

# Así se hace...

BUENAS PRÁCTICAS DE RSE



Comunidad

## BANCO NACIONAL BANCO DEL CONOCIMIENTO

El Banco Nacional de Costa Rica es una entidad que se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente y positiva en la vida económica, social y financiera del país. El Banco Nacional de Costa Rica posee una amplia red de más de 165 oficinas, más de 415 cajeros automáticos en toda la nación y cerca de 4800 empleados. Es la institución bancaria más grande del país, con un volumen de activos de US\$6.661 millones que lo ubican en el primer lugar en Costa Rica y Centroamérica, el Caribe y Republica Dominicana.

El Banco Nacional manifiesta en su misión el compromiso de “coadyuvar en la alfabetización financiera y el desarrollo socioeconómico del país”.

Hace 5 años, debido a que se encuentran siempre a la vanguardia en los temas bancarios y de negocios, incorporaron la responsabilidad social empresarial en toda su estrategia de negocios. Uno de sus ejes más importantes, a partir del 2011, va a ser el tema de medio ambiente. Quieren posicionar al Banco como una entidad ecológica y responsable. Además, la organización dirige sus esfuerzos al apoyo de la educación como base del desarrollo sostenible.

Consecuentes con este compromiso, decidieron aprovechar el potencial tecnológico del banco para llevar herramientas de educación y empresarismo a las comunidades. Así, fundaron un proyecto educativo, bajo el marco de su programa de responsabilidad social empresarial, que acompañe los esfuerzos del gobierno en materia de combate a la pobreza y reducción de la brecha digital. El proyecto potencia el uso de los medios digitales para desarrollar una plataforma tecnológica educativa y empresarial que ofrezca diversos servicios, desde la capacitación gratuita en línea, espacios de interacción social y empresarial virtual, foros, hasta lo que la imaginación, la creatividad y la tecnología permitan. El portal se llama Banco del conocimiento y ofrece información diversa, instrumentos de aprendizaje, de comunicación y entretenimiento.



## BANCO DEL CONOCIMIENTO

Banco del conocimiento es una plataforma tecnológica, educativa y empresarial, enmarcada dentro de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Nacional, administrada por la Dirección de Responsabilidad Institucional. El Banco del Conocimiento –es una plataforma de acceso público y gratuito, a la cual se accede a través del sitio web <http://www.bnbancoconocimiento.com>.

El proyecto pretende desarrollar un sitio amigable y accesible que colabore con el fomento del desarrollo sostenible de las comunidades, iniciando en una primera fase con la colocación herramientas de capacitación que promuevan la educación financiera, mediante cursos gratuitos en línea.

En el sitio, se coloca material formativo dirigido a las partes interesadas del Banco, especialmente enfocado en los siguientes ejes temáticos:

1. Educación Financiera: se refiere a la alfabetización de los stakeholders o partes interesadas en temas de banca y finanzas tales como Banca de Desarrollo, créditos (tarjetas, de vivienda, personales, etc.), Fondos de Inversión, Fondos de Pensiones, uso de herramientas tecnológicas como Internet Banking, cajeros automáticos, telefonía celular, puesto de bolsa, entre otros muchos. Se presta especial atención al tema del ahorro y su importancia para la economía nacional.
2. Empresarialismo: Se refiere a la incorporación de material para la capacitación técnica para iniciativas empresariales de las distintas partes interesadas del Banco.
3. Educación Ambiental: se refiere a la enseñanza de buenas prácticas a favor del medio ambiente, comenzando con módulos de capacitación orientados a niños. La visión es constituir un Club Ambiental del Banco Nacional conformado por los funcionarios y sus hijos.

Con esta herramienta, se procura impulsar la transformación social y el desarrollo económico sostenible del país, mediante la educación, la investigación y el desarrollo tecnológico, contribuyendo con la formación de una sociedad más próspera y responsable y con una cultura más tecnificada y respetuosa del capital humano. Este objetivo se pretende lograr por medio de la implementación de buenas prácticas en el ámbito social ambiental y económico.

