

Entérate

Diciembre
2018
No. 22



*Un Banco nacido
en Revolución*



Banco del Tesoro
recorre el país de punta a punta

SUMARIO

4-5

Arianny Barrios:

"Hemos creado conciencia y formación bancaria tanto en clientes como en usuarios".

6

Atención ciudadana del BT
atendió más de 2000 casos no monetarios.

7-8

En el Banco del Tesoro
inician las fiestas decembrinas 2018.

9-10

Banco del Tesoro brinda atención
a productores y empresarios en jornadas regionales.

11-12

Tesoro Musical,
ejemplo de compromiso, profesionalismo y dedicación.

14-15

Direcciones regionales del BT
cumplen metas asignadas en 2018.

16-17

Jóvenes de la Patria y adultos mayores
son apoyados por el Banco del Tesoro.

18-19

Las mujeres empoderan las redes
sociales del Banco del Tesoro.

Coordinación Editorial:

Yelitza Vásquez
Nirman García

Redacción:

Maiquin Rojas
Isabela Garrido
Ezequiel Perozo
Jean Carlos Quiñones

Correctora de estilo:

Isabela Garrido

Diseño y Diagramación:

Reinaldo Acosta

Fotografía:

Jean Carlos Quiñones
Alejandro Riera

SUMARIO

Banco del Tesoro brilla con luz propia



Cuando faltan pocos días para culminar este año, es propicio realizar un balance del Banco del Tesoro, entidad que logró posicionarse en el mercado a través de sus servicios integrales, bajo la dinámica de la banca social, que garantiza la inclusión del Poder Popular, premisa de su artífice, Hugo Chávez Frías.

Aunado a ello, expandió sus diversos productos, servicios y programas como Chamba Juvenil Productiva, Soy Joven y Soy Mujer, como parte de sus políticas que intensifican la economía y eleva la calidad de vida de los venezolanos.

A escala internacional y por primera vez, el ente financiero fue noticia, medios de Europa y América Latina, destacaron la loable labor que viene realizando, visibilizando a través de sus cuentas en las redes sociales, y reimpulsando el legado de la primera institución bancaria creada en Revolución.

No cabe duda, este 2018 fue un año de grandes avances, proyecciones, logros y aprendizajes, es por ello que desde esta trinchera agradecemos al talento humano por su valioso aporte, mística y profesionalismo, haciendo que el Banco del Tesoro brille con luz propia.

¡Feliz Navidad y Bendecido Año Nuevo!

EDITORIAL



Gerente de Defensoría del Cliente

Arianny Barrios:

“Hemos creado consciencia y formación bancaria tanto en clientes como en usuarios”

Por: Jean Carlos Quiñones

La Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, es una unidad que cuenta con una plantilla pequeña de trabajadores, pero esto lo compensa al momento de solucionar de manera rápida, precisa, tramitar y resolver las denuncias de quienes solicitan los servicios financieros que brinda el Banco del Tesoro (BT).

En tal sentido, la gerente de esta unidad, Arianny Barrios, informó sobre su importancia dentro del BT, además explicó como fue el balance de gestión durante este 2018.

“Durante este año trabajamos y nos enfocamos en la prevención de delitos bancarios. Anteriormente realizábamos las investigaciones de los reclamos, quejas y denuncias, ya cuando el cliente estaba satisfecho con la solución de su requerimiento. Seguimos, realizando las indagaciones pertinentes al caso, pero quisimos que los clientes fuesen culturizados sobre las estafas y otras infracciones que se cometen”, indicó Barrios.

Expresó que el departamento que preside, se encarga de reconsiderar aquellos incidencias monetarias, declarados improcedentes por la primera instancia, en este caso, la Gerencia de Soporite Técnico y Reclamos, donde realizan una nueva investigación de cada solicitud de forma objetiva e imparcial.

Mencionó que los dictámenes efectuados por la Defensoría son de naturaleza jurídica y técnica, en cuanto tratan de precisar en cada caso si las decisio-

nes del BT se ajustan a las leyes, a los manuales internos y a las resoluciones emanadas por la Sudeban, apoyados en otras áreas del banco que puedan sustanciar la investigación, como por ejemplo, cuando correlaciona con la mecánica y particularidad operativa de los cajeros automáticos, puntos de venta y otras operaciones.

