

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 3ER. TRIMESTRE 2023

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 3er. Trim. 2023	Resultado al 3er. Trim. 2023	Nivel de cum. 3er. Trimestre 2023	
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
1. ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	51.85%	65.43% ^{1/}	100.00%	
2. ROA		Porcentaje	2.77%	3.53% ^{1/}	100.00%	
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE						
SOLVENCIA SOSTENIBLE						
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.00%	18.43% ^{1/}	100.00%	
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD						
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.20%	3.06% ^{1/}	100.00%	
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
5. Nivel de Satisfacción de cliente	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	73.00%	71.91%	98.51%	
ATENCIÓN DE RECLAMOS						
6. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	5.75%	3.81%	100.00%	
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS						
MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS						
7. Índice Operacional de los Canales Alternos	Banca Digital	Porcentaje	84.75%	84.73%	99.98%	
CUENTAS DNI CREADAS						
8. Cantidad de Cuentas DNI creadas		Millones	-	11.70	-	
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES						
9. Índice Operacional Canal Digital y Electrónico	Banca Digital	Porcentaje	24.10%	24.19%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA						
MEJORAR LA EFICIENCIA						
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	35.14%	30.52% ^{1/}	100.00%	
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK						
11. Ejecución de inversiones FBK (PIM)	Administración y Logística	Porcentaje	40.00%	8.03%	20.08%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
PLAN DE INTEGRIDAD						
12. Cumplimiento del Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	75.00%	67.39%	89.85%	
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI						
13. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI			Porcentaje	-	-	-
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO						
14. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC		Porcentaje	-	-	-	
STOCK DE RECOMENDACIONES VENCIDAS						
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	30.00%	20.31%	100.00%	
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA						
ESTABILIDAD OPERATIVA						
16. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	95.66%	100.00%	
MEJORAR EL CLIMA LABORAL						
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO						
17. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	-	-	-	
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
18. Nivel de avance de la elaboración del Plan de Gobierno Digital del BN	Tecnologías de Información	Porcentaje	70.00%	98.00%	100.00%	
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL						
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL						
19. Nivel de Avance del Plan de Transformación Cultural BN	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	75.00%	74.00%	98.67%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		93.81%	

^{1/} Cifra Preliminar