

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR-SEPTIEMBRE 2018

El Banco Central pone a disposición de la población salvadoreña los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

### 1. PROGRAMAS EDUCATIVOS

#### a) **Café y Economía con el BCR**

Es un microprograma semanal de televisión que se transmite los días jueves a las 8:45 am. en el programa Tu Mañana, de Canal 10. Entre los temas que se han desarrollado están: ¿Qué es la economía?, Los agentes económicos, ¿Cómo funciona la economía?, ¿Dónde se relacionan los agentes económicos?, los bienes, proyecciones económicas, entre otros.

Los programas pueden descargarse a través del sitio web [www.bcr.gob.sv](http://www.bcr.gob.sv) o directamente a través del siguiente enlace:

[https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=380](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=380)

#### b) **Programa Conociendo su Dinero**

Este programa comprende charlas, talleres y seminarios sobre la importancia de conocer las características y medidas de seguridad de los billetes en dólares, para que la ciudadanía no se deje sorprender y no sea víctima de fraude con un billete falso. Adicionalmente, se complementa con la participación activa en campañas de divulgación televisiva, radial, escrita y ferias.

Si usted desea recibir una charla sobre las características y medidas de seguridad de los billetes, puede contactarse con el Departamento de Tesorería del Banco Central, al teléfono 2281-8877, 2281-8805, con la licenciada Gloria Marina Ortiz o escribir al siguiente correo electrónico:

[conozcasudinero@bcr.gob.sv](mailto:conozcasudinero@bcr.gob.sv)

#### c) **Programa de Educación Financiera (Programa Interinstitucional)**

Comprende charlas, ferias, entrevistas de radio y televisión, cuñas de radio, página web sobre temas como el ahorro, el presupuesto familiar, el buen uso de las tarjetas de crédito, derechos y obligaciones al adquirir productos y servicios financieros.

Si usted desea recibir una charla puede contactarse con la licenciada Regina de Calero, al teléfono 2281-8117 o correo electrónico [regina.calero@bcr.gob.sv](mailto:regina.calero@bcr.gob.sv)

**d) Curso corto “Economía para no Economistas”**

El curso tiene una duración de 17 jornadas (incluye clausura) y está compuesto de cinco materias: Microeconomía, Macroeconomía básica, Crecimiento económico, Sistema financiero y Política fiscal, las cuales serán impartidas por economistas del Banco Central con grado de maestría y experiencia docente. Al final del curso, los estudiantes realizarán un trabajo final sobre un tema económico.

Las consultas pueden realizarse al correo [info@bcr.gob.sv](mailto:info@bcr.gob.sv) o al teléfono 2281-8000 en horas hábiles.

**e) Programa de visitas guidas por Museo y Biblioteca**

Comprende charlas y videos sobre la historia de la Moneda en El Salvador y la colección de billetes del Banco Central, el rol del Banco Central, sus antiguas instalaciones. Asimismo, se hace un recorrido guiado por el Museo y Biblioteca.

Si usted desea recibir información sobre este programa o programar una visita puede contactarse con la licenciada Andrea Quintanilla, al teléfono 2281-8517 o escribir al siguiente correo electrónico: [museobiblioteca@bcr.gob.sv](mailto:museobiblioteca@bcr.gob.sv)

## **2. CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO**

El correo electrónico es un medio ágil para hacer llegar sus consultas.

### **A quien debo dirigir el correo?**

1. A las unidades administrativas si usted ya tiene identificada el área a la que puede dirigir su consulta. Ver los siguientes enlaces:

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_contact&view=contact&id=1&Itemid=106](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_contact&view=contact&id=1&Itemid=106)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=109&Itemid=276](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=109&Itemid=276)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=111&Itemid=278](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=111&Itemid=278)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=112&Itemid=279](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=279)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=113&Itemid=280](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=113&Itemid=280)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=114&Itemid=281](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=114&Itemid=281)

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=115&Itemid=282](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=115&Itemid=282)

2. A la cuenta [info@bcr.gob.sv](mailto:info@bcr.gob.sv), si no está seguro de cuál es la unidad que debe atender su consulta.
3. A la cuenta [oficial.informacion@bcr.gob.sv](mailto:oficial.informacion@bcr.gob.sv), Oficina de Información y Respuesta cuando quiera hacer valer su derecho de acceso a la información.

### 3. BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS

El Banco Central de Reserva también pone a disposición de la ciudadanía un espacio donde podrán hacer quejas, sugerencias o comentarios sobre los productos o servicios que ofrece el Banco, así como cualquier otro comentario u observación sobre el quehacer de la Institución o la atención de su personal.

Pueden acceder a esa área en el siguiente enlace:

[http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=366](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=366)

### 4. CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Con un horario de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** y *sin cerrar al mediodía*, el Centro de Atención de Llamadas tiene como objetivo posibilitar el acceso inmediato a la información, servicios y productos generados por el Banco, demandados a través de llamadas telefónicas y correo electrónico por importadores, exportadores, empresas, instituciones del Estado, embajadas, organismos internacionales y público en general,

evitando que se pierdan llamadas o que el cliente no reciba la orientación adecuada sobre la información requerida.

Comuníquese con nosotros marcando el número:

**(503) 2281-8000**

## 5. RENDICION DE CUENTAS

Todos los años se realiza una invitación pública para que el público en general participe en la presentación del Informe de Rendición de Cuentas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

En esta audiencia pública el titular del Banco informa y justifica a la población en general, los resultados de la gestión del Banco en un determinado período.

Si necesita consultar los informes o presentaciones de las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por el Banco Central puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/rendicion-de-cuentas>

## OTROS CANALES QUE NOS ACERCAN CON LA POBLACIÓN

Desde 2015 la estrategia de comunicación institucional ha puesto un fuerte énfasis en los canales digitales, específicamente en las redes sociales Twitter y Facebook. Permitiendo así poder presentar información económica de manera clara y sencilla a través de infografías y otras herramientas gráficas.

## REDES SOCIALES - FACEBOOK

El Banco Central de Reserva cuenta con una página en la red social FACEBOOK.

### ¿Cómo accede el usuario a la página institucional en Facebook?

Existen dos formas:

1. Ingresando a través del sitio web del Banco [www.bcr.gob.sv](http://www.bcr.gob.sv), en la parte inferior de la página se encuentra un espacio denominado **Participación Ciudadana** allí

está el icono de Facebook, a través de los cual puede acceder tomando en cuenta los siguientes pasos:

**PASO 1:**

Para ingresar debe tener una cuenta personal en Facebook y desde su página personal buscar la página institucional como: Consultas Económicas – Banco Central de Reserva de El Salvador, “fan page”

[www.facebook.com/bcrelsvador](http://www.facebook.com/bcrelsvador)

**PASO 2:**

Al estar en el muro de Consultas Económicas debe dar like a la fan page, para formar parte de la red.

2. Ingresando directamente a Facebook y desde su página personal buscar la página institucional como: Consultas Económicas – Banco Central de Reserva de El Salvador, “fan page”

[www.facebook.com/bcrelsvador](http://www.facebook.com/bcrelsvador)

**¿Cómo accede el usuario a la cuenta institucional en twitter?**

Ingresando a través del sitio web del Banco [www.bcr.gob.sv](http://www.bcr.gob.sv), en la parte inferior de la página se encuentra un espacio denominado **Participación Ciudadana** allí está el icono de twitter, a través de los cual puede acceder y puede encontrarnos como:

**Banco Central SV**

**@bcr\_sv**