

COMPROMISO

Lo que nos une



Presidente Piñera invita a seguir bancarizando Chile

+ BancoEstado

Tecnología e Innovación: herramientas que nos permitirán bancarizar a más chilenos
pág. 12

Tema Central

Prioridades de gestión 2010.
pág. 14

Calidad de vida

Campaña de prevención en salud masculina "Te queremos ver saludable"
pág. 21

3 – Editorial

4 – Quién es Quién

Jorge Ramírez Oñate

5 – Historia de Clientes

Colegio San José de la Familia, Cliente Pequeña Empresa



6 – La Columna

Patricio Sobera, agente de Casablanca

7 – Calidad de vida

Resultados Great Place to Work 2010



8 – Evento

Hito de bancarización en Quintay

10 – +BancoEstado

Programas transformacionales

11 – La Entrevista

Pablo Silva, director laboral de BancoEstado

12 – +BancoEstado

Tecnología e innovación

14 – Tema Central

Prioridades de gestión 2010

18 – Filiales

BancoEstado y operadores de CajaVecina: aliados estratégicos



20 – Comprometidos

Se abren las puertas del Museo del Ahorro

21 – Calidad de Vida

Campaña de prevención en salud masculina

22 – El café

24 – Sociales

26 – En Familia

Resultados concurso: dibuja al "Pato del Bicentenario"

27 – En Sepia

Mucho más que cien años de historia



“Soñemos con el Chile del Futuro”

Este año del Bicentenario ha sido especial, las celebraciones del cumpleaños número 200 de Chile quedarán para siempre en el recuerdo y es una ocasión para soñar con el futuro.

Imaginemos que han pasado varios años y estamos viviendo en un país que logró superar la pobreza. Un país en el que todos los chilenos están bancarizados y tienen acceso a los servicios que les permiten financiar su desarrollo y calidad de vida. Este sueño no es imposible. Todos los días, cada una de las personas que forma parte de este Banco está trabajando para hacerlo realidad.

Porque si de algo debemos estar convencidos es que la bancarización es un instrumento clave en la disminución de la pobreza y la desigualdad. Lo dice el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y diversos estudios que señalan que si logramos incrementar en un 10% el acceso a servicios financieros, reduciremos en 0,6 puntos el coeficiente de desigualdad de Gini (Honohan, 2007); o que si aumentamos en la misma cifra el crédito privado disminuimos en 3% la pobreza (Clarke, Fu, Fou, 2002; y Honohan, 2004).

Así de relevante es el trabajo que realizamos. Estamos impactando positivamente la vida de millones de chilenos, pero aún queda mucho por hacer. Todavía tenemos un 48% de chilenos adultos sin ningún medio de pago bancario y un 77% que no dispone de cuenta corriente ni otro medio de pago. Si logramos disminuir esa cifra a la mitad, habremos favorecido la calidad de vida de las personas y logrado empujar este país de manera significativa.

Vamos por el camino correcto. Nos hemos modernizado avanzando fuertemente hacia una banca rentable, con un cruce de productos cada vez más sofisticado, acorde con el desarrollo del país.

Si me preguntan por el futuro, sueño con un Chile desarrollado, con un BancoEstado como actor relevante en la superación de la pobreza y que siga estando junto a todos los chilenos.

Pablo Piñera Echenique
Gerente General Ejecutivo
BancoEstado

Comité Editorial
Pablo Silva M.
 Director Laboral
Victoria Martínez O.
 Gerente General de Administración
Oscar González N.
 Gerente de Planificación y Control de Gestión
Cecilia Vergara F.
 Gerente Gestión Comercial Personas
Christian Bórquez S.
 Subgerente de Comunicaciones

BancoEstado



TÚ VOTAS TÚ REPORTEAS TÚ OPINAS

TU OPINIÓN NOS INTERESA.

Ingresa a compromiso.mibancoestado.cl y participa opinando, votando y reportando. O escríbenos al e-mail, revistacompromiso@bancoestado.cl, o al fax (2) 9705094.

REVISTA COMPROMISO 32 Noviembre 2010

Coordinador de Comunicaciones Internas: Roberto Palet
Secretaría: María José Balbontín
Distribución: BancoEstado
Colaborador: Manuel Cea
Dirección: Alameda 1111, Santiago
Teléfono: (2) 9705093
Fax: (2) 9705094
e-mail: revistacompromiso@bancoestado.cl

Revista Compromiso es una publicación bimestral dirigida por la Subgerencia de Comunicaciones de BancoEstado.

La gestión periodística, gráfica, diseño e impresión de la revista está a cargo de Extend Comunicaciones + Blink. www.extend.cl • www.blink.cl

Jorge Ramírez Oñate

Es gerente general de BancoEstado Corredores de Bolsa, fan N° 1 de su hija Lily y amante del andinismo. Este es Jorge Ramírez Oñate.



Para el gerente general de BancoEstado Corredores de Bolsa, Jorge Ramírez, no hay obstáculo que se le interponga cuando tiene un desafío por delante. Esto, en todos los ámbitos de su vida, pero en particular, su espíritu aventurero sale a flote a la hora de desempeñarse en su hobby: el andinismo.

El ímpetu de Jorge es tal, que a mediados de este año enfrentó su mayor reto: hacer cumbre en el cerro más alto de África, el Kilimanjaro.

UN TRABAJO GRATIFICANTE. Jorge ingresó a nuestra filial bursátil en septiembre de 2001 como gerente de inversiones y desde hace cuatro años asumió el cargo de gerente general. "Este es un trabajo que tiene un componente que va más allá de las labores diarias, acá se trabaja para el país".

LUZ DE SUS OJOS. Quien acompaña a Jorge en todas sus aventuras es su hija Liliana, Lily, de 21 años, estudiante de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Chile, igual que sus padres. "Lily participa de muchas actividades durante el año, por lo que la mejor época para que viajemos juntos es durante sus vacaciones de invierno", señala Jorge.

SANGRE DE MONTAÑISTA. Jorge practica deportes de montaña desde muy joven, cuando comenzó a ir con amigos al Cajón del Maipo, hacer trekking y ascensos menores. Ahora trata de ir a escalar cada vez que pueda.

AVENTURAS EN ÁFRICA. El ascenso al Kilimanjaro les tomó una semana. En el grupo iban cinco montañistas, más el guía y 25 porteadores. Además de escalar la cumbre más alta del continente africano, Jorge y Lily fueron a un safari en Tanzania y luego a descansar bajo el sol en Zanzíbar.

PRÓXIMO DESAFÍO. Jorge ya está pensando en su próximo reto, el Aconcagua, un ascenso que toma 12 días y para el cual ya se está preparando.



Tú reporteas

Ingresa a compromiso.mibancoestado.cl y cuéntanos qué funcionario del Banco crees que merece ser parte de esta sección, debido a su labor destacada y características personales.

Clientes Pequeña Empresa:

Colegio San José de la Familia: el sueño educacional de José Luis y Andrea

Lo que comenzó como el anhelo de un matrimonio y luego se convirtió en el proyecto de título de uno de ellos, hoy es un establecimiento educacional, que cuenta con más de mil alumnos. Una historia de esfuerzo, perseverancia y dedicación con el apoyo de BancoEstado.



se instalaría. "No me vas a creer, pero el gerente que vino en ese entonces me dijo: compra también los terrenos colindantes. Este proyecto crecerá y necesitarás espacio. Efectivamente, así fue y tuvimos que ampliarnos", asegura.

El establecimiento ha tenido un sostenido crecimiento en los últimos años en infraestructura y número de alumnos. En 2007 amplió sus instalaciones con 8 nuevas salas de clase, aproximadamente 817 metros cuadrados, mayor capacidad para el casino y construcción de camarines, con una inversión de aproximadamente 300 millones de pesos.

