

NUESTRO

BANCO

DISTRIBUCIÓN  
GRATUITA  
AÑO 7 / N° 83

BN



**BN lidera el sector bancario  
en Reputación Corporativa**

# BN NUESTRO BANCO

TOP

BN visita Caixa de Brasil **3**



## Banco de la Nación visita la Caixa Económica Federal en Brasilia - Brasil



CONVENIOS BN

**5** Banco de la Nación y China Development Bank firman Acuerdo

REPUTACIÓN CORPORATIVA

Ránking Rep Trak 2013 **14**



GESTIÓN DEL CAMBIO

**16** BN recibe Certificación ISO 9001:2008



CAMBIAMOS VIDAS

Un valiente de rojo **18**



Como parte del Proyecto de Cooperación Técnica Internacional entre Perú y Brasil, el BN llegó a Brasilia para participar de reuniones con la finalidad de fortalecer capacidades en la gestión operacional de microfinanzas, programas sociales, programas de modernización de la gestión municipal y asistencia técnica a municipios.

La Misión Peruana llegó del 07 al 15 de diciembre para participar de mesas de trabajo enfocadas a la asistencia y mejoramiento de la gestión pública. En estas dinámicas se detallaron algunas estrategias para la modernización de la gestión municipal, asistencia técnica a municipios, así como la optimización de plataformas operacionales y tecnológicas para programas sociales y entrega de microcréditos.

La delegación del BN recorrió también diversas Agencias de la Caixa y Centros de Datos (Data Center), así como municipios del entorno de Brasilia en las prefecturas de Aguas Lindas y Letizzia. En Fortaleza, visitaron establecimientos de la Caixa para conocer

diferentes prácticas operativas en lo que se refiere a la asistencia técnica y entrega de créditos a microempresarios.

Durante las reuniones, se contó con la participación del Superintendente Nacional de Operaciones Internacionales de la Caixa Económica Federal, Helio Shinohara, quien destacó la importancia de la cooperación entre ambos países en el ámbito social y económico.

Esta visita forma parte de las actividades que se vienen realizando en el marco de Cooperación Técnica Interinstitucional entre el Banco de la Nación y la Caixa Económica Federal. ■

# Campaña Digital “La Cápsula del Ahorro”, todo un éxito en redes sociales

**El Banco de la Nación desarrolló, por primera vez en su plataforma digital, junto a la empresa realizadora MindShare de GroupM, una campaña online para incentivar el ahorro de todos los peruanos.**

Con la finalidad de incentivar el ahorro en las familias, el BN organizó la Campaña “La Cápsula del Ahorro”, superando las 23,000 interacciones y más de 1,000 personas registradas. Además recibió una mención especial del Interactive Advertising Bureau (IAB), ente regulador de la publicidad interactiva en el Perú.

Todos tenemos sueños y metas pero pocos sabemos cómo alcanzarlas. Lograr un objetivo demanda ciertos sacrificios temporales, además de mucha dedicación y una sólida cultura del ahorro. El Banco de la Nación con “La Cápsula del Ahorro” busca forjar esa iniciativa en cada peruano, motivando su interés por llegar a conquistar sus más queridos anhelos.

La Campaña se desarrolló desde el 1 al 30 de octubre de 2013 para todo el público mayor de 18 años, que fuera fan o no de la página de Facebook del BN. Se trabajó una aplicación en esta red social para recoger base de datos y ge-

nerar mayor fidelización de marca. Para participar solo era necesario volverse Fan del Banco de la Nación, contar una meta soñada y el tiempo esperado para realizarla, colocar la gráfica de “La Cápsula del Ahorro” como portada de perfil en Facebook y finalmente llenar un formulario.

Al final de la Campaña, el Banco de la Nación sorteó entre los participantes S/. 500.00 nuevos soles para contribuir con esa paciente dinámica de juntar pequeñas cantidades cada mes. Finalmente, se premió a un ganador. Iván Mamani Soncco con DNI: 43924001 fue el flamante beneficiario de un significativo capital para comenzar a soñar.

La Campaña contó también con un soporte de difusión en Twitter y Youtube. Esto constituye el primer esfuerzo digital y el inicio de una fuerte propuesta por potenciar los medios online para incrementar la interacción con nuestros usuarios/ clientes y llevar el mensaje del Banco de la Nación “Ahorro es éxito” a más peruanos. ■



# Banco de la Nación y Gobierno de China firman acuerdo bancario



**El Acuerdo enmarca procedimientos contables entre el Banco de la Nación y China Development Bank Corporation. En esta oportunidad, la entidad Bancaria China donará en total Cincuenta Millones de Yuanes al Gobierno del Perú.**

El Banco de la Nación, junto al China Development Bank, celebraron el pasado 13 de diciembre, la firma del Acuerdo Bancario sobre Procedimientos Contables que permitirá estrechar aún más las relaciones de cooperación internacional entre ambos países.

Este acuerdo forma parte fundamental para la implementación del Convenio de Cooperación Económica y Técnica entre el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno de la República Popular China. En esta oportunidad, la entidad hará efectiva una donación de 50 millones de Yuanes como parte de una asistencia económica técnica para contribuir al desarrollo socioeconómico del país.

