

COMPROMISO

Lo que nos une

Calidad de vida laboral: Comprometidos contigo



Familia

Tiempo libre
Salud y ayuda social
Educación

Reapertura de sucursales

¡Talcahuano se levanta!
pág. 4

Apoyo a la reconstrucción

BancoEstado apoya la reconstrucción para levantar a los chilenos
pág. 6

+ BancoEstado

Las personas y su cultura: Base de nuestro plan estratégico
pág. 10

ÍNDICE

- 3_ > **Editorial**
Victoria Martínez, gerente general
Administración, BancoEstado
- 4_ > **Reapertura de sucursales**
¡Talcahuano se levanta!
- 6_ > **Apoyo a la reconstrucción**
BancoEstado apoya la reconstrucción para
levantar a los chilenos
- 9_ > **La Columna**
Eugenio Szigethi, gerente de Recursos
Humanos
- 10_ > **+ BancoEstado**
Las personas y su cultura: base
de nuestro plan estratégico
- 12_ > **Tema central**
Calidad de vida laboral:
Comprometidos Contigo
- 21_ > **Filiales**
La calidad de vida en nuestras filiales
- 24_ > **El Café**
- 26_ > **Comprometidos**
Trabajadores voluntarios apoyaron
funciones de cine chileno solidario
- 27_ > **En sepia**
La historia de nuestros beneficios

DEL BLOG

A continuación algunos extractos de posteos seleccionados de nuestra blogósfera (www.mibancoestado.cl)

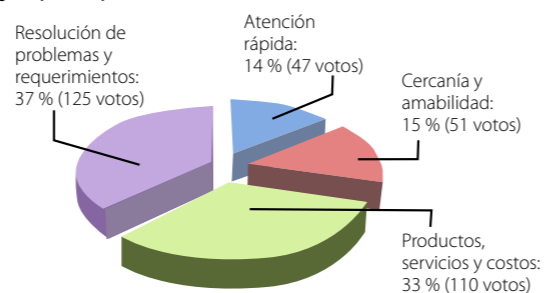
TÚ OPINAS Queremos agradecer la alta participación en nuestra sección TÚ OPINAS En el número anterior de revista COMPROMISO les preguntamos **¿Cómo reflejas a diario tu actitud de servicio como funcionario de BancoEstado?** Obtuvimos más de 500 visitas y decenas de interesantes respuestas. Acá les presentamos una muestra.

Cuando una persona trabaja en lo que realmente le gusta, hace su trabajo de buena forma y a gusto. Yo soy una de ellas, me gusta mi trabajo, y luego contenta y con mucha energía todos los días a mi oficina. **Jacqueline Andrea Ruiz Godoy, Puerto Montt.**

La actitud de servicio no es sólo una frase, es estar más cercano a nuestros clientes, es saber escuchar y buscar las herramientas para satisfacer sus necesidades, es creer en ellos, es avanzar día a día en la bancarización a través de nuestro banco de todos los chilenos. **José Daniel Camargo Flores, Oficina principal.**

El día del terremoto, con mis compañeros de la Gerencia de Tecnología nos encontrábamos en turno nocturno, y tras ocurrido el sismo en vez de abandonar nuestro lugar de trabajo nos dedicamos a revisar los sistemas, apagar alarmas y activar lo que estaba caído. Nuestra gerencia es netamente de servicio y tengo la certeza de que todos quienes la integramos volveríamos a hacer lo mismo. **Mario Pavez Arancibia, Gerencia de Tecnología.**

TÚ VOTAS En la edición anterior les preguntamos **Como cliente de banco, ¿Qué es lo que más valoras de la entidad financiera que te presta servicios?** Estos son los resultados.



Fe de errata:
En el nº29 de revista COMPROMISO publicamos en la página 21: "... señala Alejandro Troncoso, subgerente regional V Región Cordillera." Debería haber dicho: "... señala Alejandro Romero, subgerente regional Gran Valparaíso". Lamentamos este error.



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.



Comprometidos con las personas, siempre

Nuestra historia institucional está marcada por el permanente compromiso con nuestros clientes y la comunidad en general. Hacia el interior de nuestro banco, todos sus actores relevantes, entre otros, sus ejecutivos, sus fundaciones asistenciales, la organización sindical, hemos procurado siempre la calidad de vida personal y profesional de los trabajadores y sus familias.

En el transcurso de nuestra historia hemos desarrollado una completa red de apoyo institucional que contribuye a la calidad de vida personal y familiar. A los programas de salud, beneficios y convenios disponibles mientras nos encontramos laboralmente activos, también pueden recurrir los trabajadores que jubilan. La salud física, la educación propia y de los hijos, la recreación y el descanso, el deporte, el apoyo para la desvinculación, son ámbitos donde encontramos alternativas para satisfacer nuestras necesidades: asistencia legal gratuita, "800 Doctor", el programa de psicoterapia breve, son ejemplo de algunas de las acciones a las que podemos recurrir para pedir ayuda en los problemas que nos haya provocado el terremoto del pasado 27 de febrero.

Pero nuestra declaración estratégica por las personas nos desafía permanentemente a tener una oferta más integral mirando el desarrollo personal. El desafío de la excelencia en el desempeño laboral contempla acciones complementarias a las mencionadas. Quien tiene interés por asumir nuevos desafíos, quien se motiva por seguir aprendiendo y desarrollando sus competencias, ha contado con las alternativas de apoyo para el financiamiento, que se suman a la oferta de acciones de entrenamiento efectuadas con nuestros propios recursos o a la posibilidad de recurrir a lo que entregan otras instituciones especializadas. Los estudios de pre y post grado, el financiamiento compartido, EFOBECH, los programas de entrenamiento y otros, son indicadores de nuestro genuino interés por el crecimiento profesional de cada uno de nosotros.

Estamos convencidos de que cada beneficio, convenio y programa que tenemos, apoyado por el protagonismo de cada uno de los trabajadores en ser los actores fundamentales de su desarrollo, redundará en una mejor calidad de vida para todos, y contribuye a mantener vivo el compromiso por entregar un servicio de excelencia masiva a Chile y los chilenos. Así, si cada día procuramos mejores condiciones laborales, estaremos siendo un gran lugar para trabajar, para desarrollarnos y para que juntos construyamos un mejor futuro para el país.

Victoria Martínez Ocamica
Gerente General de Administración
BancoEstado

Directora: Isabel De Gregorio Rebeco
Coordinador de Comunicaciones Internas: Roberto Palet A.
Secretaria: María José Balbontín
Distribución: BancoEstado
Colaborador: Manuel Cea, Director Museo del Ahorro.
Dirección: Alameda 1111, piso 6, Santiago.
Teléfono: (2) 9705093
Fax: (2) 9705094
e-mail: revistacompromiso@bancoestado.cl

Revista Compromiso es una publicación bimestral dirigida por la Gerencia 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

Reapertura de sucursal tras el terremoto: ¡Talcahuano se levanta!

BancoEstado tuvo una rápida y oportuna gestión para colaborar con las personas más damnificadas. El compromiso y la rápida reacción de los ejecutivos, quienes no sólo entregaron alternativas financieras, sino también apoyo e información, ha permitido dar acogida a los clientes y apoyarlos a enfrentar la etapa posterior a la emergencia.

Tras dos meses de intenso trabajo y bajo el lema "Primeros en Talcahuano", BancoEstado celebró la reapertura de una de sus principales sucursales en la región del Biobío. La actividad fue encabezada por la presidenta (s) del banco, Jessica López, y contó con la presencia del alcalde de la comuna, Gastón Saavedra; el gerente de Ventas, Humberto Cipriano; la subgerente regional, Mónica Merino; el agente de la oficina en Talcahuano, Jorge Castillo; vecinos, ejecutivos y trabajadores.

En la oportunidad, Jessica López resaltó que la sucursal de BancoEstado en Talcahuano, ubicada en la calle Colón N° 602, fue la primera institución de la comuna en abrir sus puertas tras el fuerte movimiento telúrico y posterior maremoto ya que el banco buscó rápidamente soluciones para entregar servicios financieros y el 19 de marzo ya se encontraba parcialmente funcionando.

"Tras el terremoto, asumimos el compromiso de restituir la red bancaria, pues la reposición de los servicios básicos, como el agua, luz y también el sistema financiero, son las primeras señales de regreso a la normalidad que generan mayor tranquilidad en la población", afirmó la ejecutiva, quien destacó también que en esta oficina en particular, los daños más significativos fueron los provocados por el maremoto.

En tanto, el gerente de ventas, Humberto Cipriano destaca que en todo el proceso de reconstrucción y reapertura de nuestras sucursales afectadas, los trabajadores han tenido un rol fundamental, puesto que a pesar de haberse visto afectados en lo laboral y personal han realizado importantes esfuerzos por ayudar a los demás. "Quisiera destacar a nuestros trabajadores que desde el primer minuto han estado esforzándose incansablemente para brindar un servicio tan necesario para toda la comunidad, sobre todo en estos tiempos difíciles. A todos ellos les damos las infinitas gracias".



Incluso en los momentos más difíciles, BancoEstado acompaña a los chilenos.



La presidenta (s) Jessica López destacó que BancoEstado Talcahuano fue el primer banco en abrir tras el terremoto.



Coronel Alcides Mendoza, prefecto de Carabineros de Talcahuano; Victoria Martínez, gerente general de Administración; Jorge Castillo, agente; y Ricardo Rossi, jefe de Plataforma, ambos de Talcahuano; y Marco Beas, secretario nacional Sindicato Trabajadores.