"Lo más gratificante de este proyecto es que uno puede ver sus frutos. Hay muchos alumnos que están estudiando en la universidad y en diferentes institutos profesionales. Incluso, dos de ellos estudian Medicina, lo que nos tiene realmente

agradecidos y orgullosos", recuerda.



"Este colegio entrega educación de calidad"

El Colegio San José de la Familia es atendido en la Plataforma Especializada de Pequeñas Empresas Sucursal de Recoleta por la ejecutiva Susana González

Pérez, quien destaca el compromiso del sostenedor de este establecimiento.

"Al visitar el colegio se siente el ambiente acogedor, en donde los alumnos están a gusto con sus dependencias, con amplios espacios implementados para desarrollar su creatividad y conocimiento. Este colegio entrega educación de calidad a alumnos considerados vulnerables en el sistema educacional, lo que genera un mayor compromiso con la comunidad, un rol social que también persigue BancoEstado al financiar proyectos como éstos", afirma.

En 2001, José Luis Díaz Serrano debía presentar su proyecto de título para convertirse en magíster en Educación de la Universidad Católica. Más que obtener una buena calificación o lograr un nuevo grado académico, este psicopedagogo quería hacer realidad un anhelado proyecto que tenía junto a su mujer, Andrea Ortiz: construir y desarrollar un colegio de excelencia académica y sólidos valores, que formara a personas líderes, con un espíritu crítico y capaces de enfrentar adecuadamente los desafíos del presente y el futuro.

Este matrimonio optó por poner sus esfuerzos en desarrollar un proyecto con sentido social y hacerlo realidad, con un horizonte de 25 años plazo. Sondearon varios terrenos en las comunas de Puente Alto, San Bernardo y La Pintana y buscaron financiamiento en diferentes instituciones financieras.

"BancoEstado fue uno de los primeros sostenedores de este colegio. Fue un verdadero hito, ya que confiaron en nosotros y en esta iniciativa, entregándonos una atención personalizada y excelentes condiciones, asumiendo que esto no era un negocio propiamente tal, sino que un colegio con fines sociales", recuerda José Luis.

Actualmente, el Colegio San José de la Familia es un establecimiento particular subvencionado mixto, ubicado en la comuna de La Pintana y que cuenta con 42 docentes y 1.115 alumnos matriculados, de sexto básico a cuarto medio con jornada escolar completa.

A nueve años de su inauguración, su director, José Luis, recuerda a los ejecutivos de BancoEstado que fueron a conocer los terrenos donde



Patricio Sobera, agente de Casablanca:
Bancarizar en zonas rurales

Muchos de nuestros clientes que viven en sectores alejados de las grandes urbes cuentan sólo con un bus al día para llegar a la ciudad. Ofrecerles acceso al mundo financiero a través de diferentes canales, entre ellos CajaVecina, les cambia la vida.

Casablanca es una ciudad más grande de lo que muchos imaginan. Su principal actividad económica es actualmente la vitivinicultura, por lo que existe una gran parte de la población que viene del mundo agrícola y que vive en zonas rurales.

Es justamente hacia esas personas que hemos destinado nuestro mayor esfuerzo de bancarización. Hasta hace poco, BancoEstado era la única institución bancaria presente en esta comuna y, aunque ahora hay otros bancos, seguimos apoyando a todos los chilenos, sin excepción.

En esta zona hay muchas personas que, de no ser por nuestro Banco, no tendrían ninguna posibilidad de acceder al sistema financiero, por lo que es muy gratificante ver cómo hemos logrado dar una mano a cientos de personas que viven apartadas de la ciudad.

Por nuestra presencia en la zona y nuestros esfuerzos de bancarización, hemos logrado importantes convenios de pago de remuneraciones con las viñas del valle de Casablanca. A través de estos acuerdos, logramos llegar a cientos de trabajadores agrícolas que acceden por primera vez a servicios bancarios.

Para acogerlos de la mejor manera, los recibimos en grupo y los capacitamos en el uso de sus tarjetas. Al principio hay resistencia, principalmente por miedo, pero con el correr del tiempo vemos cómo se acercan a la sucursal y tímidamente piden ayuda para usar el cajero, para más tarde verlos utilizar con toda naturalidad sus tarjetas. No se puede sino sentir orgullo.

Muchos de nuestros clientes viven en zonas rurales, donde sólo cuentan con un bus al día para llegar a la ciudad. Ofrecerles acceso al mundo financiero a través de diferentes canales, entre ellos CajaVecina, les cambia la vida.

Bancarizar en zonas rurales es una tarea que día a día enfrentamos con orgullo. El tiempo que invertimos en enseñar a nuestros clientes cómo usar nuestros productos y servicios se paga con creces. Ver cómo una persona que nunca había conocido un medio de pago diferente al efectivo utiliza los cajeros automáticos con toda seguridad, es nuestro objetivo.

¿Vivir para trabajar o trabajar para vivir?: Mejor, trabajar feliz

BancoEstado y filiales alcanzó el lugar número 26 en el ranking que elabora anualmente Great Place to Work Institute de las mejores empresas para trabajar. Además, nuestra filial Microempresas obtuvo el quinto lugar. ¡Felicitaciones a todos los que son parte de esta gran corporación!



las jefaturas, enmarcado en una cultura orientada al cliente y que da cuenta por la gestión. En realidad, los motivos son miles y el resultado es uno: ¡BancoEstado es uno de los mejores lugares para trabajar en Chile!

BancoEstado Microempresas: orgullosos de trabajar para los chilenos

Esta filial de BancoEstado, que cuenta con 1.058 trabajadores, desde hace varios años que está ubicada en los lugares de honor de mejor clima laboral del país. Su equipo destaca por la alegría, entusiasmo y compromiso con que abordan los diferentes desafíos que enfrentan diariamente y las soluciones innovadoras y de excelencia que brindan a sus clientes.

Uno de los programas que mejor expresa su filosofía de trabajo es el llamado "liderazgo coherente", que busca potenciar a sus líderes para que representen la cultura y el estilo de la compañía.

Durante este año los esfuerzos de esta filial, que a la postre le permitieron estar dentro de las cinco mejores empresas para trabajar en Chile, estarán centrados en potenciar el trabajo en equipo de las jefaturas, potenciando las competencias necesarias para desarrollar planes de acción enfocados a la excelencia y al alto desempeño, con una buena dosis de humildad personal y una gran voluntad de servicio.

¿Cómo se realiza el ranking?

- En esta medición participa un grupo de jueces externos, el que sobre la base de dos fuentes de información generan este ranking mundialmente conocido.
- El resultado final se obtiene por dos vías: por una parte, está una encuesta voluntaria que se aplica a todos los trabajadores, lo que equivale a un 65% del porcentaje final; y por otra parte, un informe que agrupa las mejores prácticas de cada empresa, que equivale al 35%.
- Los resultados se ponderan y entre más coherencia tengan estos dos informes, mayor consistencia y validez tienen, y se pueden transformar en una herramienta muy útil.

Hoy tenemos un motivo más para sentir orgullo de ser parte de BancoEstado, ya que nuestra organización alcanzó el puesto número 26 en el ranking de las mejores 35 empresas para trabajar en Chile, dos puestos más que el año pasado. En tanto, nuestra filial BancoEstado Microempresa ocupó el quinto lugar, según los resultados que entregó Great Place to Work Institute (GPTW), entidad internacional que mide el clima laboral de las compañías.

