



BANCO CENTRAL DE RESERVA

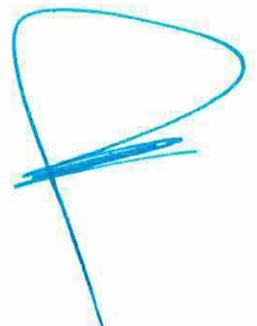
# INSTRUCTIVO PARA LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Departamento de Comunicaciones

2022

# ÍNDICE

1	GENERALIDADES .....	3
1.1	ANTECEDENTES .....	3
1.2	BASE LEGAL .....	4
1.3	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
2	OBJETIVO.....	4
3	DEFINICIONES.....	4
4	NORMAS GENERALES.....	6
5	NORMAS ESPECÍFICAS.....	8
5.1	COMUNICACIÓN INTERNA .....	8
5.2	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	8
5.3	COMUNICACIÓN DIGITAL.....	10
5.4	RESPONSABILIDADES DE LAS UNIDADES DEL BCR.....	11
6	DISPOSICIONES ESPECIALES.....	12
7	VIGENCIA, DISTRIBUCIÓN Y DIVULGACIÓN .....	13
	CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES.....	14



# 1 GENERALIDADES

## 1.1 ANTECEDENTES

En el año de 1989 se creó dentro de la estructura administrativa del Banco Central de Reserva de El Salvador, el Departamento de Comunicaciones para cumplir con la función primordial de comunicar y divulgar al público interno y externo, la información que genera la Institución.

Uno de los principales objetivos de la comunicación interna es promover la cultura e identidad institucional plasmadas en la misión, visión, valores y principios fundamentales, así como en los procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan los valores institucionales. Una comunicación interna es el vínculo que moviliza los mensajes al personal, manteniéndolo informado acerca de los eventos de carácter institucional.

La comunicación interna es clave para la motivación y permite que el personal pueda expresarse con la seguridad de que sus ideas serán escuchadas y valoradas, generando una mayor fidelidad hacia la institución y un mayor compromiso.

Asimismo, la comunicación externa es una forma de fortalecer la imagen del Banco Central de Reserva de El Salvador como una institución técnica que promueve la estabilidad y el desarrollo del sistema financiero, que genera y divulga información económica para formar expectativas en el público y para la toma de decisiones de los diferentes sectores, por ello es necesario mantener una comunicación efectiva que genere una mejor comprensión de las fuerzas que influyen sobre la economía.

Una buena comunicación contribuye a preservar y fortalecer la credibilidad y el prestigio del Banco Central de Reserva de El Salvador, y por esta razón, se han creado canales internos y externos para la divulgación de la información económica y financiera, que estarán normados por este instrumento.

La comunicación en las instituciones ha evolucionado en los últimos años y por esta razón los esfuerzos se van orientando a la comunicación digital. Las redes sociales y los portales web se han convertido en una ventana para la interacción con la población y las instituciones. Por esta razón, es necesario contar con una comunicación más estratégica para que los mensajes que se elaboran para los diferentes públicos lleguen de la mejor manera.

PAGINA No.3/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

En 2019 entró en vigencia la Política Pública de Comunicación Gubernamental, aplicable para Ministerios e Instituciones Autónomas del Gobierno de El Salvador, que busca cohesionar la imagen y el mensaje del Gobierno, incluyendo la publicidad gubernamental y el flujo de información institucional, a fin de obtener una mayor divulgación; así como un mensaje coordinado frente a la población, que ayude a la mejor información de los ciudadanos y la credibilidad del Gobierno. El Banco Central de Reserva se mantiene alineado al Gobierno Central y a los lineamientos establecidos en esta política para la divulgación de información institucional.

## 1.2 BASE LEGAL

El presente Instructivo se emite para facilitar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 literal j) y en el artículo 64 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador; en el artículo 6 literal d) de la Ley de Acceso a la Información Pública y en el artículo 43 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

## 1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta normativa será aplicable a todas las Unidades del Banco Central de Reserva, al entregar información para usuarios internos o externos, por cualquiera de los canales aprobados y al Departamento de Comunicaciones, como Coordinador del proceso institucional.

## 2 OBJETIVO

Establecer los participantes, responsables y normas bajo las cuales se ejecutará la gestión de comunicación estratégica del Banco Central de Reserva hacia el público interno y externo.

