



# Entérate

Abril 2018 / No.17.

## **Regreso del líder**

DE LA REVOLUCIÓN BOLIVARIANA

## Entérate

es una publicación interna  
producida por la Gerencia  
General de Comunicaciones  
y Asuntos Públicos  
del Banco del Tesoro.

### Coordinación Editorial:

Yelitza Vásquez  
Nirman García

### Redacción:

Maiquin Rojas  
Andrea Quintana  
Jean Carlos Quiñones  
Amarlin Silva

### Diseño y Diagramación:

Richard Jaspe  
Andrea Miranda  
Reinaldo Acosta

### Fotografía:

Jean Carlos Quiñones  
Alejandro Riera

4

Caras.

8

Centro de Atención Telefónica BT,  
al servicio de nuestros usuarios.

10

11 DE ABRIL DE 2002

El valor de los humildes que derrocó el Golpe de Estado.

16

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

reivindicó el derecho al Seguro Social de trabajadores incapacitados.

20

OSNAR RAMÍREZ

“Mantenemos proyectos de envergadura  
que se materializarán a mediano plazo”.

22

Banco del Tesoro

RENTABILIDAD FINANCIERA, con fuerza social.

24

Unidad de Cumplimiento,  
blinda al BT en el 2018.

## Pueblo venezolano

# HÉROE DEL 13 DE ABRIL

Este 11 de abril se conmemoran 16 años del Golpe de Estado, donde sectores de la derecha quebrantaron el hilo constitucional al perpetuar la salida del presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Hugo Chávez Frías.

El escenario que sirvió de revés para la oligarquía criolla, contribuyó para que quedara al descubierto el tipo de oposición representada en las cúpulas empresariales, medios de comunicación social, sindicales y apoyada por un pequeño sector militar que originaron caos, terror en la capital al fragmentar la democracia por 48 horas y secuestrar al Jefe de Estado.

Los grupos que protagonizaron el atentado, derogaron la Constitución del 99, cambiaron el nombre de República Bolivariana de Venezuela, destituyeron a los representantes de los poderes públicos y desataron una terrible represión social contra los leales al mandatario barinés.

Ante ese panorama, el poder popular se volcó a las calles exigiendo el retorno del dignatario, sin embargo fue a las 2:50 de la madrugada del 14 de abril, en el helipuerto del Palacio de Miraflores que aterrizó un helicóptero Súper Puma en el cual retornaba Hugo Chávez. Las personas apostadas en el lugar ondeaban banderas de Venezuela, pancartas, afiches, todos con emoción, y con un mismo grito: “Volvió, volvió, volvió”.

# CARAS

Por: Maiquin Rojas.

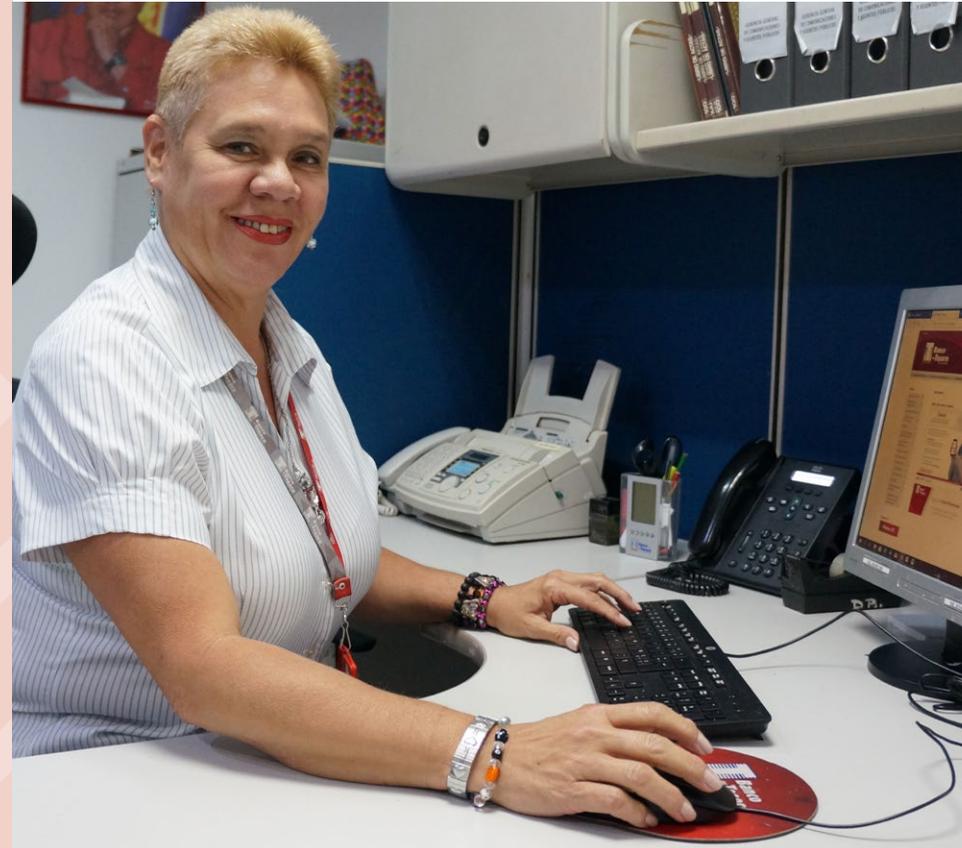
Inspirados en su labor desempeñada y lo que ha significado su paso por las filas del Banco del Tesoro C.A (BT), algunos trabajadores de esta institución relataron brevemente como ha sido su experiencia.

