024</b>
	<b>2024/T3. Artículo 06. Una caracterización de los flujos migratorios hacia España y otros países de la Unión Europea</b>		<b>2024/T4. Artículo 03. El auge del coche eléctrico en China y su impacto en la Unión Europea</b>
<p>Los documentos de trabajo, los documentos ocasionales y los artículos del <i>Boletín Económico</i> se pueden consultar en el sitio web del Banco de España, ordenados por fecha de difusión y/o por su contenido temático. También se pueden consultar en el Repositorio Institucional.</p>			

FUENTE: Banco de España.

## 4 Evaluaciones externas

En marzo de 2022, el Banco de España lanzó su Programa de Evaluaciones con el propósito de revisar y mejorar sus actividades, usar de manera eficiente los recursos públicos y aumentar la calidad de sus servicios. Dos años después, en septiembre de 2024, se creó la Oficina Independiente de Evaluaciones (OIE) para llevar a cabo evaluaciones objetivas, independientes y sistemáticas sobre cuestiones de relevancia para la misión y funciones del Banco. Su propósito es apoyar al Consejo de Gobierno del Banco de España en el cumplimiento de su responsabilidad de gobernanza institucional y supervisión del funcionamiento de la institución, promover una cultura de aprendizaje dentro del Banco y reforzar la credibilidad externa de la institución.

La figura 2.6 muestra la relación existente entre los objetivos de la OIE y los grupos de interés involucrados.

Figura 2.6  
Relación entre los objetivos de la OIE y los grupos de interés



FUENTE: Banco de España.

Desde el inicio del programa se han completado siete evaluaciones que afectan a distintas áreas del Banco de España y hay otra en curso, tal como aparece reflejado en el esquema 2.1.

**Esquema 2.1  
Plan de evaluaciones**

		Direcciones generales						
Plan de Evaluaciones	Evaluación	Relaciones Institucionales, Europeas y Transparencia	Estabilidad Financiera, Regulación y Resolución	Economía	Operaciones, Mercados y Sistemas de Pago	Supervisión	Conducta Financiera y Billetes	Estrategia, Personas y Datos
2022-2023	Actividades de difusión	✓						
	Investigación		✓	✓	✓			
	Proyecciones macroeconómicas			✓				
	Suptech					✓		✓
2023-2024	Supervisión de conducta						✓	
	Cooperación internacional	✓						
2024-2025	Marco de política macroprudencial		✓					
	Gobierno, gestión y uso del dato		✓	✓	✓	✓	✓	✓

FUENTE: Banco de España.

NOTA: Áreas principales evaluadas en color más fuerte y áreas secundarias en color más claro.

La figura 2.7 proporciona información adicional sobre la OIE y sus actividades mediante una entrevista a la directora de dicha oficina y otra a la directora del Departamento de Transparencia y Comunicación, área valorada en la evaluación externa de actividades de difusión.

Figura 2.7

**Entrevistas a la directora de la OIE y a la directora del Departamento de Transparencia y Comunicación****Entrevista a María Gutiérrez de Ojesto, directora de la OIE****1. ¿Qué tipo de evaluaciones realizáis?**

Realizamos tanto evaluaciones de funciones consolidadas como evaluaciones *early stage*, es decir, sobre funciones que están en proceso de implementación. La experiencia de otras oficinas, y la nuestra, muestran que es muy útil llevarlas a cabo, ya que ayudan a identificar oportunidades para corregir o mejorar funciones de manera temprana. Esto fomenta la cultura del aprendizaje en el Banco.

**2. ¿Cómo seleccionáis los temas de evaluación?**

Consideramos varios criterios como la relevancia estratégica, la representatividad de las áreas, las evaluaciones realizadas por otras oficinas de referencia o la transversalidad. También consultamos a los miembros del Consejo de Gobierno, a las direcciones generales y, si es necesario, a grupos de interés externos. Por otro lado, es fundamental contar con el compromiso del área evaluada para garantizar el éxito de la evaluación.

**3. ¿Cuáles son las principales conclusiones extraídas de las evaluaciones desarrolladas?**

En general, se destaca el buen trabajo del Banco de España en las áreas evaluadas. También se aportan buenas ideas para seguir reforzando estas áreas. Además, muchas recomendaciones se repiten en las distintas evaluaciones, especialmente las relacionadas con aspectos internos del Banco, como las personas, procesos, tecnología y comunicación. Por este motivo, nuestro nuevo plan estratégico va a tener un importante componente interno.

**4. ¿Cómo colaboráis con las áreas evaluadas?**

Durante el proceso de evaluación, la oficina se comunica de forma regular con representantes del área evaluada mediante reuniones periódicas. Esto ayuda a resolver cuestiones y a que dichos representantes estén informados sobre la evolución de la evaluación. Este mecanismo garantiza que las recomendaciones den respuesta a sus problemas. Una vez presentado el informe, la OIE ayuda a las áreas a decidir qué recomendaciones abordar y a convertir las propuestas de mejora en acciones transformadoras para la organización.

**5. ¿Cuál es el valor añadido que aporta una evaluación externa a un área en concreto?**

La participación de expertos externos de reconocido prestigio aporta una visión independiente y una nueva perspectiva sobre cómo desempeñar sus funciones, en línea con las buenas prácticas internacionales. Por otro lado, cuando los temas de evaluación son transversales, las evaluaciones fomentan la colaboración y cooperación con otras áreas, y ayudan a reducir la cultura de silos.

FUENTE: Banco de España.

Figura 2.7

## Entrevistas a la directora de la OIE y a la directora del Departamento de Transparencia y Comunicación (cont.)

## Entrevista a Ana Buisán, directora del Departamento de Transparencia y Comunicación, área valorada en la evaluación externa de actividades de difusión

**1. ¿Cómo habéis colaborado con la Oficina Independiente de Evaluaciones (OIE)?**

La evaluación de la difusión de las publicaciones económico-financieras fue previa a la creación de la OIE, pero recibió apoyo del equipo del Plan Estratégico 2024 que luego formó la oficina. La colaboración con la OIE ha sido fructífera, y fundamental en el seguimiento y la implementación de las recomendaciones (*comply or explain*), y ha contribuido decisivamente a la mejora y transformación de la difusión y comunicación en el Banco de España.

**2. ¿Qué ha aportado esta evaluación externa a tu área?**

La evaluación tuvo un impacto decisivo en la construcción de un marco de gobernanza que mejoró la coordinación de las acciones de comunicación y difusión del Banco de España. Estas acciones se han enmarcado en la primera estrategia de comunicación integrada para todo el Banco de España. Este proceso ha facilitado la creación del Departamento de Transparencia y Comunicación, que ha integrado las áreas más enfocadas al trato con la ciudadanía: Comunicación, Publicaciones, Educación Financiera, Transparencia y Archivos y Gestión Documental.

La evaluación, además, respaldó e impulsó las actividades de medición de impacto, cuyos resultados han derivado en recomendaciones para una selección más efectiva de las acciones de comunicación de los planes de acción anuales.

