



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO II Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 2do. Trim.2011	Resultado al 2do. Trim.2011	Nivel de comp. 2do. Trim.2011	Meta anual	Nivel de comp. Ejec. Anual
I. CREAR VALOR PARA EL ESTADO Y LA SOCIEDAD							
1. DESCONCENTRACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN							
Cantidad de Divisiones de Soporte Regional - DSRs Constituidas e Implementadas (2009-2010) Grado de Avance de Actividades implementación Rol Comercial de las Divisiones de Soporte Regional (2010) Grado de Avance de Actividades Reforzamiento del Rol Comercial y Administrativo (2011)	Red de Agencias	Número	10	0	0.00%	10	0.00%
		Porcentaje de Avance	100	96	96.00%	100	96.00%
		Porcentaje de Avance	10	33	100.00%	100	33.00%
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	64	72	100.00%	100	72.00%
3. OFICINA COMPARTIDA - VENTANILLA MYPE							
Cantidad Acumulada de Oficinas operando bajo la modalidad de Compartir Locales a las IFIS	Servicios Financieros	Número	235	226	96.17%	238	94.96%
4. APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO EN AGENCIAS ÚNICA OFERTA BANCARIA							
Cantidad de Cuentas de Ahorro UOB	Operaciones	Número	746,000	945,117	100.00%	784,000	100.00%
5. APERTURA DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de Nuevas Agencias U.O.B.	Logística	Número	0	2	0.00%	17	11.76%
6. COLOCACIONES DE PRÉSTAMO MULTIRED A NIVEL NACIONAL							
Cantidad de Préstamos Multired otorgados en U.O.B.	Servicios Financieros	Número	21,414	22,630	100.00%	42,830	52.84%
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/.	363	645	100.00%	580	100.00%
Monto de Créditos Directos e Indirectos a Ministerios, Universidades y Otras Entidades		Millones de Nuevos S/.	1,100	756	68.73%	1,669	45.30%
8. RENTABILIDAD PATRIMONIAL							
ROE	Finanzas	Porcentaje (%)	11.51	19.49	100.00%	17.03	100.00%
II. BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE							
1. APERTURA DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Unidad	0	2	0.00%	17	11.76%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	20	20	100.00%	40	50.00%
2. IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS ESPECIALES A NIVEL NACIONAL							
Cantidad de Oficinas Especiales implementadas	Red de Agencias	Número	10	6	60.00%	30	20.00%
3. CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS 2011							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Unidad	0	3	0.00%	8	37.50%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	20	20	100.00%	40	50.00%
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	20	25	100.00%	40	62.50%
5. INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS							
Cantidad de Cajeros Automáticos Instalados que incrementan la red de cajeros	Logística	Número	40	21	52.50%	100	21.00%
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	30	24	80.00%	100	24.00%
7. CAJEROS CORRESPONSALES							
Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal	Operaciones	Número	5	17	100.00%	100	17.00%
8. MULTIRED MÓVIL							
Cantidad de Puntos de Pago	Operaciones	Unidad	25	49	100.00%	50	98.00%



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO II Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 2do. Trim.2011	Resultado al 2do. Trim.2011	Nivel de cum. 2do. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cum. Ejec. Anual
9 CONTACT CENTER : CONTACTO CON CLIENTES VÍA WEB - II ETAPA IMPLEMENTACIÓN Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Operaciones	Porcentaje de Avance	75	57	76.00%	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	5	9	100.00%	20	45.00%
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	3.8	90.48%	4.3	88.37%
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	4	8	100.00%	7	100.00%
13. DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Cantidad de Nuevos Productos y Servicios Implementados	Servicios Financieros	Número	1	2	100.00%	2	100.00%
III. DESARROLLAR UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL							
1. NUEVO CORE BANCARIO Grado de avance en la Implementación del Nuevo Core Bancario	Core Bancario	Porcentaje de Avance	30	26	86.67%	36	72.22%
2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS PETI 2011 Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	40	40	100.00%	100	40.00%
3. PLATAFORMA TRANSACCIONAL MULTICANAL (INTERCONEXION DE ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS) Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	20	15	75.00%	25	60.00%
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	19	100.00%	20	96.00%
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	1,750	1,750	100.00%	3,500	50.00%
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	40	27	67.50%	100	27.00%
7. IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD Avance de la Implementación del Balanced Score Card	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje de Avance	83	59	71.08%	100	59.00%
8. REDISEÑO DE LOS PROCESOS CORE DEL BN E IMPLEMENTACIÓN DE REDISEÑO DE PROCESOS CORE REDISEÑADOS Cantidad de Procesos Rediseñados Cantidad de Procesos Implementados	Planeamiento y Desarrollo	Número Número	0 0	8 2	0.00% 0.00%	22 20	36.36% 10.00%
9. PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN REALIZADOS A TRAVÉS DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO DE LA NACIÓN Cantidad de Personas Capacitadas para el Perfil Requerido.	Personal	Número	130	58	44.62%	261	22.22%
IV. SER RECONOCIDOS COMO UN BANCO TRANSPARENTE							
1. BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BANCO DE LA NACIÓN Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje	60	30	50.00%	100	30.00%
2. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN Grado de cumplimiento de la Directiva de Transparencia	Comunicación Corporativa	Porcentaje (%)	100	100	100.00%	100	100.00%
3. SERVICIO DE CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE RIESGOS PARA EL BANCO DE LA NACIÓN Obtención de una Calificación Pública de Riesgo para el Banco de la Nación.	Riesgos	Asignación de Rating/1	2	1	50.00%	2	50.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		84%	100%	54%

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