## MARIANELA FIGUEROA

Fisioterapeuta.  
Gerencia General de Talento Humano.



“El Banco del Tesoro ha sido durante tantos años un camino de formación y compromiso, pues me ayudó a forjar mi criterio en lo laboral, puedo decir que mis compañeros de trabajo se convirtieron en grandes amistades que aún conservo, además que la institución se convirtió en proveedor de experiencias y aprendizajes que marcaron un precedente en mí”.



## FLORANGEL OCHOA

Secretaria Ejecutiva II.  
Gerencia General de Talento Humano.

“Me siento realizada con mi trabajo, me gusta hacer lo que hago; mi meta es seguir creciendo en todos los ámbitos, tener más desafíos, lograr cosas nuevas y llegar más lejos. Gracias a Dios, mi capacidad de comunicación e iniciativa ha generado confianza y nivel de satisfacción en los trabajadores (me lo han hecho saber)”.



## LUIS CÉSAR BRAZ

Cajero Ppal. oficina Amazonas.  
Gerencia General de Oficinas Bancarias.

“Es muy gratificante pertenecer al Banco del Tesoro, porque nos brinda la oportunidad de crecer en lo personal, laboral y social con los diversos programas de ayudas dirigidos a la gran masa laboral, de esta manera se deja ver el fruto de la reciprocidad convertida en el trabajo”.

### ÓSCAR FUENTES

Promotor oficina Puerto Ordaz.  
Gerencia General de Oficinas Bancarias.

