

# [Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (2017-2021)]

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC), aprobado mediante Sesión de Directorio N° 2185 de fecha 29-12-2017.

Actualizado mediante Informe N° 039-2021-BN/2540

Versión 3.4

Gerencia de Tecnologías de Información  
Oficina de Proyectos y Procesos de TIC

## 2017-2021





## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. MODERNIZACIÓN DE LA GESTION PÚBLICA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL - PERSPECTIVA INFORMATICA .....</b>	<b>7</b>
3.1. A NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
3.2. A NIVEL DE FACTORES CRÍTICOS .....	8
<b>4. ENFOQUE HACIA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SOLUCIONES FINANCIERAS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ORIENTACIÓN HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....</b>	<b>10</b>
<b>6. PORTAFOLIO DE PROYECTOS TIC.....</b>	<b>10</b>
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>8. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>21</b>



## INTRODUCCIÓN

El Banco de la Nación, en atención a la Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI<sup>1</sup>, presenta su Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones para el periodo 2017-2021, el cual se constituye como un documento de trabajo mediante el cual se busca identificar y proponer proyectos informáticos necesarios para el soporte a los procesos de negocio, los mismos que deben estar alineados a los objetivos estratégicos propuestos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021 aprobado en Sesión de Directorio N° 2174 de fecha 25.09.2017.

De conformidad con lo establecido con la función a) del numeral 3.1 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Tecnologías de Información, BN-MOF-8300-010-08, de fecha 01.06.2021, y con lo determinado en el numeral 7.1 de la Directiva BN-DIR-2400-140-01 “Formulación, Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones”<sup>2</sup>, la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC de la Gerencia de Tecnologías de Información es el área responsable de garantizar la formulación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones alineado al Plan Operacional y Estratégico del Banco, garantizando una adecuada gestión del portafolio, planificación y ejecución del presupuesto, Plan Anual de Contrataciones, y seguimiento de los contratos de la Gerencia de Tecnologías de Información. Así como evaluar, analizar, definir y proponer el uso de nuevas tecnologías, estándares y tendencias tecnológicas del sector financiero, garantizando un óptimo soporte a las operaciones del Banco.

El Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) tiene como finalidad fundamental ser el marco orientador para la toma de decisiones institucional en materia de incorporación de tecnologías de información y comunicaciones (TICs) a los procesos del negocio, bajo un enfoque de arquitectura empresarial requerida para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el período 2017-2021.

Para su formulación, la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC de la Gerencia de Tecnologías de Información ha evaluado e identificado, mediante una metodología propia establecida, los proyectos tecnológicos incorporados al PETIC 2017-2021, ya sea por su criticidad, alcance o importancia. Dicha evaluación ha considerado como prioridad el que los proyectos estén alineados a satisfacer a los objetivos estratégicos y metas del negocio, a los requerimientos provenientes de organismos reguladores o supervisores y a la disponibilidad de recursos de la Gerencia de Tecnologías de Información.

<sup>1</sup> Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI “Guía Teórico Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información - PETI”. Los órganos conformantes del Sistema Nacional de Informática, deberán elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de su institución, incorporando nuevas tecnologías de información en las actividades que desarrollan a fin de apoyar las actividades informáticas y brindar un mejor servicio al ciudadano.

<sup>2</sup> Directiva BN-DIR-2400-140-01 “Formulación, Elaboración y Seguimiento del PETI” Literal 7.1. La Oficina de Proyectos y Procesos de TIC, es el área responsable del proceso de formulación, elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC); así como de convocar al Comité de Informática para revisar y pre aprobar el documento del PETI, según lo requiera.



## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PERIODO. 2017-2021

### 1. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

El Banco de la Nación, orientado por el impulso del proceso de Modernización de la Gestión Pública de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se alinea hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país. Como producto de este proceso se aprobó, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.



Gráfico N° 01. Modelo de Gestión para Resultados al Servicio de los Ciudadanos.  
Fuente: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 – PCM

El Banco de la Nación avanzará en un proceso constante de revisión y renovación de sus procesos y procedimientos de negocio, mediante los cuales se pueda implementar acciones de mejora respecto a su Gobierno Corporativo. Por ello, se incorpora el aprovechamiento intensivo de tecnologías apropiadas, de manera que dichas tecnologías contribuyan al cambio y mejora de la gestión pública. Esto conllevará a implementar nuevos servicios o procedimientos que innoven su gestión para responder mejor a las expectativas de sus usuarios/clientes.

Asimismo, es necesario desarrollar y emplear intensivamente las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) que permitan acercar los servicios que brinda el Banco de la Nación a los ciudadanos y al Estado, a través de la optimización de sus procesos. Esto incluye la innovación tecnológica, la cual es un medio que permite generar mayor accesibilidad y potenciar la capacidad de la sociedad para diseñar herramientas de transparencia, participación y colaboración, por medio del uso de tecnologías de información y comunicación para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En ese sentido, satisfaciendo la necesidad de obtener una ventaja competitiva mediante el uso de las TICs y cumpliendo con la Resolución Jefatural 181-2002-INEI, el Banco de la Nación formula su Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo cual conlleva a definir el enfoque tecnológico de la institución para el soporte de sus objetivos estratégicos de negocio definido en su Plan Estratégico.



## 2. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

El Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) del Banco de la Nación, tiene como finalidad fundamental ser el marco orientador para la toma de decisiones institucional en materia de incorporación de tecnologías de información y comunicaciones (TICs) a los procesos del Banco, bajo un enfoque de arquitectura organizacional, para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales definido en el Plan Estratégico 2017-2021. La formulación de este PETIC facilitará al Banco de la Nación actuar sobre diferentes formas, haciéndolo más productivo, más óptimo, aportando capacidad de toma de decisiones y brindando al ciudadano una nueva experiencia de servicio haciendo uso de las TICs (en nuestros canales de atención, productos y servicios) en términos de rapidez, simplicidad, seguridad, calidad y disponibilidad.

