

# NUESTRO

# BANCO

DISTRIBUCIÓN  
GRATUITA  
AÑO 7 / N° 75 /  
FEBRERO 2013

# BN

• CLIMA ORGANIZACIONAL: LAS ACTITUDES • NUEVO CORE BANCARIO • NUEVO TOKEN PARA OPERACIONES EN LÍNEA

## El Banco de la Nación entregará Constancias de Grados y Títulos



ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES  
COMISIÓN NACIONAL DE REGISTRO NACIONAL

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

Identificación	CONTRIBUYENTE 6.401.000.000.000
Apellido y nombre	PEREZ, AS
Apellido materno	DE LA ROSA
Nombre(s)	SOPHIA ARIANNE
Grado / Título	BACHILLER EN CIENCIAS
Asignación	60103 ANGELES
Número de inscripción	10172 212-4-104
Fecha de inscripción	24/09/2013
Colegio	ANDES
Ciudad	CIUDAD
Provincia	(752)
DPI/Cel.	394 2013 8 104

Tirol, 22 de Octubre de 2013

El Banco de la Nación, verifica que este documento, se genera mediante una herramienta informática y que el mismo es de carácter informativo y no constituye un instrumento de validez legal.



Este documento figura en 2013-04-01 y es verificable en el portal de la Asamblea Nacional de Rectores.

Estimado Cliente:  
Por favor, consulte y revise los datos antes de realizar las operaciones.  
NO SE RESPONSABILIZA POR DAÑOS MATERIALES O PERSONALES.  
El Banco de la Nación no se responsabiliza por los daños materiales o personales que se produzcan al utilizar el servicio.  
El Banco de la Nación no se responsabiliza por los daños materiales o personales que se produzcan al utilizar el servicio.

# BN NUESTRO BANCO

 TOP DEL MES

ANR  
Multiexpress **3**



LANZAMIENTOS 

**6** Nuevo Token  
de Seguridad

 GESTIÓN COMERCIAL

Préstamos a gobiernos  
locales y regionales **8**



GESTIÓN DEL CAMBIO 

**16** Clima  
organizacional:  
las actitudes

 CAMBIAMOS VIDAS

Jorge Jara **18**



# Constancias de Grados y Títulos se entregan en el Banco de la Nación

Con la finalidad que el cliente optimice su tiempo y agilice de manera eficiente sus trámites, el Banco de la Nación ha desarrollado el servicio Multiexpress, el cual permite que clientes y usuarios realicen diversos tipos de trámites sin necesidad de trasladarse a muchas entidades para lograrlo.

**E**n esta oportunidad, la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y el Banco de la Nación, gracias a un convenio firmado, simplifican el proceso para obtener las constancias de grados y títulos de la universidad donde los usuarios hayan llevado sus estudios y que se encuentren registrados en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la ANR, efectuando todo el proceso solo en las oficinas del BN.

Actualmente, el innovador servicio de Multiexpress se encuentra operando en las principales oficinas del BN ubicadas en Arequipa, Cajamarca, Chiclayo, Huancayo, Ica, Iquitos, Cusco, Tacna y Trujillo, lo que permite a los egresados de distintas universidades del interior del país gestionar sus títulos con mayor rapidez y comodidad.

## CÓMO FUNCIONA MULTIEXPRESS:

- Ingresa a la página web de la Asamblea Nacional de Rectores: [www.anr.edu.pe](http://www.anr.edu.pe)
- Selecciona la opción Grados y Títulos, seguidamente Constancias y luego Trámite.
- Registra el pedido de la constancia (opción 2) y genera tu ticket de expediente virtual.
- Con el ticket del expediente virtual acércate a la oficina del BN dentro de los siete días siguientes y efectúa el pago de S/. 36.80
- En el plazo de tres días hábiles podrás recoger tu constancia en la oficina del BN donde ingresaste tu trámite.

“El BN viene innovando sus servicios para una mejor calidad de atención al cliente a través de alianzas estratégicas con diversas instituciones, que permitan descentralizar ciertos trámites que a veces resultan muy complicados para el usuario, y lo que buscamos es acercar el Banco a más peruanos. Así como esta alianza, el BN ha proyectado realizar otros convenios con instituciones

## BANCO DE LA NACIÓN Y ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES SUMAN ESFUERZOS EN BENEFICIO DE LOS CLIENTES



públicas como el Reniec, Sunarp, Poder Judicial, MTC, entre otras, para descentralizar, agilizar y acercar el BN a más usuarios”, indicó, en la presentación del servicio, Carlos Díaz Mariños, presidente del Banco de la Nación.