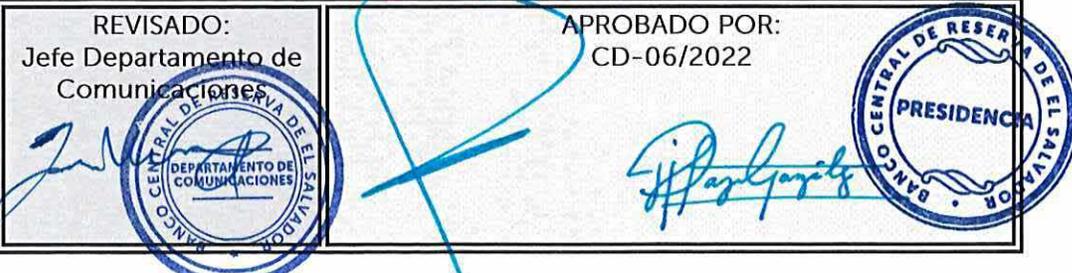
## 3 DEFINICIONES

Los términos principales o más utilizados en este Instructivo son los siguientes:

**3.1 Banco:** Banco Central de Reserva de El Salvador.

**3.2 Comunicación:** Es la interacción entre las personas o grupos de personas. Es el hecho de compartir con otros o de poner en común, relacionarse e intercambiar

PAGINA No.4/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones	APROBADO POR: CD-06/2022
-------------------	------------------	---	-----------------------------



información.

- 3.3 Comunicación Estratégica:** Son las acciones comunicacionales coordinadas con la planeación estratégica del Banco con el objetivo de cumplir con los objetivos institucionales.
- 3.4 Canales de Comunicación:** Son los medios de información utilizados para divulgar la gestión del Banco en canales de comunicación internos y externos.
- 3.5 Canales de Comunicación Externos:** son los medios de información masivos radicados en el país o en el extranjero que incluyen prensa, radio, televisión, revistas, corresponsales de agencias noticiosas y otros.
- 3.6 Canales de Comunicación Internos:** Creados por el Banco para divulgación institucional, tales como Intranet, carteleras, entre otros.
- 3.7 Divulgación:** Comunicar a las personas e instituciones usuarias de la información económica y financiera que genera el Banco, a efecto de asegurar que sea ampliamente conocida.
- 3.8 Editar:** Proceso de revisión de texto y diseño de las publicaciones institucionales.
- 3.9 Información oficiosa:** Información pública que se debe difundir al público en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública sin necesidad de solicitud directa.
- 3.10 Intranet:** Red de uso interno del Banco, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, aislada, no conectada a Internet.
- 3.11 Medios de Comunicación Digital:** Son los canales de comunicación electrónicos, que cubren los portales web institucionales, canales de interacción (correo electrónico) y las redes sociales.
- 3.12 Multimedia:** Es la difusión por varios medios de comunicación combinados, como texto, fotografías, imágenes de video o sonido, generalmente con el propósito de educar.
- 3.13 Política Pública de Comunicación Gubernamental:** Política gubernamental de

PAGINA No.5/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

estricto cumplimiento que regula la comunicación de todas las instituciones públicas, incluyendo autónomas para garantizar un mensaje uniforme y coordinado.

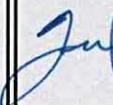
- 3.14 Publicación:** Hacer público, divulgar mediante canal seleccionado la información generada por la institución.
- 3.15 Público Externo:** Los salvadoreños y extranjeros usuarios de la información que genera la institución.
- 3.16 Público Interno:** Funcionarios y empleados del Banco, usuarios de la información que genera la institución.
- 3.17 Redes Sociales:** Son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre éstos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.
- 3.18 Unidades del BCR:** Áreas del Banco Central, quienes solicitan el apoyo del Departamento de Comunicaciones para lanzar diferentes mensajes de comunicación para los diferentes públicos.
- 3.19 Vocero:** Funcionario o empleado del Banco autorizado por el Presidente o Jefe de Comunicaciones (en materia educativa), para que trasladen información institucional al público, a través de entrevistas a los medios de comunicación o brinden charlas sobre el quehacer del Banco. Existirán 2 tipos de voceros, los de carácter técnico, que hablarán de funciones y el quehacer del Banco y los de carácter educativo, relacionados a los Programas Educativos Institucionales.