El objetivo de este documento, es identificar y proponer un plan de trabajo de implementación de los recursos informáticos (hardware, software y comunicaciones) necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en el PEI 2017-2021, soportando los procesos de negocios y fortaleciendo la consecución de oportunidades de nuevas líneas de canales, productos y servicios.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PETIC

- |  |
|--|
| <p><b>O.E.1.</b> Desarrollar y mejorar el modelo de procesos clave de TI (Gestión de Demanda, Gestión de Proyectos y Gestión de Servicios) requerido por el BN.</p> <p><b>O.E.2.</b> Transformar la Banca en Digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano y a los lineamientos de la Alta Dirección del BN (Reducir colas, acercar la banca a los ciudadanos, inclusión financiera y cobertura a nivel nacional).</p> <p><b>O.E.3.</b> Apoyar de manera oportuna y eficaz a que el negocio logre sus objetivos, acompañando en la creación de nuevos canales/servicios, capitalizando al máximo las ventajas que ofrece las TIC.</p> <p><b>O.E.4.</b> Fomentar la Innovación Tecnológica en el desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes, desarrollando las capacidades de TICs y que se traduzca en ahorro de costos.</p> |
|--|

**Tabla N° 01. Objetivos Estratégicos Informáticos.**

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Banco de la Nación ha sido desarrollado en base a una metodología aplicable a la institución, considerando las siguientes normativas principales:

- "Guía Teórico Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de la Información - PETI" (Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI).
- Directiva BN-DIR-2400-140-01 "Formulación, Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones".
- Plan Estratégico Institucional 2017-2021, Banco de la Nación.
- Plan Estratégico Corporativo 2017-2021, FONAFE.

La estructura del PETIC contempla el alineamiento de la estrategia de TI con la estrategia institucional, la cual ha considerado un análisis de la situación actual desde la perspectiva de TI y del negocio, proponiendo un planteamiento de la situación deseada de los recursos tecnológicos (que permitan soportar a los objetivos estratégicos institucionales) y la formulación de un portafolio de proyectos clasificados en siete (07) grupos: Implementación de Gobierno de TI, Gestión de la Innovación Tecnológica, Gestión de la Continuidad Operativa, Transformación Digital, Actualización del Core Bancario, Gestión Integral de Demanda y Proyectos de TI, y Fortalecer el Desarrollo del Talento Humano del Personal de la Gerencia de Tecnologías de Información.



### 3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL - PERSPECTIVA TI

#### 3.1. A NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN

La Misión de la Gerencia de la Gerencia de Tecnologías de Información, descrita en su Manual de Organización y Funciones, BN-MOF-8300-010-08, está orientada al logro de objetivos de Tecnologías de Información, fortaleciendo las estrategias para afrontar desafíos futuros.

##### Misión

“Brindar un óptimo servicio de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de negocios del Banco, para la implementación de las estrategias de cambio y soportar a los procesos automatizados”.

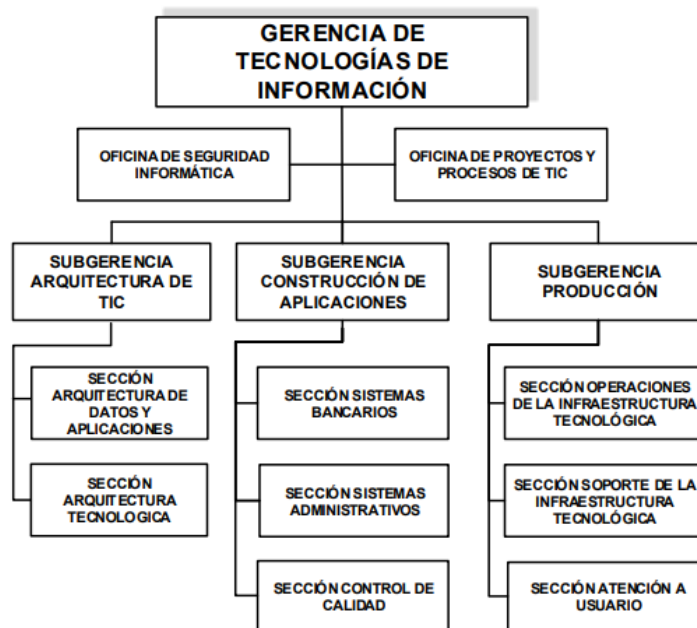


Gráfico N° 02. Estructura orgánica de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Lo relevante de la óptima gestión de las Tecnologías de Información, radica en que se convierte en habilitadores de negocio para conseguir los objetivos trazados por el Banco de la Nación en su Plan Estratégico.



Gráfico N° 03. Estrategia de TI alineada a los procesos.



### 3.2. A NIVEL DE FACTORES CRÍTICOS

Los principales factores críticos de éxito para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de TI se establecen en lo siguiente:

**Estratégicos.** Ofrecer servicios orientados a la bancarización nacional a través de la transformación digital, lo cual permita la optimización del negocio y la apertura de nuevos canales de servicios al cliente.

**Procesos.** Reformulación del Macroproceso de Soporte, Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el cual deberá estar claramente definido y conocido por todo el personal de la Gerencia de Tecnologías de Información, contemplando procedimientos formales, ágiles y eficientes, y con una adecuada administración de los riesgos orientados a tecnologías de información.