De este modo, el BN consolida su compromiso de brindar mejores servicios a nuestros clientes, optimizando nuestros productos y canales de atención.



**Sistematización de servicio para una mejor atención**

# Nuevo Core Bancario: Proyecto para la institución trascendente

**Modernidad y experiencia. El Banco de la Nación se ha propuesto ser más competitivo y moderno, y confiando en la experiencia y eficiencia de sus colaboradores, ha decidido impulsar el Proyecto Nuevo Core Bancario.**



El éxito de este proyecto depende de la cooperación de toda la institución, y principalmente, de la participación activa de los Departamentos de Operaciones, Negocios, Red de Agencias e Informática, puntos neurálgicos de la operatividad bancaria.



## 1. EL CORE BANCARIO

Es el corazón, el motor que mueve diariamente nuestras actividades bancarias y que incide directamente en la atención al cliente y en el rendimiento operativo de la institución. Está conformado por tres elementos fundamentales: procesos, tecnología y el personal operativo. Estos elementos hacen posible que el Banco pueda ofrecer sus servicios, comercializar sus productos, generar ganancias y responder a las demandas de sus clientes.

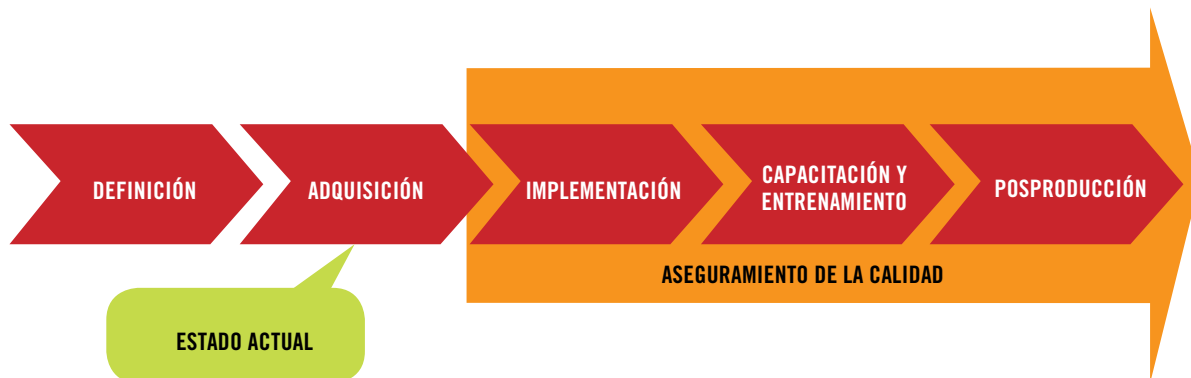
## 2. EL PROYECTO NUEVO CORE BANCARIO

Nace como consecuencia de las necesidades de modernización tecnológica del Banco de la Nación. Este proyecto fue creado con el fin de adquirir e implementar una NUEVA SOLUCIÓN (un software) que integre nuestros procesos, modernice nuestra tecnología y optimice las capacidades de nuestro personal. Así, nuestras operaciones serán más ágiles y nuestros servicios satisfarán mejor a los clientes.

## 3. EL CLIENTE COMO EJE PRINCIPAL

El Banco se orienta a optimizar sus servicios sobre la base de un nuevo core bancario centrado en el cliente. Esta NUEVA SOLUCIÓN integrará todos los datos referidos a nuestros clientes en una base de datos única. Esto permitirá al Banco

## ETAPAS DEL NUEVO PROYECTO NUEVO CORE BANCARIO



conocer mejor las necesidades de sus usuarios, diversificar su oferta bancaria y colocar sus productos de manera oportuna.

### 4. BENEFICIOS

La llegada del nuevo core bancario brindará a nuestra institución los siguientes beneficios:

- Integración de los sistemas operativos del BN.
- Base de Datos Única de Clientes.
- Visión integral del cliente.
- Incorporación de mejores prácticas.
- Automatización de procesos y reducción de tiempos de ejecución.

- Mayor autonomía y rapidez para modificar las características de los productos a través de la parametrización.
- Mejorar el "Time to market".
- Nuevas competencias de los Recursos Humanos.