Cortan la simbólica cinta de reapertura, el alcalde de Talcahuano y la presidenta (s) de BancoEstado junto al agente, Jaime Castillo; la subgerente regional, Mónica Merino; y el presidente del Sindicato Nacional, Jorge Fuentealba.



El alcalde de Talcahuano, Gastón Saavedra, agradeció que la sucursal se reabra en el mismo lugar de siempre.



Marcelo Carmona, capitán de fragata; Jorge Castillo, agente de Talcahuano; Alejandro Mery, vicepresidente Sindicato Trabajadores; Ricardo Cartes, ejecutivo de negocios; y Pedro Hinostroza, de Sernapesca.



La remozada sucursal de BancoEstado fue reinaugurada a poco más de dos meses de ocurrido el terremoto en la llamada "zona cero" en Talcahuano.

BancoEstado apoya la reconstrucción para levantar a los chilenos

BancoEstado tuvo una rápida y oportuna gestión para colaborar con las personas más damnificadas. El compromiso y la rápida reacción de los ejecutivos, quienes no sólo entregaron alternativas financieras, sino también apoyo e información, ha permitido dar acogida a los clientes y apoyarlos a enfrentar la etapa posterior a la emergencia.

6 **COMPROMISO**

Sin duda, el terremoto que azotó la zona centro-sur del país fue un shock para los chilenos. Gran parte de las localidades ubicadas en las regiones del Maule y Bio-Bío sufrieron graves daños: aproximadamente medio millón de hogares y, al menos, otro millón y medio de viviendas, resultó con diferentes daños en sus estructuras. Una cifra estimada de dos millones de damnificados, más del 10% de la población total de Chile y pérdidas en infraestructura que superan los 20 mil millones de dólares.

Más allá de la rudeza y magnitud de estas cifras, hay consciencia a nivel colectivo de que existe algo que el terremoto no pudo remover: la rápida capacidad de los chilenos de ponerse de pie, enfrentar la adversidad y entregar ayuda, orientación y apoyo inmediato a las personas que se vieron más afectadas por este sismo. En esta tarea, BancoEstado y su equipo de profesionales cumplieron un rol clave. “Inmediatamente después de ocurrido el terremoto, nos pusimos a trabajar en analizar las situaciones de nuestros clientes y buscar soluciones. Fue nuestra forma de entregarles apoyo y alivio. Esta fue nuestra prioridad”, enfatiza la gerente de Gestión Comercial Personas, Cecilia Vergara.

En tanto, explica que los equipos de gerentes y ejecutivos de BancoEstado se reunieron para evaluar la situación de cada una de las sucursales y buscar diferentes fórmulas para ir en ayuda de quienes más lo necesitaban.

“Nuestra principal preocupación fue entonces entregar la mayor cobertura a nuestros clientes, habilitar lo más rápido posible nuestras sucursales y se buscaron diferentes alternativas para ello, como la instalación de puntos móviles en las zonas más afectadas. En algunos casos fue necesario, incluso, la instalación de una carpa en el patio de una de nuestras sedes como una forma de normalizar nuestro servicio”, señala la ejecutiva.

La gerente agrega que la plataforma de Internet de BancoEstado, pese a la magnitud del sismo, siguió operando una vez ocurrido el terremoto, sin mayores alteraciones. “Esto fue reconocido por nuestros clientes, quienes agradecieron la solidez de nuestra página web, ya que pudieron acudir a ella para conocer su situación financiera desde distintos puntos del país”, destaca.



Para el gerente de Ventas, Humberto Cipriano, “fue realmente admirable ver cómo muchos de nuestros ejecutivos que sufrieron daños en el terremoto, llegaron a las sucursales a ver cómo estaban funcionando y trabajar para restablecer el servicio a nuestros clientes lo más rápido posible”.

El proceso de ayudar a levantar Chile

La ejecutiva recuerda que BancoEstado inició también una serie de medidas destinadas a darle apoyo a sus clientes, como la prórroga por más de 60 días de las cuotas de préstamos de créditos de consumo, comerciales y de tarjetas de crédito; la postergación en seis meses del pago de los créditos hipotecarios a los clientes de las regiones del Maule y Biobío, que se extendió luego a las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Araucanía y Metropolitana además de brindar soluciones financieras a las pequeñas y medianas empresas afectadas por el terremoto.

Se coordinó, asimismo, la llegada de equipos de profesionales a cargo de prestar ayuda psicológica y de intervención en crisis a las personas más afectadas y fue la primera institución bancaria en participar activamente en la Teletón organizada para ir en ayuda de las personas más damnificadas. También se exhibieron películas como “La Nana” y “31 Minutos” en las regiones del Maule, Biobío y la Araucanía, como una forma de levantar el ánimo de las personas (ver página 26).

“Nuestro interés era entregar tranquilidad e información oportuna a nuestros clientes y apoyarlos en estos difíciles momentos. Esta fue una tremenda oportunidad para demostrar el gran equipo profesional y humano que trabaja en nuestro banco”, recuerda Cecilia.

Adicionalmente, se destaca que BancoEstado se encontraba en una buena situación operacional al momento de ocurrido el terremoto, con sus sistemas operativos funcionando normalmente, con un alto porcentaje de créditos hipotecarios adquiridos por sus clientes que incorporaban seguro de sismo y un equipo profesional capaz de reaccionar rápido y oportunamente frente a la emergencia.

“En una primera instancia, no fue una tarea fácil, ya que había gran cantidad de incertidumbre y los clientes llamaban o simplemente llegaban al Banco solicitando información acerca de sus créditos y/o seguros. En estas circunstancias, tuvimos que ser sumamente eficientes y disminuir al máximo la posibilidad de cometer un error, ya que nuestros clientes no estaban dispuestos a aceptarlos. En general, logramos dar un muy buen servicio, basado en la capacidad de las personas que trabajan en las sucursales que son los que han tenido una tremenda participación en contener a los clientes que lo están pasando mal”, puntualiza Vergara.

La ejecutiva precisa que, inicialmente, la atención del banco se concentró en las zonas más afectadas por el terremoto, como las regiones del Maule y del Biobío, y las del Libertador Bernardo O'Higgins, Araucanía y Metropolitana.



Los ejecutivos del banco fueron clave después del terremoto, entregando soluciones, informaciones y apoyo.

En este contexto, recuerda que las líneas de trabajo estaban, entre otras, orientadas a entregar información rápida y oportuna a las sucursales y a sus clientes, acoger sus dudas y, principalmente, orientarlos en sus demandas de servicios, dirigidas a la activación de sus seguros. El Banco, por su parte, tuvo que trabajar en mejorar y agilizar sus procesos para facilitar dichos trámites. “Los ejecutivos de BancoEstado tuvieron que demostrar que son un equipo de excelencia, orientado a entregar un servicio de calidad a sus clientes, incluso en momentos tan difíciles como éstos”, resalta.

“Nos concentramos en darle apoyo a nuestros trabajadores y abrir las sucursales después del terremoto. Fue realmente admirable ver cómo muchos de nuestros ejecutivos que sufrieron daños en el terremoto, llegaron a las sucursales a ver cómo estaban funcionando y trabajar para restablecer el servicio a nuestros clientes lo más rápido posible”, explica el gerente de Ventas, Humberto Cipriano.

El ejecutivo agrega que, “muchas veces, quienes han estado de cara a los clientes han sido afectados de igual o peor manera por el terremoto. Sin embargo, han estado brindando todo el apoyo necesario para sacar adelante a las personas. Por lo mismo, estamos muy agradecidos de su labor”.

Lo que viene

Aunque han pasado más de dos meses desde el terremoto, sus consecuencias siguen afectando a miles de chilenos y, por esta razón, BancoEstado ha iniciado un plan para ir en ayuda de quienes más lo necesitan.

El gerente de Ventas, Humberto Cipriano, agrega que los esfuerzos en este período están orientados a reparar las sucursales dañadas por el terremoto, además de tramitar el pago de los seguros contratados y ofrecer soluciones financieras a los clientes, entregando, principalmente, alternativas para que puedan tener liquidez, y ofreciendo su plataforma para el pago del Bono Marzo.

“Nuestro desafío es seguir adelante con este proceso. Llegar a tiempo con soluciones concretas, entregar información oportuna en las sucursales y por teléfono, y orientar y acompañar a nuestros clientes, ya que entendemos que este proceso recién comienza”, destaca la gerente de Gestión Comercial Personas de BancoEstado, Cecilia Vergara, quien agrega que el foco del Banco estará orientado a las personas, que necesitan de ayuda financiera para reparar y/o reconstruir sus viviendas, ya sea en temas puntuales como en obras que requieran de una mayor inversión. “La idea es que se acerquen al Banco para conocer sus casos y brindarles una solución”, asegura.

Una de estas soluciones financieras es el crédito de consumo diseñado por BancoEstado con condiciones preferenciales (un monto máximo de \$2.000.000, con un plazo de 12 cuotas y una tasa rebajada de 0,38%). Éste está orientado principalmente a las personas que viven en las zonas más afectadas por el terremoto, pero también puede hacerse extensivo a otros lugares del país, lo mismo con los beneficios en tarjeta de crédito que premian la compra de material de construcción o compra de equipamiento del hogar.

“El rol del Banco y sus trabajadores ha sido y seguirá siendo apoyar a los chilenos en estos difíciles momentos. Nuestros ejecutivos –de toda la amplia red de sucursales– tienen el desafío de ser el nexo entre las necesidades de nuestros clientes y nosotros. Ellos jugarán un rol clave en el proceso de la reconstrucción del país”, afirma Vergara.