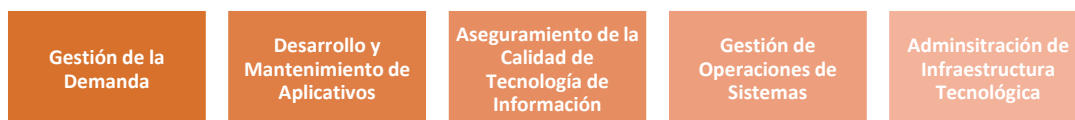


Gráfico N° 04. Procesos del Macroproceso de Soporte actual – Gestión de TIC.

**Infraestructura.** Crecimiento de la infraestructura de los computadores centrales, servidores corporativos, plataformas base, redes de voz, telefonía y datos que requiera el Banco para el cumplimiento del Plan Estratégico. Asimismo, mantener la plataforma tecnológica que soporte el volumen de transacciones de manera adecuada, pudiendo brindar una adecuada calidad en cuanto a tiempo de atención y de respuesta.

**Tecnología.** Contar con sistemas integrados adecuadamente con las principales entidades externas (MEF, SUNAT, SBS, RENIEC, BCR, entre otras), así como de mantener la alta disponibilidad del servicio de tecnología de Información para el soporte la operatividad del Banco.

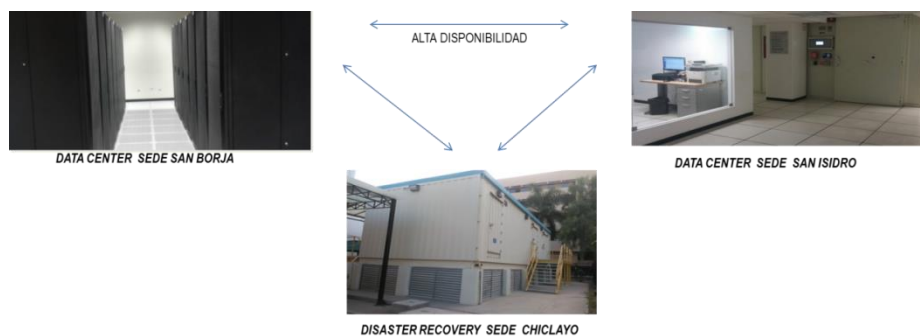


Gráfico N° 05. Centro de Datos Sede San Borja – San Isidro - Chiclayo.

**Organización.** Contar con una nueva estructura orgánica alineada a la misión de la Gerencia de Tecnologías de Información y a sus procesos internos, contando con personal que se ajuste a los requerimientos de sus puestos con el perfil adecuado y adaptarse a los cambios organizacionales y a las nuevas tendencias tecnológicas. Esto conlleva con programas de capacitación diseñado a las exigencias del entorno y a la tecnología emergente.

**Recursos.** Enfocado a la optimización de los recursos tecnológicos y a la creación de una cultura presupuestal de manera de asignar mayores recursos de acuerdo a las necesidades del negocio.





#### 4. ENFOQUE HACIA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SOLUCIONES FINANCIERAS

El Banco de la Nación se ha propuesto establecer la efectividad de sus procesos de Buen Gobierno Corporativo brindando soluciones financieras, innovadoras e inclusivas al ciudadano, fortaleciendo la apertura de nuevos canales, productos y servicios. Esta actividad involucra la gestión de la innovación tecnológica cuyo proceso se puede resumir como el uso de tendencias y estándares tecnológicos del sector financiero, así como la mejora de la tecnología actual, a fin de mejorar la experiencia de clientes y usuarios en términos de rapidez, simplicidad, seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.

En este contexto, se enmarca en el alineamiento al Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2017-2021 del Sector Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 411-2016-EF/41 y actualizado mediante Resolución Ministerial N° 081-2019-EF/41, el cual busca elevar la productividad del país a través de consolidación de la política de apertura comercial, la innovación tecnológica y el fortalecimiento de la cooperación público-privada que permiten la mejora sustancial del capital humano y la reducción de la brecha de infraestructura, con la finalidad de diversificar la oferta productiva y la libre competencia en los mercados.

El Banco de la Nación, para el cumplimiento de su visión institucional, se encuentra en un proceso de impulsar la innovación de sus soluciones financieras a través de modelos de negocio basados en la tecnología y la innovación digital, el cual constituirá poderosas armas competitivas empleadas para ampliar la cuota de mercado, mejorar el servicio a los clientes, reducir los costos operativos y crear nuevos canales, productos y servicios.

El éxito de las innovaciones tecnológicas en la distribución institucional depende de la aceptación por parte de los usuarios y clientes, quienes demandan horarios menos rígidos, un servicio cada vez más complejo, un horario de atención más amplio, total fiabilidad y agilidad en las operaciones bancarias y mayor comodidad en la prestación del servicio.

Considerando que las innovaciones tecnológicas constituyen una de las principales causas de adaptación del sistema financiero al nuevo entorno competitivo, así como un elemento principal de cambio estructural y factor estratégico clave para la organización, se propone incluir el proceso Gestión de la Innovación Tecnológica al esquema del Macroproceso de Soporte - Gestión de Tecnologías de Información del mapa de procesos del Banco de la Nación; el cual tendrá como objetivo lograr ventaja competitiva, innovación empresarial, así como eficacia y eficiencia operativa mejorada mediante el aprovechamiento de los desarrollos tecnológicos para la explotación de la información.

