

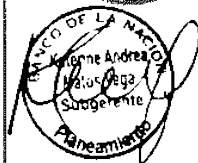
**INFORME  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN  
DE EMPRESA DEL ESTADO**

**ANEXO N° 4**

**BANCO DE LA NACIÓN**

**SAN BORJA – LIMA – LIMA**

**DICIEMBRE-2022**



**FIRMA DEL TITULAR DE LA EMPRESA**

**NOMBRES Y APELLIDOS: JUAN CARLOS GOLFRE GARCIA**

**CARGO: PRESIDENTE EJECUTIVO**

La información registrada en el presente informe tiene la condición de declaración jurada y el que suscribe se responsabiliza por su contenido y sus anexos.

INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN DE EMPRESA DEL ESTADO

I. RESUMEN EJECUTIVO

- 1.1 Naturaleza Jurídica y Base Legal.
- 1.2 Objeto Social.
- 1.3 Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio.
- 1.4 Síntesis de la gestión e la Empresa.

II. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

- 2.1 Información General de Titular de la Empresa.
- 2.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama, Fundamentos estratégicos.
- 2.3 Situación y contexto que haya potencializado u obstaculizado la consecución de su misión institucional durante el periodo a reportar.
- 2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión
- 2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional o agenda pendiente
  - a. Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso.
  - b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa.

III. SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

- 3.1 Asuntos de prioritaria atención de la gestión de la Empresa.
- 3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa.
- 3.3 Negociación colectiva con los trabajadores de la Empresa.
- 3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración.
- 3.5 Conflictos Sociales que afecta a la Empresa.
- 3.6 Gestión Documental.

IV. ANEXO A: ACTAS Y DOCUMENTO DEL EQUIPO DE TRANSFERENCIA DEL TITULAR SALIENTE (\*)

- 4.1 Documento de Conformación del Equipo de Transferencia del Titular Saliente
- 4.2 Acta de Instalación del Equipo de Transferencia del Titular Saliente.
- 4.3 Acta de Instalación de la Comisión de Transferencia.

V. ANEXOS B: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES

(Ver Anexo N°6)

(\*) La Empresa del Estado incluirá el Anexo A en los casos que el Titular cesa en el cargo.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

I. Resumen Ejecutivo

1.1 Naturaleza Jurídica y Base Legal

El Banco de la Nación es una empresa con potestades públicas, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa.

El Banco se rige su Estatuto, por el Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y su Reglamento, y el artículo 33° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y supletoriamente por los demás artículos de dicha Ley General o sus modificatoria.

1.2 Objeto Social

Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

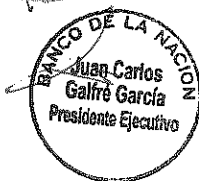
Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

De igual forma, realiza operaciones y servicios para la inclusión financiera y con la finalidad de contribuir al desarrollo económico e inclusión social, con sujeción a lo señalado en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y el presente Estatuto

1.3 Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio

El capital del Banco es de S/. 1 600 000 000,00 (UN MIL SEISCIENTOS MM Y 00/100 SOLES), a ser íntegramente pagado por el Estado.

Por el capital no se emiten acciones ni títulos de ninguna especie, constando únicamente en la cuenta correspondiente.



N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Designación N° y fecha de Resolución
1	Galfré García Juan Carlos	Presidente Ejecutivo	R.S.N° 016-2022-EF del 17-08-2022
2	González García Eduardo Francisco	Director	R.S.N° 024-2018-EF del 05-09-2018
3	Sotelo Bazán Betty Armida	Directora	R.S.N° 019-2020-EF del 02-12-2020
4	Zacarias Cámac Andrés Abel	Director	R.S.N° 010-2022-EF del 19-05-2022
5	Falen Lara Wilson Paul	Director	R.S.N° 019-2022-EF del 30-11-2022

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

1.4 Síntesis de la gestión de la Empresa

Auditoría Interna

- Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Trabajo 2022 del Órgano de Auditoría Interna.
- Cumplimiento al 100% del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna durante los últimos 04 años
- Centralización y digitalización de los papeles de trabajo de auditoría interna, en un SharePoint.
- Definición y establecimiento de la metodología “enfoque de auditoría basado en riesgos” con la creación de las plantillas de trabajo y formatos pertinentes

Riesgos

- Implementación de recomendaciones formuladas por la SBS y el Órgano de Auditoría Interna, dentro de los plazos comprometidos.
- En el cuatrimestre 2022-II, como resultado de las coordinaciones y talleres realizados con las diversas Gerencias del Banco, se identificaron seis (06) riesgos nuevos, lo cual permitirá gestionarlos en forma preventiva, para ello se coordinó con líderes de los procesos involucrados, la formulación e implementación de los planes de acción que permitan la mitigación de los riesgos. Por otro lado, un (01) riesgo pasó a estado “inactivo”.
- A diciembre 2022, se desarrollaron nueve (09) talleres de identificación de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; a fin de fortalecer de manera preventiva los controles que permitan mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos.
- En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoyó a los líderes de los procesos en la evaluación de riesgos asociados a cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático (Servicio de validación de identidad con Biometría Facial, Transmisión de datos para el envío de información y operaciones financieras entre Bancos y Proveedores - BANCARED), los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco.
- Se apoyó a las diversas áreas del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones, identificando aquellas que son significativas, apoyando a las áreas usuarias en la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
- La implementación de los lineamientos normativos asociados a la gestión de Continuidad del Negocio que devienen de Plan de adecuación de la Resolución SBS 877-2020.
- Se ha culminado al tercer trimestre con la actualización de todos los planes de continuidad asociados al negocio.
- Al cierre del periodo de la gestión, se logró alcanzar el 99% de la implementación del Plan de Adecuación y cierre de brechas, en relación a la adecuación en el BN del “Reglamento para la Gestión de seguridad de la Información y Ciberseguridad” (Resolución SBS N° 504).
- Las clasificadoras locales de riesgos Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. Clasificadora de Riesgo y Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, con información financiera a junio 2022, ratificaron en el mes de setiembre 2022 la calificación asignada al Banco: i) fortaleza financiera “A”, como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado, facilitador de la inclusión financiera; siendo la entidad con mayor cobertura a nivel nacional, cartera que muestra bajo riesgo crediticio, y adecuados niveles de cobertura de la cartera problema con provisiones, los cuales se mantienen por encima del promedio registrado por la banca múltiple, avance en digitalización y canales virtuales, entre otras características; y ii) del Primer Programa de Bonos Subordinados “AA+”, la cual refleja una muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y condiciones pactados (a la fecha el programa se encuentra vencido).
- Se mantiene las calificaciones asignadas al Banco por la clasificadora internacional de riesgo Moody's Investors Service, quien otorgó el rating de “Baa1” (acorde a la



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

calificación asignada al Gobierno Peruano) y "P-2" para el rating global de Depósitos y Riesgo de Contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva estable. La calificación obtenida por el Banco está basada en sus sólidos fundamentos financieros, que incluyen: (i) sólida rentabilidad; (ii) amplia capitalización del banco y la alta generación de utilidades básicas y bajo riesgo de activos; (iii) elevadas tenencias de activos líquidos; y (iv) acceso preferencial a una base amplia de depósitos de bajo costo. Asimismo, considera el respaldo del Gobierno del Perú, dado el papel clave del Banco como agente financiero del Estado. Asimismo, ratificó la calificación de "Baa2" como riesgo crediticio base (BCA), el cual considera la capacidad de respuesta del Banco sin tener en consideración el apoyo del Gobierno.

- Producto de la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado, y a fin de evitar un impacto negativo en el patrimonio efectivo y principales indicadores de riesgos, se propuso al Directorio del Banco la transferencia parcial de utilidades del ejercicio 2020 y 2021 al MEF (en los periodos 2021 y 2022, respectivamente), propuesta que fue aprobada por el Directorio, con lo cual ejecutó el plan de acción correspondiente a la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado. Del mismo modo, en julio y agosto del 2022 el Banco realizó la reclasificación contable de S/3,000 MM de bonos soberanos a valor nominal, pasándolos de la categoría de inversiones Disponibles a la Venta hacia Inversiones a Vencimiento, a fin de contener el impacto de las pérdidas no realizadas del portafolio de inversiones en el patrimonio efectivo e indicador de solvencia.
- Gestión de los riesgos financieros (riesgo de mercado, liquidez y país) y crediticios, así como el permanente monitoreo del cumplimiento de los indicadores regulatorios e internos establecidos.
- Se desarrolló e implementó la metodología de identificación y seguimiento de señales de alerta para clientes de la cartera no minorista; la cual, permitiría al BN adoptar medidas correctivas al adelantarse a la materialización de posibles riesgos identificados en la etapa de monitoreo.
- Actualización de la metodología de clasificación crediticia aplicada a deudores de la cartera no minorista; la cual, ha sido fortalecida en aspectos de evaluación cualitativa y cuantitativa según actividad económica del cliente.
- Evaluación e identificación del riesgo cambiario crediticio al 100% de clientes de la cartera no minorista.
- Seguimiento e identificación de señales de alerta y coordinación con otras áreas del Banco, a fin de gestionar medidas preventivas y correctivas para la preservación de la calidad de cartera.
- Mejora en la gestión de prevención a través de la explotación de información analítica del Banco.
- Continuidad del proyecto de evaluación de la gestión de prevención del fraude por parte del equipo de VISA Internacional.
- Informar al Comité de Riesgos los aspectos relevantes de la gestión integral de riesgos para una oportuna toma de decisiones.
- Elaboración de anexos/reportes e informes regulatorios SBS.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Finanzas y Tesorería

Asuntos prioritarios:

- Proyecto de Facturación Electrónica según Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT. La Administración Tributaria ha designado al Banco de la Nación, emisor electrónico del Sistema de Emisión Electrónica, regulado por SUNAT (SEE-OSE) para todas las operaciones de venta de bienes y prestaciones de servicios que realiza por ser parte de las empresas de las empresas del Sistema Financiero. Mediante Resolución de Superintendencia N° 000202-2021/SUNAT, artículo 3, se amplía la vigencia de la Disposición Complementaria Transitoria Única de la R.S. N° 191-2020/SUNAT: "Emisión excepcional de documentos autorizados" al Banco de la Nación, del 31.12.2021 al 30.06.2022 y al 31.12.2022 (02 tramos)

## BANCO DE LA NACIÓN

- Monitoreo continuo de necesidades de mayor fortalecimiento patrimonial, mediante el incremento del capital del Banco vía capitalización de utilidades y constante revisión de la composición y calidad de los activos.
- Generación de ingresos adicionales a través de la revisión del tarifario del Banco, de manera que se actualicen las tarifas que aplica el BN a sus clientes, con la finalidad de mantener la sostenibilidad financiera de la empresa, aunque sin descuidar su rol subsidiario del Estado.
- Aprobación del Presupuesto Institucional 2023.

### Logros.

- Cumplimiento de meta para el año 2022 (a Noviembre 2022 – 6to previo) de los indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia.
- Utilidad Neta de S/ 794 MM a Noviembre 2022 (6to previo), lo que representa el 211% de la Utilidad Neta registrada a Noviembre 2021 y el 224% de la Utilidad Neta del periodo 2021.
- Mayor negociación en el mercado cambiario en un contexto de mayor volatilidad, permitió generar utilidades crecientes en diferencia de cambio en el periodo (Ago-Dic 2022 –): S/ 30.2 MM

### Comunicaciones y Relaciones Institucionales

#### Asuntos prioritarios

La Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, durante el periodo reportado, ha desarrollado planes de comunicación orientados a dar a conocer las acciones del banco en materia de inclusión financiera, uso de canales alternos (banca celular, banca virtual, agentes Multired, ATM, Págalo.pe y App), promoción de productos y servicios del banco (créditos Multired, créditos hipotecarios, tarjetas de crédito), campañas de prevención sobre fraudes, así como de mejoras en innovación y transformación digital, atención en horarios diferenciados en agencias con mayor afluencia, gestión de colas, e instalación de nuevos ATM .

- Gestión de redes sociales
  - En la coyuntura actual, la comunicación digital (principalmente redes sociales) es el principal medio de comunicación con los clientes y usuarios, por ello, se consideró necesario reforzar la identidad visual del Banco de la Nación, de tal manera que genere cercanía y simplicidad en la comunicación.
  - Se puso énfasis en la gestión de redes sociales para la difusión de contenidos, pero principalmente para la atención de consultas generadas por los beneficiarios de bonos del Estado, así como los productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación.
  - Otro factor importante es la mejora en la calidad de atención a los clientes y usuarios, derivada de la tercerización del Contact Center del Banco de la Nación en marzo de 2022 en el marco de lo cual se implementó la mesa de atención de redes sociales, orientada a mejorar la atención brindada a los clientes que interactúan a través de estos canales digitales. Actualmente, se atiende los perfiles de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
  - Dentro de las mejoras se debe mencionar el horario de atención. Inicialmente, las consultas se atendían de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas. Actualmente a través del chatbot se atiende en un esquema de 24 horas y las consultas que requieren atención humana se atienden de 7:00 a 21:00 horas.
  - La atención de consultas se ha clasificado de la siguiente manera:
    - Primer nivel: Consultas que se pueden resolver con la información publicada en el Portal Web del BN: cronogramas de pago, requisitos de Préstamo Multired, ubicación de una agencia o agente, entre otras. Estas consultas son atendidas por el chatbot.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

