

# nuestro banco



# Garantía



# y Confianza

Más calidad, mejores servicios



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

# Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815

## Fines de la Función Pública

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

## Empleado Público

Se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado, no importando el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto.

## PRINCIPIOS

### Respeto

Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

### Probidad

Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.

### Eficiencia

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.

### Idoneidad

Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.

### Veracidad

Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.

### Lealtad y Obediencia

Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución.

### Justicia y Equidad

Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

### Lealtad al Estado de Derecho

El funcionario de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública.

## DEBERES

### Neutralidad

Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones.

### Transparencia

Debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.

### Discreción

Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.

### Ejercicio Adecuado del Cargo

Con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones el servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas.

### Uso Adecuado de los Bienes del Estado

Debe proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del Estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

### Responsabilidad

Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellos tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

## PROHIBICIONES

### Mantener Intereses de Conflicto

Mantener relaciones o aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

### Obtener Ventajas Indevidas

Obtener o procurar beneficios o ventajas indevidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apatencia de influencia.

### Realizar Actividades de Proselitismo Político

Realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

### Hacer Mal Uso de Información Privilegiada

Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, ni debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés.

### Presionar, Amenazar y/o Acosar

Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

Fomentando la ética



La trasgresión de los principios, deberes, obligaciones y prohibiciones genera responsabilidad pasible de sanción, de acuerdo a ley, que puede ser:

- a) Amonestación
- b) Suspensión
- c) Multa de hasta 12 UIT
- d) Resolución contractual
- e) Destitución o despido.

# Editorial

**E**n concordancia con la política económica con inclusión social del Gobierno Central, y que enfatiza en la descentralización, desconcentración, y la generación de capacidades productivas para los pueblos del Perú, el Banco de la Nación se enorgullece en presentar los aspectos relevantes de su gestión desplegados entre Julio 2006 y Abril 2009 para apoyar este Objetivo Nacional:

Ejecución operativa financiera de los programas Sociales que cada mes atienden a 40 mil familias en los más remotos lugares del Perú, el Banco de la Nación despliega su logística, que incluye el pago físico, vía soluciones tecnológicas satelitales, sin oficina fija, denominada Multired Móvil, que lleva el Banco hacia el poblador lejano, hoy 35 lugares y en crecimiento, en lugares ulteriores a los ya distantes puntos de atención del Banco de la Nación.

El empleado público y el pensionista han sido motivo de nuestro permanente interés con Préstamos Multired, aplicando innovaciones para que 35 mil laptops lleguen a los maestros, así como ampliando el beneficio de condición de prestatario a los pensionistas, en forma pionera en el país hasta los 84 años de edad. Acompaña a esta vocación de servicio brindar microseguros a precios muy asequibles y que han tenido gran aceptación, fomentando la cultura de protección para tarjetas de débito en 48 mil operaciones y protección de cuota en cerca de 13 mil operaciones.

Por otro lado, para apoyar al emprendedor nacional, vía alianzas público-privadas fomenta el crédito a las mypes actuando como banca de segundo piso, a la fecha ya estamos en 170 mil créditos que representan igual número de entusiastas peruanos beneficiados.

Esas son acciones focalizadas en el combate sin cuartel a la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida, porque somos el banco de todos los peruanos, y seguimos trabajando en este propósito, por ello ya pusimos a disposición de nuestros clientes soluciones para aumentar su calidad de vida, tal como nuestro atractivo crédito hipotecario, créditos para conversión de automóviles a gas natural; y para instituciones locales y regionales, hemos celebrado convenios como Munitractor para aumentar el parque de maquinaria pesada que aumenta el patrimonio vial del país, con el Sima para construir puentes integrando mercados y movilizar la producción de los valles interandinos.

El Banco de la Nación genera valor económico y social y lo hacemos porque el Perú tiene un gran futuro y las generaciones de los nuevos hombres y mujeres de los próximos años contarán con una economía muy sólida. Tenemos el compromiso de este trabajo día a día, guiados por la certeza de que somos un Banco de un fuerte capital estructural, relacional y sobre todo humano, feliz de servir a una Gran Nación.



Humberto Meneses Arancibia  
Presidente Ejecutivo

## Índice

5

**Afianzando Lazos**  
Periodistas actualizados en información financiera

7

**Zarumilla**  
Y ya son 421 agencias operando

10

**ISO 9001-2000**  
Certificamos la calidad y seguridad en nuestros servicios

12

**Acompañando la vida de los peruanos**  
Fundación Cultural presentó publicación

14

**FOGEM**  
MEF, Cofide y BN garantizan actividad de las Mypes

16

**Premiación en Cusco**  
Cardif, La Positiva y Willis recomendaron eficiencia de trabajadores del BN

### Edición, redacción y diagramación:

Departamento de Comunicación Corporativa  
Banco de la Nación

Dirección: Avenida República de Panamá 3664,  
Piso 8, San Isidro.

Teléfono: 519-2000 anexo 12475

Correo electrónico: prensacorporativa@bn.com.pe

Hecho el Depósito Legal en la

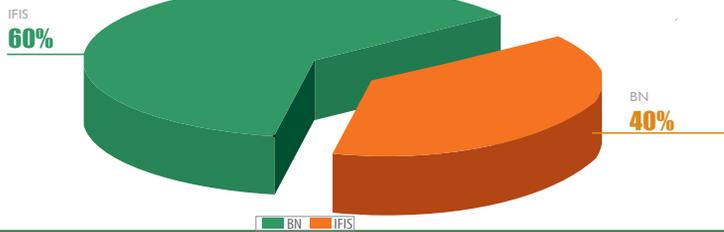
Biblioteca Nacional del Perú N° 2008-02470

## Atención a MYPES

El Banco de la Nación a través del Programa de Microfinanzas iniciado en Junio del 2006, ha logrado obtener cifras importantes para el desarrollo socio-económico de los micros y pequeños empresarios ubicados principalmente en las zonas más alejadas y excluidas del país. Al 30 de abril del año en curso, se ha logrado canalizar S/ 504 MM en favor de las MYPE, ubicadas en las oficinas compartidas con el BN y oficinas descentralizadas de las IFIs; donde el 40% corresponde al fondeo del BN a las IFIs y el 60% constituyen recursos de las IFIs.

