576143B2-E0B3-4D45-87B6-6C5F1ADE8B1C

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

La Contraloría General de la República hace constar que el/la Titular **JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS**, con DNI N° **07258603,** de la **0010 BANCO DE LA NACIÓN**, ha efectuado la remisión virtual a través del Aplicativo Informático de la Contraloría General de la República del Informe De Transferencia De Gestión, documento con carácter de Declaración Jurada, entre el **periodo 2022 y el 11/07/2022**, producto del proceso desarrollado bajo el supuesto **"Por término de gestión del titular de la entidad que interrumpe periodo definido o concluye el ejercicio de cargo sin periodo definido"** , que incluye el Informe Rendicion De Cuentas De Titulares Del Pliego por término de gestión**.**

Miércoles, 20 de Julio de 2022

Subgerencia de Prevención e Integridad
Contraloría General de la República

Nota:

• La presentación del Informe De Transferencia De Gestión del Titular del Pliego no constituye un indicador de economía, eficiencia, transparencia o legalidad del gasto o actividades realizadas por la entidad. La información reportada es sujeta de verificación posterior.

• La presente constancia se emite en el marco de la ejecución de la etapa denominada "Elaboración y Aprobación del Informe de Transferencia de Gestión" del Proceso de Transferencia de Gestión, cuyas etapas se encuentran reguladas en el **Numeral 7.2** de la Directiva N° 006-2021-CG/INTEG.

INFORME
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN
DEL TITULAR DE EMPRESA

POR TÉRMINO DE GESTIÓN DEL TITULAR DE LA ENTIDAD QUE INTERRUMPE PERIODO DEFINIDO O CONCLUYE EL EJERCICIO DE CARGO SIN PERIODO DEFINIDO

BANCO DE LA NACIÓN

SAN BORJA – LIMA - LIMA

JULIO - 2022

INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN ADMNISTRATIVA DE LOS TITULARES DE LA EMPRESA

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. Naturaleza Jurídica y Base Legal.

El Banco de la Nación (BN) es una empresa con potestades públicas, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa.

El Banco se rige por su Estatuto, por el Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y su Reglamento, y el artículo 33° de la Ley Nº 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y supletoriamente por los demás artículos de dicha Ley General o sus modificatoria.

1.2. Objeto Social.

De acuerdo a lo indicado por el Estatuto, aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF, en su artículo 4°:

"Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

De igual forma, realiza operaciones y servicios para la inclusión financiera y con la finalidad de contribuir al desarrollo económico e inclusión social, con sujeción a lo señalado en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y al estatuto del Banco de la Nación".

1.3. Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio.

El capital del Banco es de S/ 1 600 000 000,00 (un mil seiscientos millones y 00/100 soles) a ser íntegramente pagado al Estado.

Por el capital no se emiten acciones ni títulos de ninguna especie, constando únicamente en la cuenta correspondiente.

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Designación N° y Fecha de Resolución
1	José Carlos Chávez Cuentas	Presidente Ejecutivo	R.S.N° 012-2020-EF del 07-05-2020 R.S.N° 018-2020-EF del 02-12-2020
2	Eduardo Francisco González García	Director	R.S.N° 024-2018-EF del 05-09-2018
3	José Andrés Olivares Canchari	Director	R.S.N° 017-2019-EF del 27-11-2019
4	Betty Armida Sotelo Bazán	Directora	R.S.N° 019-2020-EF del 02-12-2020
5	Andrés Abel Zacarías Cámac	Director	R.S.N° 010-2022-EF del 19-05-2022

1.4. Síntesis de la gestión e la Empresa:

1.4.1. Asuntos Prioritarios

Gestión de Fraudes

- Implementación del sistema de detección y prevención de fraudes en línea, siendo el responsable de ello la Gerencia de Riesgos.
- Salida de Software de Monitoreo de Fraudes

Gestión de la Solvencia

- Asegurar la implementación de las acciones que permitan mantener la solvencia del Banco expresa en el Ratio de Capital Global (RCG) y Patrimonio Efectivo, responsable la Gerencia de Riesgos.
- Asegurar e Impulsar las acciones para el fortalecimiento del Patrimonio Efectivo (PE), responsable Gerencia de Riesgos.
- En el 2022, se planteó la necesidad de continuar con la emisión de Bonos Subordinados por hasta S/ 300 millones en el marco del Primer Programa de Bonos Subordinados, sujeto a la aprobación del Directorio de seguir adelante con dicha transacción. Los encargados de las actividades para su definición de las condiciones y elaboración documentaria, son las Gerencias de Legal, Riesgos y Finanzas y Tesorería.

Gestión de Comunicaciones y Responsabilidad Social

- Ejecución del Plan de Estrategia Publicitaria, a cargo de la Gerencia de Comunicaciones y Relacionas Institucionales, que se encuentra enfocado en la difusión de la oferta crediticia del Banco de la Nación, así como de los productos de la oferta pasiva y el refuerzo de la Cuenta DNI. Las campañas planteadas son:

Campañas 2022	Inversión (incluido IGV)
Campaña Cuenta DNI del Banco de la Nación	S/ 3,000,000.00
Campaña de Productos activos (préstamo MultiRed, Crédito Hipotecario, Tarjeta de Crédito)	S/ 2,950,000.00
Campañas en el marco de la emergencia sanitaria y de incidencia pública	S/ 2,360,000.00
Campañas de productos pasivos (Cuenta sueldo, Depósitos a plazo)	S/ 531,000.00
Campaña Redes Sociales	S/ 389,400.00
Campaña Programática Web	S/ 389,400.00

- Como parte de su compromiso con la sostenibilidad ambiental de la institución, la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales ha solicitado la asesoría en la medición de gases de efecto invernadero del Banco a nivel nacional (huella de carbono). Se ha contado con la consultora Libélula, la cual recibió carta de aprobación N° 082668-2022 el 25.02.2022, iniciando sus labores el 28.02.2022 y debe presentar su último informe el 13.07.2022.
Actualización de los grupos de interés del Banco y definición de los mecanismos de comunicación con los mismos, a cargo de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.

Gestión Legal

- Implementación de acciones que permitan reducir la alta carga procesal que tiene el Banco (más de 18,000 procesos judiciales arbitrales y administrativos que establecen un ratio de carga de procesos significativo), siendo especialmente las contingencias laborales y previsionales las que determinan montos importantes de constitución de provisiones por controversias clasificadas como probables, a cargo de la Gerencia Legal.

- Continuar la tercerización de trámites legales estandarizados, como es el caso del estudio de poderes para aperturas de cuentas o para pago de cheques en la red de agencias a nivel nacional, lo cual genera costos de tiempo y recursos considerables en la Gerencia Legal. De igual forma, la tercerización del patrocinio de procesos judiciales.

Gestión Operativa

- Continuar con la regularización para eliminar los saldos de las cuentas transitorias de productos y procesos, responsables principales las Gerencias de Operaciones y Finanzas y Tesorería.
- Concluir con la adquisición tarjetas de débito para contar con stock para la atención de los clientes que cuenten con nuevas cuentas o requieran renovaciones por vencimiento, robo, pérdida o retención en los cajeros automáticos, a cargo de la Gerencia de Operaciones.
- Culminar con la renovación progresiva de las tarjetas de débito con vigencia ampliada, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Regularización de las provisiones pendientes de reversión del periodo 2015 – 2021, a cargo de la Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- Implementar la automatización de los registros de Castigos de Tarjeta de Crédito para atender los cierres contables mensuales sin demora, a cargo de la Gerencia de Riesgos.
- Implementar la automatización de confirmación (BOTS) de saldos solicitados para las sociedades auditoras.
- Implementar la suspensión automática diaria de certificados de depósitos judiciales físicos por fecha de emisión (360 días).

Cuenta DNI

- Continuar con la Fase II del proyecto Cuenta DNI para dotar a los titulares de estas cuentas de más servicios y canales a través de los cuales disponer de sus fondos. Asimismo, cumplir con el cronograma de apertura de las cuentas con el fin de facilitar el cierre de la brecha de la inclusión financiera, de esta manera culminar la creación de 10 millones de cuentas en el 2022 y 12.1 millones de cuentas en el 2023. Estas actividades son de responsabilidad de la Gerencia de Banca Digital, a través del Product Owner del proyecto.
- Garantizar que los ciudadanos accedan a Cuenta DNI a través de una nueva APP y usarla de inmediato para recibir o hacer pagos con las billeteras digitales más utilizadas, y hacer transferencias entre cuentas, así sean de otros bancos. Todo esto con el acompañamiento y asesoría especializada del Banco de la Nación en diversas plataformas educativas. Todo ello en el marco de la implementación del roadmap que se obtuvo como resultado de la Priorización con la Presidencia Ejecutiva, Gerencia General y la Comisión de Cuenta DNI.

Gestión para el acceso y uso de Canales de Atención

- Llevar los canales digitales (App BN, Multired Virtual, Págalo.pe) a la nube (Cloud).
- Continuar con la ejecución de actividades que tienen por objeto garantizar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma informática que soporta los canales virtuales App BN, Multired Virtual, Págalo.pe, Visa), con el objeto de solucionar los principales incidentes que afectan su operatividad, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Continuar y acelerar la incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital, el cual se encuentra a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Implementar los proyectos en proceso de Agente corresponsal, a cargo de la Gerencia de Banca Digital, relacionados a:
  - Niubiz como operador transaccional en el canal.
  - Fullcarga Etapa II.
  - GLOBOKAS.
  - Nuevas transacciones en el canal.
- Culminar con la instalación y puesta en operación de 150 cajeros nuevos y 195 de reemplazo, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Culminar los actos preparatorios para la adquisición de 600 nuevos cajeros automáticos.

- Continuar con la implementación del proyecto "Servicio Piloto de Herramienta de Gestión de Colas para la Red de Agencias", responsable Gerencia de Red de Agencias.
- La Mesa de Ayuda tiene como prioridad la implementación de un segundo contact center con la finalidad de cubrir la demanda de llamadas ante el lanzamiento de un bono del Gobierno. Además, de contar con un plan de continuidad del servicio ante un evento catastrófico, social, pandémico, y/o cualquier otro evento que permita operar con normalidad, teniendo en cuenta que el Banco no cuenta con un contact center propio de respaldo.

Gestión de Reclamos

Robustecimiento de estructura orgánica de reclamos a través de la tercerización dejando una estructura inhouse con capa de jefatura, supervisores y analistas expertos. Tiempo Estimado: 6 meses para segundo firma de contrato segundo backoffice de reclamos.

- Mientras dure el proceso de firmas y de implementación del segundo backoffice de reclamos se deberá continuar con la contratación de locadores de servicio para lograr una estabilidad operativa y darle continuidad a la misma. Se espera tener una constante de 30 locadores que luego podrán pasar a la empresa tercerizada que brinde el servicio de backoffice con el expertiz ganado.
- Elaboración de un plan de trabajo que permita implementar acciones para mitigar las causas raíz de reclamos en canales como ATMs, App, Web y Cuenta DNI para pago de bonos.

Gestión de Negocios

- Continuar, por parte de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, con las coordinaciones para la firma convenio con el Fondo Mi Vivienda para la colocación, con recursos propios, el producto Techo propio, manteniendo el beneficio de subsidio para los beneficiarios. La demanda potencial en el país asciende a 22,775 viviendas (Fuente FMV) y es un potente mecanismo de inclusión que el banco estaría tomando para cumplir con sus objetivos y apoyar al sueño de los peruanos de adquirir su casa propia.
- Continuar con el desarrollo del modelo de negocio para la implementación de productos y servicios dirigidos al segmento MYPE.
- Implementación de las mejoras de los parámetros de evaluación crediticia para Banca Minorista e Institucional, los cuales están siendo cada vez más restrictivos por las recomendaciones que emiten los órganos de control externo e interno. Teniendo como responsable a cargo la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- Fortalecimiento de la gestión de productos activos y pasivos con visión comercial, potenciando a los agentes corresponsales para la colocación; implementación de la fuerza de ventas tercerizada en campo; y desarrollo de Alianzas Estratégicas (aliados comerciales).
- Continuar con el desarrollo de las herramientas tecnológicas para fortalecer la gestión de los productos activos, debiendo contarse con un Sistema CRM, Sistema de Scoring de comportamiento crediticio, Software para Pricing por Riesgo, Motor de Data Analytics y aprobación en línea, a cargo de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- Continuar con las acciones para el lanzamiento de nuevos productos: crédito vehicular, convenio con los fondos de vivienda castrense para comprar operaciones de crédito hipotecario, responsable Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- Ejecución de las acciones para realizar mayores colocaciones a las Empresas Públicas de derecho privado que tengan necesidad de financiamiento y ser más competitivos con las TEA ofrecidas, responsable Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

Gestión Estratégica

Gestionar la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026, a cargo de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

- Implementación de los Lineamientos emitidos por FONAFE a partir de la dación del Decreto Legislativo N° 1526, que estableció medidas para el fortalecimiento del Banco de la Nación, a cargo de la Gerencia Planeamiento y Control de Gestión.
- Culminar la implementación de la gestión por resultados (KPIs) a partir de indicadores a nivel de Gerencias y Subgerencias.

BANCO DE LA NACIÓN

Gestión de Recursos Humanos

- Implementar la estructura organizacional aprobada en marzo, a través de la dotación de personal CAP en las gerencias de Riesgos, Productos e Inclusión Financiera, Tecnologías de Información, entre otros.
- Continuar con la implementación del Plan de Modernización del BN, con foco en mejora de escalas salariales para hacer más atractivo al banco en el mercado laboral, reestructuración de la organización para una mayor eficiencia de los procesos, fortalecimiento de capacidades internas y búsqueda de nuevos talentos necesarios para el diseño y ejecución de proyectos priorizados.
- Fortalecer los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información con principal énfasis todos los perfiles directamente relacionados con la capacidad operativa de desarrollos informáticos
- Implementar el "Plan de Fortalecimiento de los Recursos Humanos" y asegurar las acciones de reclutamiento y selección del personal para el cierre de brechas a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Contar con medidas que permitan la transferencia de conocimiento del personal próximo a retiro que actualmente no cuente con personal para asegurar la continuidad del soporte y mantenimiento de aplicaciones y gestión de procesos.
- Culminar la implementación de la nueva Subgerencia de Cobranza y Recuperaciones, a fin de mejorar la Gestión de Recuperación de Créditos.
- Adquisición de servicios monitoreo de agentes ocupacionales a nivel nacional y exámenes médicos ocupacionales para las Macro Regiones I, II, III, IV, V y VI, a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- Elaboración del Plan de Sucesión para el personal Directivo, que debe formular y ejecutar la Gerencia de Recursos Humanos.
- Implementación de nuevas formas de trabajo (tribus, etc) como parte de la estrategia de cambio cultural.
- La contratación de 926 trabajadores con contrato tiempo parcial - sujeto a modalidad, para brindar servicio efectivo a partir del 16 de agosto de 2022, para la continuidad de la atención de las agencias, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.
- Contratación de las catorce (14) plazas vacantes de Gestor de Servicios / Gestor de Servicios Control Dual en agencias 3, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.
- Realización del concurso de las plazas vacantes de los cargos Jefe de Sección y Unidad (Operaciones y Caja) de la red de agencias, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.

Gestión Logística

- La culminación y recepción de la Obra en Piura. Se continuará con la ejecución de las Obras de Talara, La Molina y Junín. Se priorizará la Contratación de los Saldos de Obra de Iberia y Cayma. Así como la evaluación estructural y proyecto de la Agencia Lima. La culminación de los contratos de instalación de ATM. Participación en el proceso de adecuaciones de agencias existentes que pasarán a ser operadas por el Banco de la Nación. Continuar con el ordenamiento de la información de los proyectos de la Subgerencia de Infraestructura.

Gestión de la Integridad

- Implementación de las recomendaciones del Informe de Evaluación de Integridad del proceso de contratación menores o iguales a 8UIT, responsables Gerencias de Red de Agencias y Administración y Logística. Así como aquellas formuladas como parte del Informe de las medidas disciplinarias y matrices de riesgos.
- Implementación del registro de visitas y fortalecimiento de la gestión de conflictos de interés y gestión de intereses.
- Implementación del sistema de debida diligencia, el mismo que debe ser aplicado a nuestros distintos grupos de interés.
- Implementación del Programa de Trabajo de Integridad.
- Implementación de la nueva área especializada en la investigación de infracción laborales.
- Recategorizar el área de Administración de Relaciones laborares y Previsionales a fin de fortalecer el procedimiento de régimen disciplinario.
- Identificación de los puestos con Riesgo de Corrupción.

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

Gestión Normativa

- Culminar con la adecuación de las disposiciones establecidas en la Resolución SBS N° 1870-2020 – "Modifican el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones".
- Cumplir con las actividades del "Plan de Adecuación al Reglamento de Comisiones y Gastos", aprobado por la Resolución SBS N° 3748-2021 - y su modificatoria Resolución SBS N° 1395-2022.
- Culminar con la implementación de las actividades del Plan de Adecuación a las modificaciones efectuadas al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, aprobadas por las Resoluciones SBS N° 504-2021 y N° 3952-2021.
- Implementación de las actividades del Plan de Adecuación del "Reglamento de Ciberseguridad", aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021.
- Implementación de las actividades del Plan de Adecuación del "Reglamento de Continuidad de Negocios", aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020.
- Implementación de las actividades del Plan de Adecuación del "Reglamento del Ratio de Apalancamiento aplicable a las Empresas del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 03791-2021".

  Implementación de las actividades para cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución SBS N° 1147-2021, culminando para ello con el concurso de los méritos para selección de las nuevas empresas de seguros. Continuar con la implementación del proyecto de Facturación Electrónica según Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT y sus modificatorias. De acuerdo a lo señalado en la Resolución de Superintendencia N° 000202-2021/SUNAT, artículo 3, se amplía la vigencia "Emisión excepcional de documentos autorizados" al Banco de la Nación, en dos tramos hasta el 30.06.2022 y al 31.12.2022 (02 tramos), respectivamente.
- Implementación y seguimiento del Plan Integral de Trabajo remitido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs con Carta N° 067-2022-BN/1000 a fin de superar lo indicado en su Oficio N° 24964-2022-SBS – "Medidas de acción para el Fortalecimiento Patrimonial del Banco de la Nación", a cargo de la Gerencia de Riesgos.
- Seguimiento y Cumplimiento del Plan de acciones para mejorar los plazos de la presentación de los estados financieros, de acuerdo al Manual de Contabilidad aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y requerido por el Oficio N° 17021-2022, a cargo de la Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- Continuar con la adecuación a las disposiciones señaladas en el Decreto Supremo N° 001-2022-TR referido a la perfecta tercerización de las Oficinas Especiales que hoy administran las Empresas Transportadoras de Valores (ETV), responsable Gerencia de Red de Agencias.

Gestión de Recomendaciones efectuadas por órganos supervisores y reguladores

- Asegurar el cumplimiento de la implementación de las 575 medidas correctivas y/o recomendaciones formuladas por los entes reguladores internos (Órgano de Control Interno, Auditoría Interna) y externos (SBS, Contraloría General de la República, entre otros), acorde a los plazos establecidos.
- Establecer acciones inmediatas y congruentes sobre las recomendaciones que formule la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en su Visita de Inspección del presente año 2022, dentro de las cuales se encuentran principalmente orientadas a la "Gestión de las Contrataciones y Subcontrataciones Significativas", "Gestión de Conducta de Mercado", "Gestión de Tecnología de la Información", entre otros.

Gestión de Proyectos con factor Tecnológico

- Revisar la gestión de la demanda de proyectos y mantenimientos de tecnologías de información (aproximadamente 900), que han sido requeridos por las diferentes áreas del Banco, debiendo priorizarse aquellas que tengan implicancia normativa y de mejoras en la gestión operativa y de productos. Esta revisión deberá implicar la eliminación de aquellos proyectos y mantenimientos innecesarios que no cuenten con sustento suficiente para su continuidad.
- Priorizar la asignación de recursos de Tecnología de la Información (TI) al Proyecto "Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y/o aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT" con el fin de mejorar las medidas de

prevención en tiempo real y cercano al tiempo real de los canales y transacciones a fin de no retrasar más dicho proyecto, a cargo de las Gerencias de Riesgos y Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

- Implementación de adecuaciones al Reporte de Operaciones Únicas y Múltiples según lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que de manera excepcional fue ampliado por la SBS, a cargo de la Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Gestionar e implementar el Plan Anual de Gestión Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del periodo 2022, previa aprobación en Sesión de Directorio, en cumplimiento de la Directiva de Gestión empresarial de FONAFE, responsable de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Formular e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETIC) 2022-2026.
- Continuar con la gestión de los requerimientos de adquisición, así como gestionar ante las instancias pertinentes, los aspectos de cumplimientos de los contratos adjudicados a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia de Tecnologías de Información.
- Continuar con los planes de trabajos de Optimización de la infraestructura tecnológica, para poder obtener mejores tiempos de atención y mejorar el servicio de los diferentes canales del Banco, de cara al Cliente interno y externo, responsable de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Continuar con la implantación de la nueva herramienta para Gestión de Incidentes y extenderla a Gestión de Problemas, Niveles de Servicio y Catálogo de Servicios, responsable de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Implementar el CiberSOC en el Banco de la Nación, que permitirá el monitoreo proactivo de posibles amenazas en el Ciberespacio, responsable de la implementación Gerencia de Tecnología de Información y Gerencia de Riesgos.
- Iniciar los proyectos de alta disponibilidad que permitan implantar los diversos aspectos de Continuidad Operativa, responsable de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Nueva arquitectura tecnológica, gestionar el mantenimiento de las nuevas plataformas de Microservicios implementadas en el Banco, incluyendo Plataformas de Integración entre el core del Banco y soluciones externas Onpremise y Cloud. A cargo de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Continuar con los desarrollos informáticos para contar con las transferencias interbancarias inmediatas, a través de los diferentes canales digitales del Banco de la Nación.
- Implementación de una solución de verificación de identidad mediante Biometría Facial en la Cuenta DNI y posteriormente en los otros canales digitales del Banco de la Nación, a cargo de la Gerencia Banca Digital.
- Gestionar los procedimientos de Aseguramiento de Calidad, responsable de la Gerencia de Tecnología de Información.

1.4.2. Logros

Se identifican los logros por Gerencia, acorde a sus competencias

Auditoria Interna

- Cumplimiento al 100% del Plan Anual de Trabajo de Auditoria Interna 2020 y 2021
- Centralización y digitalización de los papeles de trabajo de auditoria interna, en un SharePoint.
- Definición y establecimiento de la metodología "enfoque de auditoria basado en riesgos" creación de las plantillas de trabajo y formatos pertinentes.

Oficialía de Prevención de Lavado y Financiamiento

- Suscripción y ejecución del contrato "Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT".
- Recopilación de información mínima para la identificación de clientes en el régimen reforzado a través de acceso a información pública externa y gestión manual de dicha información.
- Activación de alerta de antecedentes negativos.

Riesgos

- Priorizaciones de los principales Productos y Canales de Atención como resultado del proceso de actualización del Análisis de Impacto del Negocio.
- Realización del Ejercicio de Ciberataque a canales virtuales del BN.
- Implementación de recomendaciones emitidas por los Órganos de Control (SBS, Auditoría Interna, Auditoría Externa, OCI), a cargo de la Gerencia de Riesgos, en su mayoría, dentro de los plazos comprometidos.
- Reestructuración y Fortalecimiento de la toda la Gerencia de Riesgos en el año 2021 a fin de fortalecer las capacidades de dicha Gerencia, creándose: 2 secciones en la Subgerencia de Prevención del Fraude (i) monitoreo y respuesta y ii) prevención del fraude), 2 secciones en la Subgerencia de Riesgos Crediticios y Financieros (i) sección riesgos financieros y ii) sección riesgos crediticios), 1 sección en la Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología (sección riesgos de operación) y la creación de la nueva Subgerencia Cobranzas y Recuperaciones.
- Mejora en la resolución de reclamos por operaciones no reconocidas provenientes de Cuenta DNI a través de la mejora de procesos e incorporación del personal de apoyo.
- Reducción del ratio de declinación de consumos de la Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito a través del mantenimiento de reglas de rechazo y alertamiento.
- Ampliación de los servicios de monitoreo de casos de prevención de fraude a través de la implementación de la mesa de atención bajo modelo 24x7x365.
- Mejoramiento en la seguridad de la Banca Móvil a través de la implementación de mecanismos de seguridad durante el proceso de enrolamiento.
- Las clasificadoras locales de riesgos Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. Clasificadora de Riesgo y Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, con información financiera auditada 2021, ratificaron la calificación asignada al Banco: i) fortaleza financiera "A", como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado, facilitador de la inclusión financiera; siendo la entidad con mayor cobertura a nivel nacional, cartera que muestra bajo riesgo crediticio, medidas implementadas para su fortalecimiento operativo, de innovación y digitalización, avance en digitalización y canales virtuales, entre otras características; y ii) del Primer Programa de Bonos Subordinados "AA+", la cual refleja una muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y condiciones pactados.
- Con información a marzo 2022, la clasificadora internacional de riesgo Moody's Investors Service asignó al Banco las calificaciones de "Baa1" (acorde a la calificación asignada al Gobierno Peruano) y "P-2" para el rating global de Depósitos y Riesgo de Contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva estable. La calificación obtenida por el Banco está basada en sus sólidos fundamentos financieros, que incluyen: (i) sólida rentabilidad; (ii) amplia capitalización del banco y la alta generación de utilidades básicas y bajo riesgo de activos; (iii) elevadas tenencias de activos líquidos; y (iv) acceso preferencial a una base amplia de depósitos de bajo costo. Asimismo, considera el respaldo del Gobierno del Perú, dado el papel clave del Banco como agente financiero del Estado. Asimismo, ratificó la calificación de "Baa2" como riesgo crediticio base (BCA), el cual considera la capacidad de respuesta del Banco sin tener en consideración el apoyo del Gobierno.
- Se efectuaron mejoras en la Gestión del Riesgo de Liquidez, a través de la actualización de los supuestos de los modelos internos, logrando una mayor precisión en el tratamiento de este riesgo.
- Se efectuaron mejoras en la Gestión del Riesgo de Mercado, a través de la actualización de criterios y supuestos para capturar la exposición al riesgo de mercado al que está sujeto el Portafolio de Inversiones, aproximados mediante modelos VAR, SVAR, CVAR y SCVAR.
- Producto de la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado, y a fin de evitar un mayor impacto negativo en el patrimonio efectivo y principales indicadores de riesgos, se propuso al Directorio del Banco en el año 2021 y 2022, la postergación de transferencias de utilidades al MEF, propuestas que fueron aprobadas por el Directorio, ejecutándose el plan de acción correspondiente a la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado.
- Mantener la cartera crediticia dentro de los niveles del Marco de Apetito al Riesgo.
- Mantener los indicadores de riesgos de liquidez, país y mercado dentro de los límites regulatorios.

- Cumplimiento de los indicadores del plan operativo, correspondiente al ratio de cobertura (242% a mayo 2022) y calidad de la cartera (95.2% a mayo 2022), los cuales se encuentran por encima de la meta planteada (160% y 93% respectivamente).
- La Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Finanzas y Tesorería elaboraron el Informe sobre Fortalecimiento Patrimonial del Banco, el cual fue remitido al MEF en octubre 2021. En dicho informe se planteó al MEF se dé prioridad a la alternativa de capitalización de utilidades del año 2020 (pendientes de transferencia al MEF de S/ 227.5 millones aproximadamente) y utilidades 2021 (mínimo S/ 172.5 millones), por un total de S/ 400 millones. En atención a ello, mediante Decreto Supremo Nº 316-2021-EF, publicado el 16.11.2021, se aprobó la modificación del Estatuto del Banco de la Nación, el cual considera el incremento del capital social del Banco en S/ 400 millones. Al cierre de diciembre 2021, se capitalizó S/ 227.5 millones, correspondiente al remanente de utilidades 2020; al cierre de mayo 2022, el Banco capitalizó S/168.64 millones con cargo a las utilidades del ejercicio 2021.
- Asimismo, como parte del fortalecimiento patrimonial del Banco, el 01.03.2022, mediante el Decreto Legislativo N° 1526, el Ejecutivo aprobó una serie de lineamientos para el Banco, ente ellos el incremento del capital del Banco de forma periódica en donde el importe máximo de capitalización total que puede solicitar el Directorio del Banco de la Nación para los siguientes 04 años es igual al monto que corresponde al promedio de las utilidades netas generadas por el propio Banco durante los cuatro (04) años anteriores al año de la solicitud. Del mismo modo, se establece que la ejecución del monto de capitalización solo se efectúa cuando el ratio de capital global del Banco, reportado a la SBS, se encuentre por debajo del trece por ciento (13%) o, en su defecto, por debajo del mínimo permitido por la SBS; y es pagado hasta por el importe máximo correspondiente al treinta por ciento (30%) de las utilidades netas anuales generadas por el propio Banco.
- Implementación de requerimientos regulatorios exigidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, principalmente, relacionadas al cálculo de provisiones adicionales para los créditos reprogramados en el marco de la pandemia Covid–19.
  En el marco del Plan de Gestión solicitado por la SBS, se desarrollaron i) metodologías que permiten identificar clientes con mayor Probabilidad de Default – PD y ii) metodologías para establecer alertas y límites en la morosidad.
- Con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos en el BN se creó la sección Riesgos Financieros, la sección Riesgos Crediticios, la sección Riesgos de Operación, la sección Prevención de Fraude y la sección Monitoreo y Respuesta del Fraude que contribuirán a una adecuada gestión de los riesgos en la institución.

Finanzas y Tesorería

- Fortalecimiento Patrimonial, mediante Decreto Supremo N° 316-2021-EF se aprueba la modificación del artículo 5 del Estatuto del Banco de la Nación el cual considera el incremento del monto del capital suscrito pasando de S/ 1 200.0 millones a S/ 1 600.0 millones, a través de la capitalización de parte de las utilidades correspondientes a los años fiscales 2020 y 2021, hasta por S/ 400.0 millones lo cual permitirá atender el incremento de las colocaciones. A junio del 2022 se ha capitalizado S/ 227.5 millones y S/ 168.6 millones correspondientes a las utilidades de los años 2020 y 2021 respectivamente, así como la constitución de la correspondiente reserva legal.
  Cumplimiento de meta para el año 2020, 2021 y 2022 (a junio 2022 – 7mo previo) de los indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia (para el 2020 y 2021 considera además el indicador Margen Neto Ajustado)
- Mayor negociación en el mercado cambiario en un contexto de mayor volatilidad, permitió generar utilidades crecientes en diferencia de cambio en el periodo 2020-2022:
  - Año 2020: S/ 35.1 millones
  - Año 2021: S/ 73.9 millones
  - Año 2022 (a junio 2022 – 7mo previo): S/ 48.7 millones

Recursos Humanos

- Se implementaron los procedimientos internos en cuanto al proceso de designación y remoción al personal de dirección y confianza en BN.
- Dotación de personal para la Sede Administrativa - Oficina Principal:
  - ✓ Se realizó el concurso externo para cubrir 55 plazas de analistas en las Gerencias de: Recursos Humanos y Cultura, Com. y Relaciones Institucionales, Legal, Productos e Inclusión Financiera, Operaciones, Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Riesgos, Innov. y Transformación Digital, Tecnologías de Información. Se cubrieron 18 plazas.
  - ✓ Programa de Capacitación Laboral Juvenil: Se realizó la convocatoria para incorporar a 223 beneficiarios. Se incorporaron 132.
- Se coberturo 71 posiciones para el cargo de Recibidor Pagador Tiempo Parcial a nivel nacional. La convocatoria fue en diciembre 2021 y concluyó en febrero 2022.
- Horas extras en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19:
  En coordinación con informática se actualizó el SAHE - Sistema Administrativo de Horas Extras; a fin de adaptar el sistema de horas extras al trabajo remoto, en beneficio de los trabajadores vulnerables y de la Entidad. Asimismo, en setiembre 2020 se actualizó la Directiva Pago de Horas Extras y Retribuciones por Trabajos Efectuados en Días de Descanso Obligatorio y/o Feriados No Laborales BN-DIR-2300-006-04.
  En el mes de noviembre del año 2021 se elaboró una nueva propuesta de cuotas de horas extras, en base a la ejecución promedio real de las mismas.
  Boleta de pago de pensionistas:
  En coordinación con la Gerencia de TI se culminó el desarrollo y producción de Boletas de Pago de Pensionistas BN; en esa línea, por primera vez los aproximadamente 5 000 pensionistas podrán visualizar y descargar sus boletas de pago a través de internet.
- Entrega en efectivo de uniforme institucional año 2020:
  En el año 2020 se realizó previa presentación del convenio uniforme año 2020, la entrega en efectivo a un total 4185 beneficiarios que representa S/. 4,394,250.00.

UNIFORME 2020		
Fecha	Beneficiarios	Monto
17/08/2020	1117	S/. 1,172,850.00
21/08/2020	1075	S/. 1,128,750.00
31/08/2020	672	S/. 705,600.00
04/09/2020	141	S/. 148,050.00
23/09/2020	11	S/. 11,550.00
30/09/2020	199	S/. 208,950.00
18/09/2020	400	S/. 420,000.00
12/10/2020	8	S/. 8,400.00
16/10/2020	167	S/. 175,350.00
30/10/2020	68	S/. 71,400.00
16/11/2020	54	S/. 56,700.00
30/11/2020	64	S/. 67,200.00
16/12/2020	44	S/. 46,200.00
30/12/2020	83	S/. 87,150.00
20/01/2021	81	S/. 85,050.00
02/02/2021	1	S/. 1,050.00
Total	4,185	S/. 4,394,250.00

- Entrega en efectivo de uniforme institucional año 2021
  En lo que respecta a la entrega en efectivo del uniforme año 2021, a la fecha se realizó la entrega según el detalle siguiente:

UNIFORME 2021		
Fecha	Beneficiarios	Monto
31/03/2021	2433	S/. 2,554,650.00
06/04/2021	346	S/. 363,300.00
07/04/2021	14	S/. 14,700.00
20/04/2021	971	S/. 1,019,550.00
19/05/2021	139	S/. 145,950.00
18/06/2021	31	S/32,550.00
19/07/2021	45	S/47,250.00
19/08/2021	24	S/25,200.00
17/09/2021	141	S/148,050.00
19/10/2021	59	S/61,950.00
17/11/2021	49	S/51,450.00
Total general	4252	S/. 4,464,600.00

Respecto al Uniforme 2022; en coordinación con la Sección Bienestar y la Subgerencia de Administración de Personal, se está proyectando abonar el uniforme 2022 en el mes de julio 2022.

- Pago oportuno de planillas
  - ✓ Publicación de Matrices IPERC (actualizadas) de los puestos de trabajo en portal interno del BN.
  - ✓ Implementación de protocolos para afrontar la pandemia por COVID-19 en el BN.
  - ✓ Conformación del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo para el periodo 2021-2023.
  - ✓ Elaboración y actualización del Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 trabajo, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del BN y acorde a la N°1275-2021-MINSA y otras normativas legales nacionales, fortaleciendo medidas frente al incremento de casos COVID-19.
  - ✓ Control de los trabajadores en estado de vulnerabilidad frente al COVID-19, evaluando cada caso para el retorno a labores presenciales.
  - ✓ Implementación de mascarillas KN95 para trabajadores de la red de agencias (mediano riesgo).
  - ✓ Comunicación permanente y masiva con los trabajadores, participando directamente a través del aplicativo EN VIVO, despejando dudas generadas por la pandemia por COVID-19, vacunación, retorno de vulnerables.
  - ✓ Inicio de automatización de los procesos de vacaciones y asistencia
  - ✓ Inicio de pruebas sobre los relojes marcadores adquiridos.
  - ✓ Creación de un robot de consultas en línea para contar con mayor información de los trabajadores.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- La Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales ejecutó, del 7 de mayo de 2020 al 30 de junio de 2022, diversos planes estratégicos de comunicación, poniendo mucho énfasis en la difusión orgánica de diversas campañas que se dieron a conocer en medios de comunicación como

radio, tv, prensa escrita, webs y en sus respectivas redes sociales, así como en las redes y página web del Banco.

- Campañas Bono "Yo me quedo en Casa", beneficiarios asignados al canal de pago: Banca Celular del Banco de la Nación.
- Campaña Reprogramación de créditos otorgados por el BN a trabajadores y pensionistas del sector público.
- Campañas BFU: Resultados: Más de 80 entrevistas e igual número de notas publicadas en medios de todo el Perú.
- Campañas "Bono 600": Resultados: Más de 60 entrevistas e igual número de notas publicadas en medios de todo el Perú.
- Campaña de ventanillas extendidas para pago de "Bono 600": Se dio a conocer la implementación de módulos de pago de bonos en espacios abiertos y seguros.
- Campaña en RRSS "Aliados del Bono": Con la participación absolutamente gratuita y desinteresada del actor cómico Jorge Benavides - JB, la ex voleibolista Natalia Málaga, el actor cómico Fernando Armas y el actor Germán Loero, los que se unieron a una campaña informativa orientada a proteger la salud de las personas y en la que se pedía consultar en la página del bono la modalidad y fecha de cobro del bono, antes de ir al banco.
- Programa vía streaming/Bono: Ante la necesidad de potenciar los canales de comunicación con los usuarios del banco y beneficiarios del bono, el área de prensa desarrolló un programa de 30 minutos dedicado a brindar información y a atender las consultas del público una vez por semana. En esa línea, durante la campaña del BFU, se llevaron a cabo 10 programas en vivo, vía FB LIVE, logrando una audiencia de más de 2 mil personas por programa y un alcance de hasta 100 mil personas. Esta estrategia se replicó en las siguientes campañas de pagaduría de bonos.
- Campaña Agencias Madrugadoras, se dio a conocer la relación de 79 agencias que comenzaron a atender a las 6:00 a.m. con el propósito de mejorar la atención al público usuario y evitar la formación de colas.
- Campañas permanentes de información del cierre preventivo y temporal de agencias con el propósito de cumplir con los protocolos de limpieza y desinfección.
- Campaña de facilidades de pago a clientes con crédito hipotecario, tarjeta de crédito y préstamos MultiRed, septiembre 2020.
- Campaña Agencias Libres. - El área de prensa desarrolló una campaña informativa en redes sociales con el propósito de dar a conocer la relación de agencias con menor afluencia de personas o con colas "0" segmentada por distritos en Lima y en Regiones. Esta información se publicaba en doble horario: 8 a.m. y 11 a.m. Asimismo, se potenció con vocería y entrevistas en todo el Perú.
- Campaña Cuenta DNI, etapa 0 En diciembre de 2020, se inició una campaña para dar a conocer los atributos de la Cuenta DNI como medio para disponer del bono, a través de un uso 100% digital.
- Campaña de Agencias al Día El área de prensa desarrolló una campaña informativa en redes sociales con el propósito de dar a conocer la relación de agencias con menor afluencia de personas o con colas "0", cerradas y reabiertas en Lima y regiones con el propósito de mantener al público informado y evitar la formación de colas.
- Campaña BN en tu Región: En mayo y junio de 2021, se ejecutó un plan de comunicación orientado a dar a conocer información segmentada por regiones y acotada a sus respectivas necesidades.
- Campaña Agencias Móviles exclusivas para el pago del Bono 600 En mayo y junio de 2021, se ejecutó una campaña informativa para dar a conocer la implementación de agencias móviles o módulos de pago en lugares abiertos y seguros para el público. En prensa se lograron más de 50 impactos en medios con tono positivo y vocería.
- Campaña un Agente para Gente - etapa 0.- 28 agentes a nivel nacional: resultados: en más de 2000 derivaciones del banco al agente MultiRed en 5 días.
- Campaña en RRSS Alto al fraude: Desde el 2020 a la fecha, se viene trabajando en brindar información acerca de los diversos modelos de fraude y ciberfraude contra usuarios de la banca

con el propósito de mitigar impactos e impulsar hábitos saludables en el uso de herramientas digitales.