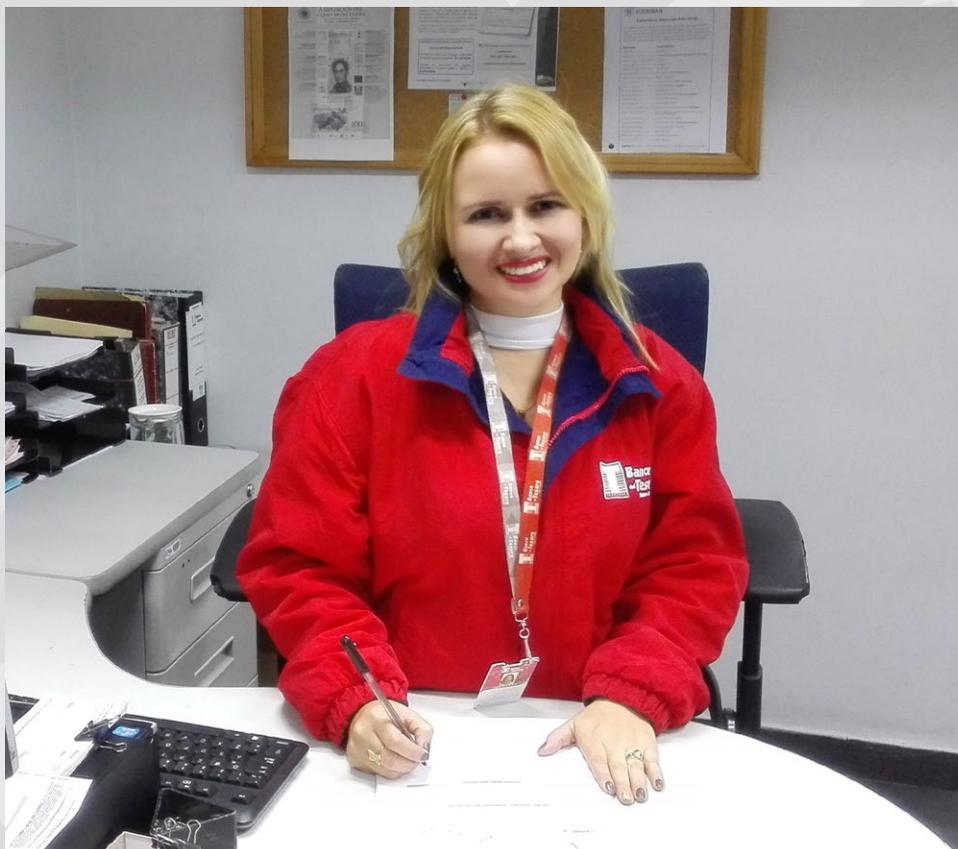
“Es una experiencia única, puesto que me dio la oportunidad de conocer lo que es una entidad bancaria que me llenó de conocimientos para implementarlos no sólo en el trabajo sino también en la vida diaria”.



### ANA CONTRERAS

Supervisora oficina Mérida.  
Gerencia General de Oficinas Bancarias.

“El Banco del Tesoro C.A. me ha permitido tener un auge personal y profesional a lo largo de estos 10 años: cuento con estabilidad familiar y laboral, gracias a todos los beneficios que ofrece esta gran Institución, donde se dignifica la calidad humana de todos los trabajadores, estoy muy agradecida, seguiré comprometida aquí dando lo mejor de mí”.



Rif: G-20005187-6

# Tesoro PagoMóvil

La nueva aplicación virtual para teléfonos inteligentes que le permite realizar pagos hasta Bs. 3.000.000,00 entre personas naturales.



### El servicio ofrece:

- Disponibilidad inmediata de fondos.
- Consulta de operaciones realizadas.

Disfrute al máximo de los servicios que le ofrece el Banco del Tesoro.

Descárguela a través de **Tesoro en Línea**.

Para mayor información visite nuestra página web: [www.bt.gob.ve](http://www.bt.gob.ve)



@bcodeltesoro

Banco del Tesoro Oficial

bcodeltesoro

Banco del Tesoro

[www.bt.gob.ve](http://www.bt.gob.ve)

0800BTESORO

# CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA BT

al servicio de nuestros usuarios

Por: Andrea Quintana.

Atendemos las solicitudes, brindamos información de las operaciones y consultas desde una llamada.