- Segundo nivel: Consultas que requieren un mayor nivel de coordinación, generalmente con otras unidades orgánicas del BN: consultas sobre estado de reclamos, sincronización de token, quejas por mala atención en agencias o telefónicas, entre otras. Estas consultas son derivadas a asesores humanos.
- Comunicación sobre productos crediticios
  - La publicidad de los productos activos del Banco de la Nación ha sido un eje central durante el periodo, en particular desde el año 2021. De forma orgánica, se ha difundido información relevante sobre los seguros, el préstamo Multired, el Crédito Hipotecario y la Tarjeta de Crédito.
  - Se ha buscado posicionar los principales atributos de cada uno de los productos y generar demanda de colocación de los mismos.
  - Actualmente, el 70% de las publicaciones realizadas en redes son sobre los productos activos del Banco. Junto con la Subgerencia Banca Personal, se han realizado campañas online y offline durante las fechas más relevantes como Día de la Madre, Navidad, Fiestas Patrias, entre otros.
  - Desde las redes del BN se ha generado tráfico a los canales de atención vía WhatsApp del BN. Asimismo, elaboramos un formulario de evaluación, en el que nuestros clientes dejan sus datos y son contactados por la Subgerencia Banca Personal para concretar la venta del producto que deseen.
  - Se ha logrado generar demanda de los productos, pues las colocaciones de los mismos han crecido. El posicionamiento también ha mejorado, pues los reportes de monitoreo indican que actualmente contamos con un tono de comunicación favorable ante los mismos.
  - Por último, hemos realizado diversas actividades con instituciones públicas, brindando charlas con el apoyo de la Subgerencia Banca Personal a los trabajadores del sector público, informando, sensibilizando y publicitando los productos del BN. Asimismo, hemos participado en diversas ferias en Lima y provincias para promover el producto Crédito Hipotecario.
- Conversión de leads obtenidos del formulario web y Whatsapp
  - En coordinación con la Subgerencia de Productos se ha realizado mayor seguimiento a los leads obtenidos del formulario web y Whatsapp. Esto con la finalidad de medir la calidad de estos leads.
- Campaña publicitaria interna: Chapa tu Yapa
  - Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de nuestros gestores comerciales se creó "Chapa tu Yapa", campaña interna de Incentivos, en mérito a la labor de la Red de Agencias, en la colocación de los productos del BN.
  - A través de diversas piezas comunicacionales, se logró motivar a los trabajadores para lograr las metas comerciales propuestas. Con estas acciones de comunicación, los gestores comerciales, administradores y promotores tienen conocimiento de los incentivos a los que pueden acceder por la colocación de productos.
  - Además esta campaña genera motivación de manera constante a través de los canales internos: la labor de los mejores gestores comerciales, administradores y promotores es reconocida públicamente.
  - Se han enviado comunicaciones felicitando a los ganadores a través de los canales internos.
- Boletín de Material Impreso en Agencia
  - Se revisó y actualizó el Procedimiento 27 que indica los pasos y consideraciones para el manejo y distribución de los materiales impresos en agencia. En ese marco, se implementó el Boletín de Material Impreso en Agencia como el primer esfuerzo orientado a uniformizar la experiencia del cliente en las agencias del Banco de la Nación. Gracias a este boletín los administradores cuentan con una herramienta que les permite gestionar de modo más eficiente la exhibición de material publicitario en sus agencias.
  - El Boletín ya se encuentra en su octava edición y se está reforzando su uso siendo presentado a los administradores, a través de su Macros, así como impulsando una



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

Campaña de sensibilización para impulsar iniciativas de limpieza visual y actualización de materiales vigentes y en buen estado en las fachadas e interiores de las agencias a nivel nacional, de la mano con la subgerencia de Calidad, en la Gerencia de Planeamiento, quienes llevan seguimiento de la LICA.

- Posicionamiento de marca
  - Se realizó una medición del posicionamiento de la marca Banco de la Nación en los criterios de:
    - Cobertura y capilaridad: presencia de los canales de atención, cercanía, facilidad.
    - Solidez y confianza
    - Competitividad comercial: si los productos que se ofrecen son competitivos y/o alcanzables para los clientes
    - Innovación Tecnológica: facilidad y frecuencia de uso de las apps, conocimiento, percepción
  - Los principales resultados fueron los siguientes:
    - El Banco de la Nación es la entidad financiera más conocida a nivel nacional, siendo recordada/reconocida por el 99% de la población. En la "Sierra Centro y Sur", "Oriente" y la Zona Rural, es la segunda entidad financiera más conocida (solo por debajo del BCP).
    - El 36% de los peruanos, considera al Banco de la Nación cuando requiere de algún servicio o producto bancario: 21% en Lima-Callao (segunda marca más considerada) y 47% en el interior del país (marca más considerada).
    - El Banco de la Nación es el segundo banco más preferido a nivel nacional (19%): Quinto en Lima (7.7%) y segundo en provincias (27%).
    - En una escala de 1 al 10, el Banco de la Nación posee un nivel de recomendación de 7.8; superando al BBVA (5.4), BCP (7.7) y Scotiabank (7.7). Solo Interbank supera el nivel de recomendación del Banco de la Nación con un puntaje de 8.1
    - En comparación con BCP, BBVA e Interbank; la marca del Banco de la Nación se asocia con atributos como: apoya a personas, mejora la economía de los peruanos, es un banco inclusivo, posee productos y servicios al alcance de todos y, posee agencias en los lugares más alejados.
- Otras acciones publicitarias
  - Se desarrollaron campañas para la promoción de afiliación y migración a Clave SMS y posteriormente la Clave Dinámica Digital y también se desarrolló una estrategia de comunicación a través de redes sociales.
  - A nivel interno, se han realizado actualizaciones del material gráfico obligatorio en el Portal Interno a fin de promover una estandarización del material que se exhibe en las agencias.
- Voluntariado Corporativo
  - En el 2022 se ha procedido a evaluar las acciones del voluntariado para reformular el programa, se ha contado con el servicios de asesoría en el alineamiento estratégico y rediseño del programa de voluntariado corporativo del BN a cargo de la Empresa Osmia, la carta aprobación N° 082852 -2022 se firmó el 10/03 finalizó 26/06 Planificando con los resultados un nuevo Plan de Voluntariado Corporativo 2022 - 2024
- 2da Bicicleteada BN Mas bici menos humo
  - Se desarrolló en la ciudad de Pisco en octubre de 2022, busca incentivar el uso de medios de transporte que no generen gases de efecto invernadero y que sean sostenibles.
- Programa BN Te Cuida
  - El Programa "BN Te Cuida" es una actividad dirigida a personas de la tercera edad (mayores de 60 años), especialmente a los pensionistas de la Ley 19990 (ONP), con el propósito brindar un valor agregado a este grupo de interés.
- Plan de Ecoeficiencia 2022 – 2023
  - Como parte de su Plan de Ecoeficiencia 2022- 2023, el Banco se inscribió en la Iniciativa: Instituciones Públicas Ecoeficientes Modelo (Ecolp) 2022, ocupando el primer lugar en tres de cuatro rankings según su programa de entregables. A la fecha nos encontramos preparando las bases para concursar del reconocimiento que hará



Gerente (G) de Planeamiento  
y Control de Gestión



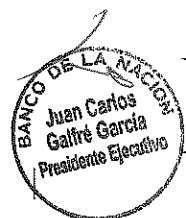
el Modelo Ecolp a las empresas públicas que lograron completar su programa, reconocimiento que se ha postergado para marzo del próximo año debido a la coyuntura nacional.

- Huella de Carbono Perú y reconocimiento MINAM
  - Desde marzo a julio del 2022, se realizó el inventario de huella de carbono del periodo 2021 y, en octubre iniciamos la auditoría del inventario por una consultora especializada (Control Union SAC), a mediados de diciembre con el término del servicio, se emitirá la certificación al MINAM y con ello obtendríamos la segunda estrella de reconocimiento de la Huella de carbono Perú.
- Actualización de grupos de interés e identificación de asuntos materiales
  - Para la identificación de los asuntos relevantes del Banco de la Nación, actualizar los grupos de interés del banco y establecer diversos mecanismos de diálogo con los mismos se está trabajando con la empresa CTC Consultores contrato 028346-2022 desde el 07/02/2022.

**Logros**

La Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales ejecutó diversos planes estratégicos de comunicación, poniendo mucho énfasis en la difusión orgánica de diversas campañas que se dieron a conocer en medios de comunicación como radio, tv, prensa escrita, webs y en sus respectivas redes sociales, así como en las redes y página web del Banco.

- Campaña de adelanto de horarios en agencias se dio a conocer la relación de agencias que comenzaron a atender a las 7:00 a.m. con el propósito de mejorar la atención al público usuario y evitar la formación de colas.
- Campañas permanentes de información del cierre preventivo y temporal de agencias.
- Campaña de Agencias al Día: El área de prensa desarrolló una campaña informativa en redes sociales con el propósito de dar a conocer la relación de agencias con menor afluencia de personas o con colas "0", cerradas y reabiertas en Lima y regiones con el propósito de mantener al público informado y evitar la formación de colas.
- Campaña en RRSS Alto al fraude: Desde el 2020 a la fecha, se viene trabajando en brindar información acerca de los diversos modelos de fraude y ciberfraude contra usuarios de la banca, con el propósito de mitigar impactos e impulsar hábitos saludables en el uso de herramientas digitales.
- Campaña Educación Financiera para Todos: Como parte de un plan integral de trabajo, se desarrollaron tutoriales educativos e instructivos que se compartieron en las RRSS y CCTV del banco, además de vocería.
- Campaña de pago de Bonos: se continuo con la difusión de los pagos de bonos desplegada con anterioridad.
  - Bono Alimentario (S/. 270)
  - Bono Wanuchay (hasta 31 diciembre)
  - Fertiabono (hasta S/ 749)
  - Pago de 120 soles a miembros de mesa
  - Bono 350 soles de la ONP
- Bono Electricidad (subsidio en el recibo de luz noviembre 2022 para los hogares más pobres).
- Se mantuvo una comunicación constante con MIDIS, GOB.PE y PCM para alinear la comunicación e informar a los beneficiarios de una manera óptima y articulada.
- Se realizó articulación territorial con gobiernos locales, OSB y sectores (perifoneo, megafonías, posteras, etc).
- En todas nuestras notas y entrevistas se recomienda el uso de canales alternos lográndose el trasvase de operaciones según el índice evolutivo de Trasvase, el mes de agosto 2022 presentó un 85% y aumentó al 90% en diciembre.
- Campañas permanentes de ampliación de horarios de atención en nuestras agencias con mayor afluencia de público, para evitar colas y aglomeraciones principalmente durante el pago de bonos, pago a pensionistas y así mejorar la atención de clientes y usuarios.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Campañas de prevención del fraude y mejoras en los aplicativos, del banco para prevenir a los usuarios acerca de las modalidades de robo, estafa y ciberestafa más comunes.
- Notas de prensa y Comunicados (Agosto – noviembre 2022)

Meses	Notas de prensa	Comunicados	Total
Agosto	12	9	21
Setiembre	10	7	17
Octubre	9	3	12
Noviembre	12	5	17
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>47</b>	<b>189</b>

- Entrevistas (Agosto – noviembre 2022)

2022	ENTREVISTAS	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)	AUDIENCIA ESTIMADA
Agosto	2	71,788	301,100
Setiembre	8	80,333.24	3,390,594
Octubre	1	21,892	934,200
Noviembre	55	351,057.49	9,093,206
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>1,101,251.47</b>	<b>52,789,467</b>

- Temáticas de las notas de prensa y comunicados difundidos por el BN (enero – noviembre 2022)

TEMAS	NOTAS/COMUNICADOS
Inclusión	40.48%
Descentralización	24.60%
BN	11.11%
Mejor experiencia	19.84%
Reactivación	3.97%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

- Voluntariado Corporativo
  - Con los resultados del informe final del servicio de asesoría en el alineamiento estratégico y rediseño del programa de voluntariado corporativo a cargo de la Empresa Osmia. Se proyectó el Plan de Voluntariado Corporativo 2022 – 2024 del Banco de la Nación con una nueva ruta:
    - Gestión en base a las propuestas de valor definidas para la empresa, los colaboradores y la comunidad.
    - Ampliación de la oferta y la diversidad de los proyectos varios que tendrá, alcance nacional.
    - Ajustes a la estructura y definición de roles relevantes para los actores del Voluntariado BN (“embajadores voluntarios” entre ellos).
- I Jornada de Voluntariado e Intercambio de Experiencias 2022
  - El Programa de Voluntariado Corporativo BN, brindará apoyo a la mejora de condiciones del comedor popular Nuestra Señora del Carmen ubicado en Pamplona Alta, distrito de San Juan de Miraflores. Se implementó un tanque de agua de 2500

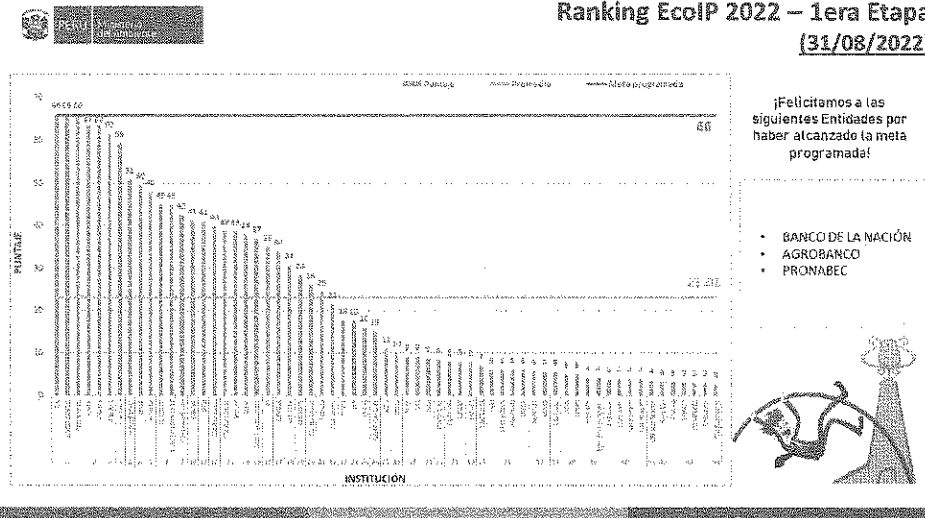
litros, lo que permitirá su operatividad con agua por aproximadamente una semana. Asimismo, se entregará alimentos no perecibles que contribuirá con las raciones diarias que brinda el mencionado comedor. Para estos logros se realizó una campaña de descuento por planilla (colaboradores BN) y se desarrollará una jornada de voluntariado el domingo 18 de diciembre 2022.