Por parte del Gobierno de la República Popular China, se contó con la presencia de la Embajadora Extraordinaria y Pleni-

potenciaria, Sra. Huang Minhui y el Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, Sr. Carlos Díaz Mariños.

“Nos sentimos muy satisfechos de aportar con nuestro granito de arena y de contar con el Banco de la Nación como colaborador estratégico”, mencionó la Sra. Huang Minhui. Por su parte, el Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, resaltó su agradecimiento por la cooperación: “El Gobierno ha querido elevar estas relaciones y tener un socio estratégico en esta parte del mundo. Agradecemos la gran disposición del Gobierno de La República Popular China”.

Hasta el momento se han suscrito dos Convenios de Cooperación Económica y Técnica, formalizados actualmente, por la firma de los procedimientos técnicos bancarios para su ejecución. ■

# Cuantificación del riesgo operacional

**El Desarrollo de una Base de Datos de Eventos de Pérdida permite mitigar los riesgos operacionales y hacer más efectivos los procesos.**

El riesgo a diferencia de otras prácticas, es intrínseco a la propia operación. Así sea un factor manifiesto o latente, según las circunstancias, lo que no podemos o no debemos hacer, si queremos garantizar la supervivencia del negocio, es ignorar sus efectos e importancia asumiendo que es imposible evitar sus consecuencias.

Los "eventos de pérdida por riesgo operacional", se manifiestan como resultado de una falta de adecuación o fallo en los procesos, el personal, los sistemas internos o bien de un acontecimiento externo, generando un impacto negativo en la Institución.

Eventos de pérdida por riesgo operacional sufridos en el mercado en general y en las instituciones financieras, han permitido que la gestión del riesgo operacional adquiera mayor relevancia entre los entes reguladores, las entidades financieras, consultores y profesionales en general. Algunos ejemplos al respecto:

- El caso ENRON (2001), con pérdidas aprox. US\$ 10,600 Mill., ocasionó la quiebra de Enron y la desaparición de la Marca Arthur Andersen.
- El caso del Banco Barings, con pérdidas operativas cercanas a los US\$ 850 Mill.

- JP Morgan Chase, con pérdidas directas de US\$ 2,000 Mill. por operaciones financieras "offshore".
- El caso de HSBC (2006), un fallo en la seguridad informática del Banco dejó expuesto a 3,1 millones de clientes a posibles fraudes por apropiación ilícita de fondos.

Por lo tanto, el desarrollo de una adecuada gestión del riesgo operacional comprende, entre otras actividades, la identificación y registro de los riesgos operacionales materializados, en una Base de Datos de eventos de pérdida.

En ese sentido, el Departamento de Riesgos a fin de contar con los lineamientos y procedimientos que permitan la captura de información relacionada a eventos de pérdida por riesgo operacional, ha impulsado la creación de la Directiva, la misma que hoy sirve como marco normativo para la identificación, reporte y autorización de las pérdidas.

Este paso, representa uno de los mayores desafíos a los cuales se enfrentan las entidades del sistema financiero peruano.

**¿Qué es un evento de pérdida por riesgo operacional?**

- Cualquier impacto negativo registrado en cuentas de resultados o en la situación patrimonial de la entidad, y que

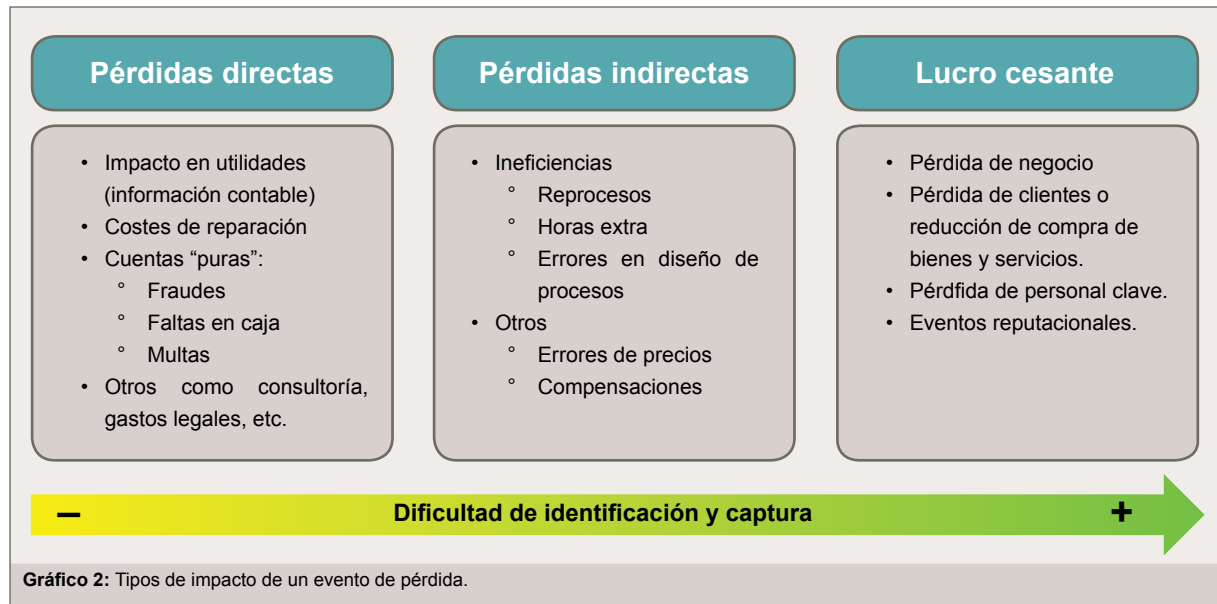


Gráfico 2: Tipos de impacto de un evento de pérdida.

haya sido provocado a consecuencia de cualquier evento de riesgo operacional.

