

Entérate

Octubre 2020
No. 32



**Banco
del Tesoro**
Banco Universal

**Sigue su marcha
con bioseguridad**



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:
Ezequiel Perozo
Isabela Garrido
Richard Roche

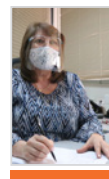
Diseño y Diagramación:
Kerely Rodríguez

Fotografía:
Alejandro Riera
Sofía Sánchez

4
Defensoría del Cliente y Usuario Bancario aplica en pandemia estrategias para solventar requerimiento



5
Consultoría Jurídica: Experiencia y capacidad para dar resultados pese a pandemia



7
BT emplea nuevo método de atención al cliente durante período de cuarentena




8
Banco del Tesoro mantiene operatividad bajo estrictos protocolos de bioseguridad



10
Trabajadores de oficinas bancarias muestran don servicial durante jornadas de flexibilización





En el año 2002 a través de un decreto presidencial, el líder de la Revolución Bolivariana, Hugo Chávez Frías, instauró el 12 de octubre como el Día de la Resistencia Indígena, luego de la solicitud realizada por el pueblo aborígen para ese entonces.

Sin embargo, en 1999 mediante un referéndum popular se logró en la Carta Magna, el reconocimiento y la inclusión para los nativos de todo un capítulo, que estipula ocho artículos que enmarcan sus derechos.

Uno de los más destacados es el 119, el cual indica que “su organización social, política y económica, sus culturas, usos y costumbres, idiomas y religiones, así como su hábitat y derechos originarios sobre las tierras que ancestral y tradicionalmente ocupan y que son necesarias para desarrollar y garantizar sus formas de vida”.

No cabe duda, que en el marco de este Proceso Revolucionario, se reivindicó los derechos de este sector que durante décadas estuvieron execrados y que hoy día están visibilizados y adheridos a la patria grande de Bolívar.



EDITORIAL



Defensoría del Cliente y Usuario Bancario aplica en pandemia estrategias para solventar requerimiento

Por: Ezequiel Perozo

Desde marzo del presente año cuando el Ejecutivo Nacional declaró cuarentena radical motivado a la pandemia por Coronavirus, los trabajadores del área de Defensoría del Cliente y Usuario Bancario del Banco del Tesoro (BT) implementaron una serie de estrategias, para seguir recibiendo y tramitando los diversos tipos de solicitudes realizadas por los clientes.

“Cuando supimos que estaban suspendidas las actividades laborales, empezamos a implementar nuevas estrategias que nos permitieran atender todos aquellos requerimientos que antes los cliente y usuarios realizaban por oficinas bancarias”, así lo indicó la defensora del Cliente y Usuario Bancario, *Arianny Barrios*.

Saliéndose un poco de la rutina, este departamento realizó un plan de trabajo en conjunto con la Gerencia de Atención Ciudadana, con el fin de dar respuesta a diferentes solicitudes y reclamos que eran recibidas por las agencias bancaria, colocando a disposición para los clientes y usuarios el correo defensordelcliente@bt.gob.ve y atencionc@bt.gob.ve para atender de forma directa cada una de las solicitudes.

“Al principio de la pandemia fue dificultoso prestar el servicio, debido a que no contábamos con todos los trabajadores por encontrarse en sus hogares cumpliendo la cuarentena, luego poco a poco fuimos incorporándolos uno a uno con roles de guardia, para así cumplir con todas las metas”, indicó Barrios.

De acuerdo a las estadísticas dadas por el departamento hasta el mes de agosto recibieron 113 reclamos monetarios que fueron remitidos a diferentes áreas del banco, 199 asesorías y 11 reconsideraciones de reclamos, para un total de 323 tipos de solicitudes atendidas.

“Nuestra meta es brindar el máximo apoyo a los clientes y usuarios, asesorándolos y ofreciéndoles las mayores facilidades para que realicen sus solicitudes, sin tener que acudir a una oficina bancaria”, además indicó que con esta estrategia reciben un aproximado de 400 correos diarios que son remitidos a las diferentes gerencias generales para su tramitación.

Finalmente, exhortó a todos los trabajadores a seguir apoyándose unos a otros, a fin de seguir brindando una mejor calidad de atención a los clientes y usuarios durante este periodo de cuarentena.



CONSULTORIA JURÍDICA:

Experiencia y capacidad para dar resultados pese a pandemia



Por: Isabela Garrido

Luego de siete meses de cuarentena por la Covid-19, el desafío de los trabajadores ha sido adaptarse a la “nueva normalidad” para cumplir con sus actividades económicas, sin menoscabo de su salud. Este es el caso de la Consultoría Jurídica del Banco del Tesoro (BT), liderada por la abogada *Luz Bella Suárez* y su equipo de 55 empleados, entre gerentes de línea, coordinadores, abogados y especialistas, encargados del área legal de la institución.