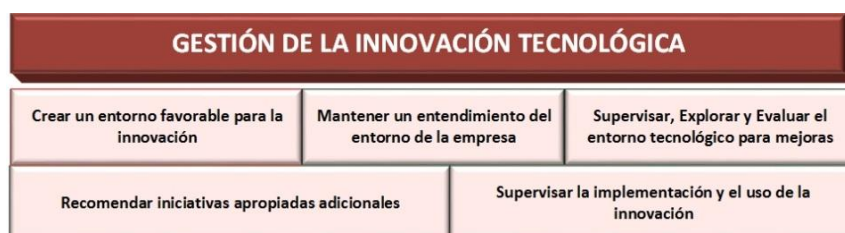


Gráfico N° 06. Proceso Gestión de la Innovación Tecnológica.

Cabe resaltar, que los continuos avances de las tecnologías de la información hacen incrementar continuamente el costo de las inversiones y su complejidad. Por ello, para la optimización de los recursos tecnológicos (incluidos recursos humanos) en la satisfacción de las necesidades del negocio, se optará por subcontratar el servicio que ofrecen estas tecnologías o recursos a proveedores especializados, evitando la realización de cuantiosas inversiones en tecnología que pueden quedar rápidamente obsoletas.



## 5. ORIENTACIÓN HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Gerencia de Tecnologías de Información, como parte de impulsar y optimizar los servicios brindados a la ciudadanía y al Estado en términos de rapidez, simplicidad, seguridad, calidad y disponibilidad, continuamente viene desarrollando y empleando intensivamente las tecnologías de información (TI) a través de la transformación digital, enfocado en una cultura de innovación, la eficiencia de los procesos y ofreciendo nuevas oportunidades de estrategia de negocios.

El Banco de la Nación continua con su proceso de adecuación de su modelo de negocio para adaptarse a las necesidades del presente y futuro de sus servicios financieros para la satisfacción de los clientes, a través de proyectos gestionados orientados a la transformación digital, con el propósito de aplicar tecnologías digitales para mejorar la operatividad del negocio de una manera más competitiva dentro de la Banca. Para ello será necesario conocer las demandas y expectativas del cliente, y en base a estas, crear objetivos específicos en dirección a un mejor desarrollo digital del Banco.

La transformación digital ofrecerá al Banco de la Nación nuevas oportunidades de estrategia de negocios que surjan por la aparición de nuevas tecnologías, involucrando nuevas aptitudes tanto en los recursos humanos y en la reestructuración de la Gerencia de Tecnologías de Información.

## 6. PORTAFOLIO DE PROYECTOS TIC

El PETIC 2017-2021 propone una hoja de ruta expresada en una cartera de proyectos estratégicos de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones) que habilita al Banco de la Nación para el logro de sus objetivos institucionales. La formulación del FODA de Tecnologías de Información, la metodología evaluación del análisis de madurez, los talleres de planeamiento estratégico de TI y las iniciativas propias derivados del PEI y POI, han permitido desplegar un conjunto de proyectos para cumplimiento de los objetivos de estratégicos institucionales.

Los proyectos estratégicos de tecnologías de información y comunicaciones, se encuentran agrupados de la siguiente manera:



Gráfico N° 07. Grupos de Proyectos de TI.



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 2017-2021

N°	Grupo	N°	Proyecto	Área Resp.	Prioridad	Inicio	Fin	Breve Descripción
1	Implementación de Gobierno de TI	1	Modernizar las Políticas y Estándares de Gestión y Gobierno de TI	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	Alta	2018	2018	Definición y establecimiento de políticas y estándares que faciliten la gestión y gobierno de TI, las cuales deberán contemplar aspectos como: continuidad de los servicios de T.I. alineado al negocio, adquisiciones Tecnológicas (estandarización de bienes, servicios), mecanismos de gobernabilidad de TI, así como la actualización del macroproceso de gestión de TI.
		2	Reestructuración del Organigrama de la Gerencia de Informática.	Gerencia de Informática	Alta	2018	2019	Actualización de la estructura organizacional de la Gerencia de Informática en función a los lineamientos definidos por la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, como soporte a la creación de nuevas unidades orgánicas tales como: Transformación Digital, Arquitectura Tecnológica, Administración de los Centros de Datos, Unidad de Inteligencia de Negocios, entre otros.
2	Gestión de la Innovación Tecnológica	3	Definición de la Política y Estrategia de Innovación Tecnológica del BN.	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	Alta	2018	2019	Definir la política y la estrategia a nivel de procesos y estructura organizacional que deben ser implementados para identificar y desarrollar las acciones y proyectos de innovación tecnológica del BN.
3	Gestión de la Continuidad Operativa	4	Solución para Garantizar la Continuidad Operativa del Banco de la Nación.	Subgerencia de Producción	Alta	2018	2018	Implementar un Servicio para garantizar la continuidad operativa en todos los servicios y canales de atención del Banco de la Nación.
4	Transformación Digital	5	Formular un Plan para la Transformación Digital.	Gerencia de Informática	Alta	2017	2018	Establecer proyectos de transformación digital para el periodo 2018-2021 de forma que permita optimizar los diferentes servicios de negocio que brinda el Banco para la satisfacción de sus clientes.
		6	Implementar Págalo.pe	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2017	2017	Implementar una nueva aplicación web-móvil, que permita al ciudadano simplificar los trámites al efectuar múltiples pagos de tasas de diferentes entidades públicas como parte de una sola compra, con cualquier tarjeta de débito o crédito afiliada a Visa o Mastercard, independientemente del banco emisor de la tarjeta, sin la necesidad de poseer una cuenta en el Banco de la Nación.
		7	Banca Cliente En Smartphone	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2017	2018	Implementar nuevo canal de atención utilizando la tecnología de equipos móviles inteligentes (Smartphones), a través del cual los clientes del Banco de la Nación podrán realizar operaciones administrativas y financieras sobre sus tarjetas de Débito.



