

**AVANCE DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2009 - 2013  
AL 2do. SEMESTRE 2010**

OBJETIVO ESTRATÉGICO BANCO DE LA	OBJETIVO ESPECÍFICO	N°	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS 2010	Avance a Dic. 2010	Grado de Avance (%)	
1. CREAR VALOR PARA EL ESTADO Y LA SOCIEDAD	1.1 Crear una organización desconcentrada y descentralizada	1	• Cantidad de Departamentos Regionales Implementados.					
			Divisiones de Soporte Regional Constituidas e Implementadas	N°	10	0 (*)	0%	
			Departamentos Regionales Implementados.	Porcentaje	100	91	91%	
	1.2 Promover la Bancarización.	2	• Cantidad de Nuevas Agencias U.O.B.	N°	9	9	100%	
			• Cantidad Acumulada de Oficinas operando bajo la modalidad de Compartir Locales a las IFIS	N°	233	224	96%	
			• Cantidad de Préstamos Multired otorgados en U.O.B.	N°	37,244	52,749	100%	
			• Créditos Directos e Indirectos a Entidades Públicas del Gobierno Central	Millones de Nuevos S/.	• Monto de Créditos Directos e Indirectos a Empresas Públicas.	506	770	100%
					• Monto de Créditos Directos e Indirectos a Ministerios, Universidades y Otras Entidades	1,064	1,749	100%
					• Cantidad de Cuentas de Ahorro UOB	N°	704,000	841,100
	1.3 Aplicación de los Principios de Responsabilidad Social Empresarial	7	• Grado de avance de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación.	% de Avance	54	58	100%	
1.4 Mantener el crecimiento económico y financiero del Banco	8	• Rentabilidad patrimonial - ROE	%	9.73	22.58	100%		
2 BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE	2.1 Ampliar la Oferta de Productos y Servicios.	9	• Cantidad de Nuevos Productos y Servicios Implementados	N°	13	4	31%	
			• Calidad del Servicio de Atención al Cliente del canal Agencias	Grado de Satisfacción	4.2	Sin Información (**)	0%	
	2.2 Ampliar los canales de atención al cliente	11	• Cantidad de Nuevas Agencias	N°	16	16	100%	
			• Cantidad de Nuevos Cajeros Automáticos	N°	100	58	58%	
			• Cantidad de Cajeros Corresponsales.	N°	100	110	100%	
			• Avance en el Proyecto Contact Center	% de Avance	60	40	67%	
	2.3 Mejorar la capacidad operativa de las agencias del Banco	15	• Cantidad de Agencias Remodeladas	N°	15	15	100%	
	2.4 Mejorar nuestro conocimiento del cliente	16	• Cantidad de Estudios de las Necesidades de los Clientes.	N°	7	17	100%	
3. DESARROLLAR UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL	3.1 Incrementar las competencias del recurso humano.	17	• Cantidad de Personas Capacitadas para el Perfil Requerido.	N°	229	229	100%	
			3.2 Modernización de los procesos operativos.	18	• Cantidad de Procedimientos y Procesos Rediseñados.	N°	56	91
	• Cantidad de Procesos Levantados y Documentados del CORE	117			161		100%	
	• Cantidad de Procedimientos Levantados y Documentados de la Red de Agencias	20			20		100%	
	• Cantidad de Procesos Rediseñados.	16			16		100%	
	3.3 Modernización de los procesos de gestión	19	• Avance de la Implementación del Balanced Score Card.	% de Avance	69	45	65%	
	3.4 Integrar Tecnologías de Información a los procesos empresariales.	20	• Avance en la Implementación del Nuevo Core Bancario.	% de Avance	30	26	87%	
			• Grado de Avance del Proyecto Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	% de Avance	33	33	100%	
			• Grado de Avance del Proyecto Plataforma Transaccional Multicanal (PTM)	% de Avance	40	14	34%	
	3.5 Fortalecer el Control de Gestión Empresarial	23	• Implementación del Sistema de Control basado en COSO	Porcentaje	100	100	100%	
4. SER RECONOCIDOS COMO UN BANCO TRANSPARENTE	4.1 Adoptar Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.	24	• Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC.	Porcentaje	100	91	91%	
	4.2 Conseguir una Calificación Pública de Riesgo	25	• Obtención de una Calificación Pública de Riesgo para el Banco de la Nación.	Asignación de Rating <sup>1</sup>	1	1	100%	
	4.3 Cumplir con la Directiva de Transparencia	26	• Grado de cumplimiento de la Directiva de Transparencia	Porcentaje	100	100	100%	

Nota: (\*) El Responsable del indicador informó en relación a la implementación de las Divisiones de Soporte Regional Constituidas e Implementadas un grado de avance del 92% de sus actividades (Implementación Operativa y Administrativa).

(\*\*) Se considera el valor del indicador como "Sin Información" dado que no se realizó el Estudio de Calidad del servicio de atención al cliente para el año 2010.

<sup>1</sup> El valor "1" implica obtener Calificación Pública de Riesgo, mientras que el valor "2" implica obtener Calificación Internacional de Riesgo.