- Campaña Educación Financiera para Todos: Como parte de un plan integral de trabajo, se desarrollaron tutoriales educativos e instructivos que se compartieron en las RRSS y CCTV del banco, además de vocería.
- Campaña de pago de Yanapay: desplegada con anterioridad, cuyo pago se inició desde el 13 de setiembre 2021, ayuda económica de S/ 350 dirigida a 13 millones de personas mayores en situación de pobreza o vulnerabilidad y a usuarios de los programas sociales Juntos, Pensión 65 o Contigo, en el contexto de la pandemia de la COVID-19.

- Se realizaron 149 entrevistas a voceros del BN, desde diciembre 2021 a mayo de 2022:
  - Campaña Cuenta DNI: se inició una gran campaña de difusión orgánica, con pauta y vocería en todo el Perú. Es una cuenta de ahorros 100% digital regulada por la SBS, gratuita y sin costo de mantenimiento.
    En una primera etapa, la creación de Cuentas DNI se realizó en 240 distritos priorizados de las regiones de Lima, Cajamarca, Piura, La Libertad, Cusco, Punto, Junín, Áncash, Lambayeque, Arequipa, Loreto, San Martín, Huánuco, Ayacucho, Callao, entre otros.
    La activación y uso de la Cuenta DNI es 100% digital. No requiere de tarjeta de plástico, se inició progresivamente desde el 25 de octubre de 2021.
  - Campaña de Ferias de activación y soporte: para brindar soporte a los usuarios que no puedan activar sus Cuentas DNI de manera digital, instalación de forma progresiva 50 ferias de activación en 49 distritos de las regiones de Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Madre de Dios, Piura, Puno, Tumbes y Ucayali.
- Se mantuvo una comunicación constante con MIDIS, GOB.PE y PCM para alinear la comunicación e informar a los beneficiarios de una manera óptima y articulada.
- Se realizó articulación territorial con gobiernos locales, OSB y sectores (perifoneo, megafonías, posteras, etc).
  - Campaña de implementación de 9 agencias móviles, únicamente para pago de Yanapay en Lima y Callao, se realizó también vocería
  - Campaña de implementación de 23 agencias móviles en las regiones de Áncash, Cajamarca, Cusco, Junín, La Libertad, Lima, Madre de Dios, Piura, Puno y Ucayali, exclusivas para pago de Yanapay, incluyó vocería de los jefes de macros regiones del Banco.
  - Campañas de difusión de agencias Macmypes en Huánuco y Punchana
  - Campaña de pago de Bonos agrarios SEFEAGRO Y WANUCHAY
  - Campaña de difusión de pago de tasas en Págalo.pe
  - Campaña de adelanto de horario en agencias estratégicas para pago de Pensión 65: con el propósito de atender y mejorar la experiencia de usuarios mayores de 65 años, se comenzó a atender a las 6 de la mañana en agencias con mayor demanda en todo el Perú.
  - Campaña de difusión de semáforos de atención, para reducir el tiempo de espera en agencias.
  - Campaña de difusión de Kioskos Digitales, para mitigar las colas, e impulsar la digitalización de clientes y usuarios, logrando que las personas que esperaban atención presencial realicen 110 mil operaciones a través de canales digitales.
  - Campaña de implementación de nuevos cajeros en todo el Perú, con el propósito de acercar servicios financieros a más peruanos y de cerrar la brecha tecnológica, se dio a conocer que el banco viene ejecutando un plan de implementación de 345 cajeros en zonas urbanas y rurales, de los cuales 150 están en nuevos puntos de atención, desarrollada también con vocería.
  - Campaña para promover la inclusión financiera: Se dio a conocer la instalación de primer Agente MultiRed Municipal en Quiruvilca en La Libertad y Lalaquiz en Piura.
  - Ampliación de vigencia del uso de tarjetas vencidas durante la pandemia, vigente hasta agosto de 2022.
  - Campaña Crédito Hipotecario. En mayo y junio de 2022 se activó una campaña para facilitar el acceso al crédito hipotecario con tasas preferenciales dirigido a trabajadores del Estado y pensionistas. Las acciones de comunicación se soportaron en notas de prensa, entrevistas y

formatos audiovisuales en redes sociales, obteniendo como resultado 14 entrevistas en abril y 15 en mayo con un 100% de tono positivo.

- En todas nuestras notas y entrevistas se recomienda el uso de canales alternos lográndose el trasvase de operaciones del 83.89% a junio del presente año.
- Campañas permanentes de ampliación de horarios de atención en nuestras agencias con mayor afluencia de público, para evitar las colas y aglomeraciones principalmente durante el pago de bonos, pago a pensionistas y así mejorar la atención de clientes y usuarios.

- Campañas publicitarias
  - **2020: Campaña El banco para ti**

Indicador	Resultado alcanzado
** Alcance P.O.*	*63.0 %*
** Frecuencia*	*9.1 veces*
** TGRPs*	*573.0%*
**Alcance +3*	*50.1%*

- ✓ La campaña alcanzó 63.0% del grupo objetivo.
- ✓ El 63.0 % de la población objetivo escuchó el spot 9.1 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo el 573.0% de TGRP'S que en número de personas es equivalente a 94 millones 507 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad de la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. escuchó el spot en distintas oportunidades en las emisoras contratadas.

  - **2021: Campaña Bono 600**

Indicador	*Resultado alcanzado**
** Alcance P.O.*	*72.0 %*
** Frecuencia*	*20.4 veces*
** TGRPs*	*1,471 %*
**Alcance +3*	*65.8%*

- ✓ La campaña alcanzó 72.0 % del grupo objetivo.
- ✓ El 72.0 % de la población objetivo escuchó el spot 20.4 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo el 1,471% de TGRP'S que en número de personas es equivalente a 113 millones 385 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad de la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. escuchó el spot en distintas oportunidades en las emisoras contratadas.

- **2021: Campañas institucionales del Banco de la Nación (Lanzamiento Cuenta DNI)**

Televisión a nivel nacional

Indicador	*Resultado alcanzado**
** Alcance P.O.*	*68.2 %*
** Frecuencia*	*6.5 veces*
** TGRPs*	*442.1 %*
**Alcance +3*	*47.7%*

- ✓ La campaña alcanzó al 68.2 % del grupo objetivo.
- ✓ El 68.2 % de la población objetiva alcanzada vio el spot 6.5 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo 442.1 % de TGRP'S que, en número de personas es equivalente a 34 millones 069 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad que tuvo la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. vio el spot en distintas oportunidades en los canales contratados.

Radios a nivel nacional

Indicador	*Resultado alcanzado**
** Alcance P.O.*	*64.8 %*
** Frecuencia*	*12.6 veces*
** TGRPs*	*815.1 %*
**Alcance +3*	*56 %*

- ✓ La campaña alcanzó al 64.8% del grupo objetivo.
- ✓ El 64.8% de la población objetivo escuchó el spot 12.6 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo el 815.1 % de TGRP'S que en número de personas es equivalente a 34 millones 811 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad de la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. escuchó el spot en distintas oportunidades en las emisoras contratadas.
- ✓ El 56 % de las personas del P.O alcanzó a escuchar por lo menos 3 veces el spot.

- **2021: Campaña Gestión de la Demanda de Atención en las agencias del Banco de la Nación.**

Televisión a nivel nacional

Indicador	*Resultado alcanzado**
** Alcance P.O.*	*45.5 %*
** Frecuencia*	*2.8 veces*

Indicador	Resultado alcanzado*
* TGRPs	125.8 %
*Alcance +3	18.8%

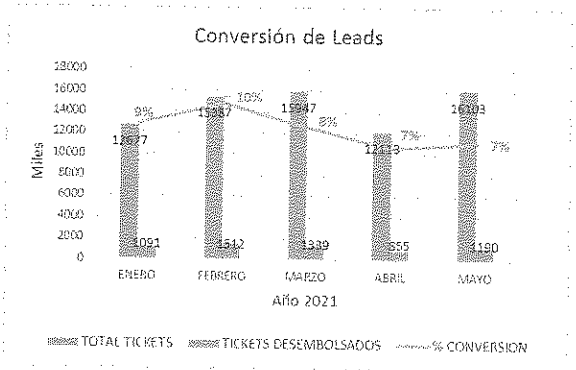
- ✓ La campaña alcanzó al 45.5% del grupo objetivo.
- ✓ El 45.5% de la población objetiva alcanzada vio el spot 2.8 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo 125.8 % de TGRP'S que, en número de personas es equivalente a 9 millones 956 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad que tuvo la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. vio el spot en distintas oportunidades.

Radios a nivel nacional

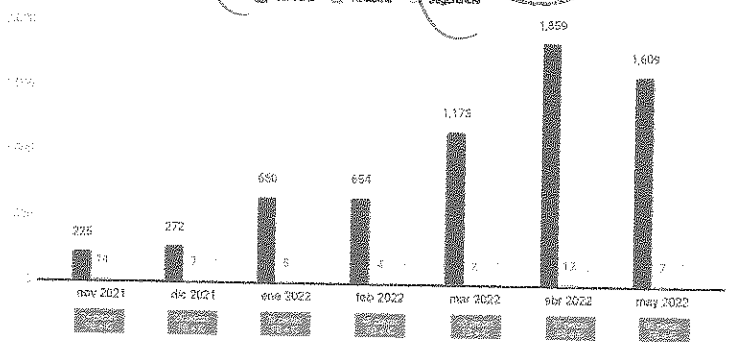
Indicador	Resultado alcanzado*
* Alcance P.O.	65.9 %
* Frecuencia	13.9 veces
* TGRPs	914.5 %
*Alcance +3	57.3 %

- ✓ La campaña alcanzó al 65.9% del grupo objetivo.
- ✓ El 65.9% de la población objetivo escuchó el spot 13.9 veces en promedio.
- ✓ Se obtuvo el 914.5 % de TGRP'S que en número de personas es equivalente a 143 millones 275 mil (impactos duplicados).
- ✓ Ambos resultados expresan el ruido y la intensidad de la campaña, es decir la sumatoria respectiva que todas las veces que el P.O. escuchó el spot en distintas oportunidades.

- Conversión de leads obtenidos del formulario web y Whatsapp
  - Tickets de Whatsapp/Web (Enero a Mayo 2022)

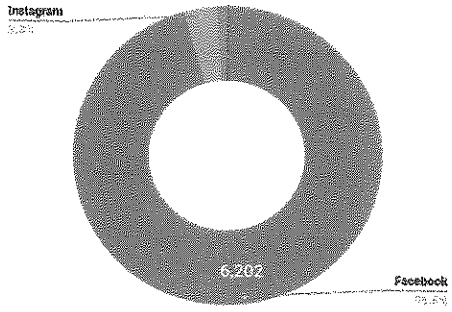


- Consultas sobre productos crediticios realizadas a través de las redes sociales



Evolución de la categoría Préstamos y Créditos en redes sociales*

- Información actualizada al cierre de mayo**
  En los últimos 7 meses la categoría de Préstamos y Créditos representa el 9% de todos los mensajes ingresados a través de las redes sociales del banco.



Facebook	6,202 atenciones	95%
Instagram	216 atenciones	4%
Twitter y YouTube	79 atenciones	1%

Gestión de Redes Sociales

- Indicadores de redes sociales: Se detallan los principales indicadores para cada red social.

FACEBOOK:

MES	SEGUIDORES	ALCANCE	Interacciones (Reacciones, Comments, Shares)
May-20	586,394	4,175,165	901,766
Jun-20	596,314	803,128	103,574

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

MES	SEGUIDORES	ALCANCE	Interacciones (Reacciones, Comments, Shares)
Jul-20	601,970	454,384	51,309
Ago-20	622,407	2,075,527	526,414
Set-20	635,890	1,109,120	150,180
Oct-20	656,997	2,442,087	759,328
Nov-20	680,920	3,054,737	576,631
Dic-20	708,862	2,358,705	873,906
Ene-21	720,959	1,212,175	59,420
Feb-21	733,996	2,040,307	87,301
Mar-21	743,606	1,350,361	63,609
Abr-21	750,045	1,145,591	58,531
May-21	755,559	1,279,296	22,141
Jun-21	758,277	456,032	13,042
Jul-21	764,894	830,055	25,388
Ago-21	769,331	752,642	20,650
Set-21	774,178	1,057,123	42,037
Oct-21	783,814	3,882,040	69,390
Nov-21	794,486	1,864,006	45,544
Dic-21	807,496	1,784,469	65,122

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

MES	SEGUIDORES	ALCANCE	Interacciones *(Reacciones, Comments, Shares)*
Ene-22	812,116	687,763	21,531
Feb-22	814,440	664,894	13,310
Mar-22	818,095	832,968	23,461
Abr-22	821,350	547,326	10,752
May-22	824,854	460,791	12,653
Jun-22	829,534	846,886	22,222

INSTAGRAM:

MES	SEGUIDORES	ALCANCE	Interacciones *(Reacciones, Comments, Shares)*
Ene-21	40,475	27,368	1,920
Feb-21	40,650	13,957	191
Mar-21	40,800	13,621	418
Abr-21	41,000	11,382	346
May-21	41,158	12,785	470
Jun-21	41,247	12,041	224
Jul-21	41,636	21,279	1,041
Ago-21	42,315	27,723	1,867
Set-21	42,849	25,364	2,027
Oct-21	43,585	51,126	1,787
Nov-21	44,653	80,119	1,884
Dic-21	45,379	146,662	2,026
Ene-22	46,017	30,713	1,757
Feb-22	46,684	24,082	1,436

Mar-22	47,274	28,962	2,327
Abr-22	47,850	17,660	1,338
May-22	48,474	12,532	1,313
Jun-22	48,966	18,116	1,728

- **TWITTER**

MES	SEGUIDORES	IMPRESIONES	INTERACCIONES
Ene-21	40,302	207,000	4,595
Feb-21	40,918	176,000	5,533
Mar-21	41,316	168,000	5,885
Abr-21	41,706	110,000	2,705
May-21	41,970	79,600	1,011
Jun-21	42,259	76,200	141
Jul-21	42,619	91,600	688
Ago-21	42,931	69,800	845
Set-21	43,291	76,700	3,854
Oct-21	43,910	107,100	5,449
Nov-21	44,309	77,200	3,572
Dic-21	44,656	69,100	3,661
Ene-22	44,940	49,700	1,534
Feb-22	45,204	31,500	1,054
Mar-22	45,681	54,000	2,006
Abr-22	46,074	59,700	1,240
May-22	46,457	51,500	1,318
Jun-22	46,793	66,600	1,791

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

- **YOUTUBE**

MESES	SEGUIDORES	IMPRESIONES	VISUALIZACIONES
May-20	15,500	-	412,572
Jun-20	16,531	-	109,010
Jul-20	17,197	-	84,067
Ago-20	18,573	-	137,565
Set-20	20,380	-	160,528
Oct-20	22,782	-	240,240
Nov-20	23,719	-	114,037
Dic-20	24,799	-	129,317
Ene-21	25,529	412,400	81,277
Feb-21	26,254	440,688	77,535
Mar-21	26,952	512,565	87,106
Abr-21	27,685	499,193	81,656
May-21	28,363	410,036	68,035
Jun-21	28,820	283,618	51,835
Jul-21	29,350	313,624	54,607
Ago-21	29,929	305,973	50,118
Set-21	30,510	337,870	52,556
Oct-21	32,808	986,319	454,279
Nov-21	35,479	1,335,724	1,189,809
Dic-21	36,614	746,580	187,596
Ene-22	37,120	502,041	78,677
Feb-22	37,341	251,293	45,759
Mar-22	37,649	312,244	50,547
Abr-22	37,940	315,860	47,755
May-22	38,440	326,091	51,122

MESES	SEGUIDORES	IMPRESIONES	VISUALIZACIONES
Jun-22	38,842	278,958	49,657

- **Atención Mesa de Redes Sociales (*Período de Evaluación 4-mar-2022 al 30-jun-2022*)**
  - ✓ Atenciones Chatbot, se ha atendido de marzo a junio: 41,163 interacciones, con un nivel de servicio del 100%.

CHATBOT	mar 2022	abr 2022	may 2022	jun 2022	Total
Terminado	5,546	4,934	4,341	4,844	19,665
Abandonado	3,277	3,510	3,060	3,308	13,155
Transferido	2,559	1,997	1,930	1,857	8,343
Total Atendido	11,382	10,441	9,331	10,009	41,163

  - ✓ Atenciones Asesores Humanos, se ha atendido de marzo a junio: 19,102 interacciones, con un nivel de atención del 99.9%.

HUMANOS	mar 2022	abr 2022	may 2022	jun 2022	Total
Interacciones Recibidas	4,653	4,978	4,492	4,993	19,116
Interacciones Atendidas	4,639	4,978	4,492	4,993	19,102
Total Atendido	4,639	4,978	4,492	4,993	19,102

  - ✓ Tiempo de respuesta Chatbot, tiempo promedio de respuesta es de 3 segundos.
  - ✓ Tiempo de respuesta asesores humanos, el tiempo promedio de respuesta de los últimos tres meses es de 4 min con 57 segundos.

	Tiempo	Mensajes
mar 2022	0:13:23	3,924
abr 2022	0:08:35	4,978
may 2022	0:03:44	4,492
jun 2022	0:02:31	4,993

Plan de Responsabilidad Social

- Plan de Responsabilidad Social 2021, aprobado en sesión de directorio N° 2326, el 03 de diciembre 2020.
  Plan de Responsabilidad Social 2022, aprobado en sesión de directorio N° 2387, el 29 de diciembre 2021.
  - o El marco de la gestión de responsabilidad social es evaluado a través de una herramienta de autoevaluación proporcionada por FONAFE. Las acciones del 2020, se sustentaron en enero 2021.Se evidenció un cumplimiento del 88.89 %, logrando alcanzar un porcentaje del 80.56% ubicando al Banco de la Nación en el nivel de Líder.

A inicio de diciembre 2021, FONAFE presentó a las empresas bajo su ámbito, el aplicativo *SISMAD (Sistema de Medición del grado de Madurez),* el que integra los sistemas de evaluación de cumplimiento en los ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Sistema de Control Interno (SCI), Sistema Integrado de Gestión (SIG), Gestión de la Calidad del Servicio (GCS), Buen Gobierno Corporativo (BGC) y Gestión Integral de Riesgos (GIR).
El SISMAD, tiene como punto de partida la autoevaluación a través de los 9 cuestionarios, los cuales deben responderse adjuntando los respectivos sustentos y evidencias.
De la autoevaluación realizada y cerrada en enero de este año, el BN consideró un nivel de madurez de 75% (nivel avanzado). No obstante, recibida la evaluación por parte de FONAFE, se ha otorgado al Banco un porcentaje de madurez del 86.11% (nivel líder), dando cuenta de la valoración positiva por parte de FONAFE de la gestión de responsabilidad social corporativa de nuestra institución.

- Contar con una Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, actual acorde con lo que demandan nuestros grupos de interés y la tendencia actual de comportamiento empresarial responsable, la cual fue aprobada en Sesión de Directorio N° 2380 de fecha 19 de noviembre del 2021.
  https://www.bn.com.pe/nosotros/archivos/politicas-rse-bn.pdf
- Ganadores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, el cual consta de 114 indicadores y es una herramienta de autoevaluación sustentada en evidencias, que tiene como objetivo fortalecer la cultura de Responsabilidad Social de las empresas

Puntaje comparativo por años:

PUNTAJES TOTALES						
EJE	PUNTAJE 2017	PUNTAJE 2018	PUNTAJE 2019	PUNTAJE 2020	PUNTAJE 2021	PUNTAJE 2022
Estrategia Organizacional			80	62.86	72.86	84.29
Valores y Cultura Organizacional	73.09	91.95	83.13	75.43	81.14	94.29
Desarrollo con el Entorno	56.52	56.67	80	75.17	93.79	97.93
Gestión de Riesgos e Impactos	76.92	74.02	90	54.44	74.44	84.44
TOTAL	68.84	74.21	83.28	66.98	80.56	90.24

En los resultados del 2020 se puede constatar que el BN está avanzando en la gestión de sostenibilidad. Esto se evidencia en su calificación, ya que incrementó en 13.58 puntos en comparación del año 2019.

Asimismo, en la última edición del DESR, podemos evidenciar que el BN incrementó su calificación en 9.68 puntos de un año a otro.

Donaciones

- Se tramitaron las transferencias interbancarias y del BN a las familias de fallecidos a causa de la COVID 19

Año 2020 16 familias beneficiadas con la donación S/ 160,000.00.
Año 2021 22 familias beneficiadas con la donación S/ 220,000.00.

Voluntariado Corporativo

El Programa de Voluntariado Corporativo BN, proyectó la actividad de navidad 2020 en alianza con la Municipalidad de Lima y la Asociación Civil Juguete Pendiente a través de la campaña "Adopta Una Olla", en apoyo a las zonas vulnerables de Lima Metropolitana que se han visto afectadas en esta pandemia por la COVID-19

- El Banco de la Nación apadrinó el funcionamiento de la olla común Nuevo Amanecer, ubicada en el AA. HH. Villa de Pedregal en Villa María del Triunfo. Lugar favorecido por ser la olla comunitaria que menos ayuda social recibe. La convocatoria se efectuó a través de los canales internos Comunicándonos, chat Gente BN y mailings. Recaudado: S/. 5,935.00, los cuales fueron transferidos a la cuenta de la Asociación Civil Juguete Pendiente, beneficiando a 39 familias.

En el 2021 se desarrollaron Talleres de Educación Financiera., dirigidos a Mujeres emprendedoras.25 mujeres Pamplona, 30 mujeres Villa Hermosa - Centros de Esperanza Familiar en coordinación con la ONG Buckner Perú y 90 mujeres lideresas de las Ollas Comunes de la Municipalidad de Lima Metropolitana

- El objetivo es promover la Cultura Financiera en las comunidades más vulnerables de nuestro país.
- Se trabajaron las siguientes modalidades y horarios: Buckner Perú: último sábado y domingo de cada mes de 11:00 a 12:30 horas, vía Whatsapp grupal. Municipalidad de Lima: domingos de 10:00 a 11:30 horas, vía google meet.

Con el apoyo de la Consultora Osmia, se ha desarrollado la asesoría en el alineamiento estratégico y rediseño del Programa de Voluntariado Corporativo del BN para el periodo 2022 – 2024. Se busca que el programa de voluntariado sea descentralizado y que genere valor al Banco, a los voluntarios y a la comunidad.

- Se implementaron las siguientes herramientas de levantamiento de información:

  - Focus group con colaboradores administrativos y de las macrorregiones para conocer sus intereses y propuestas respecto a los proyectos sociales y voluntariado del Banco.
  - Entrevistas con aliados que desarrollaron con el BN actividades 2019 – 2021
  - Entrevistas con funcionarios de las macrorregiones y áreas claves
  - Encuesta a colaboradores a nivel nacional, a través de los canales internos

- Los resultados plantean que el Programa de Voluntariado Corporativo del BN se desarrolle con un enfoque estratégico, con un amplio y diversificado portafolio de proyectos a nivel nacional y con nuevos roles para los voluntarios.
- Asimismo, luego del proceso de levantamiento de información, la consultora plantea que el BN cuente con un programa que desarrolle una propuesta de valor que beneficie al Banco, a la comunidad y a los voluntarios.

Bicicleteada BN – Más bici menos humo

En cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad e incentivar el uso de medios de transporte alternativos que no generan CO_2 y contribuyen al cuidado del Medio Ambiente, el BN desarrolló el 26 de junio en la ciudad de Chiclayo la Bicicleteada BN más bici menos humo.

- Con la participación de 800 personas, las cuales acudieron en diversos medios de transportes no motorizados, bicicletas, patines, skates y scooters durante los 10 kilómetros de recorrido.
- También se contó con el apoyo de 13 asociaciones de ciclistas de Chiclayo, 04 auspiciadores y el apoyo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, el Consejo Regional del Deporte de Lambayeque - IPD, la II Macro Regional Policial Lambayeque, el Cuerpo General de Bomberos de Chiclayo y la Subprefectura Provincial de Chiclayo.

Aprobación del Plan de Ecoeficiencia 2022 – 2023

En cumplimiento de las normas ambientales vigentes a partir del 2021, el BN a través de su Comité de Ecoeficiencia y el Grupo de trabajo que lo apoya, elaboró y aprobó el Plan de Ecoeficiencia 2022 – 2023.

- El Comité, presidido por el Gerente de Administración y Logística, está integrado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (Vice presidencia), Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión (secretaría) Gerencia de Recursos Humanos y Cultura y Gerencia de Red de Agencias.

- El Plan aprobado tiene por finalidad optimizar la gestión ambiental del Banco, implementado y monitoreando estrategias y acciones que contribuyan a los 6 componentes centrales que se han considerado: cultura de ecoeficiencia, reducción del consumo de energía, agua, papel y materiales conexos, residuos sólidos y combustible (emisiones de gases de efecto invernadero CO2)
Asimismo, permite contar con un conjunto de medidas que permitan alcanzar el máximo grado de Ecoeficiencia en todas las agencias a nivel nacional del Banco de la Nación, incluidas las sedes administrativas de Lima.

Componentes	Objetivos específicos	Indicador	Línea Base			Meta 2023
			2019	Periodos 2022-2023		
			(A_0)	2022	2023	
				(A_1)	(A_2)	
Energía eléctrica	Optimizar el consumo	% de reducción del consumo per cápita respecto al periodo anterior.	5,161.33	5,109.72	5,006.49	Reducir 3% consumo per cápita respecto año base
Combustible	Reducir las emisiones de GEI	% de reducción de emisiones de GEI respecto al periodo anterior.	308.94	305.85	299.67	Reducir 3% de las emisiones de GEI del año base
Agua	Optimizar el consumo	% de reducción del consumo per cápita respecto al periodo anterior.	37.72	37.34	36.59	Reducir 3% consumo per cápita respecto año base (A_0)
Papel	Optimizar su consumo	% de reducción del consumo per cápita respecto al periodo anterior	29.27	28.98	28.39	Reducir 3% consumo per cápita respecto año base (A_0)
Residuos sólidos	Gestionar eficientemente	% de cumplimiento de actividades	0%	80%	80%	Cumplir al menos el 80% actividades proyectadas
Cultura	Mejorar las prácticas de Ecoeficiencia	% de colaboradores que aplican prácticas ecoeficientes	Encuesta base	5%	10%	Mejorar en 10% la cantidad de colaboradores que aplican prácticas ecoeficientes respecto al año base (A_0)

- En cumplimiento del mencionado plan se realizaron las siguientes acciones: Elaboración de informe de viabilidad en el uso de las escaleras entre pisos contiguos del edificio principal, reunión con el MInisterio de Energía y Minas para guía en estudio de eficiencia energética en las agencias que presenten un consumo de energía superior a las 4 UIT, Actualización de la directiva de Medio Ambiente del BN acorde al actual marco normativo nacional DS N° 016-2021-MINAM, estrategia de comunicación interna sobre buen uso de recursos y acciones ecoeficientes.

Reconocimiento MINAM

Como resultado de la inscripción realizada por el BN en la plataforma Huella de Carbono Perú (MINAM) El BN obtuvo la primera estrella (de cuatro) otorgada por esta herramienta. La inscripción en esta herramienta es voluntaria y son más de 600 empresas las que participan en esta causa de acción climática del Estado peruano que permite reconocer el esfuerzo para medir las emisiones y el reporte de las acciones para reducirlas y/o neutralizarlas. La inscripción del Banco obtuvo la primera estrella en el Sistema Huella de Carbono Perú, considerando como alcance la medición de gases de efecto invernadero del año 2018 en las Macro regiones Piura, Trujillo, Huancayo, Cusco, Arequipa y Lima.

Reporte de Sostenibilidad:

- En cumplimiento de la Herramienta Integrada de los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Sistema de Control Interno (SCI), Sistema Integrado de Gestión (SIG), Gestión de la Calidad del Servicio (GCS) y Buen Gobierno Corporativo (BGC) proporcionada por FONAFE y de la Resolución SMV Nº 018-2020-SMV/02 – Incorporación en la Memoria Anual el reporte de sostenibilidad corporativa, se sustentó el 31 de marzo 2021 ante el directorio del BN el Reporte de Sostenibilidad 2020, las principales conclusiones fue la importancia de actualizar la política de responsabilidad social y fortalecer los temas de medio ambiente
- Asimismo, se sustentó ante el directorio el Reporte de Sostenibilidad 2021 el 12 de abril del 2022, entre los temas destacados señalamos:
  - La actualización realizada en el 2021 de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del Banco de la Nación, para incluir en ella compromisos relacionados a los Derechos Humanos, medio ambiente, con la inclusión con personas con discapacidad y un alineamiento expreso con el Objetivos de Desarrollo Sostenible.
  - La necesidad y oportunidad de formular y proponer una política institucional en temas como la diversidad en sus distintos ámbitos, equidad de género y la libre asociación colectiva, entre otros
  - Los pasos realizados para fortalecer nuestro compromiso con el medio ambiente, a través del Plan de Ecoeficiencia del BN, trazándonos metas y objetivos para optimizar el consumo de recursos y el tratamiento de nuestros residuos.

- Es necesario destacar que el reporte de sostenibilidad se realiza bajo el estándar del Global Reporting Initiative (solicitado por FONAFE) y también el formato actualizado de la Superintendencia de Mercado de Valores.

Medición de huella de carbono:

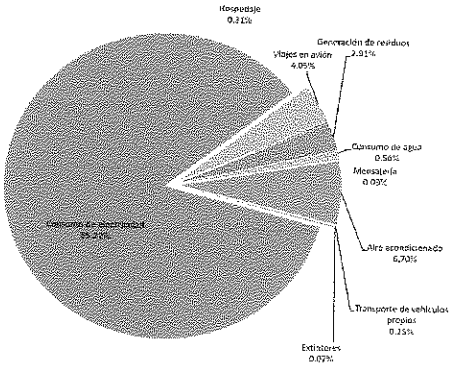
Recopilación de las sedes administrativas al 93%.

Recopilación de las macrorregiones al 72%. Reportaron 460 oficinas del BN (no se consideran las oficinas tercerizadas). Para la información que no se pudo conseguir se realizará una proyección estadística en base a lo reportado.

- Se considera el año base 2021 y se utiliza la ISO 14064-1:2018

UNIDAD	CANTIDAD AGENCIAS	PORCENTAJE DE AVANCE	PESO	AVANCE PONDERADO	
Macrorregión Lima	72	58.60%	16%	9%	
Macrorregión I Piura	80	77.70%	17%	14%	
Macrorregión II- Trujillo	86	67.20%	19%	13%	
Macrorregión III - Huancayo	54	100%	12%	12%	
Macrorregión IV - Cusco	73	44.50%	16%	7%	
Macrorregión V - Arequipa	56	78.10%	12%	10%	
Macrorregión VI - Iquitos	39	97%	8%	8%	
	460		100%	72%	AVANCE TOTAL

La huella de carbono se mide bajo 6 categorías. A continuación, se detalla de acuerdo cada una el porcentaje de consumos del BN



Actualización de grupos de interés e identificación de asuntos materiales:

- Para identificar los asuntos relevantes del Banco de la Nación, actualizar los grupos de interés del banco y establecer diversos mecanismos de diálogo con los mismos se está trabajando con la empresa CTC Consultores contrato 028346-2022 desde el 07/02/2022
- Se han realizado: Informe de *Benchmark* en materia de sostenibilidad con el propósito de identificar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad implementadas por instituciones financieras nacionales e internacionales y que cuentan con reconocido desempeño en temas ASG Ambiental, Social y Gobierno Corporativo (Scotiabank, Banco de Crédito, Caja Arequipa, Interbank, Mi Banco, Banco de la Nación de Argentina, Bancolombia, Banco Santander de Chile, Banco Bilbao Viscaya Argentaria S.A., ABM AMRO BANK

Talleres	• 4 mesas de trabajo con 23 participantes de todas las macrorregiones
Clientes	• 1083 encuestas presenciales en siete ciudades
Aliados	• 11 entrevistas realizadas con 6 instituciones
Agentes BN	• 13 entrevistas

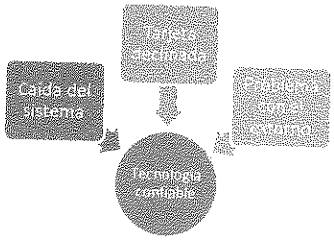
Temas relevantes con aliados

Cumplimiento normativo	• Que el BN cumpla con sus obligaciones en calidad y tiempo (FONAFE, MEF, SBS)
Información oportuna, completa y de calidad	• Que el BN tenga una mejor gestión de todo el pedido de información o auditorías que se realiza, evitando retrasos o postergaciones. (SBS)
Tecnología confiable	• Que el BN reduzca los problemas en sistemas y que pueda mejorar la experiencia para el cliente. (MIDIS, NIUBIS)
[illegible]	• Que los pedidos del BN sean avisados adecuadamente. No trabajar para el día a día. (HERMES, NIUBIS)
[illegible]	• Que el BN continue implementando y mejorando [illegible] de integridad y riesgos (MEF)

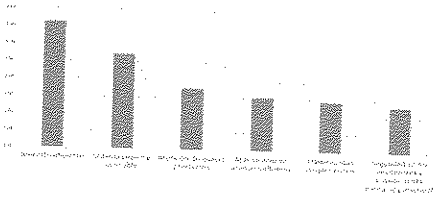
Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

Temas relevantes con agentes



Temas relevantes para los clientes:



Legal

- Reducción de las provisiones legales por controversias judiciales, arbitrales y administrativas promovidas contra el BN a menos del 30% de los montos totales demandados o denunciados que constituyen el total de carga procesal.
- Sistematización de los expedientes procesales que tiene el Banco y que permitirán generar eficiencias de tiempo y costo en la defensa del Banco a cargo de los abogados internos y externos.
- En el expediente signado con N° 1297-2020-0-1801-JR-LA-67, sobre productividades relacionado a 31 pensionistas se obtuvo pronunciamiento favorable para el Banco, al haber resuelto la excepción de falta legitimidad para obrar por parte del FENAPEBAN, ordenándose el archivo definitivo del proceso mediante Res. 04 de fecha de notificación 30.07.2021.
- Se desarrolló, con éxito, la estructuración legal de, entre otros: Financiamientos a instituciones financieras y entidades públicas por más de S/1,000 millones de soles, el ingreso y permanencia del Banco en el mercado de capitales, sin generar contingencias legales significativas.
- Se adecuó las disposiciones de la Resolución SBS N° 02451-2021 en los Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Controversias, así como para la Clasificación y Constitución de Provisiones por Controversias.
- Se adecuó las disposiciones de la Ley N° 31143 Ley que protege de la usura a los consumidores de servicios financieros en la Directiva de "Elaboración, Aprobación y/o Modificación Interna de Contratos / Cláusulas del BN que requieren aprobación de la SBS".
- Se adecuó los Decretos Legislativos N° 1384 "Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones" y Decreto Legislativo N° 1417 "Decreto Legislativo que promueve la inclusión de las personas con discapacidad" en las normativas internas (Directiva Préstamos Multired BN-DIR-8400-045-04, Directiva Tarjetas de Crédito del Banco de la Nación BN-DIR-8400-184-03, Directiva Crédito Hipotecario del Banco de la Nación BN-DIR- (*) 8400-123-03, Circular Sistema de Registro Único de Representantes de Personas Naturales (Titulares de Cuentas de ahorros) BN-CIR-3100-258-02)
- Atención de más de 8,777 consultas en el ámbito bancario / financiero, reduciendo sustancialmente los tiempos de atención.
- Atención de poco más de 1,900 consultas legales en el ámbito administrativo.

Innovación y Transformación digital

- Implementación de la plataforma QUIPUS, cuya herramienta permite satisfacer necesidades de información relacionada a métricas e indicadores. Los módulos implementados son:

a. Canales (Volumetría de los canales: Ventanilla, ATMs, Agentes, Agregadores, Banca Celular, APP, Multired Virtual, VISA y Pagalo)
b. Clientes (Perfil del cliente y participación en los canales)
c. Comercial (Préstamo Multired, Tarjeta de Crédito, Crédito Hipotecario, Seguros y pre-calificaciones)
d. Agencia (Trasvase, indicadores, afiliaciones, volumetría de canales)
e. Indicadores de Planeamiento 2021
f. Incidencias de ATMs y VISA
g. Semáforo (Colas en las agencias y apertura en agencia)

- Implementación de la plataforma QUIPUS en Celular, cuyos módulos publicados son:
  a. Agencia (Trasvase, indicadores y volumetría de canales)
  b. Semáforo (Colas en las agencias y apertura en agencia)
- Generación, Desarrollo e Implementación de la primera Plataforma de Soluciones Integrales de Analítica Avanzada "CHASQUI". Con el uso de "Ciencia de Datos" y "Machine Learning" se logra habilitar modelos analíticos avanzados robustos para las diferentes áreas usuarias, teniendo 4 líneas de acción:
  a) **Dashboards analíticos**. - Generación de reportes interactivos que permiten un fácil seguimiento de indicadores (KPI) enfocados en las necesidades del área para una mejor gestión basada en datos.
  b) **Modelos de Machine Learning**. - Modelos de analítica que permiten ayudar a predecir a partir de la identificación de patrones en los datos. Ello incluyo modelos de predicción en el tiempo, segmentación de clientes, identificación de patrones en clientes, etc.
  c) **Automatización.** - Automatizaciones de tareas repetitivas, como reportes, descarga de datos, extracción de información de internet entre otras para generación de análisis de datos.
  d) **Análisis de Datos.** - Realización de análisis utilizando información con el objetivo de brindar insight para el negocio

Operaciones

- Los logros relacionados a proyectos de mejora de los servicios que se brinda a la SUNAT y el MEF.
  - ✓ Home Banking Multired Empresarial - Modulo Operativo - Servicios de Transferencias Interbancarias (En piloto con RENIEC / Solución Tecnológica en Fase de Optimización)
  - ✓ Apertura de Cuentas a Proveedores del Estado a través del SIAF - MEF.
  - ✓ Integración de los sistemas SIAF / BN / LBTR - BCRP (En Piloto).
- Los mismos coadyuvan a la mejora de la gestión Institucional y aseguran la continuidad del giro del negocio.
- Tiene actualmente bajo su cargo las siguientes Secciones:
  - ✓ Administración de Créditos y Garantías
    - ➢ Mejora en el aplicativo SACH para el registro de las reevaluaciones de inmuebles.
    - ➢ Actualización de la normativa interna respecto a la Ley N° 31143, referente procedimiento automático del levantamiento de las garantías hipotecarias.
    - ➢ Coordinación con la Gerencia de TI para la culminación del aplicativo CRLA, referente a líneas de créditos aprobadas a entidades del Gobierno Nacional, Bancos Corresponsales e IFIs
  - ✓ Soporte Servicios Financieros,
    - ➢ Se ha dado el Soporte Operativo para la cancelación de los Créditos a través de los seguros de desgravámenes otorgados por las Cías. de Seguros como son Rimac, La Positiva y Pacífico de aquellos clientes que por alguna causa y/o motivo fallecieron durante el año 2020, dando atención tanto al fallecido como al garante.
    - ➢ Automatización del proceso contable para los Créditos Multired Refinanciados
    - ➢ Automatización del Proceso contable en Castigo Tarjeta de Crédito.
    - ➢ Automatización Sistema Carta Fianzas.
    - ➢ Regularización de Pendientes Contables por fallas en la implementación de los productos crediticios (PM, TC, Hipotecario).
  - ✓ Recuperación de Créditos,
    - ➢ Modificación de la Directiva de Castigos de Cuentas Irrecuperables, el cual permitió mayor dinámica en el proceso de castigos en créditos de índole judicial.
    - ➢ Actualización de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 – Proceso de Recuperación de Créditos.
    - ➢ Seguimiento de la evolución de la recuperación de los créditos en cartera, así como de la oportuna emisión de reportes, informes y lectura de señales de alerta temprana que influyan en la recuperación de los mismos.