- La pérdida está constituida por un registro contable contabilizado en cuentas de resultados, en cuentas de gastos generales y/o cuentas patrimoniales.

**¿Qué no debe ser considerado como un evento de pérdida por riesgo operacional?**

- Los costes de oportunidad.
- Los eventos que generan impactos positivos para el Banco.
- Los acontecimientos que no correspondan a ninguno de

los riesgos excluidos. Es decir, no son consecuencia de un riesgo estratégico, de negocio o de reputación.

Ver Gráfico 1.

**Tipos de impacto de un evento de pérdida**

Pueden tratarse de pérdidas directas, indirectas o de lucro cesante. Éstos últimos son difíciles de medir e identificar, por ello no están considerados en la Base de Datos de eventos de pérdida.

Ver Gráfico 2.

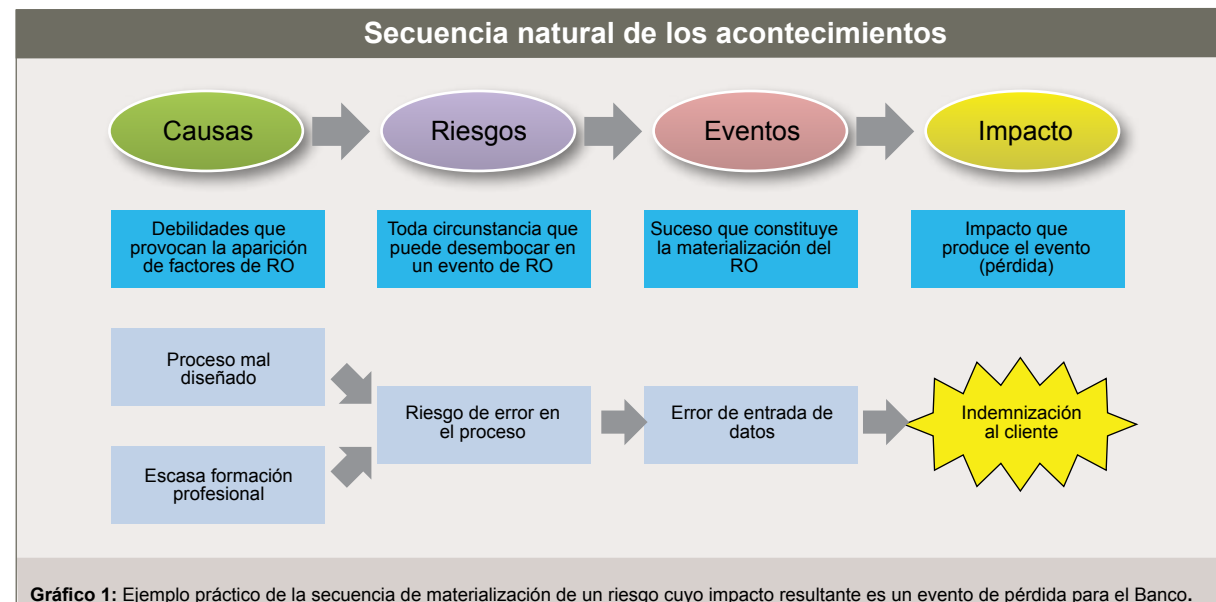


Gráfico 1: Ejemplo práctico de la secuencia de materialización de un riesgo cuyo impacto resultante es un evento de pérdida para el Banco.



La SBS, a través de la Resolución SBS N° 2116-2009 estableció las siete categorías o clasificaciones de los eventos de pérdida por riesgo operacional, como se aprecia en el gráfico.

Todos los trabajadores del Banco podemos identificar eventos de pérdida por riesgo operacional. Son los Jefes de Departamentos, División y/o Sección de la Oficina Principal y Administradores de la Red de Oficinas a Nivel Nacional, quienes reportan el evento de pérdida. La Directiva de Pérdida por Riesgo Operacional BN-DIR-2100-126-02, nos brindará mayores detalles de los antes mencionado.



## Inclusión financiera

# El BN continúa desarrollando capacidades en las zonas más alejadas del país

Como complemento a los esfuerzos del Estado, en lo que se refiere a la planificación y ejecución de los Programas Juntos y Pensión 65, el Banco de la Nación, cumple la función operativa de facilitar la pagaduría del subsidio, además de liderar una tarea inclusiva con Talleres de Educación Financiera para la mejor administración familiar del dinero.