### 5. SITUACIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto Nuevo Core Bancario se encuentra en proceso de la primera convocatoria a concurso público para adquirir la NUEVA SOLUCIÓN. Cuenta con el respaldo y apoyo de la Alta Dirección, y figura adscrito a la Gerencia General dentro del organigrama institucional (acuerdo en Sesión de Directorio N° 1914 del 10.08.2012)





Sistema se suma a las medidas de seguridad para nuestros clientes

# Nuevo Token: Seguridad máxima para operaciones en línea



Acorde con la vanguardia tecnológica, el Banco de la Nación suma esfuerzos para complementar la seguridad de las operaciones en línea, poniendo a disponibilidad de nuestros clientes este nuevo sistema virtual.

**E**l Token de seguridad del Banco de la Nación es un nuevo dispositivo para realizar transacciones en línea de manera segura a través de una clave dinámica, la cual opera combinando números de forma aleatoria y permite que los clientes accedan a nuestros servicios virtuales con total seguridad y confianza, desde su casa u oficina, a través del dispositivo electrónico que prefieran.

El Token permite autorizar operaciones a través de Multired Virtual del BN con total seguridad, ya que se genera una nueva clave cada minuto, lo que hace imposible errores en el momento de las transacciones virtuales, como transferencias interbancarias, pago de servicios de telefonía fija o móvil, cable y luz, emisiones de giros, afiliación de servicios, pago de tarjetas de crédito a otros bancos, pago a instituciones educativas y públicas, pago de tasas como Reniec, Poder Judicial, Digemin, entre otras.

Para obtener el Token de seguridad es necesario acercarse a cualquiera de las oficinas del Banco de la Nación portando el original del DNI, Tarjeta Multired Global Débito, contar con una clave de seis dígitos vía Multired Virtual, generar el sello de seguridad a través de la misma vía y efectuar el pago respectivo.

Para usar el Token de seguridad, el titular de la cuenta debe ingresar al portal web del BN y activarlo en Multired Virtual, ingresando a la opción clave dinámica y a la subopción activación,





donde se elegirá cualquiera de los elementos que se presentan. Luego de esto, si el cliente desea realizar cualquiera de las operaciones financieras que se presentan que afecte el saldo de la cuenta de ahorros, el sistema solicitará la confirmación de la operación ingresando la clave de seis dígitos del Token.

Es importante efectuar las operaciones en línea con seguridad y rapidez, ya que, como hemos indicado líneas arriba, la clave cambia cada minuto, por lo que hay que estar pendiente de la barra de tiempo que se encuentra en el dispositivo, y como la clave solo puede ser utilizada una vez, se recomienda que si se encontraran dos barras o menos horizontales, se espere al cambio de clave antes de ingresarla y de esta manera hacer válida la operación virtual.

Al igual que la Tarjeta de Coordenadas, el Token de seguridad es personal y debe ser utilizado únicamente por el titular de la cuenta de ahorros, pues de este modo reduce las posibilidades de estafa o fraude electrónico. Recuerde que este dispositivo es intransferible y de esta forma evitaremos riesgos. En caso sospeche del uso del Token a través de su cuenta, se recomienda bloquear el mismo y acercarse a una agencia del BN para realizar el cambio respectivo.

**EL TOKEN DE SEGURIDAD NO INVALIDA EL USO DE LA TARJETA DE COORDENADAS, PERO SOLO SE PUEDE UTILIZAR UNO DE ESTOS SISTEMAS PARA REALIZAR LAS OPERACIONES VIRTUALES. CADA USUARIO PUEDE ELEGIR EL TIPO DE SISTEMA DE SEGURIDAD DE ACUERDO A SUS PREFERENCIAS, YA QUE AMBOS SISTEMAS OFRECEN LA MISMA CONFIABILIDAD.**





# Créditos a Gobiernos Locales y Regionales

El Banco de la Nación, cumpliendo su rol descentralizador, continúa contribuyendo con el progreso y desarrollo en las distintas regiones del país, atendiendo las necesidades crediticias de los Gobiernos Locales y Regionales, permitiendo generar nuevos puestos de trabajo y posibilitando el desarrollo de todos los sectores económicos del territorio nacional.

Los gobiernos regionales y locales cumplen una función descentralizadora en el desarrollo de la inclusión socioeconómica de las zonas más vulnerables del país. Atender las necesidades en el sector público como la salud, agricultura, pesquería, industria, comercio, turismo, energía, hidrocarburos, minas, transportes, comunicaciones, medio ambiente, entre otras, son las prioridades que las autoridades regionales y locales se han planteado. Para ello requiere de fuentes de financiamiento que les permitan ejecutar proyectos

de inversión social, carreteras, seguros agrarios, conservación de bosques y otro tipo de inversiones que beneficien directamente al poblador.