Cipriano recalca que los esfuerzos del banco estarán orientados a acelerar los procesos de reparación de las sucursales y ofrecer ayuda a los clientes. Indica que los números obtenidos hasta ahora permiten estar optimistas. “Los resultados que esperábamos para marzo, se están dando ahora. Lo que hace pensar que el negocio financiero se trasladó algunos meses, aunque el consumidor sigue estando muy cauteloso a la hora de solicitar un crédito”, afirma.

Según explica Vergara, BancoEstado brindará soluciones financieras que sean accesibles y convenientes para las personas, de manera de ayudarlas a volver a la normalidad, a reconstruir sus viviendas y a activar a las pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, el Banco cumplirá un papel muy relevante para canalizar los apoyos del Estado y brindar cada vez un mejor servicio.

Nuestro Banco deberá tener un rol importante en el proceso de reconstrucción, ya que no sólo los estamos ayudando a reconstruir sus casas, sino también la vida de las personas”, concluye la gerente.



BancoEstado en acción

Estas son algunas de las acciones que se tomaron los primeros días tras ocurrido el terremoto:

- ✓ Prórroga por más de 60 días de las cuotas de préstamos de créditos de consumo y de tarjetas de crédito
- ✓ Postergación en seis meses del pago de los créditos hipotecarios a los clientes de las regiones del Maule y Biobío,
- ✓ Se brindaron soluciones financieras a las pequeñas y medianas empresas afectadas por el terremoto.
- ✓ Envío de equipos de profesionales a cargo de prestar ayuda psicológica y de intervención en crisis a las personas más afectadas por el sismo



Tú opinas

Ingresar a compromiso.mibancoestado.cl y cuéntenos qué crees es lo que más necesitan los clientes afectados por el terremoto.



Eugenio Szigethi,
gerente de Recursos Humanos:

BancoEstado, comprometido con sus trabajadores

“Desde el mismo 27 de febrero, los trabajadores de BancoEstado estuvieron en sus oficinas, posponiendo incluso sus propios y legítimos temores para asegurar la atención a nuestros clientes, incluso en las zonas más golpeadas por el terremoto. Todo un símbolo de la vocación de servicio a nuestros clientes, aun en circunstancias difíciles”.

En Chile, ocurren graves catástrofes cada cierto tiempo. Haciendo memoria, al terremoto ocurrido el 27 de febrero pasado se suma la erupción del volcán Chaitén y el terremoto de Tocopilla. Y dada nuestra presencia nacional, siempre tenemos un grado de inclusión en las situaciones difíciles o catástrofes naturales ocurridas en las distintas comunidades.

Pese a la frecuencia de estos sucesos y de su magnitud, siento que no trabajamos en profundizar la experiencia de lo que nos ocurre. Culturalmente no estamos habituados a detenernos para reflexionar acerca del conjunto de acciones que logran que las personas, familias o comunidades internalicen las experiencias difíciles, las compartan, las trabajen para asumirlas y se permitan hacer el duelo por las pérdidas humanas y materiales y, lo más importante; haciendo experiencia de lo vivido, logren ponerse nuevamente de pie para seguir construyendo futuro.

Con todo, hay un hecho destacable y reflejo de una cultura de servicio. Desde el mismo 27 de febrero, los trabajadores de BancoEstado estuvieron en sus oficinas, posponiendo incluso sus propios y legítimos temores, para asegurar la atención a nuestros clientes, incluso en las zonas más golpeadas por el terremoto. Todo un símbolo de la vocación de servicio a nuestros clientes, aun en circunstancias difíciles.

Desde la perspectiva del “hacernos cargo”, hicimos de esta crisis un aprendizaje de trabajo conjunto, coordinado y pensando en cómo distintas acciones nos permiten seguir desarrollando nuestra misión, de cara al cliente. Es así como:

- El Banco dio a conocer tempranamente medidas en directo beneficio a los clientes de las zonas afectadas.

- El Banco, a través de su Gerencia de Bienestar, y el Sindicato Nacional de Trabajadores impulsaron una campaña de recolección de enseres básicos y pusieron a disposición ayuda financiera para las personas más afectadas.

- La Gerencia de Apoyo Logístico habilitó rápidamente los espacios de trabajo y, en muchos casos, implementó soluciones alternativas para entregar plena seguridad a nuestros trabajadores y clientes.

- La Gerencia de Recursos Humanos desarrolló un programa específico para facilitar un espacio de confianza y ayuda especializada para aquellos trabajadores y equipos más afectados por la tragedia. Además, junto con el apoyo de Isapre Fundación, instaló un sistema de atención personalizada en diferentes regiones.

- La Gerencia de Desarrollo Organizacional se encuentra implementando un programa de trabajo con los líderes para apoyarlos en su labor de dirección en momentos de crisis.

Desde esta mirada a lo realizado, quiero destacar la preocupación por la continuidad operacional, por el servicio a nuestros clientes y por la calidad de vida de nuestros trabajadores. Esto se ha visto reflejado en este conjunto de medidas, que se incorporan dentro de una mirada permanente de BancoEstado por hacer de éste un mejor lugar para trabajar y demostrar nuestro compromiso con todos aquellos que, en cualquier lugar de nuestro país, quieren emprender y desarrollarse.

A esa misión nos debemos, es por ello que nos esforzamos aun en la adversidad para salir adelante. A ese proyecto adherimos con entusiasmo.

Las personas y su cultura: base de nuestro plan estratégico

Fomentar la calidad de vida de sus trabajadores, impulsar su desarrollo y mejorar el clima laboral está establecido explícitamente en el Mapa Estratégico de BancoEstado, lo mismo que fomentar una cultura basada en la orientación al cliente y en el dar cuenta. Queremos hacer gestión de los “activos intangibles” para ser exitosos en la obtención de resultados “tangibles”.

Cuando miramos nuestro mapa estratégico, reconocemos que lo componen 4 perspectivas, y que una de ellas – la que está en su base – se denomina “activos intangibles”. Y si ponemos atención a los desafíos declarados en ella, veremos que aparecen las personas y la cultura organizacional. ¿Por qué están ahí? El gerente de Desarrollo Organizacional y Personas, Gonzalo Terminel, nos explica la importancia de las personas y de sus prácticas en el desarrollo de nuestra estrategia.

“Para ser exitosos es importante trabajar desde adentro aquello que queremos proyectar hacia afuera. Si no, los costos pueden ser muy altos: ineficiencia, poca colaboración, mal clima laboral, entre otros. Por eso es que declarar foco estratégico a las personas adquiere sentido. Son ellas las que hacen posible que los objetivos del Banco se cumplan”, asegura. “Por otro lado, la manera en que conseguimos nuestros objetivos no da lo mismo. La manera en que logramos las cosas tiene que ver con nuestra identidad, nuestra cultura, que no es otra cosa que lo que interpretan los clientes y trabajadores, a partir de nuestros comportamientos, símbolos y sistemas”, agrega el ejecutivo.

En ese sentido, las manifestaciones culturales deben facilitar la excelencia en el desempeño. Por eso, las acciones que realizamos para mejorar nuestra calidad de vida laboral generan condiciones que facilitan el logro de la estrategia organizacional. “Si tenemos un mejor clima, es porque podemos ver nuestro trabajo más allá de la tarea y conectarnos con nuestro aporte a nuestros clientes; y ello nos ayuda a que las cosas que hacemos en el día a día cobren sentido”, agrega Terminel.

Por tanto, para saber cómo está ese clima, una vez al año respondemos una encuesta –el Great Place to Work. Sus resultados nos dan la oportunidad de conocer cuáles son las acciones que nos provocan satisfacción laboral y cuáles son aquellas que necesitamos cambiar porque nos afectan negativamente nuestra percepción sobre el ambiente de trabajo. “Ello siempre es un desafío, aunque obtengamos más de un 80% de respuestas positivas”, asegura el ejecutivo.



Resultado indicadores

Indicador	Great Place to Work	Encuesta Prácticas GEO
2009	80%	69%
2010 (*)	85%	75%

(*): Meta esperada.

Según Gonzalo Termineli, los principales responsables de gestionar el clima laboral son los jefes del Banco: gerentes, subgerentes, jefes de división, de departamento, de plataforma, de atención clientes. “En definitiva, todos los que lideramos un equipo de trabajo, tenemos la responsabilidad de hacerlo con prácticas que promuevan la colaboración mutua, la honra de los compromisos adquiridos, la camaradería, el reconocimiento de las cosas bien hechas, la entrega oportuna de información, por nombrar algunas”.

Y para saber cómo lo están haciendo es que se aplica la Encuesta de Prácticas GEO, donde cada uno de ellos puede revisar su comportamiento y recibir retroalimentación de sus colaboradores y de su jefe, de modo de tomar acciones que apunten a disminuir brechas. El año pasado se obtuvo un 69% de respuestas positivas como resultado del grupo de ejecutivos. Este año, el desafío es obtener un 75%.

La misión, visión, incluso la rentabilidad del Banco, tienen una mirada de largo plazo y eso sostenido en una manera diferente de hacer las cosas. “Acá, efectivamente –dice Gonzalo Terminel– nuestros trabajadores y clientes nos importan. No podemos abordar con éxito el ámbito financiero si no nos hacemos cargo del ámbito de las personas y no reconocemos que están estrechamente interrelacionados. El logro de nuestras acciones se sustenta en la calidad de los vínculos que establecemos entre nosotros –al interior del banco– y definitivamente, con nuestros clientes”.

7 elementos para que los líderes apalanquen una transformación cultural alineada con nuestros desafíos estratégicos:

- Propiciar sinergias.
- Gestionar compromisos.
- Enfrentar desacuerdos.
- Generar conversaciones difíciles de manera efectiva.
- Generar y adoptar posiciones protagónicas.
- Efectivizar las reuniones.
- Influir de manera estratégica.