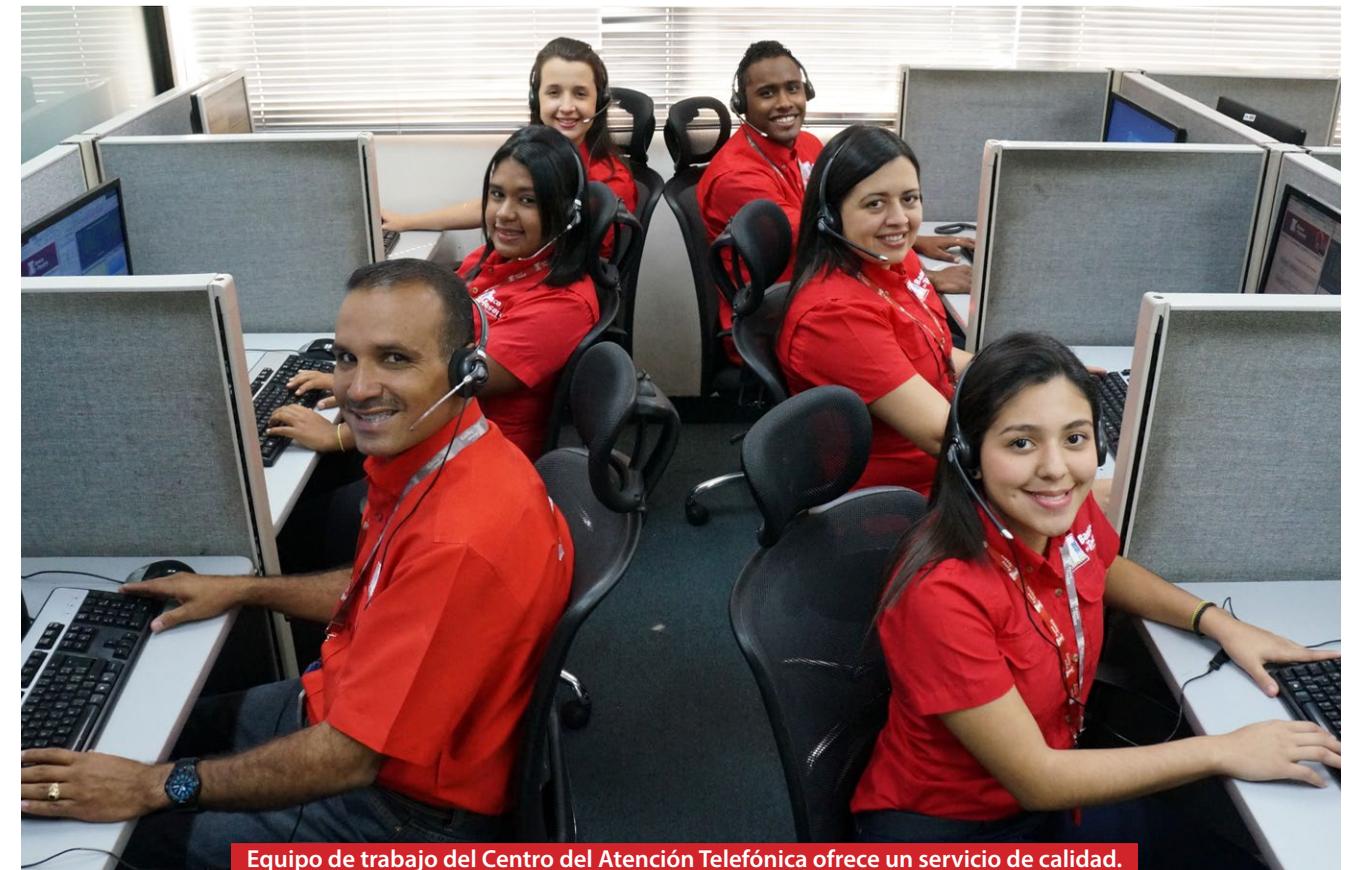
El Banco del Tesoro, C. A. Banco Universal, dispone del Centro de Atención Telefónica (CAT), las 24 horas del día, los 365 días del año, con el objetivo de ofrecer más comodidad y conveniencia a nuestros usuarios para realizar sus operaciones y consultas.

Esta coordinación adscrita a la Gerencia General de Soporte de Operaciones Bancarias, está integrada por un talento humano altamente calificado, abocado a brindar calidad de servicio, a través de las líneas telefónicas 0800(BTESORO) 2837676 y 0800(BANCA00) 2262200.

Entre los retos de la unidad para el 2018 se encuentran:

- Ampliar a 150 los canales de respuesta de voz interactiva (IVR) para minimizar los tiempos de espera por parte de los clientes.
- Dar a conocer el proceso de autogestión para recuperación de usuario y/o contraseña a través de Internet Banking, que permitirá ahorrar tiempo y descongestionar la red de oficinas bancarias.
- Redistribuir el personal de la noche en los turnos de mayor demanda de servicios, con el propósito de minimizar los gastos de horas extras y bonos nocturnos a la institución.
- Restructurar el horario de entrada y salida para el personal de la Coordinación de Atención Telefónica (CAT).
- Dar ingreso a las cuatro vacantes.