En este marco, el Banco de la Nación ofrece créditos a los gobiernos locales y regionales para facilitar la realización de proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de los pobladores, mediante créditos necesarios para ejecutar obras públicas, proyectos de inversión, adquisición de maquinarias, equipamiento y otros que permitirán alcanzar un desarrollo sostenible.

## BENEFICIOS

- Atención en toda la red de agencias del Banco de la Nación a nivel nacional.
- Asesoría permanente para la presentación adecuada de los documentos.

## CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

- **MODALIDAD:**  
Préstamo con suscripción de pagaré.
- **PLAZO:**  
Hasta 48 meses o hasta el término de la Gestión Edilicia.
- **RECURSO DE PAGO:**  
Gobierno Local: Transferencia del FONCOMUN.  
Gobierno Regional: Transferencias del CANON y RENTA DE ADUANAS (sujeto a evaluación)
- **FORMA DE PAGO:**  
Cuotas mensuales que incluyen principal e intereses, con opción a prepago.
- **TASAS DE INTERÉS:**  
Según tarifario vigente





## ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR

- Cumplir con las Reglas Fiscales establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- No presentar categoría de alto riesgo en el último reporte de la SBS.
- No mantener deudas considerables en cobranza coactiva con la SUNAT.
- Si el objeto del préstamo es para cumplir con una contrapartida o un cofinanciamiento, alcanzar copia del convenio.
- Si el plazo del crédito a solicitar excede los 12 meses, deberá gestionar ante la Contraloría General de la República la emisión del Informe Previo, para lo cual el Banco de la Nación le entregará el Informe Financiero a que se refiere la Resolución N° 052-2010-GC.



### NOTA:

LOS FORMATOS PODRÁN SER RECABADOS EN LA AGENCIA MÁS CERCANA A SU DISTRITO O EN EL SIGUIENTE LINK:

[HTTP://WWW.BN.COM.PE/SECTOR-PUBLICO/PRESTAMOS-GOBIERNOS-ENTIDADES.ASP](http://www.bn.com.pe/sector-publico/prestamos-gobiernos-entidades.asp)

FLUJO DE CAJA CON LOS SEIS ÚLTIMOS MESES EJECUTADO Y PROYECTADO POR EL PERIODO DEL PRÉSTAMO.

PRESUPUESTO DE LA OBRA O PROFORMA DE LA MAQUINARIA.

PAGARÉ FIRMADO POR EL ALCALDE / PRESIDENTE REGIONAL.

## REQUISITOS:

- SOLICITUD DIRIGIDA AL BANCO DE LA NACIÓN. INDICAR NOMBRE Y CÓDIGO PIP EN CASO ESTAR INCORPORADO EN EL SNIP.
- INFORME COMERCIAL SEGÚN FORMATO DEL BN.
- COPIA LEGALIZADA DEL LIBRO DE ACTAS QUE ACUERDAN SOLICITAR EL PRÉSTAMO, SEGÚN FORMATO BN.
- COPIA LEGALIZADA DE LA CREDENCIAL DEL ALCALDE / PRESIDENTE REGIONAL.
- CARTA IRREVOCABLE, SEGÚN FORMATO BN.
- COPIA SIMPLE DEL DNI DEL ALCALDE O PRESIDENTE REGIONAL.
- FICHA RUC DEL GOBIERNO LOCAL / REGIONAL.
- COPIA LEGALIZADA NOTARIALMENTE O POR EL JUEZ DE PAZ, DE LOS 2 ÚLTIMOS EJERCICIOS Y ÚLTIMO SEMESTRE DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:
  - ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS (EP-1)
  - BALANCE GENERAL (EF-1)
  - ESTADO DE GESTIÓN (EF-2)
  - ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (EF-3)
  - ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO (EF-4)
  - CARGO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA DEL OFICIO PRESENTADO POR EL GOBIERNO LOCAL / REGIONAL DE LA DOCUMENTACIÓN ALCANZADA PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA GENERAL DE LA REPÚBLICA, Y LA HOJA DE RECEPCIÓN.
  - NOTAS A LOS EE.FF. ( EF-1 Y EF-2 )



# Febrero



15/02/2013

## UGEL HUÁNUCO CUENTA CON OFICINAS DEL BANCO DE LA NACIÓN

Con la finalidad de simplificar los pagos de haberes a nivel de provincias y en sectores públicos especializados donde existe una mayor demanda, el Banco de la Nación ha instalado una oficina especial dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL de Huánuco, que permitirá el pago a docentes, personal de planta y otros usuarios que por algún motivo deban hacer trámites dentro de esta institución.