Agregó, que se gestionan reclamos no monetarios, quejas y denuncias, donde el cliente o usuario no se encuentre conforme con las decisiones adoptadas por las áreas de atención al cliente, por lo que solicitan una nueva investigación y tramitación de sus requerimientos.

En cuanto al arqueo de solicitudes de reconsideración recibidas, la servidora informó, que durante este año se han tramitado 102, de las cuales 03 fueron declaradas procedentes y 99, no procedentes.

Con respecto a los reclamos no monetarios, la trabajadora subrayó que se han gestionado 165, en la cual se ha realizado una función de intermediación con diferentes áreas del BT, en búsqueda de soluciones útiles.

Al ser consultada sobre los aportes más significativos que ha suministrado Defensoría del Cliente a la dinámica del banco, Barrios respondió que “la gerencia se enfocó en la prestación de los servicios defensoriales a favor de los oferentes, lo que constituye un valor agregado de las actividades desarrolladas por la institución”.

Asimismo, indicó que “hemos creado consciencia y formación bancaria tanto en los clientes como en usuarios, en cuanto al conocimiento de sus derechos y sus deberes, a través de las campañas de divulgación por parte del BT, así como de la propia Defensoría”.

Enfatizó que, “somos la última instancia del banco en cuanto a reclamos monetarios y no monetarios ante la Sudeban, somos un filtro, debido a que los reclamos que realizan ante el órgano rector son solicitados a la institución para ser inspeccionados, estas solicitudes ya fueron procesadas y examinadas por la Defensoría de manera minuciosa en búsqueda de errores o fallas en el sistema, y el cumplimiento de la normativa legal, esto con la finalidad de que los requerimientos improcedentes tengan el soporte técnico y legal que lo sustente”.

Destacó que “uno de los logros más importante que hemos obtenido, es el reconocimiento de la gerencia, la existencia de la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, sus funciones, sus procedimientos, en fin, el trabajo que aquí se realiza y la importancia que tiene dentro de las áreas resolutorias de la institución”.

Además, ha logrado la confianza con los clientes y usuarios, quienes al conocer de la existencia de la Gerencia de Defensoría al Cliente, buscan la intervención de esta unidad para la defensa de sus derechos, así como el seguimiento de los procesos que se encuentran realizando.

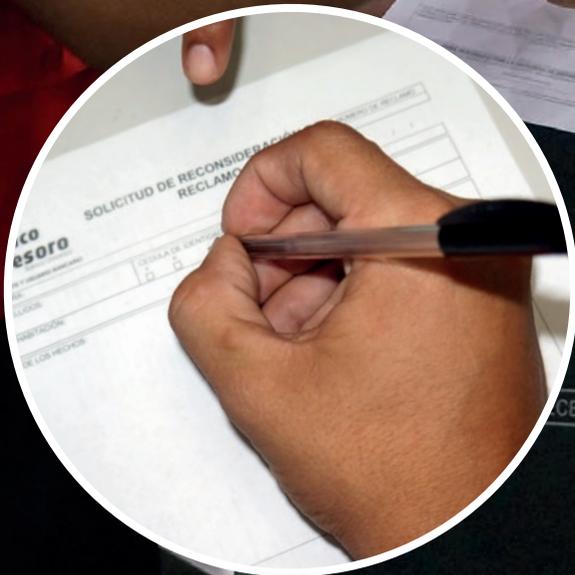


Bienvenido
Introduzca su número de
Cédula de Identidad

V

V	1	2	3
E	4	5	6
	7	8	9
Lim	0	→	

OK



SOLICITUD DE RECONSIDERACION
DE RECLAMO

Banco
Tesoro

CEDULA DE IDENTIDAD

FECHA DE ENTREGA

RECEIPT PRINTER

Atención Ciudadana del BT atendió más de 1900 casos no monetarios

Por: Maiquin Jesús Rojas

En aras de promover la participación y acción del pueblo en el correcto manejo de la bancarización que lleva a cabo el Estado, la Gerencia de Atención Ciudadana del Banco del Tesoro (BT) atendió 1.967 incidentes no monetarios en 2018, lo que correlaciona a quejas, reclamos y denuncias realizadas por clientes y usuarios, remitidas a las áreas pertinentes.