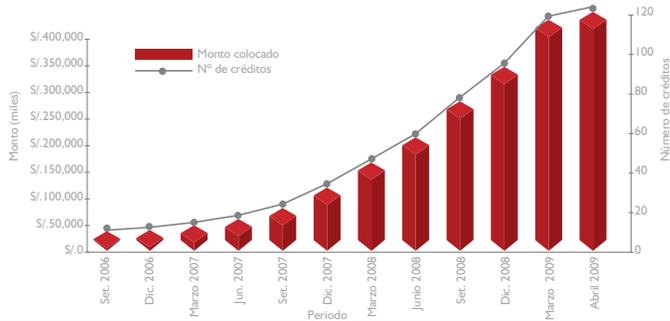
### Recursos Canalizados a las MYPE

(al 30.04.2009)



En el siguiente cuadro se aprecia el flujo de las colocaciones mediante el servicio de las Ventanillas Mypes desarrollado a través de las 186 oficinas implementadas, mediante 16 Convenios con diversas IFIs (Financieras, CMACs, CRACs y EDPYMEs).

### Colocaciones y Créditos acumulados en Oficinas Compartidas

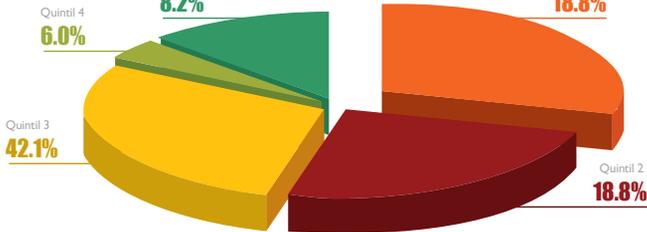


### Ventanillas MYPES e Inclusión social

En el gráfico podemos apreciar como el Programa de Microfinanzas viene favoreciendo a las localidades más pobres del país, resaltando que el 18.8% de los créditos canalizados a través del BN tuvieron como destino final los departamentos más pobres según el Mapa de la Pobreza (Huancavelica, Cajamarca, Ayacucho, Loreto, Huánuco, Apurímac, Amazonas y Pasco).

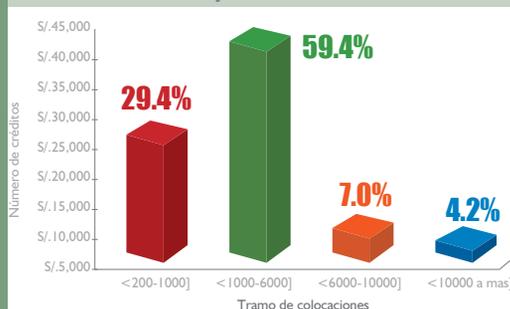
### Bancarización según mapa de la pobreza

(al 30.04.2009)



También podemos observar que un 29.4% y 59.4% concentran los créditos más pequeños que van en un intervalo de 200 a 1,000 y de 1,000 a 6,000 nuevos soles respectivamente, revelando de esta manera el compromiso del banco con la población menos favorecida y con escasez de recursos.

### Concentración por Monto de Créditos



## Seguridad:

### ¿Cómo evitar ser víctimas de la Ingeniería Social?

- No entregue información personal o de la organización para la cual trabaja (estructura organizativa, topología de red, debilidades conocidas, características de sistemas y tecnología), a menos que se asegure a quién está entregando la información, para qué va ser utilizada y los requerimientos de acceso que se requiere, previa autorización.
- No indicar información de sus cuentas personales por medios electrónicos (como por ejemplo e-mails). No responda correos que solicitan esa información.
- Colabore con su empresa: no utilice medios como Internet para el envío de información confidencial, sin antes verificar la seguridad de la Página Web a utilizar. Asimismo, verifique el sitio Web (URL) que está utilizando (a veces los sitios Web falsos, tienen tan sólo una pequeña variación de los sitios reales, por lo cual debemos ser muy cuidadosos).
- Sea precavido con llamadas o correos no solicitados.
- Si usted no está seguro de la legitimidad de un correo electrónico, trate de verificarlo contactando a la empresa que lo envió directamente.
- Instale y mantenga software antivirus, firewalls, sistemas de identificación de intrusos (IDSs) y filtros de correo electrónico.

Pese a todas estas recomendaciones, es probable que usted pueda ser víctima de un ataque de ingeniería social, en consecuencia, tomen en cuenta las siguientes acciones:

- Si sospecha o cree que hubo de su parte una revelación de información confidencial, comuníquelo y repórtelo a las instancias adecuadas y por los canales regulares dentro de su organización. De esta forma, la organización podrá estar alerta ante cualquier actividad inusual.
- Si sospecha que sus cuentas bancarias están comprometidas, contacte a su Institución Financiera inmediatamente y trate de inhabilitar las cuentas que pudieran verse afectadas.

# De la mano con la prensa

**Así el Banco proyectará su misión de capacitación interna (Universidad Corporativa) a profesionales de las Ciencias de la Comunicación y el Periodismo de diferentes medios masivos a nivel nacional.**

**O**frece servicios bancarios a la población, prioritariamente en aquellos lugares en los que la iniciativa privada no llega, es un objetivo medular del Banco de la Nación, y contribuir a la descentralización- no sólo del ámbito económico y financiero, sino también comunicacional – es una de las tareas que hemos emprendido con entusiasmo y empeño.

Pero, todo esto no tendría el impacto esperado en la consciencia pública sino fuera por la difusión de nuestras actividades en los medios de comunicación. Aquí, los periodistas juegan un rol fundamental. Sin embargo, muchos de ellos no conocen o están mal informados de las actividades del banco y lo relacionado a economía y finanzas.

Por esta razón, en el Banco de la

Nación, el banco de todos los peruanos, decidimos realizar un Seminario de Actualización Financiera para Periodistas, dirigido a comunicadores de todo el país.