Con la apertura de esta oficina especial, el banco no solo agiliza los pagos a un numeroso sector de la población educativa, sino que también mejora la calidad de atención en las oficinas principales del BN que se ubican en la ciudad de Huánuco.

El BN espera, durante el primer mes de su apertura, atender más de cinco mil operaciones, como pago de impuestos, emisión y recepción de giros, transferencias, retiro de efectivo, depósitos, pagos de servicios, entre otros.



15/02/2013

## BN PRESENTE EN LA FERIA DE OPORTUNIDADES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

El Banco de la Nación estuvo presente en la Feria de Oportunidades para la Inclusión Social, organizada por la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro del marco de la “Descentralización: una apuesta política para el futuro de las municipalidades más pobres y de frontera del Perú”.

Esta feria fue una ventana informativa para dar a conocer la gestión y cobertura de los programas financieros que ofrece el BN a los diferentes sectores rurales, así como los servicios especiales para municipios provinciales y distritales más pobres y de frontera del país.

El evento, realizado el 15 de febrero en la Plaza de Armas de Lima, contó con la participación de varios ministros de Estado, quienes compartieron con las autoridades locales absolviendo sus dudas respecto a las facilidades para implementar los diversos programas sociales en sus localidades.



# Febrero

## 18/02/2013 MÁS PERUANOS BANCARIZADOS CON AGENCIA EN BARRANCA

Los pobladores de la provincia de Barranca son los beneficiados en esta oportunidad con una nueva agencia del Banco de la Nación, inaugurada el 18 de febrero y que funciona dentro de las instalaciones de la Municipalidad de Barranca.

Esta agencia será de gran ayuda para los vecinos, que ya no tendrán que trasladarse hasta la agencia central que se ubica en la Av. Primavera, una avenida congestionada por el tránsito local. Ahora podrán realizar todas las operaciones bancarias con mayor rapidez, facilidad y seguridad y así ahorrar tiempo y dinero. La nueva oficina del Banco de la Nación atenderá a través de dos ventanillas y de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Una vez más, el banco de todos los peruanos descentraliza sus servicios para una mejor cobertura nacional.



## 26/02/2013 BN INICIA OPERACIONES EN AYACUCHO

Aportando al desarrollo de la inclusión social y acercando el banco a las poblaciones más vulnerables del país, el BN inauguró una nueva agencia en el distrito de Puyusca - Incuyo, perteneciente a la Macrorregión V Arequipa.

Los pobladores de esta zona del país están más que felices porque ya no tendrán que viajar tres horas hasta Cora Cora, que era el lugar hasta donde se trasladaban para hacer sus trámites. Ahora, con la apertura de esta nueva agencia del BN, más de cinco mil pobladores de Puyusca y zonas aledañas podrán hacer sus transacciones financieras sin mayor dificultad.

La apertura de esta agencia beneficiará considerablemente a los beneficiarios de los programas Juntos y Pensión 65. Esta oficina, que se suma a la gran red de agencias del Banco a nivel nacional, abrió sus puertas a los pobladores el 26 de febrero.





# Febrero



## 26/02/2013 BN REINICIA PAGOS DE PENSIÓN 65 A NIVEL NACIONAL

A partir del 26 de febrero se reiniciaron los pagos de la asignación bimestral a todos los beneficiarios del programa Pensión 65. Como hasta ahora, el BN habilitará las cuentas de los beneficiarios que cobran ese monto en las ventanillas de la referida entidad financiera.

Posteriormente, se pagará a los beneficiarios que reciben la subvención del Estado por intermedio de las transportadoras de caudales que recorren las comunidades y los pueblos que no cuentan con una agencia bancaria.

De esta manera, el Banco de la Nación cumple con su rol de acercar al Estado al ciudadano para que más peruanos formen parte del sistema bancario y lograr una efectiva inclusión financiera.



## 28/02/2013 EL BN SIEMPRE INNOVANDO EN LA TECNOLOGÍA

A partir de marzo, el BN iniciará el cambio de correo, todos los usuarios pasarán a utilizar la plataforma de correo Outlook, una tecnología moderna que permitirá aprovechar sus bondades del servicio de mail, gracias al entorno integrado con el uso del software de ofimática (Word, Excel), mensajería Lync, redes sociales, entre otros.