Durante sus diferentes recorridos, el Banco de la Nación ha capacitado a más de 3,000 personas de las regiones de Ayacucho, Puno, Cusco, así como en zonas periféricas de Lima en la mejor manera de ahorrar e invertir el dinero. A través de Talleres de Capacitación, organizados en conjunto con las Cajas Alemanas, Voluntarios de la Facultad de Contabilidad de la PUCP y Fundación del Banco de la Nación, en sinergia con los gobiernos locales, se ha trabajado por transmitir el mensaje del ahorro y brindado las herramientas conceptuales para el desarrollo de un presupuesto sencillo que alivie las urgencias económicas de las familias.

Para este año 2014, en alianza estratégica con el Estado, el

Banco de la Nación espera capacitar a más de 30,000 personas en situaciones de pobreza y pobreza extrema en más de 20 operativos a nivel nacional. Los Talleres denominados "Mi hogar y Mi dinero", buscan inculcar en las madres y adultos mayores, una cultura de inversión y visión de futuro. Se espera lograr que el dinero entregado sirva de incentivo para desarrollar actividades sustentables.

El último recorrido del 2013 se llevó a cabo en los distritos de Desaguadero, Zepita y Yunguyo, en Puno, con más de 1400 beneficiarias del Programa Juntos. Este trabajo, como parte de un proyecto descentralizado de inclusión e integración, buscó dar a las familias las posibilidades de aprender a invertir lo que tienen y utilizar al Banco como un facilitador para

una administración responsable de recursos. En esta oportunidad, a través de ejemplos locales, los capacitadores mostraron a los asistentes los beneficios del ahorro, la importancia del sistema financiero y su utilidad para mejorar la calidad de vida. Asimismo, se buscó fomentar e incentivar la inclusión a una economía sustentable donde se incremente la capacidad de inversión responsable.

En lo que se refiere netamente a pagaduría del subsidio, se han realizado pilotos en los departamentos de Amazonas y

Loreto empleando helicópteros de la FAP. Asimismo, se vienen efectuando pagos en la cuenca del río Napo a través de un buque de la Marina de Guerra, como también desarrollando procesos masivos de entrega de tarjetas en zonas rurales, empleando agencias móviles con conexión satelital.

El acercamiento del banco a las personas y la consolidación de una cultura del ahorro son prioridades para el Banco de la Nación. Nuestra misión corporativa va de la mano con la descentralización, integración e inclusión para forjar un país con mayores capacidades y oportunidades de desarrollo. ■

ESTE TRABAJO, COMO PARTE DE UN PROYECTO DESCENTRALIZADO DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN, BUSCÓ DAR A LAS FAMILIAS LAS POSIBILIDADES DE APRENDER A INVERTIR LO QUE TIENEN Y UTILIZAR AL BANCO COMO UN FACILITADOR PARA UNA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS.





# Noviembre



## BANCO DE LA NACIÓN INAUGURA NUEVA AGENCIA EN SAN MARTÍN

Con la finalidad de promover la inclusión financiera en el territorio nacional, el BN inauguró nueva Agencia en Tabalosos.

El pasado viernes 6 de diciembre inició sus operaciones la nueva Agencia del BN en el distrito de Tabalosos, provincia de Lamas – Dpto de San Martín. Esta oficina, con 02 trabajadores, constituye la única oferta bancaria de la zona.

Con su apertura facilitará la atención de la población del distrito, evitará su traslado innecesario a otras localidades y ahorrará tiempo a los clientes para el desarrollo de operaciones. Este nuevo servicio permitirá atender los requerimientos directos de sus habitantes.

La inauguración representa un hito importante en la propuesta de negocio del banco, enfocado a llevar sus servicios a todo el territorio nacional para favorecer la integración e inclusión de todos los peruanos.



## EL BN ADELANTÓ LA NAVIDAD CON UN TALLER DE COCINA PARA LA NOCHE BUENA

Con la Chef invitada Nadia Becerra, el equipo del BN disfrutó de una clase maestra para vestir la mesa con los mejores platos y presentaciones.

Recibir la navidad a lo grande es una tradición que mantenemos casi al pie de la letra. Nuestras mesas, además de mucho amor, están abastecidas con las recetas de la familia, los manjares básicos que no pueden faltar para alegría del paladar y unión familiar.

En esta oportunidad, el Departamento de Recursos Humanos, a través de la Sección Asistencia y Bienestar, organizó el Taller de Cocina dedicado a la cena navideña. Se contó con la participación de Nadia Becerra, Chef de prestigio internacional y con más de 200 personas inscritas.

Durante la reunión, desarrollada en la Sede Principal, después del horario de trabajo, se dieron tips para descongelar y macerar mejor un pavo o cerdo, además de muchos otros secretos para optimizar las preparaciones. Entre las recetas, se explicó, paso a paso y en vivo, cómo hacer un arroz turco, un pavo relleno de arroz árabe, un enrollado de lomo de cerdo con tocino, un tronco turrón de chocolate y más delicias.

# Diciembre

## UN SUEÑO NAVIDEÑO EN CARAL

Regalar sonrisas e ilusión a los niños de Caral se hizo posible gracias a la colaboración solidaria del equipo BN. Agradecemos a quienes se comprometieron de corazón con la entrega de un Módulo de Juego para estos pequeños.

