

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 4TO. TRIMESTRE 2020**

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2020	Resultado al 4to. Trim. 2020	Nivel de cump. 4to. Trimestre 2020
<b>INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO</b>					
1. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL					
ROE	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	24.50%	25.45% (*)	100%
2. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD DEL ACTIVO					
ROA	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	1.47%	1.32% (*)	90%
3. CÁLCULO DEL MARGEN NETO AJUSTADO					
Margen Neto Ajustado	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	24.42%	26.71% (*)	100%
4. CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICIENCIA					
Eficiencia	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	47.12%	42.49% (*)	100%
5. CARTERA DE CREDITOS CON CALIFICACIÓN NORMAL					
Calidad de Cartera de Créditos	Riesgos	Porcentaje	93.00%	95.20%	100%
6. COBERTURA DE CREDITOS					
Ratio de Cobertura	Riesgos	Número de veces	160.00%	236.47%	100%
<b>PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>					
7. COBERTURA DE DISTRITOS CON AL MENOS UN CANAL DE ATENCIÓN					
Cobertura de Distritos con al menos un canal de atención	Banca de Servicio	Porcentaje	92.82%	93.05%	100%
8. PROYECTO CUENTA DNI					
Diseño de la plataforma digital y aprobación final de producto Cuenta DNI	Operaciones	Porcentaje	100.00%	100.00%	100%
9. PAGO DE BONOS POR LA EMERGENCIA SANITARIA					
Ratio de Pago de Bonos por la Emergencia Sanitaria	Operaciones	Porcentaje	90.00%	100.00%	100%
<b>AMPLIAR Y MEJORAR EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVOS</b>					
10. MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN LOS CANALES ALTERNOS					
Índice Operacional de los Canales Alternos	Operaciones	Porcentaje	80.00%	89.19%	100%
<b>MEJORAR EL USO DE LAS TIC COMO SOPORTE AL REDISEÑO DE LOS PROCESOS INTERNOS</b>					
11. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TIC					
Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital	Informática	Número	6	5	83%
<b>MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS</b>					
12. MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS					
Ejecución de Inversiones FBK	Logística	Porcentaje	100.00%	50%	50%
<b>FORTALECER LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>					
13. INCREMENTAR EL GRADO DE MADUREZ DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL					
Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial	Relaciones Institucionales	Puntaje	22	24	100%
14. OBTENER EL DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE					
Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	Relaciones Institucionales	Distintivo	1	1	100%
<b>FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO</b>					
15. FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO EN EL BN					
Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE	Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje de Avance	72.75%	83%	100%
<b>FORTALECER LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
16. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL					
Índice de Clima Laboral	Recursos Humanos	Porcentaje	71%	70%	98%
17. MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos	Porcentaje	43%	50%	100%
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>			<b>100%</b>		<b>95.40%</b>

(\*) Cifras preliminares