

**BN**  
Banco de la Nación

**nuestro banco**

**Seguros con el BN**

**PROTEGEMOS TU SALUD  
Y LA DE TU FAMILIA**

**3** **TOP DEL MES**  
Jornada educativa  
en Soplín Vargas



**4** **BANCA PARA EMPRENDEDORES**  
Créditos en Alianza con IMF's



**6** **BANCO DE CANALES**  
Divisiones de  
Soporte Regional



**8** **GESTIÓN COMERCIAL**  
Seguro Oncológico y de  
Enfermedades Graves  
Indemnizatorio  
Seguro de Sepelio

**10** **BN AL DÍA**  
Entérese de las actividades  
del BN durante todo el  
mes de Abril



**16** **GESTIÓN DEL CAMBIO**  
Concurso de Mejor  
Implementación de la  
Metodología de las 5S

**18** **CAMBIAMOS VIDAS**  
Testimonio del trabajador  
Boris Apagueño Aspajo



Este es un testimonio personal que quiero compartir con ustedes. No sólo se trata de transmitirles lo que han logrado los trabajadores del Banco de la Nación en gestión administrativa en los últimos cinco años, sino los resultados de nuestro compromiso asumido en los principios de responsabilidad social empresarial y la tarea de bancarización con inclusión social, eficaz herramienta en la lucha contra la pobreza, uno de los más importantes objetivos del Gobierno Nacional.

Estuve en la plaza de armas de Yauri, un pueblo de la provincia de Espinar, Región Cusco, a más de 3,900 metros sobre el nivel del mar, bajo un cielo azul intenso, en una ceremonia a la que asistieron dos mil quinientas madres campesinas de extrema pobreza, beneficiarias del Programa Social Juntos.

Desde el estrado que se levantó en el atrio de la iglesia de piedra, donde se apostaron las autoridades locales y regionales, al lado de Iván Hidalgo Romero, director ejecutivo del Programa Juntos, se podía ver en primer plano a un mar de sombreros, caras alegres de las campesinas, luciendo atuendos de fiesta y mostrando los productos que habían elaborado en stands que rodeaban la plaza. Era pues una feria en la que se vendía artesanías, textiles, quesos, panes ancestrales y platos típicos de la zona. Una oportunidad de negocio que había generado la puesta en marcha del programa promocional de microahorro en esas familias campesinas, como semilla para el microcrédito, proyecto desarrollado, pacientemente, desde hace dos años por un equipo conformado por trabajadores del Banco de la Nación y del Programa Juntos, teniendo como centros pilotos a los distritos de Coporaque (Cusco) y San Jerónimo (Apurímac).

La escena demostraba que en el contexto del subsidio condicionado a sectores de extrema pobreza, con una estrategia de fomentar la cultura del ahorro productivo, es viable incorporar al sistema financiero a los pobres, convertirlos en agentes activos del desarrollo social sostenido.

Por ello, anuncié que próximamente pondremos en marcha un programa piloto de créditos productivos para las beneficiarias del subsidio bimensual de S/ 200.00 nuevos soles, puesto que ya conocen las ventajas de ahorrar capitalizando intereses. Y para reforzar este proceso de inclusión social, en esta ceremonia, como Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, procedí al inicio de la entrega simbólica de las primeras 260 mil Tarjetas Multired Global Débito Visa a ese conglomerado de madres campesinas, ahora emprendedoras, y en el futuro micro y pequeñas empresarias, dueñas de sus propios destinos. Asimismo, señalé que el mes de junio es la meta de entrega de este primer lote de tarjetas, plazo que será cumplido.

A nombre de las dos mil quinientas campesinas asistentes al acto, la lideresa Fidelity Hancocallo del distrito de Coporaque recibió la tarjeta de débito y de inmediato se dirigió a realizar su transacción en el cajero automático certificado internacionalmente de la oficina de Yauri, ahora renovada y provista con todos los adelantos de tecnología de información, conectada vía satélite con Lima y la Red Nacional de Agencias del BN.

Fidela, en quechua, transmitió a las beneficiarias que con la tarjeta Multired pueden retirar su dinero en cualquier día y hora del año, sin necesidad que lo hagan en una agencia, sino a través de nuestros 700 cajeros automáticos.

En este sentido, debo señalar que los cajeros automáticos del BN también están interconectados con los ATM's de la banca comercial, que suman miles, por lo que ahora las campesinas podrán realizar las transacciones que requieran, como lo hacen los turistas que usan sus tarjetas en Perú y el mundo.

A mi regreso, luego de agotar un viaje terrestre de ida y vuelta de ocho horas de Yauri al Cusco y luego vía aérea a Lima, comprobé una vez más que el Banco de la Nación ha cambiado y seguirá cambiando la vida de los peruanos, especialmente de los más pobres.

Humberto Meneses Arancibia  
Presidente Ejecutivo



**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: livanco@bn.com.pe  
**Hecho el Depósito Legal**  
**en la Biblioteca Nacional del Perú**  
**N° 2008-02470**

# Apostando por los niños de Soplín Vargas



*Donde otros no llegan, nosotros estamos. Esta parece ser la misión implícita del Banco de la Nación en su afán por bancarizar el territorio nacional y generar valor social en sus más de 520 agencias distribuidas a nivel nacional.*

Una de las agencias del Banco de la Nación ubicadas en zonas fronterizas es la Agencia Soplín Vargas, situada en la frontera con Colombia, al extremo norte del Perú. En este lugar, el Banco de la Nación cumple una función fundamental en la satisfacción de las necesidades financieras de los casi 4 mil habitantes del distrito de Teniente Manuel Clavero, provincia de Maynas, departamento de Loreto, quienes asisten al único banco de la zona para ser incluidos en el sistema financiero peruano y tener las mismas posibilidades de desarrollo que las ciudades grandes. Sólo el Banco de la Nación puede ofrecerles tal opción. En el citado distrito, la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores "Luis García Ruiz" cumple con su rol educativo de formar a los próximos ciudadanos en una zona en la que, pese a la gran influencia económica de Colombia, las banderas peruanas flamean junto a la del Banco de la Nación, marcando nuestra identidad nacional.

## **Apoyando la Educación**

Por esta razón, el banco de todos lo peruanos hizo una importante donación al colegio García Ruiz con material educativo que facilite y complemente la cultura y educación financiera de los niños y adolescentes de Soplín Vargas. El material estaba enfocado, sobre todo, en el reconocimiento de billetes y monedas nacionales. Esta información es muy necesaria para una zona en la que el nuevo sol peruano y el peso colombiano son utilizados en la misma medida.

Asimismo, aula por aula, la administradora de la agencia Soplín Vargas, Corey Pastor Warcheloviski, y el director del colegio, Orlando Álvarez Yumbato, recorrieron el colegio para entregar

la donación de 150 paquetes de juegos educativos para uso y disfrute de los casi 100 niños del plantel.