De esta manera, el Centro de Atención Telefónica de la institución ofrece a sus usuarios comodidad y mayor accesibilidad para sus operaciones bancarias, que puede repercutir considerablemente en el crecimiento de la cartera de clientes pasiva y activa del Banco del Tesoro.



Equipo de trabajo del Centro de Atención Telefónica ofrece un servicio de calidad.



César Gil, coordinador del Centro de Atención Telefónica, asesora a sus trabajadores sobre las incidencias de los clientes

# 11 DE ABRIL DE 2002

El valor de los humildes  
que derrocó el Golpe de Estado

“Es necesario abonar, con el mejor fertilizante, la memoria; porque, allí siguen el Imperio, la burguesía y las empresas de la comunicación, llamando al Golpe: siguen tratando de dividir, siguen conspirando para desestabilizar el país, siguen saboteando y manipulando. La batalla no ha terminado. Es una historia que está viva, que sigue palpitando”.



Comandante Eterno, Hugo Chávez Frías.



Por: Jean C. Quiñones.

Hablar de Hugo Chávez es sinónimo de historia viva, sin duda alguna después del Libertador y Padre de la Patria, Simón Bolívar; Chávez representa lo más puro de nuestra esencia y venezolanidad, dignificó y le dio otro rostro a las Fuerzas Armadas, que desde el año 99 dejarían de ser una casta para convertirse en pueblo.

El oriundo de Sabaneta rescató el llano, las raíces indígenas y afrodescendientes, supo poner en su justo sitio el latinoamericanismo por encima del panamericanismo.

Pero por qué un hombre con estas características y cualidades, sin dejar de mencionar que fue un ser adicto y entregado al poder popular fue tan

atacado por la élite burguesa y que desencadenó en un Golpe de Estado en abril de 2002.

Para muchos este hecho no comenzó en abril, sino que se gestó el mismo día en que Chávez llegó a la presidencia en el año 99, donde nacería una constitución incluyente, consultada por el pueblo y donde se le daba voz a los excluidos.

Es por ello, que a fin de transformar el nuevo Estado de participación protagónica, a Chávez se le confirió poderes habilitantes, donde se creó 44 leyes, las cuales definieron el curso del proceso: dieron una demostración de que había la decisión de seguir en el camino de los cambios y, por eso, comenzaron los preparativos del plan golpista.

Es el 13 noviembre de 2001 cuando se sancionan estos marcos jurídicos, siendo hidrocarburos,



pesca, tierra, banca y cooperativas, las que tocaron intereses sensibles, la última por promover el desarrollo de un sector económico alternativo al capitalista.

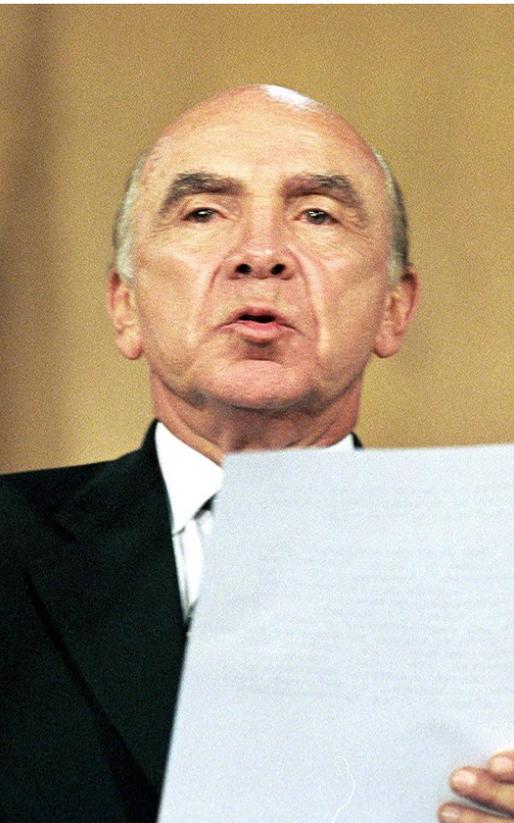
Este sería sólo uno de muchos factores que completarían una arremetida de conspiraciones, donde se sumaron una casta de militares con altos interés con sectores de la oligarquía, medios de comunicación que fungieron como impulsores y principales protagonistas para la ruptura del hilo constitucional, el sector empresarial encabezados por Fedecamaras y la CTV que nunca veló por los interés sociales de la clase trabajadora.