Calidad de vida laboral:

Comprometidos Contigo



En BancoEstado contamos con una amplia y nutrida red de programas, beneficios y convenios que buscan mejorar nuestra calidad de vida laboral, de modo de contar con un entorno de trabajo propicio para la consecución de nuestros objetivos estratégicos. Acá presentamos parte de éstos, divididos en cuatro categorías: educación, salud y ayuda social, tiempo libre y familia.

Educación

Beneficio: Mejores Puntajes PSU

Descripción: consiste en la entrega de un subsidio de 20 UF a los estudiantes que hayan obtenido los 50 más altos puntajes en la PSU de cada año y estén matriculados en una universidad reconocida por el Estado. Se entrega los primeros diez días de abril de cada año.

Requisitos: pueden optar los hijos de cotizantes activos que rindan la PSU por primera vez. Se deben presentar los antecedentes requeridos en www.bienestariancoestado.cl.

Beneficio: Subsidio por Titulación

Descripción: beneficio que consiste en la entrega de una ayuda de \$184.434.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes del servicio y sus hijos, remitiendo una carta solicitud dirigida al gerente de Bienestar, acompañada de un certificado de titulación original, o copia legalizada ante notario, de la universidad o instituto profesional, reconocido por el Ministerio de Educación, además de una copia de la liquidación de sueldo. El plazo de presentación de antecedentes es de 30 días a contar de la fecha de recibido el título.

Beneficio de Postgrado

Descripción: consiste en la entrega de un monto de \$184.434 a quienes obtengan un postgrado.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes del servicio, previa presentación de solicitud y antecedentes requeridos. El plazo de presentación de antecedentes es de 30 días a contar de la fecha de recibido el postgrado.

Universidad del Adulto Mayor

Descripción: beneficio orientado a los pensionados mayores de 60 años. Consiste en un convenio con la Universidad de Valparaíso para acceder a programas académicos orientados a mejorar la calidad de vida del adulto mayor, en las áreas de turismo y cultura, humanista y arte, idioma (inglés), e informática.

Requisitos: se debe contactar a la Gerencia de Bienestar para postular.



Beneficio: Becas de Estudio

Descripción: beneficio que otorga un monto de \$390.000 el día 15 de febrero de cada año previo por todos los hijos educandos con edades entre 2 y 25 años. Hijos que se encuentren cursando estudios superiores o discapacitados reciben una beca complementaria en agosto de cada año, por igual monto.

Requisitos: pueden optar todos los funcionarios afiliados a Bienestar, con contrato vigente al 15 de febrero de 2010. Se debe enviar solicitud y adjuntar un certificado de alumno regular. Quienes optan por primera vez deben anexar certificado de nacimiento del educando. Las becas afectas a Retención Judicial deben agregar una fotocopia del Oficio Judicial y certificado de matrícula o colegiatura correspondiente al año en que se otorga. El plazo de recepción de solicitudes vence el 31 de marzo. Bases en www.bienestariancoestado.cl.



Augusto Juan Edding,
analista de sistemas, Gerencia de Sistemas

"Gracias a la ayuda que he recibido por la Beca de Escolaridad mis tres hijas cuentan con educación de primer nivel. Aprovecho la oportunidad para agradecerles nuevamente, ya que con beneficios como estos, nuestra empresa marca una diferencia sustancial con las otras empresas del rubro".

En la foto, Juan posa junto a su señora y tres hijas.

Tiempo libre

Bonos Fiestas Patrias y Navidad

Descripción: se trata de la entrega de un monto en dinero para todos los trabajadores de BancoEstado con ocasión de Fiestas Patrias y de Navidad. El monto es de aproximadamente 70 mil pesos, en el primer caso, y de 210 mil, en el segundo. Se abonan junto a la liquidación de sueldo.

Requisitos: ser trabajador con contrato vigente con BancoEstado.

Beneficio equipamiento deportivo

Descripción: consiste en la entrega de implementos deportivos y de premiación para las distintas dependencias del Banco.

Requisitos: pueden optar todas las dependencias que posee el Banco a lo largo del país, enviando a la Gerencia de Bienestar sus necesidades de implementos.

Permisos personales

Descripción: se trata de permisos especiales que buscan otorgar al trabajador tiempo para atender asuntos particulares (no son acumulativos y se cuentan en días hábiles). Los motivos por los cuales se pueden solicitar son:

- Matrimonio del trabajador: 8 días.
- Nacimiento de un hijo (trabajador hombre): 10 días.
- Fallecimiento de cónyuge, hijos o padres: 5 días.
- Fallecimiento de hermano: 3 días.
- Cumpleaños: medio día a contar de las 13 hrs. (sólo si coincide con día laboral)
- Otros asuntos: 3 días, no acumulables a vacaciones.

Ayuda Vacaciones

Descripción: obtenido por negociación colectiva, este beneficio consiste en la cancelación de un bono a los funcionarios que hacen uso de su feriado legal entre el 1 de abril y el 30 de noviembre.

Requisitos: se debe salir con feriado en las fechas señaladas, por un período íntegro o, a lo menos, de 10 días hábiles de un mismo período.

Convenio Gimnasios

Descripción: busca incentivar la actividad física y consiste en el subsidio de la mensualidad en gimnasios con y sin convenio, exclusivamente para funcionarios cotizantes de Bienestar. Existen en Santiago tres gimnasios con convenio (Sportlife, Bodyline y Energy).

Requisitos: interesados deben bajar el formulario y presentarlo en la Gerencia de Bienestar hasta el día 24 de cada mes o hábil anterior. Posteriormente y en forma mensual, se descontará de la remuneración el valor acordado. Para los gimnasios sin convenio, el funcionario sólo debe inscribirse en el gimnasio de su preferencia, presentar la boleta original y el formulario en las dependencias de Bienestar, para que se le reembolse mensualmente el dinero. En este caso, los antecedentes se pueden entregar durante todo el mes.



Balnearios y estadios

Descripción: BancoEstado cuenta con cinco balnearios para uso de sus trabajadores: Los Arrayanes, en La Serena (Región de Coquimbo); El Retiro, en Quilpué (Región de Valparaíso); El Quisco, en la localidad homónima (Región de Valparaíso); El Morro, en Tomé (Región del Bío Bío); y Villarrica, en la localidad junto al lago del mismo nombre (Región de la Araucanía). Todos tienen valores preferenciales para trabajadores y familiares directos que van desde los 5.600 pesos al día por persona hasta los 11.000 (estadia completa) o 22.200 por cabaña o departamento (4-5 personas).

Asimismo, en la Región Metropolitana, contamos con dos estadios para el deporte y la recreación: San Jorge, en la comuna de Las Condes; y El Llano, en San Miguel. Cuentan con instalaciones para natación, tenis, fútbol y multicanchas.

Requisitos: ser trabajador cotizante de Bienestar. En periodos de alta demanda, hay un sistema de postulación a través del sitio de Recursos Humanos en Intranet.



Paulina Belmar Rivera, analista de procesos, Subgerencia de Procesos Masivos

“En el Balneario Villarrica mi Luna de Miel fue inolvidable. Cuando llegamos nos encontramos con un recibimiento de primera línea, con una botella de champagne en nuestra habitación y mucho cariño. El servicio que recibimos, así como la infraestructura, no tiene nada que envidiarle a un hotel internacional y la vista del lugar es preciosa”.

En la foto Paulina junto a su marido durante su luna de miel en Villarrica

Beneficio préstamos de ayuda

Descripción: dirigido a funcionarios activos y pasivos cotizantes, estos créditos son para cubrir necesidades provenientes de gastos de salud, educación, habitacional, catástrofes u otros fines de auxilio.

Requisitos: el monto máximo a solicitar es de \$2.000.000 a 36 meses para funcionarios activos y de \$1.000.000 a 12 meses para funcionarios pasivos. Para optar se debe ingresar a www.bienestarbancostado.cl, debe hacer click en “Servicio en Línea” (la primera vez digitar Rut) y “Solicitud de Préstamo de Ayuda”. Además, es necesario adjuntar a la solicitud, una carta petición firmada, dirigida al gerente de Bienestar, que indique el monto, destino y motivos por el cual solicita el crédito.

Salud y ayuda social

Permisos por enfermedad

Descripción: los permisos por enfermedad por tres días o menos no requieren de certificado médico para su justificación. Se otorgan por el jefe respectivo quien evalúa su real necesidad.

Requisitos: este beneficio no se puede otorgar más de dos veces en cada año de vigencia del contrato.

Centro Médico Antonio Varas

Descripción: ubicado en la comuna de Providencia (Región Metropolitana), cuenta con especialidades de Nefrología, Pediatría, Psiquiatría, Dermatología, Traumatología, Kinesiología, Oftalmología, Cardiología, Obstetricia, Urología y Reumatología. Además, tiene pabellón de yeso, atenciones de cirugía menor, servicio de enfermería y convenio con laboratorio en el mismo edificio.

Requisitos: pueden hacer uso todos los funcionarios, tanto del sector activo como pasivo, cotizantes de servicio de Bienestar.

Hogar del Empleado

Descripción: ubicados en Providencia (Región Metropolitana) y Concepción (Región del Bío Bío), se encuentran a disposición de los funcionarios y familiares que vivan en otras provincias y que tengan que concurrir, principalmente por razones de salud, a estas ciudades. Se les proporciona alojamiento con desayuno mientras dure su permanencia.

Requisitos: pueden hacer uso todos los funcionarios, tanto del sector activo como pasivo, cotizantes de Bienestar.