## 4 NORMAS GENERALES

- 4.1** El Departamento de Comunicaciones, como Coordinador de los Procesos de Comunicación Interna, Externa y Digital del Banco, tendrá las siguientes responsabilidades:

PAGINA No.6/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

- 4.1.1 Asesorar sobre temas de comunicación e imagen a todas las Unidades del Banco.
- 4.1.2 Formular y dar seguimiento a las comunicaciones de las Unidades del Banco, con la finalidad de fortalecer las relaciones entre el Banco y sus diversos públicos a través de la actualización de los sistemas de comunicación, la información permanente y la proyección de la imagen institucional.
- 4.1.3 Coordinar el diseño, edición y distribución de las publicaciones del Banco.
- 4.1.4 Coordinar el oportuno mantenimiento y actualización de los diferentes canales digitales del Banco, enviar avisos electrónicos sobre las nuevas publicaciones que se habiliten en los sitios, cuando así se requiera.
- 4.2 Toda información a publicarse por los canales de comunicación, deberá ser avalada por la Jefatura de Comunicaciones, a propuesta de las diferentes Gerencias, Jefes de Unidades Asesoras o de Departamentos que dependen de la Presidencia. En los casos especificados en otras normativas, se aplicarán las responsabilidades y delegaciones establecidas en ellas.
- 4.3 El Departamento de Comunicaciones llevará un registro trimestral de los alcances en la divulgación que será presentado en un Informe Trimestral de Comunicación Estratégica que se remitirá a Presidencia, a más tardar el mes posterior luego de haber finalizado el trimestre, para detallar los alcances en las diferentes iniciativas comunicacionales y de divulgación.

PAGINA No.7/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

## 5 NORMAS ESPECÍFICAS

### 5.1 COMUNICACIÓN INTERNA

5.1.1. El Departamento de Comunicaciones deberá coordinar las acciones de comunicación interna realizando las siguientes responsabilidades en el proceso:

5.1.1.1 Regular, diseñar y publicar en medios de comunicación interna, determinando la temática a divulgar y la periodicidad.

5.1.1.2 Coordinar con las unidades el uso de los medios de comunicación interna con la finalidad de que se publique información oportuna y mantener actualizado al personal sobre el quehacer de la institución.

5.1.2. Las unidades responsables de programas institucionales o de servicios de apoyo deberán mantener informado al personal sobre la gestión de dichos servicios, para lo cual deberán de coordinarse con el Departamento de Comunicaciones y definir cómo se hará la comunicación.

5.1.3. Los medios oficiales para la comunicación interna serán: Carteleras, correo institucional, Intranet, y otros que apruebe la Presidencia.

5.1.4. Las Unidades facultadas a remitir correos electrónicos a todo el personal son el Departamento de Comunicaciones y todas aquellas Unidades que autorice la Presidencia.

5.1.5. Cuando sea necesario publicar información a todo el personal, el Gerente o Jefe de Unidad Asesora que genere dicha información y que no tenga acceso al envío de correos a todo el personal, deberá coordinar su remisión con el Departamento de Comunicaciones.

### 5.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

5.2.1. El Departamento de Comunicaciones deberá coordinar las acciones de comunicación externa realizando las siguientes responsabilidades en el proceso:

PAGINA No.8/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

- 5.2.1.1. Tramitar la autorización de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia para poder realizar un evento público.
- 5.2.1.2. Seleccionar los medios más adecuados para trasladar información según el tipo de público.
- 5.2.1.3. Organizar y convocar a los medios de comunicación para conferencias de prensa u otros eventos divulgativos.
- 5.2.1.4. Coordinar las acciones para atender oportunamente a los periodistas, nacionales e internacionales, en sus solicitudes de entrevistas e información.
- 5.2.1.5. Organizar y convocar a eventos estratégicos y de proyección a la comunidad, para lo cual se coordinará oportunamente con las áreas responsables de los contenidos que se divulgarán.
- 5.2.1.6. Mantener actualizadas las bases de datos de los contactos, con correo electrónico para tener una comunicación fluida y oportuna con los diferentes públicos meta.
- 5.2.1.7. Coordinar la edición y distribución de las publicaciones periódicas y eventuales del Banco.
- 5.2.1.8. Ser el enlace oficial entre el Banco y los diferentes proveedores, donde la Institución pueda tener pauta publicitaria, ya sea a través de televisión, radio, prensa y/o comunicación digital.
- 5.2.1.9. Capacitar a los voceros autorizados para que proyecten buena imagen en medios de comunicación o presentaciones públicas.
- 5.2.2. Los voceros del Banco para las entrevistas de carácter técnico solicitadas por los medios de comunicación serán el Presidente o el funcionario que éste delegue.
- 5.2.3. Los voceros del Banco para las entrevistas de carácter educativo solicitadas por los medios de comunicación serán definidos por la Presidencia.

