



SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 – 2008 AL 2004

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan estratégico 2004 – 2008 del Banco de la Nación fue aprobado en Sesión de Directorio N° 1498 del 09/02/04 y N° 1513 del 24/05/04 (Reformulación de la Misión, Visión y Valores), en donde se establecen Cuatro Objetivos Estratégicos Generales y 34 Objetivos Específicos que son necesarios para el cumplimiento del Plan Estratégico del Banco

En el 2004 se obtuvo un avance de 39% del Plan Estratégico del Banco de la Nación, lográndose concluir con 11 Objetivos Específicos, de los 34 Objetivos Específicos del Plan Estratégico.

El Plan Operativo del año 2004 tuvo una total de 25 proyectos programados, de los cuales 11 proyectos fueron concluidos, 2 reprogramados y 12 proyectos continuaran ejecutándose en el 2005 y 2006, Así mismo se logró el cumplimiento de indicadores financieros como el Rendimiento de Patrimonio (ROE), Gastos Administrativos respecto al Activo Rentable, Activos Rentables por Empleado, los cuales se mantuvieron favorables de acuerdo a las metas propuestas en el año 2004.

Con respecto a los Indicadores de desempeño, los cuales son 13, se ha logrado cumplir en un 100 % con 6 indicadores de los propuestos en el año 2004, 5 indicadores tuvieron un avance parcial y 2 indicadores no tuvieron grado de cumplimiento para el año 2004. Concluyendo el 2004 con un grado de cumplimiento total de 73% en el año 2004.

El Volumen de Operaciones proyectado para el año 2004 fue de 124 630 mil operaciones, mientras que lo ejecutado en el año 2004 fue de 131 895 mil operaciones, Obteniéndose en el volumen de operaciones por concepto de Retiro de Ahorro en ATMs y Pagos Fonaphu un grado de cumplimiento de 95% en ambos tipos de Operaciones, mientras que en el volumen de operaciones de Telegiros y Compraventa de M/E, se obtuvo un grado de cumplimiento de 93 % y 92 % respectivamente. Obteniéndose en los demás conceptos de Operaciones un grado de cumplimiento de 100%, Logrando en total un 6% más de Operaciones de lo proyectado para el año 2004.

El Banco de la Nación tiene 10 Metas Continuas, de las cuales 6 tuvieron un grado de cumplimiento de 100 % para el año 2004, siendo la meta de municipios atendidos la de menor alcance (78 %), seguida por Volumen de Operaciones en ATMs (82%), porcentaje de Tarjetas Utilizadas en la red (84%) y por ultimo Red de Agencias (97%), Obteniéndose un grado de cumplimiento total de 94% con respecto a las metas propuestas en el año 2004.

En el Presente Informe se tiene un efectivo instrumento de la administración y gestión, de los logros de los objetivos planteados en el Plan Estratégico del Banco, garantizando un adecuado proceso de programación para el cumplimiento tanto de los Objetivos Estratégicos como de los Indicadores de Desempeño y Metas Continuas que se propone alcanzar el Banco de la Nación.

2. PRINCIPALES NORMAS

Las principales Normas que incidieron en el desempeño de la ejecución del Plan Estratégico en el año 2004 fueron:

1. Plan estratégico 2004 – 2008 del Banco de la Nación; aprobado en Sesión de Directorio N° 1498 del 09-feb-04
2. Directiva de Formulación y Aprobación del Plan Operativo, Convenio de Gestión y Presupuestos de la Empresas bajo el Ámbito de FONAFE para el año 2004; aprobado por acuerdo de Directorio N° 002 – 2003/019 - FONAFE
3. Directiva de Formulación y Evaluación del Plan Operativo, BN – DIR – 2820 – 04 - 01; aprobado en Febrero del 2004