Convenio Unidad Coronaria Móvil

Descripción: convenio de atención médica y rescate de urgencia, descontado por planilla de remuneraciones.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes activos del servicio de Bienestar. Para utilizarlo, debe inscribirse directamente en Unidad Coronaria Móvil.

Convenio Fundación Arturo López Pérez

Descripción: convenio oncológico para la prevención y tratamiento del cáncer, que puede ser descontado por planilla de remuneraciones.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes activos y pasivos del servicio de Bienestar. Para utilizarlo, debe inscribirse directamente en la Fundación Arturo López Pérez.

Convenio HELP

Descripción: convenio de atención médica y rescate de urgencia, descontado por planilla de remuneraciones.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes activos del servicio de Bienestar. Para utilizarlo, debe inscribirse directamente en Help.



Créditos Hipotecarios para Vivienda

Descripción: consiste en la exención del pago por concepto de estudio de título y tasaciones y el establecimiento de una comisión equivalente a un 40% menos del valor que se fije en pizarra o la ofrecida en campañas especiales para los trabajadores o sus cónyuges que accedan a créditos hipotecarios para vivienda de BancoEstado. Asimismo, el trabajador tiene derecho a la menor tasa de interés que ofrezca el Banco.

Requisitos: ser trabajador con contrato vigente con BancoEstado.

Premios Antigüedad

Descripción: consiste en el pago de un porcentaje del sueldo líquido al momento de cumplir determinado número de años de servicio: 20% del sueldo (10 años), 30% (15 años); 50% (20 años); 100% más una medalla de oro (25 años); 100% (30 años); 100% más una medalla de oro (35 años); 100% más una gratificación (40 años).

Beneficio Ayuda Solidaria

Descripción: consiste en la entrega de una ayuda en dinero, sin restitución, en forma directa al cotizante o abonada a su deuda médica que registre en Isapre Fundación, en caso que el afiliado atraviese por una situación económica aflitiva o en casos muy justificados, como son enfermedades catastróficas, siniestros o catástrofes naturales.

Requisitos: pueden optar todos los cotizantes del servicio, que tengan una antigüedad mínima de un año.

Créditos de Consumo

Descripción: durante el periodo de vigencia del contrato colectivo, los trabajadores pueden solicitar una vez un préstamo de hasta \$2.500.000, a una tasa preferencial referida al costo de fondo. Puede ser pagado hasta en 30 cuotas. En otros casos, tiene derecho a una tasa de interés preferente que ofrezca el banco, tanto para el crédito como para las comisiones de prepago.

Requisitos: ser trabajador con contrato vigente con BancoEstado



Jaime Araya Jara, Subgerencia Zona Norte Grande:

"Nos contactamos con el Hogar del Empleado de Providencia y nos recibieron con los brazos abiertos. Acá hemos encontrado una gran familia, donde la preocupación de las funcionarias ha sido fundamental para la recuperación de mi pequeña Isidora".

En la foto, Jaime Araya junto a su hija Isidora.

Isapre Fundación

Los trabajadores activos y pasivos de BancoEstado que lo deseen pueden afiliarse a la Fundación de Salud y Asistencial de los Trabajadores de BancoEstado, compuesta por una isapre y una fundación dedicadas a prestar servicios y beneficios sociales y de salud. Además de precios y planes que no existen en el mercado, los afiliados cuentan con otras ventajas exclusivas como la inamovilidad tarifaria de los planes desde el 2004, mayor cobertura, prestadores de calidad y premio a la fidelidad en la Tercera Edad. Otros beneficios asociados a los planes son:

✓ Bonificación en medicamentos ambulatorios: bonifica un 70% del valor neto del medicamento genérico; y un 30 %, si es de marca. Tiene un tope anual de bonificación.

✓ Atención y bonificación dental: bonificación de un 40 % del valor total de la prestación; costo casi tres veces menor al de otras isapres, por lo que el copago final de nuestros afiliados siempre es menor.

✓ Bonificación en insumos ambulatorios: se bonifican insumos que otras isapres no cubren, como medicamentos e insumos en procedimientos ambulatorios o cirugía menor ambulatoria, medicamentos e insumos utilizados en servicios de urgencia e insumos en exámenes radiológicos (sólo "medio de contraste").

✓ Sistema de ayudas complementarias, catastróficas y dentales: como trabaja coordinadamente con Fundación Asistencial de BancoEstado, los afiliados reciben beneficios exclusivos de ésta.

Familia

Subsidio habitacional

Descripción: consiste en la entrega de ayuda en dinero, por una sola vez, con la ocasión de la adquisición de una vivienda.

Requisitos: debe remitirse una carta solicitud, liquidación de sueldo y copia de la escritura simple y de certificado de inscripción emitido por el conservador de Bienes Raíces, en original o protocolizado ante notario. No podrán invocar este beneficio aquellas que la adquieran mediante leasing, por considerarse como arrendamiento..

Subsidio de matrimonio

Descripción: consiste en la entrega de una ayuda en dinero al que pueden optar todos los cotizantes del servicio que contraigan matrimonio.

Requisitos: se debe remitir una carta de solicitud, acompañada de un certificado de matrimonio emitido por el Registro Civil y copia de la liquidación de sueldo. El plazo de presentación de antecedentes es de 30 días a contar de la fecha de celebración del mismo.

Subsidio de nacimiento

Descripción: consiste en la entrega de una ayuda en dinero para los trabajadores que tengan un hijo.

Requisitos: debe remitirse una carta de solicitud, acompañada de un certificado de nacimiento y copia de la última liquidación de sueldo hasta 30 días después de la fecha de ocurrido el nacimiento.

Sala cuna

Descripción: consiste en el financiamiento de sala cuna para hijos desde los 84 días hasta los 2 años de edad de nuestras trabajadoras. En el caso de trabajadoras de fuera de Santiago, se cancela la matrícula y mensualidad. En el caso de trabajadoras de la capital pueden llevar sin costo a sus hijos a la sala cuna, ubicada en el 4° piso de nuestra casa matriz.

Requisitos: la funcionaria debe redactar una carta de solicitud dirigida al gerente de Bienestar, acompañada del certificado de nacimiento del lactante y la última liquidación de sueldo. Una vez reunidos los antecedentes, que incluyen tres presupuestos de sala cuna, con sus respectivos roles de empadronamiento de la Junji, la trabajadora debe obtener el visto bueno del agente de su oficina, previo envío de la boleta o factura de servicios correspondiente.

Luna de miel

Descripción: los funcionarios que contraen matrimonio pueden hacer uso de una estadía gratuita de hasta 10 días en alguno de los balnearios que posee Bienestar, cancelando únicamente los consumos de extras.

Requisitos: debe solicitarse en un plazo máximo de 30 días después de efectuada la boda. Se debe enviar una carta dirigida al gerente de Bienestar, adjuntando certificado de matrimonio, liquidación de sueldo y solicitud de reserva del balneario.

Beneficio juguetes de navidad

Descripción: con motivo de esta fiesta, BancoEstado regala un juguete a cada hijo de sus trabajadores, cuyas edades fluctúen entre recién nacidos y los 10 años 11 meses 29 días de edad cumplidos al 31 de diciembre.

Requisitos: pueden optar a este beneficio los funcionarios que sean cotizantes del servicio que hayan ingresado a la institución hasta el 31 de agosto de cada año. Para obtener el beneficio, se debe remitir a la Gerencia de Bienestar la solicitud correspondiente.

Jardín infantil

Descripción: consiste en el financiamiento parcial o total del costo del jardín infantil para hijos de funcionarias, cuyas edades fluctúen entre los 2 y 5 años. En el caso de trabajadoras de fuera de Santiago, se paga un monto que asciende a \$92.000 mensuales. En el caso de trabajadoras de la Región Metropolitana llevar sin costo a sus hijos a Jardín Infantil Colón, ubicado en la comuna de Las Condes.

Requisitos: ser funcionaria cotizantes del servicio de Bienestar con contrato indefinido. Tener al hijo matriculado en algún jardín infantil y presentar certificado de nacimiento de él o los menores. Además, mensualmente se debe enviar una carta-formulario, adjuntando la boleta o factura correspondiente. Esta carta-formulario debe ser firmada por el agente o supervisor que, a su vez, actúa de ministro de fe de los antecedentes que ahí se incluyen. Una vez al año se debe entregar certificado de nacimiento.



María Eugenia Carvallo, Gerencia de Apoyo Logístico

"La primera vez que dejé a mi hijo en la Sala Cuna del Banco iba con mucha pena. Pero al llegar, las tías lo recibieron como si lo hubieran conocido de toda la vida, con una cordialidad, cariño y respeto, que me dio la confianza de volver a trabajar tranquila porque sabes que tu hijo queda en las mejores manos"

En la foto, los cinco hijos de María Eugenia, todos asistieron a la sala cuna de BancoEstado.



Subsidio por defunción

Descripción: consiste en la entrega de una ayuda en dinero al que pueden optar todos los cotizantes del servicio, tanto activos como pasivos, además de su grupo familiar directo (padre, madre, cónyuge e hijos).

Requisitos: para obtenerlo se debe remitir una carta de solicitud, acompañada de un certificado de defunción, copia de la última liquidación de sueldo y copia de los gastos funerarios.

Programa de Calidad de Vida de BancoEstado

El área de Calidad de Vida de la Gerencia de Recursos Humanos ha desarrollado un programa que reúne diversas iniciativas que buscan promover conciencia, dar consejos y entregar las herramientas necesarias para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Existen diversas instancias, tanto en el ámbito laboral, legal, personal y de salud. Acá les mostramos algunos de los programas disponibles.