- Controlar la cobranza prejudicial de los préstamos vencidos hasta su envío a cobranza judicial de ser el caso; así como, de la recuperación de los créditos castigados inclusive.
- Supervisar el inicio de las acciones legales de recuperación vía cobranza judicial y autorizar las instrucciones para su registro contable en la cuenta de créditos en cobranza judicial
- Revisar y validar las propuestas de refinanciamiento de deuda y gestionar su aprobación por la subgerencia
- Revisar y validar las propuestas de castigo de préstamos irrecuperables y gestionar su aprobación, de acuerdo con los límites establecidos y la normatividad legal vigente.
- Gestionar a través del operador de seguros, designado por el Banco, la recuperación del saldo deudor, vía la ejecución de la póliza de seguro de los préstamos siniestrados que estén asegurados por la compañía de seguros.

Depósitos Judiciales y Administrativos.

- Automatización (robotización) del servicio de Confirmación de Saldos para Auditorías,
- Aplicación del resultado de la Evaluación de la Carga Laboral de Sección Depósitos Judiciales y Administrativos.
- Implementación de aplicativo de Levantamiento del Servicio de Secreto Bancario, lo que conllevará a tener un flujo de trabajo, llevar el control y tener reportes y estadísticas al instante. Actualmente el registro y control se lleva en una base de datos en Excel.
- Mejoras en el aplicativo de Retenciones para automatizar las retenciones en las liberaciones de fondos solicitadas por los juzgados. En pruebas de certificación.
- Mejoras y control en el aplicativo de Depósitos Judiciales y Administrativos
- Suspensión automático diario de certificados de depósitos judiciales y administrativos físicos por un plazo mayor a los días parametrizados desde la emisión. En pruebas de desarrollo.
- Activación de suspensión de certificados de depósitos judiciales y administrativos físicos de acuerdo a su antigüedad.
- Implementar controles en el aplicativo de emisión masiva de depósitos judiciales.
- Optimización de los aplicativos de emisión y liquidación masiva de depósitos judiciales
- Coordinación con la SBS para la recepción de levantamiento de secreto bancario a través de dicha superintendencia través de un solo canal (SECBAN)

✓ Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación - Recaudación y Corresponsalía,

- En la atención del servicio de Giros Nacionales, ya sea mediante giros individuales como masivos, haciendo hincapié para que estas operaciones sean canalizadas (Trasvase) a los 05 canales de atención que el cliente podría operar; más aun tratándose de un periodo de muchos inconvenientes surgidos a raíz de la pandemia, Ventanilla Virtual, ATM's, Banca Celular, App Banca Móvil, Agentes Multired (Servicio que se brindó para emisiones desde el mes de marzo al mes de noviembre) y para la atención de Giros Masivos a través de la Sección Cobranzas y Giros.
- Se implementó el servicio de desembolso con Base de Datos y control biométrico a la entidad Agrobanco, para el pago de agricultores que adquieran fertilizantes durante la campaña agrícola conforme al D.U. 106-2021.
- Se implementó el servicio de desembolso con Base de Datos y control Biométrico al Ministerio de Agricultura y Riego, para el pago de subvención económica de apoyo a los productores agrarios que conducen unidades agropecuarias con menos de dos (02) hectáreas para reducir el impacto negativo en su economía, conforme al D.U. 108-2022.
- En la atención del servicio de cobranza coactiva, se debe informar que se ha automatizado el proceso de generación de notificaciones, ahora se hace envíos masivos, lo cual permite darle celeridad al ingreso de los valores de cobranza

- Se mejoró la calidad de billetaje para abastecer nuestras oficinas y cajeros electrónicos, para lo cual se suspendió temporalmente el canje de efectivo con bancos. El BCRP nos abasteció en lugares donde tenía efectivo.
- Durante este periodo nuestro servicio de Transferencias al exterior por el canal de ventanillas aplicativo SARAWEB a través de todas las agencias del BN a nivel nacional, ha mostrado un crecimiento en número de operaciones y volumen, lo que significa el cumplimiento de los objetivos de nuestra institución en relación a la bancarización y calidad de servicios.
- Así mismo, se gestionó conjuntamente con la Subgerencia de Compras de la Gerencia de Administración y Logística la Licencia del nuevo aplicativo KSC_MSG-PDF a la empresa Kavalu System Consulting EIRL. Este nuevo aplicativo permite convertir en tiempo real los mensajes SWIFT en formato PDF y faculta a los usuarios de las Subgerencias: Internacional, Servicios Bancarios y Recaudación, Mesa de Dinero y áreas de control contar con el mencionado formato en forma inmediata para el beneficio de nuestra institución y nuestros clientes. De esta manera se evita el uso de impresoras físicas.

y la impresión en papel, además los usuarios SWIFT pueden revisar sus mensajes del día y de días anteriores en formato PDF. Adicionalmente los archivos en formato PDF generados pueden ser enviados vía E-Mail en forma manual.

En el mes de agosto 2021 de acuerdo a las especificaciones enviadas por SWIFT, se actualizó la versión 7.3 de los productos SWIFT Alliance Entry en los Servidores de Producción y Contingencia por la empresa Kavalu System Consulting EIRL en coordinación con Informatica, esta actualización demandó 2 semanas.

Banca Digital

En octubre 2021 se puso en producción la Cuenta DNI, permitiendo canalizar a la fecha el pago del bono Yanapay a 1,841,232 ciudadanos.

En marzo 2022 se pone en producción la Clave Dinámica Digital, mecanismo de seguridad que permite a los clientes afiliar el dispositivo móvil al cual se remite la clave que necesitan para confirmar sus operaciones financieras tanto en la App BN como en Multired Virtual. A la fecha 265 mil clientes del Banco ya están afiliados a este servicio.

Implementación de más de 1,339 Agentes Corresponsales propios a nivel nacional en lo que va del presente ejercicio (6 meses). Al cierre de junio se tiene 14,351 agentes propios a nivel nacional (Comerciales, Municipales e IFIs)

Al 20.01.2021 se firma de contrato con Niubiz como nuevo operador transaccional para el canal cajero corresponsal. En coordinación con la Gerencia de TI se viene gestionando la Implementación del nuevo operador.

- Para los Agentes Corresponsales se encuentra en actualización tecnológica de POS Verifone vx520 a POS Verifone v240, terminales táctiles que permite trabajar con todos los operadores móviles. En proceso de Actualización. Los nuevos POS que se instalan ya cuentan con usuario y Clave.
- Despliegue de Criptografía a los POS del canal Cajeros Corresponsales.
- Implementación de usuario y clave en reemplazo de las tarjetas administrativas para la autorización de transacciones en el POS.
- Se logró la Certificación con las Franquicias VISA y MASTERCAD de los nuevos lotes de Cajeros Automáticos.
- Se ha logrado incrementar el parque de cajeros automáticos contándose con un parque actual de 1,054 ATM distribuidos en el ámbito nacional 364 en Lima y 690 en Provincias.
- Se gestionó el Proceso de Implementación de Cajeros Automáticos, habiéndose logrado instalar y poner en operatividad 97 nuevos Puntos de Atención a nivel nacional.
- Se gestionó el proceso de Reemplazo de Cajeros Automáticos por motivos de Innovación Tecnológica, habiéndose logrado reemplazar un total de 167 ATM´s de nueva generación de la marca NCR.

En 2021 se firma contrato con Impulsa365 SAC (A365) teniendo una tasa de abandono del 70%, disminución del 10% ha comparación del año anterior.

A junio de 2022 la tasa de abandono es del 21%, teniendo una reducción del 49% a comparación del 2021.

MESA DE AYUDA - AGENTES	2020	2021	2022
N° Llamadas Recibidas	1,622,447	2,558,309	1,158,727
N° Llamadas Atendidas	323,851	763,308	918,223
N° Llamadas Abandonadas	1,297,057	1,791,612	239,963
% Nivel de Atención	**20%**	**30%**	**79%**
% Tasa de Abandono	**80%**	**70%**	**21%**
Tendencia % tasa de abandono		**-10%**	**-49%**

Tecnologías de la Información

- Hasta el 30 de junio 2022, la Gerencia de Tecnologías de Información ha desarrollado actividades estratégicas de sus funciones para la mejora continua en el gobierno y gestión de las tecnologías de información (TI), teniendo un enfoque en optimizar y gestionar los servicios de TI y la atención de requerimientos (demanda de TI).
- Se realizó la implementación de la Cuenta DNI para el Pago de Bono Yanapay para 2.1 millones de peruanos.
- La Oficina de Proyectos y Procesos de TIC, ha supervisado la correcta administración del presupuesto asignado a la Gerencia de Tecnologías de Información, realizando un oportuno seguimiento y control de

su programación y ejecución presupuestal, en coordinación con otras dependencias de la Gerencia. Esto ha permitido habilitar los fondos presupuestales para la adquisición de recursos de tecnologías de información, requeridos para asegurar la renovación tecnológica e implantación de los proyectos de Tecnología de Información.

Elaboración y gestión del Plan Anual de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del periodo 2022 aprobado en Sesión de Directorio N° 2387 del 29/12/2021, en cumplimiento de la Directiva de Gestión empresarial de FONAFE. Se ha reportado el cumplimiento del Primer y Segundo Trimestre a la Gerencia General para su presentación en el Directorio.

- La Gerencia de Tecnologías de Información contribuye al desarrollo de la transformación digital, convirtiéndose en un proceso indispensable y reto inminente para el Banco, que debe mantener un balance continuo entre el negocio tradicional con la evolución a nuevos modelos de negocio.

Los proyectos identificados en el 2021 para la ejecución bajo un marco metodológico de gestión ágil para proyectos.

- ✓ Proyecto Pagalo.pe
- ✓ Proyecto APP Mobil y Home Banking
- ✓ Proyecto Customer Relationship Management (CRM)
- ✓ Proyecto Credit Scoring
- ✓ Proyecto Nuevas Capacidades Cajeros
- ✓ Proyecto Data Anaylytics y Meda de Data (Datalake)
- ✓ Proyecto Catálogo de APIS - Nube Pública

En base a lo elaborado según el marco metodológico, se tiene definido los prototipos a implementar por cada iniciativa. Con la conformación de la Subgerencia de Innovación Digital y la Subgerencia de Datos y Analítica Avanzada, se continuarán estas iniciativas para iniciar su etapa de ejecución.

- Plan Estratégico de TIC 2017-2021 y Plan Estratégico de TIC 2022-2026

La Oficina de Proyectos y Procesos de TIC ha realizado la gestión e implementación de la cartera de proyectos del Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) 2017-2021, aprobado mediante Sesión de Directorio N° 2185 de fecha 29.12.2017. Asimismo, el Plan Estratégico de TIC 2022-2026 se encuentra en etapa de elaboración y validación y a la espera de la aprobación del Plan Estratégico del BN, documento base para la Gerencia, para poder aprobarse posteriormente.

- Se desarrolló las funcionalidades para la transferencia a cuentas de ahorros de proveedores SIAF y se desarrolló la Integración SIAF – BN – LBTR.

Asimismo, se continúa de forma priorizada con los desarrollos de los proyectos MEF (Automatización de Procesos de Autorizaciones, Rechazos y Anulaciones, Pago de Planillas, Actualización de Aperturas de Cuentas de Proveedores, Apertura de Cuentas de Detracciones en WEB).

- Con la actual infraestructura tecnológica se ha brindado atención a todos los empleados del banco en momento de pandemia, para que puedan continuar sus labores desde casa y se ha seguido brindando atención de los diferentes canales del Banco. La instalación de los nuevos servidores centrales (mainframe) IBM z15, Oracle Exadata, Fileserver Corporativo, ya ejecutados satisfactoriamente, son parte de la renovación tecnológica con miras a obtener una atención de alta disponibilidad.
- Se ha implementado la VPN directa, la cual permite conectarnos al Banco sin una PC de por medio. Permitiendo optimizar el uso de los equipos de cómputo y hacer eficiente el trabajo del colaborador.
- Con la infraestructura tecnológica del Banco, y con los upgrades correspondientes, se ha brindado atención a los clientes para el pago del Bono Yanapay, esto usando los canales actuales del Banco como ATMS, Cajeros corresponsables y Banca Celular, así como dos Bonos adicionales (Agraria y Agrícola) por medio de ventanilla.
- Se logró una mejora en la eficiencia administrativa mediante el uso de la firma digital de documentos internos y externos; firma y autenticación de Declaración Jurada de Intereses y autenticación para el acceso a aplicativos como SIED de FONAFE y MVNET de la Superintendencia de Mercado de Valores. Las firmas digitales permiten que nuestros procesos administrativos sean más seguros, eficientes, ágiles, el uso de documentos electrónicos generados y firmados con certificados digitales contribuye a reducir los tiempos de atención, costos de traslado, el consumo de papel y suministros de impresión, costos asociados a la búsqueda y archivo de documentos físicos.
- Como parte del monitoreo de ciberseguridad se realiza el análisis proactivo de los logs a través de las herramientas que están implementadas: i) Seguridad Perimetral: se tiene actualizados los equipos Firewalls, IPS, IDS, los cuales detectan y previenen de manera oportuna los diferentes tráficos anómalos generados hacia y desde la red del Banco de la Nación, ii) Firewalls: se previno y se detectó diferentes tipos de ataques y virus, iii) IPS: los eventos de intrusión provenientes de China y de Perú corresponden a los servicios de Pagalo.pe y Home Banking (Multired Virtual), iv) Seguridad para aplicaciones por WAF: se tiene protegido las principales aplicaciones web: Pagalo, Fidecomiso, Sistema de

Administración de Transmisiones Masivas, Multired Virtual, Banca Móvil, Banca por Internet, Sistema de Detracciones, v) Seguridad Endspoints: la Solución McAfee se encuentra desplegado en todos los equipos del Banco de la Nación.

Por otro lado, el 19 de noviembre del 2021 se remitió al Área de riesgos el Monitoreo de Ciberseguridad que forma parte del informe sobre la gestión realizada del Sistema de Gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad SGSI-C, el cual será presentado al Comité de Riesgos y posteriormente a la SBS.

La Oficina de Seguridad Informática atiende en promedio 20 atenciones diarias, 100 semanales, 400 mensuales y 4,800 atenciones en un año. Los requerimientos atendidos son: Administración del Email Gateway (Antispam), administración del equipo Palo Alto (Gestión de acceso remoto – VPN), administración de los Servidores SFTP y FTP, gestión de accesos coordinados con la entidad MC PROCESOS (IZIPAY) sobre los aplicativos MIG, MC Center, Report Web y VISION PLUS, gestión de accesos del aplicativo Registro Nacional de Condenas (RNC) en coordinación con el Poder Judicial, plataformas ISIM, ISAM, ISAMESSO, Active Directory, Sistema de Claves, Saraweb Manager, ORACLE FINANCIALS, Stratus, Journal Diebold, Journal NCR, y otros de índole operativo.

El objetivo del procedimiento de la Gestión de ceses: Implementar y administrar el proceso de gestión de acceso e identidades de los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas a nivel nacional; desarrollar, implementar y mantener estándares y procedimientos necesarios para, mantener y monitorear controles de Seguridad Informática de los servicios y recursos de tecnología de información que permitan implementar la Política de Seguridad de la Información del Banco; administrar todos los cambios de derechos de accesos (eliminación) para que tengan efecto en el momento oportuno basándose en el inicio del proceso por parte de RRHH. También, se logró implementar el bloquear de accesos a los sistemas de información durante el tiempo de vacaciones del trabajador.

El 09 de agosto del 2021, el Banco de la Nación aceptó la Carta de Aprobación de Bienes N°079880 – 2021 "Adquisición de certificados digitales". Se compró (28) certificados digitales por un periodo de (24) meses de validación extendida (EV) de cada certificado solicitado a demanda, que brinde la seguridad de las operaciones de los servidores proporcionando solución a las necesidades de confianza, privacidad e integridad que el Banco de la Nación requiere.

El 02 de enero del 2022 se implementó un sistema de Firewall de Aplicaciones Web que permite lograr la eficiencia máxima en el control, segmentación y detección/prevención de ataques a través de funcionalidades de detección de anomalías en el nivel de aplicación, con una administración centralizada contra amenazas conocidas o desconocidas y frente híbridos en las aplicaciones Web y APP publicados; además de asegurar una adecuada priorización del tráfico.

- A fines de abril del 2022 se concluyó la revisión de los roles administrativos y se realizó la homologación con el nuevo Organigrama aprobado el 2021.
- La Gerencia de Tecnologías de Información realizó diferentes evaluaciones de los sistemas de gestión en TI tomando como referencia marcos normativos y/o buenas prácticas de la industria, teniendo como resultado lo siguiente:
  - ✓ ISO 27001: el análisis GAP determina una implementación parcial de 74%.
  - ✓ CMMI: El análisis de madurez nivel 3 determina: i) CMMI – DEV con SAM: 52.5%, ii) CMMI – DEV sin SAM: 50.9%
  - ✓ ISO 20000: la medición de índice de madurez arrojó que se tiene en Nivel 1 los procesos de Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Niveles de Servicios y Gestión de Requerimientos, y en Nivel 2 el proceso de Gestión de Incidentes.
  - ✓ ISO 9001: se obtuvo un 55% de cumplimiento para el Desarrollo de Proyectos de TIC.
  - ✓ ISO 42010: se determinó que el nivel de madurez en el Banco es el nivel 1, el cual corresponde a un nivel Inicial.

Los Gestores de Riesgos, han controlado y monitoreado los riesgos operacionales de cada una de las Subgerencias de la Gerencia de Tecnologías de Información; a través del último Formato de Autoevaluación de Riesgos Operacionales correspondiente al I Cuatrimestre 2022, nuestra gerencia cuenta con un total de cuarenta (45) riesgos operacionales. A la fecha, todos los riesgos moderados cuentan con plan de acción actualizado y los plazos de implementación están vigentes.

DEPENDENCIA	NIVEL DE RIESGOS			CANTIDAD DE RIESGOS
	BAJO	MODERADO	ALTO	
Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	1	4	-	5
Subgerencia Construcción de Aplicaciones	5	4	-	9
Subgerencia de Producción	12	12	-	24
Oficina de Seguridad de Informática	1	3	-	4
Subgerencia de Arquitectura	3	-	-	3
TOTAL	22	23	-	45

Acciones adoptadas:

- Contar con una Base de Datos a nivel de la Gerencia de TI, se logró cerrar el año 2021, lo cual permitió iniciar el año 2022 con toda la información almacenada en el SharePoint de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.
- Cada Gestor de Riesgos, sincero sus Planes de Acción, se realizaron los sustentos ante Gerencia General para la respectiva ampliación de plazo.
- En cumplimiento del Manual de Procedimientos de la Subgerencia Riesgos de Operación y Tecnología BN-PRO-2180-077-03, la Gerencia de Tecnología de Información, ha reportado el Formato de Autoevaluación de Riesgos (FAR) actualizado, Planes de Acción e Indicadores Claves de Riesgos (KRI´s) al III Cuatrimestre 2021 y al I Cuatrimestre 2022.
- La Gerencia de Tecnologías de Información cuenta con doce (12) obligaciones legales, que, de acuerdo a lo estipulado en cada norma, deberá de ejecutar, implementar y/o reportar de acuerdo a los plazos estipulados según requiera. A la fecha, se reporta cuatro (04) obligaciones a FONAFE, tres (03) obligaciones a la SBS, cuatro (04) obligaciones a la PCM y una (01) obligación al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según la dependencia responsable. Se ha informado en enero de 2022 las evidencias del cumplimiento del año 2021, y en julio del 2022, se informó las evidencias del cumplimiento al cierre del primer semestre 2022. En cumplimiento de la directica BN-DIR-(*) 1500-170-06 Rev.1 Gestión de Cumplimiento Normativo.

Dependencia	Entidad				Total
	FONAFE	SBS	PCM	MTC	
Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	3	-	3	-	6
Oficina de Seguridad Informática	-	1	-	-	1
Subgerencia Producción	1	2	1	1	5
Total	4	3	4	1	12

- A continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones de Auditoria Interna, Órgano de Control Institucional, Auditoria Externa, SBS, se indica que en coordinación con Gerencia General las recomendaciones están por literales.

Estado actual:

DEPENDECIA	En proceso TI	Implementado	No corregido	No implementado	Observado	Vencido	En evaluación por el Órgano de Control	Total general
Auditoria Externa		2			3	4		9
Auditoria Interna	21	35			1	47	11	115
OCI		3	3	2				8
SBS	13	9			6	12	10	50
Total general	34	49	3	2	10	63	21	182

*Las recomendaciones vencidas, son de acuerdo a la fecha indicadas en el informe del órgano de control, la propuesta de las nuevas fechas de cada Jefatura aún no ha sido aprobada, una vez aprobada se sincerará la BD.

Asimismo, de acuerdo al área orgánica responsable de la implementación, las recomendaciones se distribuyen de la siguiente manera:

DEPENDECIA	CANTIDAD
Arquitectura	10
Construcción	24
Construcción / Arquitectura	3
Construcción / Producción	6
Construcción / Producción / Seguridad Informática	1
Producción	63
Producción / Proyectos	4
Producción / RRHH	3
Producción / Seguridad de la Información	6
Producción / Seguridad Informática	2
Proyectos	18
Proyectos / Construcción / Producción	1
Seguridad Informática	41
Total general	182

Acciones adoptadas:

- Contar con una Base de Datos a nivel de Subgerencias y literales de las recomendaciones, y se logró centralizar el seguimiento de cada una de las recomendaciones, toda la información esta almacenada en el SharePoint de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.
- Se realizan reuniones de trabajo en forma semanal para el seguimiento de los compromisos asumidos por cada una de las Subgerencias.
- Otros temas
  - ✓ Automatización del proceso "Confirmación de saldos para sociedades auditoras y órganos de control institucional" con Robots RPA, logrando reducir los tiempos de atención de la información solicitada sin participación humana.
  - ✓ Habilitación de plataforma de monitoreo para plataforma Kubernetes, permitiendo tener visibilidad del estado de los microservicios implementados por el Banco.
  - ✓ Desarrollo e implementación de Token digital para evitar SIM SWAPPING en las soluciones no presenciales del Banco que permitirá al banco proteger a los clientes contra clonaciones de CHIPs y retiros de sus cuentas bancarias por medio de controles adicionales.
  - ✓ Implementación de Desarrollos para la entrega del Bono Agrario, EsSalud y Bono Yanapay.
  - ✓ Implementación de Procesos automáticos de Facturación Electrónica (1era Fase).
  - ✓ Luego de la generación del roadmap para implementar la arquitectura Empresarial, la primera fase está en proceso de ejecución, para lo cual se contrató el Servicio de Asesoría Experta a la Arquitectura Empresarial.
  - ✓ En coordinación con las áreas usuarias se realizó el levantamiento de información y se ha concluido con la actualización de los diagramas de arquitecturas de los canales de atención: AppBN, HomeBanking. ATM, PágaloPe.
  - ✓ Habilitar Soporte y Mantenimiento a la Plataforma de Kubernetes del Banco, así como soporte y mantenimiento a los flujos de Despliegue e Integración contíua (DEVOPS).
  - ✓ Fortalecer la definición de Arquitectura Empresarial en los dominios de Tecnología.
  - ✓ Habilitar middleware de integración para el Banco.

Productos e Inclusión Financiera

- En 2021 se firma contrato con Impulsa365 SAC (A365), iniciándose los servicios de Cobranza Preventiva y Venta de Préstamos Multired, superando los 1,590 desembolsos mensuales.
- Se elevó el volumen de las colocaciones de créditos y venta de seguros optativos, por encima del promedio que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.
- Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo multired y del crédito hipotecario, durante los últimos 14 meses, superando los S/5,500 millones y S/ 418 millones en saldo de colocaciones respectivamente.
- Se desembolsaron préstamos a las Instituciones del Gobierno Nacional, superando los S/2,200 millones en saldo de colocaciones.
- Se otorgaron préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.100 millones.
- Se inició el desarrollo de los 15 proyectos de Inclusión Financiera para el periodo 2021-2025, aprobados por el Directorio del Banco y agrupados en 5 líneas de acción, para atender las principales problemáticas de exclusión financiera latentes del país.

Red de Agencias

- Desde la Gerencia de Red de Agencias, se viene reforzando e impulsando el uso de los canales alternos, consideramos que en los últimos 2 años enfrentamos un escenario adverso de pandemia por ello, el reto fue mayor, a fin de brindar mayores alternativas a los clientes y ciudadanos que demandaban los servicios del banco, así tenemos que al cierre del 30 junio 2022, del total de transacciones que se realizaron por los 4 principales canales del BN (Ventanilla, ATMs, Agentes y Banca Celular) solo el 16% de las operaciones se realizaron en el canal de ventanilla, siendo derivados a Canales Alternos el 84%.
- Incremento en la Afiliación de Agentes Multired, En el periodo de mayo del 2020 a jun del 2022 se concretó la afiliación de 4336 nuevos Agentes Multired, lo cual ha permitido cumplir la meta anual proyectada para el 2020, 2021 y lo que vamos del 2022. Esto representa un incremento del parque de Agentes del 43.8% con respecto de mayo 2020.

- Incremento de Presencia del BN a nivel nacional, Al cierre de mayo del 2020 se reportó la presencia en 1571 distritos alcanzando un nivel de cobertura de 91.02% de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, así mismo para el 2022 se determinó en 99% para el 2022. Al cierre del primer semestre del 2022, se cuenta con la presencia del Banco en 1654 distritos, lo que representa el 95.83% del total de distritos con cobertura (1726).
- Desde el mes de octubre 2020, se ejecutó el programa Formación Laboral Juvenil donde actualmente se tiene 348 jóvenes en agencias a nivel nacional. En este programa se ha logrado potenciar las capacidades del recurso y con ello han colaborado en las diferentes estrategias y actividades establecidas para impulsar el uso de los canales alternos por parte de nuestros clientes y usuarios.
- Durante el período de emergencia sanitaria, se dispuso la contratación de 921 orientadores entre el periodo de 2020 y 2021 y para el periodo 2021 y 2022 el recurso contratado fueron 1000 para las agencias identificadas con mayor afluencia de público, a fin de brindar información a los beneficiarios respecto a los subsidios económicos otorgados por el Estado y asesorarlos respecto al canal de cobro del mencionado beneficio.
- Seguimiento de Medidas Correctivas, En el 2020, de las recomendaciones asignadas a la Gerencia Red de Agencias, se logró implementar el 69% del total de recomendaciones emitidas por los órganos de control y supervisión, para el 2021 el porcentaje de implementación fue de 76% y de 81% hasta junio 2022.
- Situación de proyectos asignados - Periodo 2020 – 2021
  La Gerencia Red de Agencias (ex Banca de Servicio) gestionó los siguientes proyectos relacionados a mantenimiento de TI, los que contribuirán a la mejora de los procesos relacionados a los servicios que brinda la red de agencias; así como, a la adquisición y renovación de contratos de mantenimiento para las recontadoras de billetes.
  Requerimientos del 2019 al 2022 la Gerencia de Tecnologías de Información:

Periodo	TIPO	Nombre	Estado al 2021	Estado al 2022
2019 - II	Mantenimiento	Control DUAL con validación biométrica.	EN PRODUCCION	
2019 - III	Mantenimiento	Inclusión de la validación biométrica para transacciones de pago de cheques.	EN DESARROLLO	EN PRODUCCION
2019 - IV	Mantenimiento	Creación de transacción Saraweb-Cuadre automatizado de Ventanillas	EN DESARROLLO	EN PRODUCCION
2020 - I	Mantenimiento	Vinculación de Transacciones SARAWEB (4510, 4520, 4560, 4570, 4554, 4556 Y 4557) con el aplicativo SIAT	EN PLANIFICACIÓN	EN PRODUCCION
2020-III	Mantenimiento	Incidentes operativos en desarrollo de actas	EN CALIDAD	EN PRODUCCION

Nuevos Requerimientos 2022

Prioridad	ID ÚNICO	ID Construcción (Clear Quest)	Nombre	Gerencia	ESTADO (Construcción)
1	883	Generar CQ	Incluir en el App de Bonos la base de datos de beneficiarios de Yanapay que cobran a través de las distintas modalidades asignadas al Banco de la Nación	Red de Agencias	02. No iniciado
2	642	2021-M0517	Implementación de funcionalidad del App de bonos	Red de Agencias	12. En Producción 06/01/2022
3	820	Generar CQ DPAH 2022-M0049	Habilitar retiros sin tarjeta por falta de stock de tarjetas de débito	Gerencia de Operaciones	12. En Producción 09/02/2022

Asimismo, se detallan aquellos proyectos transversales que fueron encargados a la Gerencia de Red los cuales tuvieron como objetivo fundamental fomentar el trasvase de operaciones, así como iniciar a los clientes/usuarios a un cambio digital fomentando el uso de nuestras plataformas.

Proyecto	Objetivo	Alcance	Gerencias Participantes	Situación
Kioskos Digitales	Impulsar el uso de los canales digitales a través de la educación digital.	En la primera etapa del proyecto participan 19 agencias de Lima y 1 de provincia. Acompañamiento al público en el uso de canales digitales a través de la educación digital, utilizando como dispositivos de soporte tablets y tótems, con participación del personal CLJ.	- Operaciones - Red de Agencias - Logística - Relaciones Institucionales	Se encuentra Implementado desde el 2021
Campaña "Un Agente para la Gente"	Motivar a los clientes/usuarios en las colas, a realizar sus transacciones en Agentes Multired. Dar visibilidad al Agente como aliado estratégico del Banco de la Nación. Fortalecer el trabajo conjunto de los actores de la campaña (Administrador y Agente aliado)	En esta campaña participan al menos 2 agentes cercanos al BN, los cuales debe contar con buena liquidez para la atención de las transacciones. El administrador se encarga de coordinar con el representante del comercio en el desarrollo de esta campaña. Esta campaña tiene como tiempo estimado 5 días o a consideración del administrador.	- Red de Agencias. - Operaciones - Relaciones Institucionales	Implementado desde 2021
Prueba de conceptos Gestión de Turno	Mejorar la experiencia del cliente en las agencias del banco.	Plataforma web que permite generar turnos para la atención de operaciones en las ventanillas de 55 agencias de Lima Metropolitana.	- Red de Agencias - Tecnología de la Información - Relaciones Institucionales	Pruebas culminadas

- Adicionalmente la Gerencia de Red vela por el Contrato Asignado a la actualización y mantenimiento de máquinas recontadoras de billetes, siendo su status el siguiente:

Periodo 2020: En la Gerencia Red de Agencias se coordina la ejecución de 5 contratos de mantenimiento de máquinas contadoras electrónicas de billetes - MCEB de marcas, modelos y fechas de vencimiento distintas, a nivel nacional, tiene asignados y en uso 1,600 Máquinas Contadoras Electrónicas de Billetes - MCEB de las cuales sólo 500 son de reciente tecnología digital, las restantes son analógicas, si bien estaban cubiertas la totalidad de MCEB mediante cinco contratos de mantenimiento preventivo y correctivo y/o sus respectivas garantías comerciales, dos contratos correspondientes a 630 MCEB ya vencieron, para los cuales se solicitaron en agosto del año 2020 los recursos presupuestales en la etapa de formulación presupuestal del BN; a fin que, en un sólo proceso se renueve por dos años más ambos contratos, proceso que aún no se logra consolidar.

Periodo 2021: Dos contratos vencieron en los meses de enero y marzo de este año, cuyo proceso de nueva contratación se encuentra por convocar en julio de 2021 al haberse unificado en un solo procedimiento de selección con dos ítems dichos servicios. Se unifico ambos requerimientos de las máquinas contadoras electrónicas de billetes (MCEB) en un solo contrato. El tercer contrato que venció en setiembre y no fue renovado; sin embargo, para los dos (02) contratos vigentes se solicitó nuevos contratos en el cuadro de necesidades 2022 y por ende su inclusión en el PAC 2022.

En tal sentido, en el periodo 2021 se tuvo distribuida a nivel nacional, la siguiente cantidad de MCEB:

MCEB	Total
AREQUIPA	159
CUSCO	164
HUANCAYO	123
IQUITOS	88
LIMA	415
LIMA PROV	51

PIURA	190
TRUJILLO	195
Total general	1385

- Periodo 2022: Para este periodo se solicitó la adquisición de 600 máquinas contadoras electrónicas de billetes - MCEB, las cuales se ingresaron en el Cuadro Necesidades para este año, dicha compra servirá para el reemplazo de MCEB dadas de baja de la red de agencias a nivel nacional por deterioro. Por tal motivo, el Órgano encargado de las Contrataciones – OEC del BN viene efectuando estudios de indagación de mercados solicitando cotizaciones de MCEB a empresas que oferten con la funcionalidad de detectar los billetes que carezcan de hilo de seguridad, la marca de agua o la tinta que cambia de color, acorde a lo señalado en la Circular Nº 0016-2018 del BCRP.

Planeamiento y Control de Gestión

- A pesar de la emergencia sanitaria, en diciembre 2020 se realizó de manera remota la auditoría de recertificación con la norma ISO 9001:2015 de los 9 procesos del Banco y en diciembre 2021 se realizó la auditoría de 1er seguimiento de la recertificación.
- Principales normas publicadas en el periodo.

Norma	Nº
a. Reglamento de Organización y Funciones	1
b. Reglamentos	8
c. Manuales de Políticas	1
d. Manuales de Organización y Funciones	33
e. Manuales	4
f. Directivas	43
g. Manuales de Procedimientos	24
h. Circulares	37

1.4.3. Casos vinculados a la renovación de Cartas Fianzas por vencer

No se cuenta con ningún caso vinculado a la renovación de Cartas Fianzas por vencer.

1.4.4. Otros asuntos que, si no es atendido oportunamente, podría generar derechos a administrados, contratistas, etc.

A Nivel Institucional

✓ Se encuentra pendiente de implementar un número significativo de recomendaciones formuladas por los diferentes órganos de control y supervisión: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría General de la República, Órgano de Control Interno, entre otros; los cuales podrían generan multas, e incluso inhabilitación del Gerente General, miembros del Directorio o de la misma plana Gerencial.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

✓ Cumplir con los cronogramas de ejecución de los proyectos implementación del software "Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT" y de las adecuaciones al Registro de Operaciones

Legal

✓ Se han formulado recomendaciones diversas concernientes a acciones administrativas que la Subgerencia de Asuntos Procesales, dependencia de la Gerencia Legal ha puesto a consideración

de las Gerencias de Recursos Humanos y de Riesgos, que requieren ser implementadas para coadyuvar a la reducción y mitigación de contingencias judiciales en materias laboral y/o previsional

Operaciones

- ✓ Debemos señalar las siguientes necesidades que son de mucha importancia para la gestión, como para el logro de los objetivos y metas institucionales:
  - Adquisición de una herramienta útil para nuestras operaciones de transferencias de fondos al/del exterior con la finalidad de automatizar la búsqueda en las diferentes listas negras y evitar actividades relacionados con el blanqueo de capitales, terrorismo y fraude.
  - Contratación del Servicio de Soporte Técnico, SWIFT como todos los años realiza cambios de la tabla de sintaxis y actualizaciones de formatos, lo que implica actualizar las versiones tanto de los productos SWIFT como de las aplicaciones relacionadas

Tecnología de la Información

- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información. A continuación, se muestra los contratos calificados como subcontrataciones significativas:

Ítem	Descripción del objeto de contrato	Fecha de inicio	Fecha de Fin
1	Adquisición de tarjetas con puertos FICON para el sistema de almacenamiento High End *Comentario: No requiere continuidad o renovación de la adquisición dado que, los componentes adquiridos, fueron para repotenciar la velocidad de conexión, por única vez, del sistema de almacenamiento.*	4/3/2020	23/7/2022
2	Adquisición de impresoras hibridas *Comentario: Se cuanta con stock para poder dar atención a algún incidente; ello, mientras se desarrolle el procedimiento de selección "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras Hibridas para las Oficinas del BN Macro Región Lima"*	10/9/2016	30/6/2022
3	Adquisición de servidores corporativos	10/1/2018	26/7/2023
4	Contratación de bienes adquisición de upgrade y renovación de mantenimiento y soporte de software de gestión de fallas CICS	23/7/2020	31/7/2023
5	Adquisición de switches LAN para red de agencias del Banco de la Nación	7/1/2020	5/5/2023
6	Adquisición de solución de filtro de seguridad para navegación web en internet	3/7/2020	24/8/2023
7	Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualización del software de gestión de eventos Mainframe	12/2/2020	11/2/2023
8	Servicio de análisis, desarrollo de nuevos sistemas informáticos, mantenimiento de aplicaciones existentes en el motor transaccional e interfaces mainframe con aplicaciones externas *Comentario: Con fecha 09.03.2022, se suscribió contrato complementario CO 028429-2022-BN que da continuidad al servicio. A la fecha, el BN se encuentra próximo a efectuar una tercera convocatoria del presente procedimiento de selección.*	1/2/2020	31/1/2022
9	Servicios de trasmisión de datos para dependencias del Banco de la Nación en zonas rurales	5/6/2020	9/9/2023
10	Servicio de comunicación mediante fibra óptica data centers y sedes BN	7/12/2019	16/5/2023
11	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de almacenamiento High End	17/8/2019	16/8/2022
12	Servicio de mantenimiento y soporte de la infraestructura informática central (hardware y software) y alquiler de Mainframe de contingencia *Comentario: Con fecha 17.03.2022, se suscribió contrato CO-28438-2022-BN que da continuidad al servicio. Asimismo, se suscribió contrato complementario CO N° 028350-2022-BN y CO 028351-2022-BN para asegurar la continuidad del servicio (09 meses).*	1/12/2018	27/1/2022
	Servicio de gestión de licencias de software	23/6/2020	6/8/2023

Ítem	Descripción del objeto de contrato	Fecha de inicio	Fecha de Fin
14	Licenciamiento, mantenimiento y soporte del software de administración de base de datos y gestión Z/OS	3/8/2019	2/8/2022
15	Servicio de transmisión de datos para el envío de información y operaciones financieras entre bancos y proveedores de información - Centro de Datos Principal San Isidro, Alterna Chiclayo y Sede Alterna	29/11/2019	28/11/2022
16	Actualización de la plataforma central que soporta la red de ATMS	17/12/2020	16/12/2023
17	Servicio de mantenimiento y soporte para la solución integral de almacenamiento y gestión de cintas de datos: librería virtual de cintas, librería robótica de cintas	16/2/2021	15/2/2024
18	Adquisición de core con disco duro encriptado para la actualización del sistema operativo en cajeros automáticos NCR	17/3/2021	3/1/2022
19	Servicio de actualización, mantenimiento y soporte del software del sistema de gestión de eventos - OPEN	18/1/2021	17/1/2024
20	Servicio de implementación de una solución de gestión centralizada para parches de seguridad, logs de auditoría y usuarios para servidores Linux Redhat	1/9/2021	30/10/2023
21	Adquisición de impresoras de alto de desempeño para la Data Center Principal del Banco de la Nación	28/12/2021	27/12/2022
22	Servicio de mantenimiento y soporte de software para cajeros automáticos Diebold Nixdorf	17/9/2021	16/9/2024
23	Servicio de mantenimiento y soporte de software para cajeros automáticos NCR	23/9/2021	22/9/2024
24	Adquisición de licencias para la plataforma de virtualización Vmware	1/1/2022	31/12/2024
25	Adquisición de Core para la actualización del sistema operativo en cajeros automáticos Diebold *Comentario: No requiere continuidad; la adquisición de los dispositivos y/o componentes fueron para repotenciar el hardware de los cajeros automáticos que permita la actualización del Sistema Operativo base para su operatividad.*	25/11/2021	13/5/2022
26	Adquisición de una solución de seguridad para aplicaciones Web y administrador de ancho de banda	30/10/2021	29/12/2024
27	Servicio de mantenimiento y soporte para herramienta de enmascaramiento, generación y envejecimiento de datos y otros – Test Data Privacy *Comentario: No requiere continuidad; el servicio en mención se encuentra cubierto con el contrato CO-28438-2022-BN - Adquisición de Solución para Garantizar la Continuidad Operativa del BN", suscrito el 17.03.2022.*	30/11/2016	29/11/2020
28	Servicio de licenciamiento corporativo Microsoft	1/6/2021	31/5/2024

Productos e Inclusión Financiera

- ✓ No cumplir con los tiempos de implementación de las mejoras de seguros, podría generar de conflicto con las Compañías de los Seguros que comercializa el Banco y posibles sanciones económicas por los Órganos de Control externo.
  Todos los fideicomisos implican obligaciones por parte del BN para con proveedores de los Fideicomisarios y Fideicomitentes; como se desprende, cualquier operación que no se atienda oportunamente podría ocasionar reclamos; debe considerarse que al mes se atienden instrucciones por un número superior a 2,000 operaciones.