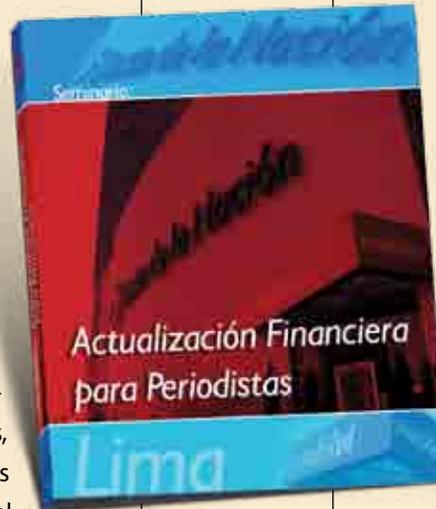
Estos encuentros académicos brindarán la oportunidad de afianzar la comunicación con los medios masivos locales, proporcionándoles información ligada al ámbito económico y bancario a fin de que integren los temas de banca y finanzas a su quehacer informativo. Ello permitirá a estos profesionales – y por ende, también a los distintos públicos a los que llegan – un mejor entendimiento social de los temas de banca y finanzas.

La realización del proyecto involucra el trabajo de las diferentes gerencias del banco que fungirán de capacitadores. El Seminario de Actualización Financiera para Periodistas tendrá como punto de partida la ciudad de Lima y luego será replicado en diferentes ciudades del interior del país.

En suma, también con la prensa, el Banco de la Nación construye un vínculo de calidad e inclusión social que está caracterizada por el respeto y equidad, la transparencia y honestidad, la eficiencia y cordialidad, pluralidad

y servicio.

Al término de cada jornada, los periodistas capacitados recibirán una diploma que acredite su participación y aprobación satisfactoria del Seminario de Actualización Financiera para Periodistas.



# A la vanguardia informativa

**El Banco de la Nación no solo se preocupa por dar mejores productos a sus clientes, sino también en hacer placentera su estadía en nuestras instalaciones, es por eso que en más de sus 400 oficinas tiene previsto instalar un nuevo Sistema de Difusión de Contenido para la Red de Agencias.**

**E**ste es un sistema centralizado de gestión de recursos multimedia que permite el manejo eficiente de la publicidad, y crear un canal efectivo de comunicación entre el banco y nuestros clientes. De esta forma, todos los usuarios están al tanto de lo que sucede en nuestra institución. En la actualidad, para la mejora del sistema de televisión, el Banco de la Nación ha adquirido un nuevo programa que tiene la capacidad de enviar archivos multimedia, los mismos que pueden ser visualizados en terminales de atención, creando así para nuestra empresa un medio publicitario

e institucional de comunicación. Este proyecto está a cargo de los departamentos de Comunicación Corporativa, Logística, Informática, y Red de Agencias. Cada departamento ha designado a sus representantes para que nuestro banco este siempre a la vanguardia tecnológica. Este nuevo sistema es centralizado y facilita la programación, el control y monitoreo desde un solo punto, permitiendo de esta manera, a los administradores de las agencias, el trabajo de mante-

ner al día informado a nuestros clientes.

Las funciones del nuevo sistema permitirán la visualización de videos, generación de reportes sobre videos/archivos transmitidos en un período de tiempo, visualización de información del sistema de ventanilla en un monitor alterno. También, la información a mostrar se podrá personalizar de acuerdo a las necesidades de cada oficina, generando la regionalización y descentralización de los contenidos.

La instalación del proyecto se está realizando actualmente mientras usted lee el artículo. Varios equipos conformados por ingenieros informáticos y de sistemas han sido desplegados a nivel nacional para que la implementación y utilización de nuestro innovador servicio se ponga en funcionamiento lo más pronto posible, para satisfacción nuestra y de nuestros clientes.





## Zarumilla agiliza su actividad comercial y turística

### Presencia del Banco de la Nación intensificará la formalización y las operaciones bancarias en la zona.

**E**l pasado 26 de abril se inauguró una importante agencia del Banco de la Nación en el distrito de Zarumilla, provincia del mismo nombre, en la región Tumbes. Su funcionamiento ayudará a los más de 18 mil habitantes que se dedican a diversas actividades comerciales, además de los turistas extranjeros que a diario visitan esta zona por sus bellos manglares.

Su alto nivel de producción e intensa actividad comercial que se vive allí, no podría haber quedado ajena para nuestra institución. Por el contrario, en un tiempo récord, construyó una moderna agencia del Banco de la Nación, para el servicio de más peruanos, que luego de 20 años vuelven a contar con una oficina bancaria.

Cabe destacar que el distrito de Zarumilla sobresale por sus actividades en agricultura, ganadería, comercio, producción de langostinos y de pesca artesanal, entre otras complementarias ligada a la actividad turística, con niveles de ingresos económicos extraordinarios para la región.

La vida para los tumbesinos y en especial para los que viven en Zarumilla será más fácil, porque podrán efectuar operaciones de banca en forma inmediata. Además, porque sus indicadores financieros lo demuestran como viables.

La alegría que viven los moradores de Zarumilla no es para menos; pues no tendrán que trasladarse hasta el distrito de

Aguas Verdes o al centro de la ciudad de Tumbes para realizar sus transacciones bancarias.

El acto inaugural se desarrolló en la oficina del banco, que se ubica frente a la Plaza de Armas de la municipalidad de Zarumilla y contó con

la presencia de la máxima autoridad institucional, Humberto Meneses, el alcalde del distrito, Luis Ernesto Garrido Rivera, la gobernadora

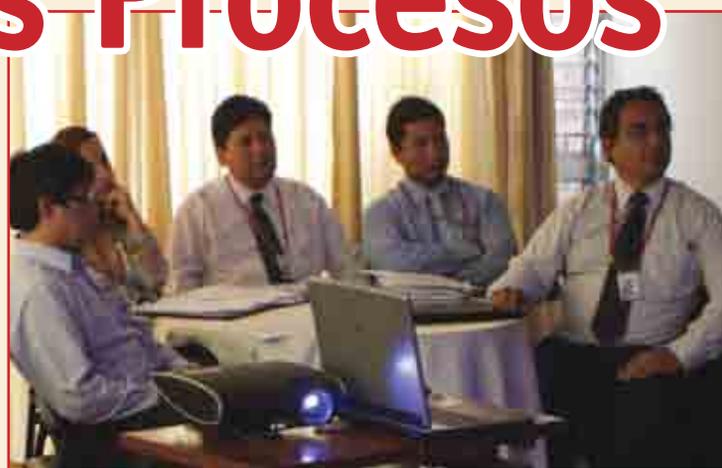
Janina Ottiniano, el congresista de la república, Carlos Cánepa La Cotera, entre otras autoridades y público en general de la localidad.