3. RESULTADO DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y METAS

3.1 EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO

El Banco de la Nación concluyo con 11 Objetivos Específicos considerados en el Plan Estratégico 2004 – 2008, que fueron ejecutados en el año 2004, así como se cuenta con avances parciales de algunos otros, resultando un avance del 39 % del Plan Estratégico 2004 – 2008.

| SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 - 2008 AL 2004 | | |
|--|--|--------------------------|
| | 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 |

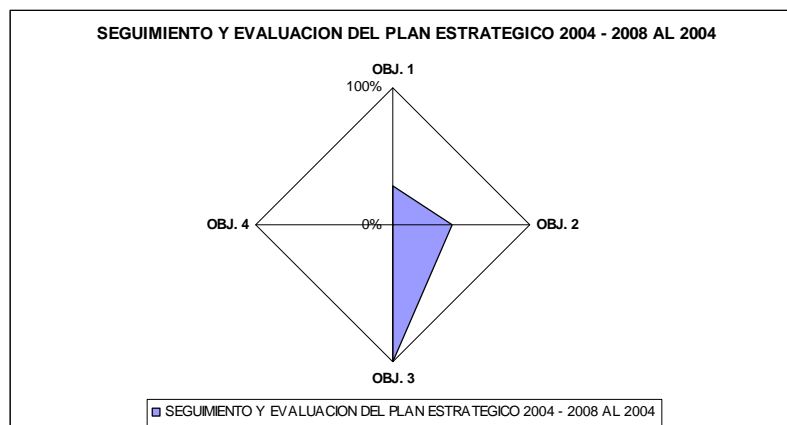
SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 - 2008 AL 2004

| 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% |
| GRADO DE AVANCE TOTAL | | 39% |

Si consideramos a cada Objetivo Estratégico General para su evaluación tendremos los siguientes resultados:

| | | |
|---------------|---|-------------|
| OBJ. 1 | MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, BRINDÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD. | 29% |
| OBJ. 2 | MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO | 43% |
| OBJ. 3 | MANTENER LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA | 100% |
| OBJ. 4 | REDUCCIÓN DE TODO RIESGO OPERACIONAL, FINANCIERO Y DE SEGURIDAD. | 0% |

A continuación se muestra gráficamente el avance de los 4 Objetivos Estratégicos Generales al año 2004:

GRAFICO N° 1


Se observa que el Objetivo Estratégico General Mantener la Autosostenibilidad Financiera se ha cumplido, mientras que el Objetivo Mejorar los Procesos Operativos del Banco muestra un avance del 43%, seguido por el Objetivo Mejorar la Atención de Nuestros Clientes con un 29 % de avance, siendo el Objetivo Reducción de Todo Riesgo Operacional, Financiero y de Seguridad el que no cuenta con un avance a la fecha

3.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO Y METAS

El Banco de la Nación posee unos Indicadores de Desempeño y Metas, lo cuales nos permiten conocer si el Banco de la Nación se encuentra cumpliendo con el Plan Estratégico.

A continuación se muestra el Grado de cumplimiento de los diferentes indicadores de desempeño para el año 2004, en donde se ha logrado un 73% de Grado de Cumplimiento de los diferentes Indicadores que el Banco se propuso como metas para el año 2004.

| INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 - 2008 AL 2004 | | | | | |
|---|--|------------------|------|-----------|-----------------------|
| Objetivos Estratégicos de la empresa | Indicadores de desempeño | UNIDAD DE MEDIDA | 2004 | | |
| | | | Meta | Ejecutado | Grado de Cumplimiento |
| 1. MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, BRINDÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD. | 1. INSTALACION DE ATM WATCH EN TODOS LOS CAJEROS AUTOMATICOS | N° DE ATM WATCH | 210 | 210 | 100% |
| | 2.- ADQUISICION DE UN SISTEMA TELEFONICO CALL CENTER PARA BLOQUEO DE TARJETAS, CONSULTAS DE SALDOS Y OTROS. | % DE AVANCE | 50 | 19 | 38% |
| | 3. NUEVO SOFTWARE DE APLICACIONES DE SERVICIOS BANCARIOS | % DE AVANCE | 30 | 19 | 63% |
| | 4. ADQUISICION E IMPLEMENTACION DE SOFTWARE TRANSACCIONAL PARA LA VENTA DE OPERACIONES EN INTERNET | % DE AVANCE | 30 | 19 | 63% |
| | 5. POTENCIAR EL USO DE LA TARJETA MULTIREDE A TRAVES DE UN SISTEMA DE DEBITO. | % DE AVANCE | 60 | 52 | 87% |
| | 6. INCREMENTO DE CAJEROS AUTOMATICOS | N° DE CAJEROS | 348 | 358 | 100% |
| | 7. APERTURA DE NUEVAS AGENCIAS | N° DE AGENCIAS | 383 | 372 | 97% |
| 2 MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO | 8. IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL | % DE AVANCE | 30 | 0 | 0% |
| | 9. CONTAR CON UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE CUENTAS MONETARIAS | % DE AVANCE | 100 | 100 | 100% |
| | 10. OPTIMIZAR EL PROCESO DE LA RECAUDACION SUNAT | % DE AVANCE | 100 | 100 | 100% |
| | 11. DESCENTRALIZACION DE LA EMISION DEL MOVIMIENTO DE CUENTAS DE AHORRO VIA INTRANET | % DE AVANCE | 100 | 100 | 100% |
| 3 MANTENER LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA | 12. RENTABILIDAD DE PATRIMONIO (ROE) | % | 5.33 | 13.81 | 100% |
| 4 REDUCCION DE TODO RIESGO OPERACIONAL, FINANCIERO Y DE SEGURIDAD. | 13. IMPLEMENTAR EL SOFTWARE DE RIESGOS OPERACIONALES, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS QUE PERMITAN MINIMIZAR EL RIESGO EN EL BANCO DE LA NACION. | % DE AVANCE | 50 | 0 | 0% |
| GRADO DE CUMPLIMIENTO TOTAL | | | | | 73% |

El Volumen de Operaciones Proyectado para el 2004 fue alcanzado y superado, lográndose un total de 131 895 mil Operaciones en el año 2004, mientras que lo proyectado fue de 124 630 mil operaciones, obteniéndose un 6% mayor a lo proyectado en el 2004.

Con respecto a las Metas Continuas tenemos un grado de cumplimiento total de 94% en el año 2004, siendo la meta de municipios atendidos la de menor alcance (78%), seguida por Volumen de Operaciones en ATMs (82%), porcentaje de Tarjetas Utilizadas en la red (84%) y por ultimo Red de Agencias (97%),

A continuación se muestra el cuadro general del Volumen de Operaciones y Metas Continuas del año 2004