Riesgos

- ✓ Implementación de mesa de atención de reclamos de ONR bajo la modalidad de outsourcing con el fin de mejorar la demanda estacional.

Banca Digital

- ✓ De no atender las solicitudes de las Entidades del Estado para incorporar sus conceptos de pago en Págalo pe caeríamos en incumplimiento de la Ley de Gobierno Digital.

- ✓ La no solución de incidentes en canales virtuales trae como consecuencia reclamos de nuestros clientes ante organismos externos como Indecopi, los que finalmente se pueden traducir en multas o pérdidas económicas que debe asumir el Banco.
- ✓ La no ejecución oportuna de adecuaciones en nuestros aplicativos para dar cumplimiento a mandatorios emitidos por Visa o MasterCard, se traduce en penalidades a pagar o que incluso ya venimos pagando a estas franquicias.
- ✓ Elaborar TDR de menor cuantía para la empresa BMP Consulting SAC, teniendo en cuenta que no se consideraron en el contrato, los servicios de:
  - Grabación de llamadas, almacenamiento y migración a los servidores del Banco
  - Aplicativo popup
  - Envió de mensaje por IVR a cobranza vencida
  - Estos servicios lo están realizando el proveedor desde el inicio del contrato (2021)

Red de Agencias

- ✓ En febrero 2022 se emitió el DS N° 001-2022-TR que modifica las normas de tercerización, motivo por el cual se encuentra en proceso de adecuación los contratos de servicios financieros referidos a los servicios de Recaudación y pagaduría por el cual se cuenta con personal de la ETV en las agencias del Banco. Para ello la Gerencia de Recursos Humanos viene gestionando la contratación del personal part time, a fin de culminar este servicio.
- ✓ Asimismo, el contrato antes indicado, contempla la administración de Oficinas Especiales a cargo de terceros, para lo cual se cuenta con un plan de adecuación que se encuentra en proceso.

2 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

Código de la Empresa:	010		
Nombre de la Empresa:	Banco de la Nación		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa:	Chávez Cuentas José Carlos		
Cargo del Titular de la Empresa	Presidente Ejecutivo		
Fecha de inicio del período reportado:	07/05/2020	N° Documento de Nombramiento o designación y fecha	R.S.N° 012-2020-EF del 07-05-2020 R.S. N° 018-2020-EF del 02-12-2020
Fecha de fin del período reportado:	30/06/2022	N° Documento de Cese, de corresponder.	R.S. N° 012-2022-EF del 11-07-2022
Fecha de presentación:	18/07/2022		

2.1 Información General de Titular de la Empresa

2.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama (Fundamentos Estratégicos)

a. Visión[1]

"Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo".

b. Misión[2]

"Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible".

[1] Visión del Plan Estratégico Institucional 2017
[2] Misión del Plan Estratégico Institucional 2017

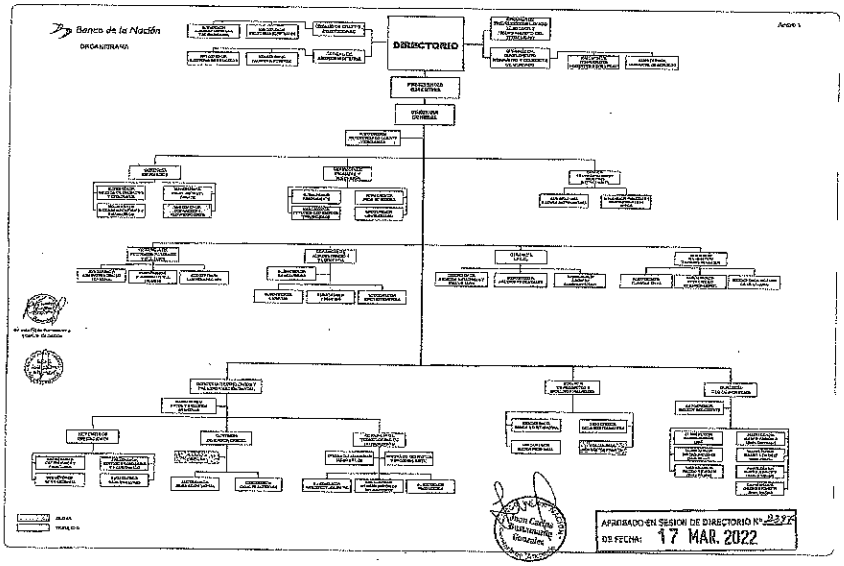
c. Valores[3]

a. **Honestidad:** Actuamos basados en principios éticos, siendo íntegros, veraces y justos.
b. **Compromiso:** Somos conscientes de la importancia que tiene el cumplir con nuestros objetivos, desarrollando nuestro trabajo con el estándar de calidad requerido por la corporación.
c. **Respeto:** Respetamos la diversidad y pluralidad de opiniones y creencias. Respetamos las normas establecidas, valoramos el tiempo de los demás y nos preocupamos por mantener relaciones cordiales.
d. **Vocación de servicio:** Nos preocupamos de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a nuestros clientes internos, externos y ciudadanos que requieren de productos y servicios financieros.
e. **Responsabilidad social e inclusión financiera:** Participamos activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.

d. Principios

El Banco de la Nación dentro del Plan Estratégico Institucional considera valores Institucionales.

e. Organigrama



2.3 Situación y contexto que haya potencializado u obstaculizado la consecución de su misión institucional durante el período a reportar. (Situación desde el inicio de la gestión a la fecha corte).

Auditoria Interna

- ✓ Durante el periodo marzo 2020 a marzo 2022, debido a la Pandemia Covid 19 se ha restado capacidad operativa presencial de las áreas auditadas y auditores, aspecto que influenció en el cumplimiento de plazos de las auditorias.
- ✓ No obstante, en la actualidad se ha superado esa debilidad, debido al retorno laboral de manera presencial en el Banco.

[3] Valores del Plan Estratégico Institucional 2018 - 2023

Finanzas y Tesorería

- ✓ El Banco de la Nación asumió los gastos derivados de la implementación de pago de bonos otorgados por el Gobierno dada la coyuntura Covid-19 (Bono 600 y Bono Yanapay), estos gastos ascendieron a S/9.4 millones en el año 2020, S/ 25.9 millones en el año 2021 y S/ 11.2 millones en el año 2022. Esta situación fue de la mano con la consecución de la misión institucional; sin embargo, dicho proyecto significó mayores gastos corrientes para el Banco, los cuales afectan directamente la utilidad neta del ejercicio.
- ✓ Entrada en vigencia de la Ley N° 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, lo que impactó en los ingresos por servicios financieros del Banco principalmente por la eliminación de la comisión interplaza por retiros de dinero en efectivo en cajeros automáticos y ventanillas del Banco. Asimismo, por otras comisiones, como endoso de póliza de seguro de desgravamen.
- ✓ En concordancia a lo dispuesto en la Ley N° 31143, entró en vigencia la Circular N° 008-2021-BCRP – la que establece tasas máximas de interés convencional compensatorio y moratorio aplicables a las operaciones de las empresas del sistema financiero en sus carteras de créditos de consumo, créditos de consumo de bajo monto (igual o menor a 2 Unidades Impositivas Tributarias) y créditos para las pequeñas y microempresas. El impacto sobre el Banco y sus ingresos se materializa por el ajuste de la tasa de interés moratorio en Tarjeta de Crédito.

Recursos Humanos

- ✓ Falta de soporte informático y la imposibilidad de contar con un sistema automático integral desde la incorporación del personal, la asistencia del personal y el pago de planillas que permita procesar las planillas de pago y emitir reportería desde las Secciones a cargo. La información se sigue procesando a través del sistema HOST, que no permite efectuar reportes sin depender de un trabajo en línea con la Gerencia de TI.

Administración y Logística

- ✓ En principio, se puede señalar que la situación de la emergencia sanitaria global afectó y obstaculizó alcanzar el avance programado de los proyectos de inversión, dado que se generaron importantes dificultades, especialmente al inicio de la pandemia, para realizar las coordinaciones necesarias con el equipo de trabajo e implementar la virtualidad.
- ✓ Se retrotrajeron los procedimientos de contratación por nuevas disposiciones establecidas por OSCE debido a la adecuación de TDR´s y ETM´s por la declaratoria del estado emergencia, ocasionando retrasos en la fecha prevista de contratación de las obras.
- ✓ La subgerencia de infraestructura atraviesa una deficiencia de personal que realice trabajo presencial, debido a la condición de personal en situación de vulnerable ante el Covid. Además de no contar con profesionales de la especialidad de Ingeniería Civil que realicen las visitas técnicas necesarias en el desarrollo de los Expedientes Técnicos y las obras.
- ✓ Adicionalmente ha obstaculizado la meta de construcción de agencias, los contratos resueltos, debido a una mala ejecución de las obras, por parte de las empresas contratistas ejecutoras.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- ✓ La pandemia de la COVID-19 generó un enorme desafío para el banco de cara a la normal atención al público. No obstante, el BN ha liderado un plan estratégico que le ha permitido afrontar la demanda, en especial, por pagos de bonos y programas sociales.
- ✓ El mayor reto fue adaptar los procesos y procedimientos al teletrabajo y las limitaciones propias de la pandemia por el COVID-19.
- ✓ La comunicación se volcó predominantemente a las redes sociales y plataformas digitales para ser un canal versátil y de uso de los clientes y usuarios del BN.
- ✓ La comunicación difundida ha estado alineada con los siguientes pilares:
  - Sostenibilidad, para lo cual el BN tiene que ser rentable, eficiente, cuidar los riesgos y tener estabilidad operativa.
  - Accesibilidad, enfocándonos en el acceso y uso de sus productos y servicios.
  - Experiencia tanto para clientes externos como internos, siempre enfocándonos en la amabilidad, así como en la pertinencia y eficacia de sus servicios y productos.

A partir del mes de abril 2022 se reanudó el trabajo presencial.

- ✓ La pandemia de la COVID 19 no permitió realizar actividades presenciales de voluntariado corporativo.

Legal

- ✓ Se potenció el uso de herramientas virtuales, como aplicativos de Teams, Zoom y Google Meet así como el manejo del programa Adobe.
- ✓ El principal obstáculo, considerando la declaratoria del Estado de Emergencia nacional y sanitaria, es seguir adaptando nuestros procesos, que en su mayoría eran presenciales, a formas virtuales y/o remotas.

Operaciones

- ✓ El BN es la entidad que presta el servicio de operaciones bancarias y comercio exterior a las entidades del Sector Público, utilizando para tal fin el servicio de bancos corresponsales y cuentas en diversas divisas en el exterior, así como el sistema de comunicación interbancaria mundial denominada SWIFT.
- ✓ Al respecto, todo ello en un escenario que ya había incrementado la dificultad para tales transacciones y que con motivo de la invasión de Rusia a Ucrania ha alcanzado su mayor nivel de dificultad, tanto por las restricciones en las políticas internas de los bancos corresponsales del exterior, como por la implementación de sanciones internacionales, principalmente la dispuestas por el Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica y de la Unión Europea.
- ✓ La aplicación de sanciones de carácter restrictivo o prohibitivo para realizar transacciones con bancos y empresas, principalmente rusas y bielorrusas, afecta directamente a las instituciones del Sector Defensa, puesto que la matriz de defensa, especialmente del Fuerza Aérea y el Ejército, corresponde a naves, material y equipos de dichos países. En ese sentido, se requiere que el BN cuente con una unidad orgánica que tenga a su cargo la evaluación y seguimiento de tales sanciones y su aplicación a operaciones específicas que requieran nuestros clientes.
- ✓ Renuncia de trabajadores que se acogen a programas de cese voluntario y retiro por límite de edad cuyas plazas no son cubiertas; así como la aprobación postergada de Solicitud de promoción de profesionales a puestos estratégicos del área – Sección Operaciones Bancarias M.E.
- ✓ Enfrenta algunas limitaciones y problemas más relevantes, los mismos que obstaculizan la continuidad del negocio:
  - ➢ El conocimiento de los procesos, está centrado en pocas personas que están próximas a la edad de jubilación y no existe un plan de contratación de nuevo personal de planta que asuma dichos conocimientos.
  - ➢ La demanda de soluciones informáticas para la automatización de procesos o mejora de los servicios, no son atendidas eficientemente.
  - ➢ Falta de optimización de los servicios, debido a sistemas transaccionales desactualizados, por la falta de inversión, implementación y modernización de los
  - ➢ mismos.
  - ➢ Se evidencia un retraso en la atención de proyectos de mejora orientados a la digitalización de operaciones (Pagaduría del Sector Público), por la demora en el desarrollo de los mismos.
  - ➢ El personal técnico operativo que se encarga de la ejecución del procesamiento del volumen diario de operaciones, también debe realizar funciones de analista o supervisor como por ejemplo en la implementación de proyectos de mejora de los procesos; esto debido a que el cuadro de asignación de personal CAP, no ha sido mejorado desde su implementación.

Banca Digital

- ✓ La pandemia del Covid-19 impactó negativamente en el normal abastecimiento de las tarjetas, sobre todo en los 2 primeros años. Durante el año 2020 fue principalmente el tema logístico ante el cierre de fábricas y aeropuertos en el mundo por varios meses y que se fue normalizando al final de dicho año. En el 2021 se agudizó además la escases mundial de los chips que son un componente importante de las tarjetas. Ambas situaciones ocasionaron que no existiesen proveedores en el mercado en capacidad de atender nuestra demanda en términos de cantidad de tarjetas y tiempos de entrega, lo que en determinados momentos nos obligó a restringir la entrega de estos plásticos.

- ✓ Insuficientes recursos en el equipo de desarrollo de TI dificultaron el cumplimiento de objetivos relacionados a la incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe. Tampoco fue posible lograr el avance esperado en la incorporación de nuevas funcionalidades, mejoras o solución de incidentes en los canales Multired Virtual, App BN o Visa.
- ✓ En reiteradas oportunidades hemos tenido personal contagiado de Covid-19 lo que atrasó algunos proyectos en curso.
- ✓ El personal de la Gerencia de Tecnología de Información cuenta con recursos limitados para atender los requerimientos solicitados para el canal de agentes y para Cajeros Automáticos.
- ✓ La contratación de la empresa Impulsa 2021 logro que el Banco pudiera atender mayor cantidad de Clientes y usuarios, brindando información oportuna, teniendo en cuenta la coyuntura de ese año (pandemia y pago de bono)

Tecnología de la Información

- ✓ **Capacidad operativa por limitado personal**
  La Gerencia de Tecnologías de Información realizó un análisis de los CAPs requeridos por unidad orgánica, encontrando una demanda de 241 posiciones. Luego, en sesión de Directorio N° 2377 de fecha 21.10.2021, la Gerencia de Tecnologías de Información logró un incremento de CAP, pero la capacidad de reclutamiento y selección de Recursos Humanos a mayor escala era muy inferior a la necesidad de cubrir dichas plazas. Asimismo, se enfrentan restricciones del mercado por poca atractividad de las plazas para estos perfiles tan especializados.
- ✓ **Fondos presupuestales insuficientes**
  Para la gestión del presupuesto 2021, inicialmente se presentó evidencias de falta de fondos presupuestales para la atención de pagos de los contratos de la Gerencia de Tecnologías de Información, los cuales derivaron de la falta de provisión presupuestal de la anterior gestión.
- ✓ Se realizó el incremento presupuestal con las modificatorias al presupuesto 2021, asegurando los contratos y los nuevos requerimientos de tecnologías de información, fortaleciendo la continuidad de los servicios informáticos.
- ✓ **Capacidad de elaboración y diseño de Términos de Referencia:**
  La oportunidad de contratar servicios, bienes, adquisición y/o implementaciones para el cierre de brechas por obsolescencia tecnológica, actualizaciones de plataformas tecnológicas, tercerización de perfiles especializados, entre otros requiere un adecuado diseño de especificaciones técnicas y suficientes recursos humanos para gestionar los procesos de contrataciones de forma oportuna. Esta capacidad se encontró muy mermada y compite con las tareas técnicas operativas diarias.
- ✓ Como factor de potencialización, se destaca el apoyo de la alta gerencia con comités de seguimientos, incorporación de supervisores, subgerentes para fortalecer la gestión de la Gerencia

Productos e Inclusión Financiera

- ✓ Han obstaculizado no contar con el consentimiento informado de nuestros clientes para efectuar campañas comerciales por SMS y/o call center
- ✓ Han potenciado que se ha venido normalizando la atención de los clientes en las Agencias a nivel nacional.
- ✓ El Mercado de tasas de interés muy competitivo, donde la Banca Privada llega con ofertas de tasas más bajas que el BN.
- ✓ La Volatilidad del Tipo de Cambio afectó los créditos Directos de la Banca Gobierno, debido a que las entidades que utilizan operaciones indirectas dependen de un tipo de cambio estable para constituir sus depósitos en garantía afectando su presupuesto ya aprobado.
- ✓ La opinión al Ministerio de Economía, acerca de los préstamos a los municipios, es un proceso no oficial e innecesario, que además genera una molestia al cliente debido a que se alargan los tiempos y algunos de ellos desisten de los préstamos.
- ✓ Las conferencias virtuales permiten llegar a más clientes y de manera más efectiva, además reduciendo costos al Banco.
- ✓ Si bien se han presentado oportunidades de negocios para Fideicomisos, tenemos una recomendación de la Gerencia Legal en el sentido de que mientras no se cuente con los recursos humanos necesarios no se deben atender nuevos fideicomisos salvo que se originen en alguna norma mandataria para el BN.
- ✓ El apoyo de la Gerencia General ha potenciado la consecución de los logros.

- ✓ La demora en atender las implementaciones por parte de T.I. y carga en los procesos manuales, regularizaciones operativas son un obstáculo.
- ✓ Las áreas de productos tienen una carga significativa de procesos y reproceso operativos que deben sistematizarse o corresponder al área de operaciones
- ✓ El desabastecimiento global de insumos para la fabricación de tarjetas plásticas, ha frenado la colocaciones de nuevas tarjetas de crédito y débito para nuestros clientes.

Red de Agencias

Pago de Bonos Covid

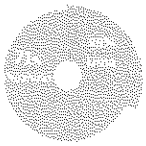
- ✓ Con fecha 24.08.2021, el Gobierno oficializó con D.U 080-2021 la entrega del bono Yanapay Perú, que consiste en un subsidio de S/ 350.00 (trescientos cincuenta y 00/100 soles) para cada persona en situación de pobreza.
- ✓ El Banco de la Nación ha considerado necesario implementar nuevas modalidades de atención para el pago de los bonos, considerando que según el cronograma de pago de bono Yanapay, el volumen de beneficiarios que pertenecen al grupo 4: Engloba a las personas sin cuentas bancarias quienes recibirán el apoyo económico a través de las ventanillas del Banco de la Nación a partir del día 7 de diciembre. En ese sentido, la Gerencia General encarga a la Gerencia Red de Agencias el desarrollo de la estrategia para pago de bonos en locales y para el pago de bonos a través del personal en las filas de espera en los exteriores del Banco-Matacolas.
- ✓ La Gerencia Red de Agencias realizó el diseño del modelo funcional y de negocio del proyecto denominado "Implementación de Pago de Bonos con Base de Datos (Tx 0550) en POS", el cual considera la implementación de una nueva forma de pago de los bonos con la finalidad de dinamizar la atención a través de una nueva modalidad atención a los beneficiarios, reduciendo las colas generadas en las agencias debido a la masiva concurrencia de los usuarios hasta el mes de febrero 2022.
- ✓ A continuación, se detalla el número de posiciones que se activarían para esta campaña:

1. MATACOLAS

Contratación de 552 posiciones para pago en cola en 227 Agencias a nivel nacional

ZONA	N° DE AGENCIAS	N° DE POSICIONES
MACRO LIMA	54	101
MACRO PIURA	24	54
MACRO TRUJILLO	27	69
MACRO HUANCAYO	38	64
MACRO CUSCO	49	101
MACRO AREQUIPA	23	59
MACRO IQUITOS	23	45
Total general	227	552

Distribución

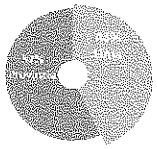


2. PAGO EN LOCALES

Implementación de 49 locales con 524 posiciones a nivel nacional

AGMR	LOCALES	N° DE POSICIONES
MACRO LIMA	17	228
MACRO PIURA	4	25
MACRO TRUJILLO	5	64
MACRO HUANCAYO	1	39
MACRO CUSCO	7	92
MACRO AREQUIPA	2	26
MACRO IQUITOS	4	51
TOTAL	49	524

Distribución



- ✓ En la Gerencia Red de Agencias se coordina la ejecución de 3 contratos de mantenimiento de máquinas contadoras electrónicas de billetes - MCEB de marcas, modelos y con fechas de vencimiento distintos. Dos contratos vencieron en los meses de enero y marzo y un tercero en setiembre del 2021. En noviembre del 2021 se realizó un proceso de contratación por los primeros contratos a través de un proceso de selección con dos ítems cuyos servicios inician el 22.11.2021.

Planeamiento y Control de Gestión

- ✓ Bajo interés por parte de las áreas responsables en el cumplimiento oportuno de plazos para la entrega de información o respuesta de consultas que se les formula, principalmente en lo que se refiere a la atención de requerimientos de clientes externos.
- ✓ Baja comunicación institucional sobre el alcance y objetivos de los principales proyectos.
- ✓ Alta movilidad de cargos jefaturales que genera en algunos casos reenfoque de los temas en curso de atención.
- ✓ Sobre regulación de los diferentes procesos del Banco por parte de entidades externas, lo que podría generar un embalse de observaciones y/o recomendaciones en la elaboración o actualización de normas, que compiten por la capacidad operativa del área, específicamente de Subgerencia de Desarrollo Organizacional.

Riesgos

Situación y contexto que potencializaron:

- ✓ La Subgerencia Riesgos de Operacional y Tecnología asistió a las diversas unidades orgánicas para la adecuada gestión del riesgo operacional de los procesos a su cargo; a través de diversas actividades como:
  - Evaluación de los riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático.
  - Apoyó a las diversas áreas usuarias del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones significativas, realizando la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
  - Desarrollo de talleres de identificación de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; que permitan fortalecer de manera preventiva los controles que permitan mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos;
  - Seguimiento y Monitoreo de la gestión de los riesgos operativos significativos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco;
  - Gestión de la Base de Perdidas por Riesgo Operacional.
- ✓ La Sección Continuidad del negocio apoyó a las gerencias responsables de los productos, servicios y canales de atención, respecto a contar con un esquema de recuperación priorizado para la continuidad del BN, a través del proceso de Análisis de Impacto del Negocio, y cuyos resultados han permitido al BN se adecuen sus estrategias de recuperación a nivel de tecnología y de negocio.
- ✓ La Sección Políticas de Seguridad de la Información fortaleció la gestión de activos y clasificación de la información del BN; así como la definición de las políticas referidas a la seguridad de información y ciberseguridad, como requisitos del negocio y el cumplimiento legal y regulatorio. Asimismo, fortaleció la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad en los productos, servicios y canales de atención; y la participación en los diversos proyectos del BN desde su concepción.

Situación y contexto que obstaculizaron:

- ✓ La capacidad operativa de las Secciones de la Subgerencia Riesgos de Operacional y Tecnología requieren ser fortalecidas. Si bien en marzo del 2022 se ha implementado la Sección Riesgos de Operación, existe la necesidad de cubrir las plazas asignadas a las Secciones Continuidad de Negocio y Políticas de Seguridad de Información, a fin de fortalecer la capacidad operativa y cumplir en forma adecuada con las disposiciones establecidas por los Órganos Supervisores, acorde al tamaño del Banco y la complejidad de las operaciones y servicios que brinda. A la fecha, la Sección Continuidad de Negocio solo cuenta con 2 analistas y la Sección Políticas de Seguridad de la Información cuenta con solo 3 analistas.
- ✓ La falta de asignación de Recursos de TI generó demoras en la ejecución del proyecto de solución tecnológica de prevención de fraudes y LAFT - SENTINEL
- ✓ Soluciones bajo modelos no presentes sin procesos de autenticación sólidos que generan eventos de fraude y por consiguiente reclamos por operaciones no reconocidas.
- ✓ La capacidad operativa de las Secciones de la Subgerencia Riesgos Financiero y Crediticios requieren ser fortalecidas. Si bien en Abril 2022, se ha implementado la Sección Riesgos Financieros y la Sección Riesgos Crediticios, existe la necesidad de cubrir las plazas asignadas a las Secciones Riesgos Financieros y a la Sección Evaluación Cartera de Créditos, a fin de fortalecer la capacidad operativa y realizar una exhaustiva gestión del riesgo crediticio y financiero, dado el impacto que tiene cada una de estas gestiones en los activos y los ingresos del Banco, que están directamente relacionadas a las colocaciones e inversiones; así como su rol en la administración de los riesgos de crédito, de mercado y liquidez. A la fecha Sección Riesgos Financieros, falta cubrir la plaza del Jefe de Sección y de un analista; Sección Evaluación Cartera de Créditos falta cubrir las tres (03) plazas de analistas aprobadas en el CAP vigente.
- ✓ La Sección Evaluación Cartera de Créditos presenta escasez de recurso humano para realizar seguimientos mucho más exhaustivos a la morosidad, políticas de riesgos crediticios y al comportamiento crediticio de los clientes del BN (banca Minorista y No Minorista). A la fecha, no cuenta con Analistas que ocupen CAP para realizar diversas funciones, una de ellas es realizar el monitoreo e identificación de señales de alerta al total de la cartera de créditos, la cual al cierre de mayo 2022 asciende a S/ 11,684 millones (incluye líneas indirectas). Asimismo, si bien falta cubrir los 03 CAP aprobados (02 CAP son nuevos y 01 CAP es por reemplazo), ello es insuficiente. Esta situación, ha sido identificada por el ente regulador a través del Memorándum

N° 08-2020-IG-BN, en dicho documento precisa el escaso recurso humano en la Sección Evaluación Cartera de Crédito para el cumplimiento de las actividades planificadas, indican la necesidad de 12 personas adicionales para que la totalidad de actividades puedan ser cubiertas. A la fecha (de los 12 CAP solo se han aprobado 02).

- ✓ Capacidad Operativa de la Subgerencia de Prevención del Fraude, la misma que se ha fortalecido en el año 2022, estando en proceso de reclutamiento del personal.

Innovación y Transformación Digital

- ✓ En octubre 2020 se recibió la Subgerencia de Atención Centralizada de Reclamos con un pasivo de más de 20K reclamos y requerimientos pendientes de atención. 72% de estos casos se encontraban fuera de plazo.
- ✓ Productividad del equipo de reclamos no definida ni bajo seguimiento.
- ✓ Nuevo Aplicativo Intranet de Reclamos (SARE) despriorizado.
- ✓ No relacionamiento con Gerencias Resolutorias que formaban parte del end to end de la atención de los reclamos.
- ✓ Sin reportería interna de indicadores de reclamos y requerimientos
- ✓ Estructura orgánica insuficiente para abordar operatividad diaria y pasivos.
- ✓ Incremento exponencial de reclamos por pago de bono a través de cuenta DNI período octubre 2021 a la fecha 2022.
- ✓ Respaldo de Presidencia Ejecutiva del banco y Gerencia General.
- ✓ Generación de Paraguas Estratégico basado en 5 pilares (Personas, Metodología SACR, Sensibilización del Entorno, Capacidad Instaurada y sistemas)
- ✓ Generación de Estudio de Capacity Orgánico con empresa tercera (RRV). Presentado en enero 2021
- ✓ Establecimiento de comité de reclamos con Gerencias resolutorias y alta gerencia.
- ✓ Implementación de reportería diaria semiautomatizada para sensibilización de Gerencias Resolutorias con cortes personalizados a demanda.
- ✓ Implementación de Mesa de Atención de Reclamos 1er Nivel y Requerimientos Tercerizada. Los reclamos de 1er nivel representan en promedio el 65% de los reclamos generales.
- ✓ Cambio en la Directiva de Reclamos (Mayo 2022). Impacto: Descargar responsabilidades a gerencias resolutorias.
- ✓ Cambio en procedimientos MAPRO reclamos (Inadecuada Atención, No Dispenso ATMs, Reclamos por Pago de Bonos)
- ✓ Priorización de Aplicativo Intranet de Reclamos (SARE). Pasamos de estar en el sprint 1 al sprint 10 en 1 mes y medio. A agosto 2022 entraremos en marcha blanca con los canales de registro. El SARE tiene 2 objetivos: 1) Agilizará la gestión de reclamos reduciendo los tiempos de atención. 2) Reducción de costos para el BN a nivel de envíos de comunicaciones electrónicas. 3) Mejora en la experiencia de cliente en el servicio postventa.
- ✓ Estrategia FIFO (First In First Out) al 80%. Impacto: Eliminar pasivos contingentes, tener espacio para casos sensibles y mantener los reclamos y requerimientos más nuevos lo más controlado posible.
- ✓ Establecimiento de indicadores de productividad para el equipo de reclamos con seguimiento diario y mensual
- ✓ Redistribución de equipo inhouse de reclamos por habilidades.
- ✓ Establecimiento de programa de incentivos desde marzo 2022 para equipo inhouse de reclamos, locadores y destaques.
- ✓ Cambio en MOF de reclamos el 25/04/22. Esto permitió centralizar más tipologías de reclamos y requerimientos

2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión

Auditoria Interna

- ✓ Cumplimiento al 100% del Plan Anual de Trabajo 2020 y 2021- Órgano de Auditoria Interna
- ✓ Centralización documental de los papeles de trabajo de auditoría interna, de manera digital a través del Share Point.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- ✓ El objetivo de la OPLAFT es implementar los componentes del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de Armas de Destrucción Masiva de forma de permitir que el Banco de la Nación mantenga relaciones comerciales saludables.
- ✓ En ese sentido, se ha aprobado procedimientos en OPLAFT: verificación de los niveles de cumplimiento de la debida diligencia de conocimiento de proveedores y contraparte, verificación de los niveles de cumplimiento de la debida diligencia de conocimiento de banca corresponsal, implementación de alertas de cumplimiento normativo, verificación de listas que contribuyen a la prevención de LA/FT para clientes y trabajadores.
- ✓ Además, a través de acceso a información pública externa y proveedores, se ha obtenido información mínima para la identificación de clientes en el régimen reforzado; información que es gestionada en Excel.
- ✓ Se ha adquirido "Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT" para la automatización de procesos: activación y evaluación de alertas, evaluación de operaciones inusuales, generación de scoring de clientes e identificación de régimen de debida diligencia de conocimiento de clientes. Asimismo, diagramación e identificación de trazabilidad de transacciones para la identificación de origen y destino de fondos e identificación de vinculados.

Riesgos

- ✓ Evaluación y seguimiento a la mitigación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes para el Banco.
- ✓ Desarrollo de talleres para promover la identificación y gestión de riesgos operacionales, así como de aquellos que pudieran tener un impacto significativo en la imagen del Banco.
- ✓ Identificación y priorización de los principales Productos/Servicios y Canales de Atención para su recuperación ante escenarios que afectan su continuidad.
- ✓ Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio del Banco de la Nación.
- ✓ Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Banco de la Nación.
- ✓ Implementación y operación de la metodología de Gestión de activos y clasificación de la información.
- ✓ Cumplimiento legal y regulatorio de las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad en el BN.
- ✓ Reducir el stock de reclamos a través de la implementación de la fábrica de atención.
- ✓ Reducir el número de operaciones no reconocidos realizados en la banca móvil a través de la implementación de mejoras en la seguridad durante el proceso de enrolamiento.
- ✓ Aumentar el ratio de aprobación de consumos Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito en la red de procesamiento adquirente a través de la mejora de reglas.
- ✓ Los indicadores de riesgos al mes de mayo 2022 se mantuvieron dentro de los límites regulatorios e internos, siendo los principales: GER, 3.58%; VPR, 9.58%; RCG, 11.12%, y ratio de liquidez MN y ME de 89.42% y 205.31% respectivamente.
- ✓ A mayo 2022, se mantuvo la cartera crediticia dentro de los niveles del Marco de Apetito al Riesgo; con un nivel de morosidad de 2.14%, ratio de cobertura de 242% y calidad de la cartera total del Banco en 95% ("Normal").
- ✓ El Banco mantuvo, a nivel local, la calificación de "A" para la entidad y para el primer programa de bono subordinados "AA+". A nivel internacional, obtuvo la calificación de "Baa1" (acorde a la calificación asignada al Gobierno Peruano) y "P-2" para el rating global de Depósitos y Riesgo de Contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva estable.
- ✓ Al final de la Gestión, la cartera de créditos del BN se situó en S/ 11,684 millones (cierre a mayo 2022, junio se encuentra en proceso de cierre), siendo el principal producto el Préstamo Multired con una participación del 47%, seguido de la cartera corporativa con el 37%. Por otro lado, respecto a los principales indicadores crediticios: i) la morosidad total del BN se situó en 2.14%, ii) el ratio de cobertura en 242% y iii) la calidad de la cartera total del Banco en 95%.

Finanzas y Tesorería

- ✓ Fortalecimiento patrimonial del Banco con la capitalización de utilidades 2020 y 2021, elevando su capital a S/ 1 596 millones (Mediante DS N° 316-2021-EF el MEF autorizó el incremento del capital del banco a S/ 1,600 millones)
- ✓ Cumplimiento de meta para el año 2020, 2021 y 2022 (a junio 2022 – 7mo previo) en indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia (para el 2020 y 2021 además considera el indicador Margen Neto Ajustado)
- ✓ Mejora en el seguimiento de ejecución de gastos de capital, habiéndose ejecutado S/ 41.6 millones en el 2020 y S/ 56.8 millones en el 2021; en el 2022 se logró aprobar un presupuesto de S/ 125.5 millones, habiéndose ejecutado S/ 71.4 millones a junio 2022 – 7mo previo, principalmente orientado al soporte informático del Banco.
- ✓ Utilidad Neta de S/ 658.3 millones, S/ 354.5 millones y S/ 327.1 millones para los años 2020, 2021 y 2022 (a junio 2022 – 7mo previo) respectivamente.

Recursos Humanos

- ✓ En el año 2022 se logró que FONAFE acepte y emita un lineamiento para ejecutar un Plan de Retiro Incentivado diferenciado: Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el BN", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N° 002-2022/006-FONAFE.
- ✓ Certificación de protocolos COVID-19 en las Sedes Oficina Principal, Elizalde y agencias del BN, bajo auditoría externa de UNA empresa especializada INTEDYA.
- ✓ Aprobación y publicación de documentos normativos tales como la Política del SGSST, Plan Anual de SST, Plan Anual del Comité de SST, Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el Trabajo del BN.
- ✓ Supervisión presencial y virtual de protocolos COVID-19 y medidas de SST en diferentes sedes del BN a nivel nacional

Administración y Logística

- ✓ Se inició la "Ejecución de la Obra Agencia 1 Piura" con fecha 15.05.2021 por el monto de S/ 13,578,804.20.
- ✓ Se inició la "Ejecución de la Obra: Refacción de la Agencia 2 Talara – Piura" con fecha 07/05/2022 por el monto de S/ 3'980,293.64.
- ✓ Se inició la "Ejecución de la Obra, Demolición y Construcción de la Agencia 2 la Molina" con fecha 22/06/2022 por el monto de S/ 4´438,248.85.
- ✓ Se culminó con fecha 06.06.2022 el "Servicio de Mantenimiento y Reforzamiento de Estructura del Techo y Reemplazo de Cobertura Existente en mal estado en los Almacenes y Archivos para prevenir filtraciones de agua pluvial en la Sede Elizalde del Banco de la Nación" por el monto de S/ 2'039,000.00.
- ✓ Actualmente, los Proyectos que se encontraban en situación de "Pendientes de Ejecución" se encuentran en proceso de Contratación, habiéndose cumplido con la elaboración de los TDR que los sustentan. Dichos Contratos han sido proyectados para una duración de 3 años con lo cual se garantiza la adecuada operatividad de la Sub Gerencia Seguridad al contar con este respaldo durante un lapso de tiempo mayor. (Servicio de Vigilancia Privada, Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Videovigilancia (CCTV), Sistema de Alarmas y Sistema Contra Incendios, entre otros)
- ✓ En lo que respecta al funcionamiento del Sistema de Alarma del Centro de Control de Seguridad se contrató a la empresa ROBOT, empresa que en la práctica instaló todo el sistema, con el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema.
- ✓ Se logró firmar firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la PNP y el BN de manera que en la actualidad contamos con el apoyo de esta Institución para el resguardo de nuestras Agencias en el ámbito nacional.
- ✓ Del total de recomendaciones en estado de Pendientes de Implementación o en Proceso actualmente solamente 2 de ellas se encuentran en estado "En Proceso", por lo que se espera que a más tardar en el mes de Setiembre del presente. Se cumpla con levantar el 100% de dichas recomendaciones.

El reporte del FAR se actualizó y actualmente se encuentra en elaboración la presentación para el segundo cuatrimestre.

