

**EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO**

| Indicadores   | Líder                      | Unidad Medida        | Meta al 1er. Trim. 2018 | Resultado al 1er. Trim. 2018 | Nivel de cump. 1er. Trim. 2018 | Meta anual  | Nivel de cump. Ejec. Anual |
|---|----------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------|----------------------------|
| <b>INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. RENTABILIDAD PATRIMONIAL   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| ROE   | Finanzas y Contabilidad    | Porcentaje           | 7.47%                   | 8.17%                        | 100.0%                         | 29.22%      | 31%                        |
| 2. RENTABILIDAD ACTIVO - ROA  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| ROA   | Finanzas y Contabilidad    | Porcentaje           | 0.70%                   | 0.77%                        | 100.0%                         | 2.54%       | 34%                        |
| 3. MARGEN NETO AJUSTADO   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Margen Neto Ajustado  | Finanzas y Contabilidad    | Porcentaje           | 30.99%                  | 35.23%                       | 100.0%                         | 28%         | 100%                       |
| 4. EFICIENCIA   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Eficiencia  | Finanzas y Contabilidad    | Porcentaje           | 45.08%                  | 36.22%                       | 100.0%                         | 49%         | 74%                        |
| 5. CLASIFICACIÓN LOCAL DE RIESGOS   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Clasificación Local de Riesgos  | Riesgos                    | Porcentaje           | 100%                    | 100%                         | 100.0%                         | 100%        | 100%                       |
| <b>PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. BANCARIZACIÓN EN DISTRITOS SIN OFERTA FINANCIERA   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice de inclusión financiera en distritos sin presencia del BN  | Inclusión Financiera       | Porcentaje           | 0.4%                    | 0.6%                         | 100.0%                         | 1.6%        | 37%                        |
| 2. BANCARIZACIÓN EN OFICINAS CON BAJO DINAMISMO   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice de Cuentas de Ahorro en Oficinas UOB de bajo dinamismo   | Inclusión Financiera       | Porcentaje           | 0.2%                    | 0.1%                         | 25.0%                          | 0.7%        | 7%                         |
| <b>BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. ESTUDIO DE CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN Y MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Nivel de Satisfacción de Atención en la Red de Agencias   | Planeamiento y Desarrollo  | Porcentaje           | 83.0%                   | 82.7%                        | 99.6%                          | 83.5%       | 99%                        |
| <b>AMPLIAR Y MEJORAR EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVOS</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. CAJEROS CORRESPONSALES "AGENTE MULTIRED"   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal   | Operaciones                | Número               | 200                     | 346                          | 100.0%                         | 1,400       | 25%                        |
| 2. FOMENTAR EL USO DE LOS CANALES ALTERNOS  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Frecuencia en el Uso de los Canales Alternos  | Operaciones                | Porcentaje           | 67%                     | 74.3%                        | 100.0%                         | 68%         | 100%                       |
| 3. MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN LOS CANALES ALTERNOS   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice Operacional de Canales Alternos  | Operaciones                | Porcentaje           | 71.0%                   | 73.7%                        | 100.0%                         | 73.0%       | 100%                       |
| <b>PROMOVER ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EL ESTADO</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. GESTIÓN DE ALIANZAS CON ENTIDADES DEL ESTADO   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Alianzas Implementadas con Entidades del Estado   | Negocios                   | Número               | 0                       | 0                            | 0.0%                           | 2           | 0%                         |
| <b>MEJORAR EL USO DE LAS TIC COMO SOPORTE AL REDISEÑO DE LOS PROCESOS INTERNOS</b>  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. SOLUCIÓN PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA DEL BANCO DE LA NACIÓN   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Grado de Avance de las Actividades del Proyecto   | Informática                | Porcentaje de Avance | 26%                     | 55%                          | 100.0%                         | 100%        | 55%                        |
| 2. BANCA CLIENTE EN SMARTPHONE  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital  | Informática                | Número               | 1                       | 1                            | 100.0%                         | 1           | 100%                       |
| <b>MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS</b>  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROYECTOS DEL BANCO DE LA NACIÓN  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice de Cumplimiento de Proyectos en el Período   | Planeamiento y Desarrollo  | Porcentaje           | 100%                    | 87%                          | 86.5%                          | 100%        | 87%                        |
| <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial  | Relaciones Institucionales | Puntaje              | 15                      | 15                           | 100.0%                         | 18          | 83%                        |
| Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable   | Relaciones Institucionales | Distintivo           | 1                       | 1                            | 100.0%                         | 1           | 100%                       |
| <b>FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE.   | Cumplimiento               | Porcentaje de Avance | 57.15%                  | 65.84%                       | 100.0%                         | 59.89%      | 100%                       |
| 2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - INSTANCIA DESCENTRALIZADA   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Grado de Avance de las Actividades del Proyecto   | Comité de Control Interno  | Porcentaje de Avance | 30%                     | 10%                          | 33.3%                          | 50%         | 20%                        |
| 3. PROMOCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BANCO DE LA NACIÓN   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Grado de avance en número de personas capacitadas con el código de ética y valores institucionales                              | Cumplimiento               | Número               | 400                     | 290                          | 72.5%                          | 3,000       | 10%                        |
| <b>FORTALECER LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| 1. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES DEL BN  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice del Nivel de Desempeño   | Recursos Humanos           | Porcentaje           | 60%                     | 60%                          | 100.0%                         | 60%         | 100%                       |
| 2. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL  |                            |                      |                         |                              |                                |             |                            |
| Índice de Clima Laboral   | Recursos Humanos           | Porcentaje           | 65%                     | 70%                          | 100.0%                         | 65%         | 100%                       |
| <b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>  |                            |                      | <b>100%</b>             |                              | <b>91%</b>                     | <b>100%</b> | <b>66%</b>                 |