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN 2017-2021

N°	Grupo	N°	Proyecto	Área Resp.	Prioridad	Inicio	Fin	Breve Descripción
		8	Implementación de Banca Empresarial	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2017	2021	Este proyecto permitirá brindar a las empresas del sector público y privado de una plataforma WEB centralizada para realizar diversas operaciones administrativas y financieras con factores de seguridad (Transferencias mismo Banco, Transferencia Interbancarias, solicitud de chequeras, actualización de firmantes).
		9	Implementar nueva plataforma tecnológica para el canal de agente corresponsal	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2018	2019	Implementar una nueva arquitectura de aplicación que permita incorporar de manera centralizada el desarrollo de nuevos agregadores financieros.
		10	Implementación de Emisión de Giro en Agente Corresponsal	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2019	2020	Este proyecto permitirá implementar la funcionalidad de Emisión de Giros en los Cajeros Corresponsales de Banco de la Nación. Los objetivos específicos del requerimiento son los siguientes: 1) Permitir a los usuarios de Banco de la Nación realizar la emisión de giros en efectivo desde los Cajeros Corresponsales de BN. 2) Beneficiar a los usuarios de Banco de la Nación al poner a su disposición la red de canales alternativos.
		11	Implementación del Procesador Transaccional Multicanal y Plataforma de Integración - Etapa I	Subgerencia Arquitectura de TIC	Alta	2019	2020	Contar con una Plataforma Transaccional moderna, ágil con alto niveles de rendimiento desarrollada en tecnología de punta mediante la cual atendamos los canales que ponemos a disposición del cliente. La primera etapa involucra la incorporación del servicio Banca Móvil bajo esta arquitectura. Entre sus beneficios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con una única Plataforma transaccional capaz de atender cualquier canal con una única lógica de negocio.</li> <li>- Introducir al BN en tecnología de punta basada en la gestión y arquitectura de microservicios.</li> <li>- Mejorar el control y seguimiento de las operaciones.</li> <li>- Adquirir nuevos conocimientos y competencias profesionales.</li> <li>- Adoptar nuevos procedimientos y estándares de desarrollo.</li> </ul>
		12	Pago Efectivo de Págalo.pe por Canal Agente Corresponsal	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2019	2020	Proyecto que permitirá la habilitación del pago en efectivo de tasas para trámites ante entidades del estado en canal agente corresponsal del BN, empleando números de ticket de pago generados en Págalo.pe.



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 2017-2021

N°	Grupo	N°	Proyecto	Área Resp.	Prioridad	Inicio	Fin	Breve Descripción
		13	Implementación de Pagos en Págalo.pe a través de la plataforma BIM	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2020	2020	Proyecto que permitirá incorporar en las versiones web y móvil de Págalo.pe la opción de pago de la Billetera Móvil del Perú (BIM), ampliando al ciudadano los medios disponibles para efectuar pagos a favor de entidades del estado, por concepto de tasas y servicios.
		14	Implementación de Nuevos Factores de Autenticación en Canales No Presenciales (Soft token)	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2019	2020	Proyecto que permite incentivar la adopción y uso de los canales de atención virtuales para la ejecución de transacciones financieras, a través de la implementación de un mecanismo de autenticación robusto, multicanal y que no requiera de una dispositivo físico especialmente diseñado para este fin.
		15	Implementación de Automatización de Procesos con Robots (RPA)	Subgerencia Arquitectura de TIC	Alta	2020	2021	Este proyecto permitirá contar con un programa robot (RPA) que pueda atender los reclamos de la Subgerencia de Atención Centralizada de Reclamos relacionados a la no dispensación de efectivo del cajero a pesar de existir afectación en la cuenta del cliente.
		16	Implementación de Validación Biométrica en Agentes Corresponsales	Subgerencia Arquitectura de TIC	Alta	2019	2021	Este proyecto permitirá implementar la funcionalidad de retiro sin tarjeta y con validación de huella dactilar en 20 POS de la Red de Agentes Corresponsales del Banco
		17	Implementación de Apertura de Cuentas de Detracciones por Internet	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2020	2021	Este proyecto permitirá descentralizar los trámites administrativos de las aperturas de cuentas de detracciones a través de un sistema web, lo que permitirá a los clientes poder realizar su trámite sin necesidad de acercarse a una agencia. Así como la optimización de los tiempos de procesamiento de los servicios relacionados con SUNAT.
		18	Eliminación de Cheques y Digitalización de Pagos del Sector Público	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2019	2021	Este proyecto permitirá la implementación de la Orden de Pago Electrónica "OPE" Disposición de efectivo para las unidades ejecutoras en sustitución del giro de cheques. Asimismo, permitirá las aperturas de cuentas de oficio cuando el proveedor no proporcione un número de cuenta, eliminar el uso de cheques para realizar el pago de remuneraciones, pensiones y contratos CAS, automatizar el procesamiento de transferencias electrónicas por importes mayores al límite fijado por la Cámara de Compensación electrónica (CCE) y eliminar el procesamiento de cartas de ordenes físicas para operaciones internas e interbancarias.