- ✓ La Sub Gerencia Seguridad en coordinación con las áreas involucradas en el proceso, ha establecido un cronograma para la implementación de la conectividad de los dispositivos de alarma instalados en los ATMs hacia los paneles que reciben y emiten las señales al Centro de Control de Alarmas.
- ✓ Se mantiene la tendencia de incidencias de ataques reportados a las Agencias del BN en el ámbito nacional, por lo que a la fecha NO se reportaron asaltos, lo que denota la efectividad de la gestión del área.
- ✓ Se realizó el mantenimiento preventivo de los sistemas de seguridad física y electrónica de la sede principal.
- ✓ Se ha desarrollado una herramienta tecnológica que permitirá llevar un mejor control del pago de las planillas a la PNP en el ámbito nacional, a fin de agilizar el procedimiento de pago y hacerlo menos oneroso. Por otro lado se ha desarrollado además una herramienta tecnológica que permitirá contar con un adecuado registro de las Incidencias de Seguridad que sean reportadas en el ámbito nacional.

Legal

- ✓ Mejoras en los procesos de atención de las consultas de poderes, presentados en las Agencias a nivel nacional, a través de los mecanismos virtuales.
- ✓ Reducción de requisitos innecesarios para la viabilidad de aceptación de cobros de pensiones u otros, a través de apoderados designados por el titular de la cuenta.
- ✓ Participación constante en los desarrollos y definiciones de los nuevos productos y servicios que el Banco pondría a disposición de sus clientes.
- ✓ Participación de opiniones en normativas de impacto a nivel nacional, tales como la Ley de Cuenta DNI y Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, donde las sugerencias presentadas, desde el ámbito legal, han sido consideradas en la misma.
- ✓ Atención de más de 8,777 consultas legales en el ámbito bancario / financiero.
- ✓ Atención de poco más de 1,900 consultas legales en el ámbito administrativo.

Innovación y Transformación Digital

- ✓ Implementación de la plataforma QUIPUS, cuya herramienta permite satisfacer necesidades de información relacionada a métricas e indicadores
- ✓ Implementación de la plataforma QUIPUS en Celular
- ✓ Generación, desarrollo e Implementación de la Plataforma de Soluciones Analíticas Avanzadas CHASQUI que contiene los modelos analíticos.
- ✓ Otras Soluciones Analíticas: Generación de Dashboards para perfilamientos, automatizaciones y análisis de datos a áreas de Banca Personal, Riesgos y Banca Digital para decisiones estratégicas.
- ✓ Contexto Período 2020-2021: El 07 de febrero 2021 se toma como referencia el pico más alto período 2020-2021 con 38,755 reclamos y requerimientos pendientes de atención. Resultados obtenidos:
  - En mayo 2021 se logró el 99% de reducción de los pasivos 2020 y el 71% de los pasivos 2021
  - El 03 de setiembre 2021 se logró la reducción del 100% de pasivos 2021 y el 94% de los pasivos 2021.
  - Pasamos de tener un 72% de reclamos y requerimientos fuera de plazo al 8%.
- ✓ Contexto período 2021-2022: El 08 de mayo de 2022 se toma como referencia el pico más alto con 55,668 reclamos y requerimientos pendientes de atención. Resultados obtenidos:
  - Al 26 de mayo y con una estrategia en conjunto con Fraudes, Red de Agencias y OCM logramos reducir el 45% de los reclamos y requerimientos pendientes de atención, quedando 30,714.
  - Se establecieron procedimientos para atención de reclamos "fast track" como: Inadecuada Atención al Usuario, micro pagos y Fraudes No Materializados.
  - Publicación de nueva directiva de reclamos orientada a centralización y agilidad
  - Nueva estructura de la Subgerencia de Experiencia de Cliente y Reclamos. Se abrieron 3 posiciones, 2 de ellas jefaturales las cuáles fueron dadas a personal interno como encargaturas, promoviendo el talento interno y generando motivación en el equipo.

Operaciones

- ✓ Se continúan con labores de implementación de los Proyectos de Digitalización y Eliminación de Pagos Convencionales en la Tesorería del Sector Público, de acuerdo a compromisos asumidos con el MEF y SUNAT.
- ✓ Depósitos Judiciales

Servicio	Volumen	Monto	Comisión
Depósitos J&A (Soles)	2'290,607	2,401'196,473.27	–
Depósitos J&A (Dólares)	41,665	182'822,263.14	–
Embargos Jud/Coact/SUNAT	–	–	5'000,000
Confirmación de Saldos	–	–	50000.00

- ✓ Administración de Créditos y Garantías

Servicio	Volumen
Minutas de Levantamiento de Hipoteca	1,000
Revisión y Conformidad de expedientes de entidades del Gobierno Nacional	250
Revisión y Conformidad de expedientes Hipotecarios	1,240

- ✓ Recuperación de Créditos

	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21
P. Multired	6,401,209.84	5,082,820.19	5,478,779.11	3,991,615.81	5,382,539.73
Tarjeta de Crédito	742,799.99	745,120.66	700,727.35	576,716.17	1,698,936.49
P. Hipotecario	943,369.75	221,342.72	221,668.81	8,297.71	538,124.82

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22
P. Multired	,305,049.08	4,084,016.47	5,024,212.20	6,337,669.79	5,158,544.77
Tarjeta de Crédito	988,783.16	612,574.18	617,211.71	944,939.46	759,198.00
P. Hipotecario	497,183.30	141,227.55	161,791.81	531,534.19	243,975.66

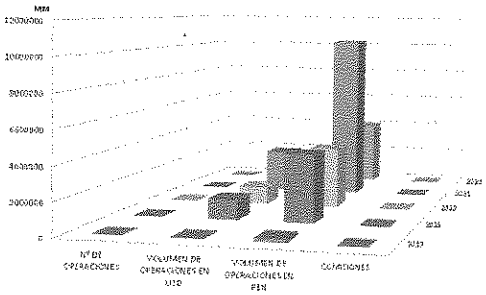
- ✓ Recaudación y Corresponsalía

PERIODO 2021	SUNAT		TASAS ENT. PUBLICAS		CORRESPONSALÍA	
	Volumen	Importe	Volumen	Importe	Volumen	Importe
Julio	660,136	1,075,422,303.08	2,134,275	81,408,221.32	1,509,221	598,130,943.86
Agosto	690,474	988,034,858.95	2,583,540	99,648,316.25	1,689,735	645,118,515.72
Septiembre	707,991	1,002,701,537.67	2,481,723	92,736,817.63	1,654,753	666,821,278.87
Octubre	667,002	926,625,241.68	2,211,278	87,455,492.17	1,741,649	695,444,964.09
Noviembre	710,365	1,312,867,857.88	2,290,392	90,526,016.87	1,664,208	698,524,519.66
Diciembre	677,169	1,204,270,189.91	2,103,091	86,921,890.44	1,639,128	668,595,921.61
TOTALES	4,113,137	6,509,921,989.17	13,804,299	538,696,754.68	9,898,694	3,972,636,143.81
PERIODO 2022	**SUNAT**		**TASAS ENT. PUBLICAS**		**CORRESPONSALÍA**	
	Volumen	Importe	Volumen	Importe	Volumen	Importe
Enero	669,662	954,063,223.86	2,172,400	88,630,807.17	1,550,510	598,985,763.33
Febrero	660,573	998,232,082.69	2,027,364	85,948,225.78	1,479,566	626,813,681.03
Marzo	751,980	1,079,900,465.95	2,396,835	101,954,435.71	1,628,737	691,853,640.52
Abril	677,671	1,063,253,899.53	1,922,613	79,642,683.89	1,494,011	624,626,655.12
Mayo	712,005	1,105,298,506.62	2,238,166	81,489,452.71	1,623,455	718,591,073.67
Junio	650,521	1,100,537,567.63	2,246,018	84,707,810.45	1,499,632	674,560,419.79
TOTALES	4,122,412	6,301,285,746.28	13,003,396	522,373,415.71	9,275,911	3,935,431,233.46

- ✓ Se cumplió con la atención del pago de todos los beneficiarios de los Programas Sociales JUNTOS y Pensión 65 del pago de beneficios sociales y los bonos otorgados por el estado. Esto se puede realizar, en coordinación con el MIDIS elaborando cronogramas y la aprobación respectiva.

✓ Se amplió la atención de nuestro servicio de Transferencias al exterior para nuestros clientes a través de nuestro canal de ventanillas – aplicativo SARAWEB en todas las agencias del BN a nivel nacional, lo que ha significado cumplir con los objetivos de nuestra institución en relación a la bancarización y calidad de servicios. Este servicio tuvo un crecimiento durante el año 2021 (se muestra cuadro y gráfico) y se espera que en los próximos años continúe en esta tendencia. Por este servicio también se debe indicar que por el trading de divisas (liquidaciones de venta USD y EUR) se genera ingresos significativos al Banco.

AÑO	Nº DE OPERACIONES	VOLUMEN DE OPERACIONES EN USD	VOLUMEN DE OPERACIONES EN PEN	COMISIONES
2018	2	72,419.66	356,705.49	218
2019	175	1,240,641.60	4,147,949.85	4,523
2020	244	1,672,544.72	3,748,209.82	5,024
2021	175	2,685,847.88	10,403,476.49	9,480
2022	156	1,696,712.05	4,102,064.56	4,461
TOTAL ACUMULADO	801	5,071,492.36	18,611,501.25	19,862



Banca Digital

✓ En octubre 2021 se puso en producción la Cuenta DNI, permitiendo canalizar a la fecha el pago del bono Yanapay a 1,841,232 ciudadanos.
✓ En marzo 2022 se pone en producción la Clave Dinámica Digital, mecanismo de seguridad que permite a los clientes afiliar el dispositivo móvil al cual se remite la clave que necesitan para confirmar sus operaciones financieras tanto en la App BN como en Multired Virtual. A la fecha 265 mil clientes del Banco ya están afiliados a este servicio.
✓ Al cierre de junio se tiene 14,351 agentes corresponsales propios a nivel nacional (Comerciales, Municipales e IFIs)
✓ Se ha logrado incrementar el parque de cajeros automáticos contándose con un parque actual de 1,054 ATM distribuidos en el ámbito nacional 364 en Lima y 690 en Provincias.
✓ Al cierre de junio 2022 se puede visualizar que la atención del contac center supera las metas del TDR (90%).

MESA DE AYUDA	jul-21	ago-21	sep-21	set-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22
Llamadas Recibidas	176,406	176,214	152,156	148,746	176,821	423,231	427,646	341,675	175,056	212,123	150,875	145,978	133,020
Llamadas Atendidas	43,190	42,180	39,550	46,440	65,020	176,452	171,670	164,194	142,773	193,775	145,679	142,942	128,860
Llamadas Atendidas < 20					13,282	21,523	100,989	69,197	87,726	150,497	141,229	141,167	121,103
Llamadas Abandonadas	132,970	133,821	112,606	102,306	111,801	246,779	255,976	177,210	32,013	18,348	5,196	3,036	4,160
% Nivel de Atención	24%	24%	26%	31%	37%	42%	40%	48%	82%	91%	97%	98%	97%
% Nivel de Servicio					8%	5%	24%	20%	50%	71%	94%	97%	91%
% Tasa de Abandono	75%	76%	74%	69%	63%	58%	60%	52%	18%	9%	3%	2%	3%

Tecnología de Información

✓ Con fecha del 27.10.2021 y código, BN-DIR-7700-272-02 Rev. 0, se logró aprobar la Directiva de Gestión de Portafolio y Proyectos en el Banco de la Nación, la cual tiene como objeto el establecer el marco de gobernanza para la gestión de portafolio y proyectos, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de la Nación e impulsando la innovación y transformación digital.
✓ Con fecha del 28.01.2021 y código, BN-DIR-8300-268-01 Rev. Genérica, se logró aprobar la Directiva de Gestión de la Demanda de Tecnologías de Información en el Banco de la Nación, la cual tiene como objeto establecer los lineamientos para la gestión de la demanda estratégica y táctica de tecnologías de información del Banco de la Nación.
✓ Se garantiza: Cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, asignación eficiente de recursos; y entrega de valor al ciudadano.
✓ Como resultado de dicha directiva se tiene lo siguiente:
- **Demanda Estratégica**
  Está compuesta por los proyectos priorizados que conforman el Portafolio de Proyectos del Banco, siguiendo los lineamientos de la Directiva BN-DIR-2800-272-01 "Directiva de Gestión de Portafolio de Proyectos" y Directiva BN-DIR-(*) 7700-252-02 "Macroproceso Gestión Estratégica".
  Todo proyecto que constituya la demanda estratégica, debe estar justificada por los siguientes documentos:
  ➢ Caso de Negocio.

- Modelo de Negocio (condiciones de entrega del servicio).

- **Demanda Táctica**

  Está compuesta por mantenimientos correctivos, evolutivos y normativos destinados a optimizar, mejorar, corregir o incorporar procesos en el funcionamiento de un sistema de información, aplicativo o modulo ya existente (implementado).

  La demanda táctica en lo que respecta a mantenimientos evolutivos y correctivos, debe ser justificada por los siguientes documentos:
  - Análisis Costo/Beneficio (justificación financiera).
  - Modelo de Definición de Requerimiento (aspectos funcionales y no funcionales).

✓ En los inicios de la gestión, se presenció una segmentación de la información sobre cada requerimiento con componente informático perteneciente a la Gestión de la Demanda. El estado sobre la ejecución era brindado por la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y el estado sobre el seguimiento y % de avances por la Subgerencia de Proyectos y Procesos.

✓ A mediados de Julio del presente año se realizaron gestiones de unificación de ambas bases de datos gobernado por la Oficina de Proyectos y Procesos. Para lo cual se realizaron reuniones con las distintas gerencias usuarias y solicitantes, líderes técnicos de la Subgerencia de Construcción y Subgerentes de TI.

✓ De acuerdo al ordenamiento y priorización de la Cartera de Proyectos y Mantenimientos que se estableció durante los meses de trabajo de la Oficina de Proyectos y Procesos en conjunto con el Comité Ejecutivo, se logró priorizar 173 requerimientos de un total de 530.

La Gestión de Proyectos se realiza sobre 15 proyectos priorizados asignados a 4 gestores de proyectos.

Para mantener el estado de avance de los requerimientos que no tienen gestores asignados se realizan reuniones periódicas de trabajo con los líderes técnicos de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y otros líderes de la Gerencia de TI.

Y, con el objetivo de informar a las Gerencias usuarias sobre el estado de su cartera priorizada se realizan presentaciones mensuales de revisión de avance de sus requerimientos, en las cuales se presentan los requerimientos actualizados con información relevada con líderes de la Gerencia TI y con la información proporcionada por los gestores de proyectos. En estos procesos se tiene una brecha muy alta de perfiles que ayuden a las áreas usuarias a aterrizar sus requerimientos con la mejor solución técnica, así como gestores de proyectos para asegurar la oportunidad de su ejecución.

Productos e Inclusión Financiera

✓ Se recuperó el crecimiento sostenido del saldo vigente de los productos crediticios de Banca Personal, superando los S/. 6 mil millones en saldo de colocaciones.

✓ Se otorgaron préstamos a las Instituciones del Gobierno Nacional por más de S/.1,000 millones

✓ Se otorgaron préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.90 millones.

✓ Se otorgaron préstamos a las IFIs por más de S/.150 millones.

✓ Se superaron las 65 mil pólizas de seguros optativos vendidas en un mismo mes, recuperando el promedio de ventas que se tenía antes de iniciarse el estado de emergencia.

✓ Se cumplieron con todas las obligaciones contenidas en los contratos de servicios para cada Fideicomiso.

Red de Agencias

✓ Durante los meses de diciembre 2021 y enero 2022, solo se pudieron implementar las siguientes posiciones (ver cuadro), debido a las nuevas disposiciones del gobierno que establecían la obligatoriedad de contar con la segunda dosis para realizar trabajo presencial, esto aunado al incremento de contagios de Covid 19, demoraron que los proveedores que prestarían el servicio pudieran contar con el personal para cubrir dichas posiciones.

A. PAGO EN COLAS (Matacolas)

SGMR	REQUERIMIENTO INICIAL DIC 2021		EJECUTADO AL 31.01.2022	
	N° AGENCIAS	N° POSICIONES	N° AGENCIAS	N° POSICIONES
MACRO LIMA	47	160	41	155
MACRO PIURA	22	63	6	15
MACRO TRUJILLO	26	58	10	33
MACRO HUANCAYO	22	61	4	5
MACRO CUSCO	37	91	7	14
MACRO AREQUIPA	15	53	9	33
MACRO IQUITOS	19	45	6	14
TOTAL GENERAL	188	531	83	269

B. AGENCIAS MOVILES

SGMR	REQUERIMIENTO INICIAL		EJECUTADO AL 31.01.2022	
	N° AGENCIAS	N° POSICIONES	N° AGENCIAS	N° POSICIONES
MACRO LIMA	17	226	13	176
MACRO PIURA	4	56	5	56
MACRO TRUJILLO	5	64	4	53
MACRO HUANCAYO	1	10	1	10
MACRO CUSCO	7	92	7	63
MACRO AREQUIPA	2	25	2	15
MACRO IQUITOS	4	51	3	40
TOTAL GENERAL	40	524	35	413

A febrero 2022 se mantuvo el servicio con 24 agencias móviles y 303 posiciones de pago en cola.

- ✓ Los dos ítems de máquinas contadoras electrónicas de billetes (MCEB) ya cuentan con un solo contrato. El tercer contrato que venció en setiembre ya no fue motivo de renovación; pero para los dos (02) contratos vigentes se solicitó nuevos contratos en el cuadro de necesidades 2022 y por ende su inclusión en el PAC 2022.
- ✓ En el marco de esta coyuntura sanitaria, se agudizó la problemática de la capacidad operativa de la red de agencias; por motivos de la ausencia del 28% del total de trabajadores de la red, considerados como personal de riesgo y el cierre constante de diversas agencias en cumplimiento de los protocolos de COVID 19.
- ✓ A fin de mitigar este impacto, se realizaron acciones de contrataciones de personal de apoyo en modalidades de suplencia y posiciones ETV en las agencias con mayor déficit de personal.
- ✓ La capacidad operativa de la Red de Agencias al 30 de junio del presente periodo, se muestra en el siguiente cuadro:

RESUMEN: CAPACIDAD OPERATIVA RED DE AGENCIAS AL 30.06.2022

SMR	N° GESTORES DE SERVICIO (PLANTA Y SUPLENCIA)	N° PART TIME EN ATENCION	N° POSICIONES HERMES	N° POSICIONES PROSEGUR	TOTAL DE PERSONAL 30/06/2022
LIMA	494	74	52	57	677
PIURA	229	20	11	18	278
TRUJILLO	197	39	12	9	257
HUANCAYO	138	21	14	2	175
CUSCO	170	35	18	7	230
AREQUIPA	217	20	10	7	254
IQUITOS	96	31	0	16	143
TOTAL	1541	240	117	116	2014

- ✓ Al cierre del periodo reportado del total de transacciones que se realizaron por los 4 principales canales del BN (Ventanilla, ATMs, Agentes y Banca Celular) solo el 16% las operaciones se realizaron el canal de ventanilla, siendo derivados a Canales Alternos el 84% de las operaciones, permitiendo que nuestros clientes y usuarios minimicen las incidencias de contagios y descongestionen nuestras Agencias.
- ✓ Actualmente contamos con un parque de Agentes de 14336 el cual ha sido incrementado en 43.8% desde el periodo reportado.
- ✓ En el periodo reportado se ha alcanzado la presencia en 1654 distritos, lo cual el esfuerzo del BN por llevar los servicios financieros a más peruanos.
- ✓ Respecto a la gestión de reclamos para el periodo reportado se puede observar una disminución del 96% del número de incidencias respecto a mayo 2020, lo cual indica que nuestros clientes y usuarios están cada vez más satisfechos con el servicio que brinda el BN en sus diferentes Agencias y diferentes canales.

Planeamiento y Desarrollo

- ✓ Obtención del 99% de cumplimiento en las metas del Plan Operativo 2020.
- ✓ Se obtuvo un cumplimiento del 104% de las metas del Plan Estratégico en el periodo 2020.

- ✓ Actualización a la estructura orgánica con enfoque en la transformación digital e inclusión financiera; así como en el reforzamiento de los procesos de tecnologías de la información.
- ✓ Uso eficiente de las plazas disponibles para dotar de recursos a áreas nuevas o existentes, principalmente las relacionadas con la transformación digital, tecnologías de la información, riesgos y desarrollo de nuevos productos.
- ✓ Optimización a la actividad de seguimiento de elaboración de los documentos normativos relacionados con la implementación de normas externas y recomendaciones de los órganos de control, regulación y supervisión.
- ✓ Modelo de estimación de brecha de canales de atención del BN a nivel nacional.
- ✓ Mejora del modelo de incentivos por desempeño grupal a partir de indicadores de gestión a nivel de gerencias y subgerencias del BN.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- ✓ Consolidar una comunicación integral a través de estrategias que combinan canales físicos tradicionales, plataformas digitales, gestión de medios de comunicación y campañas de alto impacto.
- ✓ Fortalecer la comunicación con la red de agencias en regiones.
- ✓ El Banco está camino a posicionarse como una institución moderna, accesible, inclusiva y enfocada en la mejora de los servicios que presta a clientes y usuarios
- ✓ Reingeniería de la gestión de redes sociales (procesos internos, tercerización de la atención de consultas, refuerzo de la Identidad visual digital del BN)
- ✓ Realización de campañas publicitarias en medios masivos, así como campañas focalizadas en inclusión financiera, descongestión, campañas internas y de promoción de productos y canales alternos.
- ✓ Reingeniería en el voluntariado corporativo.
- ✓ Actualizar los grupos de interés del BN a nivel nacional y priorizar los temas relevantes de la organización. Este ejercicio no se realizaba desde el año 2017
- ✓ Medir la huella de carbono y reportarla en la plataforma Huella de Carbono Perú

2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional o agenda pendiente (para los próximos 100 primeros días de gestión):

a. Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso.

Gestión de Fraudes

- Implementación del sistema de detección y prevención de fraudes en línea, siendo el responsable de ello la Gerencia de Riesgos.
- Implementación del Software de Monitoreo de Fraudes, a cargo de la Gerencia de Riesgos.

Gestión de la Solvencia

- Asegurar la implementación de las acciones que permitan mantener la solvencia del Banco expresa en el Ratio de Capital Global (RCG) y Patrimonio Efectivo, responsable la Gerencia de Riesgos.
- Asegurar e Impulsar las acciones para el fortalecimiento del Patrimonio Efectivo (PE), responsable Gerencia de Riesgos.

Gestión Operativa

- Continuar con la regularización para eliminar los saldos de las cuentas transitorias de productos y procesos, responsables principales las Gerencias de Operaciones y Finanzas y Tesorería.
- Concluir con la adquisición tarjetas de débito para contar con stock para la atención de los clientes que cuenten con nuevas cuentas o requieran renovaciones por vencimiento, robo, pérdida o retención en los cajeros automáticos, a cargo de la Gerencia de Operaciones

- Culminar con la renovación progresiva de las tarjetas de débito con vigencia ampliada, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Regularización de las provisiones pendientes de reversión del periodo 2015 – 2021, a cargo de la Gerencia de Finanzas y Tesorería.

Cuenta DNI

- Continuar con la Fase II del proyecto Cuenta DNI para dotar a los titulares de estas cuentas de más servicios y canales a través de los cuales disponer de sus fondos. Asimismo, cumplir con el cronograma de apertura de las cuentas con el fin de facilitar el cierre de la brecha de la inclusión financiera, de esta manera culminar la creación de 10 millones de cuentas en el 2022 y 12.1 millones de cuentas en el 2023. Estas actividades son de responsabilidad de la Gerencia de Banca Digital, a través del Product Owner del proyecto.
- Garantizar que los ciudadanos accedan a Cuenta DNI a través de una nueva APP y usarla de inmediato para recibir o hacer pagos con las billeteras digitales más utilizadas, y hacer transferencias entre cuentas, así sean de otros bancos. Todo esto con el acompañamiento y asesoría especializada del Banco de la Nación en diversas plataformas educativas. Todo ello en el marco de la implementación del roadmap que se obtuvo como resultado de la Priorización con la Presidencia Ejecutiva, Gerencia General y la Comisión de Cuenta DNI.
- Diseño de la campaña de comunicación "Cuenta DNI", en el marco de la pagaduría de un nuevo bono o como producto independiente.

Gestión de Reclamos

- Mientras dure el proceso de firmas y de implementación del segundo backoffice de reclamos se deberá continuar con la contratación de locadores de servicio para lograr una estabilidad operativa y darle continuidad a la misma. Se espera tener una constante de 30 locadores que luego podrán pasar a la empresa tercerizada que brinde el servicio de backoffice con el expertiz ganado.
- Elaboración de un plan de trabajo que permita implementar acciones para mitigar las causas raíz de reclamos en canales como ATMs, App, Web y Cuenta DNI para pago de bonos.

Gestión para el acceso y uso de Canales de Atención

- Continuar con la ejecución de actividades que tienen por objeto garantizar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma informática que soporta los canales virtuales App BN, Multired Virtual, Págalo.pe, Visa), con el objeto de solucionar los principales incidentes que afectan su operatividad, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Continuar y acelerar la incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital, el cual se encuentra a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Implementar los proyectos en proceso de Agente corresponsal, a cargo de la Gerencia de Banca Digital, relacionados a:
  - Niubiz como operador transaccional en el canal.
  - Fullcarga Etapa II.
  - GLOBOKAS.
  - Nuevas transacciones en el canal.
- Culminar con la instalación y puesta en operación de 150 cajeros nuevos y 195 de reemplazo, a cargo de la Gerencia de Banca Digital.
- Culminar los actos preparatorios para la adquisición de 600 nuevos cajeros automáticos.
- Continuar con la implementación del proyecto "Servicio Piloto de Herramienta de Gestión de Colas para la Red de Agencias", responsable Gerencia de Red de Agencias.

Gestión de Negocios

- Continuar con el desarrollo de las herramientas tecnológicas para fortalecer la gestión de los productos activos, debiendo contarse con un Sistema CRM, Sistema de Scoring de comportamiento crediticio, Software para Pricing por Riesgo, Motor de Data Analytics y aprobación en línea, a cargo de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

- Continuar con las acciones para el lanzamiento de nuevos productos: crédito vehicular, convenio con los fondos de vivienda castrense para comprar operaciones de crédito hipotecario, responsable Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

Gestión Estratégica

- Gestionar la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026, a cargo de Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- Implementación de los Lineamientos emitidos por FONAFE a partir de la dación del Decreto Legislativo N° 1526, que estableció medidas para el fortalecimiento del Banco de la Nación, a cargo de la Gerencia y Control de Gestión.
- Culminar la implementación de la gestión por resultados a partir de indicadores (KPIs) a nivel de Gerencias y Subgerencias.
- Formulación del Presupuesto Institucional 2023, responsable Gerencia de Finanzas y Tesorería.

Gestión de Recursos Humanos

- Implementar la estructura organizacional aprobada en marzo, a través de la dotación de personal CAP en las gerencias de Riesgos, Productos e Inclusión Financiera, Tecnologías de Información, entre otros.
- Continuar con la implementación del Plan de Modernización del BN, con foco en mejora de escalas salariales para hacer más atractivo al banco en el mercado laboral, reestructuración de la organización para una mayor eficiencia de los procesos, fortalecimiento de capacidades internas y búsqueda de nuevos talentos necesarios para el diseño y ejecución de proyectos priorizados.
- Fortalecer los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información con principal énfasis todos los perfiles directamente relacionados con la capacidad operativa de desarrollos informáticos
- Implementar el "Plan de Fortalecimiento de los Recursos Humanos" y asegurar las acciones de reclutamiento y selección del personal para el cierre de brechas a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Contar con medidas que permitan la transferencia de conocimiento del personal próximo a retiro que actualmente no cuente con personal para asegurar la continuidad del soporte y mantenimiento de aplicaciones y gestión de procesos.
- Culminar la implementación de la nueva Subgerencia de Cobranza y Recuperaciones, a fin de mejorar la Gestión de Recuperación de Créditos.
- Elaboración del Plan de Sucesión para el personal Directivo, que debe formular y ejecutar la Gerencia de Recursos Humanos.
- La contratación de 926 trabajadores con contrato tiempo parcial - sujeto a modalidad, para brindar servicio efectivo a partir del 16 de agosto de 2022, para la continuidad de la atención de las agencias, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.
- Contratación de las catorce (14) plazas vacantes de Gestor de Servicios / Gestor de Servicios Control Dual en agencias 3, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.
- Realización del concurso de las plazas vacantes de los cargos Jefe de Sección y Unidad (Operaciones y Caja) de la red de agencias, a cargo de la Gerencia de Red de Agencias.

Gestión de la Integridad

- Implementación de las recomendaciones del Informe de Evaluación de Integridad del proceso de contratación de menores o iguales a 8UIT, responsable principales Gerencias de Administración y Logística y Red de Agencias. Así como aquellas formuladas como parte del Informe de las medidas disciplinarias y matrices de riesgos.
- Implementación del registro de visitas y fortalecimiento de la gestión de conflictos de interés y gestión de intereses.
- Implementación del sistema de debida diligencia, el mismo que debe ser aplicado a nuestros distintos grupos de interés.
- Implementación de acciones para el cierre de brechas del modelo de Prevención y del Modelo de Integridad.

- Implementación de la nueva área especializada en la investigación de infracción laborales.
- Recategorizar el área de Administración de Relaciones laborares y Previsionales a fin de fortalecer el procedimiento de régimen disciplinario.
- Identificación de los puestos con Riesgo de Corrupción.

Gestión Normativa

- Implementar los Planes de Adecuación relacionados a las siguientes normativas: Resolución 877-2020 "Gestión de la Continuidad del Negocio"; Resolución SBS N° 504-2021 "Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad"; Resolución SBS N° 1870-2020 – "Modifican el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones"; Resoluciones SBS N° 3748-2021 y SBS N° 1395-2022 "Reglamento de Comisiones y Gastos"; Resoluciones SBS N° 504-2021 y N° 3952-2021 "Modificaciones al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito"; Resolución SBS N° 03791-2021 "Reglamento del Ratio de Apalancamiento aplicable a las Empresas del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero".
- Implementación de las actividades para cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución SBS N° 1147-2021, culminando para ello con el concurso de los méritos para la selección de las nuevas empresas de seguros.
- Continuar con la implementación del proyecto de Facturación Electrónica según Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT y sus modificatorias. De acuerdo a lo señalado en la Resolución de Superintendencia N° 000202-2021/SUNAT, artículo 3, se amplía la vigencia "Emisión excepcional de documentos autorizados" al Banco de la Nación, en dos tramos hasta el 30.06.2022 y al 31.12.2022 (02 tramos), respectivamente.
- Implementación y seguimiento del Plan Integral de Trabajo remitido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs con Carta N° 067-2022-BN/1000 a fin de superar lo indicado en su Oficio N° 24964-2022-SBS – "Medidas de acción para el Fortalecimiento Patrimonial del Banco de la Nación", a cargo de la Gerencia de Riesgos.
- Seguimiento y Cumplimiento del Plan de acciones para mejorar los plazos de la presentación de los estados financieros, de acuerdo al Manual de Contabilidad aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y requerido por el Oficio N° 17021-2022, a cargo de la Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- Continuar con la adecuación a las disposiciones señaladas en el Decreto Supremo N° 001-2022-TR, referido a la perfecta tercerización de las Oficinas Especiales que hoy administran las Empresas Transportadoras de Valores (ETV), responsable Gerencia de Red de Agencias.

Gestión de Recomendaciones efectuadas por órganos supervisores y reguladores

- Asegurar el cumplimiento de la implementación de las 575 medidas correctivas y/o recomendaciones formuladas por los entes reguladores internos (Órgano de Control Interno, Auditoría Interna) y externos (SBS, Contraloría General de la República, entre otros), acorde a los plazos establecidos.
- Establecer acciones inmediatas y congruentes sobre las recomendaciones que formule la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en la actual Visita de Inspección que viene ejecutando al Banco desde el 06.06.2022, dentro de las cuales se encontrarán principalmente orientadas a la "Gestión de las Contrataciones y Subcontrataciones Significativas", "Gestión de Conducta de Mercado", "Gestión de Tecnología de la Información", entre otros.

Gestión de Proyectos con factor Tecnológico

- Revisar la gestión de la demanda de proyectos y mantenimientos de tecnologías de información (aproximadamente 900), que han sido requeridos por las diferentes áreas del Banco, debiendo priorizarse aquellas que tengan implicancia normativa y de mejoras en la gestión operativa y de productos. Esta revisión deberá implicar la eliminación de aquellos proyectos y mantenimientos innecesarios que no cuenten con sustento suficiente para su continuidad; así como contar con fechas de entrega de cierre de los citados proyectos.

- Priorizar la asignación de recursos de Tecnología de la Información (TI) al Proyecto "Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT" con el fin de mejorar las medidas de prevención en tiempo real y cercano al tiempo real de los canales y transacciones a fin de no retrasar más dicho proyecto, a cargo de las Gerencias de Riesgos y Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Implementación de adecuaciones al Reporte de Operaciones Únicas y Múltiples según lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que de manera excepcional fue ampliado por la SBS, a cargo de la Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Formular e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETIC) 2022-2026.
- Implementar el CiberSOC en el Banco de la Nación, que permitirá el monitoreo proactivo de posibles amenazas en el Ciberespacio, responsable de la implementación Gerencia de Tecnología de Información y Gerencia de Riesgos.
- Nueva arquitectura tecnológica para gestionar el mantenimiento de las nuevas plataformas de Microservicios implementadas en el Banco, incluyendo Plataformas de Integración entre el core del Banco y soluciones externas Onpremise y Cloud. A cargo de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Continuar con los desarrollos informáticos para contar con las transferencias interbancarias inmediatas, a través de los diferentes canales digitales del Banco de la Nación.
- Implementación de una solución de verificación de identidad mediante Biometría Facial en la Cuenta DNI y posteriormente en los otros canales digitales del Banco de la Nación, a cargo de la Gerencia Digital.

b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa

<u>Recursos Humanos</u>

- Seguir con la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil – CLJ, para atender al público en red de agencias y promocionar los canales alternos, dando prioridad a los medios digitales.
- Implementar nuevas estrategias de publicación masiva de convocatorias, para mejorar la cobertura en los Concursos externos a nivel Nacional.
- Ejecutar el Plan de Retiro Incentivado, respetando lo establecido en el Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el BN", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N°002-2022/006-FONAFE. La propuesta de ejecución es la siguiente, en base a lo establecido por FONAFE:
  - ✓ Remuneraciones Básicas de 45 años hasta los 69 años con 11 meses (auxiliares, técnicos y profesionales)

Rango de Edad							
69 a 69 años con 11 meses	HASTA 12 RB						
68 años	16 RB	18 RB	20 RB	22 RB	24 RB	26 RB	28 RB
64 - 67 años	17 RB	19 RB	25 RB	23 RB	25 RB	27 RB	35 RB
60 - 63 años	19 RB	21 RB	25 RB	25 RB	27 RB	29 RB	37 RB
56 - 59 años	21 RB	23 RB	26 RB	27 RB	29 RB	31 RB	37 RB
52 - 55 años	22 RB	24 RB	26 RB	28 RB	30 RB	32 RB	34 RB
48 - 51 años	24 RB	26 RB	28 RB	30 RB	32 RB	34 RB	36 RB
45 - 47 años	25 RB	27 RB	30 RB	32 RB	33 RB	35 RB	
	De 3 meses a 5 años	De 5 años 1 día a 10 años	De 10 años 1 día a 15 años	De 15 años 1 día a 20 años	De 20 años 1 día a 25 años	De 25 años 1 día a 30 años	Mas de 30 años

Rango Tiempo de Servicios

✓ Remuneraciones Básicas de 50 años hasta los 69 años con 11 meses (Ejecutivos, subgerentes, apoderados y funcionarios)

Rango de Edad								
	65 a 69 años 11 meses **	Hasta 12 RB						
	64 - 67 años	12 RB	12 RB	14 RB	14 RB	16 RB	18 RB	20 RB
	61 - 63 años	12 RB	14 RB	16 RB	18 RB	20 RB	22 RB	24 RB
	58 - 60 años	12 RB	18 RB	20 RB	22 RB	24 RB	24 RB	26 RB
	54 - 57 años	13 RB	14 RB	15 RB	16 RB	18 RB	20 RB	22 RB
	50 – 53 años	10 RB	12 RB	14 RB	14 RB	16 RB	16 RB	20 RB
		De 3 meses a 5 años	De 5 años 1 día a 10 años	De 10 años 1 día a 15 años	De 15 años 1 día a 20 años	De 20 años 1 día a 25 años	De 25 años 1 día a 30 años	Mas de 30 años
		Rango Tiempo de Servicios						

Operaciones

- Considera que debido a la alta importancia y beneficios que implica para el Sector Público y la Ciudadanía, es preciso continuar con la implementación y puesta en marcha de los "Proyectos de mejora orientados a la digitalización de operaciones y eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público", cuyos cronogramas han sido debidamente consensuados con la Gerencia de Tecnologías de Información, el MEF y la SUNAT.
- Que el BN cuente con una unidad orgánica que tenga a su cargo la evaluación y seguimiento de las políticas de sanciones internacionales y su aplicación a operaciones específicas que realiza el Banco a requerimiento de sus clientes.

Banca Digital

- Garantizar la continuidad y reforzar los equipos de trabajo encargados de los proyectos y mantenimientos críticos del Banco. Esto incluye los equipos encargados de asegurar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma que soporta operatividad de los canales de atención virtuales.
- Contar con dos (2) proveedores de contact center para reforzar la sección Mesa de Ayuda, lo cual es una práctica que se realiza en el mercado.