La Asociación Bancaria, las organizaciones de la “sociedad civil” (encabezadas por SUMATE de María Corina Machado), los autodenominados “meritócratas” de PDVSA, la cúpula de la Iglesia

Católica, los rectores de las universidades autónomas y de las privadas capitaneados por Luis Ugalde de la UCAB, consumaron su golpe de Estado.

Esto con apoyo evidente del gobierno de Estados Unidos se fraguó el primer golpe de Estado mediático en este milenio, los llamados “Amos del Valle”, no le perdonarían al presidente Chávez que las riquezas del país fueran distribuidas de manera equitativa al resto de la población vulnerable y execrada por más de 40 años de gobiernos burgueses.

Fue entonces cuando el 11 de abril de 2002, el dignatario Chávez es derrocado, esa fecha se resquebrajó la inocencia de un pueblo, que hasta ese día pensaban y veían a los medios de comunicación como inertes, fue cuando se



comprendió que existía Pdvsa y lo importante que era para el país, se entendió que todavía había militares “gorilas” en las Fuerzas Armadas y se comprendió como el pueblo pobre era tan odiado por la clase opulenta del país.

Sin embargo, estos grupos nunca contaron y subestimaron a la población humilde, que fue excluida, al que nunca se le dio rostro, ese pueblo que fue masacrada una década atrás en el “Caracazo”.

Como nunca antes en la historia no sólo de Venezuela, sino en el mundo, ese pueblo que se identificó con Chávez no dejó que sus esperanzas de cambiar la realidad social murieran ese día. Sólo 48 horas después, el valor de los humildes derrocó el Golpe de Estado y trajo consigo nuevamente a su presidente, más fortalecido para seguir profundizando la Revolución Bolivariana.



*El pueblo humilde que se identificó con Chávez, no dejó que sus esperanzas de cambiar la realidad social murieran ese 11 de abril.*

# GERENCIA DE TALENTO HUMANO

## reivindicó el derecho al Seguro Social de trabajadores incapacitados

Por: Maiquin Rojas.

Gracias a la labor desempeñada por la Gerencia General de Talento Humano (TT.HH) del Banco del Tesoro C.A, Banco Universal (BT), fueron insertadas en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (Ivss), 28 trabajadores de esta institución en el 2017, esto en pro de mejorar su bienestar y calidad de vida.

La titular de este departamento, Jesenia Guzmán, indicó que para ellos es necesario seguir laborando en aras de darle este y todos los derechos que el equipo merece por tanto esmero, años y dedicación a su trabajo dentro del BT, “seguimos en la lucha y así lograremos la absorción por parte de la Tesorería Nacional de los 28 trabajadores”, priorizó.

El 2017 fueron aciertos para esta gestión que logró diversos beneficios para el equipo humano del ente, entre los que destacan: el aumento de las bonificaciones, operativos especiales (agroalimentarios, productos de higiene y limpieza, inscripción militar, declaración de ISLR, jornada INTT, carnet de la patria) y venta de línea blanca con el programa Mi Casa Bien Equipada.

Asimismo, se realizaron actividades recreativas y culturales dirigidos a la fuerza laboral como yoga, bailoterapia, carreras, maratones, entrenamiento, talleres de movilidad para el club de corredores, además, la presentación del grupo Tesoro Rumero en eventos organizados por esta u otras instituciones y otro punto importante fue la incorporación de 41 jóvenes bajo la figura de Aprendiz Inces a través del lineamiento Chamba Juvenil.





Dentro de la planificación de TT.HH para el 2018, se estima actualizar la base de cálculo para el pago de ayudas económicas y bonificaciones, ejecutar las diversas jornadas para el Vivir Bien, dictar charlas que generen nuevos conocimientos, actividades de prevención dental e higiene bucal, realizar el reclutamiento de personal directamente en la región que se encuentre el solicitante de empleo, entre otros.