La oficina Zarumilla tiene la categoría de agencia C y dependerá administrativamente de la agencia "A" Tumbes. Cuenta con tres ventanillas, siendo el local cedido por la municipalidad distrital de Zarumilla.

### En un tiempo récord, el BN construyó una moderna agencia del Banco de la Nación, para el servicio de más peruanos

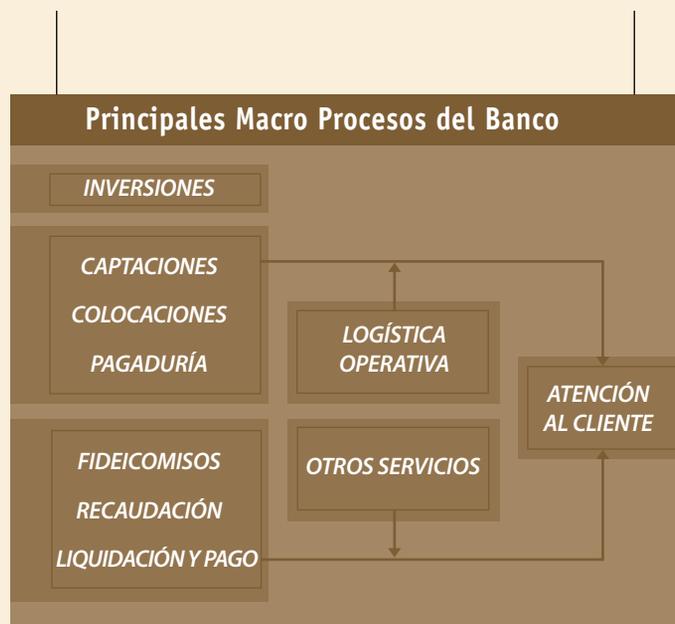


# Año de los Procesos



**Durante el 2009, nuestro Banco replanteará los procesos centrales del negocio, a partir de los cuales se brindan los servicios financieros y bancarios, a fin de que éstos sean más flexibles, dinámicos, eficientes y que permitan una gestión integral del negocio.**

**E**n entrevista al Gerente de Planeamiento y Desarrollo, Ricardo Villamonte Blas, informó que en este año se estarán examinando los procesos centrales del negocio que forman parte del Core Bancario. Para ello, el Departamento a su cargo viene organizando Talleres de Modelamiento y Rediseño de Procesos. Teniendo en cuenta que el conocimiento y experiencia de los trabajadores es fun-



damental, se ha convocado la participación de aquellos involucrados directamente en cada uno de los procesos a fin de que contribuyan en su perfeccionamiento. En estos talleres se están analizando los 10 macro procesos y sus respectivos procesos, con la ayuda profesional de un especialista en el tema, quien dirige los talleres utilizando una metodología eminentemente práctica, la cual sigue siendo perfeccionada con el aporte de los participantes.

## ¿Por qué son importantes los procesos?

Uno de los elementos fundamentales de la calidad del servicio son los Macro Procesos a partir de los cuales se elabora la actividad. Si los procesos son deficientes, éstos desencadenan en procedimientos largos y a veces innecesarios que afectan la calidad del servicio. Por el contrario, un proceso eficiente debe facilitar la entrega del servicio en un tiempo óptimo y siguiendo los pasos menos posibles.

A veces el cliente se enoja porque se tarda un servicio y no necesariamente se debe a la dilación del Recibidor-Pagador, sino porque al ser deficiente el proceso y el sistema tecnológico que lo soporta, el tiempo es más largo de lo necesario. El cambio solo de procesos es insuficiente. Reformular los procesos sin considerar la tecnología que la soporta sería insuficiente. Por ello, uno de los proyectos más importantes que ahora se están llevando a cabo es el Core Bancario, cuyo objetivo es la adquisición de una plataforma tecnológica que de soporte a esos procesos centrales, permitiendo una gestión integrada de los mismos.

Este proyecto forma parte de los esfuerzos para lograr la transformación del Banco de Pago en Banco de Servicios, para ello se viene desarrollando de forma complementaria un Plan de Gestión del Cambio para apoyar

dicha transición.

Para aclarar la integración de procesos y tecnología, veamos un ejemplo: Uno de nuestros nuevos servicios es la trans-



ferencia interbancaria que permite movilizar dinero de una cuenta a otra cuenta del mismo banco u otro de la banca privada en un par de minutos. Esto es posible gracias a la integración de un proceso simple y la tecnología electrónica adecuada, que nos permite ganar en eficiencia ya que no perdemos tiempo mo-

vilizándonos, ni haciendo colas y tampoco corremos el riesgo de cargar dinero en efectivo.

## Procesos eficientes conducen a la Calidad

Decíamos que los procesos requieren de tecnología de soporte, sin embargo estos no serán útiles sin las personas que las administren porque las

personas son el elemento más importante de la Calidad. De poco sirve tener un equipo de última generación sino no es utilizado adecuadamente para obtener beneficio de éste.

Hace poco, el Banco de Nación obtuvo su primera Certificación de Calidad, el ISO 9001:2000 al sistema de gestión de calidad "Administración de Tarjetas Multired Global Débito", que fue entregada por la International Organization for Standardization, gracias al esfuerzo de un equipo de personas que trabajaron durante un año para conseguir que dicho proceso cumpla con los estándares internacionales de calidad.

Los procesos son parte de nuestra vida. Así como seguimos un procedimiento para cada una de las actividades que realizamos cotidianamente como organizar nuestras vacaciones, un proceso nos permite ordenar los pasos óptimos para lograr un objetivo, y nuestro objetivo es mejorar la calidad de los ser-

### Talleres de Modelamiento de Procesos

Código	Macro Proceso	Nº Procesos
MP1	Colocaciones	9
MP2	Captaciones	7
MP3	Pagaduría	3
MP4	Administración de Transacciones – I	17
MP5	Administración de Transacciones – II	23
MP6	Recaudación	5
MP7	Inversiones	3
MP8	Atención al cliente	4
MP9	Otros servicios	12
MP10	Logística Operativa	7
MP11	Fideicomiso	3
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>



## Fruto de Nuestro Esfuerzo: Recibimos Certificación ISO 9001:2000

Las organizaciones, desde un punto de vista legal, no están obligadas a implantar un sistema de calidad. Pero si cambiamos la perspectiva, desde un punto de vista de mercado, cada vez es más necesario establecer estos criterios, pues permiten que las empresas eleven sus niveles de competitividad y obtengan grandes oportunidades de desarrollo enfocadas en la satisfacción de los clientes. Por supuesto, el Banco de la Nación lo sabe.