Desde el año 2002, BancoEstado participa en este ranking de las mejores empresas para trabajar que elabora GPTW. "Hace siete años quisimos poner un "termómetro" dentro de la empresa para saber cómo estaba la "temperatura" interna y para compararnos con el resto de las compañías en Chile. No se trata sólo de medir, sino de compararnos con la realidad local, aprender y mejorar nuestras prácticas para ser el mejor lugar para trabajar del país", señala la jefa del Área de Desarrollo Ejecutivo de la Gerencia de Desarrollo Organizacional, Cecilia Araya.

Si de comparación se trata, los resultados hablan por sí solos. Mientras la tasa promedio de respuestas de las 35 empresas que este año quedaron en el ranking de las mejores fue de un 66%, en BancoEstado respondieron voluntariamente, 9.000 de las 11.000 personas a las que les fue entregada de manera impresa el cuestionario. Es decir, alrededor de un 80% de los trabajadores. Más aún, en la última pregunta de la encuesta, "Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar para trabajar", el 81% respondió que sí.

Para el gerente de Desarrollo Organizacional y Personas, Gonzalo Terminel, este buen resultado se debe a las gestiones y acciones de todos: "Sin duda, éste es el resultado de contar con jefes alineados con los objetivos estratégicos y con políticas de beneficios que aportan y contribuyen al bienestar de los trabajadores, beneficios que se han ido construyendo y enriqueciendo como fruto de la historia de relaciones con la organización sindical. Además, está el trabajo coherente de

Hito de bancarización en Quintay: Presidente Piñera invita a seguir bancarizando Chile

El Mandatario visitó un almacén que se convirtió en la sede número 4.000 que brinda el servicio de CajaVecina en todo el país y destacó el aporte de nuestra institución al desarrollo del país y de los chilenos, con cercanía, innovación y compromiso de sus colaboradores.



En una emotiva ceremonia de bancarización realizada en Quintay (Región de Valparaíso), el Presidente de la República, Sebastián Piñera, felicitó a los trabajadores de BancoEstado por el logro anticipado de las metas propuestas para 2010: la apertura de la CajaVecina número 4.000 y los 400.000 clientes del segmento microempresarios.

En la oportunidad, el Jefe de Estado invitó a los colaboradores de nuestro Banco a seguir trabajando para bancarizar Chile y reafirmó el compromiso de nuestra entidad ante el país de bancarizar cada vez a más chilenos.

El Mandatario, acompañado por el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen, y los máximos ejecutivos de nuestro Banco, realizaron un recorrido por la Caleta de Quintay y visitaron un almacén de la zona de propiedad de Claudio Rozas y su esposa Teresa Opazo, que se convirtió en la sede número 4.000 que brinda el servicio de CajaVecina a sus clientes. En la ocasión, Piñera destacó el aporte de nuestra institución y resaltó el carácter cercano, vecino y social de nuestro Banco. Asimismo, recaló que gracias a su gestión, esta institución es capaz de incidir y mejorar la vida de los chilenos.

“Nosotros nos habíamos propuesto lograr dos cosas que no habíamos podido hacer y para ambas necesitábamos a BancoEstado. La primera era bancarizar el país y me alegra que esta institución esté presente en todas las comunas del país. La segunda, llegar con la carretera digital, con la tecnología a todas partes, y vemos que BancoEstado está cumpliendo y contribuyendo a integrar a todos los chilenos a los beneficios de la modernidad”, indicó el Presidente.

Adicionalmente, el Mandatario resaltó que BancoEstado tiene más de 155 años de historia y que siempre está mirando hacia delante, al futuro. “Está cumpliendo su rol frente a todos los chilenos. Es una muestra de cómo la innovación, el emprendimiento, el compromiso, la cercanía y la vocación de servicio pueden ayudar a mejorar la vida de los chilenos”, dijo.

Por su parte, el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen, detalló las metas que la empresa se ha fijado para seguir profundizando la bancarización. “A través de CajaVecina, hoy estamos presentes como único servicio financiero en 120 comunas. Nos hemos

propuesto tener una red de 6.500 a 2011. Con la CuentaRUT hemos incorporado al sistema financiero a 2.601.026 chilenos. Nuestra meta es cerrar el próximo año con 3.500.000 Cuentas Activas. Otro gran paso será alcanzar los 425.000 microempresarios bancarizados”, indicó.

“Para BancoEstado, la bancarización es el motor que mueve nuestra gestión. Es nuestra razón de ser: cumplir un rol distinto al del resto de la banca, que democratice el acceso al sistema financiero y lo ponga al alcance de todos los chilenos. Para nosotros, bancarizar es abrir puertas, dar oportunidades, aportar a la modernización del país, incorporar a las personas a los beneficios de la tecnología, es mejorar la calidad de vida las personas y sus familias”, puntualizó Schulín-Zeuthen.

Adicionalmente, durante la actividad se entregó un reconocimiento a los pequeños empresarios Claudio Rozas y Teresa Otazo, dueños de la CajaVecina de Quintay, y al pescador artesanal René Barrios, quien recibió una distinción que busca reconocer el esfuerzo y pasión de todos los pescadores de esta zona. “Ellos representan a los 400.000 microempresarios bancarizados por BancoEstado en todo el país. Artesanos, profesores, suplementeros, estudiantes, transportistas y comerciantes, todos ellos son la bancarización de Chile”, destacó el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen.

¿Por qué es tan importante el proceso de bancarización en Chile?

A continuación, algunas cifras que dan cuenta del impacto e importancia de la bancarización para el desarrollo de los chilenos y del país:

✓ **25%**: es el porcentaje en el que **se incrementan las ventas** de los micro y pequeños comerciantes que operan con **CajaVecina**.

✓ **1%**: por cada punto de incremento en la atención bancaria en zonas rurales se reduce la pobreza en un **0,34%** y se incrementa la producción en **0,55%** (Burgess y Pande, 2003).

✓ **30%**: es el número de **usuarios de CuentaRUT** que vive en **localidades rurales o geográficamente apartadas** y que, sin embargo, tiene un medio de pago seguro, eficiente y moderno.

✓ **120**: son las comunas del país cuyo **único acceso al sistema financiero** es a través de **BancoEstado**.

✓ **6.500**: es el número de **CajaVecina** al que nos hemos comprometido como corporación BancoEstado **al año 2014. Al cierre de 2010, se contará con 4.500.**

✓ **45%**: es el porcentaje de **usuarios de CuentaRUT** que no posee otro producto bancario.



Segismundo Schulín-Zeuthen destaca la utilidad de la Cuenta Rut como medio de pago al Presidente de la República, Sebastián Piñera.



El Presidente de la República, Sebastián Piñera, y el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen, entregan reconocimiento a los microempresarios.



Los microempresarios reconocidos agradecieron la presencia del Presidente de la República y la distinción entregada por BancoEstado.

Transformación de la banca comercial

El gran cambio que nos ayudará a construir el Banco que soñamos

Un conjunto de iniciativas está desarrollando BancoEstado en el ámbito de mejorar la oferta a nuestros clientes. Todas buscan adecuar la gestión comercial a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, haciéndose cargo de sus demandas diversas y de la multicanalidad con la que se relacionan con su Banco.

BancoEstado se encuentra transitando por un proceso de transformación que busca cambiar nuestra manera de trabajar en favor de todos los chilenos. Comenzó hace ya varios años: renovamos nuestras capacidades y habilidades de liderazgo ejecutivo (GEO), mejoramos la forma en que desarrollamos proyectos (Función Desarrollo), perfeccionamos la manera en que nos relacionamos con los clientes (CRM), entre muchas otras iniciativas de transformación.

En ese proceso, la banca comercial se encuentra desarrollando dos programas de transformación que buscan cambiar la forma en que trabajamos, para construir y hacer realidad el Banco que soñamos: un Banco más sustentable, que bancarice a más chilenos y que cree vínculos que perduren en el largo plazo. Se trata de sendos programas de transformación de la banca minorista (personas y microempresas) y mayorista (pequeñas, medianas y grandes empresas, corporaciones e instituciones).