El objetivo del Banco de la Nación es que los escolares de Soplín Vargas, así como de otras localidades alejadas del país, estén formados con igualdad de oportunidades como ocurre en cualquier otra institución educativa del resto del país. La misión es incluir socialmente a más peruanos de todo el territorio nacional, sin importar la distancia por recorrer o la envergadura de la inversión.

La magia de una tarde feliz en Soplín Vargas nos da ánimos para continuar haciendo una labor de inclusión financiera en todo el Perú. Educar a los niños es una labor doblemente gratificante, pues ellos son el futuro del país.

*El banco de todos lo peruanos hizo una importante donación al colegio García Ruiz con material educativo que facilite y complemente la cultura y educación financiera de los niños.*



## Microfinanzas: motor de desarrollo



*La aparición masiva de entidades financieras del rubro dedicado a la micro y pequeña empresa como las cajas municipales, cajas rurales, edpymes y financieras, supone, indudablemente, el aumento exponencial de la demanda de microcréditos. Al respecto, el Banco de la Nación no ha sido ajeno a este fenómeno y, siguiendo su política de apoyo a las Mypes, ha establecido alianzas estratégicas con muchas instituciones de microfinanzas con la finalidad de impulsar el desarrollo de los pueblos más alejados del país.*

El boom de los microcréditos empezó, aproximadamente, hace poco más de seis años en el Perú. Su crecimiento ha sido tan rápido y contundente que consiguió también llamar la atención del mundo; tanto que el caso peruano es hoy un caso emblemático de estudio y modelo a seguir en otros países de América Latina.

En este contexto, el Banco de la Nación implementó políticas para impulsar a la micro y pequeña empresa (Mype) a través del Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype) y de las alianzas estratégicas con las instituciones de microfinanzas para compartir oficinas en lugares donde el Banco del Estado es la Única Oferta Bancaria.

### Las microfinanzas en cifras

El crecimiento del mercado de microfinanzas va en un camino ascendente cuyo techo es aún prematuro de predecir. Según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif), los microcréditos han crecido un 147% desde el 2007 hasta el 31 de diciembre de 2010. Las estadísticas indican que hubo S/. 7,796 millones de nuevos soles en microcréditos en el 2007. Al año siguiente, en el 2008, hubo S/. 11,121 millones de nuevos soles. En el 2009, la cifra llegó a S/. 15,345 millones de nuevos soles. Finalmente, al culminar el 2010, el acumulado de microcréditos alcanzó los S/. 19,258 millones de nuevos soles.

### El Banco de la Nación y las Mype

A diferencia de la tendencia actual de la banca comercial de instalar sus propias oficinas, el Banco de la Nación cuenta con dos opciones únicas en el mercado de microfinanzas: El Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype) y las alianzas estratégicas para compartir oficinas con las instituciones microfinancieras en las zonas más alejadas del país. El Promype otorga líneas de crédito a las instituciones de microfinanzas para que éstas a su vez entreguen créditos a las Mype; mientras que las alianzas estratégicas consisten en convenios entre el BN y las microfinancieras, donde el Banco Estatal sede un espacio compartido con estas, en las localidades donde representa la Única Oferta Bancaria (UOB). En estos momentos, el banco tiene 226 oficinas compartidas.

El gerente general del Banco de la Nación, Julio del Castillo, señala que la ventanilla compartida evita la inversión de las microfinancieras en infraestructura, tecnología y traslado de fondos. "El Banco de la Nación comparte sus oficinas para evitar trasladar ese costo muy significativo al microempresario. Por ello, las tasas de interés que cobran son más justas y el cliente ahorra significativamente en viajar a otras ciudades para poder realizar sus transacciones bancarias, pues tienen una agencia del Banco de la Nación en sus mismas localidades".

A través de las oficinas compartidas y del Programa Pro-



*Los microcréditos han crecido un 147% desde el 2007 hasta el 31 de diciembre de 2010.*

mype, se ha logrado beneficiar a micro y pequeños empresarios a nivel nacional con un monto superior a los S/.1,631 millones de nuevos soles. Asimismo, el 67.28% de las Mype beneficiadas se encuentran ubicadas en localidades donde el BN es la UOB. Hasta el 30 de abril del presente año, los créditos otorgados en oficinas compartidas superan los 481 mil créditos.

Del Castillo afirma que el Banco de la Nación llegará, en alianza con las microfinancieras, a colocar el crédito 500 mil antes de junio de este año.

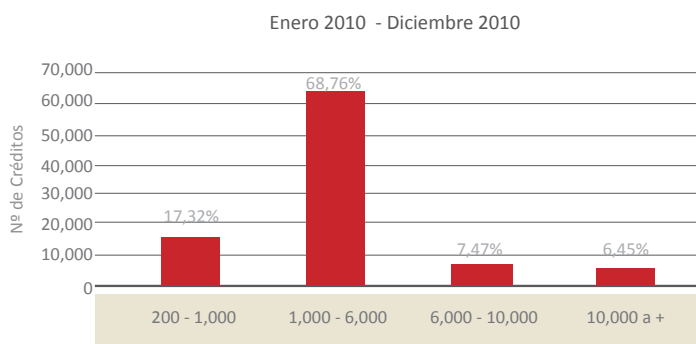
“Nuestras más de 200 oficinas compartidas, situadas en las localidades más alejadas del territorio patrio, nos dan la responsabilidad de servir como puente de desarrollo para nuestros compatriotas más pobres. Estamos donde otros no están porque somos la entidad bancaria con la Red de Agencias más grande del país”, indica.

Las entidades de microfinanzas que a la fecha poseen contrato de oficina compartida con el Banco de la Nación en sus agencias UOB son:

- CMAC Arequipa
- CMAC del Santa
- CMAC Huancayo
- CMAC Ica
- CMAC Maynas
- CMAC Tacna
- CRAC Credichavín
- CRAC Nuestra Gente
- CRAC Profinanzas
- CRAC SIPAN
- CRAC Señor de Luren
- Edpyme Alternativa
- Edpyme Proempresa
- Financiera Confianza
- Financiera Crear Arequipa
- Financiera Edyficar

El Banco de la Nación, al ser la entidad financiera con mayor presencia a nivel nacional, tiene la responsabilidad de ser el Brazo Financiero del Estado, llevando la modernidad y oportunidades de desarrollo a los miles de emprendedores de nuestro país, que carecen de recursos económicos suficientes como para trasladarse a las grandes ciudades. Por ello y otras razones más, el Banco de la Nación cambia la vida de más peruanos.

### Concentración por monto de Créditos



Tramo de colocaciones en nuevos soles

### Principales resultados

- A través del Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (PROMYPE), el Banco de la Nación como banca de segundo piso, ha canalizado líneas de crédito a las entidades de intermediación por más de S/. 536 millones de nuevos soles.
- Las alianzas estratégicas del Banco con Empresas Financieras, CMAC's, CRAC's, Edpymes y Bancos, en el Servicio de Ventanilla MYPE, con 226 oficinas compartidas a nivel nacional, que otorgan una oferta financiera formal al cliente Mype rural, generan un crédito promedio de S/. 3,415 nuevos soles, estando más del 86% de las colocaciones por debajo de los S/. 6,000 nuevos soles.
- El 66.71% de las mypes beneficiadas con créditos, se ubican en localidades donde el Banco de la Nación es la Única Oferta Bancaria.

