



**INFORME EF/92.2810 N° 005 - 2007**

---

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO  
2004 - 2008 AL 2006**

---

**Directiva para el Seguimiento y Evaluación de los Planes Estratégicos Sectoriales  
Multianuales y Planes Estratégicos Institucionales del Periodo 2004 – 2006**

**DIRECTIVA N° 001-2005-EF/68.01**

**R.D. N° 003-2005-EF/68.01**

**08 DE FEBRERO DE 2007**

## CONTENIDO

	<b>Página</b>
1.- Resumen Ejecutivo	1
2.- Principales Normas	2
3.- Resultado de los Indicadores de Desempeño y Metas	2
3.1 Evaluación del Plan Estratégico	2
3.2 Indicadores de Desempeño y Metas	5
4.- Actividades y Proyectos más importante	7
5.- Recursos Programados y Ejecutados	9

## SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2004 – 2008 AL 2006

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Banco de la Nación fue creado el 27 de enero 1966, cuando el Congreso de la República aprobó la Ley 16000.

El Plan Estratégico 2004 – 2008 del Banco de la Nación fue actualizado a solicitud del Directorio, el cual consistía en realizar las adecuaciones correspondientes de acuerdo al rol social del Banco. La Actualización fue aprobada en la sesión de Directorio N° 1620 del 14.07.06. En donde se establecen Cinco Objetivos Estratégicos Generales y 48 Objetivos Específicos, los cuales se encuentran enmarcados en el cumplimiento de sus funciones, las cuales se encuentran en el Decreto Supremo N° 07-94-EF, las cuales son ejercidas sin exclusividad respecto de las Empresas y Entidades del Sistema Financiero.

A diciembre del 2006 se concluyo con un objetivo específico con lo cual se hace un total de 14 Objetivos Específicos culminados durante el 2004 y 2006, 12 Objetivos se encuentran en ejecución y se estima culminar 22 objetivos durante el 2007 y 2008.

Si consideramos el avance de cada Objetivo Estratégico General del Banco, al 2006, se tiene que el Objetivo Contar con procesos eficientes tiene un avance de 67%, seguido de los objetivos Brindar satisfacción al cliente (59%), Autosostenibilidad Financiera (28%), Reducción de todo riesgo (26%) y por último Contar con una organización orientada al logro (23%).

Con respecto a los indicadores de Desempeño se ha logrado cumplir en un 100% con un indicador de los 9 propuestos y 8 indicadores tuvieron un avance parcial. Concluyendo con un 84% de grado de avance para el 2006.

Siguiendo con las metas continuas propuestas para el 2006, se tiene un grado de avance de 97% a diciembre del periodo de análisis, siendo las metas de Cuentas de ahorro, Cuentas Corrientes, Volumen de Operaciones, Municipios atendidos y Tarjetas operativas las que lograron alcanzar mas del 100% proyectado.

Con respecto al Volumen de Operaciones 2006, este fue mayor en un 12% con respecto a lo proyectado. Siendo los Servicios que tuvieron un crecimiento mayor con respecto a lo proyectado el Pago de Cheque y Depósitos Cta. Cte. con un 48% y 49% respectivamente. Mientras que el servicio de Otras Operaciones en ATMs tuvo una ejecución de 34% menor a lo proyectado, seguido de los servicios de Depósitos Judiciales y Administrativos y Recaudación de tributos con un 3% menor en ambos casos.

Cabe mencionar que los motivos de la menor ejecución de los proyectos del Plan Operativo son los siguientes:

- Retraso en la aprobación de las Especificaciones Técnicas Mínimas.
- No se encontraron terrenos ó locales con las características establecidas.
- Retraso en la ejecución de Obras y del otorgamiento de licencias.

Por todo lo anterior dicho se debe tener cuidado en los puntos antes señalados para que no representen una actividad crítica y de esa formar cumplir con el Plan Estratégico del Banco.