“Buscamos modificar la forma en que trabajamos. Dejar de lado los silos que se generan en todas las organizaciones, proveer de nuevas tecnologías a las bancas, promover las sinergias entre las áreas y crear una cultura de excelencia en todos los segmentos”, explica el gerente general Comercial de BancoEstado, Arnoldo Courard.

El ejecutivo explica que este programa, que cruza a toda la institución, busca mejorar la gestión comercial del Banco, generar un mayor aprendizaje al interior de la organización, promover la innovación y brindar un apoyo significativo al trabajo a nivel central y de la red de sucursales en los ámbitos mayorista y minorista.

El origen de este conjunto de proyectos está en la necesidad del Banco de efectuar cambios significativos en los sistemas de apoyo operacional para hacer posible el tránsito de una institución centrada en productos y transacciones a una orientada hacia los clientes y sus relaciones. Por eso es que las iniciativas incluidas en cada programa se hacen cargo de entregar el soporte operacional y tecnológico para atender a la diversidad de nuestros clientes multicanalmente, incorporando activamente en la oferta la amplia gama de canales que el Banco ha venido desarrollando estos años.

“Cada vez más, las transacciones y servicios se realizarán a través de los canales no presenciales, como es Internet y telefonía, mientras que los presenciales se concentrarán en fortalecer la relación con los clientes”, explica Courard. Las iniciativas ayudarán a los ejecutivos a operar de manera proactiva con sus clientes; adaptar sus ofertas a sus necesidades; operar a través de convenios y de manera distinta, gracias al uso de los canales presenciales y no presenciales. “Nuestro objetivo es transformar los sistemas de apoyo para hacer viable la estrategia



comercial del Banco y lograr nuestros objetivos estratégicos. Es decir, brindar una oferta adecuada para cada uno de nuestros clientes, de acuerdo a sus necesidades y utilizando eficientemente nuestros recursos”, agrega.

El ejecutivo recalca que para la construcción de los programas, se ha mirado, ordenado y estructurado bajo un mismo gobierno un conjunto de iniciativas para que todas apunten a alcanzar las metas planteadas. Las iniciativas están clasificadas en distintos ejes, pues obedecen a los diferentes ámbitos de trabajo. La primera etapa de los programas se encuentra en su fase final y, a partir del próximo año, habrá entregables más importantes.

“Hoy, la invitación es a sumarse a este proyecto, construir y colaborar con impecabilidad, flexibilidad y respeto por el otro, con ganas siempre de mejorar”, destaca.

Objetivos de los programas transformacionales:

- Disponer de mayor y mejor acceso para los segmentos masivos y apoyar, así, el cumplimiento de nuestra misión.
- Brindar a nuestros clientes una experiencia diferente en su interacción con el Banco, disponiendo de una atención homogénea, cualquiera sea el canal.
- Controlar aún más la eficiencia de la inversión y los gastos.
- Lograr una atención en las sucursales más rápida, de mayor calidad y más eficiente.
- Generar productos y servicios más flexibles y acordes con las necesidades del mercado.
- Obtener un mayor y mejor acceso a los canales no presenciales y de autoservicio del Banco.

Pablo Silva, director laboral de BancoEstado:

“Nuestro compromiso con el país es bancarizar con eficiencia”

Comenzando su séptimo periodo consecutivo como director laboral, conversó con revista Compromiso para explicarnos en qué consiste el cargo que ejercerá en los próximos dos años.



El directorio de BancoEstado es el órgano colegiado encargado de la dirección superior del Banco. Está formado por siete miembros, de los cuales el presidente, el vicepresidente y cuatro directores son nombrados por el Presidente de la República mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda. El séptimo integrante es un representante de los trabajadores elegido por ellos mismos, más un suplente.

Pablo Silva es director laboral titular, cargo en el que fue elegido por primera vez en 1998, además de director de Bienestar y consejero de Administración de las Fundaciones de Salud y Asistencial de los Trabajadores de BancoEstado.

¿Cómo surge el cargo director laboral?

Este es un cargo que existe en cuatro empresas del Estado en Chile: Enap, Codelco, TVN y BancoEstado, y en ésta última el director laboral es elegido por votación universal de los trabajadores.

¿Cuál es el rol del director laboral dentro del Banco?

Es participar activamente del directorio del Banco. Además, junto al director laboral suplente, quien tiene derecho a voz, y en caso de ausentarse el titular, derecho a voto.

¿Cuáles son sus funciones?

Entre otras cosas, señalar la política general del Banco, crear o suprimir sucursales, conocer todos los proyectos y pronunciarse sobre los asuntos que someta a su conocimiento el Comité Ejecutivo. También está el aprobar el balance y memoria anual, informar al Presidente de la República sobre el funcionamiento y desarrollo de la empresa y proponerle al término de cada ejercicio el destino de las utilidades.

¿Cuál será el gran desafío que deberá enfrentar en este periodo?

Bancarizar con eficiencia, trabajo en equipo, mejora en los tiempos de respuesta, Ese es nuestro compromiso con el país.



Ricardo Moreno D. Director laboral suplente

Entró a BancoEstado en 1990, a la gerencia de Apoyo Logístico como analista G.A.L. Fue delegado sindical desde 1991 y director del cuerpo de delegados de la Región Metropolitana por dos periodos. Es docente de la Universidad Central del “Programa de Formadores de Dirigentes y Líderes Sindicales”.

Pilares de nuestro mapa estratégico:

Tecnología e Innovación: herramientas que nos permitirán bancarizar a más chilenos

Son los pilares que nos ayudan a mantener nuestra competitividad, estar a la vanguardia, ser más eficientes y seguir ofreciendo nuestros servicios a más personas y empresas en todo el país.



La CajaVecina es una de las grandes innovaciones que BancoEstado impulsó para mejorar el acceso a la bancarización.



Hoy nuestros ejecutivos no tienen que estar en el banco para atender a sus clientes. Un ejemplo más de cómo la tecnología nos facilita el día a día.

Con un horizonte de cuatro años plazo, el Plan Estratégico de nuestro Banco establece la hoja de ruta que debemos seguir hasta 2014. Junto con mostrar la forma en que BancoEstado crea valor, este instrumento permite gestionar de forma eficiente cómo lograremos nuestros objetivos estratégicos: bancarizar a más chilenos y lograr una mejor eficiencia operacional.

Uno de los pilares de nuestro mapa estratégico es el uso intensivo de la tecnología y la innovación, que nos ayuda a mantener nuestra competitividad, atender a cada vez más chilenos, promover el conocimiento interno, desarrollar e implementar nuevas ideas y ofrecer un mayor y mejor acceso a los segmentos masivos y a empresas de mediano y menor tamaño.

“El uso intensivo de la tecnología se relaciona con la esencia de nuestro Banco: operar masivamente y a un bajo costo. Nos permite cumplir nuestras promesas a los clientes y disponer de más y diversos servicios financieros optimizando nuestros recursos, y a un precio que debe finalmente resultar conveniente”, asegura el gerente de Desarrollo y Estudios, Guillermo Geisse.

El ejecutivo explica que las herramientas tecnológicas sustentan el crecimiento de nuestro Banco, principalmente, a través del uso de los canales no presenciales (Internet, cajeros automáticos, CajaVecina y centro de contacto), las cuales se irán haciendo cada vez más importantes para nuestros clientes.