**3. ¿Cuál ha sido la acción con más impacto a partir de los resultados de la evaluación?**

Adicionalmente al refuerzo de la coordinación comentado en la respuesta anterior, en el plano más operativo, algunas de las recomendaciones de los evaluadores se han traducido en acciones muy concretas, que están teniendo buenos resultados. Destacaría

la creación del blog del Banco de España, una cuenta de investigación específica en X, la actualización del formato de algunas publicaciones (como los artículos del *Boletín Económico* o los «Proyecciones e informe trimestral») y el lanzamiento del formato pódcast.

**4. ¿Y el principal desafío al que os habéis enfrentado?**

El principal desafío radicaba en las carencias de coordinación en las acciones de difusión y comunicación de las diversas áreas implicadas, que empezaron a resolverse con el diseño de la estrategia de comunicación. Otro desafío importante es adaptar nuestra comunicación, dirigida tradicionalmente al público experto, a la demanda de públicos más amplios, de manera que se mantenga el rigor y se gane claridad y sencillez, sin multiplicar canales y formatos innecesariamente.

**5. ¿Qué os parecería hacer una actualización de la evaluación en unos años?**

Una actualización de la evaluación en unos años sería una gran oportunidad para valorar los cambios en transparencia y comunicación del Banco que queremos implementar. La OIE ofrece una revisión profunda y recomendaciones bien fundamentadas, lo que ha tenido un gran poder transformador para el Banco.

FUENTE: Banco de España.

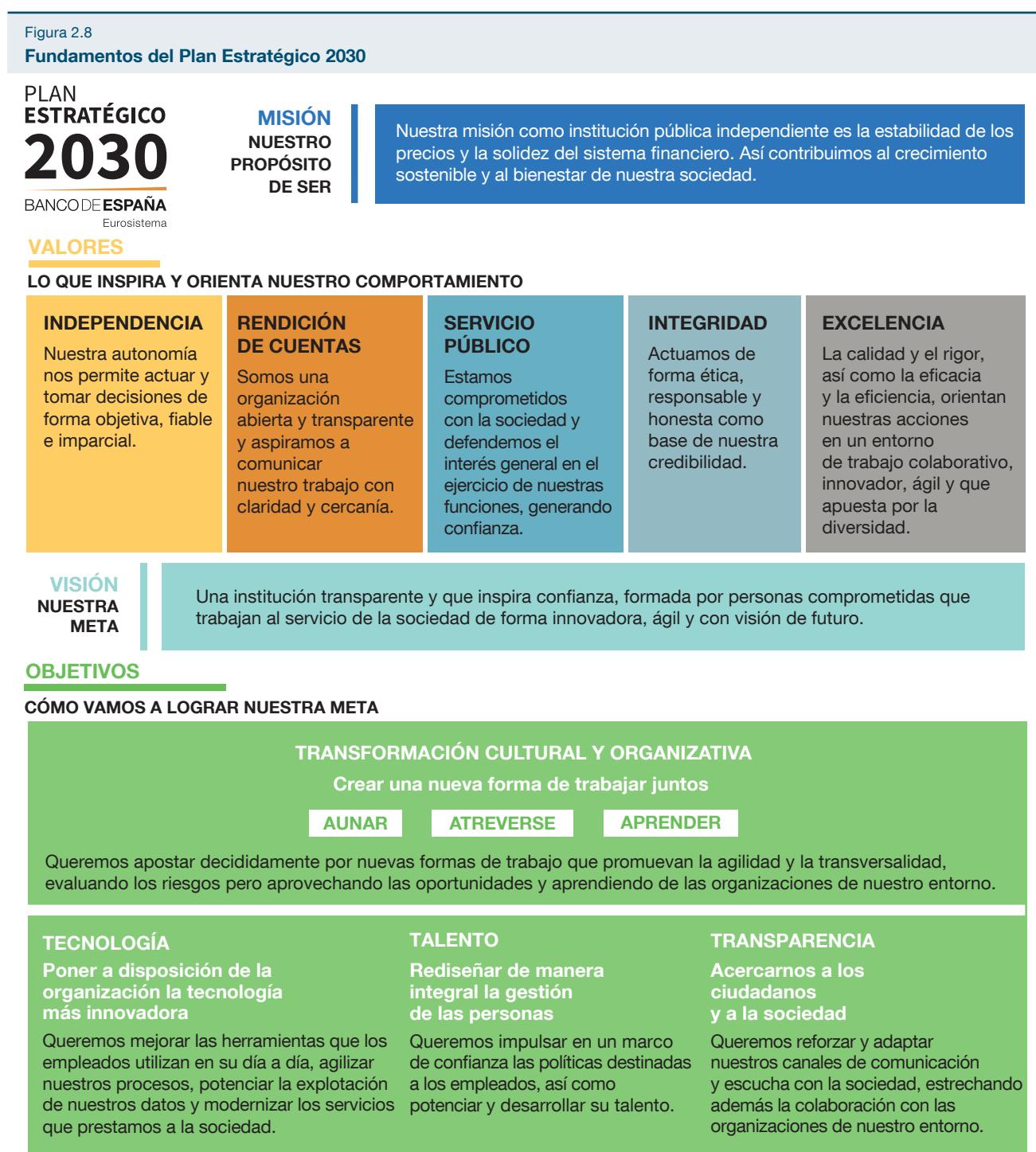


Más información sobre la Oficina Independiente de Evaluaciones del Banco de España en su sitio web.

## 5 Plan Estratégico 2030

A finales de 2024, el Consejo de Gobierno del Banco de España aprobó el marco estratégico que guiará el diseño y la ejecución del nuevo plan estratégico de la institución: el **Plan Estratégico 2030 (PE 2030)**. Este marco estratégico recoge la misión, los valores, la visión y los objetivos estratégicos del Banco de España a 2030.

La figura 2.8 muestra los fundamentos del futuro PE 2030.



FUENTE: Banco de España.

La innovación en el ámbito tecnológico tendrá un papel crucial en la transformación proyectada. El Banco de España ya ha iniciado el proceso de cambio; en el [recuadro 2.3](#) se recoge información sobre las herramientas tecnológicas, internas y externas, impulsadas por la institución.

## 6 Algunas acciones para fomentar el conocimiento del Banco de España

En 2024, dentro del Plan de Responsabilidad Social Institucional del Banco de España, se llevaron a cabo distintas iniciativas encaminadas a acercar la institución a la sociedad y promover un mayor conocimiento de sus funciones. Estas acciones incluyeron [jornadas de formación sobre finanzas, billetes y monedas](#) y la intervención del Banco en eventos de orientación universitaria para escolares y de orientación sobre carreras profesionales, así como en foros de empleo universitarios, tal como se menciona en el [epígrafe 3.3 del capítulo 1](#).

El Banco de España también participó en la Semana de la Administración Abierta, al tiempo que se organizaron actividades en las sucursales, se presentaron informes económicos en diversos foros fuera de Madrid y se realizaron visitas patrimoniales a la sede central de la institución.

Algunas de las acciones llevadas a cabo se resumen en el esquema 2.2.