La coordinación de Atención al Cliente, adscrita a este departamento, realizó también 109 visitas a diferentes oficinas y taquillas bancarias de la entidad financiera, con la premisa de evaluar una matriz de fortalezas,

oportunidades, debilidades y amenazas (Foda), de cada uno de estos centros, a los que también se les midió la calidad y vocación de servicio prestada.

Este departamento también atendió 733 casos que no van directamente relacionados a ellos, sino a diversas áreas resolutorias de la entidad bancaria, todas resumidas a denuncias, quejas, reclamos y peticiones.

Las vías de recepción que posee el banco para presentar cualquier inconveniente, son principalmente las cuentas en las redes sociales como @bcodeltesoro en Twitter e Instagram y Banco del Tesoro Oficial en Facebook; igualmente pueden escribir a los correos defensorcliente@bt.gob.ve y atencionciudadana@bt.gob.ve, así como pueden dirigirse a cualquiera de los 126 centros BT que hay en Venezuela.

Los problemas presentados pueden ser por tarjetas de crédito, débito, alimentación, de igual forma con créditos de los diversos tipos, prestación de servicios, mala atención, entre otros que son analizados, verificados y respondidos máximo en una semana, depende de las áreas involucradas, estas pueden ser Tarjeta de Créditos, Protocolización, Consultoría Jurídica, Crédito o Seguridad.



En el Banco del Tesoro inician las fiestas decembrinas 2018

Por: Ezequiel Perozo

Los trabajadores del Banco del Tesoro se unen a las fiestas decembrinas, en esta oportunidad empleados de las oficinas bancarias, Metrópolis Barquisimeto, Maracaibo Wigosky, San Fernando de Apure y Puerto Ordaz, así como de la Gerencia de Comunicaciones, nos relatan sus costumbres familiares y laborales durante esta fecha tan emblemática para todos los venezolanos.



Maiquin Jesús / Especialista II
Coordinación de Prensa.
Gerencia General de Comunicaciones y Asuntos Públicos.
Ingresó el 17 de agosto de 2015.

“Estoy esperando con ansias las navidades, época en la que la energía positiva recorre los pasillos de la institución para inundarlos de alegría. Amenas y agradables, estas fiestas caracterizan, un momento propicio para compartir en familia, pero también para estrechar lazos con los compañeros de las diferentes gerencias y abrir la mente a la reflexión. Un momento perfecto para poner sobre la mesa los logros obtenidos durante el año que se despide, pero también para reconocer los fracasos y trabajar en el progreso. En Comunicaciones conmemoramos la festividad con una tarde amena en la que no falta la comida navideña y los dulces, mientras compartimos con el resto del equipo nuestros más sinceros deseos de paz y armonía, eso sí, sin dejar de lado el baile y la música. Desde esta tribuna les invito, en esta Natividad, a pensar en nuestros semejantes, a que sean madres como María, padres como José, pero, sobre todo, hijos como Jesús. ¡Feliz Nochebuena y bendecido 2019!”



Adriana Mailen Anteliz Leal

Promotora III

Oficina San Fernando de Apure

“Las navidades son fechas especiales y es el momento para compartir con la familia. Es mes de unión, reflexión y reconciliación con nuestros seres queridos. Aquí en la oficina de San Fernando, hemos mantenido la costumbre de realizar un desayuno navideño antes de realizar la apertura de la agencia, así mismo, preparamos una cena entre nosotros y nuestras familias. Una anécdota que puedo contar fue el año pasado ya que fue un momento de agradecimiento, karaoke y shows especiales”.

Yelisbeth Sánchez

Cajero principal

Oficina Metrópolis Barquisimeto

Ingresó el 16 de agosto de 2011

“Las fiestas navideñas son de gran importancia para el venezolano, es un mes para compartir entre familiares y amigos. En las reuniones acostumbramos a preparar todos juntos el plato navideño: la hallaca, el pan de jamón, la ensalada de gallina y el perrito, siempre dando las gracias por todo lo recibido. También organizamos un intercambio de regalos. Aquí en la oficina Metrópolis Barquisimeto, acostumbramos a dar la bienvenida al mes más bonito del año con un desayuno tradicional que es la hallaca”.

