

AVANCE DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO 2013 - 2017  
AL 2do. Semestre 2013

OBJETIVO ESTRATÉGICO BANCO DE LA NACIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	N°	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Avance a IV Trim. 2013	Grado de Avance (%)
					2013		
OG1: Aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el Ciudadano.	OEE 1.1. Incrementar la creación de valor económico.	1	Rentabilidad patrimonial - ROE	Porcentaje	21.73	30.48	100%
	OEE 1.2. Incrementar la Eficiencia.	2	Margen de Ingresos Financieros	Porcentaje	43.29	52.17	100%
	OEE 1.3. Promover la Inclusión Financiera para crear Valor Social.	3	Índice de Inclusión Financiera	Número	3.97	1.82	46%
	OEE 1.4. Generar valor promoviendo servicios para el Ciudadano.	4	Índice de Servicios al ciudadano.	Número	2	5	100%
	OEE 1.5. Mejorar la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.	5	Implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial.	Porcentaje	100	92	92%
OG2: Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros.	OEE 2.1. Incrementar la satisfacción de los clientes de productos y servicios.	6	Nivel de satisfacción de los clientes de los productos y servicios	Porcentaje	74	74 <sup>(a)</sup>	100%
	OEE 2.2. Ampliar y mejorar la cobertura de los canales actuales y los alternativos.	7	Cobertura de Cajeros Automáticos.	Porcentaje	28	23	82%
		8	Cobertura de Cajeros Corresponsales.	Porcentaje	3	8	100%
		9	Cobertura del Canal Virtual (internet).	Porcentaje	8	7	88%
		10	Cobertura de Operaciones POS	Porcentaje	3	4	100%
	OEE 2.3. Ampliar y mejorar la oferta de productos y servicios.	11	Índice de clientes de nuevos productos	Número	100,000	101,903	100%
OG3: Lograr niveles de excelencia en los Procesos.	OEE 3.1. Mejorar la Gestión de Riesgos relacionada a los procesos internos.	12	Implementación de la Gestión Integral de Riesgos	Porcentaje	100	100	100%
	OEE 3.2. Mejorar el uso de las TIC como soporte a los procesos internos.	13	Implementación de los proyectos TIC priorizados	Porcentaje	100	90	90%
	OEE 3.3. Mejorar los tiempos de respuesta a clientes para los principales productos y servicios.	14	Índice de atención en agencias	Número	4.29	7.00	100%
	OEE 3.4. Alcanzar niveles de excelencia en los procesos de Gobierno Corporativo.	15	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo.	Porcentaje	100	81	81%
	OEE 3.5. Mantener la calificación pública de riesgo.	16	Calificación Pública de Riesgo. <sup>1/</sup>	Calificación	2	2	100%
	OEE 3.6. Construir e implementar la nueva Oficina Principal del Banco.	17	Grado de avance de construcción de la nueva sede	Porcentaje	10	7	70%
OG4: Fortalecer la gestión para responder a las demandas y retos.	OEE 4.1. Implementar el Nuevo Core Bancario.	18	Implementación del Nuevo Core Bancario.	Porcentaje	35	32	91%
	OEE 4.2. Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.	19	Implementación de la Gestión del Talento Humano.	Porcentaje	100	60	60%
		20	Implementación del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional.	Porcentaje	100	76	76%

(a) Resultado del último Estudio de Evaluación de Productos y Servicios del Banco de la Nación - 2012

1/. El valor "1" implica obtener una calificación de riesgo inferior al riesgo soberano de Perú, y el valor "2" implica obtener una calificación de riesgo similar al riesgo soberano de Perú.