CuentaRUT y CajaVecina: ejemplos de innovación

Según Geisse, el crecimiento del Banco exige aumentar la capacidad de innovación de sus propios trabajadores y ejecutivos y el desarrollo de nuevos procesos y tecnologías que potencien nuestra estrategia comercial. “La innovación ha estado desde siempre en la historia de nuestro Banco y se ha impulsado, sobre todo, en los últimos años, a través de la creación de nuevos productos y servicios. Por ejemplo, la CuentaRUT, que actualmente tiene más de 3 millones de cuentas activas, y las CajaVecina, que han cambiado la forma de relacionarse de nuestros clientes con el Banco”, agrega.

El gerente indica que el Banco está trabajando la innovación en todos sus procesos para asegurar y mejorar permanentemente los estándares de calidad de cara al cliente. “Esto es algo en que no podemos transar. Es una tarea constante”, indica.

El gerente de Canales Electrónicos de BancoEstado, Hernán Saavedra, afirma que las empresas pueden innovar a través de distintas maneras: innovación espontánea, a través de un proceso o con foco estratégico.

“Este último tipo de innovación –en el que se toma un foco estratégico de la corporación, se define un desafío y sus restricciones, y se pide buscar soluciones innovadoras a un grupo especialista– es el que ha desarrollado BancoEstado con sus últimas innovaciones: CuentaRut y CajaVecina”, explica el ejecutivo. “Innovar no es necesariamente inventar cosas nuevas, sino también trasladar prácticas comerciales y modelos de atención que existen en otra industrias y adaptarlos a tu contexto, con un caso de negocios distinto”, agrega.

“Debemos anticiparnos al uso de nuevas tecnologías, necesitamos estar mirando las tecnologías emergentes y adaptarlas a nuestro Banco, en el entendido que la tecnología no sólo sirve para hacer las cosas más rápidas y más baratas (uso trivial de la tecnología), sino que para hacer cosas que antes eran imposible de hacer (uso innovador de la tecnología). Las claves del futuro de las tecnologías bancarias serán las aplicaciones móviles, la autenticación por biometría, la geolocalización y las redes sociales. Debemos atrevernos a experimentar y a equivocarnos, ya que el Banco del futuro será radicalmente distinto al que conocemos”, explica Saavedra.

Los próximos proyectos estratégicos

Nuestro plan estratégico 2010 - 2014 implica el desarrollo de un conjunto de proyectos que fortalece el cumplimiento de los objetivos en los ámbitos de clientes, procesos internos y activos intangibles.

En el ámbito de los clientes, se están desarrollando iniciativas como los programas de transformación de las bancas comerciales (ver página 10), que buscan adecuar nuestra oferta comercial a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, haciéndose cargo de sus demandas diversas y de la multicanalidad.

En cuanto a los procesos internos, el proyecto principal es el de Gestión de Procesos Críticos, que apunta a mejorar la calidad de atención a los clientes y reducir significativamente tanto el costo como la tasa de errores ocurridos durante aquellos procesos que son críticos de cara al cliente.

En tanto, en el ámbito de los activos intangibles sigue en marcha Función Desarrollo, programa destinado a mejorar la forma en que se llevan adelante las iniciativas de innovación y desarrollo, acelerando el proceso de definición de requerimientos con mayor participación del cliente interno. De esta manera se implantarán procesos, metodologías, herramientas y roles que permitan estandarizar y mejorar nuestra calidad de servicio.



Prioridades de gestión 2010:

Para que cada día tengamos un mejor BancoEstado para Chile

Para contar con un Banco más robusto, que pueda seguir cumpliendo con el rol social que lo caracteriza, este año el foco de la gestión ha estado puesto en ofrecer servicios de mayor valor agregado y con la mayor eficiencia en el uso de los recursos.

Forjar un Banco que pueda entregar un mejor servicio y con un uso más eficiente de los recursos. Esa ha sido la prioridad de la gestión de BancoEstado durante 2010, y en eso hemos estado concentrados quienes formamos parte de esta institución.

Para el gerente de la División Empresas e Instituciones, Emiliano Figueroa, este 2010 ha sido positivo. Según cuenta, en estos meses las prioridades de la División, en línea con el resto de BancoEstado, han estado en dos palabras clave: rentabilidad y eficiencia. Explica que ambos objetivos resultan imprescindibles para la sostenibilidad de BancoEstado en el largo plazo, y para así poder seguir cumpliendo su rol social en torno a facilitar el acceso al sistema bancario de segmentos de la población tradicionalmente postergados por la industria.

Con estos objetivos en mente, durante 2010 se ha avanzado consistentemente en dos tareas fundamentales. Una de ellas fue mejorar las ofertas de valor para cada uno de los segmentos de negocio, de manera que nuestros clientes sientan que el mix de productos y servicios y la forma en que se los entregamos es cada vez mejor para ellos y en la mejora en la calidad de servicio, de tal manera que nuestros clientes sientan que el grado de satisfacción que obtienen de BancoEstado es cada vez mejor.

Para ello, durante este año se ha avanzado tanto a nivel de plataforma tecnológica como en capacitación de ejecutivos, dos elementos fundamentales en la relación con el cliente.

Un ejecutivo especializado, que entiende el negocio de su cliente y sabe cuál es el desarrollo que requiere, permite que las conversaciones que tiene con el Banco sean más fructíferas.

Por otro lado, a nivel de tecnología, se ha puesto especial hincapié en contar con una plataforma más robusta, de navegación más rápida y útil, de manera que les permita visualizar bien sus productos y servicios y hacer algunas operaciones directamente a través del canal no presencial.



Así, se contribuye con el rol social de BancoEstado de forma indirecta, ya que a través de los clientes empresas, se aborda con productos específicos a las personas vinculadas, como sus funcionarios o clientes.

Una forma es el pago de remuneraciones, que BancoEstado se encarga de gestionar para más de 800.000 personas cada mes. De ese modo damos acceso al banco, sus cajeros automáticos, CajaVecinas y a productos y servicios del segmento personas.

Un balance positivo

Respecto al estado de avance de los proyectos definidos, Figueroa hace un balance optimista: "Hemos cumplido con todos los programas que nos habíamos propuesto. Generamos los ingresos que anticipamos, bajamos el índice de eficiencia, y logramos mejorar las ofertas de valor para nuestros clientes, e Internet es un canal mucho más confiable de lo que era un año atrás. La velocidad del canal es extraordinariamente buena".

Desde la gerencia de la División de Personas y Sucursales, Juan José Ruiz analiza este 2010 como un año en el que BancoEstado ha debido compatibilizar objetivos desafiantes, como la bancarización en el segmento masivo, la satisfacción de los clientes en el segmento relacional, la rentabilidad del segmento personas y la articulación de proyectos de futuro que permitan seguir siendo un referente en el largo plazo.

En el segmento masivo, en este año se ha trabajado en fortalecer la oferta de nuevos productos. Un ejemplo de ello es el lanzamiento de la Tarjeta Chilena de BancoEstado, que orientada al segmento



Juan José Ruiz, gerente de la División de Personas y Sucursales, analiza este 2010 como un año en el que BancoEstado ha debido compatibilizar objetivos desafiantes como:

- ✓ La bancarización en el segmento masivo.
- ✓ La satisfacción de los clientes en el segmento relacional
- ✓ La rentabilidad del segmento personas.
- ✓ La articulación de proyectos de futuro que permitan seguir siendo un referente en el largo plazo.



Pamela Cazenave G, subgerente Grandes Empresas

Estamos con un foco claro es la diversificación de la cartera de las Grandes Empresas con que opera BancoEstado. Esto quiere decir que nuestro principal objetivo es aumentar la base de clientes de nuestro segmento de empresas.

Lo anterior, sin perder nuestro objetivo de la rentabilidad lo cual pretendemos lograr tanto a través de la profundización en la relación con nuestros actuales clientes con el objeto de aumentar el cruce; lograr mayor reciprocidad/rentabilidad con cada uno de ellos y aumentar las barreras de salida, como a través del control de los costos asociados a nuestra gestión.