Cada día es más frecuente que las empresas exijan la implantación de un Sistema de Calidad bajo las normas ISO 9000 para el desarrollo de sus actividades. El Banco de la Nación, no es ajeno a esto. Manteniéndose a la vanguardia, procura siempre mejorar y efectuar acciones que permitan acercarse a sus objetivos institucionales.

Y en esta permanente búsqueda por asegurar la calidad de nuestros productos y servicios, obtuvimos un merecido reconocimiento: el sistema de gestión de calidad "Administración de Tarjetas Multired

Global Débito del Banco de la Nación" obtuvo la certificación ISO 9001:2000, por parte de la empresa certificadora SGS.

El Banco de la Nación eligió a SGS como entidad certificadora para acometer la auditoría de su Sistema de Gestión de la Calidad respecto a la norma ISO 9000, porque es una empresa reconocida a nivel mundial que está presente en más de 100 países. En el Perú, el Grupo SGS inició sus labores en la década de los sesenta.

Nuestra entidad cuenta con alrededor de 1'800,000 tarjetas global débito Visa activas,

distribuidas a nivel nacional, por tal motivo es importante que, desde que se apertura una cuenta de ahorro, hasta la entrega de la tarjeta al cliente, el proceso seguido asegure la óptima operatividad de la misma en cualquier punto de atención. Garantizar la calidad en este proceso operativo es una muestra de la gran preocupación que tenemos por optimizar nuestra gestión.

El proceso seguido para lograr el ISO 9001:2000 inició en octubre del 2007 y culmi-





nó en octubre del 2008, fecha en que se implementó el Sistema de Gestión, cuyo alcance involucra los procesos de Emisión de la Tarjeta Multired Global Débito – VISA, la apertura de cuentas de ahorros - Sector Público y la entrega de las tarjetas en Red de Agencias, Sucursal Javier Prado; así como sus procesos de soporte y de gestión de calidad.

### ¿Qué es ISO?

La International Organization for Standardization (ISO) es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor

poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas.

Son pocas las entidades del Estado que han recibido este importante reconocimiento. Para nosotros es la primera vez y con este gran paso, reafirmamos nuestro compromiso con todos nuestros clientes a nivel nacional, aseguramos nuestra competitividad dentro del Sistema Bancario Nacional, estandarizamos la calidad de nuestros procesos y mejoramos la calidad de nuestros procesos y productos.

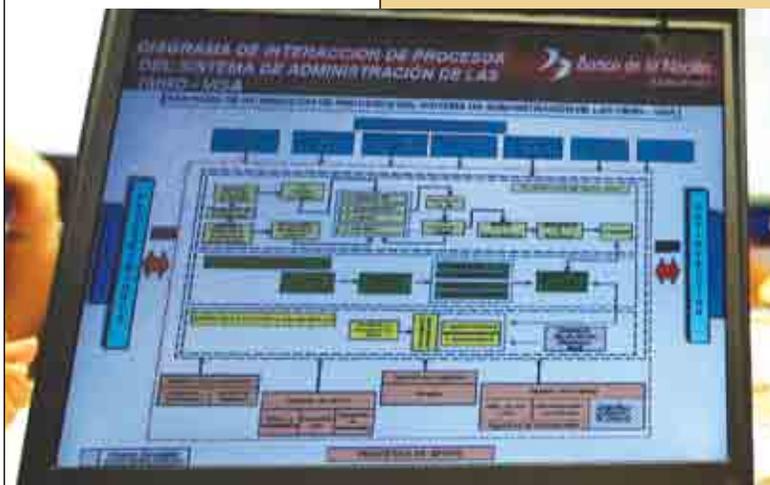
Alcanzamos un nuevo logro, el cual nos indica que las accio-

nes del Banco de la Nación están bien enrumadas, hemos iniciado la gestión de Sistemas de Calidad en nuestros procesos y estamos seguros que esta no será la única buena noticia sobre reconocimientos internacionales.

### **Estimado cliente:**

*Con la finalidad de brindarle un mejor servicio, nos es grato informarle que el Banco de la Nación ha implementado un sistema para garantizar la calidad en la Administración de nuestras Tarjetas Multired Global Débito. Este proceso cuenta con la certificación ISO 9001:2000, lo cual demuestra que está cumpliendo con las normas internacionales de calidad.*

**Benito**



## EL BN Acompaña la Vida



## de los Peruanos

**U**n libro que a través de testimonios recogidos de primera mano, deja certificación del quehacer, creencias y logros alcanzados por todos los peruanos es una gran obra. No solo por su invaluable documentación sino porque además permite otorgar voz a los que no la tienen, y generar oportunidades para que todos puedan acceder al mundo global sin temores ni inhibiciones.

Esto logra alcanzar el libro recientemente presentado por la Fundación Cultural del Banco de la Nación (FCBN), "El Banco de la Nación acompaña la vida cotidiana de los peruanos", donde no solo se plasma el quehacer del Banco de la Nación, también está la propia comprensión de un país y una economía que avanza.

La FCBN reconoce que la cultura es el mejor activo de nuestra nación y la diversidad es una de las grandes fortalezas de la sociedad

**Ciertos libros nos provocan la misma sensación que nos produce el apreciar por un espejo mágico, y es que algunos libros son justo eso, espejos de tinta, pues de alguna u otra manera sus letras parecen salidas de las líneas de nuestras propias manos.**

peruana en el mundo global. Una de sus prioridades es crear herramientas para que los peruanos dejen de ser simples consumidores de productos y bienes culturales ajenos, para convertirse en productores de sus propias historias individuales y colectivas.