El pasado 20 de diciembre, una comitiva del BN tomó la carretera al norte y enrumbo hacia Caral, en el Valle de Supe, Provincia de Barranca. Después de casi tres horas de camino llegaron a la ciudad más antigua del mundo, zona cubierta de campos agrícolas, historia milenaria y familias emprendedoras.

El Centro Poblado de Caral, junto a sus autoridades y representantes del Complejo Arqueológico, recibieron a nuestro equipo, mientras los más pequeñitos no dejaban de jugar en los columpios, toboganes, puente y demás, instalados la tarde anterior. Durante la visita se realizó el acto de entrega oficial del Módulo y se repartieron, además, artículos de merchandising del Banco a todos los presentes.

Este espacio de sano esparcimiento formará parte de un parque que los vecinos estarán habilitando para mejorar el ornato y contribuir en la construcción de ambientes lúdicos para el desarrollo psicomotor y social de los niños.

Esta importante donación se hizo posible gracias a la colaboración interna de nuestros trabajadores, quienes de manera desinteresada hicieron suya la campaña de recolección de fondos para dibujar sonrisas y alimentar el espíritu navideño.



## UNA CELEBRACIÓN NAVIDEÑA DE CARISMÁTICO ENCUENTRO

Con mucho entusiasmo el Departamento de Negocios saludó a la fuerza de ventas de nuestra red de agencias – Lima por las fiestas navideñas; el espíritu de la navidad se apoderó de las oficinas contagiando a todos los trabajadores de buenas vibras.

Desde el polo norte, vino Papa Noel anunciando con gran entusiasmo el mensaje navideño. Su visita fue una oportunidad para reconocer a los colaboradores por la tendencia positiva en el incremento de las colocaciones de créditos y seguros.

Además, esta visita fortaleció los lazos de los trabajadores, a quienes con gran entusiasmo Papa Noel entregó cupcakes y bastoncitos de caramelo, deseándonos que la noche buena sea el comienzo de un año pleno de éxitos. De esta forma logramos fomentar la unión, para poder cumplir todas nuestras metas trazadas para el 2014.

Por lo que tenemos la esperanza de un año nuevo lleno de retos, crecimiento personal y satisfacciones ¡Gracias fuerza de ventas!





# Diciembre



## HOMENAJE AL DR. HUMBERTO MENESES ARANCIBIA

El Banco de la Nación agradeció la gestión del Dr. Humberto Meneses Arancibia, ex Presidente Ejecutivo de nuestra Institución (2007 – 2011), con la colocación oficial de su retrato en la Galería de Presidentes.

Dentro de su gestión cabe resaltar su gran capacidad de dirección, profesionalismo, responsabilidad y ética en el trabajo, así como el enfoque estratégico de generar valor económico y social, liderando una campaña constante de inclusión, descentralización de servicios e incremento de la bancarización.

El homenaje se realizó junto a su familia y trabajadores del BN, representados por el Dr. Carlos Díaz Mariños, actual Presidente Ejecutivo. Durante la ceremonia, el presidente del BN recordó y agradeció su valioso aporte en la dirección y fortalecimiento de la cultura financiera en el país.

El retrato de Dr. Meneses Arancibia, realizado por la destacada artista plástica Edna Velarde, forma parte ahora de la historia del Banco de la Nación, junto a 21 ex presidentes que dirigieron el destino de nuestra Institución.



## NAVIDAD EN JICAMARCA

Los departamentos de Logística y Contabilidad se unieron para llenar de ilusión a más de 200 niños en Jicamarca.

Como ya es costumbre cada año, los trabajadores del área de Contabilidad del Banco de la Nación, continuaron con la campaña de apadrinar a un niño para crear, con detalles simples de afecto, el milagro navideño. En esta oportunidad, se unió al esfuerzo solidario el departamento de Logística. Juntos, lograron que más de 200 niños vivieran un momento mágico con Papa Noel, regalos, show y chocolatada.

Los trabajadores escogieron a un niño para celebrar la llegada de Jesús. Cada pequeño recibió de su padrino, un regalo especial, además de ropa y otros artículos de primera necesidad. Junto con los presentes se armó un show de alegría, música y juegos.

Muy temprano en la mañana, el equipo del BN dirigido por el Gerente de Contabilidad, Óscar Pajuelo Gonzáles, salió rumbo a Jicamarca en Huarochiri cargados de buena vibra, esperanza e ilusión. Los pequeños emocionados, recibieron con agradecimiento y expectativa al grupo que de inmediato preparó los últimos detalles para iniciar el espectáculo.

## Con ritmo y sabor

Por tercer año consecutivo cientos de parejas, mayores de 60 años, alistaron sus mejores trajes y pasos de baile para deslumbrar al jurado calificador del 3er Concurso Nacional de Baile del Adulto Mayor. La fiesta se vivió en grande en diferentes departamentos del país y los premios animaron aún más la celebración. Lima cerró con broche de oro.