## **2.- PRINCIPALES NORMAS**

Las principales Normas que incidieron en el desempeño de la ejecución del Plan Estratégico en el año 2006 fueron:

1. Plan estratégico 2004 – 2008 del Banco de la Nación; aprobado en Sesión de Directorio N° 1498 del 09/02/04 y actualizado en Sesión de Directorio N° 1620 del 14/07/06
2. Directiva de Programación, Formulación y Aprobación del Plan Operativo, y Presupuesto de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE para el año 2006; aprobado por Acuerdo de Directorio N° 001–2005/015 - FONAFE
3. Directiva de Formulación y Evaluación del Plan Operativo, BN–DIR–2820–044 -01; aprobado en Septiembre del 2005.
4. Directiva para el seguimiento y evaluación de los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales y Planes Estratégicos Institucionales del periodo 2004 – 2006, Directiva N° 001-2005-EF/68.01, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2005-EF/68.01 el 27 de enero de 2005.

## **3.- RESULTADO DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y METAS.**

### **3.1.- EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO**

El Banco de la Nación realizó la actualización de su Plan Estratégico a solicitud del Directorio, el cual consistía en realizar las adecuaciones correspondientes de acuerdo al rol social del Banco. La Actualización fue aprobada en la sesión de Directorio N° 1620 del 14.07.06.

En la actualización se validaron los objetivos estratégicos específicos del anterior Plan Estratégico y se adicionó 15 Objetivos Específicos, los cuales se encuentran relacionados a proyectos de recursos humanos, riesgos y financieros, con lo cual se tiene un total de 48 Objetivos Específicos; los cuales están alineados a los siguientes objetivos estratégicos generales:

1. Autosostenibilidad financiera.
2. Brindar Satisfacción al cliente.
3. Contar con procesos eficientes.
4. Contar con una organización orientada al logro.
5. Reducción de todo riesgo.

De los 48 Objetivos Específicos del Plan Estratégico Institucional, se han culminado 11 en el 2004, 2 en el 2005 y 1 en el 2006, lo que resulta un 31% del total de objetivos específicos. Se estima culminar los demás objetivos entre los años 2007 y 2008.

Si consideramos los avances parciales de los objetivos específicos a Diciembre del 2006 se tiene un avance del 48% el cual es menor al registrado a Diciembre del 2005 debido a la actualización del Plan Estratégico.

Se estima tener un avance del 88% del Plan Estratégico al final el 2007 si se cumple con el Plan Operativo 2007 aprobado en sesión de Directorio de fecha 28.12.2006.

**CUADRO 1: SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ESTRATEGICO 2004 – 2008  
AL 2006**

N°	NOMBRE DEL OBJETIVO	% de Cumplimiento
<b>BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>59%</b>
	Software de Atención al Cliente:	
1	- Adquisición e implementación de un sistema telefónico Call Center - Adquisición e implementación de software transaccional para la venta de operaciones en internet. - Nuevo software de aplicaciones de servicios bancarios.	53%
2	Instalación e implementación de cajeros automáticos a nivel nacional (150 Cajeros Automáticos)	27%
3	Implementación de (20) Agencias en Lima y (30) en Provincias, años 2004- 2008.	70%
4	Implementación del sistema de Administración Automatizada de Colas (SAAC).	100%
5	Desarrollar productos y servicios financieros que cumplan con un rol social.	Proyecto 2007 2008
6	Implementación de la tarjeta de débito MULTIRED – VISA.	99%
7	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
8	Interconexión con entidades publicas y clientes en general	100%
9	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 (20).	100%
10	Lograr una óptima imagen en la calidad de servicios mediante la aplicación de estándares de producción y presentación de Agencias a nivel nacional.	52%
11	Implementación de emisión de estados de movimiento de cuentas de ahorro por Intranet.	100%
12	Implementar un sistema de información en la página web del Banco.	Proyecto 2007 2008
13	Implementar elementos de seguridad en lobbies: adquisición de cámaras de video para los lobbies de ATM´s, adquisición de sistema de control para acceso al total de lobbies a nivel nacional.	100%
14	Captura y visualización de firmas a nivel nacional y en tiempo real.	Reprogramado
15	Crear la Fundación Cultural del Banco.	100%
<b>CONTAR CON PROCESOS EFICIENTES</b>		<b>67%</b>
16	Elaboración de base única de datos para clientes del Banco de la Nación.	76%
17	Implementación 1ra etapa sistema integrado de gestión.	99%
18	Automatización de los procesos de intermediación financiera de sus diversas operaciones con el exterior.	Reprogramado
19	Contar con una estructura organizacional flexible en el tiempo y alineada a la misión del Banco.	Reprogramado
20	Contar un Sistema de Información Gerencial.	82%
21	Implementar un sistema de flujo de trabajo a fin de propender a establecer la "oficina sin papeles".	100%
22	Optimizar el proceso de la administración del registro de operaciones en ATMs electrónicamente.	61%
23	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.	95%
24	Desarrollar el aplicativo de las cuentas monetarias.	100%
25	Obtener certificaciones de calidad ISO para el desarrollo de software y el procesamiento de datos.	Proyecto 2007 2008
26	Contar con la Nueva sede Principal del banco debidamente implementada con tecnología de vanguardia.	100%
27	Unificación y permanencia de códigos del año 2003 de las cuentas corrientes y Sub –Cuentas del Tesoro para el 2004.	100%