Desde esta plataforma podrán administrar con mayor facilidad grandes volúmenes de correo electrónico y administrar sus conversaciones de trabajo y negocios en una vista muy dinámica y mejorada.

El departamento de informática del BN, pensando en que este proceso sea lo más fácil y rápido, ha previsto un cronograma de acuerdo a las diferentes áreas, donde personal técnico especializado brindará todo el asesoramiento para que este proceso se realice de la manera más sencilla y el usuario pueda disfrutar de los beneficios del nuevo Outlook.

# III Biciqueteada



## Aalto al CO2

### Más Bici, menos humo

Este domingo **7 de abril** ven con la familia y participa con tu bici, patines, skate o scooter desde las 8:30 a.m.

Partida y llegada: Esquina Av. 28 de Julio con Av. Arequipa.



Inscripción gratuita al correo: [concursos@bn.com.pe](mailto:concursos@bn.com.pe) solo pon tu nombre, número de DNI y el tipo de transporte no motorizado con el que participas.

Informes: 519-2000 anexo 12490 y 13800



# Gestión Integral del Riesgo: Roles y responsabilidades

La Gestión Integral de Riesgo (GIR) consiste en detectar oportunamente los riesgos que pueden afectar a la empresa, para generar estrategias que se anticipen a ellos y los conviertan en oportunidades de rentabilidad para la misma.

La Gestión Integral de Riesgo se basa en anticiparse al riesgo y asegurar los objetivos y metas estratégicas definidas por la empresa u organización, permitiendo que esta genere valor en el mercado, es decir, crezca rentablemente, asegurando sostenibilidad, crecimiento y consolidación.

Por otro lado, la GIR también se enfoca en aumentar la productividad de las personas en los procesos, en facilitarles su trabajo y todo esto se traduce para la organización en “hacer más con menos”, al crear una cultura de Gestión Integral de Riesgo en la empresa.

En el Banco de la Nación, la Gestión Integral de Riesgo es un proceso realizado por la Alta Dirección y aplicado por todos los colaboradores del Banco; está diseñada para identificar los riesgos, anticipándose a ellos y transformándolos en oportunidades, asegurando de esta manera el logro de sus objetivos y metas estratégicas del Banco.

## ROLES Y RESPONSABILIDADES:

La gestión de riesgos corporativos es efectuada por toda la institución, en todos los niveles, cada uno con responsabilidades importantes. El Directorio, la Alta Dirección, las Gerencias usuarias, la Unidad de Riesgos, los encargados de garantizar el control interno, etc., son parte involucrada en la gestión de riesgos.

## CON LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PODEMOS:

### REDUCIR PÉRDIDAS OPERATIVAS:

Al mejorar la identificación de eventos potenciales y establecer respuestas a ellos, se reducen potenciales pérdidas operativas.

## TIPOS DE RIESGOS QUE TRABAJA EL BN

**Riesgo estratégico:** Pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles.

**Riesgo reputacional:** Pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la Institución que surge cuando el buen nombre del banco es afectado.

**Riesgo de crédito:** Pérdida por la imposibilidad de los deudores de cumplir con sus obligaciones.

**Riesgo de mercado:** Pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones en los precios del mercado: variaciones en la tasa de interés, tipos de cambio, y precio de acciones.

**Riesgo de liquidez:** Pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos.

### Riesgo operacional:

- Legal
- Seguridad de la información
- Gestión de la continuidad de negocios
- Personal
- Tecnología
- Procesos internos
- Eventos externos

## ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



### IDENTIFICAR Y GESTIONAR RIESGOS EN TODA LA ENTIDAD:

El Banco se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a diferentes partes de la organización, por lo que es importante gestionar los impactos interrelacionados.

### MEJORAR LA APLICACIÓN DE CAPITAL:

La GIR permite que la dirección evalúe eficazmente las necesidades globales de capital y mejore su asignación.

### MEJORAR LAS DECISIONES DE RESPUESTA A LOS RIESGOS:

Evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo.

### ALINEAR EL RIESGO ACEPTADO Y LA ESTRATEGIA:

En función al nivel de riesgo que el Banco está dispuesto a asumir, se establecen objetivos alineados a la estrategia y se desarrollan mecanismos para gestionar los riesgos relativos.