Kelly Bustamante

Orientador bancario

Oficina Maracaibo Wigosky

Ingresó el 01 de febrero de 2017

“Las fiestas navideñas representan una época donde puedo reunirme con mis seres queridos para compartir un momento donde reina el amor y la unión, acostumbramos a preparar las hallacas de manera conjunta para tener en nuestra mesa la acostumbrada cena navideña, además realizamos un intercambio de regalos. Aquí en la oficina de Maracaibo Wigosky nos gusta adornar las instalaciones con artículos de la temporada. Un recuerdo significativo es cuando en las celebraciones nos damos los buenos deseos unos con otros”.

Johana Mendoza

Ejecutiva de negocio

Oficina Puerto Ordaz

Ingresó el 21 de junio de 2010

“La navidad es el mes más esperado del año, pues está llena de magia, amor, compartir entre familiares y amigos. Además, despiertan en nosotros esperanza y cumplimiento de metas que nos proponemos para el año nuevo. En la oficina de Puerto Ordaz realizamos un compartir entre el equipo de trabajo, bien sea desayuno o almuerzo, aunado a ello organizamos el acostumbrado intercambio de regalos. Somos muy unidos, recuerdo que una vez celebramos navidades campesres e hicimos un intercambio de tazas de café impresas con mensajes relacionados con el trabajador”.

Banco del Tesoro brinda atención a productores y empresarios en jornadas regionales

Por: Isabela Garrido

La presidenta del Banco del Tesoro (BT), Eneida Laya, comenzó en marzo pasado un plan de atención a los productores del país, que incluyó al cierre de este año 2018, un recorrido por diversos estados, con el objetivo de canalizar sin burocracia las solicitudes crediticias de campesinos, empresarios y comerciantes.

El programa comenzó en Calabozo y Valle de la Pascua, estado Guárico, donde Laya se reunió con productores de diversas áreas, en su mayoría agricultores, ganaderos, avícolas, comerciantes, etc., a quienes presentó la propuesta de trabajo conjunto para incrementar la producción.

En esa oportunidad, la presidenta de la entidad financiera, afirmó que “la Banca Pública llegó aquí para quedarse, para apalancar a todos los productores que estén dispuestos a seguir creciendo, con el objetivo de consolidar la soberanía agroalimentaria”.

En cada visita a los estados, se activan diversos equipos de trabajo que incluyen a las direcciones regionales y a las gerencias generales de Oficinas Bancarias, Crédito, Banca Corporativa y Tarjetas de Crédito y POS, entre otras, encargadas de recabar los datos de los productores asistentes a las jornadas para revisar sus solicitudes, visitarlos y aprobar los financiamientos destinados a producir.

Luego de esta primera fase, las oficinas bancarias realizan abordajes y sistematizan los datos para la asignación de los recursos, que en su mayoría



se entregan junto a las gobernaciones, bastiones fundamentales en la organización del plan, ya que con su apoyo la institución financiera puede dirigir el apoyo a los productores.

Hasta ahora, Laya ha visitado Guárico, Vargas, Carabobo, Delta Amacuro, Zulia, Trujillo, Portuguesa, Lara, Mérida, Bolívar, Miranda, Apure, Monagas, Barinas, entre otros.

“Me da mucha alegría la entrega de créditos, sobre todo los sociales destinados a emprendedores que quizás vienen de cero o sólo necesitan un impulso y cada vez que iban a solicitar un financiamiento se les pedía una gran cantidad de recaudos que los decepcionaban y entonces decíamos: ‘esto no es lo quería Chávez’ por eso estamos revolucionando el banco como tiene que ser”, argumentó Laya el pasado 26 de julio, en su visita a Delta Amacuro, donde entregó financiamientos y puntos de venta a comerciantes de la entidad.

En cada uno de los recorridos, la presidenta ha reiterado el llamado al trabajo junto a los productores para cumplir con la premisa de socializar la banca, tal como lo instruyó el líder de la Revolución Bolivariana, Hugo Chávez, al inaugurar el BT en agosto del año 2005.



