



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO IV Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim.2011 *	Resultado al 4to. Trim.2011	Nivel de cump. 4to. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. 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)	Red de Agencias	Número	5	5	100.00%	5	100.00%
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	100	93	93.00%	100	93.00%
3. OFICINA COMPARTIDA - VENTANILLA MYPE Cantidad Acumulada de Oficinas bajo la modalidad de Compartir Locales a las IFIS	Servicios Financieros	Número	238	235	98.74%	238	98.74%
4. APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO EN AGENCIAS ÚNICA OFERTA BANCARIA Cantidad de Cuentas de Ahorro UOB	Operaciones	Número	784,000	1,024,776	100.00%	784,000	100.00%
5. APERTURA DE AGENCIAS 2011 Cantidad de Nuevas Agencias U.O.B.	Logística	Número	14	14	100.00%	14	100.00%
6. COLOCACIONES DE PRÉSTAMO MULTIREDA A NIVEL NACIONAL Cantidad de Préstamos Multired otorgados en U.O.B.	Servicios Financieros	Número	42,830	43,315	100.00%	42,830	100.00%
7. CRÉDITOS DIRECTOS E INDIRECTOS A ENTIDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO CENTRAL Monto de Créditos Directos e Indirectos a Empresas Públicas Monto de Créditos Directos e Indirectos a Ministerios, Universidades y Otras Entidades	Servicios Financieros	Millones de Nuevos S/.	580	1,085	100.00%	580	100.00%
		Millones de Nuevos S/.	1,669	1,086	65.07%	1,669	65.07%
8. RENTABILIDAD PATRIMONIAL ROE	Finanzas	Porcentaje (%)	31.84	30.88	96.98%	31.84	96.98%
II. BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE							
1. APERTURA DE AGENCIAS 2011 Cantidad de agencias terminadas Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Logística	Unidad	14	14	100.00%	14	100.00%
		Porcentaje de Avance	33	31	93.94%	33	93.94%
2. IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS ESPECIALES A NIVEL NACIONAL Cantidad de Oficinas Especiales implementadas	Red de Agencias	Número	30	19	63.33%	30	63.33%
3. CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS 2011 Cantidad de agencias terminadas Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Logística	Unidad	4	4	100.00%	4	100.00%
		Porcentaje de Avance	36	41	100.00%	36	100.00%
4. REMODELACIÓN DE AGENCIAS 2011 Cantidad de agencias terminadas Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Logística	Unidad	17	16	94.12%	17	94.12%
		Porcentaje de Avance	40	41	100.00%	40	100.00%
5. INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Cantidad de Cajeros Automáticos Instalados que incrementan la red de cajeros	Logística	Número	70	70	100.00%	70	100.00%
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	40	49	100.00%	40	100.00%
7. CAJEROS CORRESPONSALES Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal	Operaciones	Número	100	100	100.00%	100	100.00%
8. MULTIREDA MÓVIL Cantidad de Puntos de Pago	Operaciones	Unidad	50	103	100.00%	50	100.00%



EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO IV Trimestre 2011

Indicadores	Lider	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim.2011 *	Resultado al 4to. Trim.2011	Nivel de cump. 4to. Trim.2011	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
9 CONTACT CENTER : CONTACTO CON CLIENTES VÍA WEB - II ETAPA IMPLEMENTACION Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Operaciones	Porcentaje de Avance	100	99	99.00%	100	99.00%
10. 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	4.3	3.8	88.37%	4.3	88.37%
11. 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	7	18	100.00%	7	100.00%
12. DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Cantidad de Nuevos Productos y Servicios Implementados	Servicios Financieros	Número	2	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	26	26	100.00%	26	100.00%
2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS PETI 2011 Ejecución proyectos comprometidos = (Proyectos culminados año / Proyectos comprometidos año) x 100	Informática	Porcentaje de Avance	100	93	92.86%	100	92.86%
3. PLATAFORMA TRANSACCIONAL MULTICANAL (INTERCONEXION DE ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS) Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	17	16	94.12%	17	94.12%
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	22	21	95.45%	22	95.45%
5. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Cantidad de trabajadores capacitados con la Difusión del Código de Ética de la Función Pública	Secretaría General	Número	3,500	3,500	100.00%	3,500	100.00%
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	100	91	90.91%	100	90.91%
7. IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD Avance de la Implementación del Balanced Score Card	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje de Avance	100	100	100.00%	100	100.00%
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	22	22	100.00%	22	100.00%
		Número	20	20	100.00%	20	100.00%
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	261	261	100.00%	261	100.00%
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	100	100	100.00%	100	100.00%
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%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		96%	100%	96%

* Modificación realizada en Sesión de Directorio N° 1877 de fecha 09 de noviembre 2011

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