“Hemos tenido la capacidad de dar respuesta oportuna en un tiempo tan problemático como ha sido la pandemia”, destacó Suárez, en entrevista desde su oficina durante una de las semanas de flexibilización.

En este sentido, explicó el funcionamiento de cada una de las áreas a su cargo: la Gerencia de Asuntos Administrativos, Documentación y Dictamen, ha dado respuestas a todos los oficios emanados de la Sudeban, así como en la redacción de los contratos aprobados por la máxima autoridad del Banco del Tesoro.

La Gerencia de Litigio se mantiene dando respuesta a todas las consultas requeridas por las oficinas bancarias, con respecto a las solicitudes de cuenta, movilización cierre de cuentas bancarias, revisión de poderes y actas constitutivas de empresa. “Lo único que no se ha podido atender son los casos que tenemos pendientes en tribunales e inspectorías de trabajo, ya que se encuentran paralizados debido a la pandemia”, aclaró la consultora.

La Gerencia de Documentación de Créditos ha trabajado en la redacción de todos los créditos aprobados por la institución, tales como: créditos comerciales, agropecuarios, microcréditos, hipotecarios y vehículos.

Por su parte, la Gerencia de Protocolización, se mantiene suscribiendo todos los documentos de crédito y de liberaciones de hipoteca, en diferentes notarías y registros, siempre autorizados por el SAREN, enfatizó la consultora.

De este modo, para garantizar la continuidad de los procesos, se convoca al personal necesario “siempre tomando la distancia, con protección del tapabocas, gel antibacterial y cumpliendo con la normativa interna dictadas por la Gerencia de Seguridad e Higiene Ocupacional de nuestra Institución”, acotó.

Los contratos no se detienen

Una de las áreas que destaca por su labor en esta pandemia es la Gerencia de Línea de Asuntos Administrativos, Documentos y Dictamen, a cargo de *Jessika Díaz*, abogada, especialista en Derecho Procesal Civil, quien tiene 12 años en la institución.

Esta gerencia se encarga de responder a los requerimientos que a través de Oficios remite la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) como ente supervisor; además asesora

“Como equipo hemos tenido un gran desafío en el área de contratos, sobre todo en el sector de tecnología porque es la base del banco y esos contratos no paran”, expuso Díaz.

La gerente de línea tiene a su cargo siete abogados, a quienes convoca uno por día de la semana, excepto sábados y domingos, para cumplir con las tareas.

Díaz añadió que redactar los contratos con empresas proveedoras de tecnología resulta fundamental para el buen desempeño de la plataforma bancaria y los canales electrónicos, sin embargo esto ha significado otro desafío debido al bloqueo que el Gobierno de Estados Unidos impuso a Venezuela de manera progresiva desde el año 2015.

“La contratación de proveedores externos demanda trámites con bancos corresponsales y debido al bloqueo esto se ha hecho cuesta arriba, pero hemos tenido el acompañamiento de las empresas que nos prestan sus servicios, quienes nos han apoyado y apostado por el banco y el país”, destacó Díaz.



Reconocimiento a la Coordinación de Liberaciones

La Coordinación de Liberaciones, a cargo de *Samarkanda González*, ha sido una de las áreas puesta a prueba durante la pandemia, debido a que en días “normales” su coordinadora y seis abogados pueden procesar hasta 10 liberaciones de créditos comerciales e hipotecarios por día.

Sin embargo, ahora le ha correspondido a González asumir el peso de las tareas para proteger al personal y debido a su experiencia logra un promedio importante de cuatro documentos al día, bien sea desde su casa u oficina.

“Somos un equipo y la idea es que el trabajo salga porque quien luego queda mal es el Banco del Tesoro”, reflexionó ésta orgullosa abogada, que suma casi 13 años en el ente financiero.

“En aras de proteger a mis muchachos me ha correspondido asumir parte del trabajo, siempre con apoyo de ellos, pero entendiendo que no todos tienen las condiciones necesarias, bien sea por falta de computadoras o porque viven en zonas de riesgo. Sé que ellos están pendientes y dispuestos”, subrayó.

Uno de los casos que González recuerda durante este periodo de pandemia es el documento de liberación requerido por un cliente en el estado Zulia.