Tecnologías de la Información

- Seguimiento al cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información identificados como críticos:

Item	Descripción del objeto de contrato
1	Servicio de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de la infraestructura física del centro de procesamiento de datos de recuperación antes desastres del Banco de la Nación Sede Chiclayo
2	Servicio de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de la infraestructura física del centro de cómputo alterno del Banco de la Nación – San Isidro
3	Soporte Técnico y Mantenimiento para el Software de Automatización de Procesos Control M - Migración Platform

Ítem	Descripción del objeto de contrato
4	Adquisición e instalación de repuestos críticos para 04 UPS del centro de cómputo alterno del Banco de la Nación – San Isidro
5	Servicio de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de la infraestructura física del centro de cómputo principal del BN - San Borja (Ítem 1 y 2)
6	Servicio de Mantenimiento Predictivo, Correctivo y Actualización de Versiones de Software de los Equipos de Comunicaciones Principales de los Data Centers y Nueva Sede Institucional del Banco de la Nación.
7	Servicio de enlaces de comunicación de datos a nivel nacional para la red de agencia, oficinas especiales y cajeros automáticos del BN
8	Contratación del Servicio de Ciberseguridad y Gestión de Eventos e Incidentes de Seguridad Informática para la Implementación de un Cybersecurity Operation Center (COC)
9	Optimización del sistema de seguridad de la red interna
10	Servicio de Operación, Soporte y Monitoreo Especializado de Perfiles Técnicos requeridos en el Proceso de Transformación Digital – Contratación Financiera
11	Servicio de Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo de las Oficinas de Gerencia Red de Agencias a nivel nacional del BN
12	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras Hibridas para las Oficinas del BN Macro Región Lima
13	Servicio de Mantenimiento Correctivo de Lectores Biométricos para las Oficinas del BN a Nivel Nacional
14	Servicio de Reparación de UPS de Potencia 160kva de marca General Electric del Centro de Computo Alterno del BN - Sede San Isidro
15	Upgrade y Servicio de Mantenimiento y Soporte del Software de Trazabilidad - Sistemas Abiertos
16	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Almacenamiento High End
17	Servicio de Soporte y Aseguramiento de la Granja de Servidores Empresariales con Sistema Operativo Linux Red Hat
18	Ampliación de Granja de Servidores para Virtualización
19	Adquisición de la Licencia del Software de depuración BMC Compuware Xpediter y Servicio de Mantenimiento y Soporte de Software de Depuración
20	Convenio de compra corporativa con administración delegada para la contratación del Servicio de Licenciamiento Corporativo Autodesk 2022 vía FONAFE
21	Servicio de Operación, Soporte y Monitoreo Especializado de Perfiles Técnicos requeridos en el Proceso de Transformación Digital *(contratación financiera)*
22	Servicio de Licenciamiento, Mantenimiento y Soporte del Software de Administración de Base de Datos y Gestión de Z/OS
23	Servicio de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo de la Infraestructura Física del Centro de Cómputo Alterno del BN - San Isidro (ítem 1 y 2)
24	Servicio de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo de la Infraestructura Física del Centro de Procesamiento de Datos de recuperación Ante Desastres del BN Sede Chiclayo (ítem 1, 2 y 3)
25	Adquisición e Instalación de 308 Baterías para equipos UPS de los Centros de Cómputo del BN
26	Servicio de Arrendamiento de Equipos de Cómputo para las Empresas bajo el Ámbito de FONAFE
27	Adquisición de Licencias e Implementación de Alta Disponibilidad para Software de Seguridad y Control de Cambios para Cajeros Automáticos Diebold
28	Adquisición de una solución de cambio de contraseña de BIOS en atm 's Diebold de forma remota
29	Adquisición de Licencias para Cajeros Automáticos NCR para su integración al sistema centralizado de administración remota
30	Servicio de Enlaces de Comunicación de Datos a Nivel Nacional para la Red de Agencia, Oficinas Especiales y Cajeros Automáticos del BN
31	Servicio Financiero de transmisión de datos para el envío de información de operaciones financieras entre bancos y proveedores de información para el CCP, CCR y CC-AD del BN – Bancared
32	Servicio de Comunicación mediante Fibra Óptica Data Centers y Sedes BN
33	Adquisición de switches Lan para las Sedes Administrativas y Dependencias del BN a

Item	Descripción del objeto de contrato
	nivel nacional
34	Servicio Especializado de Perfiles Técnicos Requeridos en el Proceso de Transformación Digital *(contratación financiera)*
35	Servicio de Fábrica de Software 05 – horas de fábrica de Software BN vía FONAFE CP Nº 006-2021-FONAFE (233,000 horas.)
36	Servicio de Análisis, Desarrollo, Mantenimiento de Aplicaciones en el Motor Transaccional e Interfaces Mainframe con Aplicaciones Externas por Líneas de Acción
37	Servicio de Monitoreo Antiphising Preventivo
38	Renovación de IPS (Sistema de Prevención de Intrusos)

- Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información. Primero, asignación de personal de TI según CAP aprobado en sesión de Directorio N° 2377 el 27.10.2021 con el fin incrementar la capacidad operativa de todas las unidades orgánicas de la Gerencia de Tecnologías de Información. Segundo, monitoreo y plan de acción de Recursos Humanos para dotar de recursos a la Gerencia de Tecnologías de Información. Tercero, identificar las brechas aún no atendidas para su contratación.
- Culminación del Servicio de Acompañamiento para la Transición a Ipv6.
- **CYBERSOC**: Se debe continuar con la contratación como Servicio Financiero, se encuentra en el cierre de los nuevos Términos de Referencia que han recogido las recomendaciones de la Gerencia de Riesgos, Gerencia de Tecnología de Información y de 2 consultoras internacionales: BCG y McKinsey.
- Tercerización de Servicios de Perfiles Especializados. Considerando las restricciones del mercado, la poca atractividad de las posiciones y el desafío histórico de reclutamiento y selección de personal que requiere la Gerencia, se necesita reforzar la capacidad operativa con servicios especializados externos. Se tienen dos términos de referencia para convocar a la brevedad.
- **CLOUD:** En coordinación con la Subgerencia de Producción y la Oficina de Seguridad Informática, se vienen elaborando los términos de referencia para el Servicio de suscripción y administración en la nueva plataforma Cloud.
- **DATACOM:** Los contratos para el uso de la base de datos DATACOM deben ser renovados, por la dependencia que a la fecha tienen los Sistemas Aplicativos Bancarios.
- Fortalecimiento de gestión de la demanda y gestión de proyectos. Con el propósito de fortalecer las capacidades del equipo Sección Gestión de Demanda y Proyectos, en los roles y funciones que desempeña. Se ha solicitado el aumento de capacidades, basados en la cantidad de requerimientos que se recibe por parte de las unidades orgánicas solicitantes.
- En funciones de gestión de la demanda, la cual acompaña la atención del requerimiento desde la declaratoria de la iniciativa, realizando un análisis de soluciones que incluye la viabilidad técnica y de negocio, su aprobación para su ejecución y dando seguimiento durante la etapa de ejecución. (Ver. Tabla 1).
- En funciones de gestión de proyectos desde su aprobación por comité pasando por la planificación, ejecución y cierre del requerimiento. (Ver Tabla 2)

Tabla 1:

Tamaño de la Cartera de Demanda	Estado	Cant. Requerimientos
Requerimientos activos en Cartera de Demanda	Sin aprobación de Comité	357
Requerimientos activos en Cartera de Demanda	Con aprobación de Comité	173

Tabla 2:

Requerimientos Aprobados	Cant. Reqs.
Comité 1 - TRIMESTRE 3 -2021	53
Abiertos	19
Desestimados	10
Finalizados	24
Comité 2 - TRIMESTRE 4 -2021	107
Abiertos	67
Desestimados	16
Finalizados	24
Comité 3 - TRIMESTRE 1 -2022	13
Abiertos	13
Desestimados	0
Finalizados	0
Total general	173

- Fortalecimiento prioritario en el frente interno y externo de la Subgerencia de Construcción a través de las siguientes acciones:
  - Contratación de Líderes de Integración en subgerencia de Construcción
  - Plan de transferencia de las personas cercanas a la jubilación.
  - Seguimiento y control de horas en proyectos y mantenimientos de cada persona en Construcción.
  - Fortalecimiento en la gestión de fábricas.
- **Estabilidad Operativa**. Reforzar las actividades en seguimiento en el Comité quincenal de Estabilidad Operativa y las acciones a realizar de forma integral a fin de mantener la estabilidad operativa.

BANCO DE LA NACIÓN

3. **SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN (ingresado por la entidad)**

3.1 Asuntos de prioritaria atención de la Gestión de la Empresa (para los próximos 100 primeros días de gestión)

✓ **Gestión de Planeamiento**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Plan Estratégico Institucional	Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026
2	Plan Operativo Institucional	Formular y aprobar el Plan Operativo 2023

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Presupuesto**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Presupuesto 2023	Formulación del Proyecto Presupuesto Institucional 2023

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Inversión –FBK**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Proyecto Facturación Electrónica	Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

✓ **Gestión Financiera Contable**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	———	———

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Tesorería**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	———	———

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Endeudamiento**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	———	———

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión Logística**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Contratos críticos próximos a vencer	Se tiene 42 contratos críticos próximos a vencer en los meses de julio, agosto y setiembre, debiendo para ello las áreas verificar sus plazos para los requerimientos respectivos.
2	———	———

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Recursos Humanos**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Inspecciones SUNAFIL	Atención de los procesos de fiscalización laboral que inicia la SUNAFIL al Banco de la Nación.
2	Boleta Electrónica	Realizar las coordinaciones pertinentes para concluir las pruebas correspondientes a la Boleta Electrónica de los trabajadores.
3	Nuevo SAHE(Sistema Administrativos de Horas extras)	Realizar la implementación de un nuevo sistema de horas extras para el registro y calculo. Se está coordinando este tema con la Gerencia de Informática.
4	PRI 2022	Ejecutar el Plan de Retiro Incentivado, respetando lo establecido en el Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el Banco de la Nación", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N°002-2022/006-FONAFE.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión Administrativa**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención *
1		
2		

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Muebles e Inmuebles**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	---------	-------
2	---------	-------

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

1	Plan de Gestión TIC 2022	Gestión e implementación de las estrategias e iniciativas de tecnologías de información correspondiente al periodo 2022
2	Estabilidad Operativa Tecnológica	Disponibilidad de los canales de atención. Gobernanza y monitoreo de la Gestión de Incidentes
3	Fortalecimiento de Capacidad Operativa TI	Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información, especialmente en la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y para el fortalecimiento de gestión de la demanda y gestión de proyectos
	Contrataciones Críticas a nivel de TI	Seguimiento a los procesos de contratación en curso cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información identificados como críticos para la implementación del CIBERSOC, la tercerización de Servicios de Perfiles Especializados y las compras estratégicas de tecnologías para la renovación tecnológica
	Fortalecimiento de la Plataforma Transaccional Multicanal (PTM)	Permitirá mejorar la plataforma de gestión de Microservicios en donde se exponen funcionalidades que son consumidas por canales no presenciales

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

Banco de la Nación
el banco de todos

✓ **Gestión Operativa**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Apertura de Agencias	De acuerdo al convenio con la PCM se deben implementar 2 Agencias en los Centros MAC La Libertad (Julio) y Ucayali (agosto)
2	COMPRA MCEB	Adquisición de máquinas contadoras electrónicas de billetes de reemplazo dadas de baja
3	MANTENIMIENTO DE MCEB	Contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas contadoras electrónicas de billetes en uso en la Red de Agencias del Banco.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión Legal**

N°	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Arbitraje	Core Bancario y pretensión indemnizatoria por más 28MM de dólares.
2	Cartera Laboral y no Laboral	Resumen de las carteras y su impacto en el patrimonio e imagen del BN.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

✓ **Gestión de Control.**

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	N/A	Servicios de Control	La culminación de la programación del Plan Anual de Control 2022 que permita la identificación de hechos irregulares para la toma de medidas respectivas.

*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa.

N°	Servicios	Sede	Código de cliente o suministro	Vigencia de término del servicio, de corresponder (dd/mm/aaaa)	Situación del último recibo (emitido/cancelado /pendiente)
1	Agua	Oficina Principal Oficina Principal Elizalde	6685134-6 6685158-5 3222631-8		Cancelado Cancelado Cancelado
2	Energía eléctrica	Oficina Principal Elizalde	1346452 0169486		Cancelado Cancelado
3	Internet				
4	Teléfono	Oficina Principal	S004-0045382292 - S004-0045279417		Cancelado
5	Limpieza	Sede Principal Elizalde, Agencias	N° 028130-2021 N° 028436-2022	29/05/2022 al 28/06/2022 25-03-2022 al 24-03-2025	Cancelado
6	Seguridad				
7	*(Repetir ítem por cada sede)*				

Banco de la Nación
el banco de todos

3.3 Negociación colectiva con los trabajadores de la Empresa.

2020

N°	Nombre de la organización sindical	Sede o Región vinculada	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
01	Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación- SINATBAN	Sede – Lima	Etapa de Arbitraje.
02	Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de la Nación –SUTBAN	Sede – Lima	Etapa de Arbitraje.
03	Sindicato Democrático Justicia y Dignidad de los Trabajadores del Banco de la Nación- SDJDTBN	Sede – Lima	Trato Directo
04	Coalición Sindical	Sede – Lima	Trato Directo

2021

N°	Nombre de la organización sindical	Sede o Región vinculada	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
1	Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación - SINATBAN	Sede Lima	En el mes de diciembre del año 2021 se suscribió convenio Colectivo con el Sindicato Sinatban y el Banco de la Nación por el pliego de reclamos 2021.
2	Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de la Nación - SUTBAN	Sede Lima	En el mes de diciembre del año 2021 se suscribió convenio Colectivo con el Sindicato Sutban y el Banco de la Nación por el pliego de reclamos 2021.
3	Sindicato Democrático Justicia y Dignidad de los Trabajadores del Banco de la Nación - SDJDTBN	Sede Lima	En el mes de diciembre del año 2021 se suscribió convenio Colectivo con el Sindicato Justicia y Dignidad y el Banco de la Nación por el pliego de reclamos 2021.
4	Sindicato Nacional Amplio de los Trabajadores del Banco de la Nación - SINATRABAN	Sede Lima	En el mes de diciembre del año 2021 se suscribió convenio Colectivo con la Coalición Sindical de los Trabajadores del Banco de la Nación conformado por los Sindicatos SINATRABAN, REDBAN, SIDETBAN y 25
5	Sindicato de Trabajadores Red de Agencias y Operaciones del Banco de la Nación - REDBAN	Sede Lima	

6	Sindicato de Defensa de los Trabajadores del Banco de la Nación - SIDETBAN	Sede Lima	DE JUNIO y el Banco de la Nación, por el pliego de reclamos 2021.
7	Sindicato por la Reafirmación del 25 de Junio	Sede Lima	

2022

N°	Nombre de la organización sindical	Sede o Región vinculada	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
1	Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación - SINATBAN	Sede Lima	Ruptura del Trato directo por parte del sindicato, lo que conllevó a etapa de conciliación. Posteriormente, comunicaron su decisión de iniciar Arbitraje Laboral Potestativo.
2	Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de la Nación - SUTBAN	Sede Lima	Actualmente nos encontramos en inicio de trato directo. Cabe precisar que el sindicato rompió trato directo y viene llevando 05 audiencias de conciliación en el MTPE.
3	Sindicato Democrático Justicia y Dignidad de los Trabajadores del Banco de la Nación - SDJDTBN	Sede Lima	Actualmente nos encontramos en inicio de trato directo.
4	Federación de Sindicatos de Trabajadores del Banco de la Nación (REDBAN - SINATRABAN)	Sede - Lima	Actualmente nos encontramos en inicio de trato directo.
5	Sindicato por la reafirmación del 25 de Junio	Sede - Lima	Actualmente nos encontramos en inicio de trato directo.
6	Sindicato de Defensa de los Trabajadores del Banco de la Nación	Sede – Lima	Actualmente nos encontramos en inicio de trato directo.

Banco de la Nación
el banco de todos

3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración.

N°	Instrumento	Meta y/o logro	Estado	Documento de sustento
1	Nuevo Reglamento de Poderes o modificación sustancial del actual	Contar con la aprobación del Directorio y proceder con su inscripción registral	Luego de haber definido el alcance de las facultades con las Gerencias se encuentra en evaluación de la Gerencia Legal	Proyecto de Reglamento diseñado por la Gerencia Legal
2	Plan de adecuación a la Res. SBS N° 504-2021 "Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad"	Culminar con la implementación del Plan de Adecuación hasta Dic 2022.	En proceso	Reporte de avance de la implementación del Plan de Adecuación a la Resolución SBS N° 504-2021.
3	Cumplimiento regulatorio de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Implementar el 100% de los requerimientos relacionados con la seguridad de la información y protección de datos personales, establecidos en legislación y regulación aplicable al BN	En proceso	Reporte de definición y actualización de políticas del SGSI-C.
4	Plan de Adecuación de la Res. 877-2020 Gestión de la Continuidad del Negocio	Culminar con la implementación del Plan de Adecuación hasta Dic 2022.	En proceso	Plan de Adecuación de la Res. 877-2020
5	Formulación de presupuesto 2023	Aprobación del presupuesto 2023	En proceso	
6	Excel	Evaluación de las cifras generadas en cada área a cargo	Uso manual	Reportes de Informática
8	Ficha de Indicador del Proceso	Efectividad en la atención de instrucciones de	El 2021 se alcanzó el 97.11% (porcentaje del indicador 90%) y este año estamos en	Ficha de Indicador del Proceso

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

		transferencias al exterior dentro de los plazos establecidos según la moneda	95.78% (porcentaje del indicador 98%)	
9	CRM	Mayores colocaciones	En contratación	TDR
10	Scores	Mayores colocaciones	En contratación	TDR
11	Chatbot en Whats App	Mayores colocaciones	En piloto	Correo electrónico
12	Venta en Cola	Mayores colocaciones	En diseño	Correo electrónico
13	Compra de Terreno	Incremento de colocaciones	En proceso de aprobación	MEMORANDO N° 00000145 - 2021-BN/3341
14	Construcción en Terreno Propio	Incremento de colocaciones	En proceso de aprobación	MEMORANDO N° 00000145 - 2021-BN/3341
15	Créditos bajo la modalidad de Leasing	Contar con la opinión técnica respecto a la viabilidad de su implementación por parte del BN	Evaluación	Plan de Inclusión 2021 - 2025
16	Banco en Casa	Implementación	Diseño de iniciativa, implementación en 2022	Plan de Inclusión 2021 – 2025
17	Agente Comunidad	En formalización	En formalización	Plan de Inclusión 2021 – 2025
18	Crédito Agente Multired UOB	En formalización	En formalización	Plan de Inclusión 2021 – 2025
19	Cuadro de Asignación de Personal	Implementar el lineamiento de FONAFE	En curso	"Lineamiento para que el Banco de la Nación pueda incrementar o modificar su Cuadro de Asignación de Personal (CAP)", aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 046-2022/DE-FONAFE.
20	Plan Anual de Trabajo 2021	100%	Concluido	Informes de auditoría emitidos.
21	Plan Anual de Trabajo 2022	con avance al 46%	En Proceso	Informes de auditoría emitidos.

3.5 Conflictos Sociales que afecten a la Empresa (de corresponder).

No aplica

BANCO DE LA NACIÓN

3.6 Gestión de Archivo

3.6.1. Tipos de Sistema de Trámite de la Empresa

Tipo de Sistema de Trámite de la Empresa	SI/ NO (Elegir de acuerdo al sistema de trámite que usa la Empresa)	Desde mes y año	Hasta mes y año (*)
Físico (documentos en soporte papel y con firmas manuscritas)			
Electrónico (documentos generados mediante el uso de firmas digitales)			

(*) Cuando corresponda

3.6.2. Instrumentos normativos vigentes de la Gestión de Archivos de la Empresa

N°	Listar los instrumentos normativos vigentes de la Gestión de Archivos de la Empresa, mesa de partes o generación de expedientes, archivo y otros relacionados.	Fecha de aprobación
1	BN-DIR-2600-254-01 Rev. 6 MACROPROCESO GESTION DOCUMENTARIA	15-03-2021
2	BN-PRO-2600-146-01_Rev. 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO ADIMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS	15-03-2021

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

Información de Gestión de Archivos (*)
a. Cuadro de Clasificación (guía) b. Inventario de Transferencia de documentos c. Inventario de Eliminación de documentos d. Inventario general de fondos documentales e. Registro de documentos f. Comisión Evaluadora de Documentos g. Programa de Control de Documentos h. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión i. Cronograma anual de documentos a eliminarse j. Local apropiado para el Archivo Central. k. Mobiliario y equipos necesarios para la protección y conservación de los documentos. l. Atención del servicio archivístico de los documentos que conserva.

3.6.3. Gestión de Archivos.

a. Cuadro de Clasificación

Nº	1.NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	2. SECCIÓN	3. CÓDIGO
1	ACCIONES JUDICIALES	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/01
2	ACTAS DE ADMINISTRACIÓN DE CLAVES CRIPTOGRÁFICAS	SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEIN/01
3	ACTAS DE COMITÉ DE CONTROL INTERNO	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLDE/01
	ACTAS DE COMITÉ DE CRISIS	RIESGOS	RIES/01
	ACTAS DE COMITÉ DE RIESGOS	RIESGOS	RIES/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

6	ACTAS DE COMITÉS DE GERENTES	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLDE/02
7	ACTAS DE COMPROMISOS DE CUSTODIOS	SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEIN/02
8	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIO RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	CANALES PRESENCIALES	CAPR/01
9	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SIAD/01
10	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SISTEMAS BANCARIOS	SISTEMAS BANCARIOS	SIBA/01
11	ACTAS DE CUSTODIA DE PERITAJE	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/01
12	ACTAS DE ENTREGA DE CARGO	ADMINISTRACIÓN	ADMI/01
13	ACTAS DE PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN	CONTROL DE CALIDAD	COCA/01
14	ACTAS DE REUNIÓN	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SIAD/02
15	ACTIVIDADES PROTOCOLARES	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RSRP/01
16	ACUERDOS DE INVERSIONES	MESA DE DINERO	MEDI/01
17	AGENTES MULTIRED	RED DE AGENCIAS	RAG/001
18	ANEXOS CONTABLES	CANALES VIRTUALES	CAVI/01
19	ANEXOS DE BALANCE	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/01
20	APERTURA DE CUENTA DE AHORRO	RED DE AGENCIAS	RAG/002

21	APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES	APERTURA DE CUENTAS	APCU/01
22	APERTURA DE CUENTAS DE AHORROS	APERTURA DE CUENTAS	APCU/02
23	APERTURA DE DETRACCIONES Y PROVEEDORES	RED DE AGENCIAS	RAG/003
24	ASCENSOS Y PROMOCIONES	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/01
25	ASISTENCIA TÉCNICA DE ARCHIVOS	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/01
26	ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INFRACCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BANCO DE LANACIÓN	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/01
27	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/02
28	AUDIOVISUALES	PRENSA INSTITUCIONAL	PREI/01
29	AUTORIZACIÓN DE ACCESO DEL CENTRO DE CÓMPUTO	OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	OSIT/01
30	BALANCE DE COMPROBACIÓN	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/02
31	BOLETAS DE PAGO	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REPS/01
32	BONOS DE DEUDA AGRARIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/02
	CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	PUPM/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

34	CARGOS DEL TRÁMITE SEGURO DE DESGRAVAMEN	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/03
35	CARTAS DE CRÉDITO LOCAL	COMERCIO EXTERIOR	COEX/01
36	CARTAS DE EMISIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/01
37	CARTAS DE OPINIÓN LEGAL	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/01
38	CARTAS ÓRDENES DE TRANSFERENCIAS	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADCP/01
39	CARTAS ÓRDENES PARA ATENCIÓN DE GIROS NACIONALES	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/02
40	CARTAS ÓRDENES POR COBRO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/03
41	CASTIGOS DE CUENTAS IRRECUPERABLES	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/04
42	CERTIFICACIONES PRESUPUESTALES	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FOAP/01
43	CERTIFICADOS DE CARTA FIANZA	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADCG/01
44	CERTIFICADOS DE CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/03
45	CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS JUDICIALES y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/01
46	CHEQUES	RED DE AGENCIAS	RAG/004
47	CHEQUES DE CANJE DE ENTRADA	SISTEMA DE PAGOS	SIPA/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

48	CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	ASBF/01
49	CLIMA LABORAL	CULTURA ORGANIZACIONAL	CUOR/01
50	COBRANZAS DOCUMENTARIAS	COMERCIO EXTERIOR	COEX/02
51	COMISIONES VEHICULARES	SERVICIOS GENERALES	SEGE/01
52	COMPROBANTE DIARIOS	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CEPC/02
53	COMUNICACIONES DE PRENSA	PRENSA INSTITUCIONAL	PREI/02
54	CONCILIACIÓN BANCARIA	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CEPC/01
55	CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CUENTAS PARA SOCIEDADES AUDITORAS Y ÓRGANOS DE CONTROL INSTITUCIONAL	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/02
56	CONSTANCIAS DE PRESTACIONES	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJSC/01
57	CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS	REGISTRO DE PERSONAL	REPE/01
58	CONSULTAS LABORALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/01
59	CONTABILIDAD DE RED DE AGENCIAS	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CEPC/04

60	CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES EN COBRANZA COACTIVA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/01
61	CONTRATOS BANCARIOS DE SERVICIO DE COBRANZAS	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/02
62	CONTRATOS DE CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/03
63	CONTRATOS DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/02
64	CONTRATOS POR SERVICIOS CANALES PRESENCIALES	CANALES PRESENCIALES	CAPR/02
65	CONTRATOS POR SERVICIOS CANALES VIRTUALES	CANALES VIRTUALES	CAVI/02
66	CONTROL DE INGRESO DE VISITAS	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEFE/01
67	CONTROL DE INGRESO Y ACCESO VEHICULAR	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEFE/02
68	CONTROL DE SUPERVIVENCIA DE PENSIONISTAS	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/02
69	CONVENIOS CON PRACTICANTES	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/03
70	CONVENIOS DE SEGURIDAD	GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	GEPS/01
71	CONVENIOS DE SERVICIO DE COBRANZA COACTIVA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/04
72	CONVENIOS DE SERVICIO DE PAGADURÍA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/04
	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJSC/02
	CORRESPONDENCIA	ACTOS PREPARATORIOS	ACPR/03

75	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN	ADMI/03
76	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADCG/04
77	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADCP/03
78	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/07
79	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN SEDE PRINCIPAL	ADSP/01
80	CORRESPONDENCIA	ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	ADSE/01
81	CORRESPONDENCIA	ALMACÉN	ALMA/04
82	CORRESPONDENCIA	APERTURA DE CUENTAS	APCU/05
83	CORRESPONDENCIA	APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	ACPL/02
84	CORRESPONDENCIA	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/06
85	CORRESPONDENCIA	ARQUITECTURA DE DATOS Y APLICACIONES	ARDA/01
86	CORRESPONDENCIA	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	ARTE/01
87	CORRESPONDENCIA	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/06
88	CORRESPONDENCIA	ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	ASBF/02
89	CORRESPONDENCIA	ASUNTOS PROCESALES	ASPR/01
90	CORRESPONDENCIA	ATENCIÓN A USUARIO	ATUS/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

91	CORRESPONDENCIA	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATCR/03
92	CORRESPONDENCIA	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	AUAG/02
93	CORRESPONDENCIA	AUDITORÍA DE PROCESOS	AUPR/03
94	CORRESPONDENCIA	AUDITORÍA INTERNA	AUIN/01
95	CORRESPONDENCIA	BANCA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA	BDIF/01
96	CORRESPONDENCIA	BANCA DE GOBIERNO	BAGO/02
97	CORRESPONDENCIA	BANCA DE SERVICIO	BASE/01
98	CORRESPONDENCIA	BANCA PERSONAL	BAPE/02
99	CORRESPONDENCIA	CAJA Y VALORES	CAVA/01
100	CORRESPONDENCIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/07
101	CORRESPONDENCIA	CANALES ALTERNOS	CAAL/02
102	CORRESPONDENCIA	CANALES PRESENCIALES	CAPR/03
103	CORRESPONDENCIA	CANALES VIRTUALES	CAVI/04
104	CORRESPONDENCIA	CAPACITACIÓN	CPAC/02
105	CORRESPONDENCIA	CAPTACIONES Y PAGADURÍA	CAPA/01
106	CORRESPONDENCIA	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CEPC/05
107	CORRESPONDENCIA	COMERCIO EXTERIOR	COEX/06

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

108	CORRESPONDENCIA	COMPENSACIONES	CMPE/01
109	CORRESPONDENCIA	COMPRAS	COMP/01
110	CORRESPONDENCIA	CONDUCTA DE MERCADO	COME/01
111	CORRESPONDENCIA	CONSTRUCCIÓN DE APLICACIONES	COAP/01
112	CORRESPONDENCIA	CONTABILIDAD	CONT/01
113	CORRESPONDENCIA	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CONE/02
114	CORRESPONDENCIA	CONTROL DE CALIDAD	COCA/02
115	CORRESPONDENCIA	CONTROL FINANCIERO	COFI/02
116	CORRESPONDENCIA	CONTROL PATRIMONIAL	COPA/04
117	CORRESPONDENCIA	CRÉDITO HIPOTECARIO	CRHI/02
118	CORRESPONDENCIA	CULTURA ORGANIZACIONAL	CUOR/02
119	CORRESPONDENCIA	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/07
120	CORRESPONDENCIA	DESARROLLO DEL TALENTO	DETA/01
121	CORRESPONDENCIA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DEOR/03
122	CORRESPONDENCIA	DESARROLLO PROFESIONAL	DEPR/02
123	CORRESPONDENCIA	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJSC/05
124	CORRESPONDENCIA	ENTIDADES PÚBLICAS	ENPU/02
125	CORRESPONDENCIA	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS	ESTE/04

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

		ECONÓMICOS	
126	CORRESPONDENCIA	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/06
127	CORRESPONDENCIA	ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	ESEF/02
128	CORRESPONDENCIA	ESTUDIOS FINANCIEROS	ESFI/03
129	CORRESPONDENCIA	EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS	ECCR/01
130	CORRESPONDENCIA	FIDEICOMISOS	FIDE/02
131	CORRESPONDENCIA	FINANZAS Y CONTABILIDAD	FICO/03
132	CORRESPONDENCIA	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FOAP/05
133	CORRESPONDENCIA	GERENCIA GENERAL	GEGE/02
134	CORRESPONDENCIA	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/06
135	CORRESPONDENCIA	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/08
136	CORRESPONDENCIA	GESTIÓN DEL CLIENTE	GECL/01
137	CORRESPONDENCIA	GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	GEPS/02
138	CORRESPONDENCIA	INFRAESTRUCTURA	INFR/01
139	CORRESPONDENCIA	INTERNACIONAL	INTE/01
140	CORRESPONDENCIA	LEGALO	LEGA/06

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

141	CORRESPONDENCIA	LOGÍSTICA	LOGI/02
142	CORRESPONDENCIA	MESA DE AYUDA	MEAY/03
143	CORRESPONDENCIA	MESA DE DINERO	MEDI/06
144	CORRESPONDENCIA	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NETE/03
145	CORRESPONDENCIA	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	OFCU/01
146	CORRESPONDENCIA	OPERACIONES	OPER/02
147	CORRESPONDENCIA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OBME/04
148	CORRESPONDENCIA	OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	OSIT/02
149	CORRESPONDENCIA	PAGOS	PAGO/03
150	CORRESPONDENCIA	PLANEAMIENTO	PLAN/05
151	CORRESPONDENCIA	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLDE/03
152	CORRESPONDENCIA	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POSI/02
153	CORRESPONDENCIA	PRESIDENCIA EJECUTIVA	PREJ/02
154	CORRESPONDENCIA	PRESUPUESTO	PRES/01
155	CORRESPONDENCIA	PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL FRAUDE	PTFR/01
156	CORRESPONDENCIA	PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	PRSE/01
157	CORRESPONDENCIA	PROCESOS JUDICIALES Y	PRJU/03

Banco de la Nación
el banco de todos

		ADMINISTRATIVOS	
158	CORRESPONDENCIA	PROCESOS LABORALES	PRLA/02
159	CORRESPONDENCIA	PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	PCSI/02
160	CORRESPONDENCIA	PROGRAMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS	PRDF/01
161	CORRESPONDENCIA	PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN	PREV/01
162	CORRESPONDENCIA	PROYECTOS DE INCLUSIÓN	PRIN/02
163	CORRESPONDENCIA	PROYECTOS Y OBRAS	PROB/03
164	CORRESPONDENCIA	PROYECTOS Y PROCESO DE TIC	PRPT/01
165	CORRESPONDENCIA	PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	PUPM/02
166	CORRESPONDENCIA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/06
167	CORRESPONDENCIA	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/06
168	CORRESPONDENCIA	RECURSOS HUMANOS	REHU/02
169	CORRESPONDENCIA	REGISTRO DE PERSONAL	REPE/06
170	CORRESPONDENCIA	RELACIONES INSTITUCIONALES	REIN/02
171	CORRESPONDENCIA	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REPS/04
172	CORRESPONDENCIA	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RSRP/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

173	CORRESPONDENCIA	RIESGOS	RIES/03
174	CORRESPONDENCIA	RIESGOS CREDITICIOS Y FINANCIEROS	RICF/01
175	CORRESPONDENCIA	RIESGOS DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	RIOT/01
176	CORRESPONDENCIA	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO	SEEP/02
177	CORRESPONDENCIA	SEGURIDAD	SEGU/01
178	CORRESPONDENCIA	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEFE/04
179	CORRESPONDENCIA	SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEIN/03
180	CORRESPONDENCIA	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEST/05
181	CORRESPONDENCIA	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/06
182	CORRESPONDENCIA	SERVICIOS BANCARIOS Y RECAUDACIÓN	SEBR/01
183	CORRESPONDENCIA	SERVICIOS GENERALES	SEGE/03
184	CORRESPONDENCIA	SISTEMA DE PAGOS	SIPA/03
185	CORRESPONDENCIA	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SIAD/03
186	CORRESPONDENCIA	SISTEMAS BANCARIOS	SIBA/02
187	CORRESPONDENCIA	SOPORTE MESA DE DINERO	SOMD/04
188	CORRESPONDENCIA	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/06
189	CORRESPONDENCIA	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

190	CORRESPONDENCIA	TRIBUTACIÓN	TRIB/04
191	CORRESPONDENCIA	RED DE AGENCIAS	RAG/005
192	CRÉDITOS CORPORATIVOS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/04
193	CRÉDITOS DOCUMENTARIOS DE IMPORTACIÓN	COMERCIO EXTERIOR	COEX/03
194	CREDITOS HIPOTECARIOS	RED DE AGENCIAS	RAG/006
195	CUENTAS DIARIAS	RED DE AGENCIAS	RAG/007
196	DEPOSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	RED DE AGENCIAS	RAG/008
197	DESPACHOS DE CASILLEROS	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/01
198	DESPACHOS DE PROVINCIA	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/04
199	DESPACHOS LOCALES	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/02
200	DESPACHOS POR FONDO FIJO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/03
201	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DEOR/01
202	DOCUMENTOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DE AGENCIA	RED DE AGENCIAS	RAG/009
203	DOCUMENTOS NORMATIVOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DEOR/02
204	DONACIONES Y PRÉSTAMOS EXTERNOS	COMERCIO EXTERIOR	COEX/04
205	EMBARGOS DE CUENTAS	RED DE AGENCIAS	RAG/010
206	EMBARGOS JUDICIALES Y COACTIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/03

Banco de la Nación
el banco de todos

207	ENCAJES BANCARIOS	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/03
208	ESCRITOS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS A ENTIDADES PÚBLICAS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/02
209	ESTADOS FINANCIEROS	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/04
210	EVALUACIÓN DE COMPETITIVIDAD	CANALES ALTERNOS	CAAL/01
211	EVALUACIÓN DE PRESUPUESTOS	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO	SEEP/01
212	EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	ESTUDIOS FINANCIEROS	ESFI/01
213	EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL	DESARROLLO PROFESIONAL	DEPR/01
214	EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEST/01
215	EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PRJA/01
216	EXPEDIENTE COACTIVO	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECO/05
217	EXPEDIENTE DE ASIGNACIÓN DE CASILLEROS	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/05
218	EXPEDIENTE DE BAJAS BIENES PATRIMONIALES	CONTROL PATRIMONIAL	COPA/01
219	EXPEDIENTE DE BIENES INMUEBLES	CONTROL PATRIMONIAL	COPA/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

220	EXPEDIENTE DE CÓMITES DE SELECCIÓN	ACTOS PREPARATORIOS	ACPR/01
221	EXPEDIENTE DE CONCURSOS DE MÉRITOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJSC/03
222	EXPEDIENTE DE CONTRATACIONES	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJSC/04
223	EXPEDIENTE DE CRÉDITO DE AGENTES CORRESPONSALES MULTIRED	PROYECTOS DE INCLUSIÓN	PRIN/01
224	EXPEDIENTE DE CRÉDITO DEL FIDEICOMISO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA MEDIANA EMPRESA-PAME	FIDEICOMISOS	FIDE/01
225	EXPEDIENTE DE CRÉDITO HIPOTECARIO	CRÉDITO HIPOTECARIO	CRHI/01
226	EXPEDIENTE DE CRÉDITO PARA ENTIDADES PÚBLICAS	ENTIDADES PÚBLICAS	ENPU/01
227	EXPEDIENTE DE CRÉDITO PERSONAS JURÍDICAS	BANCA DE GOBIERNO	BAGO/01
228	EXPEDIENTE DE DEMANDAS LABORALES Y PREVISIONALES	PROCESOS LABORALES	PRLA/01
229	EXPEDIENTE DE EJECUCIONES DE OBRAS	PROYECTOS Y OBRAS	PROB/01
230	EXPEDIENTE DE ELIMINACIONES	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/02
231	EXPEDIENTE DE FLOTAS VEHICULARES A NIVEL NACIONAL	SERVICIOS GENERALES	SEGE/02
232	EXPEDIENTE DE FOTOCHECKS	REGISTRO DE PERSONAL	REPE/02
233	EXPEDIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	TRIBUTACIÓN	TRIB/02

234	EXPEDIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS MUNICIPALIDADES	TRIBUTACIÓN	TRIB/01
235	EXPEDIENTE DE PAGOS	PAGOS	PAGO/01
236	EXPEDIENTE DE PRÉSTAMOS A INSTITUCIONES FINANCIERAS	PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	PCSI/01
237	EXPEDIENTE DE PRÉSTAMOS A TRABAJADORES Y PENSIONISTAS DEL SECTORPÚBLICO	BANCA PERSONAL	BAPE/01
238	EXPEDIENTE DE PROCESOS JUDICIALES Y ARBITRALES	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PRJA/02
239	EXPEDIENTE DE RECLAMOS DE USUARIOS	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATCR/01
240	EXPEDIENTE DE REINCORPORACIONES	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/04
241	EXPEDIENTE DE TOMA DE INVENTARIO FÍSICOS	CONTROL PATRIMONIAL	COPA/03
242	EXPEDIENTE DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	ACTOS PREPARATORIOS	ACPR/02
243	EXPEDIENTE TÉCNICO DE OBRAS	PROYECTOS Y OBRAS	PROB/02
244	FORMATOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES	ATENCIÓN A USUARIO	ATUS/01
245	FORMATOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	ATENCIÓN A USUARIO	ATUS/02
246	FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE	FOAP/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

		PRESUPUESTO	
247	GARANTÍAS BANCARIAS	COMERCIO EXTERIOR	COEX/05
248	GARANTÍAS DE CRÉDITOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE INTERMEDIACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADCG/02
249	GARANTÍAS POR PRÉSTAMOS	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/05
250	GUÍAS DE DESPACHO FINAL	ALMACÉN	ALMA/01
251	INCIDENCIAS DE SEGURIDAD	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEFE/03
252	INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATCR/02
253	INFORMACIÓN PARA AUDITORÍAS	LEGAL	LEGA/01
254	INFORMACIONES ESTADÍSTICAS OFICIALES	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/01
255	INFORMACIONES FINANCIERAS	MESA DE DINERO	MEDI/04
256	INFORMES ANUALES FINANCIEROS	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	EFIC/05
257	INFORMES DE ASESORES LEGALES EXTERNOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/03
258	INFORMES DE CONTROL DE GESTIÓN	CONTROL FINANCIERO	COFI/01
259	INFORMES DE CRÉDITOS INCOBRABLES	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NETE/02
260	INFORMES DE GESTIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	FINANZAS Y CONTABILIDAD	FICO/01
261	INFORMES DE GESTIÓN DE INVERSIONES	MESA DE DINERO	MEDI/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