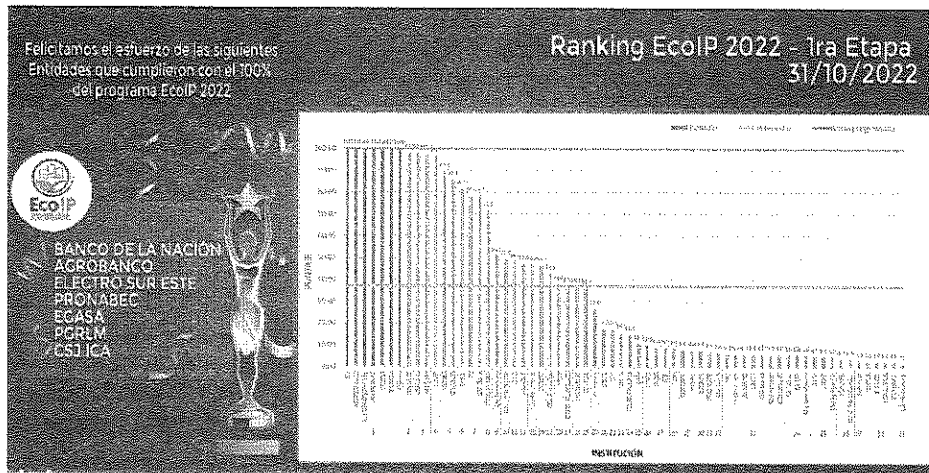
- Bicieteada BN – Más bici menos humo
  - En cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad e incentivar el uso de medios de transporte alternativos que no generan CO2 y contribuyen al cuidado del Medio Ambiente, el BN desarrolló el domingo 30 de octubre en la ciudad de Pisco la 2da Bicieteada BN más bici menos humo.
  - Con la participación de 400 personas, las cuales acudieron en diversos medios de transportes no motorizados, bicicletas, patines, skates y scooters durante los 08 kilómetros de recorrido.
- Programa “BN Te Cuida”
  - El Programa “BN Te Cuida” es una actividad dirigida a personas de la tercera edad (mayores de 60 años), especialmente a los pensionistas de la Ley 19990 (ONP), con el propósito brindar un valor agregado a este grupo de interés.
  - El objetivo de este programa prevenir que los adultos mayores sean víctimas de fraudes y estafas, e impulsar una cultura preventiva de salud con el fin de mejorar estilo de vida de las personas de la tercera edad.
- Participantes 2022 Programa BN Te Cuida
  - Cusco Charlas: 180 Participantes
  - Cusco Campaña Visual: 125 Participantes
  - Moyobamba Charlas: 85 Participantes
  - Moyobamba Campaña Visual: 70 Participantes
  - Rioja Charlas: 80 Participantes
  - Chimbote Charlas: 180 Participantes
- Iniciativa Ecoip
  - El Banco de la Nación se encuentra en el grupo de instituciones que ocupan el primer lugar en el Ranking EcoIP 2022 primera etapa, que busca convertir a las instituciones públicas en modelos de ecoeficiencia.
  - El BN implementó en esta etapa, el diagnóstico de la ecoeficiencia institucional de los componentes analizados: energía eléctrica, consumo de agua, consumo de combustible, cultura de ecoeficiencia, modificación de normativas internas y la conformación e instalación del Comité de Ecoeficiencia



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

**Ranking EcoIP 2022 – 1era Etapa**  
**(31/08/2022)**





- Medición de huella de carbono:
  - En julio 2022 contamos con los resultados finales del inventario de gases de efecto invernadero generados por el BN a nivel nacional en todas sus operaciones.
  - Contabilizando un total de 10,824.49 toneladas de CO2 e, superior a lo registrando en el año 2018, ya que en esta última medición se evidencia un incremento de consumo energético en la Macro Región Piura y se han contabilizado procesos que antes no se habían contabilizado.
  - Actualmente nos encontramos en el proceso de auditoría de la huella de carbono, iniciado en noviembre 2022
- Plan de Ecoeficiencia 2023-2025
  - Como parte de los entregables requeridos por el Programa EcolP, el Banco aprobó en octubre la actualización de su Plan de Ecoeficiencia en línea con la actualización del DS-016-2021-MINAM. El nuevo Plan, tiene un periodo de vigencia tres años y su diagnóstico y línea base corresponde al periodo 2021.
- Actualización de grupos de interés e identificación de asuntos materiales
  - Se culminó el estudio de actualización de los grupos de interés, identificación de asuntos materiales y propuesta de una estrategia de gestión de la sostenibilidad y responsabilidad del Banco de la Nación.
  - El informe elaborado por la CTC Consultores será una herramienta estratégica para la organización y debe ser integrada en políticas, procedimientos y acciones que construyan un sólido sistema de gestión socialmente responsable y alineado a la sostenibilidad. El documento reúne los resultados de cada etapa ejecutada y el resultado final obtenido al momento del levantamiento de información y su respectivo análisis.
- Atención Mesa de Redes sociales
  - Atenciones Chatbot: Se han atendido 45,667 interacciones, con un nivel de servicio del 100%.

*Isabel Antonio*  
 Vicerrectora General (e)

*Juan Carlos*  
 Galfré García  
 Presidente Ejecutivo

*Marlene Andrea*  
 Núñez Páez  
 Soraya Ortiz  
 Planeamiento

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

CHATBOT	Ago-22	Set-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total
Terminado	3,793	5,391	4,886	6,526	1,599	22,195
Abandonado	2,574	3,060	3,624	4,970	1,561	15,789
Transferido	1,231	1,164	1,776	2,921	591	7,683
<b>Total Atendido</b>	<b>7,598</b>	<b>9,615</b>	<b>10,286</b>	<b>14,417</b>	<b>3,751</b>	<b>45,667</b>

- Atenciones Asesores Humanos: se ha atendido 42,899 interacciones, con un nivel de atención del 100%.

HUMANOS	Ago-22	Set-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total
Interacciones Recibidas	4,329	3,754	4,592	6,186	1,572	20,433
Interacciones Atendidas	4,329	3,754	4,592	6,186	1,572	20,433
Total Atendido	4,329	3,754	4,592	6,186	1,572	20,433

- Tiempo promedio de respuesta Chatbot: 3 segundos
- Tiempo de respuesta asesores humanos: El tiempo promedio de respuesta de los últimos tres meses es de 12 min con 15 segundos.

	Tiempo	Mensajes
ago 2022	00:02:20	4,329
sep 2022	00:00:54	3,754
oct 2022	00:13:44	4,592
nov 2022	00:12:44	6,187
dic 2022	00:11:46	1,572

- La atención a nuestros clientes y usuarios se ha visto beneficiada gracias a la sistematización del método de atención de consultas en redes sociales que permite brindar una respuesta rápida y óptima a sus preguntas.
- A través de un manual de opciones el usuario o cliente puede elegir el tema de su interés y dar solución a su duda. Y de ser necesario, puede acceder a la atención de un asesor, quién tiene la labor de aclarar el tema propuesto por el usuario/cliente.
- Gracias a este servicio podemos atender mayor número de consultas en el menor tiempo y así ayudar a más usuarios/clientes



Legal

Asuntos prioritarios

- Reducir la alta carga procesal que tiene el Banco (más de 18,000 procesos judiciales arbitrales y administrativos que establecen un ratio de carga de procesos significativo), esto requiere un trabajo articulado con las diversas áreas, a fin de controlarla, gestionarla y mitigar los riesgos.
- Continuar la tercerización de trámites legales estandarizados, como es el caso del estudio de poderes para aperturas de cuentas, pago de cheques, poderes persona naturales, entre otros, en la red de agencias a nivel nacional, lo cual genera costos de tiempo y recursos considerables en la Gerencia Legal. De igual forma, la tercerización del patrocinio de procesos judiciales.
- Agendar y concretar las reuniones de coordinación con la ONP para delinear el procedimiento de transferencia de la cartera previsional en materias administrativa y judicial de los pensionistas del BN incorporados al régimen del Decreto Ley N° 20530, en el marco de lo dispuesto por el artículo 18° de la Ley 31366 – Ley de Equilibrio Financiero del I Presupuesto para el Sector Público del año fiscal 2022.

Logros

- Reducción de las provisiones legales por controversias judiciales, arbitrales y administrativas promovidas contra el BN a menos del 30% de los montos totales demandados o denunciados que constituyen el total de carga procesal.
- Sistematización de los expedientes procesales que tiene el Banco y que permitirán generar eficiencias de tiempo y costo en la defensa del Banco a cargo de los abogados internos y externos.

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Se desarrolló, con éxito, la estructuración legal de, entre otros: Financiamientos a instituciones financieras y entidades públicas por más de S/1,000 MM de soles, el ingreso y permanencia del Banco en el mercado de capitales.
- Se adecuó las disposiciones de la Resolución SBS N° 02451-2021 en los Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Controversias, así como para la Clasificación y Constitución de Provisiones por Controversias.
- Se adecuó las disposiciones de la Ley N° 31143 Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros en la Directiva de "Elaboración, Aprobación y/o Modificación Interna de Contratos / Cláusulas del BN que requieren aprobación de la SBS", y demás normativa expedida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.
- Se adecuó los Decretos Legislativos N° 1384 "Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones" y Decreto Legislativo N° 1417 "Decreto Legislativo que promueve la inclusión de las personas con discapacidad" en las normativas internas (Circular Sistema de Registro Único de Representantes de Personas Naturales (Titulares de Cuentas de ahorros) BN-CIR-3100-258-02).
- Se ha dictado la Ley 31640, en cuya cuarta disposición complementaria final (con vigencia a partir del 01 de enero del 2023) se faculta al Banco de la Nación a ejercer la defensa directa de sus intereses, en co-participación, de ser el caso, con las procuradurías Especializadas, lo cual coadyuvará en la mejora de la gestión, principalmente en las causas penales, para la defensa de la Institución.
- Atención de más de 2,100 consultas en el ámbito bancario / financiero, reduciendo sustancialmente los tiempos de atención.
- Atención de poco más de 250 consultas legales en el ámbito administrativo.

### Operaciones

- Subgerencia Caja y Valores
  - La Subgerencia de Caja y Valores es la encargada de la gestión del efectivo en nuestra institución con la finalidad de efectuar la distribución a nuestra Red de Agencias y cajeros electrónicos a nivel nacional con la finalidad de cumplir con las obligaciones con clientes del sector público y sector privado.
  - La caja promedio mensual óptima del BN de 1,850 MM de soles distribuida en Bóvedas en Tránsito en las transportadoras (37 Bóvedas), Agencias (634) y saldo de ATM's (1050); estos recursos soportan los 5,500 a 6,000 MM de pagos netos mensuales que realiza el BN.
  - El BN es una entidad principalmente pagadora, en sus agencias solo es capaz de captar el 20% del total de sus obligaciones el 80% restante es obtenido de retiros del BCRP y canje con la banca comercial local. La compensación de excedentes de fondos con la banca privada permite ahorrar costos en la transferencia de efectivo en el ámbito nacional. Entre los bancos con quienes se compensan con mayor frecuencia están el BBVA; Crédito; Scotiabank; Interbank, etc
  - Una de las principales actividades es la ejecución de los pagos a los Programas Sociales, Pensión 65 y Juntos que se efectúan en puntos de pago en el ámbito nacional donde no existe presencia del sector financiero. Esto se realiza en coordinación con ambos programas y las empresas transportadoras de valores, que de acuerdo a un calendario aprobado efectúan los pagos a los beneficiarios. Asimismo se administra las bóvedas custodia que mantenemos en las ETVs Hermes S.A. y Prosegur S.A.
  - En nuestra bóveda principal se custodian bonos de deuda agraria y valores en joyas, dinero y metales preciosos provenientes de las incautaciones por lavado de activos y otros conceptos
- Subgerencia Captaciones y Pagaduría
  - Se tienen los siguientes asuntos prioritarios
    - Déficit de personal:



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

- La Emergencia Sanitaria Nacional (Covid-19) ocasionó una reducción en el personal en la Subgerencia Captaciones y Pagaduría, así como también se incrementó la demanda de operaciones bancarias e interbancarias.
- Conforme a lo dispuesto en Sesión de Directorio N° 2334, el Directorio dejó establecido que se debe invertir todos los recursos que puedan resultar necesarios para implementar en el menor plazo posible los proyectos conjuntos del Banco con el Tesoro Público (el cual incluye la mejora del Cuadro de Asignación de Personal de la Subgerencia Captaciones y Pagaduría, necesarios para la implementación de los Proyectos de mejora). Ello comprende realizar todas las gestiones que puedan corresponder ante FONAFE y demás entidades competentes, para contar con los recursos respectivos de forma oportuna.
- La Subgerencia Captaciones y Pagaduría con Memorando N° 007-2022-BN/3190, reiteró a la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión la optimización del Cuadro de Asignación de Personal correspondiente.
- Sin embargo, la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión con Memorando N° 020-2022-BN/2820, manifiesta haber recibido, así como de la Gerencia de Operaciones, solicitudes de incremento de plazas de otras áreas del Banco; por tal motivo, durante el ejercicio 2021 y luego de un reordenamiento de plazas vacantes, fueron asignadas plazas a las diferentes unidades orgánicas solicitantes, a partir de la priorización efectuada por la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General. De acuerdo a lo indicado por el FONAFE, se debe continuar con el reordenamiento de plazas vacantes antes de solicitar plazas adicionales, incluyendo aquellas que se liberen por el Programa de Retiro por Incentivos, permitiendo de esta manera continuar con la dotación de plazas durante el ejercicio 2022.

• Desarrollo de Proyectos:

- Los requerimientos efectuados por la Subgerencia Captaciones y Pagaduría, a la Gerencia de Tecnologías de Información relacionados a mejora de procesos operativos y proyectos de Digitalización y Eliminación de Pagos Convencionales en la Tesorería del Sector Público, no han culminado su desarrollo, lo cual impacta en cumplir con observaciones efectuadas por Auditoría Interna y la Oficina de Control Interno (OCI), por lo que se requiere sean atendidos en los plazos oportunos e indicados, y no dejar pasar mucho tiempo en los ambientes de pruebas y dar celeridad a su implementación una vez que los Proyectos y mejoras ya estén concluidos.

• Se tiene los siguientes logros relacionados a proyectos de mejora de los servicios que se brindan al Sector Público:

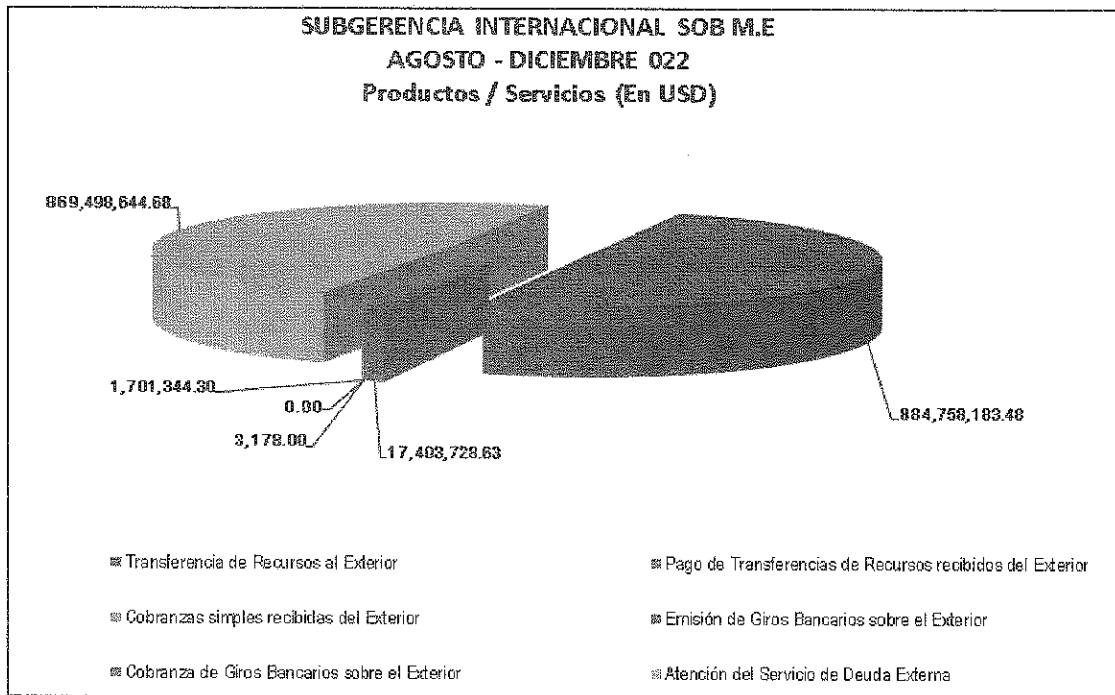
- Integración de los sistemas SIAF / BN / LBTR - BCRP (Optimización a cargo de TI)
- Multired Empresarial (Optimización a cargo de TI)
- Contribuyen a la mejora de la gestión Institucional y asegura la continuidad del giro del negocio.

