

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 4TO. TRIMESTRE 2022

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2022 ^{1/}	Resultado al 4to. Trim. 2022	Nivel de cum. 4to. Trimestre 2022
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL					
<i>ROE</i>	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	18.91%	53.49% ⁽¹⁾	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
2. CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICIENCIA					
<i>Eficiencia</i>	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	63.43%	44.14% ⁽¹⁾	100.00%
CUIDAR LA MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
3. CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
<i>Ratio de morosidad</i>	Riesgos	Porcentaje	1.50%	2.37% ⁽¹⁾	42.00%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
4. EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
<i>Nivel de Satisfacción de los clientes</i>	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	72.00%	76.52%	100.00%
5. ATENCIÓN OPORTUNA DE RECLAMOS					
<i>Reclamos atendidos oportunamente</i>	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	80.00%	51.89%	64.86%
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS					
6. MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS					
<i>Índice Operacional de los Canales Alternos</i>	Banca Digital	Porcentaje	84.62%	84.59%	99.96%
7. PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA					
<i>Número de proyectos gestionados orientados a la inclusión financiera</i>	Productos e Inclusión Financiera	Número	8	8	100.00%
8. COBERTURA DE DISTRITOS CON AL MENOS UN CANAL DE ATENCIÓN					
<i>Cobertura de Distritos con al menos un canal de atención</i>	Red de Agencias	Porcentaje	99.00%	97.68%	98.67%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
9. INCREMENTO DE OPERACIONES EN CANALES DIGITALES					
<i>Índice Operacional Canal Digital</i>	Banca Digital	Porcentaje	17.62%	13.37%	75.88%
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
10. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TI					
<i>Cumplimiento de cronograma de proyectos TI</i>	Tecnologías de Información	Porcentaje	75.00%	81.82%	100.00%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
11. ESTABILIDAD OPERATIVA					
<i>Índice de estabilidad operativa</i>	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	90.64%	100.00%
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO					
12. FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO					
<i>Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE</i>	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	88.48%	88.93% ⁽¹⁾	100.00%
13. MODELO DE INTEGRIDAD					
<i>Nivel de cumplimiento del Modelo de Integridad</i>	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	95.00%	96.77% ⁽¹⁾	100.00%
MEJORAR EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS					
14. LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE ENTES DE CONTROL					
<i>Porcentaje de observaciones vencidas</i>	Gerencia General	Porcentaje	20.00%	34.15%	29.25%
15. SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<i>Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno - SCI</i>	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	84.67%	94.45% ⁽¹⁾	100.00%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
16. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL					
<i>Índice de Clima Laboral</i>	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	66.00%	54.00%	81.82%
17. MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
<i>Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo</i>	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	82.00%	74.83% ⁽¹⁾	91.26%
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE INVERSIONES					
18. MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS					
<i>Ejecución de Inversiones FBK</i>	Administración y Logística	Porcentaje	100.00%	76.61% ⁽¹⁾	76.61%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		86.68%

⁽¹⁾ Cifras Preliminares

^{1/} Plan Operativo Institucional 2022 – 2da. Modificación aprobado en SD N°2426 de fecha 27.09.2022