

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 2DO. TRIMESTRE 2024

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 2do. Trim. 2024 ^{1/}	Resultado al 2do. Trim. 2024	Nivel de cumpl. 2do. Trimestre 2024	
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	37.04%	57.47%	100.00%	
2. Retorno sobre los Activos - ROA		Porcentaje	2.32%	3.67%	100.00%	
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE						
SOLVENCIA SOSTENIBLE						
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.50%	18.34%	100.00%	
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD						
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.42%	3.53%	96.78%	
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
5. Nivel de Satisfacción de clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	74.00%	79.41%	100.00%	
ATENCIÓN DE RECLAMOS						
6. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	5.75%	5.95%	96.52%	
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	85.70%	86.87%	100.00%	
IMPLEMENTAR FUNCIONALIDADES EN LAS CUENTAS DNI						
8. Nuevas funcionalidades implementadas en Producto Cuenta DNI		Número	2	2	100.00%	
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES						
9. Índice Operacional Canal Digital	Banca Digital	Porcentaje	25.58%	31.79%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA						
MEJORAR LA EFICIENCIA						
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	37.05%	31.79%	100.00%	
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK						
11. Ejecución de inversiones FBK (PIM)	Administración y Logística	Porcentaje	26.12%	14.99%	57.39%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
PLAN DE INTEGRIDAD						
12. Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	40.00%	47.96%	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	32.00%	17.20%	100.00%	
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LOS ENTES DE CONTROL						
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje	40.00%	90.00%	100.00%	
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA						
ESTABILIDAD OPERATIVA						
17. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	93.07%	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	2	2	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	50.00%	36.00%	72.00%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		95.45%	

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