Tesoro Musical, ejemplo de compromiso, profesionalismo y dedicación

Por: Ezequiel Perozo



Desde el año 2008, el Banco del Tesoro (BT) cuenta con una representación en el ámbito cultural que inició como una coral, encargada de amenizar diversas actividades en las sedes administrativas y oficinas de la institución.

Con el tiempo, pasó a llamarse Tesoro Musical, grupo emblema del BT, integrado por trabajadores de diversas áreas, con gran talento para el canto, la animación, la interpretación de instrumentos y la presentación en escena.

Desde su fundación, el conjunto tuvo diversos nombres, ajustados a la época del año, es así como entre los meses de enero a septiembre se llamaban Tesoro Rumbero y de octubre a diciembre, Tesoro Gaitero.

Más adelante se decidió unificar a Tesoro Musical, con el objetivo de fortalecer la identidad de la agrupación, que se destaca como una de las mejores y de mayor reconocimiento dentro de las instituciones públicas.

Talleres de formación

Con la finalidad de seguir creciendo, su nuevo director musical, oriundo del estado Trujillo, Carlos Borrero, dictó una serie de estudios enmarcados en el manejo de la respiración y la vocalización.

“Empezamos estos talleres con la idea fundamental de seguir creando herramientas para que el participante o trabajador involucrado en Tesoro Musical pueda ir a la calle, no solamente a cantar por cantar, sino



a ser la cédula de identidad de la institución en la parte cultural”, informó Borrero, quien posee una larga trayectoria en el ámbito musical, que incluye la dirección de grupos adscritos al Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas.

Por su parte, Héctor Carrasco, destacó que “este tipo de clases no se habían visto dentro de la agrupación. La verdad es que es una experiencia agradable y espero que nos haga crecer aún más”.

Mientras, Oly Ramos, integrante fundadora del grupo, expresó su entusiasmo por los cambios positivos que ha logrado tener el equipo. “Con el nuevo director hemos tenido una gran experiencia, es una persona que enseña el por qué de

las cosas que estamos haciendo, no nos impone algo, él sabe qué nos favorece y qué no”.

Repertorio de Navidad

Cuando llegan las actividades decembrinas, Tesoro Musical tiene lista la recopilación de melodías que estará entonando para el público externo como al interno, indicó Borrero.

“Preparamos un repertorio comercial, porque siempre le he comentado a los muchachos que tenemos que vernos como una agrupación profesional y debemos montar canciones que gusten”.

Dijo que entre los temas centrales están Sentir Zuliano, Amparito, La Voy a Tocar a Pie, que de seguro

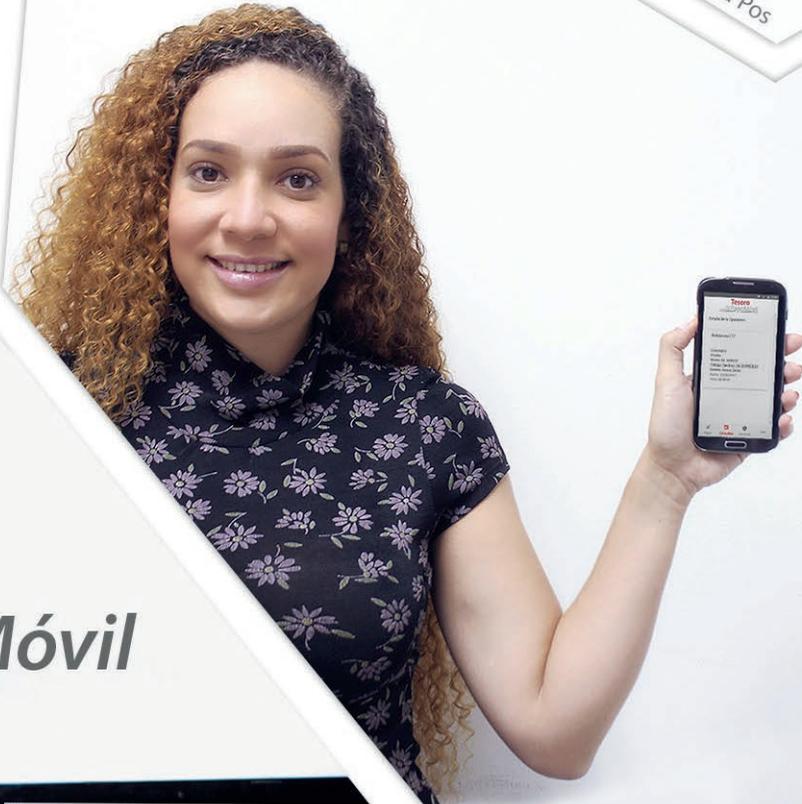
pondrán el toque de alegría en los diversos eventos a los que dirá presente la agrupación musical que siempre pone en alto el nombre de la entidad financiera.