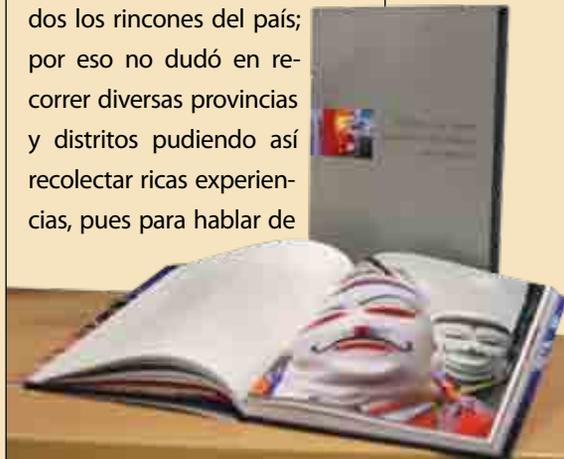
Para cumplir con sus objetivos institucionales, la Fundación acepta que debe conocer todos los rincones del país; por eso no dudó en recorrer diversas provincias y distritos pudiendo así recolectar ricas experiencias, pues para hablar de

**Esta publicación fue concebida como complemento de la Memoria Institucional del Banco de la Nación.**

inclusión social se requiere de la inclusión cultural.

A la distinguida ceremonia de presentación del libro asistieron diversas personalidades quienes acompañaron y felicitaron esta entrega al presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, y al gerente de la Fundación del Banco de la Nación, Claudio Sarmiento Molina.

Este es un libro abierto a la inversión, al empleo y a la inclusión social. Quien lea "El Banco de la Nación acompaña la vida cotidiana de los peruanos", entenderá que sólo el Banco de la Nación, al ser una entidad cercana a todos los peruanos a nivel nacional, podía haber decodificado esta instantánea de nuestra vida cultural.



# BN dijo presente en Distrito La Matanza - Piura

**El despegue económico de la región Piura crece en gran medida y se está convirtiendo en un ejemplo de progreso y de desarrollo comercial para la zona norteña, siendo los beneficiados más de un millón y medio de habitantes.**

**S**us provincias, así como sus distritos, como nunca, se están volviendo atractivos en todos los ámbitos del comercio; sino fijémosnos en el distrito La Matanza, pues en este lugar de más de 12 mil moradores, destaca su industria, comercio y actividades agrícolas. Y para dar fuerza a sus negocios de los últimos tiempos tocaron las puertas de una importante institución como es el Banco de la Nación. Puesto que saben del horizonte de modernidad en la que está inmersa su jurisdicción. Nuestros ejecutivos rápidamente trabajaron con el propósito personal y logístico de bancarizar e incluir a muchos campesinos y negociantes, que por cientos de años se lo imaginaron.

Sin embargo, el trabajo no es solo del banco, también corresponde a sus autoridades edilicias. Ellos, han sabido entender el mensaje del presidente constitucional de la República, Alan García, quien en cada momento insta a los funcionarios del Estado a brindar mejores servicios, desarrollo y progreso a la gente de los pueblos del interior del país.

En esa línea, el Banco de la Nación, en su calidad de agente financiero estatal, proyecta sus servicios en las zonas más alejadas del país. Es decir, ejecuta con prontitud sus políticas de inserción de más peruanos al sistema financiero nacional.

Pues, con mucho orgullo acaba de inaugurar una moderna oficina bancaria en el distrito de La

Matanza para atender a diferentes pueblos que se ubican en la localidad. Esta agencia, ya les permite a la gente acortar tiempos y ahorrar dinero; pues no tendrán que trasladarse hasta Morropón, Chulucanas o Catacaos, para efectuar sus operaciones económicas. Podrán aperturar cuentas corrientes, ahorros, telegiros, Préstamos Multired, recaudación, depósitos judiciales, corresponsalía, entre otros servicios que se hallan totalmente interconectados con nuestra gran red de agencias del ámbito nacional, a través de la vía satélite.

La ceremonia se realizó el pasado 28 de abril, contando en el acto inaugural con nuestro presidente ejecutivo, Humberto Meneses Arancibia, quien junto al alcalde de dicho distrito, Nelson Mío Reyes, cortaron la cinta de la nueva agencia bancaria, dotada con la tecnología de punta.

Frontis de la nueva agencia, la N° 421 de la red nacional del BN.





## Juntos por el Progreso de las Mypes Banco de la Nación y FOGEM

Desde hace muchos años atrás, los peruanos vienen liderando el mercado internacional en el rubro exportación y por su creatividad para los negocios. Y es que nuestro gran ingenio nos ha llevado a exportar infinidad de productos nacionales como chullos, carteras, joyas, textiles, cerámicas y demás. También se envía nuestras materias primas como el cobre, estaño, hierro, oro y plata, además de los vegetales, las verduras, las cañas de algodón y hasta el tradicional Pisco.

**P**ero la pregunta es ¿Quiénes son los que se encargan de enviar estos productos? o quizás ¿Quién realizó todo el trabajo? La respuesta es que todo ello es en gran medida gracias a las mypes, que son pequeñas empresas que trabajan con no más de diez personas y que se dedican a realizar toda

labor, desde la cosecha de un cultivo hasta la fabricación de una presea.

En la actualidad, nuestro país tiene más de un millón de micro, pequeñas y medianas empresas productivas, de servicio y de comercio, que son el eje fundamental que sostiene la economía peruana, la misma que se ha visto afectada por la crisis externa.

Frente a ello, el gobierno no se queda con las manos cruzadas. El 20 de febrero pasado constituyó por Decreto de Urgencia el Fondo de Garantía Empresarial (FOGEM), como parte del Plan de Estímulo Económico que ha creado el Estado peruano. Es así como, el Banco de la Nación como brazo financiero del Estado otorgó 300 millones de nuevos soles para que este proyecto se haga realidad. Asimismo, nuestro banco ha firmado un Contrato de Fideicomiso de Administración del Fondo de Garantía Empresarial (Fogem) con la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), a través del cual se garantizará los préstamos que las insti-

tuciones financieras intermediarias, integrantes del sistema financiero nacional, otorguen a diversas empresas.

En este sentido, Cofide suscribirá los contratos de garantía con las Instituciones de Intermediación Financiera (IFI), y además emitirá los certificados de garantía a favor de éstas.