PAGINA No.9/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
-------------------	------------------	---	---

### 5.3 COMUNICACIÓN DIGITAL

- 5.3.1. Los lineamientos para la comunicación a través de las redes sociales serán definidos en instrucciones específicas creadas para tal efecto.
- 5.3.2. La información que esté autorizada para ser publicada en el sitio web o en cualquier publicación impresa del Banco, se considerará información oficiosa.
- 5.3.3. La edición, publicación, eliminación o modificación de información en el Sitio Web Institucional u otro canal digital deberá de ser autorizada por el Jefe de Comunicaciones en conjunto con el Gerente de área o Jefe de Departamento y será informada a la Presidencia.
- 5.3.4. Las Gerencias de Estudios y Estadísticas Económicas, de Estabilidad Financiera y Políticas Públicas, y de Operaciones Financieras, serán las responsables de publicar las Estadísticas Económicas y Financieras, de acuerdo con los plazos y el calendario definido para el cumplimiento de las Normas Especiales de Divulgación de Datos del Fondo Monetario Internacional.
- 5.3.5. La Gerencia Internacional, a través del Departamento Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX El Salvador), publicará las Estadísticas de Importaciones y Exportaciones en el sitio web del Centro de Comercio Internacional (ITC), de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNTCTAD) y en el sitio de promoción de la oferta exportable [www.elsalvadortrade.com.sv](http://www.elsalvadortrade.com.sv), después de ser publicadas por el Departamento del Sector Externo.
- 5.3.6. El Banco Central podrá tener sitios web alternativos para temáticas específicas y deberán respetar los lineamientos establecidos por el Departamento de Comunicaciones.
- 5.3.7. El Departamento de Comunicaciones definirá los lineamientos para uso de redes sociales oficiales del Banco Central de Reserva de El Salvador.

PAGINA No.10/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

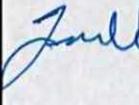
#### 5.4 RESPONSABILIDADES DE LAS UNIDADES DEL BCR

- 5.4.1. Los Gerentes o Jefes de las Unidades del BCR deberán de nombrar un enlace de comunicación, quien deberá facilitar información al Departamento de Comunicaciones y recibir capacitaciones en temas de redacción y fotografía (cuando aplique).
- 5.4.2. En caso de requerir la organización de un evento que conlleve divulgación o fortalezca la imagen de la institución, los Gerentes, Jefes de las Unidades del BCR o sus enlaces de comunicación, deberán solicitar una reunión de planificación al Departamento de Comunicaciones. (Ver Anexos 1 y 2).
- 5.4.3. De los resultados de la reunión de planificación, el Departamento de Comunicaciones deberá entregar en un máximo de 2 días hábiles una Estrategia de Comunicación, que deberá contener al menos: Objetivo del Evento, Objetivo de Comunicación, Mensajes Claves, Acciones de Comunicación a realizar, Cronograma y Presupuesto (cuando aplique).
- 5.4.4. Los eventos podrán ser clasificados como eventos de proyección institucional o eventos internos. En caso de ser eventos de proyección institucional, estos deberán ser notificados por las Unidades pertinentes con al menos 1 mes de anticipación, mientras que los eventos internos con 1 semana de anticipación.
- 5.4.5. Los Gerentes o Jefes de las Unidades del BCR deberán de enviar un Memorándum o correo electrónico a la Presidencia con lo acordado con el Departamento de Comunicaciones y cuando sea necesario solicitar los recursos económicos.
- 5.4.6. Las Unidades del BCR serán las responsables de preparar la información técnica que será utilizada para los discursos y comunicados de prensa (Ver Anexo 3). El Departamento de Comunicaciones dará los formatos comunicacionales correspondientes.

PAGINA No.11/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

## 6 DISPOSICIONES ESPECIALES

- 6.1 Las dificultades operativas y de contingencia que se presenten en el proceso serán resueltas por la Presidencia.
- 6.2 Los aspectos de regulación no contemplados en el presente Instructivo, serán resueltos por el Consejo Directivo.

PAGINA No.12/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

## 7 VIGENCIA, DISTRIBUCIÓN y DIVULGACIÓN

7.1 El presente Instructivo entrará en vigencia a partir del 15 de marzo de 2022 y deroga el aprobado en Sesión No. CD-04/2018 del 29 de enero de 2018.