Asesoría legal gratuita

Qué es: programa destinado a la orientación del trabajador en temas legales. Dado que se basa en la resolución de consultas vía telefónica o web, a través del prestador LegalChile, no implica desplazamientos o pérdidas importantes de tiempo. El servicio es gratuito e ilimitado y aborda las siguientes materias:

- Derecho de Familia: adopción, pensión de alimentos, autorizaciones judiciales, regímenes matrimoniales, conflictos matrimoniales y divorcio.
- Contratos de compraventa, arrendamiento, transacción, prestación de servicios, mandatos o poderes, garantías y cualquier otro documento.
- Otras Materias Legales: daños en choque, ley de protección al consumidor, edificio y copropiedad inmobiliaria, cobranzas, rectificación de partida, cambio de nombre, derechos constitucionales y conflictos vecinales.

En caso de necesitar asesoría legal en temas de herencia, pueden acceder a orientación y tramitación de posesión efectiva del trabajador, sus padres y suegros.

Quién puede acceder: Todos los trabajadores de BancoEstado.

Cómo acceder: contactarse directamente con LegalChile en www.legalchile.cl o al (02) 787 4000 o 600-600 1616 las 24 horas del día.

Programa "Aprendiendo a estar mejor"

Qué es: programa de acompañamiento psicológico individual, orientado a los trabajadores de las zonas más afectadas por el terremoto. Utiliza la modalidad de terapia en crisis abreviada, para afrontar sintomatología de post trauma. Incluye un número máximo de seis sesiones psicológicas, a razón de una semanal.

Quién puede acceder: es un programa voluntario dirigido sólo a trabajadores de las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Biobío, afiliados a Isapre Fundación, Fonasa u otras isapres. Los trabajadores pueden incorporarse en forma voluntaria hasta el 30 de junio de 2010.

Cómo acceder: contactar a Ana María Díaz, coordinadora de salud ocupacional del área de Calidad de Vida al teléfono 9703944 o al mail adiaz@bancoestado.cl. Posteriormente, debe informar a su jefatura directa y los días y horario que se le asignó para obtener el permiso correspondiente.



Programa "800 Doctor"

Qué es: su objetivo es entregar una guía, orientación y consejo telefónico en forma gratuita e ilimitada sobre enfermedades, malestares, síntomas, imprevistos de salud, uso, dosis e interacción de medicamentos, seguimiento de enfermedades crónicas, urgencias médicas y primeros auxilios. Orientación respecto a materias propias del embarazo, puerperio y enfermedades del recién nacido, guía y orientación respecto del seguimiento de dietas alimenticias. Acciones de auto-cuidado y cualquier otra duda en salud.

Quién puede acceder: todos los trabajadores de BancoEstado, así como su grupo familiar (todas las personas que viven bajo un mismo techo). El centro de atención opera las 24 horas del día y 365 días del año, a través de líneas telefónicas gratuitas, desde cualquier teléfono, en cualquier punto del país.

Cómo acceder: desde red fija, marcando el 800-362867 ó 800-363400. Desde celulares, marcar 02-3921800.

Tú votas

Cuáles beneficios de BancoEstado valoras más

- Beneficios de salud
- Aquellos que promueven una vida sana
- Los balnearios
- Beneficios familiares

Ingres a compromiso.mibancoestado.cl y vota.

La calidad de vida en nuestras filiales

Cada una de las filiales de BancoEstado cuenta con diversos programas y beneficios que apuntan a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. A continuación una muestra.



Administradora General de Fondos (AGF, Fondos Mutuos)

Los trabajadores de esta filial que deseen estudiar cuentan con una beca en la que la filial cancela la mitad del costo de los estudios de carreras técnicas o profesionales afines a las labores que desempeñen. "Este beneficio está orientado a potenciar el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores, que se hayan destacado por su contribución a la AGF en sus funciones asignadas y en el estilo de ejecutarlas", relata Mauricio Jorquera, jefe de Recursos Humanos y Administración de AGF.

Asimismo, se les otorga la oportunidad de perfeccionamiento en carreras técnicas de nivel superior a los trabajadores que se encuentren en el tramo del 100% franquicia Sence, a través del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

Por otra parte, para los que deseen financiar la compra de una vivienda, la empresa otorga, por una sola vez, financiamiento de los gastos operacionales incurridos en la compra, además de un bono adicional por concepto de primera vivienda.

BancoEstado Corredores de Bolsa

"Quienes forman parte de nuestra empresa cuentan con una nutrida lista de beneficios económicos, sociales, educacionales, de salud y familiares", comenta el gerente de Planificación y Control de BancoEstado Corredores de Bolsa, Manuel Rivera.

Por ejemplo, tanto quienes se casan como los trabajadores que tienen un hijo reciben un bono. También entregamos un subsidio en caso de fallecimiento de un familiar directo y para la compra de la primera vivienda.

La educación es fundamental para el área de recursos humanos de la filial. Por ello, tiene a disposición de los trabajadores una Beca de Financiamiento Compartido que cubre en un 60% los estudios de funcionarios con más de dos años de antigüedad y que postulen a este beneficio. Al mismo tiempo, los trabajadores y sus hijos que obtengan un título de estudios de alguna universidad o instituto profesional, reconocido por el Ministerio de Educación, reciben un bono. Además, se entrega un beneficio para hijos de entre 2 y 24 años que se encuentren estudiando y a los mejores puntajes PSU.

Por otra parte, en el marco del mejoramiento de la calidad de vida de las madres que regresen de su posnatal, éstas cuentan con flexibilidad horaria, con el objetivo de que puedan dedicar mayor tiempo a su hijo recién nacido.



BancoEstado Probanc

En su preocupación por la salud y protección de sus trabajadores y familias, esta filial ha contratado un seguro de vida a favor de sus trabajadores; financiado en un 100% por la empresa. Además, les brinda la oportunidad de incorporarse a un seguro complementario de salud, el cual es financiado en un 50% por la empresa y que bonifica en un porcentaje, la diferencia no cubierta por el plan de salud del trabajador. En otro ámbito, nuestra filial cuenta con un Bono de Escolaridad por cada hijo mayor a 2 años, que se encuentre cursando algún nivel de la educación formal. Para fomentar la vida saludable, se entrega un bono mensual para cada trabajador que esté inscrito en un gimnasio, estadio o recinto deportivo. Además, se entrega un aguinaldo en Navidad y otro en Fiestas Patrias y los trabajadores cuentan con días administrativos para ser usados de acuerdo a situaciones personales.

"En BancoEstado Probanc estamos seguros que para cumplir nuestros objetivos con éxito, es importante el compromiso de todos y cada uno de nuestros trabajadores, y además el compromiso mutuo que la empresa establece con la calidad de vida de éstos y su grupo familiar", comenta Tania Ureta, encargada de Personas de esta filial.



BancoEstado Corredores de Seguros

Esta filial ideó un novedoso programa denominado Tiempo Seguro, con el propósito de apoyar a los trabajadores en la conciliación de su vida laboral y personal. “Consiste en la oferta de una serie de permisos a lo largo del año, a los que los trabajadores pueden optar sin mediar merma en sus remuneraciones ni días de vacaciones”, señala María Soledad Sánchez, gerente de Personas de Corredores de Seguros.

Los permisos asociados al beneficio son los siguientes: matrimonio, fallecimiento, asuntos particulares, enfermedad grave de hijos y enfermedad de padres de trabajadores solteros. Además, se suman días de permiso para cambio de casa, por nacimiento de hijo (adicionales al permiso legal), especial de estudios y cumpleaños. Incluso, se consideran permisos para asistir a reuniones de apoderados y por enfermedad del trabajador sin licencia médica.

La antigüedad también suma. Cada cinco años, el trabajador cuenta con tres días para disponer de ellos.

BancoEstado Microempresas (Beme)

El gerente de Personas de nuestra filial orientada al segmento microempresarios, Rodrigo Rojas, destaca que están permanentemente preocupados de aportar a la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. “Es por esto que buscamos que tanto la cantidad y, sobre todo, calidad de los beneficios que otorgamos, sean un aporte a la satisfacción integral de quienes conforman nuestra empresa”.

Actualmente, cuentan con tres grandes categorías para ello: programas, beneficios y convenios.

Uno de los beneficios destacados con que cuentan es el denominado “Banco de Horas”, en el que los trabajadores tienen disponibles 32 horas al año, que pueden distribuir como mejor estimen conveniente y de acuerdo con sus jefaturas.

También existe flexibilidad horaria para madres y padres que se reincorporan a su trabajo luego del posnatal y permiso con goce de sueldo por enfermedad grave de un hijo, cónyuge o padres.

Asimismo, Beme da día libre por cumpleaños del trabajador o dos medias jornadas para que celebre y comparta con sus seres queridos. Además, otorga días libres a los trabajadores que enfrenten situaciones especiales como fallecimiento de un familiar directo, casamiento, cambio de casa y por razones de estudios.



BancoEstado Cobranzas (Beco)

Beco cuenta con un Programa de Calidad de Vida con beneficios y convenios pensados en satisfacer las necesidades de los trabajadores y cubrir diversos ámbitos de sus vidas. Considera la difusión de prácticas saludables, a través de charlas de nutrición y desarrollo personal, actividades físicas como gimnasia de pausa o masaje en silla en los puestos de trabajo y jornadas en las que se invita a participar a la familia. El lanzamiento del programa a nivel nacional reunió a las personas en torno a un “Break Saludable”, en el que se encontraban dispuestos en una mesa yogurt, fruta picada, jugos naturales y un sándwich en pan integral, mientras participaban de una charla dirigida por un profesor de educación física y una nutricionista. Actividades similares se repetirán a lo largo del año.

