

La estrategia de comunicación interna del BCE

Jean Rodríguez

XII Reunión de Comunicación de Banca Central
Lima, Perú – 21-23 de noviembre de 2007

Esquema

- **Objetivos**
- **Aspectos organizativos**
- **Destinatarios**
- **Prioridades**
- **Retos**

Objetivos...

- **Ofrecer a todos los miembros del personal del BCE un acceso fácil y directo a la información, a fin de que puedan llevar a cabo sus funciones con un mayor grado de eficiencia y eficacia, de acuerdo con los valores del BCE.**
- **Garantizar que los canales de información institucionales constituyan la fuente principal de información en el BCE en lugar de otros canales informales (rumores, grupos de contacto, etc.).**

Objetivos...

- **Contribuir a la creación y al mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo.**
- **Fomentar la consolidación de un “espíritu corporativo” entre los miembros del personal, que refuerce el sentido de lealtad hacia la institución.**
- **Contribuir a la formación de la identidad del Eurosistema mediante la aplicación de la Misión, de los Propósitos Estratégicos y de los Principios Organizativos del Eurosistema.**

...que se complementan con un principio básico

- El personal ha de recibir información puntual acerca de todas las decisiones importantes referidas a su trabajo y, de manera más general, a todas las decisiones y noticias importantes concernientes al BCE.
- Excepto aquéllas cuestiones susceptibles de influir en los mercados, la información ha de comunicarse al personal anterior o simultáneamente al momento en que se difunde a terceros (a los medios o al público). Por su parte, los miembros del personal del BCE tienen la responsabilidad de procurarse la información necesaria para el desempeño de sus funciones.

Aspectos organizativos

- Estrategia fundamentada en los resultados de dos encuestas realizadas al personal en 2003 (encuesta sobre satisfacción del personal + encuesta sobre canales internos de comunicación).
- Institucionalización de la comunicación interna en el verano de 2004.
- Responsabilidad de la División de Prensa e Información, perteneciente a la Dirección de Comunicación.
- Lengua corporativa del BCE: inglés.

Destinatarios

- **1.400 miembros del personal (+ trabajadores en prácticas, consultores externos, etc.).**
- **De las 27 nacionalidades de la UE (y algunas más...).**
- **Que hablan los 20 lenguas oficiales de la UE. (y algunos más...).**
- **Localizados en 3 edificios (situados a una distancia de unos 5 minutos a pié) + 3 en la sede representativa de Washington.**
- **Casi todos los empleados (>98%) disponen de un PC individual.**

Prioridades: incrementar la visibilidad del Comité Ejecutivo

- **Creación de un ciclo de reuniones abiertas al personal “Coffee morning meetings” (4 veces al año, 1 hora ½).**
- **Grabación en vídeo de eventos importantes internos y externos: audiencia x 2 a 5.**
- **Asistencia a reuniones internas, encuentros entre miembros del personal (actividades de equipo, almuerzos, etc.).**
- **Presencia en sesiones informativas para nuevos miembros del personal (trimestral).**

Prioridades: incrementar la transparencia

- **Publicación en la Intranet de una relación mensual relativa a las decisiones del Comité Ejecutivo y del Consejo de Gobierno.**
- **Acceso institucionalizado a la documentación de los órganos rectores a través de la línea jerárquica (Jefe de División).**
- **Nueva Intranet (enero de 2006) que abarca todas las actividades y proyectos bajo una misma línea visual y organizativa.**
- **En la Intranet figuran la foto y el cargo de los miembros del personal.**
- **Introducción de un sistema de gestión de documentos que fomenta la cooperación entre las distintas unidades organizativas.**

Prioridades: incrementar la comunicación de RRHH

- **Análisis de la comunicación de RRHH con un consultor.**
- **Evolucionar desde el papel y el correo electrónico hacia la web.**
- **Reforzar la comunicación cara a cara.**
- **Facilitar el papel de comunicación sobre RRHH de los directivos de las distintas unidades de gestión con herramientas y orientaciones.**
- **Cooperación permanente entre Comunicación Interna y RRHH.**

Prioridades: comunicar más rápido

- **Esfuerzos dirigidos a reducir al mínimo el espacio de tiempo entre la adopción de las decisiones y su comunicación (calendario establecido para nombramientos, etc.).**
- **La utilización del vídeo permite informar casi en tiempo real sobre eventos (varios días o incluso semanas después para sumarios escritos).**
- **Presión relacionada con la comunicación mensual durante las dos últimas semanas del mes.**
- **Incorporación de más noticias de última hora en la revista interna.**

Prioridades: la perspectiva del Eurosistema

- **Eurosistema: BCE + bancos centrales nacionales de la zona del euro (13 actualmente, 15 a partir de enero de 2008)**
- **Adopción de la Misión, los Propósitos Estratégicos y los Principios Organizativos del Eurosistema – enero de 2005.**
- **Ampliación del mandato del comité de comunicaciones a la comunicación interna – noviembre de 2005**
- **Creación de un Grupo de Trabajo del Eurosistema sobre comunicación interna (intercambio de información, contactos, actividades conjuntas, etc.) – mayo de 2006.**

Retos

- **Reforzar el interés por la comunicación interna en todas las áreas y evitar que se debilite.**
- **Integración de todas las soluciones basadas en la web.**
- **Intensificar la perspectiva del Eurosistema.**

Gracias por su atención!