De otro lado, el FOGEM avallará los créditos para las medianas empresas que realizan actividades de producción dentro de las cadenas de exportación no tradicional; así como garantizará de manera integral o complementaria a otros programas, pólizas de seguros de crédito a la exportación de pre y post embarque.

Hace poco, la titular del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Mercedes Aráoz, instó a los entes financieros a utilizar la garantía del Fogem. "Este programa está vigente desde mediados de abril, el Banco de la Nación ya lo está utilizando. Sabemos que por lo menos cinco empresas han recibido créditos de este sistema, y creemos que a lo mejor los demás bancos todavía no lo usan como debería ser", sostuvo.

Asimismo, el ministro de Economía y Finanzas, Luis Carranza acotó que "el Fogem tiene como propósito evitar que el financiamiento a las micro, pequeñas y medianas empresas se vea restringido como consecuencia de un mayor cuidado de las entida-



## El 20 de febrero pasado, el Estado constituyó por Decreto de Urgencia el Fondo de Garantía Empresarial (FOGEM)



### Contrato de Fideicomiso de Administración del Fondo de Garantía Empresarial (FOGEM) entre el Banco de la Nación y Cofide

Obligaciones del BN	Obligaciones de Cofide
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir todos los documentos necesarios para que el Fiduciario pueda ejercer el dominio fiduciario sobre el patrimonio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar el Patrimonio Fideicometido.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la transferencia del Aporte a favor del Fiduciario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir el Contrato de Garantía con las IFIS que cumplan con los requisitos definidos en el Reglamento Operativo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar aviso de inmediato de cualquier hecho que afecte o amenace al Aporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por el adecuado funcionamiento del fondo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las demás señaladas en la Ley de Bancos, el Reglamento y el Reglamento Operativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender solicitudes de Garantía de las IFIS. Hacer seguimiento a las IFIS para conocer el estado de los Préstamos otorgados a los beneficiarios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destinar las recuperaciones que se obtengan por las gestiones o acciones de cobranza establecidas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener los fondos del FOGEM depositados exclusivamente en el Banco de la Nación.</li> </ul>

des financieras, para otorgar créditos por la crisis financiera internacional.

Con estos 300 millones el Gobierno otorga la garantía del caso a los créditos otorgados por la banca privada, sobre todo en el reperfilamiento de las deudas que se encuentren actualmente en condición de Normal o Con Problema Potencial".

Cabe señalar, que todo esto se está dando para que nuestra economía siga creciendo. El Banco de la Nación no duda en brindar un apoyo para el avance y el progreso de nuestro país.

Las empresas exportadoras tendrán dos años para acogerse al fondo y serán elegidas como beneficiarias las personas naturales y jurídicas cuya calificación crediticia sea normal o con problema potencial.



## Aseguradoras premian eficiencia de agencias del Banco de la Nación

La premiación se realizó en la oficina regional del Cusco con la participación de aseguradoras como Cardiff, La Positiva y la Corredora Willis que ofrecen seguros para la Tarjeta Multired Global Débito, Cuota Protegida por Incapacidad Temporal y Desempleo Involuntario para los Préstamos Multired. Y es que en todas las agencias del Banco de la Nación se ubica personal altamente capacitado con la intención de ofrecer un mejor servicio a los miles de clientes de todo el país.

La posibilidad de que otras agencias de Lima o provincias puedan ser premiadas, dependerá del esfuerzo de sus trabajadores. Sin duda que esta es una oportunidad que tiene el Banco de la Nación para cumplir y reconocer a quienes se esfuerzan por una entidad financiera estatal eficiente. Este logro certifica lo que expresa

Seis galardonadas. Ese fue el número de agencias del Banco de la Nación de distintas regiones a nivel nacional que fueron premiadas por su eficiencia en la colocación de Seguros de Protección de Tarjetas y Cuota Protegida, méritos que destacan la calidad del servicio que brindan sus trabajadores y funcionarios.



la visión del Banco de la Nación "ser reconocido por su excelencia en la calidad de sus servicios, la integridad de su gente y su contribución al desarrollo nacional". Las agencias gana-

doras fueron premiadas con televisores LCD, hornos microondas y frigobars, así como un incentivo por su trabajo responsable. Cabe señalar que el primer puesto lo obtuvo la sucursal Cusco, seguida de Moyabamba y Villa Rica. El tercer lugar lo ocuparon las agencias de Juliaca y Pichanaki.

### PREMIOS CARDIF

1er PUESTO	Sucursal Cusco Premio TV Plasma
2do PUESTO	Agencia Moyabamba Premio Frigobar
3er PUESTO	Agencia Juliaca Premio Microondas

### PREMIOS LA POSITIVA

1er PUESTO	Sucursal Cusco Premio TV Plasma, Equipo de Sonido
2do PUESTO	Agencia Villa Rica Premio Equipo de Sonido
3er PUESTO	Agencia Pichanaki Premio Microondas

# Click Clack!

## Feliz Día Secretaria

El BN como todos los años rindió homenaje a todas sus secretarias en el restaurante "La Dama Juana" donde compartieron un almuerzo y disfrutaron de un show criollo. La orquesta puso a todas a bailar. La reunión contó con la presencia del presidente ejecutivo, Humberto Meneses Arancibia, quien reconoció la labor que realizan y agradeció su permanente apoyo a la entidad.



## La Seguridad del BN

Hace 39 años, la División Seguridad fue creada con la misión de cuidarnos y resguardar a nuestros clientes, labor que viene haciendo fielmente a pesar de las adversidades.

El primero de Mayo celebraron por lo alto su aniversario. Aquí disfrutaron de un torneo de fútbol, la paraliturgia y finalizaron con un almuerzo de confraternidad.

## XVI Feria para alcaldes 2009

El 30 de abril, el Banco de la Nación participó en la XVI Feria para Alcaldes 2009, con las exposiciones de Juan Carlos Galfré, Gerente del Departamento de Servicios Financieros y José Saldaña de la División Banca Gobiernos Subnacionales, donde discertaron respecto al "FINANCIAMIENTO PARA LOS GOBIERNOS LOCALES". Al evento asistieron autoridades ediles provinciales y distritales de la Costa, Sierra y Selva.



