

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 4TO. TRIMESTRE 2024

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2024 ^{1/}	Resultado al 4to. Trim. 2024	Nivel de comp. 4to. Trimestre 2024
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	44.74%	48.65% ^(*)	100.00%
2. Retorno sobre los Activos - ROA		Porcentaje	3.14%	3.34% ^(*)	100.00%
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE					
SOLVENCIA SOSTENIBLE					
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.50%	20.08% ^(*)	100.00%
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.41%	3.90% ^(*)	85.63%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
5. Nivel de Satisfacción de clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	74.00%	79.61%	100.00%
ATENCIÓN DE RECLAMOS					
6. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	5.00%	4.17%	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	86.59%	87.43%	100.00%
IMPLEMENTAR FUNCIONALIDADES EN LAS CUENTAS DNI					
8. Nuevas funcionalidades implementadas en Producto Cuenta DNI		Número	4	4	100.00%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES					
9. Índice Operacional Canal Digital	Banca Digital	Porcentaje	26.99%	33.92%	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
MEJORAR LA EFICIENCIA					
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	34.68%	31.38% ^(*)	100.00%
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK					
11. Ejecución de inversiones FBK (PIA)	Administración y Logística	Porcentaje	100.00%	59.41% ^(*)	59.41%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS					
PLAN DE INTEGRIDAD					
12. Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI					
13. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI		Porcentaje	98.17%	99.50%	100.00%
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO					
14. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC		Porcentaje	88.93%	88.93%	100.00%
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES					
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	20.00%	5.30%	100.00%
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LOS ENTES DE CONTROL					
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje	100.00%	156.25%	100.00%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
ESTABILIDAD OPERATIVA					
17. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	96.16%	100.00%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
18. Desarrollo de instrumentos de gestión (MOF, CAP y Escala Remunerativa)	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	100.00%	33.33%	33.33%
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	6	6	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	100.00%	92.00%	92.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		93.52%

^(*) Cifras Preliminares

^{1/} Plan Operativo Institucional 2024 – 1ra. Modificación aprobado en SD N° 2536 de fecha 29.11.2024