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN 2017-2021

N°	Grupo	N°	Proyecto	Área Resp.	Prioridad	Inicio	Fin	Breve Descripción
		19	Implementación de Banca por Internet sobre la Nube Privada del Banco (Proyecto PTM –Etapa II)	Subgerencia Arquitectura de TIC	Alta	2020	2021	<p>Contar con una Plataforma Transaccional moderna, ágil con alto niveles de rendimiento desarrollada en tecnología de punta mediante la cual atendamos los canales que ponemos a disposición del cliente. Esta etapa involucra la Integración con la Aplicación Banca por Internet (home banking) bajo esta arquitectura. Entre sus beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superar las limitaciones del canal y mejorar la experiencia de usuario.</li> <li>- Mejorar la disponibilidad del Servicio.</li> <li>- Mejorar la Seguridad.</li> <li>- Reducir reclamos de los clientes.</li> </ul>
		20	Implementación del Nuevo Sistema de Recaudación	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2020	2021	<p>Implementar una nueva arquitectura tecnológica para los pagos por concepto de recaudación, asegurando la disponibilidad de los servicios, dando autonomía al Negocio para realizar la creación y el mantenimiento de las tasas, logrando de esta manera la automatización del proceso de implementación de una tasa en todos los canales de forma rápida y segura.</p>
5	Actualización del Core Bancario	21	Modificación y Optimización del Motor Transaccional del Banco (TOLD II)	Subgerencia Construcción de Aplicaciones	Alta	2018	2020	<p>Proyecto que incluye las siguientes fases:</p> <p>Fase 1: Ampliar el número de secuencia asignado a cada transacción diaria.</p> <p>Fase 2: Generación de información para auditoria.</p>
6	Gestión Integral de Demanda de TI y Proyectos de TI	22	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de la Demanda.	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	Alta	2018	2019	<p>Implementar una metodología que establezca los principios básicos para una eficaz y eficiente gestión del proceso de actividades de la demanda de TI.</p>
		23	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de Proyectos y Portafolio de TI.	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	Alta	2018	2019	<p>Implementar una metodología que incluya las mejores prácticas reconocidas mundialmente para una adecuada gestión en la Dirección de Proyectos de T.I.; y establecer una administración adecuada al Portafolio de Proyectos tecnológicos.</p>
7	Fortalecer el Desarrollo del Talento Humano del Personal de Tecnologías de Información	24	Definición e implementación del Plan de Desarrollo profesional al Personal de Informática	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	Alta	2019	2019	<p>Proyecto que involucra el siguiente alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación para cubrir la brecha de conocimiento para el cumplimiento de las funciones del personal.</li> <li>- Mejora estratégica de Recursos Humanos.</li> </ul>

Tabla N° 03. Proyectos PETIC 2017-2021



**Proyectos PETIC alineado a los Objetivos Estratégicos Institucionales (PEI 2017-2021)**

N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Institucionales									
						Incrementar la creación de valor económico.	Promover la Inclusión Financiera.	Brindar Servicios de Calidad.	Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos.	Promover Alianzas Estratégicas con el Estado.	Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos.	Mejorar la Gestión de Proyectos.	Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.	Fortalecer el Gobierno Corporativo.	Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.
1	Modernizar las Políticas y Estándares de Gestión y Gobierno de TI	Implementación de Gobierno de TI	Alta	2018	2018		X				X			X	
2	Reestructuración del Organigrama de la Gerencia de Informática.	Implementación de Gobierno de TI	Alta	2018	2019						X			X	X
3	Definición de la Política y Estrategia de Innovación Tecnológica del BN.	Gestión de la Innovación Tecnológica	Alta	2018	2019		X				X			X	
4	Solución para Garantizar la Continuidad Operativa del Banco de la Nación.	Gestión de la Continuidad Operativa	Alta	2018	2018	X		X	X		X				
5	Formular un Plan para la Transformación Digital.	Transformación Digital	Alta	2017	2018	X			X		X				
6	Implementar Págalo.pe	Transformación Digital	Alta	2017	2017	X		X	X		X				
7	Banca Cliente en Smartphone	Transformación Digital	Alta	2017	2018	X	X	X	X	X	X		X		
8	Implementación de Banca Empresarial	Transformación Digital	Alta	2017	2021	X	X	X	X	X	X		X	X	
9	Implementar nueva plataforma tecnológica para el canal de agente corresponsal	Transformación Digital	Alta	2018	2019	X	X	X	X	X	X		X		
10	Implementación de Emisión de Giro en Agente Corresponsal	Transformación Digital	Alta	2019	2020			X	X		X				



N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Institucionales									
						Incrementar la creación de valor económico.	Promover la Inclusión Financiera.	Brindar Servicios de Calidad.	Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos.	Promover Alianzas Estratégicas con el Estado.	Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos.	Mejorar la Gestión de Proyectos.	Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.	Fortalecer el Gobierno Corporativo.	Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.
11	Implementación del Procesador Transaccional Multicanal y Plataforma de Integración – Etapa I	Transformación Digital	Alta	2019	2020		X	X	X		X	X			
12	Pago Efectivo de Págalo.pe por Canal Agente Corresponsal	Transformación Digital	Alta	2019	2020			X	X		X				
13	Implementación de Pagos en Págalo.pe a través de la plataforma BIM	Transformación Digital	Alta	2020	2020			X	X		X				
14	Implementación de Nuevos Factores de Autenticación en Canales No Presenciales (Soft token)	Transformación Digital	Alta	2019	2020			X	X		X				
15	Implementación de Automatización de Procesos con Robots (RPA)	Transformación Digital	Alta	2020	2021			X	X		X				
16	Implementación de Validación Biométrica en Agentes Corresponsales	Transformación Digital	Alta	2019	2021				X		X				
17	Implementación de Apertura de Cuentas de Detracciones por Internet	Transformación Digital	Alta	2020	2021			X	X		X				
18	Eliminación de Cheques y Digitalización de Pagos del Sector Público	Transformación Digital	Alta	2019	2021			X	X		X				
19	Implementación de Banca por Internet sobre la Nube Privada del Banco (Proyecto PTM – Etapa II)	Transformación Digital	Alta	2020	2021		X	X	X		X				
20	Implementación del Nuevo Sistema de Recaudación bajo Plataforma Distribuida	Transformación Digital	Alta	2020	2021			X	X		X				
21	Modificación y Optimización del Motor Transaccional del Banco (TOLD II)	Actualización del Core Bancario	Alta	2018	2020			X			X				