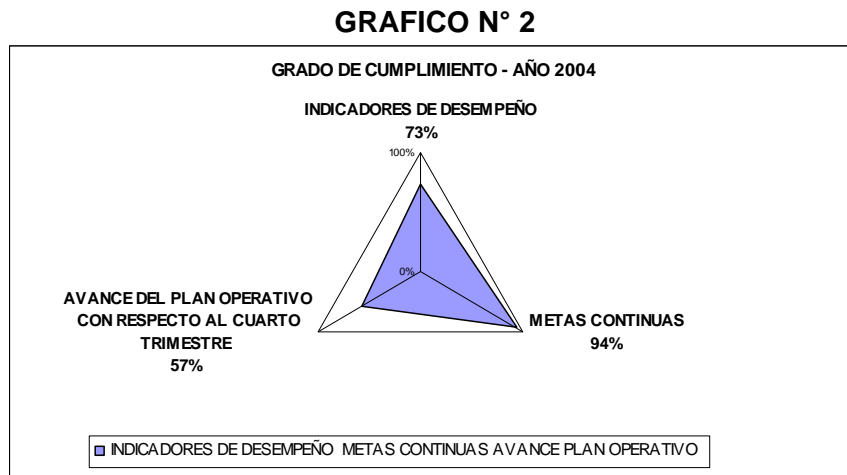
| VOLUMEN DE OPERACIONES POR SERVICIOS A NIVEL NACIONAL (MILES DE OPERACIONES) | | | |
|---|-------------------|------------------|------------------------------|
| AÑO 2004 | | | |
| | Proyectado | Ejecutado | Grado de Cumplimiento |
| PAGADURIA | 91 338 | 98 178 | 100% |
| PAGO DE CHEQUE | 5 000 | 5 805 | 100% |
| DEPOSITO CTA. CTE. | 2 100 | 3 280 | 100% |
| DEPOSITO AHORROS | 22 700 | 26 232 | 100% |
| RETIRO DE AHORROS EN VENTANILLAS | 12 550 | 14 991 | 100% |
| RETIRO DE AHORROS EN ATMs | 33 010 | 31 302 | 95% |
| OTRAS OPERACIONES EN ATMs | 15 940 | 16 532 | 100% |
| PAGOS FONAPHU | 38 | 36 | 95% |
| RECAUDACION TRIBUTOS | 19 203 | 19 232 | 100% |
| CORRESPONSALIA | 9 163 | 9 853 | 100% |
| OTRAS OPERACIONES | 4 926 | 4 632 | 94% |
| DEPOSITOS JUDICIALES Y ADMIN. | 695 | 704 | 100% |
| TELEGIROS | 3 370 | 3 132 | 93% |
| COMPRA VENTA DE M/E | 861 | 796 | 92% |
| VOLUMEN TOTAL DE OPERACIONES | 124 630 | 131 895 | 100% |

| METAS CONTINUAS | | | |
|--|-------------------|------------------|------------------------------|
| AÑO 2004 | | | |
| | Proyectado | Ejecutado | Grado de Cumplimiento |
| 1. Numero de Cuentas de ahorro (miles) | 1 500 | 1 687 | 100% |
| 2. Número de Cuentas Corrientes Operativas (miles) | 16.40 | 59 | 100% |
| 3. Volumen de Operaciones del BN (miles) | 124 630 | 131 895 | 100% |
| 4. Volumen de Operaciones en ATMs (miles) | 58 464 | 47 834 | 82% |
| 5. Número de municipios atendidos | 1 194 | 937 | 78% |
| 6. Número de ATMs en la Red | 348 | 358 | 100% |
| 7. Número de Tarjetas Operativas (miles) | 1 320 | 1 406 | 100% |
| 8. Porcentaje de Tarjetas Utilizadas en la red. | 60 | 50.1 | 84% |
| 9. Red de Agencias. | 383 | 372 | 97% |
| 10. Personal | 3 357 | 3 352 | 100% |
| GRADO DE CUMPLIMIENTO TOTAL | | | 94% |

A continuación se muestra los diferentes grados de cumplimiento en el año 2004, sobre Metas Continuas, Indicadores de Desempeño, y Avance del Plan Operativo 2004 con respecto al Cuarto Trimestre.

| AÑO 2004 | Grado de Cumplimiento |
|--|-----------------------|
| INDICADORES DE DESEMPEÑO | 73% |
| METAS CONTINUAS | 94% |
| AVANCE DEL PLAN OPERATIVO CON RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE | 57% |

En el Grafico N° 2 podemos visualizar el grado de cumplimiento del año 2004, de diferentes aspectos que son necesarios para el alcance y ejecución del Plan Estratégico del Banco de la Nación 2004 – 2008.



4. ACTIVIDADES Y PROYECTOS MAS IMPORTANTES

El Plan Operativo del año 2004, se inicio con la programación de 25 proyectos, de los cuales 11 proyectos fueron concluidos, 2 reprogramados, 12 proyectos continuarán ejecutándose en el 2005 y 2006, lográndose un avance del Plan Operativo con respecto al cuarto trimestre 57%.