“Nos interesa que las personas dispongan de tiempo para sus temas personales; es por eso que Beco da la tarde libre el día del cumpleaños, además de tres días en el año para que la persona pueda hacer uso de ellos cuando lo requiera. Además, cuenta con una jornada reducida de 40 horas semanales” señala María Pilar Spinetto, subgerente de Gestión de Personas de nuestra filial de cobranzas.

En el plano de la educación, la filial apoya a través de un programa de becas a los trabajadores que están interesados en estudiar mediante un cofinanciamiento del 80% con un tope de 525 UF semestrales.



BancoEstado Contacto 24 Horas (Lota)

BancoEstado Contacto 24 Horas (Lota) tiene más de 500 trabajadores, de los cuales el 90% mantiene sistemas de turnos y contacto directo con los clientes, función que es bastante exigente durante su jornada de trabajo. “Es por esta razón que la empresa ha visualizado desde sus inicios, la necesidad de crear instancias, permisos y beneficios que aporten a la calidad de vida de los trabajadores más allá de lo laboral”, indica Alfredo Cabrera, subgerente de RR.HH.

Por lo mismo, entre los beneficios que otorga se facilita el desarrollo de espacios extralaborales como talleres y grupos deportivos, además de un continuo programa de apoyo y consejos sobre la importancia de la vida sana. También, la empresa cuenta con una asistente social de tiempo completo que gestiona la ayuda de los trabajadores que la requieran en distintas situaciones.

Por otra parte, junto con variados bonos, Contacto 24 Horas cuenta con un Fondo Solidario, beneficio que ha adquirido gran relevancia en la actualidad dadas las consecuencias y efectos negativos del terremoto.



ServiEstado

En ServiEstado, la calidad de vida laboral es algo fundamental. Así lo expresa la jefa de Gestión Personas y Sucursales, Jacqueline Teuche, al referirse a los beneficios que la filial entrega a sus trabajadores.

Quienes forman parte de ServiEstado cuentan con un seguro de vida y un completo proceso de inducción y capacitación, de manera que su ingreso a la empresa sea una etapa de aprendizaje enriquecedor. Asimismo, los trabajadores reciben bonos de Navidad, de Fiestas Patrias, de desempeño y de escolaridad. Se entrega un bono a cada trabajador o trabajadora que curse estudios superiores en carreras técnicas o profesionales.

La familia es uno de los focos principales de la filial, de ahí que se entregue un regalo de Navidad a cada hijo de los colaboradores de hasta 12 años y un bono de vacaciones.

Para efectuar trámites o para situaciones personales, existe un beneficio de días administrativos y permisos especiales.



CajaVecina

En CajaVecina la preocupación por la salud y bienestar de sus trabajadores es fundamental, tanto en su desarrollo laboral como en el aspecto familiar. Por esto es que dentro de los beneficios que se entregan, destacan los relacionados con el cuidado de la salud.

Un ejemplo de ello, es el beneficio de seguro complementario de vida y salud que tienen todos los trabajadores de la filial CajaVecina una vez que ingresan con contrato a la empresa. Este seguro reembolsa una parte importante del monto que cancela el usuario en atención de salud y que estén afiliados a Fonasa o a cualquier isapre. Acá, las personas sólo pagan una mínima parte del seguro ya que el restante es cubierto por la empresa. Además, los funcionarios pueden incluir en este convenio a su familia directa.

“La salud de nuestros trabajadores y sus familias es esencial para nosotros. De ahí que nuestros esfuerzos estén enfocados en promover beneficios que apunten a mejorar la calidad de vida”, indica la encargada de RR.HH., Cynthia Silva.

Otro de los beneficios que entrega la filial es el pago de los primeros tres días de cada licencia médica que presente el trabajador, puesto que éstos no los pagan ni Fonasa ni las isapres.





Sindicato BancoEstado tiene nueva directiva

Tras una elección que convocó a 7.605 trabajadores, lo que equivale a aproximadamente un 90% de participación del total de Putre a Puerto Porvenir, fueron once dirigentes que encabezarán la Directiva Nacional durante el período 2010-2012.

En tanto, los comités se conformaron de la siguiente manera: en Bienestar, Luis Destéfani, José Villarroel e Ivonne Danovaro (suplente). En el comité Fundación e Isapre, José Villarroel, Iván Ibáñez e Hipólito Palavicino (suplente). Mientras que Marco Beas, Hipólito Palavicino, Ivonne Danovaro y Héctor Marín (suplente) conforman el comité Bipartito de Capacitación.

La Directiva quedó compuesta de la siguiente manera:

Jorge Fuentealba D.	Presidente
Alejandro Mery B.	Vicepresidente
Marco Beas D.	Secretario General
Luis Destéfani S.	Tesorero Nacional
Ivonne Signé R.	Secretaría General Adjunta
Hipólito Palavicino R.	Tesorero Nacional Adjunto
Juan Maluenda S.	Secretario de Dsrlllo. y Capacitación Sindical
Ivonne Danovaro H.	Directora
José Villarroel V.	Director
Iván Ibáñez B.	Director
Héctor Marín L.	Director

BancoEstado pagó más de 645 mil "bonos marzo"

Más de 645 mil "bonos marzo" fueron cobrados durante las semanas en que se realizó el proceso de pago dispuesto por el Gobierno. Para ello, BancoEstado realizó acciones para otorgar el mejor servicio a quienes concurrieran a cobrar el dinero, además de disponer la apertura en fin de Semana Santa y domingos de cinco de sus oficinas de ServiEstado. De este modo, quienes no alcanzaron a cobrar el dinero en la fecha estipulada por calendario, pudieron hacerlo en esos días festivos.

BancoEstado e Isapre Fundación brindan acompañamiento psicológico a personas damnificadas por el terremoto

El programa "Aprendiendo a estar mejor" otorga asistencia emocional a los funcionarios de BancoEstado que requieran ayuda para superar cuadros de estrés y/o angustia, generados a partir del terremoto que afectó a la zona centro sur del país. Gracias a un convenio entre CETEP (sociedad profesional médica) y la Isapre Fundación, estas sesiones no tendrán ningún costo para los trabajadores.

La primera etapa contempló sesiones grupales, las que permitieron detectar qué casos requerían de asistencia personalizada. Como parte de la segunda etapa, se dio inicio al período de atención psicológica individual, dirigida a trabajadores de la empresa que necesitasen apoyo y contención emocional post terremoto en las regiones del Maule y del Biobío, las más afectadas por el sismo.



BancoEstado recibe US\$58 millones de parte de MetLife por participación accionaria en BancoEstado Corredores de Seguros

US\$58 millones, correspondientes a la segunda cuota por concepto de su participación accionaria en la Corredora de Seguros, filial de nuestra institución, entregó MetLife Chile Inversiones Limitada, filial de MetLife Inc., a BancoEstado, reafirmando el éxito de la alianza estratégica establecida hace casi 6 años.

Esto se suma al pago de US\$30 millones efectuado por MetLife al acordarse la alianza estratégica en el mes de noviembre del año 2004, cuya finalidad

ha sido masificar los seguros y llegar con protección a los sectores más vulnerables socialmente. Esta alianza cuenta hoy con más de 1.800.000 clientes logrando cubrir a los sectores de menores recursos, ofreciéndoles soluciones de protección que antes no se encontraban a su alcance.

En la actualidad, BancoEstado Corredores de Seguros S.A., filial de BancoEstado, es la primera corredora de seguros del sistema financiero en cuanto al número de seguros intermediados, con más de 4.000.000 de pólizas vendidas.

"La entidad y sus trabajadores se encuentran muy conformes de haber colaborado con esta acción que va en beneficio directo de las personas y con los resultados obtenidos en el proceso, pues la gente pudo realizar el trámite en forma expedita y fue atendida con calidad, rapidez y eficiencia", destacó Humberto Gómez, gerente de Operaciones Sucursales de BancoEstado.

Nace un nuevo medio interno: BETV

En BancoEstado contamos con un nuevo canal de comunicación interno: BETV, una plataforma que permite revisar videos y al que se puede acceder a través del Home de la Intranet y la Plataforma Colaborativa MiBancoEstado.

Desarrollado por la gerencia de Comunicaciones, BETV está disponible desde fines de marzo e incluye videos corporativos, relacionados con campañas internas, hitos relevantes para el Banco, temas relacionados con Responsabilidad Social Empresarial, apariciones en prensa y nuestras filiales. Los videos se van actualizando periódicamente.

Invitamos a todos los trabajadores a ingresar a BETV, a través del home de la Intranet.



BancoEstado entrega el mayor pago de impuestos en su historia

Más de US\$400 millones fue la contribución al Fisco que BancoEstado entregó a la Tesorería General de la República realizada durante el año tributario 2010.

La cifra, fue altamente significativa, no sólo por ser la más alta de su historia, sino también por el momento que vive el país y por tratarse del resultado de un arduo y comprometido trabajo de todos los trabajadores del Banco.

La entrega la realizaron en nombre del banco los gerentes Marcos Gaínza, de Contabilidad y Gestión y Emiliano Figueroa, de División Empresas e Instituciones. Ambos llegaron hasta las oficinas de la Tesorería General de la República, Pamela Cuzmar, para hacer entrega simbólica del aporte.

Como empresa pública, BancoEstado año a año realiza una tributación distinta desglosada en un impuesto de primera categoría (tasa 17%); un impuesto único de primera categoría (tasa 17%); y un impuesto adicional D.L. 2398 (tasa 40%). "Gracias a los buenos resultados comerciales obtenidos en 2009, en esta ocasión el aporte a las arcas fiscales ascendió a los 424 millones de dólares, el monto más grande entregado por nuestra institución en su historia. Estamos muy satisfechos por este resultado que demuestra el esfuerzo desplegado por todos los trabajadores para cumplir y superar las metas que nos impusimos", expresó Emiliano Figueroa.