262	INFORMES DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/02
263	INFORMES DE LA LISTA INTEGRAL DE CHEQUEO DE AGENCIAS DEL BANCO DE LANACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/06
264	INFORMES DE LAS OFICINAS EN LOS CENTROS MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/03
265	INFORMES DE LOS PROCESOS CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/04
266	INFORMES DE OPERATIVIDAD	CANALES VIRTUALES	CAVI/03
267	INFORMES DE PROCESOS JUDICIALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PRJA/03
268	INFORMES DE RENDICIONES DE CUENTAS	PLANEAMIENTO	PLAN/01
269	INFORMES DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DETERRORISMO	MESA DE DINERO	MEDI/03
270	INFORMES DE SITUACIONES FINANCIERAS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/02
271	INFORMES DE TESORERÍA DEL GOBIERNO CENTRAL	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/03
272	INFORMES DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS ATENCIÓN USUARIO DEL BANCODE LA		

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

	NACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/01
273	INFORMES DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/05
274	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	AUAG/01
275	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA DE PROCESOS	AUDITORÍA DE PROCESOS	AUPR/01
276	INFORMES ESTADÍSTICOS DE SERVICIOS	MESA DE AYUDA	MEAY/01
277	INFORMES LEGALES	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/04
278	INFORMES TÉCNICOS CLASIFICADOS	ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	ESEF/01
279	INFORMES TÉCNICOS PRESUPUESTARIOS	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FOAP/03
280	INFORMES TÉCNICOS TRIBUTARIOS	TRIBUTACIÓN	TRIB/03
281	INSCRIPCIÓN DE ACTOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASAD/05
282	INSPECCIONES LABORALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/03
283	INSTRUCCIONES DE PAGO DE DEUDA EXTERNA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OBME/01
284	INSTRUCCIONES DE SOLICITUDES DE CHEQUERAS	APERTURA DE CUENTAS	APCU/03

Luis Matías Sternberg Peruggia Gerente General (e)
José Carlos Chávez Cuentas Presidente Ejecutivo
Juan Silvent Glas Sáenz CPA Gerente
Juan Carlos Bustamante Gonzales Gerente Gerencia Legal
Pedro Antonio Vásquez Campos Gerente (e) Innovación y Transformación Digital
Pedro Antonio Vásquez Campos Gerente (e) Banca Digital
Keith Carpio Rizarro Gerente Red de Agencias
María Consuelo Bussalleu Vargas Quintanilla Gerente (e) Planeamiento Normativo y Control de Gestión
Katerine Andrea Matos Vega Gerente (e) Planeamiento y Control de Gestión
Renato Alejandro Reyes Chacón Gerente (e) Finanzas y Tesorería
Jorge Ernesto Lavalle León Gerente (e) Gerencia de Operaciones
Fernando Alberto Iriarte Gómez Gerente (e) Tecnología de Información
Magín Eduardo Vásquez Bustíos Gerente Recursos Humanos
Aida Luz Arbañil Huamán Oficial Oficialía de Prevención de LAFT
Mónica Soria del Pino Gerente (e) Comunicaciones y Relaciones Institucionales
José Agustín Mateu Bullón Gerente Gerencia de Auditoría Interna
Kay Romero Sánchez Gerente (e) Administración y Logística

285	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ARCHIVÍSTICA	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/03
286	LAVADO DE ACTIVOS	RED DE AGENCIAS	RAG/011
287	LEGAJOS DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO	LEGAL	LEGA/02
288	LEGAJOS DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	REPE/03
289	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECAS	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADCG/03
290	LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/04
291	LIBROS DE ACTAS DE COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS	FINANZAS Y CONTABILIDAD	FICO/02
292	LIBROS DE ACTAS DE SESIONES DE DIRECTORIO	LEGAL	LEGA/03
293	LIBROS DE CONTABILIDAD	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CEPC/03
294	LIBROS DE CONTROL DE CAJA	RED DE AGENCIAS	RAG/012
295	LIQUIDACION DE CUENTAS DE AHORRO	RED DE AGENCIAS	RAG/013
296	LIQUIDACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/05
297	LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REPS/02
298	MAPAS DE RIESGO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEST/02

299	MATRICES DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEST/03
300	MEMORIAS ANUALES	RELACIONES INSTITUCIONALES	REIN/01
301	MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTOS	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FOAP/04
302	MONITOREO DE OBLIGACIONES NORMATIVAS DE APLICACIÓN AL BANCO DELA NACIÓN	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/03
303	OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/05
304	OPINIÓN LEGAL	LEGAL	LEGA/04
305	ÓRDENES DE DESPACHO	ALMACÉN	ALMA/02
306	PAGARÉS DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y LÍNEAS DE CRÉDITO	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAVC/06
307	PAGOS A BENEFICIARIO (a) DE FONAVISTA FALLECIDO (a)	RED DE AGENCIAS	RAG/014
308	PAPELES DE TRABAJO	AUDITORÍA DE PROCESOS	AUPR/02
309	PAPELETAS DE CONVALIDACION	RED DE AGENCIAS	RAG/015
310	PARTE DIARIO DE INGRESOS Y EGRESOS	ALMACÉN	ALMA/03
311	PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BANCO DE LANACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/07

312	PLAN DE CONTINGENCIAS DE LIQUIDEZ	MESA DE DINERO	MEDI/05
313	PLAN ESTRATÉGICO DE RED DE AGENCIAS	PLANEAMIENTO	PLAN/04
314	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PLANEAMIENTO	PLAN/02
315	PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	PLANEAMIENTO	PLAN/03
316	PLANILLA DE REMUNERACIONES	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REPS/03
317	PODERES	RED DE AGENCIAS	RAG/016
318	POSICIÓN DE CAJA DEL TESORO PÚBLICO	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/06
319	PRESTAMOS MULTIRED	RED DE AGENCIAS	RAG/017
320	PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/04
321	PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/05
322	RECAUDACIONES	ESTUDIOS FINANCIEROS	ESFI/02
323	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PROVINCIA	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/06
324	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA	TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRDO/07
325	RECLAMOS	RED DE AGENCIAS	RAG/018
326	REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/05
327	REGISTROS DE CAPACITACIONES	CAPACITACIÓN	CPAC/01

328	REGISTROS DE INSPECCIONES	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEST/04
329	RENDICIONES DE CUENTAS VIÁTICOS	PAGOS	PAGO/02
330	REPORTES ANUALES DE SOSTENIBILIDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RSRP/02
331	REPORTES DE COMPROBANTE DIARIOS	APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	ACPL/01
332	REPORTES DE CONTINUIDAD	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CONE/01
333	REPORTES DE MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESEE/04
334	REPORTES DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POSI/01
335	REPORTES DE TENENCIA, POSICIÓN PROPIA Y CUSTODIA DE BONOS	SOPORTE MESA DE DINERO	SOMD/01
336	REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y ENTIDADES	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADCP/02
337	REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN LABORAL	REGISTRO DE PERSONAL	REPE/04
338	REQUERIMIENTOS DE REGISTROS DE FIRMAS DE DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/06
339	REQUERIMIENTOS LEGALES DE ENTIDADES PÚBLICAS	PROCESOS JUDICIALES Y	PRJA/04

Banco de la Nación
el banco de todos

		ADMINISTRATIVOS	
340	RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	RECURSOS HUMANOS	REHU/01
341	RESOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	ADMI/02
342	RESOLUCIONES DE GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NETE/01
343	RESOLUCIONES DE GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	GEGE/01
344	RESOLUCIONES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES	OPERACIONES	OPER/01
345	RESOLUCIONES DE LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	LOGI/01
346	RESOLUCIONES DE OTORGAMIENTO DE PENSIONES 20530	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/05
347	RESOLUCIONES DE PRESIDENCIA EJECUTIVA	PRESIDENCIA EJECUTIVA	PREJ/01
348	RESOLUCIONES DE RECONSIDERACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ARLP/06
349	RESPUESTAS A RECLAMOS Y CONSULTAS	MESA DE AYUDA	MEAY/02
350	SEGUIMIENTO AL PLAN DE INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/04
351	SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GECN/05
352	SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/04
353	SERVICIOS DE TARJETA MULTIRED	RED DE AGENCIAS	RAG/019

Banco de la Nación
el banco de todos

354	SESIONES DE DIRECTORIO	LEGAL	LEGA/05
355	SOLICITUDES DE EMISIÓN DE CARTA FIANZA	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOSF/05
356	SOLICITUDES DE CARTAS DE COBRANZAS PREJUDICIAL	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECR/02
357	SUSTENTOS CONTABLES DE OPERACIONES DE CARTERA	SOPORTE MESA DE DINERO	SOMD/02
358	TARJETAS DE CREDITO	RED DE AGENCIAS	RAG/020
359	TARJETAS DE REGISTRO DE FIRMAS	APERTURA DE CUENTAS	APCU/04
360	TICKETS DE COMPRA Y VENTA DE BONOS	SOPORTE MESA DE DINERO	SOMD/03
361	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OBME/02
362	TRANSFERENCIAS DE RECURSOS RECIBIDOS DEL EXTERIOR	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OBME/03
363	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	ARCHIVO CENTRAL	ARCE/05
364	TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS LOCALES	SISTEMA DE PAGOS	SIPA/02

BANCO DE LA NACIÓN

Banco de la Nación
el banco de todos

b. Inventario de Transferencia de Documentos

INVENTARIO DE TRANSFERENCIAS DE DOCUMENTOS DEL 01 DE SETIEMBRE 2020 AL 08 DE JULIO DEL 2022 LIMA			
ITEM	GERENCIAS / SUBGERENCIAS / SECCIONES	FECHA DE TRANSFERECIA	CANTIDAD
1	Gerencia de riesgos/subgerencia conducta de mercado	01/09/2020	2
2	Secc. Programación y Distribución de fondos	22/09/2020	27
3	Secc. Almacén	28/09/2020	28
4	Secc. Programación y Distribución de fondos	09/10/2020	19
5	Subgerencia Compras-Secc. Contratación De Servicio	20/10/2020	9
6	Secc. Adquisición De bienes/Logística	12/11/2020	4
7	Secc. Procedimientos De Selección	12/11/2020	3
8	Subgerencia Compras	18/11/2020	5
9	Subgerencia de Compras	14/12/2020	4
10	Subgerencia de Caja y Valores	21/01/2021	26
11	Secc. Entidades Publicas	08/04/2021	7
12	Secc. Depósitos Judiciales y Administrativos	28/05/2021	17
13	Secc. Depósitos Judiciales y Administrativos	03/06/2021	24
14	Secc. Fideicomisos	15/06/2021	15
15	Subgerencia de Caja y Valores	08/07/2021	19

16	Secc. Tramite Documentario/Logística	13/08/2021	51
17	Secc. Depósitos Judiciales y Administrativos	25/08/2021	22
18	Subgerencia de Caja y Valores	23/09/2021	21
19	Secc. Recaudación (Área De Cobranza Coactiva)	06/10/2021	9
20	Secc. Tramite Documentario/Logística	04/11/2021	57
21	Secc. Procedimientos De selección	25/11/2021	2
22	Subgerencia de Caja y Valores	13/12/2021	22
23	Subgerencia De Recuperación De Creditos	16/12/2021	115
24	Gerencia De Relaciones Institucionales	21/12/2021	6
25	Gerencia Central De Administración Central	30/12/2021	15
26	Secc. Tramite Documentario/Logística	05/01/2022	36
27	Secc. Selección De Personal/RRHH.	06/01/2022	34
28	Gerencia De Administración Y Logística	12/01/2022	20
29	Secc. Servicios Generales/Logística	01/02/2022	3
30	Secc. Seguridad y Salud En El Trabajo	21/03/2022	11
31	Subgerencia Caja y Valores	21/03/2022	17
32	Secc. Sistema De Pagos	25/03/2022	3
33	Secc. Caja Y Valores En Custodia	01/04/2022	25
34	Secc. Sistema De Pagos	11/04/2022	21
35	Subgerencia Cumplimiento Normativo E Integridad	11/04/2022	3
36	subgerencia De Conducta De Mercado	11/04/2022	1

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

37	Secc. Caja Y Valores En Custodia	11/04/2022	87
38	Secc. Caja Y Valores En Custodia	20/04/2022	7
39	Gerencia legal	03/05/2022	3
40	Gerencia De Oficialía De Cumplimiento	03/05/2022	35
41	Secc. Comercio Exterior	06/06/2022	7
42	Secc. Sistema De Pagos	06/06/2022	4
43	Subgerencia De Contabilidad	06/06/2022	17
44	Secc. Pagos	06/06/2022	7
45	Subgerencia Caja y Valores	06/06/2022	7
46	Secc. Sistema De Pagos	17/06/2022	3
47	Secc. Sistema De Pagos	17/06/2022	2
48	Secc. Almacén	30/06/2022	27
49	Secc. Procedimiento De Selección	07/07/2022	1
50	Subgerencia Asuntos Administrativos	07/07/2022	12
	TOTAL DE TRANSFERECIAS		922

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

NIVENTARIO DE TRANSFERENCIAS DE DOCUMENTOS DEL 01 DE JUNIO 2020 AL 08 DE JULIO DEL 2022 LIMA - CALLAO			
ITEM	AGENCIAS	FECHA DE TRANSFERECIA	CANTIDAD
1	Ag. Chosica	22/06/2020	36
2	Ag. Plaza Norte	09/07/2020	34
3	Ag. LA Perla	23/07/2020	17
4	Of. Esp. San Borja	30/07/2020	30
5	Of. Esp. San Borja	04/08/2020	30
6	Ag. Magdalena	07/08/2020	15
7	AG. San Juan De Lurigancho	12/08/2020	45
8	Ag. Magdalena	14/08/2020	10
9	Of. Esp. México	16/08/2020	15
10	Ag. Cuartel Gral. La FAP	17/09/2020	15
11	Ag. Multi Plaza	01/10/2020	57
12	Ag. Monterrico	09/10/2020	15
13	Ag. San Miguel	13/10/2020	163
14	Ag. 28 de Julio	15/10/2020	99
15	Ag. Chosica	16/10/2020	21
16	Ag. 3 San Mateo	16/10/2020	21

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

17	Oficina Esp. México	20/10/2020	9
18	Ag. Magdalena	20/10/2020	11
19	Ag. Pueblo libre	23/10/2020	38
20	Ag. Plaza San Jose	23/10/2020	39
21	Ag. LA Perla	03/11/2020	15
22	Ag. Las Palmas	10/11/2020	34
23	Ag. Oficina Principal	12/11/2020	55
24	Oficina Esp. México	17/11/2020	8
25	Ag. Javier Prado	18/11/2020	30
26	Ag. Villa María Del Triunfo	20/11/2020	107
27	Ag. Ate	25/11/2020	35
28	AG. Centro Civico	26/11/2020	78
29	Ag. La Molina	30/11/2020	43
30	Ag. Plaza San Jose	30/11/2020	35
31	Ag. Chorrillos	01/12/2020	30
32	Ag. Javier Prado	02/12/2020	21
33	Ag. Los Olivos	04/12/2020	57
34	Ag. Los Olivos	10/12/2020	33
35	Ag. Chorrillos	18/12/2020	27
36	Ag. Magdalena	18/12/2020	10
37	Ag. Rimac	08/01/2021	45

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

38	Ag. La Perla	12/01/2021	19
39	Ag. Minka	19/01/2021	37
40	Ag. Plaza San Jose	25/01/2021	34
41	Ag. Gamarra	29/01/2021	47
42	Ag. San Felipe	01/02/2021	18
43	Oficina Especial Callao/Cerrado	04/02/2021	30
44	Ag. Oficina Principal	08/02/2021	102
45	Ag. Zarate	10/02/2021	80
46	Ag. San Felipe	10/02/2021	13
47	Ag. Pueblo Libre	11/02/2021	35
48	Ag. Monterrico	18/02/2021	25
49	Ag. Villa El Salvador	25/02/2021	73
50	Ag. Chama	25/02/2021	112
51	Ag. Magdalena	02/03/2021	12
52	Ag. Los Olivos	04/03/2021	38
53	Ag. Independencia	10/03/2021	44
54	Ag. San Juan De Miraflores	19/03/2021	107
55	Ag. San Juan De Lurigancho	22/03/2021	25
56	Ag. San Juan De Lurigancho	26/03/2021	25
57	Ag. Base Naval	14/04/2021	25
58	Oficina Especial Comas	16/04/2021	39

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

59	Ag. Cuartel General Del Ejercito	20/04/2021	64
60	Ag. Comas 2	22/04/2021	41
61	Ag. La Perla	06/05/2021	19
62	Ag. Villa Maria Del Triunfo	13/05/2021	35
63	Of. Esp. Macmype Plaza Norte	13/05/2021	10
64	Ag. Villa Maria Del Triunfo	18/05/2021	17
65	Ag. Sunat Miraflores/Cerrado	24/05/2021	34
66	Ag. Centro Civico	25/05/2021	35
67	Ag. Lima/Cerrado	01/06/2021	211
68	Ag. Plaza Norte	04/06/2021	38
69	Ag. Aeropuerto	08/06/2021	35
70	Ag. Magdalena	08/06/2021	13
71	Ag. Ventanilla	09/06/2021	35
72	Ag. Comas 2	09/06/2021	41
73	Ag. Jockey Plaza	11/06/2021	30
74	Ag. Santa Anita	16/06/2021	35
75	Ag. San Felipe	22/06/2021	15
76	Ag. Comas 2	28/06/2021	25
77	Ag. Multiplaza	01/07/2021	43
78	Ag. Los Olivos	01/07/2021	12
79	Ag. Oficina Principal	06/07/2021	30

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

80	Ag. Ventanilla	06/07/2021	40
81	Ag. Las Palmas	07/07/2021	20
82	Ag. Plaza Norte	12/07/2021	25
83	Ag. San Martin De Porres	13/07/2021	137
84	Of. Esp. Centro Cívico/cerrado	14/07/2021	58
85	Of. Esp. México	15/07/2021	6
86	Ag. Crtel Gral La Marina	15/07/2021	24
87	Ag. Independencia	16/07/2021	30
88	Ag. 28 De Julio	20/07/2021	88
89	Ag. ATE	22/07/2021	39
90	Ag. Aeropuerto	27/07/2021	35
91	Of. Esp. Manchay	04/08/2021	39
92	Ag. Santa Anita	05/08/2021	28
93	Ag. Rimac	05/08/2021	33
94	Ag. San Juan De Lurigancho	10/08/2021	25
95	Ag. Cuartel General FAP	10/08/2021	21
96	Ag. La Molina	19/08/2021	45
97	Ag. 3 Caem	24/08/2021	30
98	Ag. Magdalena	25/08/2021	8
99	Ag. Aeropuerto	27/08/2021	35
100	Ag. San Felipe	02/09/2021	7

101	Ag. Puente Piedra	06/09/2021	46
102	Ag. Comas	08/09/2021	78
103	Ag. Jesus Maria	09/09/2021	45
104	Ag. Pueblo Libre	14/09/2021	40
105	Ag. La Perla	14/09/2021	25
106	Ag. Oficina Principal	15/09/2021	30
107	Ag. Centro Cívico	16/09/2021	40
108	Ag. San Isidro	30/09/2021	100
109	Ag. San Juan De Lurigancho II	04/10/2021	30
110	Ag. Los Olivos	04/10/2021	51
111	Ag. Oficina Principal	06/10/2021	12
112	Ag. Javier Prado	13/10/2021	30
113	Ag. Minka	20/10/2021	37
114	Ag. Magdalena	21/10/2021	10
115	Ag. San Miguel	27/10/2021	65
116	Ag. Lince	28/10/2021	92
117	Ag. El Agustino	02/11/2021	78
118	Of. Esp. Macmype Lima Este/El Agustino	02/11/2021	7
119	Ag. Villa Maria Del Triunfo	02/11/2021	40
120	Of. Esp. Mega Plaza	12/11/2021	52
121	Of. Esp. Macmype Bellavista	12/11/2021	15

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

122	Ag. La Victoria	17/11/2021	42
123	Ag. Jockey Plaza	18/11/2021	29
124	Ag. Plaza Pizarro	01/12/2021	159
125	Ag. Miraflores	07/12/2021	59
126	Ag. Santa Anita	09/12/2021	24
127	Of. Esp. Las Alondras	09/12/2021	5
128	Of. Esp. Huaycan	09/12/2021	6
129	Ag. Puente Piedra	15/12/2021	85
130	Ag. Minka	17/12/2021	36
131	Ag. Callao	20/12/2021	151
132	Ag. Chorrillos	27/12/2021	73
133	Ag. Lurín	28/12/2021	112
134	Ag. La Perla	13/01/2022	32
135	Ag. Magdalena	13/01/2022	10
136	Ag. San Felipe	18/01/2022	23
137	Ag. Plaza Norte	19/01/2022	20
138	Ag. Base Naval	24/01/2022	32
139	Ag. Centro Cívico	26/01/2022	41
140	Ag. Monterrico	26/01/2022	69
141	Ag. Jockey Plaza	04/02/2022	22
142	Ag. Javier Prado	04/02/2022	35

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

143	Ag. LA Molina	04/02/2022	20
144	Ag. LA Molina	25/02/2022	27
145	Ag. 3 Caem	04/03/2022	18
146	Ag. 2 Ate	08/03/2022	39
147	Ag. Carabayllo	11/03/2022	147
148	Ag. Los Olivos	11/03/2022	55
149	Ag. Magdalena	16/03/2022	12
150	Ag. Comas II	16/03/2022	25
151	Ag. Javier Prado	21/03/2022	35
152	Ag. Centro Cívico	22/03/2022	69
153	Ag. 28 De julio	30/03/2022	83
154	Ag. Zarate	31/03/2022	78
155	Ag. San Juan De Lurigancho II	04/04/2022	30
156	Ag. Independencia	04/04/2022	40
157	Ag. Rimac	04/04/2022	37
158	Ag. Multiplaza	04/04/2022	61
159	Ag. Comas II	04/04/2022	20
160	Oficina Especial Comas	04/04/2022	23
161	Ag "2" San Juan De Lurigancho	04/04/2022	62
162	Ag. Chosica	06/04/2022	72
163	Ag. Barranco	06/04/2022	99

BANCO DE LA NACIÓN

164	Ag. Chaclacayo	06/04/2022	132
165	Ag. San isidro	07/04/2022	120
166	Ag. Chama	07/04/2022	90
167	Ag. El Agustino	08/04/2022	82
168	Ag. Miraflores	08/04/2022	103
169	Ag. Gamarra	08/04/2022	34
170	Oficina Especial San Borja	08/04/2022	45
171	Ag. San Juan De Lurigancho II	20/04/2022	30
172	Ag. Jesus Maria	26/04/2022	33
173	Ag. Matucana	28/04/2022	17
174	Ag. "2" Chosica	28/04/2022	12
175	Ag. "2" Santa Anita	29/04/2022	53
176	Ag. La Perla	10/05/2022	22
177	Ag. Magdalena	10/05/2022	12
178	Ag. 3 Ministerio Del Interior	13/05/2022	35
179	Ag. Breña	13/05/2022	71
180	Ag. 1 Comas	20/05/2022	194
181	Ag. Jesus Maria	26/05/2022	14
182	Ag. Aeropuerto	31/05/2022	35
183	Of. Esp. Manchay	03/06/2022	8
184	Ag. Plaza Norte	06/06/2022	22

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACION

185	Ag. San Miguel	06/06/2022	74
186	Ag. San Juan De Miraflores	07/06/2022	42
187	Ag. La Victoria	08/06/2022	28
188	Ag. San Juan De Miraflores	08/06/2022	25
189	Ag. Javier Prado	17/06/2022	23
190	Ag. 1 Oficina Principal	17/06/2021	36
191	Ag. 3 Ministerio Del Interior	21/06/2022	10
192	Ag. Comas II	21/06/2022	30
193	Ag. Breña	01/07/2022	56
194	Ag. 1 Oficina Principal	01/07/2022	36
TOTAL DE TRANSFERECIAS			8478

Banco de la Nación
el banco de todos

c. Inventario de Eliminación de documentos provincias

UNIDAD ORGANICA			DOCUMENTACION EVALUADA					
ITEM	Tipo	Nombre	Fechas extremas	Metros lineales	Año de Eliminación	Cantidad	Unidad de Conservación	Volumen Documental
25	AGENCIA 1	PIURA	2008 - 2010	436	2021	1007	cajas	10,007
26	AGENCIA 2	CHULUCANAS	2009 - 2010	151	2021	171	cajas	3,078
27	AGENCIA 2	HUANCABAMBA	2009 - 2010	108	2021	61	costales	2,135
28	AGENCIA 2	SULLANA	2005 - 2009	280	2021	284	costales	5,600
29	AGENCIA 1	TALARA	2005 - 2007	137	2021	78	costales	3,500
30	AGENCIA 2	PAITA	2009 - 2010	181	2021	181	cajas	3,600
31	AGENCIA 1	CHICLAYO	2008	182	2021	180	costales	5,400
32	AGENCIA 2	FERREÑAFE	2006 - 2008	100	2021	50	costales	2,000
33	AGENCIA 2	JAEN	1997 - 2007	328	2021	140	costales	6,600
34	AGENCIA 2	TRUJILLO	2008 - 2010	630	2021	420	costales	12,600
35	AGENCIA 1	CASA GRANDE	2009 - 2010	115	2021	76	costales	2,280
36	AGENCIA 2	CHEPEN	1989 - 2010	352	2021	201	costales	7,035
37	AGENCIA 2	VICTOR LARCO	2008 - 2010	98	2021	56	costales	1,960
38	AGENCIA 2	CAJAMARCA	2002 - 2010	605	2021	403	costales	12,090
39	AGENCIA 2	CELENDIN	2006 - 2010	175	2021	175	cajas	3,500
40	AGENCIA 1	CUTERVO	2002 - 2009	152	2021	152	cajas	3,040
41	AGENCIA 2	CHOTA	2002 - 2010	281	2021	281	cajas	5,620
42	AGENCIA 2	HUANUCO	2005 - 2010	403	2021	193	costales	7,610
43	AGENCIA 2	TINGO MARIA	2005 - 2007	63	2021	64	costales	1,920
44	AGENCIA 2	QUILLABAMBA	2009 - 2010	62	2021	31	costales	1,240
45	AGENCIA 1	CUSCO	2005 - 2010	600	2021	799	cajas	11,985
46	AGENCIA 2	URUBAMBA	2008 - 2010	56	2021	37	costales	1,480
47	AGENCIA 2	AYACUCHO	2008 - 2010	250	2021	123	costales	4,920
48	AGENCIA 2	HUANTA	2008 - 2009	106	2021	141	cajas	1,450
49	AGENCIA 2	BUSTAMANTE Y RIBERO	2006 - 2010	134	2021	67	costales	2,680
50	AGENCIA 2	CAMANA	2005 - 2009	201	2021	119	costales	4,100
51	AGENCIA 2	ICA	2005 - 2008	220	2021	115	costales	4,600
52	AGENCIA 2	CHINCHA	1997 - 2007	270	2021	102	costales	5,100
53	AGENCIA 1	PISCO	1997 - 2007	370	2021	374	cajas	7,420
54	AGENCIA 2	NAZCA	1999 - 2007	77	2021	77	costales	1,800
55	AGENCIA 2	IQUITOS	2007 - 2010	606	2021	404	costales	12,120
56	AGENCIA 2	PUCALLPA	2008 - 2010	615	2021	351	costales	12,285
57	AGENCIA 2	JUANJUI	2008 - 2010	105	2021	70	costales	2,100
58	AGENCIA 2	TARAPOTO	2008 - 2010	215	2021	429	cajas	4,290
59	AGENCIA 2	SULLANA	2011	175	2022	65	costales	1,950
60	AGENCIA 1	TRUJILLO	2011	172	2022	136	cajas	2,040
61	AGENCIA 2	CASA GRANDE	2011	115	2022	52	costales	2,600
62	AGENCIA 2	CHEPEN	2011	58	2022	23	costales	1,380
63	AGENCIA 2	PASCAMAYO	2008-2011	136	2022	90	costales	3,600
64	AGENCIA 2	WANCHAQ	2009 - 2011	62	2022	87	cajas	1,740
65	AGENCIA 2	YURIMAGUAS	2008-2010	[illegible]	2022	83	cajas	1,245
66	AGENCIA 2	TARAPOTO	2011	194	2022	194	cajas	[illegible]
67	AGENCIA 2	MOYOBAMBA	2009-2011	295	2022	295	cajas	5,900
				116				

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

d. Inventario general de Fondos Documentales

NOMBRE DEL FONDO	UNIDAD ORGÁNICA	NOMBRE DE LA SECCIÓN	NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	CÓDIGO
BANCO DE LA NACIÓN	PRESIDENCIA EJECUTIVA	PRESIDENCIA EJECUTIVA	RESOLUCIONES DE PRESIDENCIA EJECUTIVA	PREJ/01
BANCO DE LA NACIÓN	PRESIDENCIA EJECUTIVA	PRESIDENCIA EJECUTIVA	CORRESPONDENCIA	PREJ/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	RESOLUCIONES DE GERENCIA GENERAL	GEGE/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CORRESPONDENCIA	GEGE/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA INTERNA	CORRESPONDENCIA	AUIN/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	AUAG/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN	CORRESPONDENCIA	AUAG/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA AUDITORÍA DE PROCESOS	AUDITORÍA DE PROCESOS	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA DE PROCESOS	AUPR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA AUDITORÍA DE PROCESOS	AUDITORÍA DE PROCESOS	PAPELES DE TRABAJO	AUPR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA AUDITORÍA DE PROCESOS	AUDITORÍA DE PROCESOS	CORRESPONDENCIA	AUPR/03
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	CORRESPONDENCIA	OFCU/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RIESGOS	RIESGOS	ACTAS DE COMITÉ DE CRISIS	RIES/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RIESGOS	RIESGOS	ACTAS DE COMITÉ DE RIESGOS	RIES/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RIESGOS	RIESGOS	CORRESPONDENCIA	RIES/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CONDUCTA DE MERCADO	CONDUCTA DE MERCADO	CORRESPONDENCIA	COME/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL FRAUDE	PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL FRAUDE	CORRESPONDENCIA	PTFR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA RIESGOS DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	RIESGOS DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	CORRESPONDENCIA	RIOT/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	REPORTES DE CONTINUIDAD	CONE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	CORRESPONDENCIA	CONE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	REPORTES DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POSI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	CORRESPONDENCIA	POSI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA RIESGOS CREDITICIOS Y FINANCIEROS	RIESGOS CREDITICIOS Y FINANCIEROS	CORRESPONDENCIA	RICF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS	EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS	CORRESPONDENCIA	ECCR/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	ACTAS DE ENTREGA DE CARGO	ADMI/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	RESOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN	ADMI/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	CORRESPONDENCIA	ADMI/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA SEGURIDAD	SEGURIDAD	CORRESPONDENCIA	SEGU/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	CONTROL DE INGRESO DE VISITAS	SEFE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	CONTROL DE INGRESO Y ACCESO VEHICULAR	SEFE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	INCIDENCIAS DE SEGURIDAD	SEFE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	CORRESPONDENCIA	SEFE/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	CONVENIOS DE SEGURIDAD	GEPS/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	GESTIÓN PROCESOS DE SEGURIDAD	CORRESPONDENCIA	GEPS/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	RECURSOS HUMANOS	RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	REHU/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	RECURSOS HUMANOS	CORRESPONDENCIA	REHU/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES	SEST/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MAPAS DE RIESGO	SEST/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MATRICES DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO	SEST/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	REGISTROS DE INSPECCIONES	SEST/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CORRESPONDENCIA	SEST/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	ASCENSOS Y PROMOCIONES	SEPE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	CONTRATOS DE PERSONAL	SEPE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	CONVENIOS CON PRACTICANTES	SEPE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	EXPEDIENTE DE REINCORPORACIONES	SEPE/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL	SEPE/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL	SELECCIÓN DE PERSONAL	CORRESPONDENCIA	SEPE/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS	REPE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	EXPEDIENTE DE FOTOCHECKS	REPE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	LEGAJOS DE PERSONAL	REPE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN LABORAL	REPE/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	VACACIONES Y DESCANSOS REMUNERADOS	REPE/05

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REGISTRO DE PERSONAL	REGISTRO DE PERSONAL	CORRESPONDENCIA	REPE/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	CONSULTAS LABORALES	ARLP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	CONTROL DE SUPERVIVENCIA DE PENSIONISTAS	ARLP/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	INSPECCIONES LABORALES	ARLP/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS	ARLP/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	RESOLUCIONES DE OTORGAMIENTO DE PENSIONES 20530	ARLP/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	RESOLUCIONES DE RECONSIDERACIÓN	ARLP/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PREVISIONALES	CORRESPONDENCIA	ARLP/07
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DESARROLLO DEL TALENTO	DESARROLLO DEL TALENTO	CORRESPONDENCIA	DETA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DESARROLLO PROFESIONAL	DESARROLLO PROFESIONAL	EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL	DEPR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DESARROLLO PROFESIONAL	DESARROLLO PROFESIONAL	CORRESPONDENCIA	DEPR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN	REGISTROS DE CAPACITACIONES	CPAC/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN	CORRESPONDENCIA	CPAC/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL	CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA LABORAL	CUOR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL	CULTURA ORGANIZACIONAL	CORRESPONDENCIA	CUOR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA COMPENSACIONES	COMPENSACIONES	CORRESPONDENCIA	CAPE/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	BOLETAS DE PAGO	REPS/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES	REPS/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	PLANILLA DE REMUNERACIONES	REPS/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	CORRESPONDENCIA	REPS/04

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	REPORTES DE COMPROBANTE DIARIOS	ACPL/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	APLICACIÓN Y CONTROL DE PLANILLAS	CORRESPONDENCIA	ACPL/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	RESOLUCIONES DE LOGÍSTICA	LOGI/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	CORRESPONDENCIA	LOGI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN	CORRESPONDENCIA	PREV/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA	CORRESPONDENCIA	INFR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROYECTOS Y OBRAS	PROYECTOS Y OBRAS	EXPEDIENTE DE EJECUCIONES DE OBRAS	PROB/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROYECTOS Y OBRAS	PROYECTOS Y OBRAS	EXPEDIENTE TÉCNICO DE OBRAS	PROB/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROYECTOS Y OBRAS	PROYECTOS Y OBRAS	CORRESPONDENCIA	PROB/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA COMPRAS	COMPRAS	CORRESPONDENCIA	COMP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ACTOS PREPARATORIOS	ACTOS PREPARATORIOS	EXPEDIENTE DE CÓMITES DE SELECCIÓN	ACPR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ACTOS PREPARATORIOS	ACTOS PREPARATORIOS	EXPEDIENTE DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	ACPR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ACTOS PREPARATORIOS	ACTOS PREPARATORIOS	CORRESPONDENCIA	ACPR/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	CORRESPONDENCIA	PRSE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	CONSTANCIAS DE PRESTACIONES	EJSC/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	EJSC/02

Luis Matías Sternberg Perugia Gerente General (e)

Juan Carlos Bustamante Gonzales Gerente Gerencia Legal

José Carlos Chávez Cuentas Presidente Ejecutivo

José Agustín Mateu Bulón Gerente Oficina de Auditoría Interna

María Consuelo Bussalleu Vargas Quintanilla Gerente (e) Oficina de Planeamiento Información y Control de Mercados

Katerine Andrea Matos Vega Gerente (e) Planeamiento y Control de Gestión

Keith Carpio Pizarro Gerente Red de Agencias

Mónica Soria del Pino Gerente (e) Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Aida Luz Arbaiil Huaman Oficial Oficialía de Prevención del LAFT

Magin Eduardo Viviano Bustinza Gerente Recursos Humanos y Cultura

Jorge Ernesto Lavalle León Gerente (e) Gerencia de Operaciones

Pedro Antonio Vasquez Campos Gerente (e) Banca Digital

Pedro Antonio Vasquez Campos Gerente (e) Innovación y Transformación Digital

Renato Alejandro Reyes Chacón Gerente (e) Finanzas y Tesorería

Juan Silvert Díaz Sánchez Gerente Gerencia de Riesgos

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EXPEDIENTE DE CONCURSOS DE MÉRITOS	EJSC/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EXPEDIENTE DE CONTRATACIONES	EJSC/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	CORRESPONDENCIA	EJSC/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	CORRESPONDENCIA	ADSE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES	COMISIONES VEHICULARES	SEGE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES	EXPEDIENTE DE FLOTAS VEHICULARES A NIVEL NACIONAL	SEGE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS GENERALES	CORRESPONDENCIA	SEGE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL PATRIMONIAL	CONTROL PATRIMONIAL	EXPEDIENTE DE BAJAS BIENES PATRIMONIALES	COPA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL PATRIMONIAL	CONTROL PATRIMONIAL	EXPEDIENTE DE BIENES INMUEBLES	COPA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL PATRIMONIAL	CONTROL PATRIMONIAL	EXPEDIENTE DE TOMA DE INVENTARIO FÍSICOS	COPA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL PATRIMONIAL	CONTROL PATRIMONIAL	CORRESPONDENCIA	COPA/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ALMACÉN	ALMACÉN	GUÍAS DE DESPACHO FINAL	ALMA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ALMACÉN	ALMACÉN	ÓRDENES DE DESPACHO	ALMA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ALMACÉN	ALMACÉN	PARTE DIARIO DE INGRESOS Y EGRESOS	ALMA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ALMACÉN	ALMACÉN	CORRESPONDENCIA	ALMA/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	DESPACHOS DE LA VILLEROS	TRDO/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	DESPACHOS LOCALES	TRDO/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	DESPACHOS POR FONDO FIJO	TRDO/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	DESPACHOS DE PROVINCIA	TRDO/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	EXPEDIENTE DE ASIGNACIÓN DE CASILLEROS	TRDO/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PROVINCIA	TRDO/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA	TRDO/07
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRÁMITE DOCUMENTARIO	TRÁMITE DOCUMENTARIO	CORRESPONDENCIA	TRDO/08
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	ASISTENCIA TÉCNICA DE ARCHIVOS	ARCE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	EXPEDIENTE DE ELIMINACIONES	ARCE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ARCHIVÍSTICA	ARCE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS	ARCE/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	ARCE/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL	CORRESPONDENCIA	ARCE/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN SEDE PRINCIPAL	ADMINISTRACIÓN SEDE PRINCIPAL	CORRESPONDENCIA	ADSP/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE FINANZAS Y CONTABILIDAD	FINANZAS Y CONTABILIDAD	INFORMES DE GESTIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	FICO/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE FINANZAS Y CONTABILIDAD	FINANZAS Y CONTABILIDAD	LIBROS DE ACTAS DE COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS	FICO/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE FINANZAS Y CONTABILIDAD	FINANZAS Y CONTABILIDAD	CORRESPONDENCIA	FICO/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL FINANCIERO	CONTROL FINANCIERO	INFORMES DE CONTROL DE GESTIÓN	COFI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL FINANCIERO	CONTROL FINANCIERO	CORRESPONDENCIA	COFI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	CORRESPONDENCIA	PRES/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	CERTIFICACIONES PRESUPUESTALES	FOAP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN DE PRESUPUESTO	FOAP/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	INFORMES TÉCNICOS PRESUPUESTARIOS	FOAP/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTOS	FOAP/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	FORMULACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO	CORRESPONDENCIA	FOAP/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO	EVALUACIÓN DE PRESUPUESTOS	SEEP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO	CORRESPONDENCIA	SEEP/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	INFORMES TÉCNICOS CLASIFICADOS	ESEF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	ESTUDIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	CORRESPONDENCIA	ESEF/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTUDIOS FINANCIEROS	ESTUDIOS FINANCIEROS	EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	ESFI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTUDIOS FINANCIEROS	ESTUDIOS FINANCIEROS	RECAUDACIONES	ESFI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTUDIOS FINANCIEROS	ESTUDIOS FINANCIEROS	CORRESPONDENCIA	ESFI/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS	INFORMACIONES ESTADÍSTICAS	ESEE/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