N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Institucionales									
						Incrementar la creación de valor económico.	Promover la Inclusión Financiera.	Brindar Servicios de Calidad.	Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos.	Promover Alianzas Estratégicas con el Estado.	Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos.	Mejorar la Gestión de Proyectos.	Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.	Fortalecer el Gobierno Corporativo.	Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.
22	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de la Demanda.	Gestión Integral de Demanda de TI y Proyectos de TI	Alta	2018	2019						X	X	X	X	X
23	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de Proyectos y Portafolio de TI.	Gestión Integral de Demanda de TI y Proyectos de TI	Alta	2018	2019						X	X	X	X	X
24	Definición e implementación del Plan de Desarrollo profesional al Personal de Informática	Fortalecer el Desarrollo del Talento Humano del Personal de Informática	Alta	2019	2019						X	X	X	X	X

Tabla N° 04. Proyectos PETIC alineado a los Objetivos Institucionales.



**Proyectos PETIC alineado a los Objetivos Estratégicos Informáticos**

N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Informáticos			
						Desarrollar y mejorar el modelo de procesos clave de TI (Gestión de Demanda, Gestión de Proyectos y Gestión de Servicios) requerido por el BN.	Transformar la Banca en Digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano y a los lineamientos de la Alta Dirección del BN (Reducir colas, acercar la banca a los ciudadanos, inclusión financiera y cobertura a nivel nacional)	Apoyar de manera oportuna y eficaz a que el negocio logre sus objetivos, acompañando en la creación de nuevos canales/servicios, capitalizando al máximo las ventajas que ofrece las TIC.	Fomentar la Innovación Tecnológica en el desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes, desarrollando las capacidades de TICs y que se traduzca en ahorro de costos.
1	Modernizar las Políticas y Estándares de Gestión y Gobierno de TI	Implementación de Gobierno de TI	Alta	2018	2018	X	X		X
2	Reestructuración del Organigrama de la Gerencia de Informática.	Implementación de Gobierno de TI	Alta	2018	2019	X	X	X	X
3	Definición de la Política y Estrategia de Innovación Tecnológica del BN.	Gestión de la Innovación Tecnológica	Alta	2018	2019	X	X	X	X
4	Solución para Garantizar la Continuidad Operativa del Banco de la Nación.	Gestión de la Continuidad Operativa	Alta	2018	2018		X	X	X
5	Formular un Plan para la Transformación Digital.	Transformación Digital	Alta	2017	2018		X	X	X
6	Implementar Págalo.pe	Transformación Digital	Alta	2017	2017		X		X
7	Banca Cliente en Smartphone	Transformación Digital	Alta	2017	2018		X		X
8	Implementación de Banca Empresarial	Transformación Digital	Alta	2017	2021		X	X	X
9	Implementar nueva plataforma tecnológica para el canal de agente corresponsal	Transformación Digital	Alta	2018	2019		X	X	X
10	Implementación de Emisión de Giro en Agente Corresponsal	Transformación Digital	Alta	2019	2020				



N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Informáticos			
						Desarrollar y mejorar el modelo de procesos clave de TI (Gestión de Demanda, Gestión de Proyectos y Gestión de Servicios) requerido por el BN.	Transformar la Banca en Digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano y a los lineamientos de la Alta Dirección del BN (Reducir colas, acercar la banca a los ciudadanos, inclusión financiera y cobertura a nivel nacional)	Apoyar de manera oportuna y eficaz a que el negocio logre sus objetivos, acompañando en la creación de nuevos canales/servicios, capitalizando al máximo las ventajas que ofrece las TIC.	Fomentar la Innovación Tecnológica en el desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes, desarrollando las capacidades de TICs y que se traduzca en ahorro de costos.
11	Implementación del Procesador Transaccional Multicanal y Plataforma de Integración - Etapa I	Transformación Digital	Alta	2019	2020		X	X	X
12	Pago Efectivo de Págalo.pe por Canal Agente Corresponsal	Transformación Digital	Alta	2019	2020		X	X	X
13	Implementación de Pagos en Págalo.pe a través de la plataforma BIM	Transformación Digital	Alta	2020	2020		X	X	X
14	Implementación de Nuevos Factores de Autenticación en Canales No Presenciales (Soft token)	Transformación Digital	Alta	2019	2020		X	X	X
15	Implementación de Automatización de Procesos con Robots (RPA)	Transformación Digital	Alta	2020	2021		X	X	X
16	Implementación de Validación Biométrica en Agentes Corresponsales	Transformación Digital	Alta	2019	2021		X	X	X
17	Implementación de Apertura de Cuentas de Detracciones por Internet	Transformación Digital	Alta	2020	2021		X	X	X
18	Eliminación de Cheques y Digitalización de Pagos del Sector Público	Transformación Digital	Alta	2019	2021			X	X
19	Implementación de Banca por Internet sobre la Nube Privada del Banco (Proyecto PTM – Etapa II)	Transformación Digital	Alta	2020	2021		X	X	X
20	Implementación del Nuevo Sistema de Recaudación	Transformación Digital	Alta	2020	2021		X	X	X
21	Modificación y Optimización del Motor Transaccional del Banco (TOLD II)	Actualización del Core Bancario	Alta	2018	2020		X	X	X
22	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de la Demanda.	Gestión Integral de Demanda de TI y Proyectos de TI	Alta	2018	2019	X		X	