Esquema 2.2

### Algunas acciones para fomentar el conocimiento del Banco de España



Semana de la Administración Abierta

- **Participación:** el Banco de España participó por tercer año consecutivo.
- **Jornadas de puertas abiertas:** del 10 al 14 de junio, el Banco de España abrió sus puertas a la ciudadanía.
- **Eventos:** 74 talleres en Madrid y en 14 sucursales.
- **Tipos de talleres:** sobre las funciones, actividades y estadísticas del Banco de España y sobre la importancia de su biblioteca. También sobre temas actuales como los activos digitales, la inflación y el sector fintech. Además, se presentaron las oportunidades profesionales en la institución, se enseñó a identificar billetes auténticos y se abordaron temas de educación financiera.
- **Asistencia:** más de 2.000 personas descubrieron más sobre el Banco de España.



Actividades en las sucursales

- **Visitas institucionales:** 284 representantes de Administraciones Públicas, universidades, colegios profesionales y agentes empresariales visitaron las sucursales.
- **Actos singulares:** 50 eventos en 14 sucursales, incluyendo presentaciones de informes y memorias anuales, encuentros con jueces y magistrados, conferencias y eventos internacionales.
- **Participación en la Global Money Week, el Programa de Banca Central y Supervisión y los talleres hazQTREnte:** con la asistencia de 950, 16.600 y 2.750 personas, respectivamente.
- **Participación en Open House Madrid:** en 3 sucursales, con casi 800 participantes.



Presentación de informes económicos en distintos puntos de España

- **Informes presentados:** *Informe Anual*, informes trimestrales y proyecciones.
- **Lugares:** 8 ciudades.
- **Presentaciones en universidades:** en Granada, Santiago de Compostela, Castellón, Pamplona, Las Palmas de Gran Canaria, Toledo y València, con la asistencia de 430 personas.
- **Encuentros institucionales:** con representantes de sectores sociales de las Administraciones Públicas, representantes sindicales, autoridades académicas y miembros de asociaciones empresariales y económicas. Asistieron 100 personas en ocho provincias.



Visitas patrimoniales

- **Programa de visitas:** guiadas y gratuitas, de octubre a junio, en Madrid. Las visitas a la sede de Madrid son de carácter patrimonial.
- **Visitantes:** más de 5.848 en 2024.
- Participación con el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid en la **Semana de la Arquitectura**, en **Open House Madrid** y en el programa **Madrid Otra Mirada** del Ayuntamiento de Madrid.

FUENTE: Banco de España.



Más información sobre el [programa de visitas guiadas a los edificios del Banco de España](#) en la sección «Para el ciudadano» de su sitio web.

## 7 Educación financiera

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### ¿En qué consiste?



La educación financiera es una actividad que pretende que la ciudadanía entienda mejor la economía y las finanzas y pueda tomar mejores decisiones relativas a su dinero.

#### ¿Por qué es importante?

La educación financiera es importante porque tomar buenas decisiones en la gestión de las finanzas personales contribuye al bienestar financiero de la ciudadanía, reduce el riesgo de exclusión financiera y la conflictividad entre los agentes y, en definitiva, favorece la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

#### ¿Qué hace el Banco de España?

El Banco de España tiene dos funciones en este ámbito. Por una parte, ejerce su papel de orientador de la estrategia nacional de educación financiera a través de su participación en el Plan de Educación Financiera (PEF). Por otra, desarrolla múltiples acciones formativas en materia de finanzas personales, política monetaria y educación económica, además de difundir contenidos para colectivos vulnerables.

#### ¿Cuál es el objetivo?

Contribuir al aumento del bienestar financiero de la ciudadanía y a la estabilidad del sistema, mediante acciones que acerquen el Banco de España al público en general.

### 7.1 El Banco de España y el impulso de la educación financiera

Aprender sobre economía y finanzas básicas nos ayuda a manejar nuestro dinero en diferentes momentos de nuestra vida, mejorando con ello nuestro bienestar financiero. Asimismo, conocer los principios básicos de la economía y la política monetaria nos ayuda a comprender las medidas que adopta el Banco de España para mantener la estabilidad financiera y cómo afectan a la ciudadanía. Esto redonda en una mayor confianza en el sistema financiero y contribuye así a su estabilidad y adecuado funcionamiento.

Las últimas ediciones de la [Encuesta de Competencias Financieras \(ECF\)](#) elaborada por el [Banco de España](#) y del informe [PISA-Competencia Financiera](#) muestran que, pese a algunos avances en conocimiento financiero, queda mucho por hacer. Según los resultados de la ECF, solo un 19 % de los encuestados respondieron correctamente a las tres preguntas sobre inflación, tipo de interés compuesto y diversificación del riesgo en el año 2021, frente a un 18 % en el año 2016. El cuestionario de la encuesta nos permite comparar las respuestas obtenidas en España con las de otros países que participan en encuestas equivalentes coordinadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Los conocimientos financieros de la población adulta en España (66 puntos de 100 en la escala de la OCDE) se sitúan levemente por encima de la media de los países integrantes de esta organización (63 puntos) y próximos o superiores a la media de otros países de nuestro entorno, como Francia (66), Italia (53) o Portugal (61). Sin embargo, el nivel de conocimientos es sensiblemente inferior al de Alemania (85), que registra la puntuación más elevada entre los países europeos que participan

en la encuesta. Estos resultados señalan la necesidad de seguir trabajando para extender los conocimientos económicos y financieros.

El Banco de España está comprometido con el objetivo de extender la educación financiera y económica. Con este fin, trabaja en dos líneas: sus proyectos propios y los que se enmarcan en el PEF.

Desde 2008, el Banco de España es promotor del PEF junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Esta labor se desarrolla a través de la marca [Finanzas Para Todos](#) y se formaliza en convenios periódicos. En el convenio más reciente, para el período 2022-2025, se ha incorporado como promotor el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. De este modo, las tres principales autoridades económicas y financieras del país promueven esta estrategia nacional de educación financiera.

El PEF orienta y promueve la acción divulgativa de una [red de colaboradores público-privados](#) que extienden las acciones educativas a todo el país. Los contenidos divulgados se basan en los [marcos de competencias elaborados por la OCDE y la Comisión Europea para jóvenes y niños](#) y los [marcos de competencias elaborados por esas mismas instituciones para adultos y pequeñas empresas](#), y cubren conceptos básicos relacionados con la gestión de las finanzas personales.

Los colaboradores del PEF tienen un papel muy relevante en el fomento y la difusión de la educación financiera. El Banco de España, como promotor de este plan, participa en numerosos actos organizados por los colaboradores del PEF y por otras instituciones con funciones destacadas en materia de promoción educativa.



Acto central del Día de la Educación Financiera celebrado en la sede central del Banco de España.

Por otro lado, los proyectos propios de educación financiera del Banco de España están relacionados con sus principales competencias. Entre ellos destaca la divulgación de contenidos sobre educación económica, política monetaria, y billetes y monedas.