“Para hacerme llegar los soportes fue un problema, a eso se sumó que había errores en el documento que había redactado un abogado externo, luego el cliente tuvo que escanear 18 páginas, una a una, enviármelas y abrir el archivo en mi celular para luego redactar desde mi casa. Fue fuerte, pero se resolvió”.



BT emplea **nuevo método de atención al cliente** durante período de cuarentena

Por: Ezequiel Perozo

La Unidad de Atención Ciudadana del Banco del Tesoro (BT), desde marzo cuando se dio inicio a la cuarentena radical motivado al Estado de Alarma Nacional por el Covid-19, aplicó un nuevo método de atención a sus clientes, con el fin de solventar las solicitudes.

La encargada del área, *Jackeline García*, contó que existen en la actualidad dos coordinaciones “la primera lleva el nombre de Denuncias, Quejas y Reclamos y la segunda Atención al Cliente”, ambas velan por la pronta respuesta de cada uno de los requerimientos atendidos.

Asimismo, indicó que se puso en práctica la recepción de solicitudes mediante el correo electrónico atencionc@bt.gob.ve, que diariamente recibe un aproximado de 120 requerimientos tales como: desbloqueo de Tesoro en Línea, tarjeta de coordenadas, restauración de usuario master, solicitudes de TDD, apertura de cuenta jurídica, operaciones con menudeo y entre otro requerimiento que interponen nuestros cliente, además de brindar asesorías para un uso adecuado de los diferentes canales electrónicos.

“Debido a esta pandemia mundial el rumbo de todas las actividades que teníamos planificadas para este 2020 fueron reestructuradas”, manifestó García.

Con este nuevo método de atención, durante el primer semestre del año, el departamento cerró con un total de 1.247 solicitudes atendidas en conjunto con el área de centro de llamadas del BT, arrojando un aumento de casos entre los meses de mayo y junio, mientras que para julio y agosto recibieron 462 reclamos.

“Atender al público es nuestra prioridad, pues contamos con el apoyo del resto de las gerencias de la entidad, haciendo así un trabajo en conjunto para poder dar respuesta inmediata al cliente dentro de los 20 días continuos”, expresó García durante la entrevista.



Aprovechó la ocasión de felicitar al talento humano del ente financiero y en especial a la presidenta, Eneida Laya, así como al Vicepresidente Ángel Bello por el trabajo en equipo que se ha realizado “si se puede dar mucho de nosotros para sacar adelante a esta institución nacida en Revolución”, concluyó García.



La Gerencia de Seguridad e Higiene Ocupacional, adscrita a la Gerencia General de Seguridad, ha sido la responsable de la elaboración y aplicación del protocolo de bioseguridad para preservar la higiene y salud en el ámbito laboral, todo ello como parte de los esfuerzos para prevenir contagios de la Covid-19. Su titular, *Eleana Solórzano*, brindó diferentes detalles sobre este accionar que ya es regular en la institución.

Sin embargo, estas medidas no fue un libreto que sencillamente cayó en las manos de la gerente Solórzano, por el contrario, es el resultado de un arduo trabajo de recopilación, estructuración de las experiencias y recomendaciones de las autoridades nacionales y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en un contexto complejo porque se trataba de un virus novedoso y del que no se tenía mayor información.

“El protocolo de bioseguridad se da a raíz del pronunciamiento de la OMS en relación a la pandemia

por el SARS-CoV-2, que es el virus que genera la enfermedad de la Covid-19. En la medida que sale la noticia de la pandemia se realizan muchos cambios en el mundo a nivel de seguridad; un virus desconocido, que todos los días muta, que aún los científicos están tratando de ver cómo es su variación diaria y que se ha transformado porque a dónde llega actúa de diferente manera”, explicó la también Licenciada de Administración de Desastres, mención Riesgos, que a su vez está certificada como oficial de bioseguridad laboral internacional.

“El protocolo de salud en nuestro país ha variado por el mismo desconocimiento que hay de las mutaciones que ha tenido el virus a raíz de trópico, del clima, del sistema inmunológico, porque todos los cuerpos no reaccionan igual. Se hace un protocolo porque es exigencia de ley, mi gerencia trabaja bajo normativas legales; Constitución, Ley del Trabajo, la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medios Ambientales (Lopcyamat)”, agregó la experta.

Banco del Tesoro mantiene operatividad bajo estrictos protocolos de bioseguridad

Por: Richard Roche

Dentro de este orden de ideas, fue diseñado el protocolo de bioseguridad del Banco del Tesoro, “nos exigen un protocolo de bioseguridad a todas las instituciones, ya nosotros hicimos el nuestro, lo divulgué en todo el banco, a todos los gerentes, para que los empleados estén en conocimiento de lo que se requiere hacer y lo que no se debe hacer”, enfatizó la gerente, Solórzano.