- Subgerencia Internacional

- El BN es la entidad que presta el servicio de operaciones bancarias y comercio exterior a las entidades del Sector Público, utilizando para tal fin el servicio de bancos corresponsales y cuentas en diversas divisas en el exterior, así como el sistema de comunicación interbancaria mundial denominada SWIFT.
- Durante los meses de agosto a diciembre de 2022, se realizaron 4,484 operaciones por transferencias internacionales y Comercio Exterior por un importe ascendente a US\$ 1,881 MM, en atención a lo solicitado por las entidades del Sector Público Nacional, clientes del Banco y por nuestros bancos corresponsales en el exterior.
- Cabe resaltar que el Banco atendió por el servicio de la Deuda Pública Externa a cargo del MEF USD 869 MM.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión



**- Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación**

- En el año 2022 se continuó con el apoyo en la Atención a los Programas Sociales Pensión 65, Juntos, Contigo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Programa Trabaja Perú del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo durante la Emergencia Sanitaria en la entrega de los Bonos, otorgados por estas, asimismo al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego para la entrega a través del Banco de la Nación de la subvención económica de apoyo a los productores agrarios que conducen unidades agropecuarias con menos de diez (10) hectáreas para reducir el impacto negativo en su economía.

**Banca Digital**

**Asuntos prioritarios.**

- Continuar con la ejecución de actividades que tienen por objeto garantizar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma informática que soporta los canales virtuales.
- Continuar y acelerar la ejecución de las mejoras en los programas informáticos para solucionar los principales incidentes que afectan la operatividad de los servicios y canales virtuales (App BN, Multired Virtual, Págalo.pe, Visa).
- Continuar y acelerar la incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital.
- Proceso de Integración por parte de Informática con Niubiz como operador transaccional en el canal de agentes.
- Proceso de Instalación de nuevos cajeros, de agosto a diciembre del presente año se implementaron 39 nuevos cajeros. Avance de implementación de los 150 nuevos cajeros es el 80%.
- Continuar con los buenos resultados del contact center de Mesa de Ayuda, superar las metas de nivel de servicio del 90%

**Logros.**

- Se logró la incorporación de SUNEDU y Editora Perú, así mismo, se incorporó el medio de pago YAPE a Págalo.pe.

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión



- Se inició las gestiones para la adquisición de Biometría Facial que se implementará en los canales del Banco de la Nación.
- Implementación de más de 989 agentes propios a nivel nacional en 4 meses (01/08/2022 al 07/12/2022).
- Proceso de Integración BN con Niubiz como nuevo operador transaccional para el canal cajero corresponsal.
- Actualización tecnológica de casi 10,000 POS de Verifone vx520 a Verifone v240 a nivel nacional.
- Proceso de Instalación de Cajeros Automáticos por parte de Logística De agosto a diciembre se implementaron 39 nuevos cajeros. Avance de implementación de los 150 nuevos cajeros es el 80%.
- En noviembre el Gobierno lanza el Bono Alimentario, el cual solo incluye pago en ventanilla y abono en cuenta, las llamadas recepcionadas se incrementaron en un 21% a comparación del mes anterior (+28,942 llamadas recepcionadas). Al cierre del mes se alcanzó nivel de atención: 97%, nivel de servicio: 93% (llamadas atendidas dentro de los 20 segundos).

Tecnologías de Información

- Hasta el 10 de diciembre 2022, la Gerencia de Tecnologías de Información ha desarrollado actividades estratégicas de sus funciones para la mejora continua en el gobierno y gestión de las tecnologías de información (TI), teniendo un enfoque en optimizar y gestionar los servicios de TI y la atención de requerimientos (demanda de TI).

Productos e Inclusión Financiera

Asuntos prioritarios

- Mejorar los parámetros de evaluación crediticia para Banca Minorista e Institucional, los cuales están siendo cada vez más restrictivos por las recomendaciones que emiten los órganos de control externo e interno.
- Fortalecimiento de la Gestión de Activos y Pasivos, para la especialización por productos de la Gerencia: Dotación de Recursos en las agencias y liderazgo con Visión de negocios, Fuerza de Ventas Institucional en Campo, Potenciamiento de los agentes corresponsales para la Venta, Desarrollo de Alianzas Estratégicas (aliados comerciales).
- Adecuación Sistémica y herramientas tecnológicas para implementar: Sistema CRM, Sistema de Scoring de comportamiento crediticio, Software para Pricing por Riesgo, Motor de Data Analytics y aprobación en línea, Rediseño de los Canales digitales, Plataforma de Seguros.
- Lanzamiento de nuevos productos y Canales: Producto crédito vehicular, convenio con los fondos de vivienda castrense para comprar operaciones de crédito hipotecario.
- Se realizó las gestiones para otorgar la tasa de 5.99% para la modalidad traslado de deuda hipotecaria, mientras que para las demás modalidades la tasa varía desde 6.25% hasta 7.25%
- Para cubrir la falta de personal en la Sección Crédito Hipotecario, se han incorporado al equipo dos gestores comerciales los cuales provienen de Red de Agencia en calidad de destacados para cubrir los roles de Evaluador y Procesador. Además, se ha procedido a la contratación de una abogada locadora adicional para cubrir la alta demanda de elaboración de Estudios de títulos.
- Se encuentra por Implementar en la parrilla de productos de Crédito Hipotecario 04 nuevas modalidades (Compra de Terreno, Construcción en Terreno Propio, Crédito Techo Propio del Fondo Mivivienda con fondeo propio del BN y finalmente Traslado de deuda considerando deudas de consumo), y la modificación de parámetros segunda fase.
- Implementar las modificaciones para el acceso a créditos hipotecarios al personal CAS.
- Se proyectan implementar 04 nuevos Centros Hipotecarios en las provincias de Puno, Jaén, Chinchá y Cañete.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Buscar mayores colocaciones a las Empresas Públicas de derecho privado que tengan necesidad de financiamiento y ser más competitivos con las TEA ofrecidas.
- Incrementar el saldo, número y monto de préstamos a Municipalidades y Gobiernos Subnacionales.
- Reactivar la actividad de promoción de Fideicomisos, luego de contar con los recursos humanos necesarios.
- Realizar el concurso de la Cartera de los Seguros.
- La Subgerencia de Inclusión Financiera de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, ha priorizado la implementación de cinco (5) acciones para promover la inclusión financiera a nivel nacional:
  - Incrementar el nivel de bancarización;
  - Ampliar el acceso al sistema financiero incrementando la disponibilidad de canales de atención;
  - Incentivar el uso del canal de atención Agente Multired, mediante el otorgamiento de crédito a los cajeros corresponsales;
  - Promover el uso de los servicios financieros a través del otorgamiento de créditos a MYPES y;
  - Fomentar el uso de canales alternos y digitales.
- Inclusión Financiera desarrollará las siguientes 7 iniciativas macro:
  - Cuenta DNI - Creación y Activación: Cuenta bancaria básica 100% digital que será abierta a favor de cada ciudadano peruano de forma calendarizada y progresiva.
  - Ferias y quioscos de activación: Servicio presencial de atención de consultas sobre proceso de activación de Cuenta DNI.
  - Agente Multired Comunidad: Implementación de nuevos cajeros corresponsales en establecimientos de organizaciones sociales de base, tales como comedores populares, en zonas de menor inclusión financiera.
  - Agente Multired Municipal: Reconocer, fortalecer y reactivar a los Agentes Multired Municipales implementados a la fecha, así como también, implementar nuevos agentes en gobiernos locales distritales a nivel nacional.
  - Crédito Agente Multired: Otorgar créditos a los cajeros corresponsales a nivel nacional en el marco del estado de emergencia COVID-19, a fin de garantizar la disponibilidad de recursos para atender de forma permanente las operaciones propias de un cajero corresponsal con la finalidad de reducir la afluencia de público en las agencias BN.
  - Educación financiera adulto mayor pensionista ONP: Iniciativa de cambio de comportamiento para fomentar el uso de canales digitales en población adulto mayor.
  - Banca Digital MYPES no bancarizadas: Diseño y planificación de la implementación de la Banca Digital MYPE no bancarizada, producto que incluye como componente principal un modelo de credit scoring para dicho segmento.

### Logros

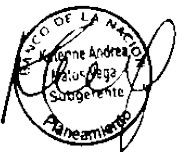
- Banca Personal
  - Se iniciaron en el Contact Center externo del Banco, los servicios de Cobranza Preventiva y Venta de Préstamos Multired, superando los 1,590 desembolsos mensuales.
  - Se elevó el volumen de las colocaciones de créditos y venta de seguros optativos, por encima del promedio que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.
  - Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo Multired y del crédito hipotecario, durante los últimos 14 meses, superando los S/6,100 MM y S/503 MM (al 10.12.2022) en saldo de colocaciones respectivamente.
  - Al 10/12/2022, con las medidas implementadas nuestro saldo de crédito hipotecario es de S/ 503.6 MM (5,181 créditos vigentes) lo que representa el 46% de los 1,103 MM proyectados al 2026.
  - Al cierre de noviembre 2022 se colocó el mayor número e importe de créditos hipotecarios colocados en la historia del producto con 109 viviendas financiadas para compra o mejora por un total de S/ 19.4 MM. Ello representa un crecimiento del 87%



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

respecto al importe de noviembre 2021 (S/ 10.4 MM) y un crecimiento de 65% respecto al número de créditos desembolsados de noviembre 2021 (66 créditos).

- El importe de colocación promedio mensual de crédito hipotecario en el segundo semestre 2022 es de S/ 18 MM, una diferencia de S/ 3.5 MM respecto al promedio de desembolso del primer semestre 2022 (S/ 14.4 MM), ello representa una tasa de crecimiento del 25%.
- Se logró detener la reducción del saldo deudor de la cartera e incrementarlo por primera vez, después de cinco años consecutivos.
- Banca Institucional
  - Se desembolsaron préstamos a las Instituciones del Gobierno Nacional, superando los S/2,200 MM en saldo de colocaciones.
  - Se otorgaron préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.100 MM.
  - Se participó en 10 eventos con alcaldes donde se promocionaron los préstamos a las municipalidades.
- Inclusión Financiera
  - Cuenta DNI:
    - Al cierre de noviembre 2022 se tiene 7, 862,092 Cuentas DNI creadas.
    - 64.60% de avance del indicador establecido en el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera.
  - Ferias de Activación Cuenta DNI:
    - En el marco del nuevo bono aprobado el 1 de julio del 2022, se ha definido que el BN cuente con un canal de atención presencial para brindar asistencia en la activación y uso de Cuenta DNI.
    - Se elaboró el modelo de negocio y términos de referencia para el servicio, presentándose las fichas de cambio importante a la Gerencia de Riegos.
    - Se elaboró la Matriz de Riesgos asociada al servicio y se aprobó en Comité de Riesgos la iniciativa.
    - Corresponde a la Gerencia General definir si esta iniciativa se utilizará para el pago de bonos o en alguna otra iniciativa de activación de Cuenta DNI.
  - Agente Multired Comunidad:
    - Implementación de piloto en 3 comedores populares:
      - Meta de número de operaciones superada 1.5 veces
      - 69% operaciones financieras
      - 201 personas capacitadas en educación financiera (148 mujeres)
      - 156 nuevas cuentas
      - 42 productos de seguros
      - 38 socias de comedores populares capacitadas en educación financiera
    - Desarrollo de condiciones del proyecto:
      - Plan de escalamiento elaborado (Meta total - 733; 2022 - 98 agentes Cajamarca, Piura, La Libertad, Lima)
      - Evaluación de Finanzas (valor social)
      - Opinión de Riesgos (no cambio importante)
      - Directiva Canal Agente modificada: Organizaciones sociales de base
      - Estrategia de Comunicaciones definida con GRI: Piezas en elaboración
      - Estrategia de Monitoreo definida: Tablero de Control en elaboración con Data Analítica.
      - Presentación del proyecto a Agencias, Directivos MIDIS y Especialistas Territoriales MIDIS.
    - Ejecución de talleres de sensibilización en la Región San Martín en coordinación con MIDIS, se han prospectado 9 comedores populares en esta zona.
  - Agente Multired Municipal
    - Se inició la implementación del Plan de Intervención 2022-2023 con el reconocimiento a la buena gestión de 4 Municipalidades Distritales.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Clasificación de actuales Agentes Municipales según desempeño.
- Desarrollo de 16 sesiones exploratorias con representantes de las Municipalidades: prácticas de gestión, barreras y fortalezas.
- Plan de Intervención 2022-2023 diseñado: reconocer, fortalecer, reactivar e implementar nuevos agentes.
- Meta de ampliación 2022 definida: 130 nuevos Agentes Multired.
- Estrategia de Comunicaciones definida.
- Ceremonias de Reconocimiento a 4 gobiernos locales distritales por impulsar el buen desempeño del Agente Multired Municipal.
- Se efectuaron los talleres de sensibilización con los gobiernos locales priorizados.
- Se inició el proceso de contacto y afiliación de nuevos Agentes Multired Municipal y se incorporó 14 nuevos distritos priorizados de la zona VRAEM.

### • Crédito Agente Multired

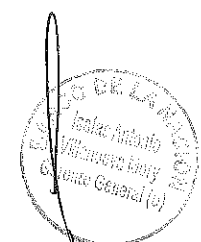
- En mérito a las facultades otorgadas en los Decretos de Urgencia según detalle adjunto; el Directorio del Banco de la Nación aprobó el financiamiento con periodicidad diaria, semanal y posteriormente quincenal para los cajeros corresponsales propios del Banco de la Nación, con el objeto de que cuenten con los recursos necesarios para atender las operaciones propias del canal para efectos del otorgamiento de los subsidios monetarios.