# Un banco descentralizado



*El Banco de la Nación es la entidad financiera que tiene mayor presencia a nivel nacional. A diferencia de la banca privada, el banco de todos los peruanos apuesta en las zonas más alejadas y de difícil acceso del territorio nacional. Para lograr tal nivel de expansión, el BN ha agrupado sus agencias en 11 grandes áreas territoriales, algo que pocos bancos pueden conseguir.*

El Banco de la Nación ha conseguido lo que ninguna otra entidad financiera de la banca privada logró hasta el momento: Estar presente en todo el país. Además de la calidad de sus productos bancarios, la indiscutible presencia a nivel nacional es, probablemente, su fortaleza más emblemática. Prácticamente, no existe ninguna provincia, ni mucho menos departamento, en el que una agencia BN o ATM Multired no esté funcionando para beneficio de sus pobladores. Para conseguir tal nivel de distribución territorial, el Banco de la Nación ha tenido que descentralizarse administrativamente y agrupar sus agencias, sucursales y oficinas especiales en la Zonal Lima y 10 Divisiones de Soporte Regional (DSR) en todo el Perú. El funcionamiento de las divisiones regionales es monitoreado y evaluado por el Departamento de Red de Agencias. La distribución es la siguiente:

- Zonal Lima	Lima y Callao (90 agencias)
- DSR I	Sede Piura (79 agencias)
- DSR II	Sede Iquitos (12 agencias)
- DSR III	Sede Chiclayo (67 agencias)
- DSR IV	Sede Trujillo (60 agencias)
- DSR V	Pucallpa (15 agencias)
- DSR VI	Sede Huancayo (49 agencias)
- DSR VII	Sede Ica (46 agencias)
- DSR VIII	Sede Cusco (39 agencias)
- DSR IX	Sede Arequipa (23 agencias)
- DSR X	Sede Tacna (42 agencias)



Estas 11 divisiones agrupan un total de 522 agencias. Del total de oficinas, 322 son agencias que están consideradas como Única Oferta Bancaria (UOB), y están distribuidas en las 25 regiones del país. Las agencias UOB son oficinas que están ubicadas en localidades donde no existe ninguna otra entidad bancaria operativa. Estas oficinas tienen una importancia aún mayor que las demás, pues son el único puente de desarrollo e inclusión social entre los pueblos más alejados del país con la modernidad. Es la razón de existir del Banco de la Nación.

#### Las DSR en números

- La agencia con mayor cantidad de operaciones a nivel nacional es la Sucursal Lima. En promedio, en lo que va del presente año, realizó un total de 132,300 transacciones. Como se recuerda, esta sede se inauguró hace unos meses, con la asistencia del Presidente de la República, Alan García Pérez.
- Asimismo, en provincias, la agencia que reporta el mayor volumen de operaciones hasta el tercer mes del año es Arequipa con 161,000 transacciones en promedio.
- Cabe señalar, que el registro de operaciones mensuales comprende todas las atenciones brindadas por ventanillas al igual que nuestros ATM's dentro de las cuales podemos resaltar: servicios de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, servicios de recaudación, servicio de recaudación de tasas y aranceles, recaudación de impuestos, servicio de corresponsalía, servicio Multiflota, servicios bancarios con el exterior, operaciones con el exterior y remesas al exterior, entre otros.

Por tal motivo, el compromiso del Banco de la Nación, como brazo financiero del Estado, es seguir impulsando el crecimiento económico del país y continuar extendiendo sus canales de atención, para así contribuir con el proceso de bancarización.

Es así que cambiamos la vida de miles de peruanos, que a lo largo y ancho de todo nuestro territorio nacional, diariamente, vienen comprobando las acciones que el BN realiza para la descentralización financiera, brindando atención en zonas donde no existen otras ofertas bancarias, promoviendo el desarrollo económico con una efectiva inclusión social.



*Del total de agencias,  
322 son agencias que  
representan la Única Oferta  
Bancaria.*



# Cientes seguros con el BN

*Los clientes del Banco de la Nación que poseen cuentas de ahorros activas estarán asegurados pagando desde S/. 2.49 nuevos soles al mes, en caso de fallecimiento, diagnóstico por primera vez de cáncer, infarto al miocardio, accidente cerebro vascular ó insuficiencia renal crónica.*



**A** inicios de 2011, el Banco de la Nación, en trabajo conjunto con La Positiva Seguros y Cardif, presentaron sus nuevos seguros de Sepelio, Oncológico y de Enfermedades Graves Indemnizatorio, para todos nuestros usuarios a nivel nacional, los cuales accederán a estos nuevos beneficios, especialmente, a la amplia cobertura y el bajo costo de los productos.

## Seguro Oncológico y de Enfermedades Graves Indemnizatorio

### Afiliación

Cientes del Banco de la Nación (personas naturales) que tengan entre 18 y 69 años de edad cumplidos.

### Planes

Plan A – Mayor de 45 años.

Suma Asegurada: S/. 25,000

Prima Mensual: S/. 34.71

Plan B – Menor de 45 años.

Suma Asegurada: S/. 25,000

Prima Mensual: S/. 22.56

Plan C – Mayor de 45 años.

Suma Asegurada: S/. 50,000

Prima Mensual: S/. 68.41

Plan D – Mayor de 45 años.

Suma Asegurada: S/. 50,000

Prima Mensual: S/. 44.47

*La prima mensual incluye IGV y gastos de emisión. El cargo se realizará de manera automática en la cuenta del titular de la póliza de seguro.*

### Beneficios Adicionales

- Línea Positiva Salud (a nivel nacional)
- Orientación Médica Telefónica.
- Línea Positiva Hogar (Lima) – Consultar el Costo.
- Servicio de gasfitería.
- Servicio de electricidad.
- Servicio de cerrajería.

## Seguro de Sepelio

### Costo

**Titular:** Prima mensual S/. 2.49 nuevos soles.

**Paquete familiar:** Prima mensual S/. 9.90 nuevos soles (Titular + Cónyuge + 3 hijos máximo, menores de 18 años)

### Fallecimiento

Se indemnizará con S/. 3,000 nuevos soles para los gastos del sepelio a los beneficiarios del titular o dependiente de la póliza. Se entregará S/. 3,000 nuevos soles por luto a los beneficiarios del titular o dependiente de la póliza, adicionalmente a la cobertura de sepelio.

En caso la defunción no ocurra en la ciudad de origen del titular, se indemnizará a los beneficiarios del titular o dependiente de la póliza con S/. 800 nuevos soles para cubrir los gastos de traslado.