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL OBJETIVO</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
<b>AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA</b>		<b>28%</b>
28	Implementar flujo de caja proyectado y ejecutado para canales remotos y virtuales y red de agencias Vía FISA.	100%
29	Implementación de un sistema de costeo unitario.	Proyecto 2007 2008
30	Actualización del Tarifario del Banco.	Proyecto 2007 2008
31	Revisión de Formulas y Elaboración de programas de las operaciones Activas y Pasivas del Banco de la Nación con el público y adecuarlas en la página Web.	Proyecto 2007 2008
32	Unificar las tarifas en el Sistema de Cobro Automático de Tarifas (PGCO).	Proyecto 2007 2008
33	Estructuración del portafolio de inversiones con aplicación de un Modulo Financiero.	Proyecto 2007 2008
34	Implementación de bóvedas de custodia BCRP en el ámbito nacional.	100%
<b>REDUCCIÓN DE TODO RIESGO</b>		<b>26%</b>
35	Implementación del Plan de Continuidad de Negocios del Banco de la Nación.	Proyecto 2007 2008
36	Contar con un Mapa de Riesgos Actualizado que presente los Riesgos críticos del Banco de la Nación.	Proyecto 2007 2008
37	Adquisición de software de riesgos.	50%
38	Modernización de los procesos operativos de valores en custodia del BN.	100%
39	Implementación de un sistema de prevención y evaluación de vulnerabilidades en Activos.	Proyecto 2007 2008
40	Implementación del Sistema de Información para la Gestión, Control y Seguimiento de los Riesgos.	Proyecto 2007 2008
41	Adquisición e implementación de Sistemas de video grabación digital para todos los ATM´s a nivel nacional.	100%
42	Implementación de pruebas de sensibilidad en la gestión de riesgo.	Proyecto 2007 2008
43	Recopilación de información y cuantificación de pérdidas por incidencias.	Proyecto 2007 2008
44	Sistematización (Automatización) de Reportes internos y externos de Riesgos.	Proyecto 2007 2008
<b>CONTAR CON UNA CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA AL LOGRO</b>		<b>23%</b>
45	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%
46	Redefinir el sistema remunerativo del BN.	Proyecto 2007 2008
47	Contar con un inventario y descripción de los puestos de la organización.	Proyecto 2007 2008
48	Fomentar y difundir los valores institucionales.	Proyecto 2007 2008
<b>GRADO DE AVANCE TOTAL</b>		<b>48%</b>

(\*) Actualizado en Sesión de Directorio N° 1620 del 14/07/06

Si consideramos el avance de cada Objetivo Estratégico General del Banco, al 2006, se tiene que el Objetivo Contar con procesos eficientes tiene un avance de 67%, seguido de los objetivos Brindar satisfacción al cliente (59%), Autosostenibilidad Financiera (28%), Reducción de todo riesgo (26%) y por último Contar con una organización orientada al logro (23%).