DECRETO	FECHA	TIPO DE BONO	IMPORTE
N°027-2020	16/03/2020	Yo me quedo en casa	S/ 380.00
N°044-2020	20/04/2020	Subsidio Complementario	S/ 380.00
N°052-2020	05/05/2020	Bono Independiente	S/ 760.00
N°098-2020	20/08/2020	Bono Universal	S/ 760.00
N°080-2021	24/08/2021	Bono Yanapay	S/ 760.00

- El Crédito Agente Multired se otorgó hasta el 30 de junio de 2022, efectuándose 15 desembolsos y 16,215 operaciones crediticias de periodicidad quincenal por más de S/ 178 MM a favor de 2,191 Agentes Multired propios del Banco de la Nación a nivel nacional.
- Del seguimiento a los cajeros corresponsales que obtuvieron el crédito se observa el incremento en el volumen de transacciones y el importe por transacción, lo que influye positivamente en el trasvase operacional.
- De los 2,191 agentes que accedieron por el crédito, el 61% son mujeres con negocio, el 33% son hombres con negocio y el 6% son personas jurídicas.
- Se ha logrado incluir en el mercado financiero a los corresponsales que no tenían scoring o historial crediticio, convirtiéndolos en sujetos de crédito contribuyendo con los objetivos de inclusión financiera (acceso, uso y calidad).
- Del total de las operaciones crediticias otorgadas se tiene un total de 59 créditos vencidos al cierre de noviembre 2022, lo que representa el 0.36% de morosidad.

### • Educación financiera adulto mayor pensionista ONP

- Diagnóstico sobre uso de canales BN por pensionistas en coordinación con la ONP y Katapulta (segmentación, necesidades, preferencias, etc.).
- Elaboración de propuesta de modelo de atención basado en 3 componentes:
  - o Informativo: intervención en agencias del BN y ONP
  - o Capacitación: curso virtual y conformación del Club del pensionista digital (aprendizaje entre pares)

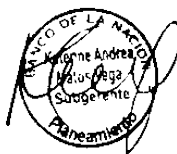


Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

- o Incentivos: actividades de reconocimientos, concursos y productos bancarios para pensionistas digitales en alianzas.
- Se elaboró el análisis cuantitativo para definir el inicio focalizado de la intervención.
- En coordinación con la Gerencia Red de Agencias, el piloto de esta fase inicial se realizó los días 7 y 12 de diciembre con los pensionistas de la Agencia "28 de Julio", específicamente con el grupo que realiza un mayor número de transacciones de manera presencial, las que también se encuentran disponibles en otros canales.
- En alianza con USAID - Woccu se trabajó un micro taller de educación financiera focalizado, de tal manera que los pensionistas puedan experimentar "insights" relacionados a identificar factores de salud, costos y seguridad, de tal forma que opten por interactuar y aprender el uso de otros canales como Agente Multired y Multired Celular.

• Líneas de Crédito – PROMYPE

- Suscripción del contrato de la línea de crédito de fecha 31.08.2022, a favor de Caja Arequipa por el monto de hasta S/ 200 MM con Garantía escalonada (Cesión de Derecho y Garantía Mobiliaria).
- Aprobación mediante Sesión de Directorio N° 2425 de fecha 20.09.2022 de las líneas de crédito a favor de Caja Piura y Caja Trujillo de hasta S/ 100 MM y S/ 90 MM, respectivamente, con Garantía Mobiliaria del 100% de cartera normal.
- Aprobación del informe N° 020-2022 de fecha 18.10.2022 por la Gerencia General, para ampliar la vigencia de línea de crédito de hasta S/3 MM con garantía mobiliaria hasta el 22.12.2022, a favor de Caja Maynas.
- Suscripción de Primera Adenda al contrato de línea de crédito de fecha 09.11.2022, a favor de Caja Maynas por el monto de hasta S/ 5 MM con Garantía (Mobiliaria).
- Se desembolsó el 30.11.2022, a favor de Caja Cusco por el monto de S/50 MM con Garantía (Cesión de Derechos).
- Se desembolsó el 06.12.2022, a favor de Caja Arequipa por el monto de S/50 MM con Garantía (Cesión de Derechos).



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

Red de Agencias

- Situación de capacidad operativa en la Red de Agencias  
La capacidad operativa de la Red de Agencias al 10 de diciembre del presente periodo, se muestra en el siguiente cuadro:

RESUMEN: CAPACIDAD OPERATIVA RED DE AGENCIAS AL 10.12.2022

SMR	Nº GESTORES DE SERVICIO (PLANTA Y SUPLENCIA)	Nº PART TIME EN ATENCIÓN	Nº TOTAL PLANTA DE PERSONAL 10/12/2022
LIMA	494	304	798
PIURA	229	87	316
TRUJILLO	197	120	317
HUANCAYO	138	69	207
CUSCO	170	113	283
AREQUIPA	217	62	279
IQUITOS	96	64	160
<b>TOTAL</b>	<b>1541</b>	<b>819</b>	<b>2360</b>



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

- Desde la Gerencia de Red de Agencias, se viene reforzando e impulsando el uso de los canales alternos, consideramos que en el periodo comprendido entre el 6 de agosto y el 10 de diciembre del 2022 se ha reforzado los esfuerzos puesto que continuamos con un escenario adverso de pandemia por ello, el reto es mayor, a fin de brindar mayores alternativas a los clientes y ciudadanos que demandaban los servicios del banco, así tenemos que al cierre del 10 de diciembre 2022, del total de transacciones que se realizaron por los 4 principales canales del BN (Ventanilla, ATMs, Agentes y Banca Celular) solo el 16% de las operaciones se realizaron en el canal de ventanilla, siendo derivados a Canales Alternos el 84%.
- En el periodo de 6 de agosto al 10 de diciembre 2022 se concretó la afiliación de 343 nuevos Agentes Multired, lo cual ha permitido incrementar el parque de Agentes a 14,722.
- Incremento de Presencia del BN a nivel nacional.  
Al cierre noviembre 2022, se cuenta con la presencia del Banco en 1,681 distritos, lo que representa el 97.39% del total de distritos con cobertura (1726).
- Seguimiento de Medidas Correctivas  
En el periodo del 06.08.2022 al 10.12.2022 ingresaron siete (07) recomendaciones nuevas a la Gerencia Red de Agencias, haciendo un total de 71 recomendaciones asignadas; al cierre del 10.12.2022, se tiene veinticuatro (24) recomendaciones abiertas, de las cuales quince (15) se encuentran con estado en proceso y nueve (09) implementadas en evaluación del área de origen, lográndose implementar el 66% del total de recomendaciones emitidas por los órganos de control y supervisión.
- Situación de proyectos asignados  
Periodo 2022  
La Gerencia Red de Agencias gestiona los siguientes proyectos relacionados a mantenimiento de TI, los que contribuirán a la mejora de los procesos relacionados a los servicios que brinda la red de agencias.  
Asimismo, en el último comité de demanda se le otorgó las siguientes prioridades

## BANCO DE LA NACIÓN

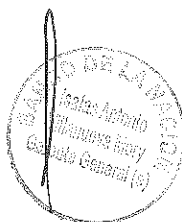
### 2 Información general del proceso de Transferencia de Gestión de la Empresa

#### 2.1 Información General de Titular de la Empresa

Código de la Empresa:	010		
Nombre de la Empresa:	BANCO DE LA NACIÓN		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa:	Galfré García Juan Carlos		
Cargo del Titular	Presidente Ejecutivo		
Fecha de inicio de gestión:	06.08.2022	N° Documento de Nombramiento o designación	-----
Fecha de cese de gestión: (*)	10.12.2022	Nro. Documento de Cese, de corresponder. (*)	-----
Fecha de inicio del periodo reportado:	06.08.2022	Fecha de fin del periodo reportado:	10.12.2022
Fecha de Generación (**):	16.12.2022		

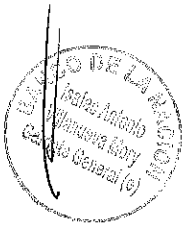
(\*) Cuando corresponda.

(\*\*) El Aplicativo Informático llenará dicho campo de forma automática al término del proceso.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

ID ÚNICO	ID Construcción CQ	Nombre	Puntuación Comité	Comentario Comité
883	Generar CQ	Incluir en el App de Bonos la base de datos de beneficiarios de Yanapay que cobran a través de las distintas modalidades asignadas al Banco de la Nación	1	Comité brindó prioridad 1, debido a que es un proyecto de mejora.
1087	Generar CQ	Incorporación del control dual en la transacción 0280 - Validación Biométrica de Identidad	3	Comité brindó prioridad 3.
91	2019-M0413	Módulo de visitas de supervisión (MVSU).	1	Comité brindó prioridad 1. Es un módulo de visitas ya existente y se requiere incorporen una lista de visitas de funcionarios.
125	Generar CQ	Mantenimiento transacciones Saraweb - transacción 0111 apertura de cajero con validación biométrica.	1	Comité brindó prioridad 1. No es viable, se requiere una validación biométrica en agencias y en la actualidad no se brinda en cajeros con montos mayores a 3000.
237	Generar CQ	Mantenimiento de TX 0414 SARAWEB para transferencias interbancarias de cuenta corriente	0	Se replanteará el requerimiento entre la Gerencia de Red de Agencias y la Gerencia de Operaciones y una vez que se tenga el nuevo alcance definido será reevaluado en siguiente comité.
1090	Generar CQ	INCLUSIÓN DE LA OPCIÓN 105 - BONO MIDAGRI (TX 0550) EN LA BÚSQUEDA DE LA TRANSACCIÓN 1530 – CENTRALIZADOR DE PAGO BONOS COVID 19	1	Comité brindó prioridad 1. P. Vásquez solicitó puedan evaluar el requerimiento con Data Analytics.
44	Generar CQ	Digitalización de contratos en préstamos Multired	1	David Argumé debe revisar si el requerimiento se encuentra en la cartera de Productos e Inclusión Financiera y tomar la puntuación 1. (Proyecto Firma Digital)



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Planeamiento y Control de Gestión

- Implementación de la Resolución SBS N° 211-2021, que aprueba la política para la evaluación de idoneidad moral, técnica y no incursión en impedimentos de los directores, gerentes, subgerentes, jefes de sección, asesores y principales funcionarios.
- Se han aprobado los siguientes proyectos normativos de suma importancia para la dirección del Banco:
  1. Manual de políticas para la evaluación de idoneidad moral, técnica y no incursión en impedimentos de los directores, gerentes, subgerentes, jefes de sección, asesores y principales funcionarios.
  2. Manual de procesos del Banco de la Nación (actualización).
  3. Manual de gestión del riesgo operacional (actualización).
  4. Reglamento del comité de riesgos (actualización).
  5. Políticas para la gestión de la continuidad del negocio (actualización).
  6. Reglamento de inversiones (actualización).
  7. Directiva gestión del portafolio y proyectos.
  8. Directiva debida diligencia en el conocimiento de los trabajadores.
  9. Directiva presentación de la declaración jurada de intereses.
  10. Directiva marco metodológico para la definición y evaluación de riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo en el banco de la nación.

Reclamos

Asuntos prioritarios.

- Aumentar la capacidad operativa del Sistema de Atención de Reclamos Centralizada para obtener el resultado esperado, evitando saturación y estrés (Nueva estructura)
- Pase a producción, salida del nuevo aplicativo, Sistema de Atención de Reclamos y Requerimientos (SARE).
- Desarrollo de robots (RPA) para la generación de reportes de No Dispenseo en ATM's Multired.
- Actualización de la Directiva de Reclamos, junto a la salida del nuevo Aplicativo SARE.

Logros

- Mejora de procesos para la resolución de reclamos en la SACR.



## 2.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama, Fundamentos estratégicos

A continuación lo correspondiente<sup>1</sup>:

### Visión

Ser un banco moderno, sostenible y accesible a todos los peruanos, que ofrece una experiencia de servicio cercana y de calidad a sus clientes y usuarios.

### Misión

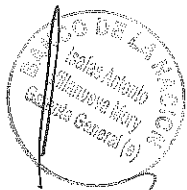
Brindar productos y servicios financieros a la población a través de nuestros diversos canales de atención, buscando la innovación continua y la transformación digital para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país, a partir del invaluable aporte y compromiso de nuestros trabajadores para lograr este propósito.

### Valores

- a. **Compromiso:** Asumimos retos y tomamos decisiones, involucrándonos y buscando la excelencia en nuestro trabajo para transformar juntos el banco en beneficio del país, lo cual nos impulsa a crecer y ser mejores.
- b. **Excelencia en el servicio:** Procuramos la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes internos y externos; por ello, comprendemos sus necesidades y les brindamos soluciones de valor a corto, mediano y largo plazo.
- c. **Innovación:** Estamos dispuestos a explorar y experimentar para brindar servicios más eficientes y simples, con flexibilidad y agilidad.
- d. **Colaboración:** Nuestro estilo de trabajo es colaborativo, por ello nos apoyamos mutuamente, compartimos información y nos enfocamos en el logro de objetivos y metas transversales.
- e. **Integridad:** Cumplimos con nuestros compromisos, actuando de manera ética y transparente en toda circunstancia.

### Principios

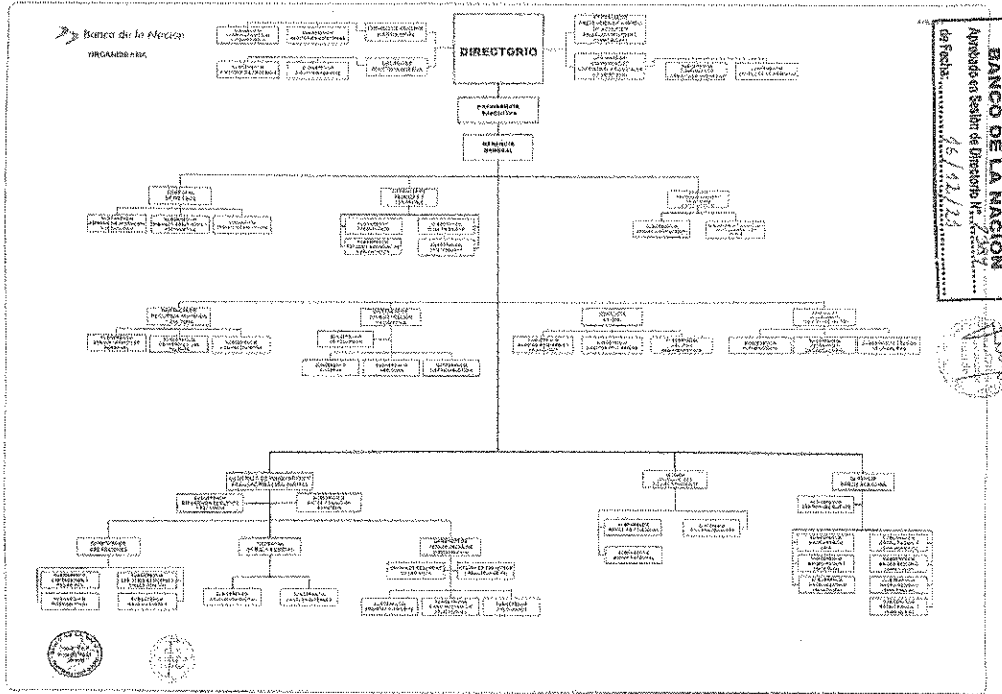
El Banco de la Nación dentro del Plan Estratégico Institucional considera valores Institucionales.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

<sup>1</sup> Se considera información de la Propuesta de Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026, el cual cuenta con la conformidad del Ministerio de Economía y Finanzas sobre el tema de inclusión financiera según Oficio N° 2932-2022-EF/13.01, en cumplimiento al Lineamiento para la formulación, aprobación, modificación y evaluación del Plan Estratégico Institucional del Banco de la Nación, aprobado Mediante RDE N° 045-2022/DE-FONAFE.