Proceso arduo pleno de aprendizajes

Para diseñar este manual de bioseguridad del BT, se realizaron muchas reuniones previas. Además, fue relevante la sistematización de la información vinculada al nuevo virus, y todas las experiencias de las primeras semanas de cuarentena radical, en las que laboraron (rotativamente) áreas sensibles como Tecnología, Infraestructura, Seguridad; de la Información, de las sedes físicas, entre otras.

Después de los primeros dos meses de este cambio tan abrupto en las actividades diarias de la mano obrera del BT y de todos los venezolanos, aumentó gradualmente el número de personas que puntualmente debían estar en la institución. “fue cuando activamos el protocolo de prevención, empezamos a tomar temperatura, a colocar los dispensadores de gel en todas las áreas, en conjunto con la Gerencia General de Administración e Infraestructura...”, narró Solórzano.

En este sentido, una de las primeras medidas fue instalar cabinas de desinfección, que ya fueron desinstaladas porque ya no son efectivas, de acuerdo a las disposiciones del Ministerio del Poder Popular de la Salud. Por ello, Solórzano explicó que se instalaron alfombras (en las entradas) que tiene dos partes, una que

es rociada con hipoclorito, con el objeto de desinfectar la suela de los zapatos, y la otra que seca.

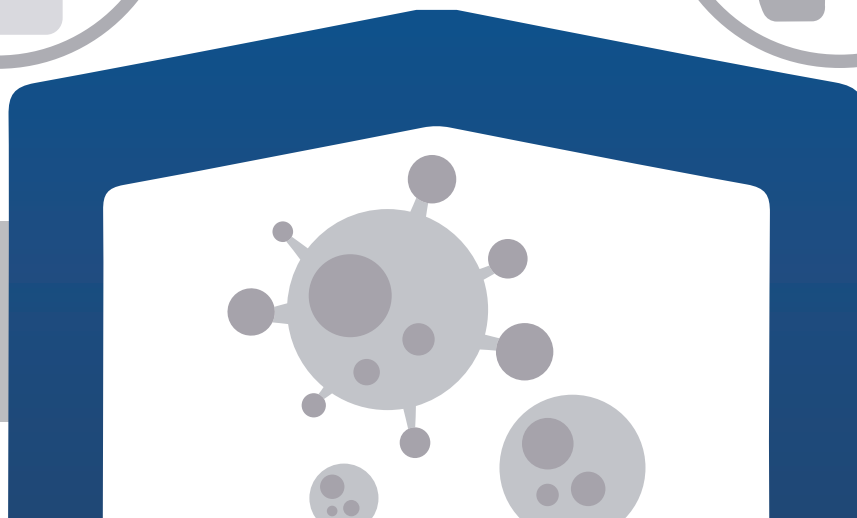
A partir de todas estas experiencias, de ensayo y error, de tomar diferentes medidas, se finiquitó el protocolo actual de bioseguridad, con el propósito de resguardar a la fuerza laboral de la institución financiera.

Desde el anuncio de la presencia del Covid-19 en el país por parte del Ejecutivo Nacional, hasta el pasado 24 de agosto, la institución había aplicado 520 pruebas rápidas, de las cuales 82 arrojaron casos positivos, como parte de un trabajo mancomunado con el sistema de salud del Gobierno Bolivariano. En circunstancias de los casos afirmativos, se ha orientado al trabajador en como aislarse y se le ha proporcionado medicamentos que reducen el impacto del contagio, tales como kits de antibióticos, Vitamina C, anticoagulantes, entre otros.

En caso de salir positivo en la PCR, el trabajador es encauzado a los protocolos que le brinda el Estado venezolano.

Compromiso y dedicación hacia el BT

Con una larga experiencia de 30 años en la banca, y un recorrido de 13 años en el Banco nacido en Revolución como especialista I y II, coordinadora, y ahora gerente, Eliana Solórzano se muestra apasionada y comprometida con sus labores, el “Banco del Tesoro para mi es mi segunda casa, lo tengo desde que era un niño ya es un adolescente, el BT me ha dado mucha gratificación, es una institución familiar, amigos conseguimos aquí... Hemos crecido con el banco, hay mucha gente que le ha puesto corazón”, concluyó Solórzano.



Trabajadores de oficinas bancarias muestran don servicial durante jornadas de flexibilización

Por: Richard Roche

En el marco del sistema 7 + 7 implementado por el Ejecutivo Nacional para la prevención y erradicación de la Covid-19, el Banco del Tesoro sigue brindando una atención de calidad al ciudadano de a pie, que es recibido en las oficinas comerciales con la mayor atención y con los respectivos protocolos de bioseguridad.