# Click Clack!

## Programas Financieros para enfrentar Crisis

Con la finalidad de relanzar los créditos hipotecarios a través de instrumentos financieros, la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), el Banco de la Nación (BN) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) sostuvieron reuniones con las instituciones del sistema financiero para evaluar la posible implementación de nuevos programas de financiamiento.

En tal sentido, a mediados del mes de abril, se realizó una exposición de los productos financieros de las dos entidades en mención, así como de las nuevas líneas de crédito implementadas para promover los créditos hipotecarios y las operaciones de comercio exterior.



## “Gestión Integral de Atención Al Usuario”

El Banco de La Nación llevó a cabo el taller “Gestión Integral de Atención al Usuario”, el cual estuvo dirigido a los Jefes y Analistas de las Divisiones de Soporte Regional de Piura, Tacna, Cusco, Trujillo y Huancayo.

Dicha capacitación fue organizada por la Sección Capacitación en coordinación con los Departamentos Planeamiento y Desarrollo, Riesgos y Red de Agencias. Además, contó con el apoyo de la SBS e INDECOPI.

## Por un mayor acceso al Crédito

El sábado 25 de abril se realizaron las charlas informativas y campaña de pre calificación acerca del crédito hipotecario. Las exposiciones estuvieron a cargo del departamento de Servicios Financieros.

La campaña consistió en saber si cumplían con los requisitos para el crédito, que no figuren en las centrales de riesgo, ser contratado a tiempo indeterminado, entre otros. Todo se realizó en el área de los Préstamos Multired de la Sucursal Cusco. Asistieron alrededor de un centenar de interesados de todas las instituciones públicas de Cusco.



## Gente BN

Esta página está dedicada íntegramente a la gran familia del BN. Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo: [ce\\_ccorporativa11@bn.com.pe](mailto:ce_ccorporativa11@bn.com.pe)

Franco



Nietecito de: Santiago Varés Chui  
Departamento de Operaciones  
Nació el 23 de Julio de 2008

Alessandro



Nietecito de : Isabel Rodriguez Aguirre  
Administradora (e) San Jacinto  
Nació el 24 de Setiembre 2008

Jolie



Papá: Ernesto Palomino Ore,  
Cajero de la Agencia "C" Cabana - Ancash  
Nació el 10 de Abril de 2009

Lucianita



Nietecita de: Marco Antonio García Vargas  
Sección Caja y Valores  
Nació el 16 de Abril de 2008

Samara Belen



Mamá: Karina Cecilia Arnao Ramírez .  
Recibidor Pagador en la Ag. "B" Ica  
Nació el 30 de Enero Del 2009.

Javier



Mamá: Betsy Baltodano Vasquez  
Recibidor Pagador Sucursal Trujillo  
Nació 21 De Enero De 1998

## Campeona de Autocross

Nuestra destacada corredora Sylvanna Ronchi Pisano, quien presta sus servicios en el Dpto. de Comunicación Corporativa, quedó en segundo puesto en la Categoría 17 segundos del Campeonato 1/4 de Milla CADEPOR 2008. ¡Felicitaciones!



## Matrimonio

María Isabel y Pablo



María Isabel Sabana Ramirez  
Pablo Junior Reategui Lopez  
La novia es Analista Regional de Finanzas  
División Soporte Regional IV - Trujillo.  
Ellos se casaron el 7 de Marzo de 2009  
en la Iglesia Maria Auxiliadora de Trujillo.

# Conociendo el Perú

El Banco de la Nación y  
**PROMPERÚ** te ofrecen esta  
 alternativa de información para  
 planificar lo necesario en tu  
 viaje. Así que...  
**¡Suerte y a conocer el Perú!**

## Loreto

Loreto es el departamento más extenso del país y también uno de los menos poblados. Está cubierto de una densa vegetación de selva con colinas de poca elevación y superficies onduladas, que son atravesadas por diversos ríos de la cuenca del Amazonas, el que a su vez nace de la confluencia de los ríos Maraón y Ucayali.

Iquitos, capital de Loreto, es el principal puerto fluvial del río Amazonas y la ciudad más grande de la selva peruana. La zona estuvo antiguamente poblada por diferentes grupos como los Cocama, Huitoto, y Bora; posteriormente, misioneros jesuitas fundaron la ciudad. Fue a fines del siglo XIX que Iquitos vivió su máximo apogeo con la explotación del caucho. La bonanza económica se tradujo en lujosos edificios como el Hotel Palace, de estilo Art Noveau y la Casa de Fierro, diseñada por el famoso arquitecto francés Gustave Eiffel. Contrastando con estas construcciones, las rústicas casas del barrio de Belén descansan sobre balsas y pilotes para protegerse de la creciente del río. Una de las máximas atracciones es navegar por ríos y lagos, así como gozar de sus hermosas playas.

### ALTTUD

Capital: 104 msnm (Iquitos)  
 Mínima: 70 msnm (Amelia)  
 Máxima: 220 msnm (Balsapuerto)

### CLIMA

Cálido y lluvioso durante todo el año. media anual máxima de 31°C (88°F) y la mínima de 21°C (70°F)

### VÍAS DE ACCESO Y DISTANCIA

Al no contar con carretera, Iquitos es accesible por aire y por río.  
 Aérea: Vuelos regulares a Iquitos desde:  
 Lima (1 hora y 30 minutos)  
 Tarapoto (50 minutos)  
 Pucallpa (1 hora).  
 Vuelos no regulares desde Yurimaguas (40 minutos) y desde la ciudad de Leticia, en Colombia (1 hora).

### MERCADOS DE ARTESANÍA

Anaconda. Malecón Tarapacá-Boulevard, Iquitos. Atención: L-D 8:00-22:00.  
 Mercado Artesanal de San Juan. Av. Quiñones km 4,5, Iquitos. Atención: L-D 8:00-22:00.

### INSTITUCIONES TURÍSTICAS Y ENLACES

Gobierno Regional de Loreto  
[www.regionloreto.gob.pe](http://www.regionloreto.gob.pe)  
 Cámara Regional de Turismo - Loreto  
[www.amazonriveriquitosperu.com](http://www.amazonriveriquitosperu.com)

## Junio 2009

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

## Banco de la Nación

## Mayo 2009

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31