

Indicadores	Líder	Unidad Medida	Meta al 3er. Trim.2018	Resultado al 3er. Trim. 2018	Nivel de cump. 3er. Trim. 2018	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
OE1 - INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO							
1. RENTABILIDAD PATRIMONIAL							
ROE	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	24.87%	29.05%	100.0%	29.22%	100%
2. RENTABILIDAD ACTIVO - ROA							
ROA	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	2.10%	2.19%	100.0%	2.54%	91%
3. MARGEN NETO AJUSTADO							
Margen Neto Ajustado	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	29.97%	33.77%	100.0%	28%	100%
4. EFICIENCIA							
Eficiencia	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	46.78%	37.65%	100.0%	49%	100%
5. CLASIFICACIÓN LOCAL DE RIESGOS							
Clasificación Local de Riesgos	Riesgos	Porcentaje	100%	100%	100.0%	100%	100%
OE2 - PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA							
1. BANCARIZACIÓN EN DISTRITOS SIN OFERTA FINANCIERA							
Índice de inclusión financiera en distritos sin presencia del BN	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Porcentaje	1.2%	2.50%	100.0%	1.6%	100%
2. BANCARIZACIÓN EN OFICINAS CON BAJO DINAMISMO							
Índice de Cuentas de Ahorro en Oficinas UOB de bajo dinamismo	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Porcentaje	0.6%	0.46%	76.7%	0.7%	66%
OE3 - BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD							
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%
OE4 - AMPLIAR Y MEJORAR EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVOS							
1. CAJEROS CORRESPONSALES "AGENTE MULTIRED"							
Cantidad de puntos de atención a través del Cajero Corresponsal	Operaciones	Número	800	1,576	100.0%	1,400	100%
2. FOMENTAR EL USO DE LOS CANALES ALTERNOS							
Frecuencia en el Uso de los Canales Alternos	Operaciones	Porcentaje	68%	75.62%	100.0%	68%	100%
3. MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN LOS CANALES ALTERNOS							
Índice Operacional de Canales Alternos	Operaciones	Porcentaje	72.0%	73.82%	100.0%	73.0%	100%
OE5 - PROMOVER ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EL ESTADO							
1. GESTIÓN DE ALIANZAS CON ENTIDADES DEL ESTADO							
Alianzas Implementadas con Entidades del Estado	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Número	1	0	0.0%	2	0%
OE6 - MEJORAR EL USO DE LAS TIC COMO SOPORTE AL REDISEÑO DE LOS PROCESOS INTERNOS							
1. SOLUCIÓN PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA DEL BANCO DE LA NACIÓN							
Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Informática	Porcentaje de Avance	100%	59%	59.0%	100%	59%
2. BANCA CLIENTE EN SMARTPHONE							
Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital	Informática	Número	1	1	100.0%	1	100%
OE7 - MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS							
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%	93.17%	93.2%	100%	93%
OE8 - FORTALECER LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL							
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%
OE9 - FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO							
1. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN							
Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE.	Legal	Porcentaje de Avance	58.46%	66.16%	100.0%	59.89%	100%
2. 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	Legal	Número	1,800	3,919	100.0%	3,000	100%
OE10 - FORTALECER LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL							
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%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		93.2%		