Con la mañana en su máximo esplendor, el señor Raúl extiende sus manos para recibir una porción de líquido antibacterial. Su tez blanca y rostro impassible cambia rápidamente a un color rojizo, acariciado por un ademán de agradecimiento. Sabe que está siendo protegido en el Banco nacido en Revolución.

Así como este caraqueño que entraba a la oficina de Veroes, ubicada en la avenida Urdaneta, muchos soslayan interés entre cumplir su diligencia y sentirse seguros, pero tan solo al ingresar, los temores si disipan gracias al valiente talento humano que da lo mejor de sí por atender al soberano.

“Tenemos distancia, a la agencia sólo entran cinco personas para taquilla y 5 para la atención con los promotores, en la medida que van saliendo van entrando

los demás, la mayoría de las tareas que vienen a realizar es reposición de tarjeta de débito, apertura de cuentas, actualización de datos, retiros... Hay un movimiento constante, sobre todo del área de promoción”, dijo *Katty Giro*, Oficinista I de la mencionada sucursal bancaria, que tiene la tarea de ordenar y recibir a los clientes.

Ya en el interior de esta emblemática oficina ubicada en el corazón de Caracas, *Alicia Valencia*, Promotora I, orientaba a



los clientes y revisaba la documentación que éstos traían consigo para sus solicitudes. El orden y correcto uso del tapabocas imperaba con un ambiente de buen ánimo que era auspiciado por cada promotor, cajero, y hasta el subgerente que atendía a consecutivos adultos mayores.

“Cuando llego me lavo las manos con jabón, me echo el gel antibacterial y me pongo el tapabocas que nos proporcionaron aquí en el banco, todo ello antes de atender a los clientes, y frecuentemente durante la jornada... A pesar de la situación (pandemia) que es delicada, a los usuarios los percibo simpáticos, son receptivos, me siento muy bien porque estoy dando mi granito de arena”, comentó, Valencia, que manifestó que está agradecida con Dios por la oportunidad de laborar en el BT.



Corazón y entrega en cualquier circunstancia

Al otro lado de la ciudad, en la oficina comercial ubicada en la plata baja del Centro Comercial Ciudad Tamanaco (CCCT), se realizaban todos los protocolos de bioseguridad para atender con responsabilidad a las personas que acudían a esta sede, muchas de ellas de la tercera edad.

“No hemos tenido ningún problema con clientes por los protocolos de seguridad, ha sido todo muy ameno, ellos nos comentan lo chévere que representa venir para realizar sus requerimientos, reponer tarjetas de débito... Me encanta ayudarlos y que se vayan felices por la asesoría y ayuda que nosotros le damos”, explicó con gran ánimo la promotora, *Joseling Plaza*, quién ingresó al BT en febrero del 2019.



Uno de los espacios concurridos de esta sede es la taquilla, allí dos cajeros brindan una atención cercana y amena, que hace prácticamente invisible el vidrio que protege dicho espacio, “ya no le podemos dar la mano, pero hemos hecho el esfuerzo en acostumbrarnos, cuidamos las medidas de seguridad... A pesar de eso hoy me dijeron –sigues hermosa como siempre igual con ese tapaboca (risas)-, y le agradecí el gesto al abuelito, yo los adoro a todos, extraño mi pensión (tercera edad)”, detalló entre risas, *Grethel Rodríguez*, que tiene más de dos años en el BT.



“El usuario se va satisfecho porque se le ayuda a solventar cualquier duda que tenga, a darle solución a sus inquietudes... Me llena de felicidad poder ayudar al cliente a resolver sus problemas, vamos a salir bien de esto, aquí nos ayudamos mutuamente, unos a otros”, finalizó el también cajero, *Antoni Echeverría*, quien día a día da lo mejor de sí por su niña de cuatro años y que mostró gran satisfacción por recibir la oportunidad de laborar en la entidad financiera, que ya cuenta con 15 años al servicio del pueblo.



“Conmemoramos el **Día de la Resistencia Indígena** reivindicando la memoria de nuestros ancestros, víctimas del mayor genocidio cometido en estas tierras por los colonizadores españoles. . . Venezuela sigue de pie, con la misma rebeldía para defender la Patria.”
Presidente de la República, Nicolás Maduro.

 @bcodeltesoro

 Banco del Tesoro Oficial

 @bcodeltesoro

 Banco del Tesoro

 Banco del Tesoro