Organigrama



2.3 Situación y contexto que haya potencializado u obstaculizado la consecución de su misión institucional durante el periodo a reportar. (Situación desde el inicio de la gestión a la fecha corte).

Órgano de Control Institucional

- Dentro del periodo del 06 de agosto al 10 de diciembre de 2022 en el Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación se presentaron dos (2) situaciones que representaron obstaculizaciones al cumplimiento de los objetivos de la dependencia, siendo estas las siguientes:
  - Reducción de la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional conforme lo informado a través del Informe de Orientación de Oficio n.º 010-2020-OCI/0010-SOO "Reducción de plazas CAP del Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación".
  - Descansos médicos de trece (13) colaboradores con diagnostico positivo a COVID-19 y otras enfermedades.

Riesgos

Situación y contexto que potencializaron

- La Subgerencia Riesgos de Operación y Tecnología a través de sus tres secciones ha realizado las siguientes actividades:
  - La Sección Riesgos de Operación apoyó a las diversas unidades orgánicas en la adecuada gestión del riesgo operacional de los procesos a su cargo; a través de:
    - Seguimiento y Monitoreo de la gestión de los riesgos operativos significativos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.
    - Desarrollo de talleres de identificación de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; que permitan fortalecer de manera preventiva los controles a fin de mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos.

- Apoyo en la evaluación de los riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático.
- Apoyo a las diversas áreas usuarias del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones significativas, realizando la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
- Gestión de la Base de Perdidas por Riesgo Operacional.
- Se contrató el Servicio de Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo Operacional, a fin de realizar mejoras en la gestión en base a las buenas prácticas del sistema financiero y los estándares internacionales.
- La Sección Continuidad del Negocio, producto de la actualización del Análisis de Impacto del Negocio - BIA, permitió al Banco la priorización de productos, servicios y canales de atención con el objetivo que se actualicen y/o adecuen las estrategias de recuperación a nivel tecnología y de negocio. Como resultado de lo anterior, se concluyó los planes de negocios de las áreas y para el caso de TI, se encuentra en proceso.
- La Sección Políticas de Seguridad de la Información fortaleció la gestión de activos y clasificación de la información del BN; así como la definición de las políticas referidas a la seguridad de información y ciberseguridad en atención a los requisitos del negocio y el cumplimiento legal y regulatorio. Asimismo, fortaleció la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad en los productos, servicios y canales de atención; y la participación en los diversos proyectos del BN desde su concepción.
- La Subgerencia Riesgos Crediticios y Financieros, a través de la Sección Evaluación Cartera de Créditos desarrolló la metodología de identificación de señales de alerta no minorista y actualizó la metodología de clasificación de riesgos para esta misma cartera, ambas metodologías fortalecerán la gestión de seguimiento del portafolio de créditos. Es preciso indicar que, anteriormente el BN no contaba con una metodología de señales de alerta para deudores no minoristas.

Situación y contexto que obstaculizaron:

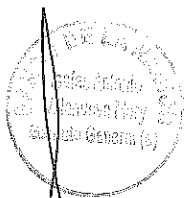
- La Gerencia de Riesgos requiere continuar con el reforzamiento del recurso humano, a fin de cumplir en forma adecuada con las disposiciones establecidas por los Órganos Supervisores, acorde al tamaño del Banco y la complejidad de las operaciones y servicios que brinda.
- La Subgerencia de Riesgos Crediticios y Financieros presenta escasez de recurso humano para realizar una exhaustiva gestión del riesgo crediticio, dado el impacto que tiene cada una de estas gestiones en los activos y los ingresos del Banco, que están directamente relacionadas a las colocaciones; así como por su rol en la administración de los riesgos de crédito:
  - La Sección Evaluación Cartera de Crédito presenta escasez de recurso humano para realizar y cumplir con las exigencias del regulador para el seguimiento del portafolio de créditos, entre los cuales se encuentra el monitoreo a los principales indicadores de cartera, políticas de riesgos crediticios, comportamiento crediticio de los clientes del BN (banca Minorista y No Minorista), entre otros. A la fecha, no cuenta con el suficiente número de Analistas para realizar diversas funciones. Esta situación, ha sido identificada por el ente regulador a través del Memorándum N° 08-2020-IG-BN, en dicho documento precisa el escaso recurso humano en la Sección Evaluación Cartera de Créditos para el cumplimiento de las actividades planificadas, indican la necesidad de 12 personas adicionales para que la totalidad de actividades puedan ser cubiertas. A la fecha, de los 12 CAP solo se han aprobado dos (02), las cuales aún no han sido cubiertos, adicional a una (01) plaza CAP de analista que renunció en marzo 2022 y a la fecha no se cubre. Asimismo, estaría pendiente de cubrir una (01) plaza de analista de la Sección Riesgos Financieros.
- El CAP de la Subgerencia Riesgo de Operación y Tecnología presenta una cantidad reducida de personal especializado (el proceso de convocatoria para cubrir las plazas asignadas (CAP) a la Sección Continuidad del Negocio (02 CAP) y Políticas de



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

Seguridad de la Información (02 CAP) aún no se realizan) para cumplir con las funciones asignadas y de apoyo a las diversas unidades orgánicas del Banco, que se han ido incrementando en los últimos años, como:

- Evaluación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente operativo, tecnológico y de negocio; así como a la evaluación de riesgos asociados a las contrataciones y/o subcontrataciones significativas de proveedores de servicios críticos.
  - Las nuevas actividades que devienen de la implementación de la Resolución SBS N° 877-2020 - Reglamento para la Gestión de Continuidad de Negocio.
  - Personal especializado en seguridad de la información y ciberseguridad, requerido para el cumplimiento continuo de la Resolución SBS N° 504-2021 – “Reglamento para la Gestión de seguridad de la Información y Ciberseguridad”, y demás funciones del área.
- La subgerencia de Prevención del Fraude presenta limitaciones en: (i) el número de colaboradores para alcanzar el 100% de la demanda requerida para la atención de reclamos y requerimientos de ONR; (ii) las capacidades de gestión preventiva de fraude, debido a la falta de incorporación del Jefe de Sección de Prevención del Fraude y cuatro (04) analistas; (iii) las capacidades de gestión de monitoreo y respuesta del fraude, debido a la falta de incorporación de cinco (05) analistas; (iv) en la ejecución de los planes de capacitación especializada en la gestión de fraude; (v) información complementaria de clientes, productos, canales y transacciones con el fin de mejorar la identificación de patrones; y (vi) la capacidad de la demanda del área de TI para atender los requerimientos y proyectos del área.
- La Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones presenta falta de personal especializado en cobranza y en analítica; falta cubrir las posiciones CAP de: Jefe de Sección Canales y Negociación, dos (02) plazas de Analista de Canales y Negociación, Jefe de Información Estratégica y tres (03) plazas de Analistas de Información Estratégica.



Finanzas y Tesorería

- El Banco de la Nación asume los gastos derivados de la implementación de pago de bonos otorgados por el Gobierno (Bono alimentario) estos gastos ascendieron a S/ 2.4 MM al 10.12.2022 (Presupuesto 2022 asciende a S/ 3.6 MM), durante el periodo analizado en el informe. Esta situación fue de la mano con la consecución de la misión institucional; sin embargo, dicho proyecto significó mayores gastos corrientes para el Banco, los cuales afectan directamente la utilidad neta del ejercicio.
- Entrada en vigencia en el año 2021 de la Ley N° 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, lo que impactó en los ingresos por servicios financieros del Banco principalmente por la eliminación de la comisión interplaza por retiros de dinero en efectivo en cajeros automáticos y ventanillas del Banco. Asimismo, por otras comisiones, como endoso de póliza de seguro de desgravamen.
- En concordancia a lo dispuesto en la Ley N° 31143, entró en vigencia la Circular N° 008-2021-BCRP – la que establece tasas máximas de interés convencional compensatorio y moratorio aplicables a las operaciones de las empresas del sistema financiero en sus carteras de créditos de consumo, créditos de consumo de bajo monto (igual o menor a 2 Unidades Impositivas Tributarias) y créditos para las pequeñas y microempresas. El impacto sobre el Banco y sus ingresos se materializa por el ajuste de la tasa de interés moratorio en Tarjeta de Crédito.

Recursos Humanos y Cultura

- Falta de soporte informático y la imposibilidad de contar con un sistema de planillas moderno que permita procesar las planillas de pago y emitir reportería desde la Sección de Remuneraciones, Pensiones y Subsidios. Actualmente dependemos de la Gerencia de Informática para obtener los reportes históricos de planilla; asimismo, las planillas se siguen procesando a través del sistema HOST, que no permite efectuar las planillas de pago sin depender de un trabajo en línea con la Gerencia de Informática.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Administración y Logística

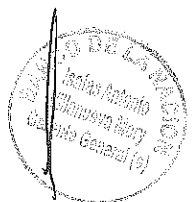
- La situación de la emergencia sanitaria global afectó y obstaculizó alcanzar el avance programado de las inversiones, dado que se generaron importantes dificultades, especialmente al inicio de la pandemia, para realizar las coordinaciones necesarias con el equipo de trabajo e implementar la virtualidad.
- Se retrotrajeron los procedimientos de contratación por nuevas disposiciones establecidas por OSCE debido a la adecuación de Términos de Referencia y Expedientes de Contratación por la declaratoria del estado emergencia, ocasionando retrasos en la fecha prevista de contratación de las obras.
- La subgerencia de infraestructura atraviesa una deficiencia de personal que realice trabajo presencial, debido a la condición de personal en situación de vulnerable ante el Covid. Además de no contar con profesionales de la especialidad de Ingeniería Civil que realicen las visitas técnicas necesarias en el desarrollo de los Expedientes Técnicos y las obras.
- Adicionalmente ha obstaculizado la meta de construcción de agencias, los contratos resueltos, debido a una mala ejecución de las obras, por parte de las empresas contratistas ejecutoras.

Legal

- Se potenció el uso de herramientas virtuales, como aplicativos de Teams, Zoom y Google Meet; así como el manejo del programa Adobe.
- El principal obstáculo, considerando la declaratoria del Estado de Emergencia nacional y sanitaria, es seguir adaptando nuestros procesos, que en su mayoría eran presenciales, a formas virtuales y/o remotas.

Operaciones

- Subgerencia Caja y Valores
  - Limitaciones en la adquisición a través de proveedores de nuevas tarjetas plásticas, que permitan mantener un stock adecuado en nuestras agencias a nivel nacional. Esto derivado de la carencia de chips en el ámbito internacional
- Subgerencia Captaciones y Pagaduría, se enfrenta algunas limitaciones y problemas más relevantes, los mismos que obstaculizan la continuidad del negocio:
  - El conocimiento de los procesos, está centrado en pocas personas que están próximas a la edad de jubilación y no existe un plan de contratación de nuevo personal de planta que asuma dichos conocimientos.
  - La demanda de soluciones informáticas para la automatización de procesos o mejora de los servicios, no son atendidas eficientemente.
  - Falta de optimización de los servicios, debido a sistemas transaccionales desactualizados, por la falta de inversión, implementación y modernización de los mismos.
  - Se evidencia un retraso en la atención de proyectos de mejora orientados a la digitalización de operaciones (Pagaduría del Sector Público), por la demora en el desarrollo de los mismos.
  - El personal técnico operativo que se encarga de la ejecución del procesamiento del volumen diario de operaciones, también debe realizar funciones de analista o supervisor como por ejemplo la implementación de proyectos de mejora de los servicios que se brindan.
  - El Cuadro de Asignación de Personal - CAP, no ha sido mejorado desde su implementación.
- Subgerencia Internacional
  - Durante el periodo del 06 agosto al 10 diciembre 2022 del presente reporte, se han efectuado operaciones de Comercio Exterior por un importe ascendente a US\$ 108 MM, en atención a lo solicitado por las entidades del Sector Público Nacional, clientes del Banco y por nuestros bancos corresponsales en el exterior, obteniendo ingresos por US\$ 247 mil.
  - Aún continúan el endurecimiento de las sanciones internacionales que repercuten en



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

los servicios que presta el Banco de la Nación, afectando principalmente las operaciones solicitadas por el conjunto de las Fuerzas Armadas.

- De otro lado, en el marco del decreto de urgencia Nro. 023-2022, que establece medidas en materia económica y financiera destinadas a evitar el desabastecimiento de combustible a nivel nacional, el BN ha aprobado bajo la modalidad de otorgamiento de garantía del Gobierno Nacional, la operación de endeudamiento de corto plazo con una línea de crédito hasta por US\$ 500 000 000,00 (quinientos MM y 00/100 dólares americanos), en respaldo de las obligaciones a cargo de PETROPERÚ S.A. derivadas de la línea de crédito de comercio exterior que contrate con el Banco de la Nación para efectuar las operaciones de importación de petróleo crudo, combustibles, otros derivados de los hidrocarburos y biocombustibles.
- En el periodo señalado, en cumplimiento en el ámbito del D.U. N° 023-2022. Se procedió al pago de sus proveedores por orden de PETROPERU por nuestro servicio de transferencias al exterior según el detalle adjunto.