Todo esto con la confianza que nos entrega el contar con un equipo sólido, cohesionado, de excelente nivel profesional y entrega, y con un muy buen clima laboral.

emergente. "Es un producto inédito en el mercado bancario chileno, y que busca hacer realidad la "retailización" del Banco", afirma Juan José.

Adicionalmente, este 2010 también se ha avanzado positivamente en el objetivo de rentabilizar el segmento. "En 2009, dado los cambios que nos impuso el IFRS y los menores spread de los pasivos por la baja de las tasas de interés e inflación, perdimos cerca de MM\$20.000. Este año en un escenario complejo, por los efectos del terremoto, estamos estimando cerrar con MM\$11.000 positivos", puntualiza.

En el ámbito de la relación con el cliente, otra de las tareas que se ha emprendido este año es la incorporación de CRM, una herramienta de clase mundial que permitirá llegar a los clientes con ofertas más apropiadas a cada uno de ellos.

Para que todo lo anterior sea posible, también se trabajó en medidas que permitan estimular a la fuerza de venta, de manera de contar con personas motivadas y dispuestas a cumplir desafíos cada vez mayores. Por ello, este año por primera vez se incorporó un sistema de metas individuales a los ejecutivos de negocios, confiando en el liderazgo de los agentes. Junto con lo anterior, se ha seguido avanzando con los productos destinados al segmento emergente, como la CuentaRut, Tarjeta Chilena, fondos mutuos desde los \$5.000 y seguros de accidentes personales, de manera de que sigan expandiendo su presencia en forma eficiente, rentable y cercana a nuestros clientes.

"A julio de 2010, tenemos 3.500 CajaVecina operativas, 778.000 clientes con tres o más productos del segmento masivo y 2.581.000 CuentaRut activadas", concluyó Ruiz. 



Francisco Neira Toledo, subgerente Banca Empresas zona Sur

"En Banca Empresas zona Sur, la gestión 2010 se vio impactada por dos hechos importantes este año, al comenzar el período por el Terremoto del 27F, que impactó de manera importante las actividades económicas desde la Región de O'Higgins hasta la Región de la Araucanía, especialmente en Biobío. El segundo hecho importante, ha sido la dura competencia, que este año ha sido mucho más exigente. Sin perjuicio de lo expuesto, nuestro equipo ha desarrollado una importante tarea comercial, apoyando a nuestros clientes y cumpliendo en forma satisfactoria con el plan de negocios diseñado para 2010. También este año hemos abierto una nueva plataforma de negocios en Punta Arenas, con lo que hemos completado nuestra cobertura en zona sur.

Para 2011 hemos proyectado un plan de negocios muy exigente, acorde a las capacidades de BancoEstado y de nuestro equipo. Creo que contamos con profesionales capacitados y motivados para lograr este objetivo, sobre esta base, continuaremos profundizando nuestra relación con los actuales clientes e incorporando nuevas empresas con mayores tasas de crecimiento y focalizados en la eficiencia y rentabilidad."

"Tenemos 3.500 CajaVecina operativas, 778.000 clientes con tres o más productos del segmento masivo y 2.581.000 CuentaRut activadas".



Tú opinas

Ingresa a compromiso.mibancoestado.cl y cuéntanos un ejemplo concreto que demuestre la manera que estamos bancarizando a todos los chilenos.

Para el gerente de la División Empresas e Instituciones, **Emiliano Figueroa, los principales logros de este año se traducen en:**

- ✓ Cumplimos con todos los programas propuestos.
- ✓ Hemos generado los ingresos que anticipamos.
- ✓ Bajamos el índice de eficiencia.
- ✓ Hemos mejorado las ofertas de valor para nuestros clientes.
- ✓ Hoy, Internet es un canal mucho más confiable y rápido.



BancoEstado y operadores de CajaVecina: aliados estratégicos

Durante este año, se ha realizado una serie de encuentros entre operadores de CajaVecina, agentes y subgerentes de BancoEstado, con el fin de integrarlos y hacerlos parte de un mismo quehacer de nuestra corporación. Esto representa un primer paso para generar alianzas y futuras colaboraciones mutuas.

Una serie de enriquecedoras reuniones se ha realizado, en lo que va del año, entre líderes de BancoEstado y operadores de CajaVecina. Estos encuentros son un reflejo de la constante preocupación del Banco por mejorar los lazos internos y generar cercanía con sus "socios estratégicos".

Jorge Stuardo, gerente general de CajaVecina, explica que las reuniones representan la unión que se está dando entre el Banco y las CajaVecina. "A fines de 2005 teníamos dos CajaVecina en la Región del Biobío, mientras que hoy ya somos 4.000 en todo Chile. Y este significativo incremento beneficia tanto a las sucursales –por el apoyo que significa para una mejor atención de nuestros clientes– como a los operadores, ya que les ayuda en sus ventas", asegura.

El ejecutivo agrega que contar con CajaVecina es un elemento significativo de atracción de clientes para los comerciantes operadores. "Está comprobado que las ventas aumentan alrededor de un 20% al contar con una CajaVecina en un almacén, Además, es un beneficio para la comunidad porque las personas pueden realizar transacciones bancarias y pagar cuentas en su barrio, sin tener que trasladarse largas distancias", afirma.

Para el subgerente regional de BancoEstado en O'Higgins, Francisco Carrasco, es muy interesante entender las inquietudes de los operadores y –fruto de esto– generar cambios que agilizaran los procesos internos. "Una de las cosas que nos plantearon fue la necesidad de contar con una atención preferente en las sucursales, para agilizar las gestiones, a lo que nosotros hemos respondido muy bien", sostiene.

Perfeccionar el modelo en conjunto

Evelyn Bravo (28 años) trabaja en el almacén Yuli de Talca y es una de las operadoras con mayor cantidad de transacciones de la ciudad. Hace poco tiempo participó en uno de estos encuentros que consideró un aporte para mejorar en conjunto. "Nosotros somos muy autosuficientes, pero es positivo que nos reunamos cada cierto tiempo para expresar nuestras inquietudes, dar a conocer nuestros requerimientos e ir perfeccionando lo que hacemos a diario", opina.

Por su parte, el agente de Chillán, Alfredo Peña, explica que el cara a cara permite conocer personalmente a quienes prestan nuestros servicios financieros con rol social. "Hay mucha gente que ahorra en locomoción y simplifica su vida cuando no tiene que trasladarse para llegar a una sucursal. Por otra parte, CajaVecina es un canal realmente importante porque permite llegar a zonas donde no hay sucursales BancoEstado y nos ayuda a descongestionar las oficinas", indica.



Operadores premiados en Talca.



En Temuco compartieron un grato momento.



El encuentro en Concepción estuvo marcado por una agradable conversación



Tú Opinas



Tú Reporteas



Tú Votas

Esta poderosa herramienta tecnológica está cambiando nuestra manera de trabajar y de relacionarnos con nuestros clientes. En el número anterior de nuestra revista COMPROMISO, les pedimos que nos relataran de qué manera este instrumento les ha permitido mejorar el servicio. Recibimos muchísimas respuestas. A continuación, les presentamos una selección.

Tú Opinas: Cuéntanos de qué forma CRM te ayuda a ofrecer un mejor servicio



"En la medida en que nos adelantemos a la elaboración de nuevos productos y seamos capaces de identificar las necesidades reales de nuestros clientes, podremos entregar un servicio que será diferenciador en el mercado. Es decir, debemos conocer al cliente objetivo y entregarle un servicio de calidad utilizando las herramientas del CRM, lo cual es fundamental dentro del área de negocios en estos tiempos. Es importante recordar que en el Banco contamos con todos los elementos para ser utilizados con este fin".