### 3.2.- INDICADORES DE DESEMPEÑO Y METAS

El Banco de la Nación posee Indicadores de Desempeño, los cuales se consideran como los principales indicadores para medir el logro de los Objetivos Estratégicos Generales, presentando al 2006 un grado de avance de 84% con respecto a las propuestas del 2006.

Siendo el único indicador con un avance del 100% al finalizar el año:

- Efectuar actividades de Fomento y Difusión de los valores institucionales.

Mientras que los Indicadores con menores grados de avance son:

- Adquisición del software para administrar Riesgos Operativos (50%).
- Adquisición e Implementación del Sistema de Atención al Cliente (63%).
- Implementar un sistema de información gerencial (82%)

Debemos tener en cuenta que los 3 indicadores antes mencionados, se encuentran ejecutándose y además están inscritos en el Plan Operativo 2007 para su culminación.

A continuación mostramos el avance de los indicadores de desempeño:

**CUADRO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO  
2004 – 2008 AL 2006**

Objetivos Estratégicos de la empresa	Indicadores de desempeño	UNIDAD DE MEDIDA	Meta	Ejecutado	Grado de Avance
1. Brindar Satisfacción al cliente.	1. Instalación de ATM watch en todos los cajeros automáticos	N° de ATM watch	523	477	91%
	2.- Adquisición e Implementación del Sistema de Atención al Cliente.	% de avance	70	44	63%
	3. Potenciar el uso de la tarjeta Multired a través de un sistema de debito.	% de avance	100	88	88%
	4. Incremento de cajeros automáticos	N° de cajeros	523	477	91%
	5. Apertura de nuevas agencias	N° de agencias	403	391	97%
2 Contar con procesos eficientes.	6. Implementar un sistema de información gerencial	% de avance	100	82	82%
3 Autosostenibilidad financiera.	7. Rentabilidad de Patrimonio (ROE)	%	5.33	4.97	93%
4 Reducción de todo riesgo	8. Adquisición del software para administrar Riesgos Operativos.	% de avance	100	50	50%
5 Contar con una cultura organizacional orientada al logro.	9. Efectuar actividades de Fomento y Difusión de los valores institucionales.	N° de eventos	21	21	100%
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO TOTAL</b>					<b>84%</b>

El Volumen de Operaciones tuvo un grado de avance de 100% al finalizar el 2006 con respecto a la meta del mismo periodo, siendo mayor en un 12% con respecto a lo proyectado.

Los Servicios que tuvieron un crecimiento mayor con respecto a lo proyectado fueron Pago de Cheque y Depósitos Cta. Cte, con un 48% y 49% respectivamente. Mientras que el servicio de Otras Operaciones en ATMs tuvo una ejecución de 34% menor a lo proyectado, seguido de los servicios de Depósitos Judiciales y Administrativos y Recaudación de tributos con un 3% menor en ambos casos.

**CUADRO 3: VOLUMEN DE OPERACIONES 2006 POR SERVICIOS A NIVEL NACIONAL (MILES DE OPERACIONES)**

Servicio	Proyectado	Ejecutado	Grado de Avance
<b>PAGADURIA</b>	<b>116 288</b>	<b>133 533</b>	<b>115%</b>
Pago de Cheque	5 822	8 642	148%
Depósitos Cta. Cte.	4 386	6 533	149%
Deposito Ahorros	30 788	39 575	129%
Retiro de Ahorros	18 371	23 687	129%
Retiro de Ahorros en ATM's	37 766	42 036	111%
Otras Operaciones en ATM's	19 155	12 677	66%
Pagos Fonaphu	0	383	100%
<b>RECAUDACION TRIBUTOS</b>	<b>23 070</b>	<b>22 285</b>	<b>97%</b>
<b>CORRESPONSALIA</b>	<b>12 408</b>	<b>14 090</b>	<b>114%</b>
<b>OTRAS OPERACIONES</b>	<b>5 643</b>	<b>6 439</b>	<b>114%</b>
Depósitos Judiciales y Admin.	779	752	97%
Telegiros	3 820	4 410	115%
Compra Venta de M/E.	1 044	1 277	122%
<b>VOLUMEN TOTAL DE OPERACIONES</b>	<b>157 409</b>	<b>176 347</b>	<b>112%</b>