### COORDINADORES Y/O GESTORES DE RIESGOS

Los coordinadores de riesgos son los que se encargan en cada área de velar que el proceso de Gestión Integral de Riesgos marche adecuadamente. Así como apoyar en la descentralización de los procedimientos que realiza el Departamento de Riesgos en sus unidades.

Desempeña entre otros roles el de:

- **FACILITADOR:** Difundiendo los conceptos de la GIR a todo el personal.
- **GESTOR:** Identificando riesgos en sus procesos y
- **MONITOR:** Realizando el seguimiento de los planes de acción.





# Clima organizacional: Las actitudes

**Las actitudes son las características que dan forma al comportamiento individual, incluyendo a las posturas corporales y gestuales de la persona. Estas tienen como origen los sentimientos, los estados de ánimo observables e internos ante circunstancias o hechos específicos.**



**A los colaboradores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.**

Los valores humanos que componen el clima laboral en una organización se autogeneran, se originan dentro de los individuos y de los grupos como resultado de sus actitudes y estilo de vida.

Los términos satisfacción en el trabajo y clima laboral se han usado con frecuencia como equivalentes, cuando el clima laboral o moral de trabajo es la expresión mezclada de las actitudes de los diversos individuos que forman la organización; y la satisfacción en el trabajo es la consecuencia de las actitudes que la persona guarda hacia su trabajo y hacia factores afines. Las actitudes influyen en gran medida en el clima de la organización.

Las actitudes forman parte de nuestra vida y de nuestro comportamiento, son aprendidas y las adquirimos en el ambiente familiar, escolar y en interacción social diaria. La influencia e importancia que tienen las actitudes en la vida humana son relevantes y pueden conducirnos muy fácilmente a la satisfacción o insatisfacción en nuestro quehacer cotidiano. Esto no significa que todas nuestras actitudes se modifican con facilidad, muchas de ellas son parte de nuestra historia personal porque se adquieren desde la niñez y se van fortaleciendo y modificando a medida que el ser humano va creciendo.

## LAS ACTITUDES Y LAS ORGANIZACIONES LABORALES

Las actitudes de las personas en las organizaciones son sumamente cambiantes, razón por la cual algunas organizaciones se han planteado objetivos concretos para encontrar soluciones prontas en el clima organizacional que ayuden a mejorar las actitudes del grupo de colaboradores, a través de talleres, capacitaciones, eventos recreativos, que permitan una mejor productividad de cada colaborador.

## TIPOS DE ACTITUDES

Los tipos de actitudes relacionadas con el trabajo y que el comportamiento organizacional enfoca en mayor forma, son tres:

### INVOLUCRAMIENTO CON EL TRABAJO

Es el grado en que los colaboradores se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben el trabajo como parte central de su existencia.

Mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa.





A los colaboradores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.

### SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los colaboradores consideran su trabajo, es la actitud que un colaborador asume respecto a su trabajo. De forma lógica, aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

### COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización metas y objetivos organizacionales y desea seguir participando activamente en ella.

### EFFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS EMPLEADOS

Las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas que muestra un colaborador cuando se siente insatisfecho, no se involucra en sus labores y asume un compromiso insuficiente con la organización y es probable que de ellos se desprendan ciertas consecuencias.

Las actitudes en los colaboradores tienen que ver con un alto desempeño, una alta satisfacción laboral, mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas, ello da lugar a una mayor satisfacción. El resultado es un circuito: desempeño - satisfacción - esfuerzo.

### CÓMO DESARROLLAR UNA ACTITUD POSITIVA

Dependerá de los pensamientos que albergue cada trabajador. Puede tratarse de un camino largo (que se puede recorrer pasito a paso) o de pequeños ajustes, se aprenderá estrategias que ayuden a construir una actitud positiva, pequeños hábitos que progresivamente se incorporen en el día a día.