En caso de fallecimiento, se indemnizará a los hijos del titular o dependiente de la póliza (entre 5 y 18 años de edad), con



*En caso de muerte de ambos progenitores debido a un mismo accidente, se otorgará S/. 10,000 para los beneficiarios.*



*“Conocer las necesidades del cliente, es mi punto de partida”*

Katherine Amoros Muñoz, a sus 24 años, ingresó a laborar al Banco de la Nación, el 01 de Junio de 2005. Durante sus 5 años de servicio, ha logrado entre tantos objetivos, consolidarse en el primer trimestre del año como una de las top de colocación de Seguros de Cuota Protegida.

Actualmente, Katherine trabaja en la Oficina Especial de Créditos Comas, ubicada en la avenida Túpac Amaru 1159. Es en esta labor que ha conseguido colocar 249 Seguros de Cuota Protegida, por lo cual la mayoría de clientes con Préstamo Multired en dicho distrito ya poseen su póliza.

“Conversar con los clientes, conocer sus necesidades y sentir depositada su confianza en lo que les ofrezco, me hace sentir responsable y confiada que el producto que les brindo es el mejor y, sobre todo, con grandes beneficios para cubrir sus expectativas. Es una satisfacción saber que más clientes del Banco solicitan el Seguro de Cuota Protegida” señaló Amoros Muñoz.

En las siguientes ediciones, presentaremos a más trabajadores de nuestra institución, que con su labor enaltecen nuestro propósito de ser el banco de todos los peruanos.

S/.1200 nuevos soles por hijo (máximo 3 hijos), pagado en forma de renta mensual (S/. 100 nuevos soles por 12 meses).

■ **Fallecimiento accidental**

Si la muerte ocurre por accidente, se pagará, adicional al fallecimiento natural, a los beneficiarios de la póliza: S/. 1,000 nuevos soles.

■ **Desamparo Súbito Familiar**

En caso de muerte de ambos padres debido a un mismo accidente se otorgará S/. 10,000 para los beneficiarios.

Puesto	Categoría	Ofic. Ganadora	Premio Técnico Operativo	Premio Administrador
1ero	Sucursal	Comas	Vale de Metro por S/. 800 nuevos soles Katherine Jacqueline Amoros Muñoz	01 cena doble restaurante Tonny Romas Luis David Córdova Amaro
2do	Sucursal	Chorrillos	Vale de Metro por S/. 700 nuevos soles Marly Noelia Fuentes Fernández	
3ero	Sucursal	Miraflores	Vale de Metro por S/. 300 nuevos soles Cecilia Gonzáles Osore	
4to	Sucursal	28 de Julio	Vale de Metro por S/. 200 nuevos soles Rosemary Edith Canales Guillen	



# Abril

## Banco de la Nación **05** entregó tarjetas Multired en Carabayllo *En el marco del Programa "Gratitud" del Mimdes.*

Alrededor de 200 beneficiarios del Programa de Asistencia Solidaria "Gratitud" recibieron su tarjeta Multired Global Débito del Banco de la Nación, además de cobrar el bono respectivo de S/. 100 nuevos soles, tras la ceremonia del lanzamiento de este programa social en el distrito populoso de Carabayllo. Asimismo, cientos de personas de la tercera edad en pobreza extrema fueron empadronados e inscritos por parte del personal del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (Mimdes) y del Banco de la Nación.

La ceremonia fue desarrollada en la sede de la piscina municipal del distrito, y contó con la presencia de la titular del Mimdes, Virginia Borra, el gerente del Departamento de Red de Agencias del Banco de la Nación, Édgar Julio Córdova Ramírez, entre otros funcionarios públicos.

Borra Toledo aseguró que el gobierno tiene proyectado la inclusión de 30,000 adultos mayores al Programa "Gratitud" hasta junio de este año, y de más de 50,000 en Lima y otras 14 regiones del país, a fines de diciembre.

## **12** "Rifa de la amistad" fue un éxito

*Por la salud de trabajadora Evita Ameghino.*  
La denominada "Rifa de la Amistad", organizada por los trabajadores del Departamento de Contabilidad, fue todo un éxito, logrando recaudar S/. 15,000. La actividad fue realizada en solidaridad con la trabajadora Evita Ameghino Moreno, analista de ese departamento con más

de 35 años de servicio, quien ha tenido que ser intervenida quirúrgicamente por problemas de salud.

Los 1,500 boletos de la rifa lograron ser vendidos, a S/. 10.00 cada uno, por completo, contando con el apoyo de los funcionarios y trabajadores de todas las áreas y departamentos de la Oficina Principal y la Red de Agencias. La totalidad de la recaudación ha sido entregada a Evita Ameghino y su familia.

El trabajador Rafael Herrera, de la División de Canales Remotos y Virtuales, ganó un televisor LCD 42", como primer premio, mientras que Amparo de Carranza, hermana de un trabajador de la agencia Breña, se hizo acreedora de un Led 42".

La actividad tuvo la presencia de la gerente del Departamento de Personal, Gilda Goicochea, y del gerente del Departamento de Contabilidad, Luis Ferreyra.

## **17** Banco de la Nación participó en caminata EsSalud *Cientos de trabajadores y transeúntes participaron en actividad.*

La Gran Caminata 2011 de EsSalud resultó un éxito con la participación de cientos de trabajadores de empresas del sector público, como el Banco de la Nación, además de público en general. El objetivo de la actividad fue promover un estilo de vida más saludable para las familias peruanas a través del deporte y el ejercicio físico. Entre los participantes, hubo familias enteras integradas por padres, hijos, nietos y abuelos.

La caminata tuvo al Estadio Municipal "Niño Héroe Manuel Bonilla" del distrito de Miraflores como punto de reunión, a partir de las 09:00 horas. Seguidamente,



05 Abr.



05 Abr.



05 Abr.



12 Abr.



18 Abr.



18 Abr.



20 Abr.



11 Mar.

los cientos de participantes se desplazaron por las vías principales de Miraflores, San Isidro, Lince y Jesús María. La jornada concluyó en el Campo de Marte de Jesús María alrededor del mediodía. Una vez más, la familia del Banco de la Nación evidenció su espíritu deportivo y de recreación.

## BN anunció entrega de Tarjetas Multired a familias "Juntos" 18

*Presidente del BN fue entrevistado en el programa "Interés Común" de RPP TV.*

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, anunció la entrega de 260 mil tarjetas Multired Global Débito para los beneficiarios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", entre los meses de abril y junio de este año.

"De la mano con el Programa Juntos ya hemos iniciado la entrega de tarjetas de débito para que sus beneficiarios puedan retirar sus fondos a través de los cajeros automáticos o través de las mismas oficinas, utilizando su tarjeta y clave secreta"; detalló el titular del BN.

Durante una entrevista realizada en el programa "Interés Común" de RPP Noticias, Meneses Arancibia explicó que, antiguamente, los beneficiarios de "Juntos" tenían que apersonarse a las agencias del BN o sus módulos Multired Móvil, para cobrar el subsidio estatal, presentando sus DNI.

Sin embargo, a partir de ahora, los beneficiarios pueden cobrar los S/. 200 bimensuales, directamente con sus tarjetas de débito en ventanilla o en cajero. "Esto significa una bancarización pura para este grupo de personas que vive en extrema pobreza. Además, estamos agregando a esta entrega de tarjetas, un programa de microahorro, que ya se está aplicando de manera piloto."; manifestó.