Finalmente, La gerente de Línea, Lisbeth Hernández, resaltó que “la proyección para este año, se afianza en el compromiso con la estabilidad de nuestros trabajadores y su núcleo familiar con los distintos operativos realizados en el marco de los objetivos estratégicos del Gobierno Bolivariano”.



*Muestra del compromiso que tiene el BT con sus servidores públicos, son las jornadas de expendios de productos que vienen realizando en beneficio de las y los trabajadores.*

# OSNAR RAMÍREZ

“**Mantenemos proyectos de envergadura que se materializarán a mediano plazo**”

Por: *Amarlin Silva.*

La Gerencia General de Cobranzas del Banco del Tesoro (BT), se encuentra liderizada por Osnar Ramírez, quien junto a su equipo de trabajo ha logrado en 11 meses de gestión, disminuir la morosidad de la institución, en 13 décimas por debajo en comparación interanual enero 2017 - 2018.

Ramírez aseguró, que se inició el presente año depurando la cartera inmovilizada del BT con una minimización de más de 600 mil millones de bolívares, que se traducen en 0.08 %, en referencia a la tasa de mora. “Mantenemos proyectos de envergadura que se materializarán a mediano plazo”, aseveró.

“Son estrategias que apuestan a la efectividad. Entre ellas, se encuentra la automatización de la cartera a través de un sistema de gestión de la Gerencia General de Cobranzas, el adiestramiento, ascensos y promociones de nuestro talento humano”, afirmó el gerente de la unidad.

De igual manera, informó que la visión del equipo es disminuir y mantener el indicador de morosidad, enfocándose hacia la prevención para consolidar al BT como punta de lanza dentro de la Banca Pública. Asimismo su misión, es ofrecer a los clientes una atención de calidad que establezca reciprocidad, para el cumplimiento de sus obligaciones ante la institución, en aras de maximizar la rentabilidad del ente.

La Gerencia General de Cobranzas, es un departamento pilar del Banco del Tesoro, orientado a impulsar el Motor Banca y Finanzas de la Agenda Económica Bolivariana, donde la premisa es hacer acompañamiento en términos financieros a los clientes, para construir una relación ganar-ganar para apoyar la economía mixta del país.



**Banco del Tesoro**

# RENTABILIDAD FINANCIERA

**con fuerza social**

*Por: Andrea Quintana.*

El 2018 vislumbra un año de crecimiento sostenido para el área de negocios del Banco del Tesoro (BT), en el que se plantea el desafío de fortalecer la cartera de créditos con objetivo social, para brindar variedad de productos y ampliar las oportunidades de desarrollo del pueblo venezolano.

Durante la gestión de la presidenta Eneida Laya, el BT se ha caracterizado por la alta rentabilidad y transparencia en la administración de los recursos económicos, reflejados en el cierre de la cartera crediticia en febrero en Bs. 1.852 mil millones, lo que representa un aumento de 523,64 % interanual, en comparación a los Bs. 297 mil millones con los que cerró en 2017.

El compromiso con la Patria se demuestra al ofrecer a los clientes, productos y servicios de calidad que dinamizan la actividad económica y apalancan la producción en el país.

El Director de Operaciones Financieras de la institución, Ramón Rojas, explicó que las estrategias de negocio para el 2018 tendrán objetivo social, focalizados en el incremento del portafolio de productos, el cumplimiento de las gavetas obligatorias, la rentabilidad y sustentabilidad del banco, así como el apoyo de los programas productivos de la Nación.

A través de la labor que realizan las gerencias generales de Oficinas Bancarias y Banca Corporativa, se busca aumentar las captaciones de pasivos mediante el reforzamiento de la atención exclusiva, ofrecer nuevos productos y servicios, así como también, asesoría financiera que permita establecer un lazo de compromiso y reciprocidad cliente-banco, manifestó Rojas.