## IMPLEMENTACIÓN

Al principio, se visualizó Banco del Conocimiento solo como un sitio de E-Learning, pero no se acoplaba con la estrategia de negocios del Banco. Así fue como decidieron incorporar también el empresarialismo como parte de la plataforma y se amplió el concepto de centro de capacitación a ciudad virtual, donde se crean edificios para cada una de las partes interesadas del banco, en especial los clientes.

La empresa realizó un diagnóstico de necesidades técnicas para montar la plataforma y se establecieron las condiciones que debía presentar el proveedor que se encargara de desarrollarla. La Fundación Omar Dengo fue la institución elegida por su expertise en temas educativos.

La creación de esta plataforma requirió de la participación de especialistas en tecnología como desarrolladores de software, diseñadores y programadores, adicionalmente se requirió de personal especializado en pedagogía y educación.

Un sitio educativo debe estar personalizado para los usuarios finales, debe tener recursos informativos clasificados y organizados según las definiciones de sus públicos meta, debe dar seguimiento a las actividades de los usuarios, debe tener una base de datos accesible, entre otros aspectos.



Como complemento de la plataforma, se requirió de una red de laboratorios de cómputo que facilitara el acceso de las comunidades a la información contenida en Banco del Conocimiento. Las comunidades pueden llegar a tener sitio de acceso libre a los cursos gratuitos y la información general contenida en el Banco del Conocimiento.

Debido a la necesidad de una red de laboratorios, se valoró la posibilidad de establecer una alianza con el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT). El MICIT pondría a disposición del proyecto los Centros Comunitarios Inteligentes o CECI's.

El Banco del Conocimiento está hospedado en los servidores de la Fundación Omar Dengo, institución que se ha encargado de desarrollarlo y darle soporte técnico y académico con especialistas en pedagogía y en desarrollo de software, diseño y programación.

En síntesis, el Banco Nacional puso a disposición la plataforma tecnológica que ofrecerá información en pro del desarrollo sostenible de las diversas comunidades del país, así como las herramientas tecnológicas para realizar capacitaciones en temas tecnológicos prioritarios para el MICIT, o cualquier otra entidad gubernamental interesada en capacitar a las comunidades. Y el Ministerio de Ciencia y Tecnología con el apoyo tecnológico de la Fundación Omar Dengo (FOD) pone a disposición la red de laboratorios CECI's para impulsar capacitaciones en las comunidades donde estén ubicados.

De esta forma, se logra establecer una fuerte alianza entre dos entidades en la que ambas aprovechan su necesidad de capacitar y educar a la población en temas tecnológicos, la formación de cultura financiera, la educación ambiental, los enfoques interdisciplinarios, la investigación y el uso de redes sociales.

El Banco del Conocimiento se ejecuta a través de los 238 Centros Comunitarios Inteligentes que tiene el MICIT en operación. Los CECI's permiten gestionar la capacitación en las comunidades donde se encuentran ubicados. Esto es posible gracias a la firma de un convenio de cooperación suscrito por representantes del MICIT y el Banco Nacional, con la presencia de FOD, como testigo de honor.

El Banco del conocimiento utiliza la metodología participativa de "aprender haciendo", acorde al nivel de desarrollo de cada participante, sus intereses y necesidades, de manera que cada experiencia sea una actividad donde se disfrute, se descubra y se construya conocimiento.

Actualmente, la plataforma ofrece 4 servicios:

**BN Aprenda:** Centro de capacitación y red de aprendizaje del Banco Nacional, que permite crear fácilmente cursos en línea acerca de cualquier tema dentro de los ejes temáticos definidos. Pone a disposición de los usuarios una serie de cursos/guías básicas para aprender a utilizar Internet, navegadores y correos electrónicos, haciendo esta herramienta accesible aún para los usuarios menos con menos experiencia. Es también un centro de estudios, donde los usuarios pueden organizar sus cursos, el avance de éstos, contactar con otros usuarios, entre otras herramientas de capacitación.