Kiosko Comunitario Electrónico



Punto de Venta Pos



Tesoro en Línea Natural / Jurídico

Tesoro Pago Móvil



Tesoro Pago Móvil Comercial



Direcciones regionales del BT cumplen metas asignadas en 2018

Por: Maiquin Jesús Rojas

Orientados a ofrecer al pueblo el máximo apoyo con respaldo a las políticas del Gobierno Bolivariano, las seis direcciones regionales del Banco del Tesoro C.A, Banco Universal (BT) cumplieron y pasaron las metas establecidas dentro de su trabajo para el período 2018; labor que ubica a la institución en la palestra bancaria como una de las más sólidas y rentables.

Occidente I a cargo de David González, incluye a los estados Portuguesa, Lara, Barinas, Yaracuy, Táchira, Mérida y Trujillo, superó las metas crediticias a 145 %, al ubicar su cartera crediticia en Bs.S 406.724.489, con el fin de potenciar principalmente rubros como masáceas, cereales, ganadería, el área comercial, entre otros, que fortalecen la actividad agroalimentaria.

El crecimiento anual del portafolio de prestaciones de Occidente II, fue exponencial al aprobar 1.407 prestaciones tras arduas jornadas que lograron catapultar la misma en Bs.S 67.265.316, para el apalancamiento del aparato productivo en Zulia y Falcón, localidad en las que el fuerte fueron las modalidades comercial, manufactura y agrocomercial, bajo la orientación de Marjory Herrera.

Las jurisdicciones de Aragua, Carabobo, Guárico, Cojedes, Apure y Amazonas, pertenecen a la regional Centro, que es dirigida por Rosa Córdoba, quien junto a su equipo, logra-

ron posicionar los financiamientos este año en Bs.S 251.098.387, lo que le concede un alza exponencial que dinamiza la economía sustentable a través de pequeños, medianos y grandes, empresarios junto con emprendedores, en sectores como manufactura, agroindustrial, comercial, agrocomercial, agropecuario y otros.

Oriente que incluye Bolívar, Nueva Esparta, Monagas, Sucre, Delta Amacuro y Anzoátegui, tiene al frente de su equipo a Pedro Lameda y sus demás trabajadores, quienes lograron apuntar a la prosperidad a través de

una gaveta de colocaciones masificada y así situarla al término en Bs.S 83.096.768 en respaldo a las diferentes carteras dirigidas.

Caracas, Vargas y Miranda, también evidencian el respaldo rotundo que aporta la entidad financiera a sus empresas y proyectos, de cualquier carácter, desde social, hasta comercial y así un sinfín de créditos que apuestan por la soberanía de la Nación.

En este caso se trae a colación Capital I, que aprobó Bs.S 264.087.678



para la producción y venta de innumerables artículos que no solo benefician a los oferentes sino también al colectivo en general, al igual que registran la creación de empleos directos e indirectos para el Vivir Bien, de esta manera se vislumbra este ascenso en las carteras que gerencia Amarilis Barreto junto a un grupo calificado y apto para sus funciones.

Capital II, en 2018 adjudicó Bs.S 701.650.967 a los distintos garantes del dinamismo productivo del país, con los que se levantaron diversos proyectos y compañías que le dan vida a la economía autosustentable; esto da un resultado de 235 % de progresión en todas las carteras que administra Faustino Mesa y sus compañeros de área, quienes en conjunto dedican horas de labores con profesionalismo que le otorga al ente una distinción entre sus similares.

Es así, como el BT demuestra durante un año más, que su trabajo no solo se queda en Caracas, sino que está al servicio de todo el pueblo venezolano, con gente de carácter humanista que trabaja en los 126 puntos de atención de los que dispone.