## Banco de la Nación advierte peligro de estafas por Internet

20

*Advertencia de Fraudes Electrónicos*

El subgerente jefe de la División de Prensa y Publicidad, Luis Francisco Vivanco, advirtió sobre los peligros a los que los clientes y usuarios del Banco de la Nación están expuestos en Internet, durante una entrevista concedida al Bloque Económico del Canal del Congreso de la República, vía TV Perú.

El funcionario destacó que la entidad financiera del Estado tiene una gran preocupación al respecto y realiza constantemente campañas de educación financiera a través de spots difundidos en el Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) de la Red de Agencias, capacitaciones permanentes a clientes del banco, folletos, afiches y campañas en medios de comunicación. "Lo más importante es el tema prevención. Lo que buscamos es que el cliente esté bien informado sobre las principales modalidades de estafa"; recaló. Vivanco Aldón refirió que una de las modalidades de fraude más comunes es el Phishing, en el cual el estafador envía un correo electrónico que aparenta pertenecer a una entidad bancaria. El correo indica que el cliente debe actualizar sus datos o que su cuenta ha sido bloqueada, por lo cual este debe reingresar sus datos, a través de un link determinado. "Al ingresar, le pedirán colocar datos como el número de tarjeta y la clave secreta. Una vez ingresado esos datos, los delincuentes son capaces de vaciar la cuenta del cliente en pocos segundos"; advierte.

Al respecto, remarcó que ninguna entidad bancaria solicita actualización de datos vía correo electrónico. "Ante cualquier duda existen números en el reverso de las tarjetas. En el caso del Banco de la Nación, tenemos el número gratuito 0800-10-700 o la central telefónica 519-2000. Evitar abrir el correo electrónico, y si ya se abre, no dar clic en los enlaces que se incluyen, pues hay correos que descargan programas espías como el Pharming o el Spyware. Sin necesidad de ingresar datos, el programa puede ingresar a la PC del cliente"; acotó.

# Abril

## Ventanilla Especial Poder Judicial Ayacucho inicia operaciones **25**

*Tiene un promedio de 10,500 transacciones al mes.*

El Banco de la Nación inició operaciones de la Ventanilla Especial Poder Judicial Ayacucho, ubicada en la sede del Poder Judicial, en el jirón Callao N° 149 de la ciudad de Huamanga. La Ventanilla Especial Poder Judicial Ayacucho tiene la categoría de micro agencia, y está ubicada estratégicamente con vista a la calle en la zona de ingreso de la sede judicial. De esta manera, tanto los litigantes de esta sede jurisdiccional, así como los magistrados y público en general, cuentan desde ya, con un nuevo punto de atención.

Según las proyecciones del Banco de la Nación, un promedio de 4,000 clientes y usuarios al mes, realizarán sus transacciones en esta sede. Asimismo, la ventanilla ha efectuado un promedio de 10,500 operaciones mensuales.

De esta manera, los miles de habitantes de la capital ayacuchana cuentan con un nuevo canal de atención para que puedan ser beneficiados con servicios como apertura de cuentas de ahorro, pago de tasas y aranceles judiciales, trámites de seguro de tarjetas de débito, sepelio y oncológico, entre otros.

## Secretarías del BN celebraron su día **26**

*Trabajadoras recibieron un agasajo en un conocido restaurante de Magdalena del Mar.*

Las secretarías del área administrativa y de la Red de Agencias de Lima y Callao del Banco de la Nación fueron homenajeadas al conmemorarse el Día de la Secretaria. Así, el Banco de la Nación organizó un almuerzo en el restaurante oriental FU-SEN, ubicado en el distrito de Magdalena del Mar.

Participaron, el presidente ejecutivo del BN, Humberto Meneses Arancibia, y el gerente general, Julio César del Castillo, además de otros gerentes de línea. El titular del BN tuvo palabras de elogio hacia las secretarías del banco, y resaltó el alto grado de preparación, responsabilidad y eficiencia de las trabajadoras.

Finalmente, las homenajeadas pudieron disfrutar de un baile general, amenizado por una orquesta en vivo.

## Agencia Ayacucho registró su primer cobro de seguro **29**

*Beneficiada fue víctima de un asalto.*

La agencia Ayacucho registró su primer cobro de póliza de seguro, en el caso de la cliente del Banco de la Nación, Rosana Santa Cruz Miranda. Su número de póliza fue la N° 5701922/547139.

La beneficiada sufrió un asalto, en el cual perdió su Tarjeta Multired, entre otras pertenencias. Sin embargo, inmediatamente después de ocurrido el hecho, la víctima hizo las denuncias respectivas y se apersonó a la agencia para detallar su caso, pues ella estaba afiliada al Seguro de Protección para Tarjetas Multired Global Débito, que el Banco de la Nación ofrece a sus clientes en convenio con La Positiva Seguros. Al estar afiliada, el Banco de la Nación le hacía un descuento mensual de S/. 1.53.

El mismo día, la agencia respondió a las expectativas de la cliente y procedió a hacer efectivo el pago de la póliza correspondiente que ascendía a S/. 492. Este ha sido el primer pago de póliza de seguro registrado por la agencia Ayacucho.

Por otro lado, la referida agencia ha registrado, entre el mes de abril y la primera quincena de mayo, 1255 afiliaciones del Seguro de Protección para Tarjeta Multired Global Débito.



**25 Abr.**



**26 Abr.**



**26 Abr.**



**26 Abr.**



**26 Abr.**



**26 Abr.**

# Código de Ética del BN

(Aprobado en Sesión de Directorio N° 1816 del 22.07.2010)



## OBJETO

Establecer los valores institucionales, principios, derechos, deberes, y prohibiciones éticos que deben regir el desempeño de todo empleado del Banco, sus locadores de servicios y practicantes, así como el régimen disciplinario en caso de infracción al código.

## VALORES INSTITUCIONALES

### COMPROMISO

Cumplimiento de normas internas, lealtad, responsabilidad e identificación institucional.

### INNOVACIÓN

Desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y procesos.

### SENSIBILIDAD SOCIAL

No discriminación y consolidación de la presencia incluyente BN en todo el territorio nacional.

### CONFIANZA

Brindar seguridad, transparencia y calidad en los productos y servicios del Banco.

### INTEGRIDAD CON EFICIENCIA

Actuar con honestidad y transparencia.

### ECOFICIENCIA

Uso racional y eficiente de la energía, del agua, del papel, de los materiales de oficina y de los recursos naturales en general, con el objetivo de que el BN brinde servicios generando menos desechos y residuos, para lograr una menor contaminación ambiental.

## PRINCIPIOS

### RESPECTO

Actuar de conformidad con el orden jurídico, y brindar un trato amable y oportuno al cliente del Banco.

### PROBIDAD

Actuar con rectitud y honestidad.

### EFICIENCIA

Calidad en cada una de sus funciones o actividades asignadas.

### IDONEIDAD

Desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de funciones o actividades asignadas.