7.2 El Consejo Directivo conservará una copia de este instrumento como respaldo al Acta de aprobación y entregará el original al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica para su custodia; asimismo, entregará copia electrónica al Departamento de Comunicaciones y lo autoriza para distribuir copias electrónicas a las siguientes Unidades:

Presidencia

Vicepresidencia

Gerencia de Estudios y Estadísticas Económicas

Gerencia de Estabilidad Financiera y Políticas Públicas

Gerencia de Regulación Financiera

Gerencia Internacional

Gerencia de Operaciones Financieras

Gerencia de Administración y Desarrollo

Gerencia de Innovación y Tecnología de Información

Departamento de Auditoría Interna

Departamento Jurídico

Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

Departamento de Riesgos Financieros

Oficialía de Cumplimiento

Unidad de Género

7.3 El presente Instructivo será divulgado a todas las Unidades por el Departamento de Comunicaciones y será publicado en el Sistema de Instrumentos Administrativos (SIA).

PAGINA No.13/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

### CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES

N° Revisión	Versión Anterior	Versión Aprobada	Aprobado y fecha

PAGINA  
No.14/17

CÓDIGO  
030501

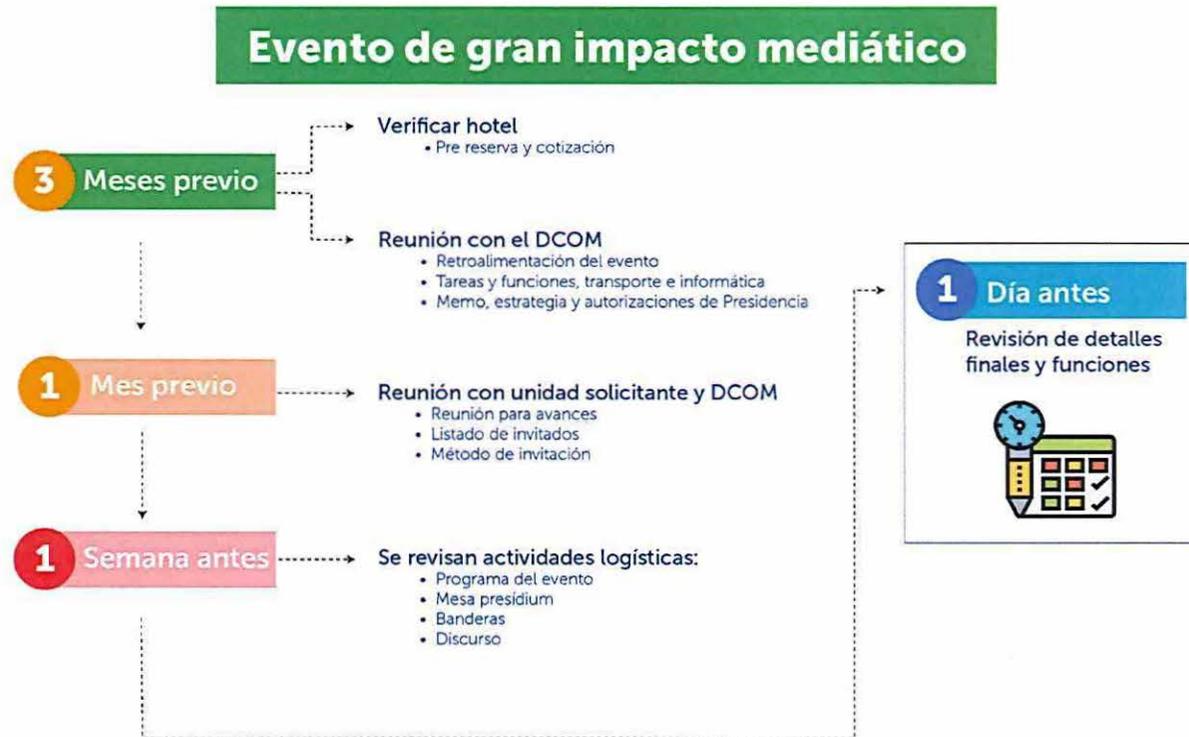
REVISADO:  
Jefe Departamento de  
Comunicaciones


APROBADO POR:  
CD-06/2022


Anexo 1. Organización de eventos de gran impacto mediático\*



\*Posteriormente sea autorizado por SECOM, el proceso del evento sigue el flujo indicado.

PAGINA No.15/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

## Anexo 2. Organización de eventos de impacto medio\*

### Evento de impacto medio



\*Posteriormente sea autorizado por SECOM, el proceso del evento sigue el flujo indicado

PAGINA No.16/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	---	---

Anexo 3. Proceso de elaboración de discursos



PAGINA No.17/17	CÓDIGO 030501	REVISADO: Jefe Departamento de Comunicaciones  	APROBADO POR: CD-06/2022  
--------------------	------------------	--	---