

## EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO

Indicadores	Líder	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2017	Resultado al 1er. Trim.2017	Nivel de cump. 1er. Trim.2017	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
<b>AUMENTAR EL VALOR ECONÓMICO Y VALOR SOCIAL GENERADO PARA EL ESTADO Y EL CIUDADANO</b>							
1. RENTABILIDAD PATRIMONIAL							
ROE	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje (%)	6.02%	12.53%	100%	26.31%	47.62%
2. MARGEN DE INGRESOS POR INTERESES							
Margen de Ingresos Financieros	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje (%)	39.73%	80.58%	100%	43.56%	100%
3. COBERTURA DE PUNTOS DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN EN DISTRITOS A NIVEL NACIONAL							
Índice de Inclusión Financiera	Planeamiento y Desarrollo	Número	0.81	0.83	100%	0.84	99%
4. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN							
Implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Asuntos Corporativos	Porcentaje	15%	16.00%	100%	100%	16%
5. SERVICIOS AL CIUDADANO							
Índice de Servicios al Ciudadano	Banca Estatal y Minorista	Número	0	0.00	0%	1	0%
<b>MEJORAR LA CALIDAD Y AMPLIAR LA COBERTURA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>							
1. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
Índice de clientes de nuevos productos	Banca Estatal y Minorista	Número	25,000	138,258	100%	121,551	100%
2. GESTIÓN DEL CANAL CAJEROS AUTOMÁTICOS							
Cobertura de Cajeros Automáticos	Operaciones	Porcentaje	18%	16.00%	89%	20%	80%
3. GESTIÓN DEL CANAL CAJEROS CORRESPONSALES							
Cobertura de Cajeros Corresponsales	Operaciones	Porcentaje	14%	23.00%	100%	16%	100%
4. GESTIÓN DEL CANAL VIRTUAL - INTERNET							
Cobertura del Canal Virtual (internet)	Operaciones	Porcentaje	6%	5.72%	95%	7%	82%
5. GESTIÓN DE OPERACIONES POS							
Cobertura de Operaciones POS	Operaciones	Porcentaje	3%	3.41%	100%	3%	100%
6. ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN							
Nivel de Satisfacción de los clientes de los productos y servicios	Banca Estatal y Minorista	Porcentaje	75.0%	88.50%	100%	76.0%	100%
<b>LOGRAR NIVELES DE EXCELENCIA EN LOS PROCESOS</b>							
1. ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EN CANALES DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN							
Índice de Atención en Agencias	Planeamiento y Desarrollo	Número	4.60	4.12	100%	3.11	68%
2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS 2017							
Ejecución proyectos comprometidos	Informática	Porcentaje de Avance	34%	0%	0%	100%	0%
3. BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BANCO DE LA NACIÓN							
Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo	Asuntos Corporativos	Porcentaje	40%	60%	100%	100%	60%
4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO							
Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	20%	20%	100%	100%	20%
5. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS							
Implementación de la Gestión Integral de Riesgos	Riesgos	Porcentaje	25%	24%	96%	100%	24%
6. SERVICIO DE CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE RIESGOS PARA EL BANCO DE LA NACIÓN							
Calificación Pública de Riesgo <sup>1/</sup>	Riesgos	Calificación	2	2	100%	2	100%
7. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA							
Cantidad de trabajadores capacitados con la Difusión del Código de Ética del Banco de la Nación	Asuntos Corporativos	Número	400	1,695	100%	3,000	57%
<b>FORTALECER LA GESTIÓN PARA RESPONDER A LAS DEMANDAS Y RETOS</b>							
1. NUEVO CORE BANCARIO							
Grado de avance en la implementación del Nuevo Core Bancario	Nuevo Core Bancario	Porcentaje de avance	58%	55%	95%	70%	79%
2. PLAN DE TRABAJO DE DESARROLLO PROFESIONAL							
Implementación de la Gestión del Talento Humano	Recursos Humanos	Porcentaje	25%	25%	100%	100%	25%
3. PLAN DE TRABAJO DE CULTURA ORGANIZACIONAL							
Implementación del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	Recursos Humanos	Porcentaje	20%	27%	100%	100%	27%
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>			<b>100%</b>		<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>61%</b>

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.