Como parte fundamental de sus políticas de Responsabilidad Social, el Banco de la Nación busca aunar sinergias para promover el círculo virtuoso de desarrollo sostenible. En esta tarea viene planificando actividades en apoyo del Público Adulto Mayor que fortalezcan los vínculos y motiven su integración a la sociedad. El Concurso Nacional de Baile es un esfuerzo que suma a este enfoque de valor agregado.

El espectáculo se programó por fechas entre los meses de noviembre y diciembre. La alegría y versatilidad brillaron durante las jornadas de talento que se vivieron al interior del país. El Banco de la Nación celebró junto al público Adulto Mayor de las localidades de Piura, Chiclayo, Trujillo, Tacna, Cusco y Lima, un homenaje a nuestra danza y a quienes confían día a día en el trabajo de nuestra institución.

Los estilos de baile variaron de acuerdo a las tradiciones de cada lugar. Los premios en provincia fueron de S/. 2,000, S/. 1,000 y S/. 500 nuevos soles para los tres primeros lugares en cada categoría. En Lima aumentaron a S/. 5,000.00 nuevos soles, S/. 3,000.00 nuevos soles y S/. 2,000.00 nuevos soles para quienes demostraran mayor elegancia, garbo y destreza al compás de los ritmos peruanos.

Entre los ganadores en la ciudad de Lima se con-



tó con el Sr. Carlos Basallo y su esposa Leticia de Lama. El caballero demostró a sus 100 años contar con el físico de un jovencito. Dio cátedra de esfuerzo y superó a diferentes parejas en una reñida competencia para ocupar el tercer puesto en la modalidad de Polka. Su esposa orgullosa, complementó a la perfección el compás en la pista con esa fina elegancia criolla.

En todos los certámenes se sortearon numerosos productos y se premió a la mejor barra. Se entregaron, desde refrigeradoras, hasta televisores y electrodomésticos valorizados en más de S/. 10,000 nuevos soles, como retribución al esfuerzo y dedicación de miles de emocionados participantes.

Esta multitudinaria campaña que busca, año a año, revalorizar y fortalecer la imagen del Adulto Mayor en nuestro país, contó con el apoyo de nuestros aliados estratégicos Kimberly Clark con sus productos Plenitud, Corega, Hermes, Tepsa, Feban, Fonafe y Speedymens. ■



# BN lidera el Sector bancario en el top 10 del Ránking de Reputación Corporativa Rep Trak 2013

Gracias a una ardua tarea descentralizadora e inclusiva, el BN logra liderar el sector bancario en Reputación y consolidarse como la primera institución estatal en alcanzar dicho reconocimiento.

Por cuarto año consecutivo el Reputation Institute publicó los resultados del Ránking de Reputación Corporativa de las empresas peruanas, ubicando al Banco de la Nación en el puesto 7 del top 10. Este estudio refleja la confianza que los diferentes públicos estratégicos tienen en la institución y el nivel de satisfacción de sus clientes y/o usuarios.

La percepción y confianza que las personas se forman de

las marcas, en este caso del BN, se logra a través de la experiencia personal, del beneficio tangible percibido y de los comentarios que otras personas puedan hacer sobre la institución.

La promesa de marca debe ser coherente con la experiencia del consumidor final. Si esto se cumple exitosamente, se va construyendo, poco a poco, esa confianza y valor de marca que impacta directamente en mayor solidez corporativa



LA PERCEPCIÓN Y CONFIANZA QUE LAS PERSONAS SE FORMAN DE LAS MARCAS SE LOGRA A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA PERSONAL, DEL BENEFICIO TANGIBLE PERCIBIDO Y DE LOS COMENTARIOS QUE OTRAS PERSONAS PUEDAN HACER SOBRE LA INSTITUCIÓN.



tiva y retorno de inversión.

Para obtener los resultados del estudio, se desarrollaron 1.929 entrevistas donde se evaluaron los diferentes aspectos a destacar dentro de una organización; desde los datos financieros, la rentabilidad, pasando por la calidad de su oferta en productos y servicios, así como la integridad de la gestión; el manejo ético y responsable. Ejes clave dentro del buen gobierno corporativo.

El Ránking reveló que el sector financiero, a nivel general en el Perú, tiene un mayor nivel de reputación comparado con otros países. Asimismo destacó la importancia de la reputación como un activo dentro de las organizaciones.

El Top 10 está conformado por Gloria, Coca Cola, Nestlé, Metro, América TV, San Fernando, Banco de la Nación, RPP, Backus y el BCP.

Este importante reconocimiento, traduce la gestión y esfuerzo de todo el equipo bancario y definitivamente constituye un aliciente para seguir trabajando por la integración y progreso del país. ■

## CLAVES

- El "Reputation Institute", líder mundial en Gestión de la Reputación, tiene como objetivo principal contribuir en la toma de mejores decisiones de negocio. Dentro de su enfoque de desarrollo, considera la construcción y protección de la Reputación, un capital primordial para el fortalecimiento empresarial.
- En un mundo totalmente globalizado e interconectado, basado en percepciones, la confianza es vital para generar valor y desarrollo. El "Reputation Institute" tiene muy claro este proceso y la necesidad de las empresas de incluir dentro de su planeamiento, estrategias vinculadas al fortalecimiento de su imagen corporativa.