Enviado por Patricio Eduardo Olivares Sepúlveda.



"CRM es una excelente estrategia de negocios, ya que nos permite conocer a nuestros clientes como personas y no como productos. Además, nos ayuda a saber su edad, su fecha de cumpleaños, sus hobbies e imaginar cuáles son sus necesidades, su relación con el Banco, cuándo fue la última vez que nos visitó, cómo se sintió atendido; si tiene o no familia; el nombre de su esposa y el de sus hijos, en fin. Un mundo si logramos entender la real filosofía de CRM".

Enviado por Johanna Moncada Muñoz.

"Como en todo orden de cosas, para que CRM realmente funcione como apoyo a nuestra atención a cada cliente, necesitamos contar con una buena gestión de cada ejecutivo, quien debe encargarse de actualizar los datos para lograr un contacto real y efectivo con el cliente. Con esto, haremos que esta herramienta garantice realizar ventas proactivas y aumentar la fidelización de nuestros clientes al entregar una atención efectiva y expedita".



Enviado por Fabiola Isabel García Salazar.

"CRM es una herramienta de gestión que nos permite fidelizar a nuestros clientes, manteniendo esta relación a lo largo del tiempo. Además, transforma los datos en información útil para tomar decisiones estratégicas y así rentabilizar a nuestros clientes. Es por eso que todos debemos involucrarnos en este proyecto".



Enviado por Alejandro Varela Letelier.



"CRM permite estudiar en profundidad el perfil y las necesidades de los clientes. Si las bases de datos están trabajadas en profundidad es posible hacer ofertas realmente atractivas y en el momento oportuno. Llegar con una oferta que se ajuste a lo que requiere un cliente, en el momento en que lo necesita, necesariamente supone un tremendo aporte al servicio prestado por el Banco".

Enviado por Felipe Pelen Fernández.

Se abren las puertas del Museo del Ahorro

Tanto la comunidad como quienes trabajan en BancoEstado podrán visitar y conocer el patrimonio histórico del Banco.

BancoEstado cuenta con un importante patrimonio histórico y, coincidiendo con el año del Bicentenario, lo pondrá a disposición de la comunidad al reabrir el Museo del Ahorro.

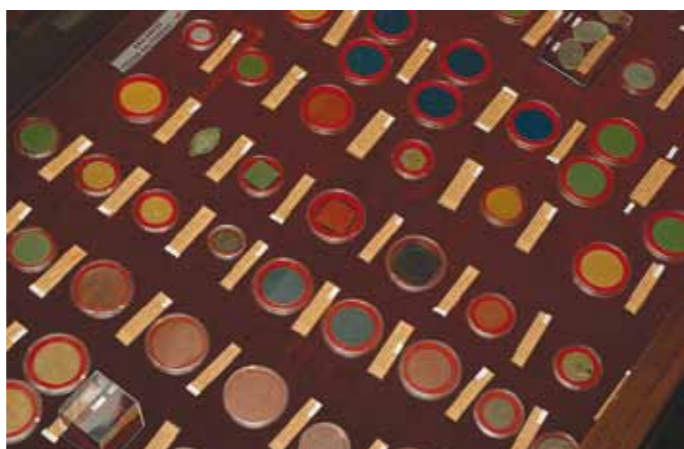
Entre los objetos que se podrán visitar a fin de año, destacan el certificado de nacimiento de la poetisa Gabriela Mistral y su pasaporte, las fichas de las distintas oficinas salitreras, además de una interesante colección que agrupa las primeras monedas de plata que circularon en nuestro país.

Para el subgerente de Comunicaciones, Christian Bórquez, "el contar con este patrimonio histórico es un orgullo para quienes trabajan en el Banco y para todos los chilenos. En el museo se podrá revisar la historia de la mecanización del Banco, el apoyo que se ha dado al ahorro de los chilenos desde los comienzos de nuestra historia y conocer objetos que tuvieron un rol importante en la bancarización del país".

El Museo del Ahorro estará ubicado en el segundo subterráneo del edificio Casa Matriz, ubicado en Alameda B. O'Higgins 1111 (Región Metropolitana).



Esta placa da la bienvenida a los visitantes de nuestro museo.



Esta colección de monedas da cuenta del patrimonio histórico que ofrece el museo a sus visitantes.



La historia y cambios que ha vivido nuestro país están presentes en esta colección de billetes.



Una impresionante colección de revólveres es la que ofrece el Museo del Ahorro.

Campaña de prevención en salud masculina "Te queremos ver saludable": Si eres hombre y quieres mantenerte sano, no dejes pasar esta información



La campaña de salud masculina "Te queremos ver saludable" organizada por la gerencia general de Administración de BancoEstado, con el apoyo de la Corporación Nacional del Cáncer (Conac), tiene como objetivo crear conciencia en nuestros trabajadores varones sobre la importancia de la detección precoz de los principales cánceres que los pueden afectar: el cáncer de próstata y testicular, los que diagnosticados y tratados en etapas tempranas son altamente curables.

Esta iniciativa, vigente desde la segunda semana de octubre, pone a disposición de los trabajadores material informativo sobre ambas enfermedades con datos de interés y respuestas a las interrogantes frecuentes que pueden tener los hombres de toda edad. A través de la plataforma informativa de la campaña, los trabajadores pueden informarse acerca de los factores de riesgo, sintomatología, tipos de exámenes de detección precoz, periodicidad de estos, entre otros.

"Al igual como ocurrió con la campaña de prevención del cáncer femenino, nuestro interés es que, esta vez, los trabajadores hombres acudan a hacerse este chequeo preventivo, rompiendo con los mitos en torno a estas enfermedades y logren así una mejor calidad de vida", afirma la subgerente de Servicios de Recursos Humanos, Carla Romero.

La ejecutiva recalca que si estas enfermedades son descubiertas precozmente, los pronósticos de los pacientes son mucho más favorables y se logran muy buenos resultados en su recuperación. "Queremos que nuestros trabajadores se cuiden y cuenten con la mejor información disponible para ello", recalca.

Para más información, consulta el sitio de la campaña en nuestra Intranet, donde se encuentra toda la información para ayudar a prevenir, incluidos videos explicativos a cargo del urólogo experto de la Conac.



Periodicidad recomendable de exámenes a la próstata:

- A partir de los 50 años y en forma anual.
- A partir de los 45 años si existen antecedentes familiares de cáncer a la próstata.
- Ante la presencia de algunos de los síntomas.

En la Unión Europea cualquier ciudadano podrá abrir una cuenta



En la Unión Europea se aspira a establecer por ley el derecho de todo ciudadano europeo a disponer de una cuenta bancaria, independientemente de su situación laboral, su nivel de ingresos, su historial de crédito o su estado de endeudamiento. El objetivo de esta medida es acabar con el hecho de que actualmente más de 30 millones de personas de la región mayores de 18 años no tienen acceso al mundo bancario.

Creador de Patagon lanza primera red social financiera



Uno de los creadores de Patagon.com, el famoso portal financiero de los inicios de la banca en Internet, el argentino Constancio Narguía, lanzó en España la primera red social del mundo de contenido financiero: weemba.com. El sitio permite a particulares y empresas buscar un crédito y crear una ficha con todas las características de su solicitud. Las entidades financieras interesadas en esas especificaciones podrán acceder a los datos de la ficha a cambio de una comisión. Para los solicitantes el servicio será gratuito.

BancoEstado es el sitio de Internet más visitado de la banca nacional

Ni más ni menos. BancoEstado tiene el sitio web de negocios y finanzas más visitado entre las entidades bancarias nacionales, según el último "Estudio de Internet en Chile", elaborado por la prestigiosa empresa estadounidense ComScore, especializada en medición global de audiencia y comercio electrónico. Nuestra compañía ocupa el segundo lugar en este ítem siendo sólo superada por el sitio online gubernamental del Servicio de Impuestos Internos.