Con respecto a las Metas Continuas, estas tienen un grado de avance 97% al 2006, siendo las metas de Cuentas de ahorro, Cuentas Corrientes, Volumen de Operaciones, Municipios atendidos y Tarjetas operativas las que se lograron alcanzar mas del 100%. Mientras que el Personal y ATMs en la red son los que tuvieron un Avance de 88% y 91% respectivamente

**CUADRO 4: METAS CONTINUAS 2006**

Concepto	Proyectado	Ejecutado	Grado de Avance
1. Numero de Cuentas de ahorro (miles)	1 956	2 347	120%
2. Número de Cuentas Corrientes Operativas (miles)	91	144	158%
3. Volumen de Operaciones del BN (miles)	157 409	176 347	112%
4. Volumen de Operaciones en ATMs (miles)	56 921	54 713	96%
5. Número de municipios atendidos	657	1 187	181%
6. Número de ATMs en la Red	523	477	91%
7. Número de Tarjetas Operativas (miles)	1 603	1 629	102%
8. Porcentaje de Tarjetas Utilizadas en la red.	55	53	97%
9. Red de Agencias.	403	391	97%
10. Personal	4 126	3 622	88%
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO TOTAL</b>			<b>97%</b>

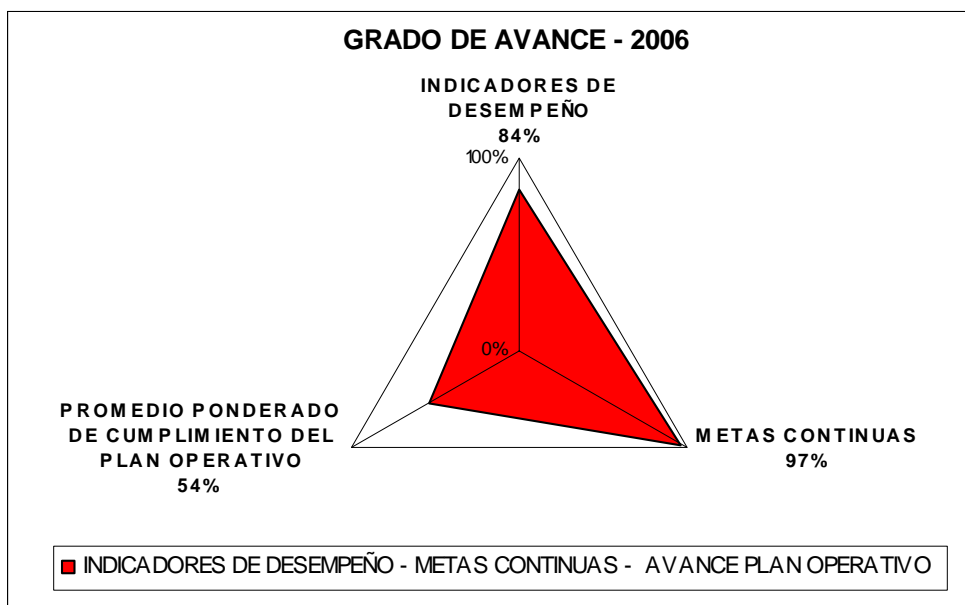
A continuación se muestra los diferentes grados de avance en el año 2006 de las Metas Continuas, Indicadores de Reempeño y Avance Ponderado del Plan Operativo 2006. Lo que permitirá una visión general del seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2004 – 2008.