		ECONÓMICOS		
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	INFORMES DE SITUACIONES FINANCIERAS	ESEE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	INFORMES DE TESORERÍA DEL GOBIERNO CENTRAL	ESEE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	REPORTES DE MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES	ESEE/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA	ESEE/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POSICIÓN DE CAJA DEL TESORO PÚBLICO	ESEE/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	CORRESPONDENCIA	ESEE/07
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	ACUERDOS DE INVERSIONES	MEDI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	INFORMES DE GESTIÓN DE INVERSIONES	MEDI/02

BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	INFORMES DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO	MEDI/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	INFORMACIONES FINANCIERAS	MEDI/04
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	PLAN DE CONTINGENCIAS DE LIQUIDEZ	MEDI/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA MESA DE DINERO	MESA DE DINERO	CORRESPONDENCIA	MEDI/06
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	CORRESPONDENCIA	CONT/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRIBUTACIÓN	TRIBUTACIÓN	EXPEDIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS MUNICIPALIDADES	TRIB/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRIBUTACIÓN	TRIBUTACIÓN	EXPEDIENTE DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	TRIB/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRIBUTACIÓN	TRIBUTACIÓN	INFORMES TÉCNICOS TRIBUTARIOS	TRIB/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN TRIBUTACIÓN	TRIBUTACIÓN	CORRESPONDENCIA	TRIB/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ANEXOS DE BALANCE	EFIC/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	BALANCE DE COMPROBACIÓN	EFIC/02

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ENCAJES BANCARIOS	EFIC/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS	EFIC/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	INFORMES ANUALES FINANCIEROS	EFIC/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	CORRESPONDENCIA	EFIC/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CONCILIACIÓN BANCARIA	CEPC/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	COMPROBANTE DIARIOS	CEPC/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	LIBROS DE CONTABILIDAD	CEPC/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CONTABILIDAD DE RED DE AGENCIAS	CEPC/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CORRESPONDENCIA	CEPC/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PAGOS	PAGOS	EXPEDIENTE DE PAGOS	PAGO/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PAGOS	PAGOS	RENDICIONES DE CUENTAS VIÁTICOS	PAGO/02

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PAGOS	PAGOS	CORRESPONDENCIA	PAGO/03
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	RELACIONES INSTITUCIONALES	MEMORIAS ANUALES	REIN/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	RELACIONES INSTITUCIONALES	CORRESPONDENCIA	REIN/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	ACTIVIDADES PROTOCOLARES	RSRP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	REPORTES ANUALES DE SOSTENIBILIDAD	RSRP/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	CORRESPONDENCIA	RSRP/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PRENSA INSTITUCIONAL	PRENSA INSTITUCIONAL	AUDIOVISUALES	PREI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PRENSA INSTITUCIONAL	PRENSA INSTITUCIONAL	COMUNICACIONES DE PRENSA	PREI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	PUPM/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	PUBLICIDAD Y POSICIONAMIENTO DE MARCA	CORRESPONDENCIA	PUPM/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL	INFORMACIÓN PARA AUDITORÍAS	LEGA/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL	LEGAJOS DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO	LEGA/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL		LEGA/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

			DIRECTORIO	
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL	OPINIÓN LEGAL	LEGA/04
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL	SESIONES DE DIRECTORIO	LEGA/05
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA LEGAL	LEGAL	CORRESPONDENCIA	LEGA/06
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INFRACCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BANCO DE LANACIÓN	GECN/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	GECN/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	MONITOREO DE OBLIGACIONES NORMATIVAS DE APLICACIÓN AL BANCO DELA NACIÓN	GECN/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SEGUIMIENTO AL PLAN DE INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	GECN/04
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	GECN/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	CORRESPONDENCIA	GECN/06
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS PROCESALES	ASUNTOS PROCESALES	CORRESPONDENCIA	ASPR/01

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS	PRJA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EXPEDIENTE DE PROCESOS JUDICIALES Y ARBITRALES	PRJA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	INFORMES DE PROCESOS JUDICIALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	PRJA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	REQUERIMIENTOS LEGALES DE ENTIDADES PÚBLICAS	PRJA/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	CORRESPONDENCIA	PRJA/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS LABORALES	PROCESOS LABORALES	EXPEDIENTE DE DEMANDAS LABORALES Y PREVISIONALES	PRLA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROCESOS LABORALES	PROCESOS LABORALES	CORRESPONDENCIA	PRLA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	ASBF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	ASUNTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	CORRESPONDENCIA	ASBF/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	CARTAS DE OPINIÓN LEGAL	ASAD/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ESCRITOS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS A ENTIDADES PÚBLICAS	ASAD/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	INFORMES DE ASESORES LEGALES EXTERNOS	ASAD/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	INFORMES LEGALES	ASAD/04
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	INSCRIPCIÓN DE ACTOS	ASAD/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	CORRESPONDENCIA	ASAD/06
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	ACTAS DE COMITÉ DE CONTROL INTERNO	PLDE/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	ACTAS DE COMITÉS DE GERENTES	PLDE/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	CORRESPONDENCIA	PLDE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PLANEAMIENTO	PLANEAMIENTO	INFORMES DE RENDICIONES DE CUENTAS	PLAN/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PLANEAMIENTO	PLANEAMIENTO	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PLAN/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PLANEAMIENTO	PLANEAMIENTO	PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	PLAN/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PLANEAMIENTO	PLANEAMIENTO	PLAN ESTRATÉGICO DE RED DE AGENCIAS	PLAN/04
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PLANEAMIENTO	PLANEAMIENTO	CORRESPONDENCIA	PLAN/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	DEOR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DOCUMENTOS NORMATIVOS	DEOR/02

NACIÓN				
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CORRESPONDENCIA	DEOR/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS ATENCIÓN USUARIO DEL BANCODE LA NACIÓN	GECA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN	GECA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DE LAS OFICINAS EN LOS CENTROS MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO	GECA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DE LOS PROCESOS CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/04
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GECA/05
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORMES DE LA LISTA INTEGRAL DE CHEQUEO DE AGENCIAS DEL BANCO DE LANACIÓN	GECA/06
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BANCO DE LANACIÓN	GECA/07
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	CORRESPONDENCIA	GECA/08

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	RESOLUCIONES DE GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NETE/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	INFORMES DE CRÉDITOS INCOBRABLES	NETE/02
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA	CORRESPONDENCIA	NETE/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	EXPEDIENTE DE RECLAMOS DE USUARIOS	ATCR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS	ATCR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	ATENCIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS	CORRESPONDENCIA	ATCR/03
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE BANCA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA	BANCA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA	CORRESPONDENCIA	BDIF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FIDEICOMISOS	FIDEICOMISOS	EXPEDIENTE DE CRÉDITO DEL FIDEICOMISO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA MEDIANAEMPRESA-PAME	FIDE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN FIDEICOMISOS	FIDEICOMISOS	CORRESPONDENCIA	FIDE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA BANCA DE GOBIERNO	BANCA DE GOBIERNO	EXPEDIENTE DE CRÉDITO PERSONAS JURÍDICAS	BAGO/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA BANCA DE GOBIERNO	BANCA DE GOBIERNO	CORRESPONDENCIA	BAGO/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ENTIDADES PÚBLICAS	ENTIDADES PÚBLICAS	EXPEDIENTE DE CRÉDITO PARA ENTIDADES PÚBLICAS	ENPU/01

Banco de la Nación
al banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ENTIDADES PÚBLICAS	ENTIDADES PÚBLICAS	CORRESPONDENCIA	ENPU/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA BANCA PERSONAL	BANCA PERSONAL	EXPEDIENTE DE PRÉSTAMOS A TRABAJADORES Y PENSIONISTAS DEL SECTORPÚBLICO	BAPE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA BANCA PERSONAL	BANCA PERSONAL	CORRESPONDENCIA	BAPE/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CRÉDITO HIPOTECARIO	CRÉDITO HIPOTECARIO	EXPEDIENTE DE CRÉDITO HIPOTECARIO	CRHI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CRÉDITO HIPOTECARIO	CRÉDITO HIPOTECARIO	CORRESPONDENCIA	CRHI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	EXPEDIENTE DE PRÉSTAMOS A INSTITUCIONES FINANCIERAS	PCSI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN	CORRESPONDENCIA	PCSI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS DE INCLUSIÓN	PROYECTOS DE INCLUSIÓN	EXPEDIENTE DE CRÉDITO DE AGENTES CORRESPONSALES MULTIRED	PRIN/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS DE INCLUSIÓN	PROYECTOS DE INCLUSIÓN	CORRESPONDENCIA	PRIN/02
BANCO DE LA NACIÓN	OFICINA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEGURIDAD INFORMÁTICA	ACTAS DE ADMINISTRACIÓN DE CLAVES CRIPTOGRÁFICAS	SEIN/01
BANCO DE LA NACIÓN	OFICINA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEGURIDAD INFORMÁTICA	ACTAS DE COMPROMISOS DE CUSTODIOS	SEIN/02
BANCO DE LA NACIÓN	OFICINA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEGURIDAD INFORMÁTICA	CORRESPONDENCIA	SEIN/03

NACIÓN				
BANCO DE LA NACIÓN	OFICINA DE PROYECTOS Y PROCESOS DE TIC	PROYECTOS Y PROCESO DE TIC	CORRESPONDENCIA	PRPT/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DE ARQUITECTURA DE DATOS Y APLICACIONES	ARQUITECTURA DE DATOS Y APLICACIONES	CORRESPONDENCIA	ARDA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	CORRESPONDENCIA	ARTE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CONSTRUCCIÓN DE APLICACIONES	CONSTRUCCIÓN DE APLICACIONES	CORRESPONDENCIA	COAP/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMAS BANCARIOS	SISTEMAS BANCARIOS	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SISTEMAS BANCARIOS	SIBA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMAS BANCARIOS	SISTEMAS BANCARIOS	CORRESPONDENCIA	SIBA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SIAD/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	ACTAS DE REUNIÓN	SIAD/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	CORRESPONDENCIA	SIAD/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL DE CALIDAD	CONTROL DE CALIDAD	ACTAS DE PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN	COCA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CONTROL DE CALIDAD	CONTROL DE CALIDAD	CORRESPONDENCIA	COCA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	AUTORIZACIÓN DE ACCESO DEL CENTRO DE CÓMPUTO	OSIT/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	OPERACIONES Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CORRESPONDENCIA	OSIT/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ATENCIÓN A USUARIO	ATENCIÓN A USUARIO	FORMATOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES	ATUS/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ATENCIÓN A USUARIO	ATENCIÓN A USUARIO	FORMATOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	ATUS/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ATENCIÓN A USUARIO	ATENCIÓN A USUARIO	CORRESPONDENCIA	ATUS/03
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE OPERACIONES	OPERACIONES	RESOLUCIONES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES	OPER/01
BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA DE OPERACIONES	OPERACIONES	CORRESPONDENCIA	OPER/02
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CAPTACIONES Y PAGADURÍA	CAPTACIONES Y PAGADURÍA	CORRESPONDENCIA	CAPA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES	APCU/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS DE AHORROS	APCU/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS	INSTRUCCIONES DE SOLICITUDES DE CHEQUERAS	APCU/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS	TARJETAS DE REGISTRO DE FIRMAS	APCU/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN APERTURA DE CUENTAS	APERTURA DE CUENTAS	CORRESPONDENCIA	APCU/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	CARTAS ÓRDENES DE TRANSFERENCIAS	ADCP/01

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y ENTIDADES	ADCP/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGADURÍA	CORRESPONDENCIA	ADCP/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMA DE PAGOS	SISTEMA DE PAGOS	CHEQUES DE CANJE DE ENTRADA	SIPA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMA DE PAGOS	SISTEMA DE PAGOS	TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS LOCALES	SIPA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SISTEMA DE PAGOS	SISTEMA DE PAGOS	CORRESPONDENCIA	SIPA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA SERVICIOS BANCARIOS Y RECAUDACIÓN	SERVICIOS BANCARIOS Y RECAUDACIÓN	CORRESPONDENCIA	SEBR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	CERTIFICADOS DE CARTA FIANZA	ADCG/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	GARANTÍAS DE CRÉDITOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE INTERMEDIACIÓN	ADCG/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECAS	ADCG/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS	CORRESPONDENCIA	ADCG/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	CARTAS DE EMISIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA	SOSF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	CARTAS ÓRDENES PARA ATENCIÓN DE GIROS NACIONALES	SOSF/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	CARTAS ÓRDENES POR COBRO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN	SOSF/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITOS CORPORATIVOS	SOSF/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOLICITUDES DE EMISIÓN DE CARTA FIANZA	SOSF/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	SOPORTE SERVICIOS FINANCIEROS	CORRESPONDENCIA	SOSF/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	ACCIONES JUDICIALES	RECR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	SOLICITUDES DE CARTAS DE COBRANZAS PREJUDICIAL	RECR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	CARGOS DEL TRÁMITE SEGURO DE DESGRAVAMEN	RECR/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	CASTIGOS DE CUENTAS IRRECUPERABLES	RECR/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS	RECR/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	CORRESPONDENCIA	RECR/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES EN COBRANZA COACTIVA	RECO/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	CONTRATOS BANCARIOS DE SERVICIO DE COBRANZAS	RECO/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	CONTRATOS DE CORRESPONSALÍA	RECO/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	CONVENIOS DE SERVICIO DE COBRANZA COACTIVA	RECO/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	EXPEDIENTE COACTIVO	RECO/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	CORRESPONDENCIA	RECO/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS JUDICIALES y ADMINISTRATIVOS	DEJA/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CUENTAS PARA SOCIEDADES AUDITORAS Y ÓRGANOS DE CONTROL INSTITUCIONAL	DEJA/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EMBARGOS JUDICIALES Y COACTIVOS	DEJA/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	DEJA/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	LIQUIDACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES y ADMINISTRATIVOS	DEJA/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	REQUERIMIENTOS DE REGISTROS DE FIRMAS DE DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEJA/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	CORRESPONDENCIA	DEJA/07

Banco de la Nación
al banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	CORRESPONDENCIA	INTE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	INSTRUCCIONES DE PAGO DE DEUDA EXTERNA	OBME/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	OBME/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	TRANSFERENCIAS DE RECURSOS RECIBIDOS DEL EXTERIOR	OBME/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	OPERACIONES BANCARIAS MONEDA EXTRANJERA	CORRESPONDENCIA	OBME/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	CARTAS DE CRÉDITO LOCAL	COEX/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	COBRANZAS DOCUMENTARIAS	COEX/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	CRÉDITOS DOCUMENTARIOS DE IMPORTACIÓN	COEX/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	DONACIONES Y PRÉSTAMOS EXTERNOS	COEX/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	GARANTÍAS BANCARIAS	COEX/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	COMERCIO EXTERIOR	CORRESPONDENCIA	COEX/06
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CAJA Y VALORES	CAJA Y VALORES	CORRESPONDENCIA	CAVA/01

Banco de la Nación
al banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN PROGRAMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS	PROGRAMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS	CORRESPONDENCIA	PRDF/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	ACTAS DE CUSTODIA DE PERITAJE	CAVC/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	BONOS DE DEUDA AGRARIA	CAVC/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CERTIFICADOS DE CUSTODIA	CAVC/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CONVENIOS DE SERVICIO DE PAGADURÍA	CAVC/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	GARANTÍAS POR PRÉSTAMOS	CAVC/05
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	PAGARÉS DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y LÍNEAS DE CRÉDITO	CAVC/06
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CAJA Y VALORES EN CUSTODIA	CORRESPONDENCIA	CAVC/07
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE MESA DE DINERO	SOPORTE MESA DE DINERO	REPORTES DE TENENCIA, POSICIÓN PROPIA Y CUSTODIA DE BONOS	SOMD/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE MESA DE DINERO	SOPORTE MESA DE DINERO	SUSTENTOS CONTABLES DE OPERACIONES DE CARTERA	SOMD/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE MESA DE DINERO	SOPORTE MESA DE DINERO	TICKETS DE COMPRA Y VENTA DE BONOS	SOMD/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN SOPORTE MESA DE DINERO	SOPORTE MESA DE DINERO	CORRESPONDENCIA	SOMD/04

Banco de la Nación
al banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CANALES ALTERNOS	CANALES ALTERNOS	EVALUACIÓN DE COMPETITIVIDAD	CAAL/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA CANALES ALTERNOS	CANALES ALTERNOS	CORRESPONDENCIA	CAAL/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES PRESENCIALES	CANALES PRESENCIALES	ACTAS DE CONFORMIDAD DE SERVICIO RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	CAPR/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES PRESENCIALES	CANALES PRESENCIALES	CONTRATOS POR SERVICIOS CANALES PRESENCIALES	CAPR/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES PRESENCIALES	CANALES PRESENCIALES	CORRESPONDENCIA	CAPR/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES VIRTUALES	CANALES VIRTUALES	ANEXOS CONTABLES	CAVI/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES VIRTUALES	CANALES VIRTUALES	CONTRATOS POR SERVICIOS CANALES VIRTUALES	CAVI/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES VIRTUALES	CANALES VIRTUALES	INFORMES DE OPERATIVIDAD	CAVI/03
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN CANALES VIRTUALES	CANALES VIRTUALES	CORRESPONDENCIA	CAVI/04
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN MESA DE AYUDA	MESA DE AYUDA	INFORMES ESTADÍSTICOS DE SERVICIOS	MEAY/01
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN MESA DE AYUDA	MESA DE AYUDA	RESPUESTAS A RECLAMOS Y CONSULTAS	MEAY/02
BANCO DE LA NACIÓN	SECCIÓN MESA DE AYUDA	MESA DE AYUDA	CORRESPONDENCIA	MEAY/03

Banco de la Nación
el banco de todos

BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN	GERENCIA BANCA DE SERVICIO	BANCA DE SERVICIO	CORRESPONDENCIA	BASE/01
BANCO DE LA NACIÓN	SUBGERENCIA GESTIÓN DEL CLIENTE	GESTIÓN DEL CLIENTE	CORRESPONDENCIA	GECL/01
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	AGENTES MULTIRED	RAG/001
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	APERTURA DE CUENTA DE AHORRO	RAG/002
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	APERTURA DE DETRACCIONES Y PROVEEDORES	RAG/003
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CHEQUES	RAG/004
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CORRESPONDENCIA	RAG/005
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CREDITOS HIPOTECARIOS	RAG/006
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CUENTAS DIARIAS	RAG/007
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	DEPOSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	RAG/008
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	DOCUMENTOS DE GESTION ADMINISTRATIVADE AGENCIA	RAG/009
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	EMBARGOS DE CUENTAS	RAG/010
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LAVADO DE ACTIVOS	RAG/011
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LIBROS DE CONTROL DE CAJA	RAG/012
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LIQUIDACION DE CUENTAS DE AHORRO	RAG/013
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PAGOS A BENEFICIARIO (a) DE FONAVISTAFALLECIDO (a)	RAG/014
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PAPELETAS DE CONVALIDACION	RAG/015
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PODERES	RAG/016
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PRESTAMOS MULTIRED	RAG/017

BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	RECLAMOS	RAG/018
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	SERVICIOS DE TARJETA MULTIRED	RAG/019
BANCO DE LA NACIÓN	RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	TARJETAS DE CREDITO	RAG/020

e. Registro de documentos

Banco de la Nación
el banco de todos

de 305

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA DE SERIES DOCUMENTALES (FTSD)

Ficha N°

1. DATOS GENERALES	
1.1. Sigla: #N/A	1.2. Entidad: #N/A
1.3. Unidad de Organización: #N/A	1.4. Componente del Sistema: #N/A

2. IDENTIFICADOR DE LA SECCIÓN Y SERIE DOCUMENTAL		
2.1. Sección: #N/A	2.2. Nombre de la serie: #N/A	2.3. Código: #N/A

3. DESCRIPCIÓN DE LA SERIE DOCUMENTAL	4. REGLAS DE CONTROL Y RETENCIÓN			
3.1. Definición: #N/A	4.1. Valor de la Serie Documental	4.2. Periodo de Retención (expresado en años): Archivo de Gestión	Archivo Central	4.3. Total de años
		(A.G.)	(A.C.)	
	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
3.2. Tipo documental que la integran: #N/A	5. APROBACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR DE DOCUMENTOS			
3.3. Frecuencia documental: Año #N/A Mes #N/A Día #N/A Hora #N/A				
3.4. Medio documental: #N/A				
3.5. Normatividad: #N/A				
3.6. Condiciones físicas del documento: Año #N/A Medio Electrónico #N/A Otro #N/A				
3.7. FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FTSD: #N/A				

Presidente del C.E.D. — Asesor(a) Jurídico

Responsable de la Producción — Jefe del AC

Banco de la Nación

ANEXO N° 2

TABLA DE RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

1. Nombre de la entidad:	BANCO DE LA NACIÓN				
2. Sección:					
3. Código	4. Nombre de la Serie Documental	5. Valor de Serie Documental	6. Período de retención		
			A. G	A. C	Total Años de Retención

Banco de la Nación

f. Comisión Evaluadora de Documentos

COMITÉ EVALUADOR DE DOCUMENTOS

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA
N° 03 -2022-BN/5500

San Borja, 31 de marzo de 2022

VISTO:

El Memorando N°072-2022-BN/2203 de fecha 31.03.2022 y el Informe N°002-2022-BN/2203 de fecha 31.03.2022, ambos de la Sección Archivo Central de la Subgerencia Servicios, y;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 7.3.1. de la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública" aprobada por Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, dispone que la entidad debe conformar el Comité Evaluador de Documentos (CED) mediante acto resolutivo emitido por la más alta autoridad y comunica al Archivo General de la Nación (AGN) o Archivo Regional. El CED participa en la elaboración del Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) de la entidad y brinda opinión sobre la eliminación de documentos;

Que, asimismo, el numeral IV. literal a. de la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público" aprobada por Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, establece que el CED es el encargado de conducir el proceso de formulación del Programa de Control de Documentos, de eliminación de documentos y la transferencia documental;

Que, con la finalidad de llevar a cabo la designación de funcionarios que conforman el CED, la Presidencia Ejecutiva del Banco de la Nación delegó dicha facultad a la Gerencia de Administración y Logística mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 011-2021-BN/1000;

Que, el numeral 7.3.3 de la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA antes mencionada precisa que el CED está integrado por los/las titulares o representantes de: (i) la máxima autoridad, quien asume la presidencia; (ii) la oficina de Asesoría Jurídica o la que haga sus veces; (iii) la Unidad de Organización responsable de los documentos a evaluar; y; (iv) el Archivo Central o el que haga sus veces, quien asume la secretaría técnica;

Que, en virtud a lo establecido en la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI, en concordancia con la Directiva N° 012-2019-AGN-DDPA, la Sección Archivo Central de la Subgerencia Servicios con Memorando N°072-2022-BN/2203 adjunta el Informe N° 002-2022-BN/2203, y sustenta la necesidad de actualizar la conformación el CED del Banco de la Nación;

Que, de conformidad con la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública" aprobada por Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, el Estatuto del Banco de la Nación aprobado por el Decreto Supremo N° 07-94-EF y sus modificatorias, y en uso de las facultades delegadas mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 011-2021-BN/1000;

Banco de la Nación

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Conformar el Comité Evaluador de Documentos (CED) del Banco de la Nación, el cual queda integrado por los siguientes miembros;

- Presidente del CED en la Sede Principal: El/la Gerente cuya documentación será evaluada para eliminación, quien asume como representante de la máxima autoridad de la entidad.
- Presidente del CED en Provincia: El/la Subgerente/a de la Macro Región cuya documentación será evaluada para eliminación, quién asume como representante de la máxima autoridad de la entidad.
- Oficina de Asesoría Jurídica: Un representante de la Gerencia Legal o quien haga sus veces.
- Unidad de Organización responsable de los documentos a evaluar: La subgerencia, jefatura o Agencia cuya documentación será evaluada para eliminación.
- Secretario Técnico para la Sede Principal y Provincia: El/La Jefe/a de la Sección Archivo Central o quien haga sus veces.

ARTÍCULO SEGUNDO.- El CED asumirá las funciones descritas en la Directiva N° 012-2019-AGN-DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública" aprobada por Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, así como aquellas conducentes a la elaboración del Programa de Control de Documentos Archivísticos del Banco de la Nación.

Regístrese, comuníquese y archívese.

FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Gerente de Administración y Logística

g. Programa de Control de Documentos

Banco de la Nación
el banco de todos

PROGRAMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

INVENTARIO DE SERIES DOCUMENTALES (ANEXO N° 1)

TABLA DE RETENCIÓN DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICOS (ANEXO N° 2)

ÍNDICE ALFABÉTICO DEL PROGRAMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS (ANEXO N° 3)

MATRIZ PCDA

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE FONDO (ANEXO N°4)

h. Cronograma anual de transferencia de documentos de los archivos de gestión

9.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ARCHIVÍSTICAS PRIORITARIAS

ITEM	ACTIVIDADES PRIORITARIAS	UNIDAD DE MEDIDA (ML, %, N°)	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
a.	**Conformación del OA**															
1	Elaboración P.A.T.A - 2023.	Documento	100%											1		1
2	Elaboración Informe de evaluación del P.A.T.A - 2021.	Documento	100%	1												1
b.	**Conservación de Documentos**															
3	Evaluación periódica de los ambientes del Archivo Central	N°	100%			1			1			1			1	4
4	Fumigación Ambientes Archivo Central	N°	100%				1					1				2
c.	**Descripción Archivística**															
5	Revisión de los inventarios de fondos documentales y Unidades Orgánicas	N°	100%				1					1				2
d.	**Elaboración del Programa de control de documentos**															
6	Revisar y actualizar el PCDA	Documento	100%							1						1
e.	**Organización de Documentos**															
7	Elaboración de Inventarios por requerimiento	N°	100%		1			1			1			1		4
8	Revisión de los inventarios existentes	N°	100%		25		25		25		25					100
f.	**Servicios Archivísticos**															
9	Atención de requerimientos	N°	100%	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800
g.	**Transferencia de Documentos**															
10	Seguimiento al cronograma de transferencias	N°	100%	8	8	8	0	0	0	8	8	8	8	8	8	72
11	Ingreso a la base de datos	N°	100%	8	8	8	0	0	0	8	8	8	8	8	8	72
h.	**Eliminación de Documentos**															
12	Gestionar la eliminación de documentos de la red de agencias en provincia	N° Agencias	100%		4	4	6	6	6	6	6	6	3			47
13	Gestionar la eliminación de documentos de la Red de Agencias Lima y Callao	N° Agencias	100%		6	6	6	6	6		5	5	6			51

9.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ARCHIVÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

ITEM	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	UNIDAD DE MEDIDA (ML, %, N°)	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
a.	**Elaboración de documentos de gestión archivística**															
1	Revisión y actualización de las guías de trabajo de Archivo Central	%	100%					50%	50%							100%
2	Elaborar el Plan de Prevención de desastres: Inundaciones e incendios.	%	100%			1										100%
b.	**Digitalización de documentos**															
3	Digitalización documental de las Gerencias	N°	100%						30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	210,000
4	Digitalización documental de las Agencias	N°	100%						30,000	30,000	30,000	50,000	50,000	50,000	50,000	290,000
c.	**Gestión de infraestructura, inmobiliario y equipos**															
9	Mantenimiento de los estantes de Archivo Central	%	100%				1				1					
10	Revisión de extintores	%	100%													
11	Adquisición de estantería	%	100%					1								
d.	**Asesoramiento técnico y atención a consultas de la entidad**															
11	Asesorias en gestión de archivos	N°	100%			1			1			1		1		4
e.	**Limpieza del área de Archivo**															
12	Limpieza dentro de las Áreas de Archivo y oficinas	%	100%													
f.	**Supervisión de archivos**															
13	Supervisión de Los Archivos de gestión de las oficinas	%	100%				10			10			10			30
14	Supervisión de los Archivo Red de Agencias Lima	%	100%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	Supervisión de los Archivo Red de Agencias Provincia	%	100%	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
g.	**Capacitación de personal en materia archivística**															
16	Capacitaciones en materia archivistica al personal de Archivo Central	N°	16				5			5			6			16
17	Capacitación en materia archivística al personal del Banco	N°	1								1					1
	Adquisición de equipos para el Archivo Central, entre otros															
17	Adquisicion de Precintos de seguridad cajas archiveras	Documento	1			1										1
18	Adquisición de Cajas Archiveras	Documento	1								1					1

i. Cronograma anual de documentos a eliminarse 2022

ITEM	MACROREGION	CRONOGRAMA	ACTIVIDADES	1er												2do												3er												4to											
				ENERO				FEB				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT				OCT				NOV				DIC			
			Ejecución de visitas para eliminación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Formación del equipo de trabajo	X																																															
			Requerimiento de inventarios a la Red de Agencias	X																																															
1	PIURA	Agencia 2	JAEN		X																																														
2	AREQUIPA	Agencia 2	APLAO		X																																														
3	TRUJILLO	Agencia 2	PACASMAYO		X																																														
4	PIURA	Agencia 2	BAGUA CHICA				X																																												
5	PIURA	Agencia 2	CHACHAPOYAS				X																																												
6	AREQUIPA	Agencia 2	NAZCA				X																																												
7	AREQUIPA	Agencia 1	ICA					X																																											
8	AREQUIPA	Agencia 2	PISCO					X																																											
9	AREQUIPA	Agencia 2	CHINCHA							X																																									
10	PIURA	Agencia 2	TALARA							X																																									
11	HUANCAYO	Agencia 2	TARMA									X																																							
12	PIURA	Agencia 1	CHICLAYO									X																																							
13	TRUJILLO	Agencia 2	CHOTA									X																																							
14	HUANCAYO	Agencia 2	SATIPO											X																																					
15	PIURA	Agencia 1	TUMBES											X																																					
16	PIURA	Agencia 2	SULLANA											X																																					
17	CUSCO	Agencia 2	AYAVIRI													X																																			
18	IQUITOS	Agencia 2	MOYOBAMBA													X																																			
19	CUSCO	Agencia 2	ANDAHUAYLAS													X																																			
20	AREQUIPA	Agencia 2	MOQUEGUA - ILO															X																																	
21	CUSCO	Agencia 2	PUERTO MALDONADO															X																																	
22	TRUJILLO	Agencia 2	HUAMACHUCO															X																																	
23	CUSCO	Agencia 2	ABANCAY																	X																															
24	AREQUIPA	Agencia 1	TACNA																	X																															
25	IQUITOS	Agencia 1	IQUITOS - SAN JUAN BAUTISTA - PUNCHANA																	X																															
26	CUSCO	Agencia 1	CUSCO - WANCHAQ																			X																													
27	PIURA	Agencia 1	PIURA																			X																													
28	TRUJILLO	Agencia 2	CAJAMARCA																			X																													
29	IQUITOS	Agencia 2	PUCALLPA																					X																											
30	PIURA	Agencia 2	FERREÑAFE																					X																											
31	HUANCAYO	Agencia 2	JAUJA																					X																											
32	HUANCAYO	Agencia 1	HUANCAYO																							X																									
33	HUANCAYO	Agencia 2	HUANUCO																							X																									
34	HUANCAYO	Agencia 2	TINGO MARIA																							X																									
35	CUSCO	Agencia 2	QUILLABAMBA																									X																							
36	TRUJILLO	Agencia 1	TRUJILLO																									X																							
37	HUANCAYO	Agencia 2	CERRO DE PASCO																											X																					
38	HUANCAYO	Agencia 2	HUANCAVELICA																											X																					
39	IQUITOS	Agencia 2	TARAPOTO																													X																			
40	AREQUIPA	Agencia 1	AREQUIPA - BUSTAMANTE Y RIVERO																													X																			
41	IQUITOS	Agencia 2	YURIMAGUAS																															X																	
42	LIMA	Agencia 1	HUACHO																															X																	
43	TRUJILLO	Agencia 2	CHEPEN																															X																	
44	LIMA	Agencia 2	BARRANCA																																	X															
45	LIMA	Agencia 2	HUARAL																																	X															
46	LIMA	Agencia 2	CAÑETE																																	X															
47	TUMBES	Agencia 2	PAITA																																		X														
48	CUSCO	Agencia 2	PUNO - JULIACA																																		X														
49	CUSCO	Agencia 2	URUBAMBA																																		X														
50	HUANCAYO	Agencia 4	LA MERCED																																					X											
51	HUANCAYO	Agencia 2	LA OROYA																																					X											

j. Local apropiado para el Archivo Central y el Mobiliario

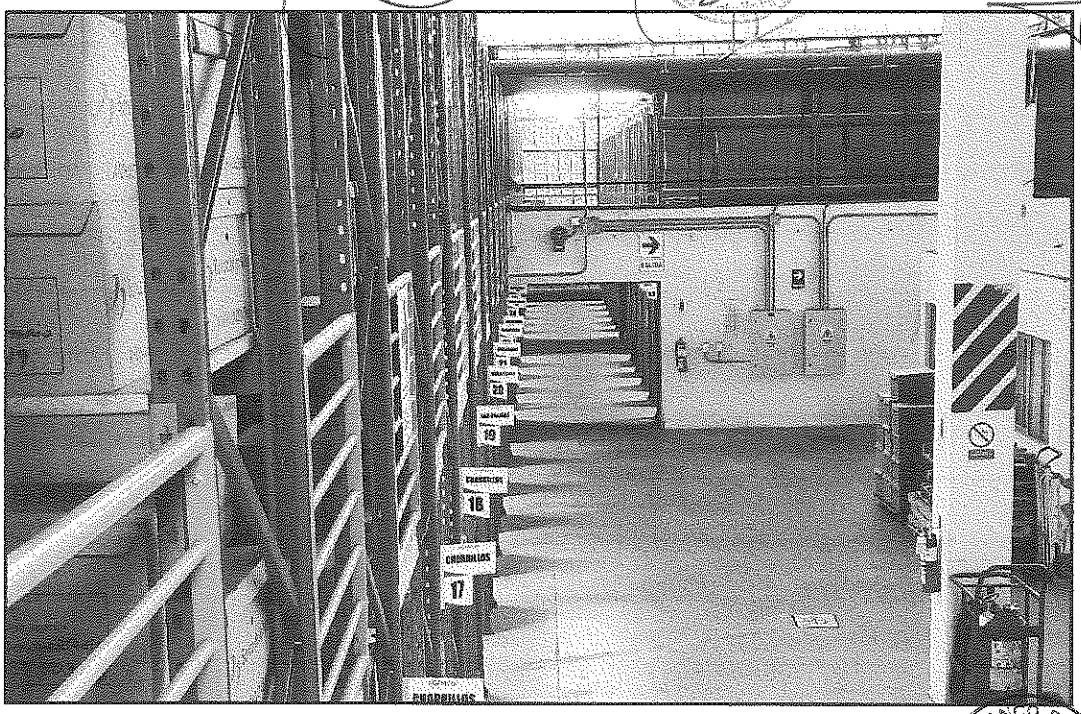
Local: Jirón Antonio de Elizalde 453, Cercado de Lima				
Ubicación(es) del (los) local(es)				
Archivos	**Numero de Ambientes**	**Metros Cuadrados**	**Material de Construcción**	**Dirección**
Central	3	2200	Noble	Jirón Antonio de Elizalde 453
Gestión Lima	78	3,108	Noble	Av. Javier Prado Este 2499, San Borja y Agencias ubicadas en Lima y Callao
Gestión Provincias	77	3,584	Noble	Archivos de Agencias 1 y 2 ubicadas en provincia.

k. Mobiliario y equipos necesarios para la protección y conservación de los documentos

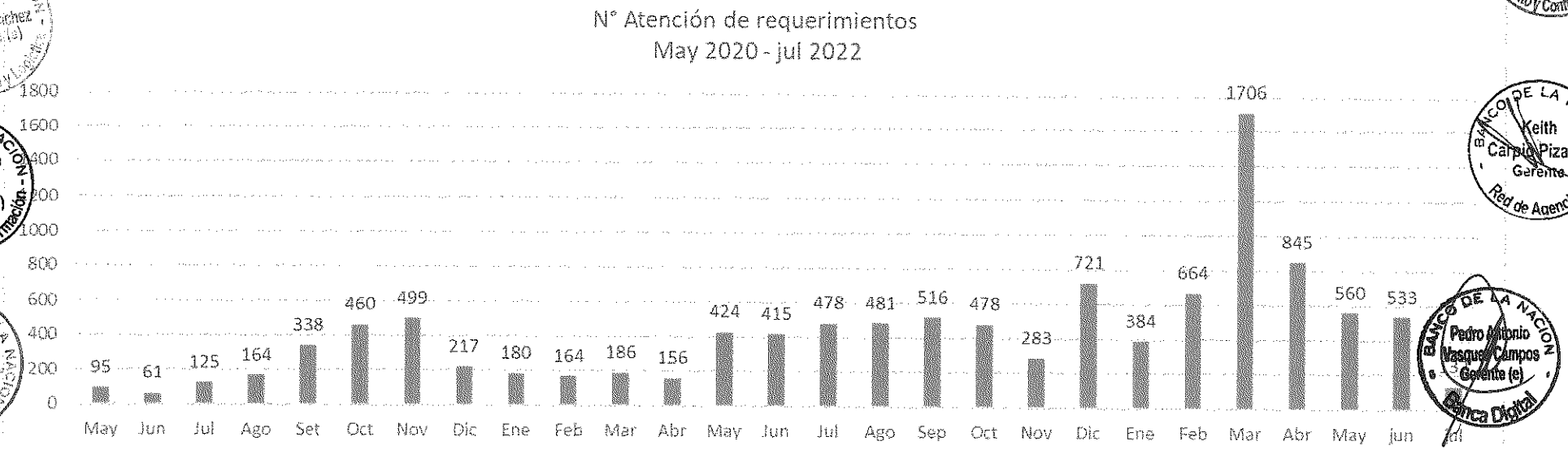
Mueble o equipo	Cantidad	Material	Estado de Conservación
Estantería	180	Rack metal	Bueno
Armarios	07	Metal	Bueno
Mesa de trabajo	01	Madera	Bueno
Fotocopiadoras	02		Bueno
Escáneres	04		Bueno
Cámaras de Seguridad	01		Bueno
Teléfonos	03		Bueno
Extintores	30	PQS	Bueno
Computadoras	18		Bueno
Escaleras con plataforma	6	Aluminio	Bueno
Sillas	54		Bueno
Coches para cajas	04	Aluminio	Bueno
Transpaleta Stocka Hidráulica	06	Metal	Bueno

JESÚS MARÍA
15
14

JESÚS MARÍA
15
16



Banco de la Nación
el banco de todos

I. Atención del servicio archivístico de los documentos que conserva

Año	2020								2021												2022							
Mes	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	jun	jul	Total
N° Atención de Servicios Archivísticos	95	61	125	164	338	460	499	217	180	164	186	156	424	415	478	481	516	478	283	721	384	664	1706	845	560	533	132	9523