### VERACIDAD

Expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con los miembros de su institución y público en general.

### LEALTAD

Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del BN.

### JUSTICIA Y EQUIDAD

Permanente disposición para el cumplimiento de todas sus funciones.

## DEBERES

### IMPARCIALIDAD

El deber de imparcialidad implica brindar un trato justo y equitativo a los clientes, proveedores, competidores y trabajadores del Banco. Ninguna persona podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento o uso indebido de información privilegiada o de acceso restringido.

### TRANSPARENCIA

Durante las investigaciones que se realicen para evitar delitos, en especial delitos financieros, el empleado del Banco de la Nación, sus locadores de servicios y practicantes mantendrán un alto grado de transparencia y actitud de colaboración con las autoridades.

### DISCRECIÓN

Guardar reserva respecto de los hechos o la información privilegiada.

### EJERCICIO ADECUADO DE LAS FUNCIONES O ACTIVIDADES

Cumplimiento de las funciones y responsabilidades que corresponden al cargo que ocupa.

### USO ADECUADO DE LOS BIENES DEL BANCO

Proteger y conservar los bienes del Banco de la Nación,

que le fueran asignados.

### RESPONSABILIDAD

Desarrollar sus funciones a cabalidad, haciendo suyos la misión, objetivos y políticas establecidas.

### RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO RESTRINGIDO O PRIVILEGIADA

Toda información del Banco de la Nación que no sea de carácter público y que haya sido clasificada como confidencial o secreta, de conformidad con las normas internas, constituye información de acceso restringido o privilegiada, por lo que la misma debe ser protegida de acuerdo a los controles que establecen las normas del Banco.

El empleado del BN, sus locadores de servicios y practicantes que -por razón de su función o actividad- tengan acceso a información privilegiada del Banco deben guardar absoluta reserva sobre la misma, evitando tratar o discutir sobre ésta en lugares públicos e inclusive por vía telefónica mediante el sistema de alto parlante o manos libres, a fin de minimizar el riesgo que personas no autorizadas puedan tener acceso a dicha información. Excepcionalmente, en caso que sea necesaria la divulgación de la información privilegiada, el empleado del BN, sus locadores de servicios y practicantes deberán contar con el nivel de autorización correspondiente, en cumplimiento de las normas internas.

En especial, el empleado del Banco, sus locadores de servicios y practicantes que operen en los Mercados Financieros se comprometen a no revelar información privilegiada referente al Banco de la Nación, incluso con posterioridad a la fecha de su cese o retiro del Banco.

Asimismo, no deben realizar declaraciones públicas sobre asuntos que conciernan al Banco de la Nación, sin la debida autorización, ni sobre asuntos que puedan afectar a la imagen, reputación e integridad del Banco de la Nación

El mal uso de información privilegiada genera las responsabilidades civiles y penales que correspondan según cada caso.

### ÉTICA PROFESIONAL

Deben observar una conducta profesional recta, imparcial y honesta; honrando el secreto profesional.

### AHORRO

Deben estar comprometidos con la responsabilidad ambiental del BN, lo que se refleja en el ahorro de energía, de papel y materiales de oficina.

## PROHIBICIONES

### MANTENER INTERESES EN CONFLICTO

Aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones o actividades a su cargo. En caso de conflicto de intereses, se deberá anteponer al interés propio el debido cumplimiento de las obligaciones.

Bajo ninguna circunstancia podrán adoptar acuerdos con competidores que afecten el precio de las transacciones o las políticas comerciales, ni que supongan competencia desleal. Queda prohibida la contratación en el Banco de la Nación de los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y el segundo grado por afinidad de sus empleados públicos cualquiera que sean sus niveles jerárquicos, de sus locadores de servicios y practicantes. (Entiéndase, dentro de los límites de la Ley N° 26771, sobre nepotismo)

### OBTENER VENTAJAS INDEBIDAS

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

Queda prohibida la introducción de rumores con el objeto de beneficiarse con una reacción del

mercado a los mismos.

De igual manera, queda prohibido recibir pagos indebidos, donaciones u obsequios de proveedores, salvo que se trate de artículos de promoción o publicidad, sin valor comercial alguno.

### REALIZAR ACTIVIDADES DE PROSELITISMO POLITICO

Utilizar las funciones o la 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

Difundir a terceros, sin la debida autorización y con el fin de obtener un beneficio o ventaja para sí o para otros, información calificada como confidencial o secreta, según las normas y reglamentos vigentes del BN u otra información que pudiera poner en riesgo al Banco. Utilizar en contra de los intereses del Banco información de acceso restringido a la que ha tenido conocimiento por razón del ejercicio de sus funciones o actividades.

Queda prohibido participar en transacciones u operaciones financieras utilizando expresamente información privilegiada del Banco, así como retirar de las instalaciones del Banco, con fines particulares y ajenos al servicio, cualquier clase de documentación, grabaciones o información registrada en sistemas o archivos electrónicos, que sea generada por clientes o consultores del Banco de la Nación, que sea propiedad del Banco o que se encuentra bajo custodia del Banco.

### PRESIONAR, AMENAZAR Y/O ACOSAR

Ejercer presiones, amenazas o acoso de cualquier tipo contra otros trabajadores o subordinados que puedan afectar la dignidad e integridad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

### HOSTILIZAR AL DENUNCIANTE

Adoptar represalias luego de conocer la identidad de la persona que formuló denuncia.

## DERECHOS

### SER RECONOCIDOS EN ACTO PÚBLICO POR SU CONDUCTA ÉTICA

Para ello, la Comisión de Ética anualmente recibirá las propuestas provenientes de los Jefes de Departamento y de las Divisiones de Soporte Regional, las que deberán estar acompañadas de la opinión favorable del Departamento de Personal.

### PLANTEAR MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

A fin de que el mismo, se adecue a la realidad del Banco.

## SANCCIONES

Toda denuncia verbal o escrita sobre incumplimiento de los principios, deberes y prohibiciones establecidas en el presente Código deberá formularse ante la Comisión de Ética del Banco de la Nación.

La denuncia escrita podrá presentarse a través de los mecanismos habilitados para tal efecto: mesa de partes, buzones de denuncia o al correo electrónico [etica@bn.com.pe](mailto:etica@bn.com.pe).

Al presentar denuncia ante la Comisión de Ética o ante cualquiera de sus miembros, el denunciante podrá solicitar que no sea revelada su identidad hasta la conclusión de la investigación. Cuando el denunciante se acoge a esta medida de protección, la Comisión de Ética guardará reserva sobre la identidad del denunciante, notificando al denunciado sólo sobre la trasgresión objeto de denuncia.

Excepcionalmente, la Comisión de Ética podrá admitir a trámite una denuncia anónima, siempre y cuando la Comisión de Ética previamente haya verificado la autenticidad y veracidad de las pruebas aportadas sobre el hecho denunciado.

Las denuncias que no estén acompañadas de los medios probatorios correspondientes no podrán ser admitidas a trámite. La denuncia con información falsa o engañosa tipifica como falta laboral sancionable.

