

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 4TO. TRIMESTRE 2023

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2023 ^{1/}	Resultado al 4to. Trim. 2023	Nivel de cum. 4to. Trimestre 2023	
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
1. ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	40.36%	62.67% ⁽¹⁾	100.00%	
2. ROA		Porcentaje	2.43%	3.57% ⁽¹⁾	100.00%	
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE						
SOLVENCIA SOSTENIBLE						
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.00%	14.49% ⁽¹⁾	100.00%	
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD						
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.29%	3.29% ⁽¹⁾	100.00%	
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
5. Nivel de Satisfacción de cliente	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	74.00%	74.03%	100.00%	
ATENCIÓN DE RECLAMOS						
6. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	5.75%	3.41%	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	84.82%	85.19%	100.00%	
CUENTAS DNI CREADAS						
8. Cantidad de Cuentas DNI creadas		Millones	12.14	11.98	98.68%	
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES						
9. Índice Operacional Canal Digital y Electrónico	Banca Digital	Porcentaje	24.17%	25.17%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA						
MEJORAR LA EFICIENCIA						
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	40.72%	30.80% ⁽¹⁾	100.00%	
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK						
11. Ejecución de inversiones FBK (PIM)	Administración y Logística	Porcentaje	100.00%	9.60% ⁽¹⁾	9.60%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
PLAN DE INTEGRIDAD						
12. Cumplimiento del Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	100.00%	86.23% ⁽¹⁾	86.23%	
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI						
13. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI			Porcentaje	95.53%	96.29% ⁽¹⁾	100.00%
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO						
14. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC		Porcentaje	88.93%	88.93% ⁽¹⁾	100.00%	
STOCK DE RECOMENDACIONES VENCIDAS						
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	20.00%	13.04%	100.00%	
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA						
ESTABILIDAD OPERATIVA						
16. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	96.13%	100.00%	
MEJORAR EL CLIMA LABORAL						
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO						
17. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	70	35 ⁽¹⁾	50.00%	
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	100.00%	100.00%	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	100.00%	100% ⁽¹⁾	100.00%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		91.82%	

⁽¹⁾ Cifras Preliminares

^{1/} Plan Operativo Institucional 2023 – 1ra. Modificación aprobado en SD N°2478 de fecha 21.09.2023