El Banco de España viene reforzando su estrategia de educación financiera como parte de su compromiso en este ámbito. Durante 2024 se ha ampliado el plan de trabajo con el lanzamiento de un [programa de educación económica](#) accesible desde su sitio web. También se ha consolidado la creciente participación de la red de sucursales en los programas de educación financiera.

A escala internacional, el Banco de España desempeña un papel activo en el principal foro internacional de debate sobre educación financiera: OCDE-INFE (International Network for Financial Education). Se trata de una red de más de 290 instituciones de 134 economías que constituye el referente internacional en trabajos de evaluación, investigación y estandarización de estrategias nacionales de educación financiera.

## 7.2 Iniciativas de educación financiera destinadas a la comunidad educativa

Estas iniciativas se dirigen a menores de 18 años, principalmente durante su formación obligatoria. La OCDE recomienda iniciar la educación financiera lo antes posible para generar hábitos de gestión responsable del dinero, promoviendo el ahorro y la planificación. El objetivo es llegar a todos los futuros adultos a través de los currículos escolares.

De esta manera, el Banco de España colabora con el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para incorporar más educación financiera en los programas escolares y ofrece cursos y materiales para que los profesores los usen en el aula. En general, el PEF abarca actividades que cubren los principios de la gestión financiera básica y, fuera de dicho plan, se tratan aquellos contenidos más relacionados con las funciones del Banco de España.

El Banco de España, como promotor del PEF, contribuyó en 2024 a la publicación del informe [La competencia financiera en el sistema educativo español](#), en el que se analiza el modo en que la educación financiera está presente en los programas educativos derivados de la actual ley de educación, conocida como Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Asimismo, el Banco colaboró con las consejerías de educación de Galicia y de Castilla y León, proporcionando formación al profesorado para que incorpore la competencia financiera en las asignaturas que imparte.

El PEF pone a disposición del profesorado de secundaria, bachillerato y formación profesional el [Programa Escolar de Educación Financiera-Finanzas Para Todos](#). Este programa incluye un curso de diez módulos con recursos formativos de apoyo al profesorado tales como actividades, vídeos y herramientas. A 31 de diciembre de 2024, figuraban inscritos en este programa un total de 1.006 centros educativos, más de un 100 % más que el año

anterior. De cara al curso escolar 2024-2025, se ha renovado el programa para adaptarlo al marco de competencias financieras para niños y jóvenes de la UE y se ha mejorado el acceso al programa desde la [web de Finanzas Para Todos](#).

**Los centros inscritos en este programa pueden participar en el Concurso Escolar de Educación Financiera-Finanzas para Todos.** En el curso 2023-2024 participaron [un total de 138 centros educativos de toda España](#). Los cuartos de final y las semifinales se celebraron en las sucursales del Banco de España de Barcelona, Bilbao, Zaragoza y Málaga, y la final tuvo lugar en la sede central de Madrid, durante el acto central del Día de la Educación Financiera. Para la edición de 2024-2025 (la novena), con el objetivo de promover la participación de un mayor número de alumnos de diferentes edades, se ha modificado significativamente el concurso mediante la creación de dos categorías: una denominada cadete, para alumnos de 1.º a 3.º de la ESO, y otra denominada juvenil, desde 4.º de la ESO a 2.º de bachillerato y para grados medios de formación profesional.

Por otro lado, en 2024 se celebró la 12.ª edición de la Global Money Week (GMW), una campaña mundial promovida por la OCDE que tiene como objetivo concienciar sobre la importancia de la educación financiera desde una edad temprana. El Banco de España, como promotor del PEF, coordinó más de 100 iniciativas en toda España y más de 20 actividades en la sede de Madrid y en sus sucursales. Bajo el lema «Protege tu dinero, asegura tu futuro», en esta última edición participaron alrededor de 20 organizaciones y se vieron beneficiadas directamente unas 270.000 personas a través de actividades presenciales y a distancia.

Al margen del PEF, el Banco de España organiza talleres en los que da a conocer sus funciones y actividades. En ellos se explican aspectos básicos de la misión de un banco central del Eurosistema, de la autoridad supervisora en el marco del MUS, de la política monetaria y de las características de los billetes y monedas. Durante 2024, casi 15.000 asistentes, la mayoría estudiantes de primaria y secundaria, participaron en estos talleres, principalmente a través de la red de sucursales del Banco de España.

El Banco de España también lleva a cabo talleres semanales dirigidos fundamentalmente a estudiantes de educación secundaria y bachillerato llamados «**hazQTRente: conoce tus finanzas, decide tu futuro**». Estos talleres se imparten de forma presencial y por videoconferencia y en ellos se enseñan conceptos básicos como ahorro, presupuesto, planificación del gasto, prevención del fraude y nociones prácticas sobre billetes y monedas. En 2024 se realizaron 124 talleres que registraron más de 5.200 asistentes. Desde septiembre de 2024, los talleres también se imparten en las sucursales, lo que ha permitido llegar a más alumnos de diferentes zonas geográficas. Además, en 2024 se implementó un sistema para recoger y analizar información sobre las actividades educativas, con el fin de mejorar la medición de su impacto, de cara a su aplicación en otras iniciativas a medio plazo.

Otro pilar educativo importante de las iniciativas del Banco de España es el **Concurso Generación Euro**. Dirigido a estudiantes de bachillerato y ciclos formativos de grado medio,

busca fomentar el conocimiento del Eurosistema y su estrategia de política monetaria para mantener la estabilidad de precios. En la primera mitad de 2024 se llevó a cabo la última fase de la 13.<sup>a</sup> edición, donde los tres equipos finalistas demostraron un gran nivel en el planteamiento y justificación de la decisión de política monetaria. En el último trimestre de 2024 comenzó la 14.<sup>a</sup> edición, con la participación de alrededor de 520 equipos y un total de 2.000 estudiantes. A finales de año se organizó la tradicional jornada formativa para los profesores de los equipos clasificados en la primera fase.

De igual modo, el Banco de España ha aprobado **ayudas económicas** por un importe total de 150.000 euros para estudiantes universitarios y de formación profesional de las áreas de economía, finanzas y administración y dirección de empresas, residentes en municipios afectados por la DANA. Estas ayudas se otorgarán en función del mérito académico y priorizando a los beneficiarios del ingreso mínimo vital.



Estudiantes y profesor del IES Fray Luis de León de Salamanca, ganadores del concurso Generación Euro 2023-2024.



Más información sobre las [iniciativas de educación financiera del Banco de España](#) en su sitio web.

### 7.3 Iniciativas de educación financiera dirigidas al público en general

En 2024, el Banco de España lanzó en su sitio web un [programa de educación económica dirigido a un público no experto](#). Este programa busca difundir conocimientos básicos sobre economía y finanzas para que los ciudadanos tomen decisiones financieras más informadas y entiendan mejor el impacto de los fenómenos económicos en su día a día. En 2024 se publicaron los dos primeros módulos, sobre inflación y sobre riesgos financieros. Entre la publicación del primer módulo en la web, en mayo, y finales de 2024 se registraron más de 30.300 visitas.

