

### EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO

Indicadores	Líder	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2017	Resultado a 4to. Trim. 2017	Nivel de cum. 4to. Trim. 2017	Meta anual	Nivel de cum. Ejec. Anual
<b>AUMENTAR EL VALOR ECONÓMICO Y VALOR SOCIAL GENERADO PARA EL ESTADO Y EL CIUDADANO</b>							
<b>1. RENTABILIDAD PATRIMONIAL</b>							
ROE	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje (%)	26.31%	32.76%	100%	26.31%	100.00%
<b>2. MARGEN DE INGRESOS POR INTERESES</b>							
Margen de Ingresos Financieros	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje (%)	43.56%	52.05%	100%	43.56%	100%
<b>3. COBERTURA DE PUNTOS DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN EN DISTRITOS A NIVEL NACIONAL</b>							
Índice de Inclusión Financiera	Planeamiento y Desarrollo	Número	0.84	0.95	100%	0.84	100%
<b>4. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN</b>							
Implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Asuntos Corporativos	Porcentaje	100%	100.00%	100%	100%	100%
<b>5. SERVICIOS AL CIUDADANO</b>							
Índice de Servicios al Ciudadano	Negocios	Número	1	1	100%	1	100%
<b>MEJORAR LA CALIDAD Y AMPLIAR LA COBERTURA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>							
<b>1. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
Índice de clientes de nuevos productos	Negocios	Número	121,551	496,611	100%	121,551	100%
<b>2. GESTIÓN DEL CANAL CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>							
Cobertura de Cajeros Automáticos	Operaciones	Porcentaje	20%	16.00%	80%	20%	80%
<b>3. GESTIÓN DEL CANAL CAJEROS CORRESPONSALES</b>							
Cobertura de Cajeros Corresponsales	Operaciones	Porcentaje	16%	24.00%	100%	16%	100%
<b>4. GESTIÓN DEL CANAL VIRTUAL - INTERNET</b>							
Cobertura del Canal Virtual (internet)	Operaciones	Porcentaje	7%	5.83%	83%	7%	83%
<b>5. GESTIÓN DE OPERACIONES POS</b>							
Cobertura de Operaciones POS	Operaciones	Porcentaje	3%	3.52%	100%	3%	100%
<b>6. ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN</b>							
Nivel de Satisfacción de los clientes de los productos y servicios	Negocios	Porcentaje	76.0%	86.00%	100%	76.0%	100%
<b>LOGRAR NIVELES DE EXCELENCIA EN LOS PROCESOS</b>							
<b>1. ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EN CANALES DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN</b>							
Índice de Atención en Agencias	Planeamiento y Desarrollo	Número	3.11	6.89	45%	3.11	45%
<b>2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS 2017</b>							
Ejecución proyectos comprometidos	Informática	Porcentaje de Avance	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BANCO DE LA NACIÓN</b>							
Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo	Asuntos Corporativos	Porcentaje	100%	95%	95%	100%	95%
<b>4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>							
Implementación del Sistema de Control Basado en COSO	Comité de Control Interno	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%
<b>5. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS</b>							
Implementación de la Gestión Integral de Riesgos	Riesgos	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%
<b>6. SERVICIO DE CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE RIESGOS PARA EL BANCO DE LA NACIÓN</b>							
Calificación Pública de Riesgo <sup>1/</sup>	Riesgos	Calificación	2	2	100%	2	100%
<b>7. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</b>							
Cantidad de trabajadores capacitados con la Difusión del Código de Ética del Banco de la Nación	Asuntos Corporativos	Número	3,000	3,211	100%	3,000	100%
<b>FORTALECER LA GESTIÓN PARA RESPONDER A LAS DEMANDAS Y RETOS</b>							
<b>1. NUEVO CORE BANCARIO</b>							
Grado de avance en la implementación del Nuevo Core Bancario	Nuevo Core Bancario	Porcentaje de avance	70%	55%	79%	70%	79%
<b>2. PLAN DE TRABAJO DE DESARROLLO PROFESIONAL</b>							
Implementación de la Gestión del Talento Humano	Recursos Humanos	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3. PLAN DE TRABAJO DE CULTURA ORGANIZACIONAL</b>							
Implementación del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	Recursos Humanos	Porcentaje	100%	87%	87%	100%	87%
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>			<b>100%</b>		<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</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