**CUADRO 5: METAS CONTINUAS, INDICADORES DE REEMPEÑO Y AVANCE PONDERADO DEL PLAN OPERATIVO 2006**

<b>AÑO 2006</b>	<b>Grado de Avance</b>
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	84%
<b>METAS CONTINUAS</b>	97%
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>	54%

En el Gráfico N° 1 podemos visualizar el grado de avance al 2006, de los diferentes instrumentos que son necesarios para el alcance y ejecución del Plan Estratégico del Banco de la Nación 2004 – 2008.

**GRÁFICO 1**



#### **4.- ACTIVIDADES Y PROYECTOS MÁS IMPORTANTES**

Para el logro de los Objetivos Generales del Plan Estratégico se ejecutan los Planes Operativos Anuales, los cuales consideran a los Objetivos Específicos prioritarios para cada año.

Durante el 2006 se inscribieron 15 proyectos en el Plan Operativo, de los cuales uno fue cancelado, otro fue cambiado en su alcance, 4 fueron concluidos y 9 se

encuentran en ejecución, estimándose concluir con 5 proyectos en el Primer Semestre del 2007 y otros 4 en el Segundo Semestre del 2007.

Al Concluir el 2006 se tuvo un promedio ponderado del cumplimiento del 54% del Plan Operativo.

A continuación se muestra el Nivel de cumplimiento de cada proyecto del Plan Operativo 2006 al finalizar el año.

**CUADRO 6: AVANCE PONDERADO DEL PLAN OPERATIVO 2006**

Indicadores	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim.2006	Resultado al 4to.Trim.2006	Nivel de cump. Ejec. 4to.Trim.2006
<b>MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES BRINDÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD</b>				
CLI-1: TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA (INCLUYE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO)				
Contar con una Tarjeta de Crédito afiliada a VISA	Avance porcentual	100%	26%	26%
CLI-2: IMPLEMENTACIÓN DE LA TARJETA DE DÉBITO VISA.				
Contar con la tarjeta Multired afiliada a Visa para uso nacional e internacional.	Avance porcentual	100%	88%	88%
CLI-3: ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.				
Adquisición del software para el Sistema de Atención al Cliente.	Avance porcentual	83%	44%	53%
CLI-4: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.				
Incrementar en 120 ATM's la red, y reemplazar 30 ATM's por caducidad.	Número de cajeros instalados operativos	150	41	27%
CLI-5: IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS PARA CONSULTAS DE SALDOS Y ÚLTIMOS MOVIMIENTOS (50 EQUIPOS)				
Incrementar en 50 el número de equipos multisaldo.	Número de equipos multisaldo operativos.	50	0	0%
CLI-6: APERTURA DE AGENCIAS EN LIMA Y PROVINCIAS.				
Incorporar 9 nuevas agencias a nivel nacional	Número de agencias operativas	3	0	0%
CLI-7: CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL.				
Contar con nuevos locales de agencias a nivel nacional	Número de locales construidos	4	3	75%
CLI-10: REMODELACIÓN DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL.				
Contar con infraestructura renovada en 31 agencias a nivel nacional	Número de agencias remodeladas	10	1	10%
CLI-9: SISTEMA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Implementar el Sistema de Atención Personalizada en 6 agencias a nivel nacional.	Número de módulos implementados	6	6	100%

Indicadores	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim.2006	Resultado al 4to.Trim.2006	Nivel de cump. Ejec. 4to.Trim.2006
<b>MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO</b>				
PRO-10: REVISIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DEL BANCO.				
Contar con un modelo de procesos propuesto un plan de implementación y con indicadores estratégicos.	Avance porcentual	100%	100%	100%
PRO-11: REORDENAMIENTO Y DEFINICIÓN DE DESCRIPCIONES Y PERFILES DE PUESTOS ACTUALES A NIVEL INSTITUCIONAL.				
Contar con las descripciones y perfiles de puestos a nivel institucional	Avance porcentual	21%	0%	0%
PRO-12: ELABORACIÓN DE BASE ÚNICA DE DATOS PARA CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN.				
Contar con una base de datos única.	Avance porcentual	82%	76%	93%
PRO-13: IMPLEMENTACIÓN DE LA PRIMERA ETAPA DEL SISTEMA INTEGRADO ADMINISTRATIVO.				
Contar con el software operativo.	Avance porcentual	100%	99%	99%
PRO-14: SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERACIONAL (SIO) SEGUNDA FASE.				
Contar con información operativa, financiera y administrativa	Avance porcentual	100%	100%	100%
PRO-15: ELABORACION DE ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL NUEVO CORE BANCARIO.				
Contar con los alcances funcionales y técnicos que deberá tener el Nuevo Core Bancario del Banco de la Nación..	Avance porcentual	100%	100%	100%
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>		<b>100%</b>		<b>54%</b>