La herramienta de referencia que el Banco de España pone a disposición de los usuarios adultos como apoyo a su gestión financiera es el [Portal del Cliente Bancario](#), accesible también desde el sitio web institucional. El portal proporciona información general sobre productos y servicios bancarios, incluyendo temas de interés tales como las finanzas digitales, las herencias, las comisiones e intereses, las finanzas sostenibles o consejos para prevenir el fraude financiero. También ofrece herramientas útiles, como simuladores o guías para formular consultas y reclamaciones. Todo ello figura en un formato fácil de usar y un lenguaje accesible.

El portal alcanzó en 2024 una cifra de alrededor de 7,6 millones de páginas visitadas. Las herramientas más populares fueron los simuladores y las publicaciones del [blog semanal](#). Este blog recoge breves noticias y consejos sobre diversas cuestiones relativas a la contratación de productos bancarios. Las páginas visitadas en el blog superaron los 4 millones, siendo los temas más vistos los relativos a testamentarías, hipotecas y tarjetas.

El Banco de España también participó en la Semana de la Administración Abierta 2024 mediante contenidos de educación financiera. Las sesiones sobre inflación destinadas a adultos y las dirigidas a familias de alumnos de primaria para que tuvieran sus primeras conversaciones sobre dinero atrajeron a más de 1.500 personas.

En 2024 también se avanzó en la integración de la educación financiera dentro la actividad institucional ordinaria de la red de sucursales. Así, durante el año se organizaron sesiones formativas sobre diversos temas con las instituciones seleccionadas por cada sucursal y en las que participaron más de 5.500 personas.

Por otro lado, dentro del ámbito del PEF, se trabajó en un [programa de divulgación sobre criptoactivos](#). Asimismo, se ha abierto la posibilidad de colaboración con dicho plan a más instituciones y colectivos comprometidos con la educación financiera.

### 7.4 Iniciativas de carácter institucional

El 7 de octubre de 2024 se celebró la décima edición del Día de la Educación Financiera en la sede central del Banco de España. Esta jornada refleja el compromiso de los promotores y colaboradores del PEF y resalta la importancia de la educación financiera en el desarrollo formativo. En esta ocasión, bajo el lema «Finanzas digitales: aprende, innova,

avanza», la jornada se centró en las oportunidades que el entorno digital ofrece a los más jóvenes y en la importancia de conocer los riesgos que implica el uso de la tecnología.

Durante el acto central del acontecimiento se presentaron las oportunidades de la tecnología en el ámbito financiero, mediante una demostración del uso de la inteligencia artificial (IA) en proyectos de emprendimiento. También se resaltaron los riesgos y desafíos del entorno digital, como la toma de decisiones en este ámbito, el efecto de los *influencers*, los riesgos de asociar la gestión financiera por medios digitales con experiencias más relacionadas con el juego, las adicciones digitales y el fraude, con un ejemplo sobre la clonación de la voz.

Hay que destacar las múltiples actividades de divulgación que los colaboradores del PEF realizaron antes y después del Día de la Educación Financiera. El Banco de España organizó alrededor de 50 actividades en todas sus sedes, entre las que se incluyeron participaciones en talleres formativos, charlas, conferencias, stands informativos y actividades lúdicas. Radio Televisión España ayudó a difundir el Día de la Educación Financiera y entrevistó al gobernador del Banco de España, quien habló sobre educación financiera en el [programa especial de Las Mañanas de RNE](#) desde el patio de operaciones del Banco de España.

## 7.5 Retos de futuro

Como muestran los resultados de la ECF, existe mucho margen para la mejora de la educación financiera de los españoles. Si bien es cierto que los conocimientos financieros de la población son similares a los de la media de la OCDE y los de otros países de nuestro entorno (como Francia o Portugal), sigue habiendo cierta brecha con respecto a los países europeos con mayores puntuaciones.

Uno de los objetivos que se han planteado es comunicar con eficacia a un público no experto las claves de las decisiones de política monetaria del Eurosistema.



El Banco de España participó en la Semana de la Administración Abierta 2024 mediante contenidos de educación financiera, con sesiones sobre inflación destinadas a adultos (izquierda) y otras dirigidas a familias de alumnos de primaria (derecha).

La educación financiera constituye una herramienta poderosa para acercar el Banco y su actividad a la ciudadanía. El reto de este objetivo consiste en identificar los canales adecuados para dirigirse a cada público, desde los cursos presenciales u *online* más tradicionales hasta la divulgación a través de las redes sociales o el uso de exposiciones temporales o permanentes.

Los esfuerzos del Banco de España en el ámbito del PEF están orientados a llegar a más personas a través de una red de colaboradores más amplia y eficaz. Además, la institución aspira a elaborar contenidos divulgativos específicos para atender nuevas necesidades educativas. Entre ellas, la capacitación digital (especialmente en el caso de los más mayores), la atención a los colectivos vulnerables, la preparación para el emprendimiento, la prevención del fraude o las finanzas digitales.



Más información en los sitios web de [Finanzas Para Todos](#) y del [Portal del Cliente Bancario](#).

## 8 Servicios al público presenciales y telemáticos

### 8.1 Servicios al público presenciales

El Banco de España ofrece servicios al público presenciales en Madrid y en sus sucursales. Estos servicios incluyen el [cambio de billetes y monedas en euros](#) por otros billetes y monedas en euros de distinto valor facial, la [recogida de billetes y monedas falsos](#), el [canje de billetes deteriorados](#), la [suscripción de deuda pública](#), la [solicitud de informes de riesgos a la CIR por los titulares](#), la presentación de [reclamaciones y consultas](#) como usuario de servicios bancarios, la presentación de documentación en el [Registro General](#) y los ingresos en organismos públicos con cuenta en el Banco de España. Para algunos de estos servicios es necesario obtener [cita previa](#).

La [Biblioteca del Banco España](#) también está abierta a la ciudadanía y a las instituciones interesadas en conocer sus amplias colecciones especializadas en economía. El [Archivo Histórico del Banco de España](#) está asimismo disponible para consulta e investigación de quienes deseen conocer la historia de la institución y de la economía, la política y la sociedad españolas de los últimos 242 años.

### 8.2 Sitio web y portales del Banco de España

El sitio web institucional del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) cumplió su primer año desde su relanzamiento, con un diseño renovado y un mayor contenido de elementos gráficos, además de una arquitectura de información orientada a mejorar la experiencia de usuario.

Los datos de uso (recogidos por Google Analytics) confirman que se trata del principal canal de comunicación del Banco.

El primer elemento reseñable son los más de 5,5 millones de sesiones (con un incremento del 15 % respecto a 2023) y los más de 12 millones de páginas visualizadas (un 14 % más), lo que da una idea de su relevancia. Esto supone una media mensual de más de 458.000 visitas y de 1 millón de visualizaciones de páginas. En términos de usuarios diarios, suman cerca de 12.000, con una duración media de sesión de más de 4 minutos.