Gira de "Cine Solidario BancoEstado" por localidades afectadas por terremoto

Trabajadores voluntarios apoyaron funciones de cine chileno solidario

Como parte del compromiso y preocupación de BancoEstado por apoyar a los chilenos afectados por la catástrofe natural que asoló al país el 27 de febrero, se realizó la gira de "Cine Solidario BancoEstado", en la que más de 2.000 personas de localidades interiores y costeras de las regiones del Maule, Biobío y La Araucanía, disfrutaron de los premiados y taquilleros filmes "31 Minutos, La Película" y "La Nana", exhibidos en forma gratuita.

La actividad contó con el apoyo de decenas de trabajadores que de forma voluntaria destinaron su tiempo y entusiasmo para brindar un grato momento a las personas de las localidades afectadas.

"El compromiso de BancoEstado es acompañar a los chilenos en los buenos y malos momentos. Nuestra presencia en todo el país nos ha permitido conocer en la voz de nuestros propios trabajadores y clientes la experiencia vivida. Por eso queremos brindar este espacio de distracción y esparcimiento", señala Luis Abad, subgerente regional del Maule.

El ciclo de presentaciones incluyó un total de 11 localidades –Villa Prat, Arauco, Lumaco, Coronel, San Pedro de la Paz, Penco, Laraquete, Curanipe, Chanco, Angol y Parral–, todas ellas con un alto índice de población afectada y viviendas destruidas.

BancoEstado y el cine chileno

Desde 2004, BancoEstado ha apoyado el desarrollo de la industria cinematográfica nacional. La primera experiencia de acercamiento al cine chileno fue "Machuca", la tercera película más taquillera en la historia de la cinematografía chilena y, desde entonces, BancoEstado ha colaborado en el financiamiento de cerca de 50 proyectos, entre los que resaltan Mirageman, Tony Manero, Grado 3, 31 Minutos, la Película y La Nana.



La gira fue recibida con gran entusiasmo en todas las localidades.



Paola Quidel, Karen Bustos, Mauricio Valdebenito (agente), Natacha Rojano, Sergio Carreño, Evelyn Valenzuela, Carlos Inzunza y Jaime Contreras. Todos voluntarios de la sucursal Angol.



Los niños fueron los que más disfrutaron.



Ángela Araneda, Loreto Novara (agente), Juan Calzadilla, Raúl Córdoba y Walter Castro. Todos de la sucursal Penco.



La historia de nuestros beneficios

La larga y nutrida lista de beneficios con que BancoEstado cuenta hoy ha sido forjada a lo largo de los años, acumulándose para mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores y dando pie a historias que se remontan a la época de la Caja Nacional de Ahorros.

Con las ideas de imaginativos dirigentes y ejecutivos, preocupados por la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, se fue construyendo esta historia.

Importantes beneficios logrados por los empleados de la Caja Nacional de Ahorros a través de inolvidables jornadas gremiales, que llevaron a los empleados de esta institución a estar a la vanguardia, en cuanto a remuneraciones se refiere, con similares gremios del país.

De esta forma, las verdaderas "conquistas sociales" –como eran consideradas en ese entonces– alcanzadas por la Caja Nacional de Ahorros fueron de alguna manera, el piso que permitió nuevos logros para los trabajadores del Banco del Estado de Chile.



Balneario el Morro

En 1953, se creó formalmente el Banco y, en ese entonces, los empleados de la Caja Nacional de Ahorros ya contaban con beneficios anexos, tales como la posibilidad de disfrutar de los balnearios creados por Luis Barros Borgoño, presidente de dicha caja. Con la fusión, las autoridades de la época homologaron los sueldos y beneficios de los funcionarios de la naciente institución, jugando un rol muy importante los miembros de los sindicatos de la Caja de Crédito Hipotecario, Caja Agraria e Instituto de Crédito Industrial.

Posteriormente, entre los años 1964 y 1973, los trabajadores adquirieron nuevos beneficios: una asignación de vivienda, un bono de abarrotes, una asignación de jefatura ascendente al 33% del sueldo, una de las más altas asignaciones familiares que cancelaba nuestra Caja de Previsión y la adquisición de viviendas mediante la libreta de ahorros, entre otros.

En 1980, al transformarse la Confederación Nacional de Empleados de Banco del Estado de Chile (Conebech) en el actual sindicato, los empleados pudieron realizar su primera negociación colectiva, herramienta que si bien estaba considerada en el Código del Trabajo de

1931 (Art. 17ª.24) no era utilizada en ese entonces. Sin duda, los beneficios alcanzados por nuestro Banco a través de los años han sido bastante y muy completos, si se comparan con los de otras instituciones del país tanto públicas como privadas. Quizás ésta sea una de las razones por la que una de las instituciones con mayor prestigio internacional en la evaluación de ambientes de trabajo, Great Place to Work Institute, nos ha distinguido como una de las mejores empresas para trabajar en Chile.

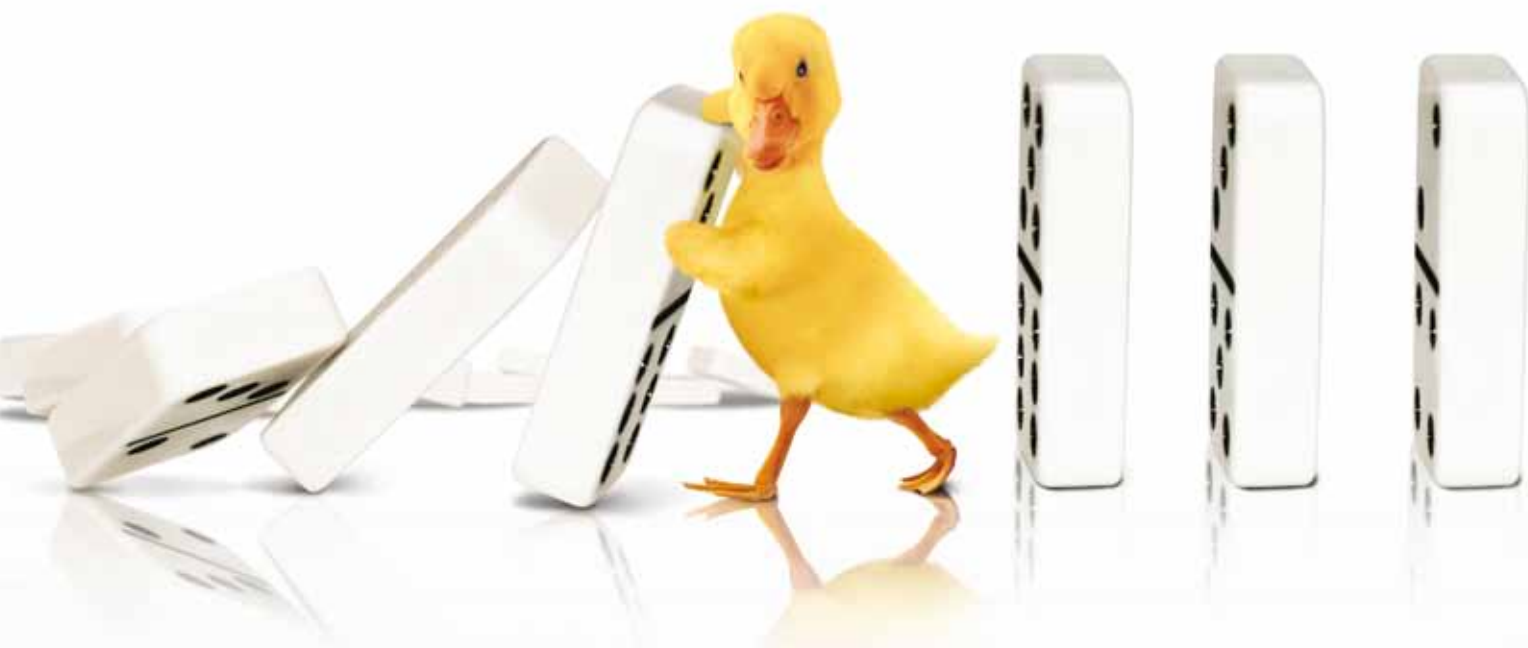
Este reconocimiento nos enorgullece y reafirma lo que históricamente ha sido nuestra empresa: un banco preocupado permanentemente por el bienestar hacia sus trabajadores y familias.



Tú reporteas

Ingresa a compromiso.mibancoestado.cl y cuéntanos qué anécdota o historia del banco te gustaría ver en esta sección.

la **pieza** que
esperabas para volver a
levantarte



CRÉDITO PARA
PEQUEÑAS EMPRESAS

Para clientes o no clientes BancoEstado

- Hasta **10 años plazo**
- Hasta **12 meses** para pagar la **primera cuota**
- Con la **Garantía de Fogape y Fogain**

Si tu Pequeña Empresa fue afectada por el terremoto y se encuentra entre la **V y la IX Región**, solicita:

Tu cobertura CORFO para CRÉDITO DE RECONSTRUCCIÓN

- Garantía de hasta **80%** para **financiamiento de capital de trabajo**, inversiones o refinanciamiento de deudas bancarias y de proveedores
- Hasta **12 años plazo**
- Hasta **12 meses** para pagar la **primera cuota**

600 320 1000
www.bancoestado.cl



BancoEstado[®]
PEQUEÑAS EMPRESAS

Infórmate de las condiciones y requisitos específicos de este financiamiento, disponibles para Pequeñas Empresas hasta agotar stock. Infórmate sobre la garantía estatal de los depósitos en tu banco o en www.sbif.cl