# BN adopta primer Sistema de Gestión de Calidad y recibe Certificación ISO 9001:2008

A través de la implementación de este sistema, único en entidades estatales, se podrá gestionar con mayor eficiencia el proceso de pago electrónico a través del SIAF a proveedores del Estado.



Con la finalidad de incrementar la eficiencia en el proceso de pago a proveedores a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), el Banco de la Nación, ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que permitirá reducir el tiempo en trámites, mejorar la eficiencia en los procesos e incrementar la satisfacción del cliente.

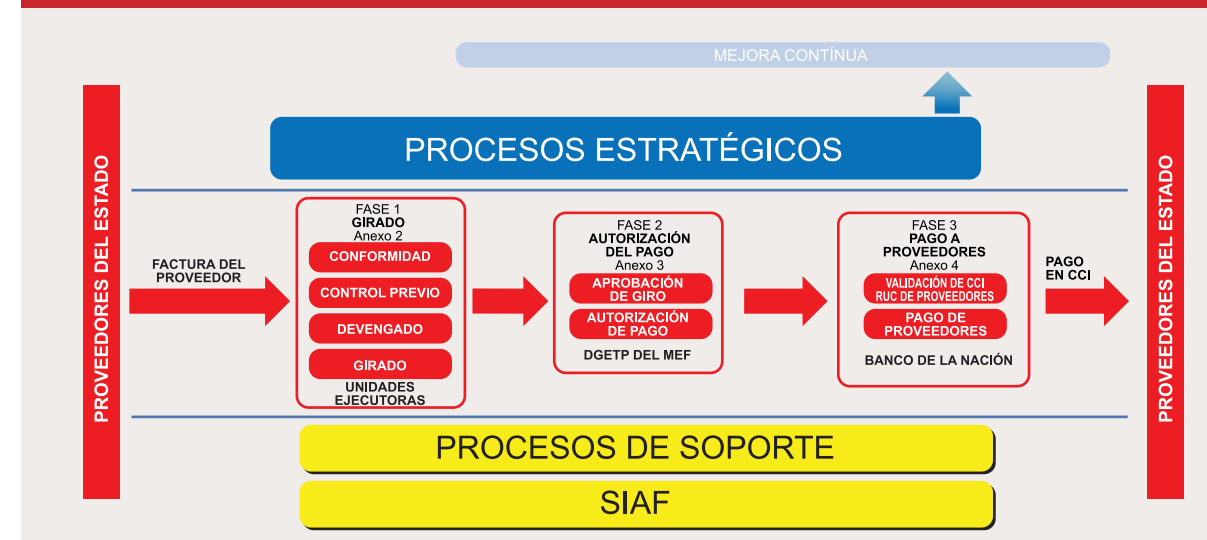
La ejecución de este proceso estratégico permitirá integrar el servicio de pago electrónico a través del SIAF a proveedores del Estado por bienes y servicios. Este está considerado como

un Meta Proceso porque vincula a tres instituciones del Estado: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Economía y Finanzas y Banco de la Nación. A través de este nuevo sistema se podrá establecer un mayor control y medición de los procesos para aplicar medidas preventivas y correctivas.

En esta oportunidad, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones podrá recibir las facturas de sus proveedores e ingresarlas a un sistema integrado que permitirá el pago en menor tiempo. El proceso se inicia al recibir la factura y, una vez cumplidos todos los requisitos regulares, solicita al MEF la



EL BANCO DE LA NACIÓN, A TRAVÉS DE LA PUESTA EN MARCHA DEL SGC HA SUPERADO TODAS LAS EXIGENCIAS INDISPENSABLES PARA LA CERTIFICACIÓN CON LA NORMA ISO 9001:2008. EN EL GRÁFICO SE PUEDE APRECIAR EL MAPA GENERAL DEL METAPROCESO "PAGO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DEL SIAF A PROVEEDORES DEL ESTADO POR BIENES Y SERVICIOS".



aprobación del pago. La institución financiera estará interconectada con el MTC lo que permitirá la aprobación inmediata y la autorización al Banco de la Nación para realizar el desembolso respectivo.

El Banco de la Nación, a través de la puesta en marcha del SGC ha superado todas las exigencias indispensables para la certificación con la Norma ISO 9001:2008. Esta certificación sostiene un trabajo integrado de mejora continua y optimización de procesos en el tema específico de Pago Electrónico a Proveedores por Bienes y Servicios. Esta nueva dinámica brindará las herramientas necesarias para medir los resulta-

dos en cada estadio del pago; desde el ingreso de factura hasta el retiro del dinero.

“El Banco de la Nación continúa en la ardua tarea de contribuir a la Reforma del Estado. Con ese objetivo, para el 2014, se espera incorporar a todas las entidades estatales dentro del sistema de pagos del sector público”, puntualizó el presidente del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños.

Para el 2014 se espera que las buenas prácticas repliquen en otros procesos de pagaduría del estado, lo que permitirá construir sinergias para la mejora continua. ■





# Un valiente de rojo



**Wilber Alejandro Yopez Oros es un bombero de corazón e integrante de nuestra familia bancaria en la ciudad del Cusco. Desde pequeño soñaba con vestir el traje y ayudar a quienes más lo necesiten.**

Todos los días pasaba por la Compañía 39 cuando sus padres lo mandaban a hacer algunas compras para casa e imaginaba ser parte de ese grupo de hombres valientes capaces de darlo todo por su institución.