El análisis de los usuarios muestra que 3 de cada 4 navegaron desde ordenadores de sobremesa y el resto mayoritariamente desde teléfonos móviles. El uso de otros dispositivos, como *tablets* o *smarts TV*, fue residual. Estos datos varían su proporción en los apartados con más impacto para los ciudadanos, como las ofertas de empleo o las gestiones y servicios para la ciudadanía, donde el uso de dispositivos móviles asciende unos 10 puntos porcentuales respecto de la media.

Los usuarios accedieron en su mayoría a través de buscadores externos (65 %, frente al 29 % por tráfico directo). La navegación desde enlaces externos o desde redes sociales tuvo un impacto aún menor.

El análisis de la geolocalización de los usuarios mostró que la mayor parte fueron nacionales (en torno al 88 %), seguidos, a gran distancia, de los procedentes de países europeos, Estados Unidos y los países latinoamericanos.

Esquema 2.3

### Portales del Banco de España



#### Portal de Transparencia

Incluye información relevante destinada a ampliar y reforzar la transparencia de la institución como mecanismo para facilitar el control de su actuación pública.



#### Sede Electrónica

Ofrece una serie de servicios y trámites susceptibles de ser prestados electrónicamente por el Banco de España.



#### Portal del Cliente Bancario

Permite acceder a información sobre los principales productos, servicios y prácticas bancarias.



#### Portal Educativo

Pone a disposición de la comunidad escolar diversas herramientas educativas para estudiantes y profesores.



#### Finanzas Para Todos

Es un portal del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, de la CNMV y del Banco de España que ofrece información y recursos didácticos sobre operativa y aspectos relacionados con las finanzas personales.



#### Economic Research Portal

Informa sobre los proyectos de investigación desarrollados en el Banco de España, las líneas de investigación prioritarias y el personal investigador.



#### Colección Banco de España

Contiene información sobre el patrimonio histórico-artístico del Banco de España.



#### Portal de Empleo

Facilita información sobre los procesos selectivos, las becas y las ayudas que ofrece el Banco de España.

Se puede acceder a los distintos portales del Banco de España a través del sitio web institucional.

FUENTE: Banco de España.

Respecto a los grupos de contenidos más visitados, figuraron en cabeza las secciones «Para el ciudadano», «Estadísticas», «Sobre el Banco» y «Publicaciones». Destacan también el apartado «Trabajar en el Banco» y ciertos trámites destinados a los ciudadanos y entidades.

En términos de descargas, se superaron los 1,8 millones durante el año. Cabe destacar aquellas relacionadas con estadísticas específicas como los tipos de cambio y los tipos de interés, las originadas por procesos selectivos para trabajar en el Banco y las gestiones ciudadanas vinculadas a la deuda pública.

**Además, el sitio web institucional ofrece acceso a varios portales de interés general.** Estos incluyen el Portal de Transparencia, la Sede Electrónica, el Portal del Cliente Bancario, el Portal Educativo, el Portal de Finanzas Para Todos, el *Economic Research Portal* (solo en inglés), la Colección Banco de España (un portal patrimonial) y el Portal de Empleo. En el esquema 2.3 se detalla el contenido de cada uno de estos portales.

## 8.3 Sede Electrónica y otros servicios

### 8.3.1 Sede Electrónica

La Sede Electrónica es la dirección electrónica del Banco de España donde todos los usuarios que lo deseen pueden relacionarse con el Banco a través de medios electrónicos.

**La Sede Electrónica ofrece a ciudadanos, empresas, instituciones financieras y administraciones un entorno digital seguro para que realicen sus gestiones de un modo ágil, eficaz y eficiente desde cualquier ubicación y con la disponibilidad de 24 horas al día durante los 365 días del año.**

Cada año se actualiza el catálogo de trámites que pueden gestionarse electrónicamente (solicitud de informes, presentación de declaraciones, reclamaciones, quejas, consultas, etc.) y se mejoran y desarrollan los servicios prestados.

Durante 2024 se incorporaron y eliminaron distintos procesos de la Sede Electrónica, tras lo que el número de procesos se mantiene en 115.

El número de visualizaciones de la Sede Electrónica ascendió en 2024 a un total de 5.575.824, lo que supone un aumento de alrededor del 18 % con respecto al año anterior.

En cuanto a los trámites y contenidos más visualizados en 2024, destacó de nuevo la solicitud de informes de riesgos a la CIR por los titulares, con 2,6 millones de visualizaciones. Le siguieron los contenidos relativos a reclamaciones y consultas sobre normativa de transparencia y buenas prácticas bancarias, con cerca de 200.000 visualizaciones. El tercer contenido más visualizado fue el referente a la presentación por parte de los residentes en

España de las declaraciones sobre las transacciones económicas y los saldos de activos y pasivos financieros con el exterior (formulario ETE), con alrededor de 153.000 visualizaciones.

En 2024, el total de ficheros descargados desde la Sede Electrónica ascendió a 737.000. Por otra parte, durante el año se atendieron cerca de 4.500 consultas a través de correo electrónico para resolver dudas de carácter general relacionadas con la Sede Electrónica.

### 8.3.2 Registro General y atención al ciudadano

**El Banco de España dispone de un Sistema de Registro General Único (Registro Central, Registros Auxiliares y Registro Electrónico) para la entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y servicios que son de su competencia.**

El Registro Central (en Madrid) y los Registros Auxiliares (en sucursales) son las oficinas de registro donde se pueden hacer trámites en persona. El Registro Electrónico, disponible en la Sede Electrónica, sirve para enviar solicitudes, escritos y comunicaciones por Internet. También permite enviar documentos sobre asuntos que no tienen un trámite electrónico específico en la Sede Electrónica. **Este servicio está disponible las 24 horas del día, todos los días del año.**

En 2024 aumentaron considerablemente (casi un 48 %) las entradas electrónicas debido a la integración de distintas aplicaciones con el Registro Electrónico y a la obligación de las personas jurídicas de relacionarse por medios electrónicos con el Banco de España. Asimismo, se incrementó progresivamente el uso de medios electrónicos por parte de las personas físicas. En lo que se refiere a las entradas presenciales, estas registraron un aumento comparativamente menor (casi un 11 %).

En cuanto a la documentación de salida, se observó un descenso de las salidas presenciales (cerca de un 38 %) y un incremento de las salidas electrónicas (algo más de un 19 %).

De igual modo, la institución tiene a disposición de la ciudadanía un punto de información en las oficinas de registro destinado a orientar a los ciudadanos con carácter general sobre procedimientos, trámites, áreas responsables, horarios, requisitos, documentación, etc. relativos a los servicios prestados por el Banco de España. A este respecto, durante 2024 se atendieron 2.600 consultas en el punto de información del Registro Central del Banco de España (cifra que se mantiene en los niveles de años anteriores).

En 2024, el Banco de España siguió trabajando en la adhesión a distintas plataformas y servicios electrónicos de la Administración General del Estado.

### 8.3.3 Servicio de Notificaciones Electrónicas

El Servicio de Notificaciones Electrónicas es el sistema del Banco de España que permite enviar notificaciones y comunicaciones electrónicas de forma rápida y cómoda a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú).