- Mejorar la autoestima, rodearse de personas que tienen una actitud positiva
- Mantener una actitud positiva, sonreír, eliminar pensamientos de tristeza
- Entregar lo mejor de sí, amar lo que se hace
- Concentrarse en lo bueno
- Buscar la lección en todo
- Concentrarse en la solución
- Concentrarse en el futuro
- Pensar como piensan las personas de éxito





# “Demos a la institución, con toda responsabilidad, nuestro mayor esfuerzo para que se fortalezca cada vez más”

**Valioso y fundamental es el aporte de Jorge Jara en la división que lidera. Su profesionalismo y compromiso con el BN se ven reflejados en la calidad y eficiencia de su labor.**

**C**on 40 años de servicio en el Banco de la Nación, es quizás el colaborador más popular de la institución. Muy pocas personas no han coordinado por algún motivo con Jorge Jara, jefe de la División Contabilidad Complementaria, la cual forma parte del Departamento de Contabilidad, área en la que se ha desarrollado a lo largo de toda su carrera profesional. Ingresó al BN al culminar sus estudios universitarios y gracias a su personalidad, dinamismo, buen carácter y desempeño profesional, características que le han permitido destacarse como un trabajador eficiente, se desempeña dando ejemplo de constancia y entrega para hacer del banco una institución líder a nivel nacional. “He tenido la suerte de trabajar al lado de personas valiosas de las que he aprendido mucho, adquirir conocimientos y acumulé experiencia; y con ellas he visto crecer poco a poco a este banco, a

pesar de las limitaciones que le marcan los estatutos”, nos cuenta Jorge, proyectando una sensación de nostalgia y entusiasmo.

Para Jara, formar parte del Banco de la Nación es una experiencia enriquecedora, ya que considera que la importancia del banco y la labor que realizan sus trabajadores es fundamental para el crecimiento del Perú, cumpliendo a cabalidad con su misión, llegando a los lugares más alejados donde el poblador puede sentir la presencia del Estado.

Pero no todo ha sido agradable para Jorge Jara, ya que nos comenta que le gusta muy poco viajar y que por la labor que realiza lo ha tenido que hacer con mucha frecuencia en los últimos años, pasando por turbulencias o situaciones nada gratas. Todo lo cual se ve compensado con la satisfacción de brindar conocimientos y experiencias de mucho valor, ofrecer una jornada de calidad y conocer compañeros de trabajo de la Red de Agencias, cuyo aporte y labor es de suma importancia para la institución y para el crecimiento financiero del país.

El ejemplo de vida de este hombre de contabilidad nos impulsa cada día a realizar un mejor trabajo y comprometernos por hacer del Banco de la Nación el organismo público por excelencia.

**“DESDE EL LUGAR DONDE ESTEMOS, DEMOS A LA INSTITUCIÓN, CON TODA RESPONSABILIDAD, NUESTRO MAYOR ESFUERZO PARA QUE SE FORTALEZCA CADA VEZ MÁS”, NOS IMPULSA ENTUSIASTA JARA.**

Casado desde hace 19 años con Esther, se considera un hombre muy feliz, “a pesar de las turbulencias”, nos dice de manera graciosa. Tiene un hijo llamado Fernando, el cual estudia Diseño Gráfico en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Asimismo, disfruta de su tiempo libre con su familia, le gusta ir de tiendas y terminar en el cine con su hijo. También disfruta apreciar interminables partidos de tenis y fútbol por TV y, por supuesto, los programas deportivos.





★  
**DANIEL ALESSANDRO**  
PAPÁ: PAUL RONALD ONCEBAY ARUCANQUI  
AGENCIA ZÁRATE

★  
**LEONARDO MARTÍN**  
MAMÁ: MAGALY GARCÍA HIDALGO  
AGENCIA TARAPOTO



★  
**ARIANA GABRIELA**  
PAPÁ: JOSÉ IPANAQUÉ SILVA  
AGENCIA CANCHAQUE



★  
**MATÍAS Y ALESSIA**  
MAMÁ: SULMA BENAVIDES PAZ  
DIVISIÓN IMAGEN CORPORATIVA

Esta página está dedicada íntegramente a la Gran Familia BN.

Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo:



★  
**XAVIER**  
MAMÁ: ADA OLIVERA CASTILLO  
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS



★  
**CRISTINA Y NICOLÁS**  
PAPÁ: ANYELO OBLITAS BEJARANO  
SUCURSAL MIRAFLORES  
MAMÁ: KARINA CÉSPEDES MURRIEL  
SUCURSAL OFICINA PRINCIPAL

[prensa@bn.com.pe](mailto:prensa@bn.com.pe)



★  
**FACUNDO ADÁN**  
MAMÁ: NADIR SIANCAS VILLAVEVERE  
DIVISIÓN IMAGEN CORPORATIVA

# Práctica, cómoda y fácil de usar



**Tarjeta Multired Global Débito**

**Compra, viaja y disfruta de los  
beneficios de tu Tarjeta Multired**

Infórmate en nuestra Red de Agencias, tarifario o portal web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

