



**AVANCE DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES
DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 - 2008 AL IV TRIMESTRE 2004**

N°	MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, BRINDÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD.	% de Cumplimiento
1	Adquisición e implementación del ATM watch para todos los ATM's en Lima Metropolitana.	100%
2	Software de Atención al Cliente: - Adquisición e implementación de un sistema telefónico Call Center para bloqueo de tarjetas, consulta de saldos, otros. - Adquisición e implementación de software transaccional para la venta de operaciones en internet. - Nuevo software de aplicaciones de servicios bancarios.	19%
3	Implementación de la tarjeta de débito MULTIRED – VISA.	52%
4	Implementar elementos de seguridad en lobbies: adquisición de cámaras de video para los lobbies de ATM's, adquisición de sistema de control para acceso a 30 lobbies Multired.	42%
5	Instalación e implementación de 100 cajeros automáticos a nivel nacional.	100%
6	Adquisición e instalación de 150 cajeros automáticos.	100%
7	Lograr una óptima imagen en la calidad de servicios mediante la aplicación de estándares de producción y presentación de Agencias a nivel nacional.	Reprogramado 2006
8	Participar activamente en el proyecto gobierno electrónico, en lo que se refiere al pago de los derechos por los servicios y procedimientos de las Entidades Públicas. - Instalar puntos electrónicos de pago de tasas en comisarías de Lima.	5%
9	Implementación de (20) Agencias en Lima y (30) en Provincias , años 2004-2008.	12%
10	Crear la Fundación Cultural del Banco.	0%
11	Innovar productos financieros que cumplan con un rol social.	Reprogramado 2006
12	Implementar un sistema de información en la página web del Banco.	Reprogramado 2006
13	Contar con una estructura organizacional flexible en el tiempo y alineada a la misión del Banco.	Reprogramado 2006
14	Promover la promulgación de una Ley que defina claramente el rol y misión del Banco de la Nación dentro de la nueva política de modernización del Estado.	Reprogramado 2006
15	Contar con la Nueva sede Principal del banco debidamente implementada con tecnología de vanguardia.	Reprogramado 2005
MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO		
16	Implementación 1ra etapa sistema integrado de gestión	8%
17	Desarrollar el aplicativo de las cuentas monetarias.	100%
18	Interconexión con entidades publicas y clientes en general	100%
19	Modernización de los procesos operativos de valores en custodia del BN.	100%
20	Implementación de emisión de estados de movimiento de cuentas de ahorro por Intranet.	100%
21	Captura y visualización de firmas a nivel nacional y en tiempo real.	Reprogramado 2006
22	Unificación y permanencia de códigos del año 2003 de las cuentas corrientes y Sub –Cuentas del Tesoro para el 2004.	100%
23	Elaboración de base única de datos para clientes del Banco de la Nacion.	Reprogramado 2005
24	Implementación del sistema de Administración Automatizada de Colas (SAAC).	100%
25	Mejorar la identificación, el compromiso efectivo y la motivación para elevar la eficiencia y productividad del personal, reconociéndolo como el principal factor del desarrollo Institucional.	83%
26	Implementar un sistema de flujo de trabajo a fin de propender a establecer la "oficina sin papeles".	Se culminara en el 1er. Trimestre 2005
27	Optimizar el proceso de la administración del registro de operaciones en ATMs electrónicamente.	Reprogramado 2005
28	Automatización de los procesos de intermediación financiera de sus diversas operaciones con el exterior.	Reprogramado 2005 - 2006
29	Establecer política de optimización de costos, identificar y mejorar los procesos críticos, con el fin de lograr eficiencia y control de los riesgos que comprometan la continuidad del negocio.	Reprogramado 2005
30	Obtener certificaciones de calidad ISO para el desarrollo de software y el procesamiento de datos.	Reprogramado 2006
31	Contar un Sistema de Información Gerencial.	Reprogramado 2005
MANTENER LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA		
32	Implementar flujo de caja proyectado y ejecutado para canales remotos y virtuales y red de agencias Vía FISA.	100%
33	Implementación de bóvedas de custodia BCRP en el ámbito nacional.	100%
REDUCCIÓN DE TODO RIESGO OPERACIONAL, FINANCIERO Y DE SEGURIDAD.		
34	Adquisición de software de riesgos	0%