A continuación se muestra el Grado de Avance de los diferentes proyectos del Plan Operativo año 2004.

MEJORAR LA ATENCION DE NUESTROS CLIENTES BRINDANDOLES SERVICIOS DE CALIDAD:

| | | |
|----------------|--|--------------------|
| Proy. 1 | ADQUISICION E IMPLEMENTACION DEL ATM WATCH PARA TODOS LOS ATMs EN LIMA METROPOLITANA | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 2 () | ADQUISICION E IMPLEMENTACION DEL SOFTWARE DE ATENCION AL CLIENTE | |
| Sub. Proy. 2.1 | ADQUISICION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA TELEFONICO CALL CENTER : PARA BLOQUEO DE TARJETAS, CONSULTA DE SALDOS, OTROS. | AVANCE REAL: 19 % |
| Sub. Proy. 2.2 | ADQUISICION E IMPLEMENTACION DE SOFTWARE TRANSACCIONAL PARA LA VENTA DE OPERACIONES EN INTERNET | AVANCE REAL: 19 % |
| Sub. Proy. 2.3 | NUEVO SOFTWARE DE APLICACIONES DE SERVICIOS BANCARIOS | AVANCE REAL: 19 % |

* Proyecto Agrupado en sesión de directorio 1513 del 24 de Mayo del 2004 (Proyectos 2,8 y 9)
[Transparencia Informativa](#)



| | | |
|----------|---|--------------------|
| Proy. 3 | IMPLEMENTACION DE LA TARJETA DE DEBITO MULTIRED – VISA | AVANCE REAL: 52 % |
| Proy. 4 | IMPLEMENTAR ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN LOBBIES: ADQUISICION DE CAMARAS DE VIDEO PARA LOS LOBBIES DE ATMs, ADQUISICION DE SISTEMA DE CONTROL PARA ACCESO A 30 LOBBIES MULTIRED. | AVANCE REAL: 42 % |
| Proy.5 | INSTALACION E IMPLEMENTACION DE 100 CAJEROS AUTOMATICOS A NIVEL NACIONAL | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 6 | ADQUISICION E INSTALACION DE 150 CAJEROS AUTOMATICOS. | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 7 | ESTUDIO SOBRE IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS 40 OFICINAS SELECCIONADAS A NIVEL NACIONAL. | AVANCE REAL: 0 % |
| Proy. 10 | INSTALAR PUNTOS ELECTRONICOS DE PAGO DE TASAS EN COMISARIAS DE LIMA. | AVANCE REAL: 5 % |
| Proy. 11 | APERTURA DE AGENCIAS EN LIMA Y EN PROVINCIA. | AVANCE REAL: 45 % |
| Proy. 12 | IMPLEMENTACION DE LA FUNDACION CULTURAL DEL BANCO DE LA NACION. | AVANCE REAL: 0 % |

MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO:

| | | |
|----------|---|--------------------|
| Proy. 13 | IMPLEMENTACION 1ra ETAPA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (Duración de 2 años) | AVANCE REAL: 8 % |
| Proy. 14 | DESARROLLAR EL APLICATIVO DE LAS CUENTAS MONETARIAS (FONAFE INDICADOR N° 3.2) | VANCE REAL: 100 % |
| Proy. 15 | INTERCONEXION CON ENTIDADES PUBLICAS Y CLIENTES EN GENERAL | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 16 | MODERNIZACION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE VALORES EN CUSTODIA DEL BN. | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 17 | IMPLEMENTACION DE EMISION DE ESTADOS DE MOVIMIENTO DE CUENTAS DE AHORRO POR INTRANET | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 18 | CAPTURA Y VISUALIZACION DE FIRMAS A NIVEL NACIONAL Y EN TIEMPO REAL. | AVANCE REAL: 0 % |
| Proy. 19 | UNIFICACION Y PERMANENCIA DE CODIGOS DEL AÑO 2003 DE LAS CUENTAS CORRIENTES Y SUB – CUENTAS DEL TESORO PARA EL 2004. | AVANCE REAL:100% |
| Proy. 20 | ELABORACION DE BASE UNICA DE DATOS PARA CLIENTES DEL BANCO DE LA NACION. | AVANCE REAL: 0 % |
| Proy. 21 | IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION AUTOMATIZADA DE COLAS (SAC). | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 22 | MEJORA DE LA GESTION DE PERSONAL, MEDIANTE EL DIAGNOSTICO, DISEÑO Y EJECUCION DE PROCESOS Y PROGRAMAS PARA EL PERSONAL. | AVANCE REAL: 83 % |
| Proy. 23 | SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DE DOCUMENTOS. | AVANCE REAL: 75 % |