**BN Simulador:** Es una herramienta que ofrece el Banco Nacional para aprender a utilizar los servicios web bancarios y financieros, tomando como ejemplo BN Internet Banking Personal. El usuario puede aprender a usar las herramientas virtuales bancarias con la seguridad de que no está utilizando dinero real. Resaltar el beneficio de poder probar el uso de la herramienta, con la seguridad de que no está manejando dinero real.

**Guía Interactiva para utilizar cajeros automáticos.** Este servicio le permite al usuario aprender a utilizar los cajeros automáticos a través de un video interactivo. La guía incluye instrucciones sobre servicios como retirar dinero (colones y dólares), pagar recibos y realizar transferencias a otras cuentas.

**BN Celular:** Promueve la utilización de un servicio de transacciones bancarias a través del dispositivo celular. Incluye videos, guías y preguntas frecuentes.

El Banco del Conocimiento es un centro de servicios en crecimiento que pretende ofrecer otras herramientas especializadas para sus partes interesadas.-

Banca Mujer es la siguiente plataforma a desarrollarse y brindara diversos servicios para empresarias.

Además, la ciudad virtual cuenta con un edificio de la Fundación Omar Dengo, desarrolladora técnica y académica del proyecto y del MICIT, a partir de la alianza firmada con el Banco para apoyar la educación científico tecnológica en Costa Rica.

En el futuro Banco del Conocimiento abarcará servicios como centro de negocios, video conferencias y otras herramientas que ayuden a la capacitación y crecimiento de los costarricenses.

Para alimentar el portal de contenidos se proponen tres alternativas, no excluyentes una de otra. Una se refiere a la producción de cursos cuyos contenidos requieran de la contratación de una institución experta en un tema en particular para su creación. Otra se refiere a la producción de cursos de forma voluntaria por parte de los colaboradores del BN. La última se refiere a contenidos que puedan ser compartidos con otras instituciones.

## BENEFICIOS PROYECTADOS

El MICIT se beneficia del contenido que pone a disposición el Banco Nacional a todos los usuarios de los CECIs, convirtiendo en los laboratorios en herramientas, no solo de educación tecnológica, sino de aprendizaje empresarial y bancario.

El Banco, además, pone a disposición a sus colaboradores para que, como voluntarios, se conviertan en tutores o profesores en las comunidades con mayores necesidades de educación tecnológica.

La empresa se proyecta y se visibiliza en las comunidades con una iniciativa acoplada con su estrategia de negocios que permite, por ejemplo, ayudar en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, uno de sus principales clientes.

El Banco logra que sus clientes usen de manera más adecuada los servicios bancarios que ofrecen y esto mejora la eficiencia de su gestión.

## HACIA DÓNDE VAMOS

También, el B@nco del Conocimiento busca potenciar la cultura de reciclaje, con el fin de fomentar las buenas prácticas ambientales en la población. Finalmente, se busca propiciar la educación financiera con énfasis en el ahorro, la inversión y el crédito.

Banco del Conocimiento construirá nuevos edificios este año como el de BN Fondos, una de las sociedades anónimas del Bnaco, para capacitar e informar sobre las inversiones en el país.

Se construirá, además, un edificio de DINADECO, por una alianza que está forjando el Banco con la institución para promover proyectos de desarrollo en las comunidades donde opera.

Banco del Conocimiento seguirá creciendo e incorporando edificios virtuales de educación y ayuda a todas sus partes interesadas, promoviendo alianzas público privadas para multiplicar los esfuerzos y los beneficios. Se espera que las partes interesadas sean las que propongan cursos y servicios a incorporar en la ciudad virtual para que realmente respondan a las necesidades de los clientes.