N°	NÚMERO DE TRANSFERENCIA	CARTA ORDEN	CUENTA DÉBITO USD	IMPORTE	COMISIONES	BENEFICIARIO	FECHA VALOR
1	GTT221028005146	PAG-001-2022-AK	06000033292	USD 1,035,899.04	USD 1,035.00	GEOGAS TRADING SA	28.10.2022
2	GTT221028005147	PAG-002-2022-AK	06000033292	USD 2,772,083.88	USD 1,035.00	GEOGAS TRADING SA	28.10.2022
3	GTT221028005148	PAG-003-2022-AK	06000033292	USD 3,344,995.02	USD 1,035.00	GEOGAS TRADING SA	28.10.2022
4	GTT221028005149	PAG-004-2022-AK	06000033292	USD 105,545,617.76	USD 1,035.00	MARATHON INTERNATIONAL PRODUCTS SUPPLY LLC	28.10.2022
5	GTT221028005150	PAG-005-2022-AK	06000033292	USD 37,950,281.02	USD 1,035.00	BB ENERGY USA LLC	28.10.2022
6	GTT221028005161	PAG-006-2022-AK	06000033292	USD 99,148,274.22	USD 1,035.00	PHILIPS 66 COMPANY	28.10.2022
7	GTT221028005162	PAG-007-2022-AK	06000033292	USD 25,081,101.23	USD 1,035.00	SUMITOMO MITSUI BANKING	28.10.2022
8	GTT221028005163	PAG-008-2022-AK	06000033292	USD 17,909,050.00	USD 1,035.00	SHELL TRADING (US) COMPANY	28.10.2022
9	GTT221028005180	PAG-009-2022-AK	06000033292	USD 99,138,690.85	USD 1,035.00	CHEBRON PRODUCTS	02.11.2022
10	GTT221028005181	PAG-010-2022-AK	06000033292	USD 34,840,555.10	USD 1,035.00	PETROCHINA INTERNATIONAL (AMERICA), INC.	02.11.2022
11	GTT221028006182	PAG-011-2022-AK	06000033292	USD 25,429,143.16	USD 1,035.00	EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR	02.11.2022
12	GTT221102006243	PAG-013-2022-AK	06000033292	USD 6,466,565.23	USD 1,035.00	MARATHON INTERNATIONAL PRODUCTS SUPPLY LLC	04.11.2022
13	GTT221104006441	PAG-014-2022-AK	06000033292	USD 52,633,189.48	USD 1,035.00	EXXONMOBIL SALES AND SUPPLY LLC	15.11.2022
14	GTT221104006442	PAG-015-2022-AK	06000033292	USD 53,759,918.93	USD 1,035.00	EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR	15.11.2022
15	GTT221107006689	PAG-016-2022-AK	06000033292	USD 46,049,592.52	USD 1,035.00	SUMITOMO MITSUI BANKING CORPORATION-SMBC	18.11.2022
16	GTT221108006809	PAG-018-2022-AK	06000033292	USD 7,686,488.32	USD 1,035.00	SUMITOMO MITSUI BANKING CORPORATION-SMBC	21.11.2022
17	GTT221109006910	PAG-017-2022-AK	06000033292	USD 43,779,901.69	USD 1,035.00	EXXONMOBIL SALES AND SUPPLY LLC	22.11.2022
TOTAL PAGADO:				USD 703,125,865.15	USD 17,595.00		

- Se amplió la atención de nuestro servicio de Transferencias al exterior para nuestros clientes a través de nuestro canal de ventanillas – aplicativo SARAWEB en todas las agencias del BN a nivel nacional, lo que ha significado cumplir con los objetivos de nuestra institución en relación a la bancarización y calidad de servicios. Se muestra en el cuadro los datos estadísticos de nuestro servicio de agosto a diciembre de 2022:

AÑO	N° DE OPERACIONES	VOLUMEN DE OPERACIONES EN USD	VOLUMEN DE OPERACIONES EN PEN	COMISIONES
2022	159	1,012,661.20	3,937,309.41	3,826

- Como factores que obstaculizan la consecución de los objetivos del área se pueden mencionar la renuncia de trabajadores que se acogen a programas de cese voluntario y la aprobación postergada de Solicitud de promoción de profesionales a puestos estratégicos del área – Sección Operaciones Bancarias M.E. En recursos humanos 2/3 partes del personal, que ha logrado especializarse en los servicios que presta nuestra Sección, es destacado de otras áreas o está próximo a retirarse.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

PERSONAL DESTACADO EN LA SECCIÓN OPERACIONES BANCARIAS H.E.

Código Empleado	Apellido y Nombre (Perfil de Destino)	Categoría	Destino	Unidad Destino (Sección / Subgerencia / Servicio)	Apellido y Nombre (Perfil de Origen - CAP/ANEP)	Categoría	Origen del Destino (Sección / Subgerencia / Servicio)	Alcance del Destino (Nacional / Internacional)	Alcance del Origen (Nacional / Internacional)	Operaciones Bancarias H.E.
0342519	Rogelio Caldera Isla	Técnico Operativo	Destacado	Sección Depósitos Judiciales y Administrativos / Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación / Sección de Operaciones	Rogelio Caldera Isla	Técnico Operativo	Destacado	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.
0339567	Geovani Calvente Rivas Campos	Técnico Operativo	Destacado	Sección Mesa de Ayuda / Subgerencia Operaciones Bancarias / Subgerencia Operaciones Bancarias	Geovani Calvente Rivas Campos	Técnico Operativo	Destacado	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.
0358919	Teresa Vilardebé Rojas Flores	Analista	Destacado	Sección Gestión Procesos de Seguimiento / Subgerencia Gestión de Operaciones Administrativas	Teresa Vilardebé Rojas Flores	Analista	Destacado	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.
0341861	Romayán Espinosa, Clara Wilfrida	Técnico Operativo	Destacado	Sección Mesa de Ayuda / Subgerencia Operaciones Bancarias / Subgerencia Operaciones Bancarias	Romayán Espinosa, Clara Wilfrida	Técnico Operativo	Destacado	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.
0342558	Cristina Adriana Jara Cerda	Técnico Operativo	Destacado	Sección Servicios Clientes / Subgerencia Operaciones Bancarias / Subgerencia Operaciones Bancarias	Cristina Adriana Jara Cerda	Técnico Operativo	Destacado	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.
0347991	Alfonso López Gutiérrez, He	Analista	Redido Cambio		Alfonso López Gutiérrez, He	Analista	Redido Cambio	Internacional	Destacado	Operaciones / Administrativas / Operaciones Bancarias H.E.

- Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación; en la Sección Depósitos Judiciales y Administrativos, se requiere lo siguiente:

- Se están realizando las coordinaciones entre equipos de trabajo del Poder Judicial y del Banco de la Nación para la mejora de procesos en la atención de servicios de depósitos judiciales, registro de firma de jueces, levantamiento del secreto bancario y embargos judiciales. La centralización de atención de los servicios de Levantamiento del Secreto Bancario, Embargos Judiciales, Embargos Coactivos, Embargos de SUNAT/ADUANAS, Registro de Firmas, Creación de Juzgados y Certificados de Depósito Judiciales/Administrativos ameritan aumentar la cantidad de especialistas con perfil de abogados, los cuales en la Sección Depósitos Judiciales y Administrativos presentan plazas que no son cubiertas

Banca Digital

- Insuficientes recursos en el equipo de desarrollo de TI dificultaron el cumplimiento de objetivos relacionados a la incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe, Agentes Corresponsales. Tampoco fue posible lograr el avance esperado en la incorporación de nuevas funcionalidades, mejoras o solución de incidentes en los canales Multired Virtual, App BN o Visa.
- Hemos tenido personal contagiado de Covid-19 lo que atrasó algunos proyectos en curso.
- El personal de Mesa de Ayuda tiene perfil de Teleoperador. La estructura actual está enfocada en brindar soporte, supervisión y controlar la gestión del Proveedor, no se cuenta con personal que pueda apoyar a la jefatura en la gestión de proyectos, indicadores e informes.

Tecnologías de Información

- Capacidad operativa limitada de personal; se logró un incremento de CAP, la capacidad de reclutamiento y selección de Recursos Humanos a mayor escala es muy inferior a la necesidad de cubrir dichas plazas. Asimismo, se enfrentan restricciones del mercado por poca atractividad de las plazas para estos perfiles tan especializados.
- Fondos presupuestales dinámicos; se realizó el incremento presupuestal con las modificatorias al presupuesto 2022, asegurando los contratos y los nuevos



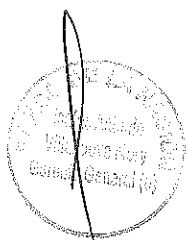
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

requerimientos de tecnologías de información, fortaleciendo la continuidad de los servicios informáticos.

- Capacidad mermada para la elaboración y diseño de Términos de Referencia y Especificaciones Técnicas Mínimas, dado que compiten con las tareas técnicas operativas diarias.
- Como factor de potencialización, se destaca el apoyo de la alta gerencia con comités de seguimientos, incorporación de supervisores, subgerentes para fortalecer la gestión de la Gerencia.

Productos e Inclusión Financiera

- Levantar las observaciones de los diferentes entes reguladores que se encontraban fuera de plazo nos ha tomado mucho tiempo.
- Han obstaculizado no contar con el consentimiento informado de nuestros clientes para efectuar campañas comerciales por SMS y/o call center
- Han potenciado que se ha venido normalizando la atención de los clientes en las Agencias a nivel nacional.
- El Mercado de tasas de interés muy competitivo, donde la Banca Privada llega con ofertas de tasas más bajas que el BN.
- La Volatilidad del Tipo de Cambio afectó los créditos Directos de la Banca Gobierno, debido a que las entidades que utilizan operaciones indirectas dependen de un tipo de cambio estable para constituir sus depósitos en garantía afectando su presupuesto ya aprobado.
- La opinión al Ministerio de Economía, acerca de los préstamos a los municipios, es un proceso no oficial e innecesario, que además genera una molestia al cliente debido a que se alargan los tiempos y algunos de ellos desisten de los préstamos.
- Las conferencias virtuales permiten llegar a más clientes y de manera más efectiva, además reduciendo costos al Banco.
- Si bien se han presentado oportunidades de negocios para Fideicomisos, tenemos una recomendación de la Gerencia Legal en el sentido de que mientras no se cuente con los recursos humanos necesarios no se deben atender nuevos fideicomisos salvo que se originen en alguna norma mandatorio para el BN.
- El apoyo de la Gerencia General ha potenciado la consecución de los logros.
- La demora en atender las implementaciones por parte de T.I. y carga en los procesos manuales, regularizaciones operativas son un obstáculo.
- Las áreas de productos tienen una carga significativa de procesos y reproceso operativos que deben sistematizarse o corresponder al área de operaciones
- El desabastecimiento global de insumos para la fabricación de tarjetas plásticas, ha frenado las colocaciones de nuevas tarjetas de débito para nuestros clientes.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Red de Agencias

- Con la dación del D.S. N° 001-2022-TR, el cual modifica el Reglamento de la Ley de Tercerización Laboral, incorporando expresamente la prohibición de que la tercerización del denominado "núcleo del negocio" se realice con desplazamiento continuo de personal, el Banco tuvo que enfrentar la adecuación a dicha norma, ya que por un lado conllevó limitaciones en la capacidad operativa de la red de agencias, ya restringida por la pandemia, y los costos de la misma.
- La Gerencia Legal emitió informe indicando que el Banco deberá efectuar una adecuación integral a los servicios financieros que se realizan vía la tercerización laboral con desplazamiento de personal, debiendo considerarse los siguientes aspectos:
  - a. Las ETV deben contar con la titularidad de los locales donde operan las OET (arrendatario o beneficiario de comodato) y administrarlos directamente, asumiendo los costos administrativos y pago de servicios; incluyendo pago de mantenimiento y licencias municipales para la autorización de funcionamiento.
  - b. Las ETV deben contar con la titularidad de los equipos y mobiliarios que permitan el funcionamiento adecuado de las oficinas especiales.

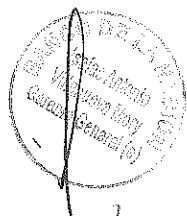


- c. Modificar las normativas y procesos internos del Banco, a fin de que quede correctamente evidenciado, que la administración integral de las oficinas especiales las realiza las ETV.
- d. Las modificaciones antes indicadas podrían generar un impacto en las tarifas del servicio, por lo que las ETV deberían presentar su propuesta con la nueva tarifa, la que debería contar con una evaluación financiera y/o social a fin de que pueda ser aprobada.
- e. Modificar el contrato de servicios financieros, en concordancia con el D.S. N° 001-2022-TR.

A la fecha del presente informe de 87 OET hemos pasado a 47, las que aún se encuentran en proceso de culminar la adecuación.

Planeamiento y Control de Gestión

- Alta cantidad de posiciones de dirección (gerencias y subgerencias) con encargatura y alta movilidad de cargos jefaturales que genera reenfoque de los temas en curso de atención e inestabilidad en el personal del Banco.
- Bajo interés por parte de las áreas responsables en el cumplimiento oportuno de plazos para la entrega de información o respuesta de consultas que se les formula, principalmente en lo que se refiere a la atención de requerimientos de clientes externos.
- Baja comunicación institucional sobre el alcance y objetivos de los principales proyectos.
- Sobre regulación de los diferentes procesos del Banco por parte de entidades externas, lo que podría generar un embalse de observaciones y/o recomendaciones en la elaboración o actualización de normas, que compiten por la capacidad operativa del área, específicamente la Subgerencia Desarrollo Organizacional.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Reclamos

Potencializado:

- Apoyo de la alta gerencia para cubrir déficit de estructura orgánica con renovación continua de locadores de servicio.
- Despliegue de estrategias acotadas por la Subgerencia de Experiencia de Cliente y Reclamos tomando en cuenta los recursos actuales:
  - Lectura reclamos cuenta DNI 1 a 1 para correcta clasificación y atención de reclamos
  - Soporte Data Analytics para cruce de base Cuenta DNI
  - Identificación Reclamos Fast Track
  - Reporte y Seguimiento de Productividad DIARIO Sección Reclamos y backoffice tercero Impulsa A365
  - Programa de Incentivos sobre la Productividad para la Sección Reclamos
  - Colocación de 3 locadores supervisores en A365 para elevar Productividad
  - Capacitaciones/Levantamiento de Oportunidades de Mejora continuas
  - Cierre Reclamos PROCEDENTES envío Físico No Courier / Difícil Acceso
  - Cierres masivos por sistema, de reclamos con apoyo de IT
  - Cambio Directiva de Reclamos para buscar agilizaciones al eliminar cuellos de botella en procedimientos de dependencia, sobre todo con la red de agencias.
  - Adición de nuevos procedimientos MAPRO de Reclamos para Agilizar procesos y atender reclamos de forma más rápida
  - Implementación de nuevo programa de asignación para el seguimiento y control de reclamos
  - Seguimiento y coordinación de incidencias y reclamos presentados por Redes Sociales
  - Capacitación en habilidades blandas a las agencias con mayor porcentaje de reclamos por inadecuada atención
  - Seguimiento de medidas correctivas y oportunidades de mejora de las áreas resolutorias de reclamos

Obstaculizado:

## BANCO DE LA NACIÓN

- Nuevo aplicativo intranet de reclamos (SARE):
  - Objetivo: Robustecer la herramienta tecnológica de cara a la atención de los reclamos y requerimientos.
  - Estatus: El proyecto se encuentra en Producción desde 27 de Abril 2022, sin embargo debe pasar nuevamente por Desarrollo por incidencia bloqueante detectada en el ambiente de producción. La falta de recursos impide el ejecutar esta acción.