El análisis de ComScore sitúa al Banco estatal como el preferido por la audiencia nacional en temas de negocios y finanzas, con un 15% de preferencias, superando a otras empresas del sector como Banco Santander (11,6%), Banco de Chile (8,6%) y Bci (7,7%).



Programa de pasantías de BancoEstado obtiene Premio a la Innovación en Recursos Humanos



El programa "Pasantía de Ejecutivos en Resolución de Reclamos" -que promueve el conocimiento y análisis de las insatisfacciones de los clientes- recibió el reconocimiento "Premio a la Innovación en Recursos Humanos 2010", en la categoría Sector Público, que entrega anualmente la consultora Meta4 Chile a las organizaciones capaces de innovar en el desarrollo de las mejores prácticas en recursos humanos.

El programa desarrollado por nuestro Banco fue una iniciativa de la gerencia de Desarrollo Organizacional y de Personas (GDOP) y la Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente (DICAC). A la fecha, cerca de 30 gerentes y subgerentes han participado en él.

Estudiantes de MBA de California conocen experiencia de BancoEstado Microempresas

Que Chile sea una potencia microempresarial para 2020 fue el eje de la presentación que realizaron ejecutivos de BancoEstado Microempresas a un grupo de 24 estudiantes del magister en Administración de Negocios (MBA) de la Universidad de California – Irvine (Estados Unidos) invitados por el International Study Programs para conocer la realidad económica de nuestro país.

Durante la reunión, se afirmó que hoy el Banco es líder en este segmento en la banca, con una participación de mercado de más del 50% y con más de 15 años de experiencia en materias asociadas al emprendimiento.

Para alcanzar el objetivo de que Chile sea una potencia microempresarial en 2020, el desafío es que todos los clientes manejen a la perfección sus empresas con la ayuda de las plataformas que hoy brinda Internet.



Celebramos con todo

Para celebrar en grande nuestro Bicentenario, nos reunimos para disfrutar un grato momento que estuvo marcado por la alegría, la comida y la música.



Una celebración histórica fue nuestro 155 aniversario.



Circo Sala Cuna 'Bech' Bicentenario.



Celebración Bicentenario en Canales No Presenciales.



Celebrando el Bicentenario en la oficina de La Colera.



Paseo Bicentenario Fiestas Patrias 2010 Departamento Procesos Masivos.



Recuerdos Aniversario BancoEstado.



Paseo Bicentenario Fiestas Patrias 2010, Depto 1, Procesos Masivos.



Carrera en sacos del Departamento Procesos Garantía.



Fiesta criolla en Buin.



Paseo Bicentenario Fiestas Patrias 2010, Depto 2, Procesos Masivos.



Bicentenario en Chillán, mercado.

Resultados concurso dibuja al "Pato del Bicentenario"

En el número anterior de revista **COMPROMISO** invitamos a todos los niños de hasta 12 años a mandarnos un dibujo de cómo imaginaban al "Pato del Bicentenario" y cómo debiera representar a BancoEstado en el cumpleaños N° 200 de Chile.

Obtuvimos una alta participación y todos los dibujos eran muy lindos. Aquí les mostramos las obras ganadoras.



Primer lugar
Catalina Ramos (10 años), hija de Francisco Ramos M., jefe Zona Norte BancoEstado Cobranzas (Beco).



Segundo lugar
Francisco McKellar (12 años), hijo de Pedro McKellar, jefe grupo de la gerencia de Normalización.



Tercer lugar
Ignacio Almeida (11 años), hijo de Marianela Barrientos, administrativa de la gerencia Banca Institucional.



Tercer lugar
Valentina Vergara (3 años), hija de María Eugenia Muñoz M., analista de la subgerencia de Riesgo Operacional.

Mucho más que cien años de historia

Dentro del patrimonio que tiene nuestro Banco, se encuentra una colección de medallas conmemorativas, que está compuesta por piezas de relevante valor histórico. Entre ellas, destacan aquellas que dan testimonio de las distintas actividades que se realizaron en el país con motivo del primer Centenario, aquel ya lejano 1910, muchas de las cuales son desconocidas.

Dentro de las medallas con que cuenta el Banco, resalta la Gran Placa Primer Centenario de la República de Chile 1810 - 1910; pieza muy escasa, la medalla emitida por el Congreso Nacional de Chile, la Gran Medalla de Oro de los Centenarios de la Independencia de Argentina y Chile, rarísima dentro de la numismática; la medalla de Chile Constituido Independiente y muchas más.

Su autor fue R. Negri, el mismo escultor que diseñara y diera vida al monumento a Bernardo O'Higgins que se encuentra en la Plaza de la Ciudadanía.

Como ven, las medallas cuentan parte importante de nuestra historia, que van más allá del metal que las acuña.

Bajo un prisma histórico, cabe destacar que en 1910 el Presidente Pedro Montt encargó al destacado artista francés René Lalique el diseño de una de las medallas más hermosas de que se tenga recuerdo.

En efecto, con ocasión de las celebraciones del Centenario de la Independencia, el gobierno de Chile encargó esta pieza a Lalique, uno de los joyeros más importantes de principios del siglo XX, quien refleja en la pieza la suavidad y sugerencia del modelado. En el anverso vemos sobre un pedestal a una mujer, representando a la República con gorro frigio, sustentando en una mano un ramo de laurel. Tras ella y a sus lados, se ven enormes espigas de trigo, que entregan movimiento, al diseño y a los pies del pedestal, rosas. En las esquinas superiores se lee 1810-1910 y entre ambas fechas, 18 SETIEMBRE. En el reverso, el escudo completo de Chile. Al fondo una montaña, atravesando el campo y un asta donde flamea la bandera nacional.

Las fiestas del Centenario se iniciaron el 17 de septiembre con un banquete que el gobierno brindó en el Palacio de La Moneda en honor de las delegaciones extranjeras, oportunidad en que se repartió esta hermosa medalla. Quizás lo más destacado de esta historia es que, además de esta versión en bronce y que hace aún más importante la colección que mantiene el Museo del Ahorro, existe una versión en plata, cuyo origen es ignorado hasta hoy.

Otra pieza de un valor incalculable es la medalla que se mandara a acuñar con motivo de la Exposición Internacional de Agricultura, evento con el cual se daba aún más realce a las celebraciones del primer Centenario.





QUEREMOS QUE NO TE PASE NADA.

PERO SI TE PASA, AQUÍ ESTAMOS.
TODO CHILENO PUEDE SENTIRSE SEGURO.

SEGURO
DE VIDA E
INVALIDEZ
DESDE
\$4.680
ANUAL

SEGURO
MUERTE
ACCIDENTAL
\$5.990
ANUAL

MetLife®

PÍDELO YA!
EN CUALQUIER SUCURSAL DE BANCOESTADO

 **BancoEstado®**
CORREDORES DE SEGUROS

EL SEGURO ES INTERMEDIADO POR BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A., QUIEN ASUME LAS OBLIGACIONES PROPIAS DE LOS SEGUROS QUE INTERMEDIA. LA COMPAÑÍA QUE ASUME EL RIESGO ES METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A., RUT N° 99.512.160-3. EL SEGURO SE RIGE POR LAS CONDICIONES, EXCLUSIONES Y TÉRMINOS DE LAS PÓLIZAS DEPOSITADAS EN LA SVS BAJO LOS CÓDIGOS POL 2 09 088 Y CAD 2 09 089 (VIDA E INVALIDEZ); POL 3 09 118, ALTERNATIVA A (MUERTE ACCIDENTAL). PROMOCIÓN VÁLIDA HASTA 31/12/2010.