El Promedio de cumplimiento anual se calcula en base a las metas proyectadas al cierre del ejercicio, las que en algunos casos no alcanza el 100%; tratándose de proyectos que concluirán durante el año 2007.

## 5.- RECURSOS PROGRAMADOS Y EJECUTADOS

La ejecución del Presupuesto Programado de los diferentes proyectos del Plan Operativo 2006, tiene un grado de ejecución de 69% siendo los proyectos:

- Adquisición e implementación del Sistema de Atención al Cliente.
- Elaboración de Base única de Datos para clientes del Banco de la Nación.

Los que tuvieron una ejecución igual ó mayor a lo presupuestado inicialmente

Cabe mencionar que los motivos de la menor ejecución del presupuesto 2006 son los siguientes:

- En el proyecto de Tarjeta de crédito clásica existió un retraso en la aprobación de las Especificaciones Técnicas Mínimas del servicio de procesamiento.

- El proyecto Implementación de Equipos para consultas de saldos y últimos movimientos (50 Equipos), tuvo un cambio de alcance, el cual tuvo como objetivo final el Implementar 25 equipos multisaldos sencilleros el cual tuvo demoras en la aprobación de las Especificaciones Técnicas Mínimas.
- En los proyectos de apertura, construcción y remodelación de agencias a nivel nacional se encuentran en proceso de búsqueda de terreno, local y/o elaboración de expediente técnico.
- El Proyecto Reordenamiento y definición de descripciones y perfiles de puestos actuales a nivel institucional, fue cancelado por el Departamento de Personal, el cual será ejecutado en el 2007 y 2008.

A continuación se presenta los montos presupuestados y ejecutados en el 2006:

**CUADRO 7: RECURSOS PROGRAMADOS Y EJECUTADOS 2006**

Cod.	Proyecto	Programado Miles de S/.	Ejecutado Miles de S/.	Porcentaje de ejecución
<b>MEJORAR LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES BRINDÁNDOLES SERVICIOS DE CALIDAD</b>				
CLI-1	Tarjeta de crédito clásica (incluye Contratación del Servicio de Procesamiento de Tarjetas de Crédito)	5 479	325	6%
CLI-3	Adquisición e implementación del Sistema de Atención al Cliente. (Continuación del PO-2005)	3 349	3 652	109%
CLI-5	Implementación de Equipos para consultas de saldos y últimos movimientos (50 Equipos).	411	0	0%
CLI-6	Apertura de agencias en Lima y Provincias. (Continuación del PO-2005)	3 036	611	20%
CLI-7	Construcción de agencias a nivel nacional. (Continuación del PO-2005)	10 477	8 082	77%
CLI-8	Remodelación de agencias a nivel nacional. (Continuación del PO-2005)	11 147	10 636	95%
<b>MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL BANCO</b>				
PRO-11	Reordenamiento y definición de descripciones y perfiles de puestos actuales a nivel institucional	536	0	0%
PRO-12	Elaboración de Base única de Datos para clientes del Banco de la Nación. (Continuación del PO-2005)	550	650	118%
PRO-15	Elaboración de Especificaciones Técnicas Mínimas del Nuevo Core Bancario.	278	263	94%
<b>TOTAL</b>		<b>35 263</b>	<b>24 219</b>	<b>69%</b>