



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO III Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 3er. Trim.2011	Resultado al 3er. Trim.2011	Nivel de cump. 3er. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
<b>I. CREAR VALOR PARA EL ESTADO Y LA SOCIEDAD</b>							
1. DESCONCENTRACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN	Red de Agencias						
Cantidad de Divisiones de Soporte Regional - DSRs Constituidas e Implementadas (2009-2010)		Número	10	0	0.00%	10	0.00%
Grado de Avance de Actividades implementación Rol Comercial de las Divisiones de Soporte Regional (2010)		Porcentaje de Avance	100	96	96.00%	100	96.00%
Grado de Avance de Actividades Reforzamiento del Rol Comercial y Administrativo (2011)		Porcentaje de Avance	60	49	81.67%	100	49.00%
2. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Comunicación Corporativa						
Grado de avance de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación		Porcentaje de Avance	85	83	97.65%	100	83.00%
3. OFICINA COMPARTIDA - VENTANILLA MYPE	Servicios Financieros						
Cantidad Acumulada de Oficinas operando bajo la modalidad de Compartir Locales a las IFIS		Número	236	231	97.88%	238	97.06%
4. APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO EN AGENCIAS ÚNICA OFERTA BANCARIA	Operaciones						
Cantidad de Cuentas de Ahorro UOB		Número	767,000	986,927	100.00%	784,000	100.00%
5. APERTURA DE AGENCIAS 2011	Logística						
Cantidad de Nuevas Agencias U.O.B.		Número	0	8	0.00%	17	47.06%
6. COLOCACIONES DE PRÉSTAMO MULTIREDA A NIVEL NACIONAL	Servicios Financieros						
Cantidad de Préstamos Multired otorgados en U.O.B.		Número	32,122	33,447	100.00%	42,830	78.09%
7. CRÉDITOS DIRECTOS E INDIRECTOS A ENTIDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO CENTRAL	Servicios Financieros						
Monto de Créditos Directos e Indirectos a Empresas Públicas		Millones de Nuevos S/.	441	886	100.00%	580	100.00%
Monto de Créditos Directos e Indirectos a Ministerios, Universidades y Otras Entidades		Millones de Nuevos S/.	1,319	981	74.37%	1,669	58.78%
8. RENTABILIDAD PATRIMONIAL	Finanzas						
ROE		Porcentaje (%)	17.71	24.86	100.00%	17.03	100.00%
<b>II. BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>							
1. APERTURA DE AGENCIAS 2011	Logística						
Cantidad de agencias terminadas		Unidad	0	8	0.00%	17	47.06%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	30	25	83.33%	40	62.50%
2. IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS ESPECIALES A NIVEL NACIONAL	Red de Agencias						
Cantidad de Oficinas Especiales implementadas		Número	25	15	60.00%	30	50.00%
3. CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS 2011	Logística						
Cantidad de agencias terminadas		Unidad	0	4	0.00%	8	50.00%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	30	29	96.67%	40	72.50%
4. REMODELACIÓN DE AGENCIAS 2011	Logística						
Cantidad de agencias terminadas		Unidad	0	3	0.00%	23	13.04%
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	30	34	100.00%	40	85.00%
5. INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	Logística						
Cantidad de Cajeros Automáticos Instalados que incrementan la red de cajeros		Número	60	21	35.00%	100	21.00%
6. ADQUISICIÓN DE 70 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y 70 SISTEMA DE VIDEO GRABACIÓN DIGITAL	Operaciones						
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto		Porcentaje de Avance	60	29	48.33%	100	29.00%
7. CAJEROS CORRESPONSALES	Operaciones						
Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal		Número	40	69	100.00%	100	69.00%
8. MULTIREDA MÓVIL	Operaciones						
Cantidad de Puntos de Pago		Unidad	37	79	100.00%	50	100.00%



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO III Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 3er. Trim.2011	Resultado al 3er. Trim.2011	Nivel de cum. 3er. 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	85	57	67.06%	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	10	15	100.00%	20	75.00%
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	6	13	100.00%	7	100.00%
13. DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Cantidad de Nuevos Productos y Servicios Implementados	Servicios Financieros	Número	2	2	100.00%	2	100.00%
<b>III. DESARROLLAR UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL</b>							
1. NUEVO CORE BANCARIO Grado de avance en la Implementación del Nuevo Core Bancario	Core Bancario	Porcentaje de Avance	33	26	78.79%	36	72.22%
2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS PETI 2011 Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	60	60	100.00%	100	60.00%
3. PLATAFORMA TRANSACCIONAL MULTICANAL (INTERCONEXION DE ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS) Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	22	16	72.73%	25	64.00%
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	20	20	100.00%	20	100.00%
5. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Cantidad de trabajadores capacitados con la Difusión del Código de Etica de la Función Pública	Secretaria General	Número de trabajadores capacitados	2,625	2,626	100.00%	3,500	75.03%
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	70	55	78.57%	100	55.00%
7. IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD Avance de la Implementación del Balanced Score Card	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje de Avance	89	88	98.88%	100	88.00%
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	8 7	12 4	100.00% 57.14%	22 20	54.55% 20.00%
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	220	168	76.36%	261	64.37%
<b>IV. SER RECONOCIDOS COMO UN BANCO TRANSPARENTE</b>							
1. BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BANCO DE LA NACIÓN Implementación del Codigo de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje	75	30	40.00%	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	99	99.00%	100	99.00%
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	2	100.00%	2	100.00%
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>			<b>100%</b>		<b>84%</b>	<b>100%</b>	<b>68%</b>

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