Oriente



Centro



Occidente I



Occidente II

A través del programa Soy Joven y CrediPatria Pensionado

Jóvenes de la Patria y adultos mayores son apoyados por el Banco del Tesoro

Por: Jean Quiñones

Desde su creación en octubre de 2016, el programa Soy Joven ha beneficiado a centenas de jóvenes, con la entrega de créditos a través de la Banca Pública, a fin de darle oportunidades para activar las fuerzas productivas y consolidar el fortalecimiento del modelo socialista.

Por ello, el Banco del Tesoro (BT) se sumó a este esfuerzo promovido por el presidente de la República, Nicolás Maduro, y entregó financiamientos a emprendimientos socio productivos en rubros como: elaboración de pan, comercio, textil, agricultura, entre otros.

Hasta la fecha el BT ha otorgado un total de Bs.S 257.489,64, lo que evidencia la confianza e inclusión por parte de la institución financiera, en más de 660 muchachos han sido atendidos por el BT. Vale destacar, que estos noveles emprendedores, son abordados en las jornadas regulares de captación que realiza el personal de Socialización Bancaria, de la mano y en articulación con el Ministerio del Poder Popular para la Juventud y Deporte.

En este sentido, la presidenta del BT, Eneida Laya, indicó que “estamos desplegados por todo el país, adjudicando a nuestros emprendedores jóvenes los créditos que ellos

requieren. Confiamos plenamente en la juventud responsable y patriota que apuesta por la recuperación económica de la Nación”.

Por su parte, Yolanda Rodríguez, de 22 años de edad, confecciona ropa para damas, expresó que el BT la contactó a través del Consejo Comunal de la zona donde reside, “me ofrecieron la oportunidad de darme un crédito para ampliar mi negocio, tengo 2 años con este emprendimiento, es muy importante resaltar que nosotros distribuimos las prendas de vestir a nuestra propia comunidad”.

Rodríguez resaltó, que solo un gobierno humanista y que cree en la juventud es capaz de prestarle créditos para que puedan hacer realidad sus sueños, y así contribuir al apalancamiento de un nuevo sistema económico en el país.

Apoyo a los abuelos de la Patria

Pensar que un banco pueda darle créditos a un pensionado, o adulto mayor, es como imposible; sin embargo, el BT siempre fiel a sus políticas de inclusión, creó en noviembre de 2017 el producto CrediPatria Pensionados, destinado al bienestar de la tercera edad, que reciben este pago social a través de la institución y que cuentan con el Carnet de la Patria.

Hasta la fecha han sido atendidos 1.659 casos, a los que se les ha otorgado en créditos Bs.S. 985.572,71, destinados para que los beneficiarios puedan adquirir implantes dentales, andaderas, bastón y cualquier otro producto que mejore su calidad de vida.

Para Candelaria Omaña, pensionada de la entidad financiera, expresó que “supe de CrediPatria Pensionados en la página web del Banco del Tesoro. Enseguida busqué los requisitos, fui y a los 25 días, me aprobó el crédito que utilicé para hacer mis lentes”.

Mientras, que Víctor Pérez, indicó que “hice la solicitud en la oficina de Cúa y a los dos días me llamaron para decirme que mi crédito había sido aprobado. Vayan al Banco del Tesoro porque de seguro serán atendidos”.

La entidad financiera continuará apoyando y confiando en la juventud a través del financiamiento que impulsará y potenciará sus proyectos productivos. Además, seguirá incluyendo a los adultos mayores para darles una mejor calidad de vida y acceso oportuno a los recursos financieros para la compra de insumos e implementos médicos, en el marco del Plan de Recuperación y Prosperidad Económica.



Las mujeres empoderan las redes sociales del Banco del Tesoro

Por: Isabela Garrido

La complejidad de las redes sociales no se comprende hasta que corresponde estar detrás del manejo de contenidos, diseños y mediciones que poco se asocian con estas plataformas de comunicación, en las que más de 2.400 millones de personas en el mundo comparten fotos, noticias, memes, comentarios y textos con sólo hacer click en sus móviles, tabletas o computadoras.

Detrás de estos espacios se encuentran profesionales de diversas áreas, como periodistas, publicistas, diseñadores o especialistas en marketing digital, encargados de la creación de contenido, que se refiere a lo que se lee, ve o comparte en las cuentas de instituciones, artistas o entes financieros.

