



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2011	Resultado al 1er. Trim.2011	Nivel de cump. 1er. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
CREAR VALOR PARA EL ESTADO Y LA SOCIEDAD							
1. DESCONCENTRACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN							
Cantidad de Divisiones de Soporte Regional - DSRs Constituidas e Implementadas (2009-2010)	Red de Agencias	Número	0	0	0.00%	10	0.00%
Grado de Avance de Actividades implementación Rol Comercial de las Divisiones de Soporte Regional (2010)		Porcentaje de Avance	40	96	100.00%	100	96.00%
Grado de Avance de Actividades Reforzamiento del Rol Comercial y Administrativo (2011)		Porcentaje de Avance	0	21	0.00%	100	21.00%
2. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL							
Grado de avance de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación	Comunicación Corporativa	Porcentaje de Avance	40	64	100.00%	100	64.00%
3. OFICINA COMPARTIDA - VENTANILLA MYPE							
Cantidad Acumulada de Oficinas operando bajo la modalidad de Compartir Locales a las IFIS	Servicios Financieros	Número	234	226	96.58%	238	94.96%
4. APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO EN AGENCIAS ÚNICA OFERTA BANCARIA							
Cantidad de Cuentas de Ahorro UOB	Operaciones	Número	725,000	893,894	100.00%	784,000	100.00%
5. APERTURA DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de Nuevas Agencias U.O.B.	Logística	Número	0	0	0.00%	17	0.00%
6. COLOCACIONES DE PRÉSTAMO MULTIRED A NIVEL NACIONAL							
Cantidad de Préstamos Multired otorgados en U.O.B.	Servicios Financieros	Número	10,707	12,227	100.00%	42,830	28.55%
7. CRÉDITOS DIRECTOS E INDIRECTOS A ENTIDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO CENTRAL							
Monto de Créditos Directos e Indirectos a Empresas Públicas	Servicios Financieros	Millones de Nuevos S/.	84	272	100.00%	580	46.90%
Monto de Créditos Directos e Indirectos a Ministerios, Universidades y Otras Entidades		Millones de Nuevos S/.	658	487	74.01%	1,669	29.18%
8. RENTABILIDAD PATRIMONIAL							
ROE	Finanzas	Porcentaje (%)	6.29	9.12	100.00%	17.03	53.55%
BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE							
1. APERTURA DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Unidad	0	0	0.00%	17	0.00%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	10	7	70.00%	40	17.50%
2. IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS ESPECIALES A NIVEL NACIONAL							
Cantidad de Oficinas Especiales implementadas	Red de Agencias	Número	5	3	60.00%	30	10.00%
3. CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Unidad	0	2	0.00%	8	25.00%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	10	0	0.00%	40	0.00%
4. REMODELACIÓN DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Unidad	0	1	0.00%	23	4.35%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	10	10	100.00%	40	25.00%



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2011	Resultado al 1er. Trim.2011	Nivel de cump. 1er. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
5. INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Cantidad de Cajeros Automáticos Instalados que incrementan la red de cajeros	Logística	Número	20	13	65.00%	100	13.00%
6. ADQUISICIÓN DE 70 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y 70 SISTEMA DE VIDEO GRABACIÓN DIGITAL Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Operaciones	Porcentaje de Avance	20	11	55.00%	100	11.00%
7. CAJEROS CORRESPONSALES Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal	Operaciones	Número	0	0	0.00%	100	0.00%
8. MULTIRED MÓVIL Cantidad de Puntos de Pago	Operaciones	Unidad	12	18	100.00%	50	36.00%
9 CONTACT CENTER : CONTACTO CON CLIENTES VÍA WEB - II ETAPA IMPLEMENTACIÓN Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Operaciones	Porcentaje de Avance	65	57	87.69%	100	57.00%
10. ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE PROCESAMIENTO DE TARJETAS CHIP AFILIADAS A LA FRANQUICIA INTERNACIONAL VISA Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Operaciones	Porcentaje de Avance	0	8	0.00%	20	40.00%
11. ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN 2011 Calidad del Servicio de Atención al Cliente del canal Agencias	Planeamiento y Desarrollo	Grado de Satisfacción	4.2	3.9	92.86%	4.3	90.70%
12. ESTUDIOS DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN Cantidad de Estudios de las Necesidades de los Clientes	Planeamiento y Desarrollo	Número	2	7	100.00%	7	100.00%
13. DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Cantidad de Nuevos Productos y Servicios Implementados	Servicios Financieros	Número	0	2	0.00%	2	100.00%
DESARROLLAR UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL							
1. NUEVO CORE BANCARIO Grado de avance en la Implementación del Nuevo Core Bancario	Core Bancario	Porcentaje de Avance	28	26	92.86%	36	72.22%
2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS PETI 2011 Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	10	10	100.00%	100	10.00%
3. PLATAFORMA TRANSACCIONAL MULTICANAL (INTERCONEXION DE ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS) Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	18	18	100.00%	25	72.00%
4. ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL DATAWAREHOUSE (PLATAFORMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS CORPORATIVA PARA EL BANCO DE LA NACIÓN) Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	18	14	78.33%	20	70.50%
5. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Cantidad de trabajadores capacitados con la Difusión del Código de Ética de la Función Pública	Secretaria General	Número de trabajadores capacitados	875	875	100.00%	3,500	25.00%
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	25	9	36.00%	100	9.00%
7. IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD Avance de la Implementación del Balanced Score Card	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje de Avance	74	46	62.16%	100	46.00%



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2011	Resultado al 1er. Trim.2011	Nivel de cump. 1er. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
8. REDISEÑO DE LOS PROCESOS CORE DEL BN E IMPLEMENTACIÓN DE REDISEÑO DE PROCESOS CORE REDISEÑADOS	Planeamiento y Desarrollo						
Cantidad de Procesos Rediseñados		Número	0	0	0.00%	22	0.00%
Cantidad de Procesos Implementados		Número	0	0	0.00%	20	0.00%
9. PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN REALIZADOS A TRAVÉS DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO DE LA NACIÓN	Personal						
Cantidad de Personas Capacitadas para el Perfil Requerido.		Número	60	22	36.67%	261	8.43%
SER RECONOCIDOS COMO UN BANCO TRANSPARENTE							
1. BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BANCO DE LA NACIÓN	Planeamiento y Desarrollo						
Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC		Porcentaje	40	17	42.50%	100	17.00%
2. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN	Comunicación Corporativa						
Grado de cumplimiento de la Directiva de Transparencia		Porcentaje (%)	100	100	100.00%	100	100.00%
3. SERVICIO DE CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE RIESGOS PARA EL BANCO DE LA NACIÓN	Riesgos						
Obtención de una Calificación Pública de Riesgo para el Banco de la Nación.		Asignación de Rating/1	2	1	50.00%	2	50.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		79%	100%	39%

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