N°	Proyectos Estratégicos TIC	Grupo	Prioridad	Inicio	Fin	Objetivos Estratégicos Informáticos			
						Desarrollar y mejorar el modelo de procesos clave de TI (Gestión de Demanda, Gestión de Proyectos y Gestión de Servicios) requerido por el BN.	Transformar la Banca en Digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano y a los lineamientos de la Alta Dirección del BN (Reducir colas, acercar la banca a los ciudadanos, inclusión financiera y cobertura a nivel nacional)	Apoyar de manera oportuna y eficaz a que el negocio logre sus objetivos, acompañando en la creación de nuevos canales/servicios, capitalizando al máximo las ventajas que ofrece las TIC.	Fomentar la Innovación Tecnológica en el desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes, desarrollando las capacidades de TICs y que se traduzca en ahorro de costos.
23	Diseño e Implementación de Metodología para la Gestión de Proyectos y Portafolio de TI.	Gestión Integral de Demanda de TI y Proyectos de TI	Alta	2018	2019	X		X	
24	Definición e implementación del Plan de Desarrollo profesional al Personal de Informática	Fortalecer el Desarrollo del Talento Humano del Personal de Informática	Alta	2019	2019	X			

Tabla N° 05. Proyectos PETIC alineado a los Objetivos Informáticos.



## 7. CONCLUSIONES

- ✓ El Banco de la Nación en su rol de brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, tiene la obligación de capitalizar al máximo las ventajas del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para implementar una plataforma tecnológica adecuada que permita realizar una transformación digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano.
- ✓ La aprobación del Plan Estratégico en Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) para el periodo 2017 – 2021, tiene como finalidad fundamental ser el marco orientador para la toma de decisiones institucionales en materia de incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) a los procesos institucionales, bajo un enfoque de arquitectura empresarial requerido para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el periodo 2017-2021.
- ✓ El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones contiene el listado final del Portafolio de Proyectos de Tecnología de Información y Comunicaciones y las Fichas de cada Proyecto, lo cual contiene información básica tales como:
  - Aspectos Generales (Codificación y Nombre del Proyecto, Líder, Equipo de Trabajo, Grupo de Proyecto).
  - Información del Proyecto (Alineamiento del Proyecto a los Objetivos Estratégicos del PEI BN 2017-2021, descripción, beneficios, prioridad).
  - Datos de Ejecución (Fecha de Inicio/Fin, Metas).
- ✓ El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones está totalmente alineado a la estrategia del Banco de la Nación (definidos en el PEI 2017-2021), capitalizando al máximo las ventajas del uso de las TIC para implementar una plataforma tecnológica adecuada que permita realizar una transformación digital, enfocada a dar servicios de calidad al ciudadano.
- ✓ El PETIC apoyará de manera oportuna y eficaz a que el negocio logre sus objetivos alcanzando al máximo las ventajas que ofrece la tecnología. Esto obliga la adopción de las mejores prácticas internacionales para un buen gobierno corporativo de TI, el cumplimiento normativo y regulatorio.
- ✓ Es necesario que el Banco de la Nación incluya e implemente un adecuado gobierno corporativo de Tecnología de Información, lo cual contribuirá con el logro de los objetivos estratégicos del Banco.
- ✓ Es necesario que el Banco de la Nación implemente un nivel maduro en Gestión de la Demanda de TI y en Gestión de los Proyectos Informáticos, que le permita controlar y gestionar adecuadamente las prioridades y necesidades del Negocio.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ El Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicaciones 2017 – 2021 (PETIC), deberá de contar con el respaldo y apoyo de la Alta Dirección del Banco de la Nación, para asegurar el éxito en su continuidad y cumplimiento.
- ✓ El PETIC deberá ser revisado y/o actualizado cada seis meses con el fin de monitorear el cumplimiento del mismo para la optimización de la operativa del Banco de la Nación.
- ✓ A fin de alinear la organización de la Gerencia de Tecnologías de Información a las necesidades del Banco y acorde a las nuevas tendencias tecnológicas; se debe iniciar, en el más corto plazo, el proceso de Reestructuración Organizacional de la Gerencia de Tecnologías de Información.



- ✓ Se debe asegurar una permanente capacitación y especialización en Tecnologías de Información al personal de la Gerencia de Tecnologías de Información, con el fin de exigir y asegurar el uso de marcos metodológicos adecuados para obtener productos y/o soluciones innovadoras que permitan maximizar las inversiones y lograr la excelencia en TI, satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- ✓ Se debe definir e implementar un Plan de Desarrollo Profesional para el personal de la Gerencia de Tecnologías de Información, bajo los lineamientos establecidos por la Gerencia de Recursos Humanos, de forma que propicie un “lugar recomendable para trabajar” y conlleve a captar los mejores recursos técnicos y profesionales, a través de convocatorias internas y externas.
- ✓ Se debe considerar prioritariamente la alternativa de tercerización Outsourcing para el desarrollo de sus aplicaciones (Fabrica de Software), para las pruebas de las mismas (Fabrica de Testing), para servicios especializados de gestión y operación de incidentes y requerimientos (Mesa de Servicio) y de todos aquellos servicios de TI con el fin de reducir costos y liberarnos de labores y procesos administrativos que no estén relacionados con el desarrollo directo de nuestras funciones y que contribuyan a cubrir con las necesidades del Banco.
- ✓ Se debe evaluar como opción prioritaria el prestar servicios TIC haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida), para atender las necesidades de los usuarios y clientes.



