

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 1ER. TRIMESTRE 2024

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 1ero. Trim. 2024 ^{1/}	Resultado al 1er. Trim. 2024	Nivel de cum. 1er. Trimestre 2024	
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	39.09%	59.64%	100.00%	
2. Retorno sobre los Activos - ROA		Porcentaje	2.39%	3.61%	100.00%	
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE						
SOLVENCIA SOSTENIBLE						
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.50%	17.12%	100.00%	
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD						
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.38%	3.17%	100.00%	
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
5. Nivel de Satisfacción de clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	74.00%	80.75%	100.00%	
ATENCIÓN DE RECLAMOS						
6. Stock de reclamos vencidos	Porcentaje	5.75%	4.40%	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	85.26%	86.50%	100.00%	
IMPLEMENTAR FUNCIONALIDADES EN LAS CUENTAS DNI						
8. Nuevas funcionalidades implementadas en Producto Cuenta DNI	Número	1	1	100.00%		
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES						
9. Índice Operacional Canal Digital	Banca Digital	Porcentaje	24.87%	31.06%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA						
MEJORAR LA EFICIENCIA						
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	35.86%	29.14%	100.00%	
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK						
11. Ejecución de inversiones FBK (PIM)	Administración y Logística	Porcentaje	0.53%	9.11%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
PLAN DE INTEGRIDAD						
12. Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	15.00%	24.44%	100.00%	
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	-	-	-		
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES						
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	35.00%	16.40%	100.00%	
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LOS ENTES DE CONTROL						
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control	Porcentaje	20.00%	48.50%	100.00%		
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA						
ESTABILIDAD OPERATIVA						
17. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	94.22%	100.00%	
MEJORAR EL CLIMA LABORAL						
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO						
18. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	-	-	-	
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
OBLIGACIONES DE LA LEY DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
19. Cumplimiento de obligaciones de la Ley de Gobierno y Transformación Digital	Tecnologías de Información	Número	1	1	100.00%	
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL						
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL						
20. Nivel de Avance del Plan de Transformación Cultural BN	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	25.00%	20.00%	80.00%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		98.82%	

^{1/} Plan Operativo Institucional 2024 aprobado en SD N°2491 de fecha 21.12.2023