Durante el año 2024 se pusieron a disposición de los interesados cerca de 47.000 notificaciones electrónicas y en torno a 4.400 comunicaciones electrónicas en la DEHú.

Estos datos confirman que el proceso de emisión y de envío de notificaciones y comunicaciones electrónicas a la DEHú en el Banco de España está cada vez más consolidado y afianzado, lo que contribuye a agilizar en gran medida los procesos de negocio en las unidades administrativas.

El establecimiento de las notificaciones y comunicaciones electrónicas ha generado un ahorro significativo de tiempo y recursos en el Banco de España. Este cambio no solo ha reducido los costes asociados al papel y al envío postal, sino que también ha optimizado el tiempo de respuesta y la eficiencia operativa al eliminar la necesidad de realizar procesos manuales y físicos mediante técnicas de IA. Tales mejoras han permitido redirigir recursos hacia áreas más estratégicas, con el consiguiente aumento de la productividad en general. Además, la rapidez en el envío de las notificaciones y comunicaciones electrónicas a través de la DEHú ha incrementado la satisfacción de los usuarios, que ahora tienen disponible la información de manera inmediata y segura. En este sentido, el envío de notificaciones y comunicaciones electrónicas ha sido un factor clave en la modernización y el aumento de la eficiencia en el Banco de España.

## 8.4 Retos de futuro

Durante 2025, el Banco de España tiene como reto automatizar el punto de información actualmente disponible en los registros presenciales de la institución, mediante la incorporación de herramientas de IA, para que los ciudadanos puedan realizar consultas de primer nivel a través del sitio web. Este punto de información se denominará BEClaro.

En cuanto al sitio web institucional, el objetivo principal en 2025 es seguir mejorando la navegación y la accesibilidad de los contenidos en las diferentes secciones, comenzando por la de Publicaciones, además de desarrollar las herramientas de publicación para contar con más recursos visuales, en particular gráficos que faciliten la descarga de datos.

Por otra parte, en 2024 comenzó la remodelación de la Sede Electrónica, proyecto clave que tiene como propósito mejorar la navegación y la experiencia de usuario para realizar trámites con el Banco de España. La nueva sede verá la luz en 2025.

En lo que se refiere a gestión documental, el objetivo es lograr la integración con plataformas del Estado para la remisión del expediente electrónico con su correspondiente índice electrónico autenticado y su puesta a disposición.

## Recuadro 2.1

## EL REGISTRO ELECTRÓNICO DE CONVENIOS DEL BANCO DE ESPAÑA

El Banco de España, para cumplir con sus fines, suscribe con otras instituciones públicas y personas jurídico-privadas distintos instrumentos de colaboración tales como convenios, protocolos y acuerdos.

La Dirección General de Relaciones Institucionales, Europeas y Transparencia gestiona el Registro Electrónico de Convenios del Banco de España, que permite la inscripción de los convenios firmados por el Banco de España conforme a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El Registro de Convenios contiene información detallada sobre cada acuerdo, lo que incluye:

- Fecha de firma: la fecha en la que se firmó el convenio.
- Entidades implicadas: las partes que participan en el convenio, especificando su nombre y naturaleza.
- Objeto del convenio: una descripción clara del propósito y alcance del acuerdo.

- Duración: el período de vigencia del convenio, precisando las fechas de inicio y finalización.

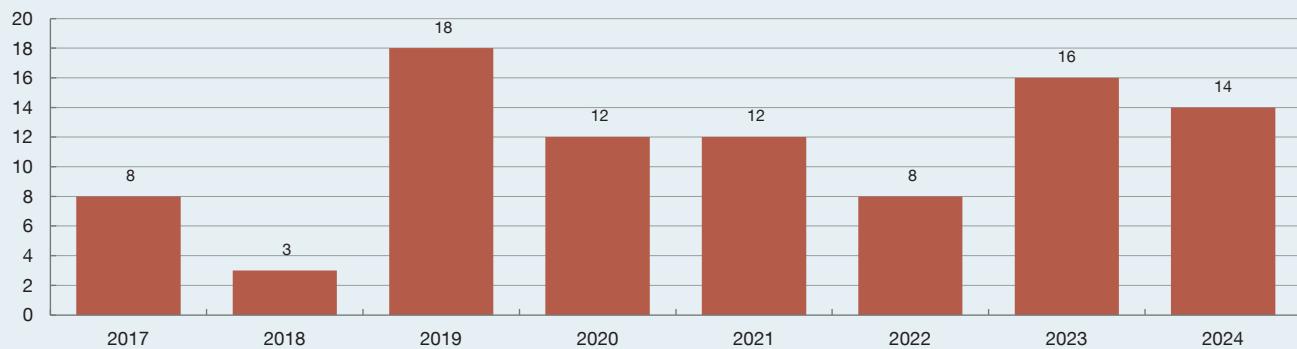
El Banco de España publica, de forma periódica y actualizada, los convenios suscritos por la institución y sus modificaciones en su Portal de Transparencia.

En el Portal de Transparencia se puede acceder al texto de cada convenio publicado en el *Boletín Oficial del Estado* y a un Excel en el que se indican las partes firmantes, su objeto, el plazo de duración y las obligaciones económicas.

Desde la entrada en vigor de la Ley 40/2015 hasta el año 2024, en este registro se inscribieron 91 convenios, de los que 14 corresponden al año 2024.

Además, en el mismo período se firmaron 22 instrumentos que articulan la colaboración del Banco de España con otras instituciones mediante distintas figuras afines que carecen de la naturaleza jurídica de convenio, como pueden ser los protocolos o los acuerdos.

Gráfico 1  
Convenios firmados, por años



FUENTE: Banco de España.

## Recuadro 2.2

## LA GESTIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Banco de España garantiza que los ciudadanos puedan acceder a los contenidos o documentos (tanto en formato físico como digital) de la institución que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones y actividades sujetas al derecho administrativo. En la [Sede Electrónica](#) del Banco de España se explican el proceso y los requisitos para solicitar esta información.

La resolución que conceda o deniega el acceso se notificará al solicitante en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud. Este plazo puede ampliarse por otro mes si la información solicitada es voluminosa o compleja. Las resoluciones incluirán la decisión y serán motivadas si se deniega el acceso, se concede parcialmente o a través de una modalidad distinta a la solicitada o se permite el acceso cuando haya habido oposición de un tercero. También indicarán que agotan la vía administrativa y su régimen de impugnación. Según el artículo 23.2 de la Ley de Transparencia, contra las

resoluciones de acceso emitidas por el Banco de España solo cabe recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses desde la notificación de la resolución.

El derecho de acceso a la información tiene ciertos límites, regulados en la Ley de Transparencia, para proteger otros bienes o intereses, públicos o privados. Además, según el apartado segundo de la disposición adicional primera de la Ley de Transparencia, aquellas materias con un régimen jurídico específico de acceso a la información se regirán por su normativa específica. En lo no previsto en dicha regulación específica, la Ley de Transparencia se aplicará de manera supletoria.