# Nuestros Logros y Reconocimientos

*Tenemos múltiples razones para sentirnos orgullosos de pertenecer a una institución que hace tanto por los peruanos. Los reconocimientos y logros institucionales del Banco de la Nación en los últimos doce meses, así lo demuestran.*



Más allá de sus funciones netamente financieras, el Banco de la Nación se preocupa por el bienestar social de sus clientes y usuarios. Prueba de ello, son aquellos esfuerzos, reconocidos por organismos nacionales y extranjeros, a la eficiencia, calidad y responsabilidad social empresarial, en los pasados doce meses.

## Concurso Mejor Gobierno Corporativo – UPC

El Banco de la Nación, por tercera vez, resultó ganador del certamen Buen Gobierno Corporativo 2010, evento organizado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Asociación de Empresas Promotoras del Mercado de Capitales (Procapitales).

En esta cuarta versión del concurso, la entidad bancaria estatal logró las preseas en las categorías Mejor Administración del Riesgo y Mejor Gobierno Corporativo en empresas de propiedad del Estado.

El Banco de la Nación se impuso frente a empresas del sector público y privado en sus categorías. Para el caso de Administración de Riesgo, resultó un empate entre el BN y Financiera Crear, ambas consolidándose frente al finalista ProFuturo AFP. En tanto, para Gobierno Corporativo en empresas de propiedad del Estado, el Banco de todos los peruanos se impuso frente al finalista ElectroPerú.

## Premio ALIDE 2010

El Banco de la Nación fue reconocido como uno de los ganadores del: "Premio ALIDE de reconocimiento a las Buenas Prácticas en Instituciones Financieras de Desarrollo 2010", organizado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras de desarrollo, ALIDE, en la categoría: Información, asistencia técnica y responsabilidad social. En total compitieron diez instituciones financieras: el Banco do Nordeste do Brasil, el Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), de Brasil; el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR); el Banco del Estado (BEDE) y la Corporación Financiera Nacional (CFN), del Ecuador; el



Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; el Banco de la Nación y la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE), de Perú; el Nacional Financiera S.N.C. (NAFIN) y el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. (BANOBRAS), de México.

### Premio Prima AFP

La entidad bancaria estatal, recibió el reconocimiento público por parte de Prima AFP en la categoría Actividades de Orientación al Adulto Mayor. El certamen tenía como objetivo reconocer a aquellas personas y entidades que promueven la cultura y el buen trato a los adultos mayores a través de sus actividades diarias.

En ceremonia pública, el Banco de la Nación recibió el diploma de reconocimiento a nuestra institución por desarrollar la estrategia “BN Te Ayuda”, el Préstamo Multired Adulto Mayor y la accesibilidad en el Portal web institucional.



### Buenas Prácticas Gubernamentales 2010

El “Seminario de Actualización Financiera para Periodistas” del Banco de la Nación logró ubicarse como finalista del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010 en la categoría Relación con la Prensa, gracias al despliegue institucional desarrollado en este programa académico.

De acuerdo a Ciudadanos al Día, esta adecuada relación supone la construcción de un vínculo de calidad que esté caracterizado por el respeto y equidad, la transparencia y honestidad, la eficiencia y cordialidad, la pluralidad y servicio.

A abril de 2011, esta práctica ha permitido mejorar las relaciones con la Prensa, especialmente en las regiones donde se ha ejecutado: Lima, La Libertad, Piura, Loreto, Cajamarca, Cusco, Ucayali, Tarma, Tumbes, Ayacucho, Arequipa, San Martín Lambayeque, Madre de Dios y Puno capacitando a más de 1300 hombres de prensa.



### Premio OEA – Conadis

#### “Un portal web para todos”

Los mejores proyectos inclusivos ejecutados a nivel de los países miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y que contribuyeron a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, fueron premiados por esta institución y el CONADIS durante el “II Encuentro Internacional de Proyectos Inclusivos 2010” realizado en la Cámara de Comercio de Lima.

Por el Perú resultó ganador, el Banco de la Nación con el proyecto “Un Portal Web para todos los Peruanos”, debido a su aporte a la promoción de una cultura inclusiva que permita a las personas con discapacidad, alcanzar un desarrollo sostenible.

# Tuvieron iniciativa y lo lograron

## Metodología de las 5S de Calidad

Paso 1°	Paso 2°	Paso 3°	Paso 4°	Paso 5°
<b>SEIRI</b>	<b>SEITON</b>	<b>SEISO</b>	<b>SEIKETSU</b>	<b>SHITSUKE</b>
(Clasificación) “Desechar lo que no se utiliza”	(Organizar) “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”	(Limpiar) “La limpieza es responsabilidad de todos”	(Estandarizar) “Preservar los niveles de organización, orden y limpieza”	(Habituar) “Compromiso y Disciplina en la aplicación de las 5S”

Las oficinas Centro Académico (Lima Metropolitana) y Moyabamba (Provincias) fueron las ganadoras del concurso de Mejor implementación de la Metodología de las 5S de Calidad, habiendo obtenido 40 y 39.8 puntos respectivamente cada una. El periodo de implementación fue el último semestre del 2010 y el primero de este año.

*El concurso de Mejor Implementación de la Metodología de las 5S de Calidad premió a dos oficinas: la mejor de Lima Metropolitana y la mejor de provincias. Dos esfuerzos que merecen ser imitados.*

### Una evaluación difícil

La evaluación del concurso se caracterizó por su complejidad, pues esta era la primera vez en ser realizado en el banco. Sin embargo, el resultado final fue muy gratificante, pues los participantes demostraron tener iniciativa propia y mucho entusiasmo. No obstante la fuerte carga operativa que los administradores deben afrontar diariamente, muchos programaron sus tiempos para “gestionar” las oficinas y el personal a sus cargos.

La evaluación estuvo a cargo de representantes de los departamentos de Red de Agencias, Logística, Comunicación Corporativa y Planeamiento y Desarrollo. Esta fue desarrollada en tres partes: 1) validación de participaciones, 2) evaluación preliminar y 3) evaluación final. Durante la validación de participaciones, los evaluadores decidieron no clasificar a aquellas oficinas que habían sido recientemente remodeladas porque éstas ya contaban con un presupuesto programado y la participación de Logística. En la implementación de las 5S de Calidad, se busca que los administradores mejoren su ambiente de trabajo por iniciativa propia y de forma continua.

En la evaluación preliminar, los evaluadores determinaron a las oficinas que requerían visitas de “verificación”, como cuando, por ejemplo, las fotografías presentadas no eran claras. La verificación fue ejecutada sin aviso y, en algunos casos, aprovechándose las visitas que la División de Calidad realiza cotidianamente a la red por diferentes motivos.

Con la verificación, la comisión evaluadora quiso constatar la veracidad de las participaciones. Fue así que, gracias a las visitas de verificación, determinaron que -en algunos casos- los cambios solo fueron preparados para la foto, pues el orden y limpieza de éstas no correspondían a la realidad cotidiana.