MANTENER LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA:

| | | |
|----------|---|--------------------|
| Proy. 24 | IMPLEMENTAR FLUJO DE CAJA PROYECTADO Y EJECUTADO PARA CANALES REMOTOS Y VIRTUALES Y RED DE AGENCIAS VIA FISA. | AVANCE REAL: 100 % |
| Proy. 25 | IMPLEMENTACION DE BOVEDAS DE CUSTODIA BCRP EN EL AMBITO NACIONAL | AVANCE REAL: 100 % |

**REDUCCIÓN DE TODO RIESGO OPERACIONAL, FINANCIERO Y DE SEGURIDAD:**

| | | |
|----------|------------------------------------|------------------|
| Proy. 26 | ADQUISICION DE SOFTWARE DE RIESGOS | AVANCE REAL: 0 % |
|----------|------------------------------------|------------------|

ADQUISICION SEDE PRINCIPAL:

| | | |
|----------|---|------------------|
| Proy. 27 | IMPLEMENTACION DE LA NUEVA SEDE PRINCIPAL | AVANCE REAL: 70% |
|----------|---|------------------|

| | |
|--|------------|
| AVANCE CON RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE | 57% |
|--|------------|

OTROS INDICADORES

| | |
|------------------|--|
| INDICADOR | ACTIVOS RENTABLES POR EMPLEADO |
| | META: MIN. S./2 210 RESULTADO AL 4TO. Trimestre: S./2 394 Comentario: El ratio activo Rentable por Empleado, se ha mantenido por encima del mínimo de 2,210 que estipula el Convenio de Gestión. AVANCE REAL: 100 % |
| INDICADOR | GASTOS ADMINISTRATIVOS RESPECTO AL ACTIVO RENTABLE |
| | META: MAX 5.50 %. RESULTADO AL 4TO. Trimestre: 4.91 % Comentario: Como puede observarse el comportamiento de éste indicador se ha mantenido favorable sin sobrepasar el 5.00%. AVANCE REAL: 100 % |
| INDICADOR | RENTABILIDAD DE PATRIMONIO |
| | META: MIN.5.33 % RESULTADO AL 4TO. Trimestre: 13.81 % Comentario: De acuerdo a lo observado, el Banco ha culminado, con un ROE que supera al mínimo de 5.33% que establece el Convenio de Gestión. AVANCE REAL: 100 % |

5. RECURSOS PROGRAMADOS Y EJECUTADOS

En el año 2004 se programo los montos en miles de nuevos soles de los siguientes proyectos que se muestran a continuación:

| PLAN OPERATIVO 2004 | | | | |
|----------------------------|--|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Proyecto | Programado Miles de S/. | PRESUPUESTO | | Grado de Cumplimiento |
| | | Ejecutado Miles deS/. | | |
| Proy. 1 | ADQUISICION E IMPLEMENTACION DEL ATM WATCH PARA TODOS LOS ATMs EN LIMA METROPOLITANA | 2 136 | 1 237 | 58% |
| Proy. 5 | INSTALACION E IMPLEMENTACION DE 100 CAJEROS AUTOMATICOS A NIVEL NACIONAL | 2 872 | 2 047 | 71% |
| Proy. 6 | ADQUISICION E INSTALACION DE 150 CAJEROS AUTOMATICOS. | 8 758 | 7 060 | 81% |
| Proy. 11 | APERTURA DE AGENCIAS EN LIMA Y EN PROVINCIA. | 3 265 | 772 | 24% |
| Proy. 21 | IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION AUTOMATIZADA DE COLAS (SAC). | 806 | 440 | 55% |
| Proy. 23 | SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DE DOCUMENTOS. | 250 | 172 | 69% |
| Total | | 18 087 | 11 728 | 59% |

Durante la etapa de ejecución de los proyectos se observaron diferentes condiciones que permitieron cumplir con el objetivo de los diferentes proyectos y se consiguió en la mayoría de los casos con un presupuesto menor a lo programado.

Se consiguió un grado de cumplimiento de lo programado vs lo ejecutado en un 59% en total en el 2004.

6. PLAN OPERATIVO 2005

Para el 2005 se tiene planeado ejecutar los siguientes proyectos:

| PLAN OPERATIVO 2005 BANCO DE LA NACIÓN Aprobado en Sesión de Directorio N° 1544 del 27/12/2004 | | | | | |
|--|----------------|--|--------|------------|-----|
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES | PROYECTOS 2005 | | | Cronograma | |
| | | | | Inicio | Fin |
| MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO | 1.- | REVISIÓN Y REDISEÑO DE PROCESOS DEL BANCO | Ene-05 | Oct-05 | |
| | 2.- | ELABORACIÓN DE BASE UNICA DE DATOS PARA CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN. | Feb-05 | Jun-05 | |
| | 3.- | IMPLEMENTACIÓN DE LA 1RA. ETAPA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. | Jun-05 | Jun-06 | |
| | 4.- | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERACIONAL. | Ene-05 | Dic-05 | |
| | 5.- | ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. | Mar-05 | Dic-06 | |
| | 6.- | IMPLEMENTACIÓN DE LA TARJETA DE DEBITO -VISA. | Feb-05 | Abr-05 | |
| | 7.- | ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL JOURNAL ELECTRÓNICO EN LA RED DE ATMs. | Ene-05 | Nov-05 | |
| MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES BRINDANDOLES SERVICIOS DE CALIDAD | 8.- | COMPRA DE NUEVOS CAJEROS AUTOMATICOS A LA RED. | Jun-05 | Dic-05 | |
| | 9.- | INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS. | Ene-05 | Dic-05 | |
| | 10.- | APERTURA DE AGENCIAS EN LIMA Y PROVINCIAS | Ene-05 | Jun-06 | |
| | 11.- | CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL. | Ene-05 | Dic-05 | |
| | 12.- | REMODELACIÓN DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL. | Ene-05 | Dic-05 | |
| | 13.- | IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA SEDE PRINCIPAL | Ene-05 | Dic-05 | |
| MANTENER LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA | 14.- | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AUTOMATIZADA DE COLAS EN CINCO SEDES. | Ene-05 | Dic-05 | |
| | 15.- | IMPLEMENTACIÓN DE MODULOS EN EL FISA PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EL ABASTECIMIENTO DE EFECTIVO PARA LA RED DE AGENCIAS Y LOS ATMs A NIVEL NACIONAL. | Ene-05 | Dic-05 | |

Los cuales contribuirán al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Generales del Plan Estratégico 2004 – 2008.

Cabe mencionar que en relación al Objetivo N°4 del Plan Estratégico referente a “Reducción de Todo Riesgo Operacional, Financiero y de Seguridad”; la institución ha definido 2 sub – proyectos, que están a cargo del Departamento de Riesgos. Los mismos que tiene como objetivos en una primera etapa Minimizar los Riesgos Operativos y Financieros, estos sub-proyectos serán ejecutados en el presente año.