En el caso del Banco del Tesoro, las cuentas en las redes son administradas por Geraldine Villarreal, Kelly Jiménez Riera, Ariany Fermín y Lillie Prada, especialistas en el área de la Comunicación, todas dirigidas por la Gerente General de Comunicaciones y Asuntos Públicos, Yelitza Vásquez, con apoyo de las coordinaciones de Mercadeo, Audiovisuales y Diseño.

“Tenemos los contenidos organizados, clasificados y, de acuerdo a los requerimientos o necesidades que surjan, se van desarrollando las etiquetas que nos permiten indexarnos o posicionarnos”, explicó Villarreal, coordinadora del equipo,



al hacer mención de los llamados hashtag como #BTContigo o #SegurosConBT, que son muy importantes para visibilizar la institución financiera en redes como Twitter, en la que a diario confluyen hasta dos millones de venezolanos.

Investigación

Jiménez indicó que el contenido que se difunde en estas plataformas, pasa por una investigación que

permite depurar y dirigir el mensaje enviado a los clientes y usuarios.

“Siempre que se piensa en lanzar algo, bien sea un producto o servicio, pasa primero por un proceso de investigación. Cada tuitazo o movimiento comunicacional está sustentado en un arqueo informativo o monitoreo de medios. Además, estamos atentas a lo que hacen otras instituciones bancarias, siempre con una mirada en el contexto nacional y en la punta de lanza del

banco, que es la Socialización Bancaria, tema número uno en nuestros trabajos, porque queremos mostrar cómo las comunidades se empoderan con el financiamiento del Banco del Tesoro”, expuso.

Además de la creación de contenido y la investigación, el equipo hace cobertura de pautas, como entregas de crédito en todo el país. Igualmente, hacen guardias los fines de semana para estar atentas a las informaciones o eventos.

“Somos una institución de la banca pública y nuestro compromiso es mayor. No somos unas redes tradicionales, tenemos guardias, el equipo no para”, destacó Villarreal.

A lo que Prada añadió: “No descansamos, cada vez que la presidenta asiste a un acto nosotras como redes sociales, estamos presentes para garantizar la inmediatez de la

difusión, bien sea entrega de créditos, puntos de venta o cualquier otro evento”, explicó.

A todas estas tareas se suma la atención a los clientes, un área en la que destaca Ariany Fermín, integrante de la Coordinación de Redes Sociales desde el año 2013. “Más allá de vender o informar, este espacio es también para humanizar, para establecer un contacto directo con los clientes. Si bien en este momento tenemos una pausa porque está en proyecto la unidad de atención, para nosotras es fundamental esta ventana porque allí se refugian los usuarios y además de atenderlos le informamos sobre qué hacemos y a dónde llegamos”, destacó.

Destrezas y tareas

La unión y comunicación caracterizan al equipo de Redes Sociales.

Es habitual verlas debatir tareas y estrategias, siempre en armonía y buen humor.

La coordinadora, Geraldine Villarreal, atribuye esto a las destrezas de cada una en el cumplimiento de las asignaciones.

“El equipo está muy comprometido y cada una de nosotras tiene sus fortalezas. Por ejemplo, Ariany es muy detallista, meticulosa. Se da cuenta si falta una coma, si una foto no está acorde o si no tiene el formato para la red. Kelly es muy buena en el área de investigación y en la profundización del contenido. Lillie es muy diestra en la cobertura de pautas. Si hay que viajar a Trujillo y luego a Tucupita o Apure, ella está presta”, describió la coordinadora, quien debe encargarse de revisar y dirigir todo, bajo la supervisión de la gerente Yelitza Vásquez.





“Este Cristo Redentor hecho niño, ese Cristo, ese Dios, ese hombre hecho niño. Esa es la Navidad, el espíritu profundo de la Navidad y de la llegada del Niño Jesús es el renacimiento, es la búsqueda de la paz, del amor entre todos nosotros hermanos y hermanas de este país y de este mundo. ¡Bienvenido pues! El Niño Jesús, con el espíritu de la lucha por la igualdad, por la paz, por la felicidad de todos nosotros. ¡Bravo!”.

Comandante Supremo, Hugo Chávez.