Finalmente, con la evidencia obtenida, las oficinas pasaron a evaluación final de acuerdo a los criterios de la metodología de las 5S de Calidad: Clasificación (Seiri), Organización



ANTES



DESPUÉS



OFICINA CENTROS ACADÉMICOS - MEJOR IMPLEMENTACIÓN LIMA

ANTES



DESPUÉS



MOYABAMBA - MEJOR IMPLEMENTACIÓN PROVINCIA

(Seiton), Limpieza (Seiso), Estandarización (Seiketsu) y Hábito (Shitsuke). Durante el proceso también se determinaron algunas mejoras que incorporar al concurso, como, por ejemplo, que la evaluación se debe realizar sobre áreas similares: archivos, áreas de atención, módulos, etc. En esta ocasión, el área de implementación fue libre, por ello las participaciones fueron disímiles, lo cual dificultó la comparación.

**Ganadores:**

**Oficina Centros Académicos  
Mejor implementación Lima**

Ambiente: Archivo y kitchen

Premio: Trofeo, diploma y kit de regalos para los miembros del equipo. Carta de felicitación con copia al legajo para el jefe de equipo.

Centros Académicos fue una de las oficinas que fueron “verificadas”. Se pudo ver que el archivo de ángulos ranurados en forma de “L” del inicio, fue reemplazado por unos archivos de melamine con puertas corredizas. Al haber instalado archivos superiores en una parte del ambiente, se aprovechó el espacio restante para poner tableros que sirven como mesas para que los trabajadores refrigeren.

Al ser pequeña la oficina, el archivo queda expuesto al público cuando alguien ingresa o sale de éste, por ello las puertas del archivo permiten cubrir el interior de éste pues -aunque estén ordenados- hay objetos poco visibles ante el público.

**Moyabamba**

**Mejor implementación provincia**

Ambiente: Archivo

Premio: Trofeo, diploma y kit de regalos para los miembros del equipo. Carta de felicitación con copia al legajo para el jefe de equipo.

Las fotos del archivo de Moyobamba fueron contundentes, al inicio el archivo estaba caótico y sucio, y después se las cajas fueron apiladas en unos archivadores rasurados, lo cual permitirá la fácil ubicación de los materiales archivados pues las cajas están etiquetadas.

*El resultado final fue muy gratificante, pues los participantes demostraron tener iniciativa propia y mucho entusiasmo.*



**BUENA PRÁCTICA**

En la visita a la oficina de Centros Académicos también se apreció una práctica interesante que podría ser de interés para otros administradores, de acuerdo a las características de su ambiente: Un acrílico con bolsillos para portar afiches.

Tamaño: 62x82 cm.

Capacidad: 15 bolsillos



# “El Banco de la Nación me permite crecer profesionalmente”

*El administrador de la agencia de Caballococha es uno de los trabajadores encargados de realizar una de las misiones más nobles y, a la vez, más sacrificadas del Banco de la Nación: Bancarizar en una de las zonas más alejadas de nuestro país. Aquí, su historia.*

**B**oris Apagueño Aspajo es el administrador de la agencia de Caballococha, que es la única, a nivel nacional, que realiza operaciones con cuatro monedas: nuevos soles peruanos, dólares americanos, pesos colombianos y reales brasileiros. Tiene 38 años y es economista con maestría en Gestión Pública. Desde hace 9 años, forma parte de la familia del banco de todos los peruanos.

Sus hijas Carolina, Fátima y Shaley son la razón de su vida. Al respecto, Boris señala que lo más difícil de su trabajo es el escaso tiempo que comparte con ellas: “La parte más difícil, al asumir trabajar en esta zona, es el hecho de alejarse de la familia, así como privarse de las comodidades que tienen las grandes ciudades”; reflexiona.

Sin embargo, ya contaba con la experiencia de haber trabajado en zonas alejadas, pues también prestó servicios en la agencia de El Estrecho, ubicado también en la frontera con Colombia, durante tres años.

La falta de tiempo con su familia ha sido compensada y retribuida, de algún modo, con el grado de bienestar y estabilidad económica que el Banco de la Nación le ha otorgado para él y los suyos. Por ello, Boris se siente incentivado a cumplir muchas metas profesionales. “Una de mis metas a largo plazo es el de seguir escalando posiciones gracias al trabajo diario. En algún momento, por qué no, me veo ocupando un cargo de máxima jerarquía. El Banco

de la Nación me permite crecer profesionalmente”; refiere. Nos cuenta que uno de los privilegios de trabajar en Caballococha es poder interactuar con personas de toda clase social: Desde el campesino más humilde hasta el empresario de posición económica privilegiada. Asimismo, se siente a gusto tratando a personas de diferentes culturas y nacionalidades como brasileños, colombianos y peruanos. “Es interesante conocer costumbres de otros países”; señala Boris.

En el año 2010, esta agencia fue premiada a nivel nacional por su entrega de Préstamos Multired al Sector Público. Para este año, el

administrador tiene como meta ser nuevamente reconocido y seguir trabajando con el mismo empeño de siempre.



*La Agencia de Caballococha realiza operaciones en cuatro monedas, porque atiende a clientes de Perú, Colombia y Brasil.*



*Esta página está dedicada íntegramente a la gran familia del BN. Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo:*

**ce\_ccorporativa1@bn.com.pe**

*Comila Belén*



Papá: Manuel Raúl Enríquez Anaya  
Dep. de Asesoría Jurídica

*Valentina*



Papá: Jean Paul Escudero Cordova  
Agencia "B" La Merced

*Luciana*



Mamá: Jaqueline Martina Díaz Morales  
Dep. de Logística

*Mia Naomi*



Nietecita de: Edgardo W. Castillo Falen  
Agencia Las Palmas

*Luis Augusto*



Mamá: Syntya Nizama Sánchez  
Agencia "A" Sullana

*Milagros Valentina*



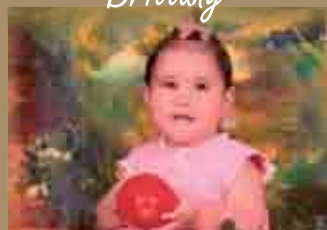
Papá: Nilver Robin Gonzales Naval  
Sucursal Centro Cívico

*Ricardo Rey*



Mamá: Gaby Farfán Rivera  
Oficina Especial de Créditos Comas

*Brittany*



Mamá: Jeanette Isabel Ames Valverde  
Agencia Puente Piedra

*Berit Lucero*



Papá: Edwin Calero Chamorro  
Dep. de Comunicación Corporativa



## Porque su **SEGURIDAD** es lo primero, cuando cobre su pensión...

- Cuente y revise cuidadosamente su dinero antes de retirarse de la ventanilla.
- Separe un monto para pagar el taxi u otro transporte público. Recuerde que el personal que lo atendió podrá suministrarle monedas o billetes de baja denominación para este fin.
- Guarde su dinero antes de salir de la agencia.
- Nunca salga de la oficina con el dinero en la mano ni mucho menos contándolo.
- De preferencia, acuda a cobrar su pensión en compañía de un familiar o persona de confianza.