Cuando cumplió 18 años hizo realidad este sueño. La casa de una señora mayor se inundaba por las lluvias y Wilber formó parte del rescate. Un episodio, que hasta hoy, lo acompaña y alienta a seguir adelante. "Esa experiencia quedó grabada en mi corazón y mente y definitivamente confirmaba mi vocación", comentó Wilber.

Fue en 1985 que inició su relación laboral con el Banco de la Nación. Actualmente trabaja en la Sucursal del Cusco, en el área de Ventanilla: Recibidor-Pagador, atendiendo al adulto mayor. Años atrás estuvo destacado en la Agencia B de Sicuani y en la Agencia C de Yanaoca a 4,000 m.s.n.m, así como en Calca y Anta, lugares de donde guarda innumerables recuerdos. "Mi trabajo en el Banco me ha regalado grandes satisfacciones y enseñado sobre el valor del esfuerzo y superación diaria", afirmó.

Hoy en día combina su trabajo de oficina con el coraje de arriesgar la vida por ayudar a otros. Todos los fines de semana viste de rojo para responder a cualquier emergencia. Además, cumple una tarea formativa con talleres de verano para niños, donde se les entrena para afrontar la vida y superar situaciones riesgosas. Cada uno recibe instrucción básica en primeros auxilios y seguridad, junto a sus padres.

Los talleres "Corazón de Fuego" y "Ángeles de Rojo" empiezan en las vacaciones de enero y se prologan por 1 mes a 40 días. Cada año se cuenta con un promedio de 120 niños de 7 a 13 años. Todos los grupos celebran el bautizo, clausura y fiesta de gala. Durante este periodo se intenta reforzar la importancia de tener a los padres como héroes y no buscarlos fuera del hogar.

Wilber está siempre listo para afrontar cualquier reto y superarse a sí mismo. Fue entrenado para salvar vidas y nació con esa vocación de servicio que enorgullece a nuestro Banco. ■



★ **LUIS ALONSO AVILÉZ GÓMEZ**  
PAPÁ: LUIS AVILEZ SILVA  
DPTO. DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO  
MAMÁ: SILVANA PATRICIA GÓMEZ DE AVILEZ  
DPTO. DE RECURSOS HUMANOS



★ **GERARD RAUL PAREJA ZUÑIGA**  
PAPÁ: GERALD PAREJA ALTAMIRANO  
AGENCIA "B", ABANCAY



★ **DIANA VICTORIA TAIRO CHACÓN**  
PAPÁ: JUVENAL TAIRO ZAMBRANO  
AGENCIA "B", HUANTA

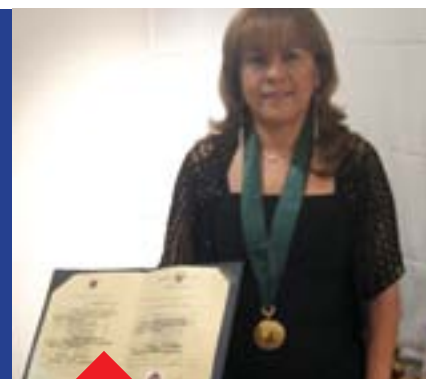


Esta página está dedicada íntegramente a la Gran Familia BN.

Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo: [prensa@bn.com.pe](mailto:prensa@bn.com.pe)



★ **CLAUDIA FRANCHESKA OBANDO BERNAL**  
GRADUACIÓN COL. SAN JOSÉ DE CLUNNY, BARRANCO  
PAPÁS: SILVIO EDUARDO OBANDO G., DTO. LOGÍSTICA  
Y ROXANA LUPE BERNAL V. SECRETARIA SUC. CHORRILLOS



★ **SILVIA GAITÁN VELÁSQUEZ**  
SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMIN.  
TÍTULO DE MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RRHH DE LA U. RICARDO PALMA



★ **JALBERT VARGAS JONES**  
GRADUACIÓN U. SAN MARTIN DE PORRES - FACULTAD DE DERECHO  
MAMÁ: JACQUELINE JONES PATRONI  
AGENCIA LA MOLINA



★ **SOFIA MARIAM CÁCERES CHÁVEZ**  
MAMÁ: AURORA MILAGROS CHÁVEZ AGUILAR  
AGENCIA MINISTERIO DEL INTERIOR

# Nueva Tarjeta de Crédito



## Pensada en la seguridad del trabajador público

Es la primera tarjeta de crédito en el mercado en la que aparece tu nombre y número de documento en el momento de la compra. Realiza tus transacciones con mayor confianza pues cuenta con **CHIP y CLAVE de Seguridad**.



Mayor información sobre beneficios, requisitos y costos disponible en el Tarifario, Oficinas de la Red de Agencias y Portal web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

Línea gratuita desde teléfonos fijos: **0-800-10-700** (24 horas del día).



 **Banco de la Nación**  
el banco de todos