Otro de los desafíos lo tiene la Gerencia General de Fideicomiso, quien debe generar rentabilidad a través de fondos fiduciarios de personas naturales, jurídicas y entes gubernamentales. A su vez, la Gerencia General de Cobranzas, tiene como meta robustecer la cartera de créditos para mantener el menor índice de morosidad posible del Sistema Financiero Nacional.

El Banco del Tesoro respalda el aparato productivo y forma parte de la consolidación de la socialización bancaria, en el que la inclusión, la justicia y la equidad son los valores fundamentales para alcanzar la nueva estructura financiera venezolana, lineamientos que emprende el Gobierno Bolivariano del presidente Nicolás Maduro.

***“Apoyamos al pueblo con una variedad de productos y servicios para el desarrollo de la Venezuela Potencia”.***

# LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO BLINDA AL BT EN EL 2018

Por: Amarlin Silva.



En el año 2017 la Gerencia General de Cumplimiento Normativo reimpulsó la protección del Banco del Tesoro (BT) de cara a la delincuencia organizada, con la premisa de prevenir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT).

A la fecha de 2018, el equipo de trabajo que representa el departamento, afirmó mantener la convicción de su labor dentro del banco, capacitándose y socializando el conocimiento con la fuerza laboral del ente, pues para ellos las medidas preventivas son la clave para mantener los actos ilícitos lejos de la institución.

**¿Qué ha logrado como unidad pilar del Banco del Tesoro la G.G. de Cumplimiento Normativo en el primer trimestre 2018?**

- Nuestro principal objetivo es blindar al banco, para ello buscamos constantemente minimizar los riesgos de ser utilizados como mecanismo para la comisión de delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento

al Terrorismo (LC/FT). Durante el primer trimestre cumplimos de manera progresiva lo estipulado en el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Adiestramiento (PAA) 2018, con motivación y apego a los lineamientos de la normativa legal vigente.

Entre las actividades que realizamos, fomentamos la cultura de prevención de LC/FT a todo el personal de la institución, un ejemplo, es la campaña “Más Vale Prevenir que Lamentar”, la cual se canaliza con la G.G. de Comunicaciones y Asuntos Públicos, en aras de que sea publicada a través de correos institucionales, afiches, intranet y página web del BT.

**¿Ha obtenido el recurso humano del departamento, capacitación en estos primeros meses del año, si es afirmativo, cuáles?**

- Como investigadores financieros estamos permanentemente evaluando el entorno para desarrollar



y ejecutar acciones efectivas en resguardo de los intereses del ente, recibiendo capacitación nacional e internacional. Por otra parte, esta dependencia actualmente participa de forma activa en el diplomado “Programa de Estudios Avanzados Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, promovido por la Oficina Nacional Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (ONCDOFT), la cual se dedica a impartir los conocimientos y herramientas necesarias que permiten optimizar las labores cotidianas de la Unidad de Prevención y control de LC/FT, en cuanto al hallazgo de nuevas tipologías y métodos utilizados por la delincuencia organizada con el fin de perpetrar la institución.

**¿Ha obtenido el recurso humano del departamento, promociones en estos primeros meses del año?**

-Sí, la G.G. de Cumplimiento Normativo tuvo la satisfacción de promover a seis de sus integrantes,

por su alto desempeño, motivación y compromiso con las labores del área. Los mismos agradecen esta oportunidad a la institución y a la Presidenta Eneida Laya Lugo, quien desde el comienzo de sus labores en el BT se ha preocupado por el bienestar de sus trabajadores, robusteciendo su crecimiento profesional y personal.

**¿Cuáles son las metas y expectativas de la gestión durante el primer trimestre del 2018?**

- Siendo un área de control cuyo fin es prevenir y mitigar los riesgos, buscamos ser referencia en la banca en materia de PCLC/FT, enfocados en las nuevas tecnologías. Nuestras metas y expectativas están directamente vinculadas en lograr medidas efectivas para ejecutar acciones en resguardo de los intereses de la institución.



“El 13 de abril de 2002 se demostró que en Venezuela la vanguardia es el pueblo, que nunca se entrega, que nunca se rinde, que nunca traiciona”.

Presidente de la República,  
**Nicolás Maduro Moros.**