El Banco de España está sometido a un régimen jurídico específico de secreto, regulado en el artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y

Gráfico 1  
Solicitudes de acceso a información pública del Banco de España recibidas entre 2016 y 2024

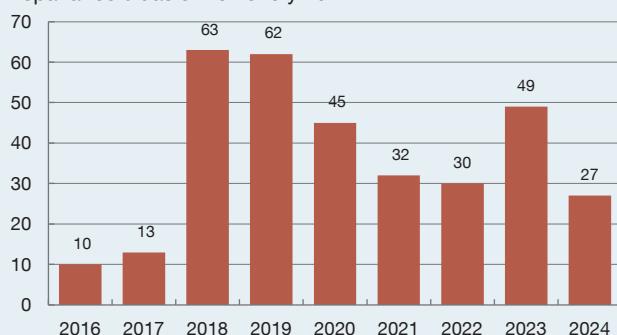
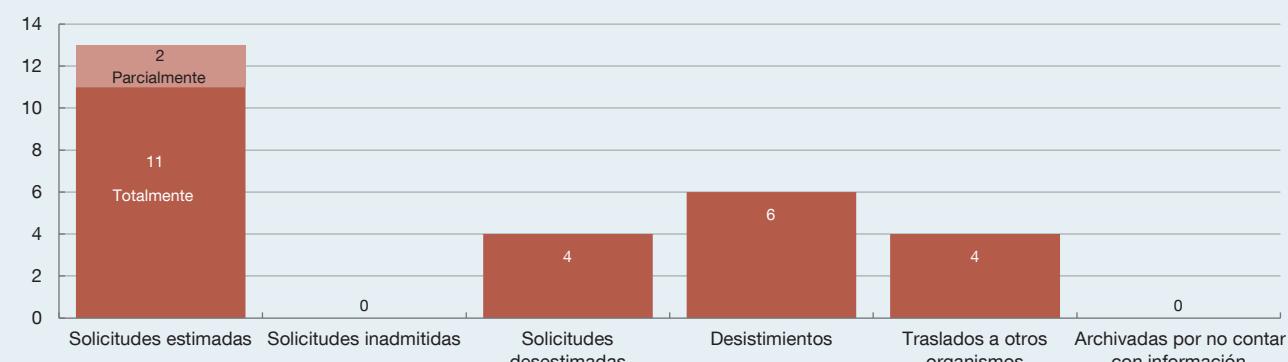


Gráfico 3  
Sentido de la resolución de las solicitudes de acceso a información pública en 2024



FUENTE: Banco de España.

## Recuadro 2.2

**LA GESTIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (cont.)**

solvencia de entidades de crédito. Los datos, documentos e informaciones que obren en su poder, en el ejercicio de sus funciones, tienen carácter reservado y no pueden divulgarse, salvo en los casos de excepción previstos en su apartado 3.

Los tribunales de justicia han reconocido la especialidad de la normativa del Banco de España en relación con el derecho de acceso a la información pública y el régimen de secreto que ampara su información. Esto se ha visto reflejado en las sentencias de la Audiencia Nacional de 16 de octubre de 2019 (recurso n.º 610/2018) y de 8 de septiembre de 2021 (recurso n.º 617/2020), y en la sentencia del Tribunal Supremo de 27 de febrero de 2023 (recurso de casación n.º 8073/2021). En esta última sentencia se señala que el acceso a los datos, documentos e informaciones del Banco de España no puede obtenerse invocando la Ley de Transparencia, si no concurre alguno de los casos de excepción del artículo 82.3 de la Ley 10/2014.

El Banco de España ha tramitado más de 300 solicitudes desde la entrada en vigor de la Ley de Transparencia.

Entre 2015 y 2017 se recibieron cerca de una decena de solicitudes cada año. El número de solicitudes recibidas ascendió a más de 60 en 2018 y en 2019. En el período comprendido entre 2020 y 2024 se tramitaron una media de 39 solicitudes cada año.

Durante 2024, los ciudadanos presentaron 27 solicitudes de acceso a información pública en poder del Banco de España. En 11 casos, el Banco de España concedió acceso a toda la información solicitada. 2 solicitudes fueron estimadas parcialmente y 4 fueron desestimadas por el carácter reservado de la información, generalmente por tratarse de documentación obtenida en el ejercicio de la función supervisora del Banco de España, según el régimen de confidencialidad del artículo 82 de la Ley 10/2014. En 4 casos, el Banco de España no era el organismo competente y remitió las solicitudes al organismo correspondiente. En 6 ocasiones, los solicitantes no subsanaron los defectos en sus solicitudes, por lo que estas fueron archivadas (desistimiento).

Recuadro 2.3

## HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EXTERNAS E INTERNAS IMPULSADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA

Durante 2024 se desplegaron o desarrollaron un conjunto de soluciones informáticas que han mejorado los servicios de tecnología de la información (TI) que se proporcionan a organismos, ciudadanos o al Eurosistema.

### Evolución del servicio de clave pública para el SEBC (ESCB-PKI)

En octubre de 2024, el Consejo de Gobierno del Sistema Europeo de Bancos Centrales [SEBC (o ESCB, por sus siglas en inglés)] aprobó la extensión de los servicios de infraestructura de clave pública, ESCB-PKI, a la Autoridad Bancaria Europea y a la Junta Única de Resolución, así como un nuevo sobre financiero que permitirá ampliar los servicios de infraestructura de clave pública que ofrecemos al SEBC/MUS hasta el año 2027.

### Evolución del puesto de trabajo digital

Durante 2024, el Banco de España empezó a incorporar capacidad de inteligencia artificial (IA) en el puesto de trabajo digital. Estas nuevas capacidades permitirán a sus empleados apoyarse en la IA para realizar tareas diarias.

### Solución de correo seguro

En 2024, el Comité de Tecnología Informática del Eurosistema aprobó una evolución de la solución de correo seguro para el SEBC/MUS con el fin ofrecer, a los

diferentes bancos centrales y autoridades nacionales competentes, mecanismos que doten a los mensajes intercambiados de mayores niveles de seguridad. El despliegue de esta nueva solución está previsto que tenga lugar a lo largo del primer trimestre de 2025.

### Nuevas soluciones de intercambio de información

Se ha consolidado la plataforma NetBox como mecanismo adicional para facilitar el intercambio de ficheros con empresas, organismos y ciudadanos. Esta solución ofrece una interfaz web, amigable e intuitiva, que permite añadir o descargar información desde una estructura de carpetas que pueden ser creadas de acuerdo con criterios flexibles, manteniendo unos niveles de seguridad adecuados a la información que se intercambia o almacena en el sistema. Actualmente este sistema está siendo utilizado por más de 2.300 contactos externos.

### Nuevas capacidades de colaboración con otros bancos centrales

Durante 2024 se ampliaron las capacidades de colaboración y comunicación con la comunidad de bancos centrales del Eurosistema, de forma que el personal del Banco de España puede establecer comunicaciones (intercambiar mensajes instantáneos, realizar videollamadas y consultar disponibilidad de agenda) de manera directa con 17 bancos centrales.