### 2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión.

#### Órgano de Control Institucional

- Los resultados obtenidos dentro del periodo de gestión del periodo comprendido entre el 06 de agosto al 10 de diciembre de 2022, se han visto plasmados en la emisión de los doce (12) informes de control detallados a continuación:

N°	MODALIDAD DE CONTROL	N° DE INFORME	TÍTULO DEL INFORME	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME
1	Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad	006-2022-2-0010-SCE	Recepción de la obra remodelación de la Agencia 2 Tingo María	15/08/2022
2	Acción de Oficio Posterior	007-2022-2-0010-AOP	Multa impuesta por SUNAT al Banco de la Nación debido al pago extemporáneo de la Plame período diciembre 2021	6/09/2022
3	Acción de Oficio Posterior	008-2022-2-0010-AOP	Encargatura para el puesto de Gerente General del Banco de la Nación	4/10/2022
4	Servicio Relacionado	009-2022-OCI/0010-SR	Verificación del registro de sujetos obligados en el Sistema de Declaraciones Juradas de Ingresos y de Bienes y Rentas	30/09/2022
5	Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad	009-2022-2-0010-SCE	Ejecución contractual de la obra demolición y construcción de la Agencia 2 Periférica Cayma	12/10/2022
6	Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad	010-2022-2-0010-SCE	Contratación del servicio de limpieza a empresas inhabilitadas para contratar con el Estado	19/10/2022
7	Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad	011-2022-2-0010-SCE	Permanencia laboral de personal de la Red de Agencias con inhabilitación vigente para el ejercicio de la función pública	19/10/2022
8	Acción de Oficio Posterior	012-2022-2-0010-AOP	Préstamos personales a favor de gestor comercial de la Agencia 2 Los Olivos como consecuencia del desembolso de préstamos Multired	20/10/2022
9	Acción de Oficio Posterior	012-2022-2-0010-AOP	Préstamos personales a favor de gestor comercial de la Agencia 2 Los Olivos como consecuencia del desembolso de préstamos Multired	20/10/2022
10	Acción de Oficio Posterior	013-2022-2-0010-AOP	Contratación de locadores de servicios de la Subgerencia Banca Personal	9/11/2022
11	Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad	014-2022-2-0010-SCE	Operaciones irregulares realizadas en las Agencias 1 Plaza Pizarro y Centro Cívico	9/11/2022
12	Acción de Oficio Posterior	015-2022-2-0010-AOP	Préstamos Multired orientados a la venta de vehículos	30/11/2022

#### Auditoría Interna

- Avance al 89% del Plan Anual de Trabajo 2022 - Órgano de Auditoría Interna, se estima concluir al 100% al cierre de año.
- Centralización documental de los papeles de trabajo de auditoría interna, de manera digital a través del Share Point

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Se ha actualizado el Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo del Banco de la Nación y el Marco Metodológico para la definición y evaluación de riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Asimismo, se ha aprobado la norma interna sobre el scoring de riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para clientes del Banco de la Nación y se implementó la Señal de Alerta 3: Clientes del Banco de la Nación con antecedentes negativos.
- En relación al análisis de clientes con operaciones y/o comportamientos inusuales se efectuaron actividades de mejora, incorporando como parte del análisis del perfil del cliente la revisión de las fuentes: SIS y SUNEDU; asimismo se realiza la cuantificación de los importes transaccionales entre el evaluado y sus vinculados.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

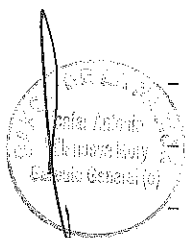
- Buen Gobierno Corporativo:
  - En materia de Buen Gobierno Corporativo se mantiene la calificación de autoevaluación de la herramienta SISMAD realizada por FONAFE, obteniendo el 88.48%.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública:
  - En materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Banco viene cumpliendo con atender en un 100% las solicitudes de Acceso a la Información Pública presentadas a diciembre 2022
- Integridad:
  - En materia de Integridad, se realizó una primera evaluación a las acciones de tratamientos de riesgos que se encuentran dentro de la Matriz de Riesgos de Corrupción
  - Presentación al Directorio de la Evaluación del Cumplimiento del Modelo de Integridad
  - La brecha de implementación del Modelo de Integridad se redujo de 22% a 6%
  - Aprobación de la Directiva de Declaración Jurada de Intereses.
  - Implementación del Registro de Visitas en Línea en las sedes centrales del Banco.
  - Utilización de la Plataforma de Debida Diligencia para la designación de gerentes, principales funcionarios y Directores del BN así como para el ingreso de todos los trabajadores bajo cualquier modalidad.
  - Aprobación del Manual de Políticas para la Evaluación de Idoneidad Moral, Técnica y no Incursión en Impedimentos de los Directores, Gerentes, Subgerentes, Jefes de Sección, Asesores y Principales Funcionarios.
  - Seguimiento al registro de sujetos obligados a la presentación de la Declaración Jurada de Intereses informando a la Gerencia General los resultados.
  - A la fecha (desde enero a diciembre) se han presentado 70 denuncias por Infracción al Código de Ética de las cuales 37 se encuentran concluidas.
- Cumplimiento Normativo:
  - Durante el período enero al 10 diciembre de 2022 se identificaron 154 normas, 49 son de nivel de tratamiento Regular y Complejo, 13 se encuentran implementadas.
  - La Subgerencia Cumplimiento Normativo e Integridad ha participado en el Comité de Gestión de la demanda, en dicho Comité esta unidad aporta con la criticidad de los requerimientos normativos a fin de que priorizados.
  - Participa en la elaboración de normas y propuestas de modificaciones de normas para contribuir a la implementación de las mismas (Ej. Modificación de Reglamento de Directorio / Manuales de Políticas, entre otros)
  - Se propuso a la Gerencia de TI un flujo para que cumplimiento normativo participe del proceso de validación de los requerimientos tecnológicos de carácter "normativo". Asimismo, se está optimizando el proceso de gestión de documentos normativos en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

Riesgos

- Los indicadores de riesgos financieros, estimados al mes de noviembre 2022, se mantuvieron dentro de los límites regulatorios e internos, siendo los principales: GER, 1.65%; VPR, 2.71%; RCG, 14.21%, y ratio de liquidez MN y ME de 90.1% y 173%, respectivamente.
- El Banco mantuvo, a nivel local, la calificación de "A" para la entidad y para el primer programa de bono subordinados "AA+".
- La cartera de créditos del BN se situó en S/ 12,700 MM (cierre a octubre 2022, incluye líneas de créditos), siendo el principal producto el Préstamo Multired con una participación del 47%, seguido de la cartera corporativa con el 48%. Los principales indicadores de calidad de cartera crediticia se mantuvieron en niveles óptimos, respecto a los alcanzados por el resto del sistema bancario, el nivel de morosidad se ubicó en 2.41%, el ratio de cobertura de 226% y calidad de la cartera total del Banco en 95% ("Normal"); mientras que, el resto del sistema alcanzaron valores de 4.03%, 143% y 89%, respectivamente.
- Desarrollo de la metodología de identificación de señales de alerta no minorista y actualización de la metodología de clasificación de riesgos para dicha cartera, ambas metodologías fortalecerán la gestión de seguimiento del portafolio de créditos.
- Evaluación e identificación del riesgo cambiario crediticio al 100% de clientes de la cartera no minorista.
- Evaluación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes para el Banco.
- Desarrollo de talleres de identificación de riesgos
- Identificación y priorización de los principales Productos/Servicios y Canales de Atención.
- Fortalecimiento de la gestión de los riesgos operacionales del Banco, a través del desarrollo de talleres de identificación de riesgos de los procesos críticos del Banco; así como, en la evaluación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocio, operativo o tecnológico del Banco, y las contrataciones y subcontrataciones significativas.
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio mediante la identificación y priorización de los principales Productos/Servicios y Canales de Atención para el proceso de recuperación del Banco.
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Banco de la Nación.
- Implementación de la metodología de Gestión de activos y clasificación de la información
- Implementación de las recomendaciones emitidas por los Órganos de Control (SBS y Auditoría Interna) dentro de los plazos comprometidos con la Alta Dirección.
- Reducir el stock de reclamos a través de la implementación de la fábrica de atención interna.
- Reducir el número de operaciones no reconocidos realizados en la banca móvil a través de la implementación de mejoras en la seguridad durante el proceso de enrolamiento.
- Aumentar el ratio de aprobación de consumos TD y TC en la red de procesamiento adquirente a través de la mejora de reglas.
- Reducción de casos de operaciones no reconocidas a través de la mejora en las reglas de denegación de prevención de fraude.



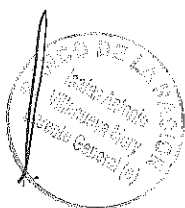
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Finanzas y Tesorería

- Cumplimiento de meta para el año 2022 (a Noviembre 2022 – 6to previo) en indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia.
- Mejora en el seguimiento de ejecución de gastos de capital, ejecutado S/ 71.4 MM a junio 2022, principalmente orientado al soporte informático del Banco.
- Utilidad Neta de S/ 794 MM para el año 2022 (a Noviembre 2022 – 6to previo).

Recursos Humanos y Cultura

- En el año 2022 se logró que FONAFE acepte y emita un lineamiento para ejecutar un Plan de Retiro Incentivado diferenciado: Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el BN", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N° 002-2022/006-FONAFE; cuyos requisitos son los siguientes:
  - Tener como mínimo 03 meses de tiempo de servicios como trabajador indeterminado del BN.
  - Tener como mínimo 45 años de edad y como máximo 69 años con 11 meses de edad cumplidos al 15 de septiembre de 2022, para el caso de auxiliares, técnicos y profesionales.
  - Tener como mínimo 50 años de edad y como máximo 69 años de edad con 11 meses cumplidos al 15 de septiembre de 2022, para el caso de subgerentes, apoderados y funcionarios (No de procedencia externa), y siempre que el puesto no tenga la condición de Dirección y/o Confianza.
  - No ostentar cargo de Dirección y/o Confianza, a la fecha de la solicitud de acogimiento.
  - No estar comprendido en un procedimiento disciplinario laboral por falta grave, a la fecha de la solicitud de acogimiento.
  - No tener medida cautelar de reposición laboral vigente.
  - Certificación de protocolos COVID-19 en la Sede Oficina Principal, Sede Elizalde y las agencias del BN, bajo auditoría externa de empresa especializada INTEDYA.
  - Aprobación y publicación de documentos normativos tales como la Política del SGSST, Plan Anual de SST, Plan Anual del Comité de SST, Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el Trabajo del BN.
  - Supervisión presencial y virtual de protocolos COVID-19 y medidas de SST en diferentes sedes del BN a nivel nacional.



Administración y Logística

- Se ha logrado destrabar y gestionar requerimientos que se implementaran el próximo periodo como son:
  - Acondicionamiento de la Ag. 2 Comas II.
  - Cambio de cobertura del sobre techo Ag. 2 Caraz.
  - Implementación de la Ag. 3 Pomata.
- Actualización de la Plataforma March Networks a su última versión (2.15), Con la actualización, permite la adquisición de nuevos modelos de equipos grabadores NVR y cámaras IP de la marca March Networks para instalarse en 53 agencias al nivel nacional.
- Mitigación de intrusión en la Agencia San Juan de Lurigancho 1, ubicado en el departamento de Lima – MR LIMA, Mediante la ejecución de protocolos de seguridad, Centro de Control logró mitigar el robo bajo la modalidad de intrusión, generando que los delincuentes involucrados escapen.
- Conexión al sistema de alarmas de las nuevas 26 agencias (ex tercerizadas) al BN, Se logró conectar al sistema de alarmas del BN agencias que realizaban su operatividad de manera tercerizada.
- Aprobación de la estandarización de grabadores NVR y cámaras IP marca March Networks, Con la resolución de aprobación, la Subgerencia de Seguridad puede realizar nuevas adquisiciones de grabadores y cámaras para agencias del BN que no cuentan con sistema CCTV.
- Mitigación de intrusión en la Agencia Churcampa, ubicado en el departamento de Huancavelica – MR CUSCO, Mediante la ejecución de protocolos de seguridad, Centro de Control logró mitigar el robo bajo la modalidad de intrusión, generando que los delincuentes involucrados escapen
- Mitigación de colocación de regletas en los ATMs, Durante el año 2022, gracias a la buena gestión de las unidades motorizadas pertenecientes al Centro de Control, se logró mitigar el robo de dinero mediante la modalidad de regletas, que eran colocados por delincuentes en la boqueta de los cajeros automáticos.



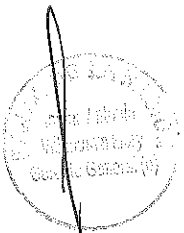
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Consolidar una comunicación integral a través de estrategias que combinan canales físicos tradicionales, plataformas digitales, gestión de medios de comunicación y campañas de alto impacto.
- Fortalecer la comunicación con la red de agencias en regiones.
- El Banco está camino a posicionarse como una institución moderna, accesible, inclusiva y enfocada en la mejora de los servicios que presta a clientes y usuarios
- Reingeniería de la gestión de redes sociales (procesos internos, tercerización de la atención de consultas, refuerzo de la Identidad visual digital del BN)
- Realización de campañas publicitarias en medios masivos, así como campañas focalizadas en inclusión financiera, descongestión, campañas internas y de promoción de productos y canales alternos.
- Reingeniería en el voluntariado corporativo.
- Actualizar los grupos de interés del BN a nivel nacional y priorizar los temas relevantes de la organización. Este ejercicio no se realizaba desde el año 2017
- Medir la huella de carbono y reportarla en la plataforma Huella de Carbono Perú.
- Primer lugar en tres de cuatro rankings del programa Instituciones Públicas Ecoeficientes Modelo (Ecolp) 2022.
- Plan de voluntariado corporativo 2022 - 2024

Legal

- Mejoras en los procesos de atención de las consultas de poderes, presentados en las Agencias a nivel nacional, a través de los mecanismos virtuales. Se impartieron instrucciones para que las consultas efectuadas por las Agencias sean solamente por medio del STD – Sistema de Trámite Documentario, a fin de una mejor gestión y seguimiento.
- Reducción de requisitos innecesarios para la viabilidad de aceptación de cobros de pensiones u otros, a través de apoderados designados por el titular de la cuenta.
- Participación constante en los desarrollos y definiciones de los nuevos productos y servicios que el Banco pondría a disposición de sus clientes.
- Participación de opiniones en normativas de impacto a nivel nacional, tales como la Ley de Cuenta DNI, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros y demás normativa expedida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, donde las sugerencias presentadas, desde el ámbito legal, han sido consideradas en la misma.
- Atención de más de 2,100 consultas legales en el ámbito bancario / financiero.
- Atención de poco más de 250 consultas legales en el ámbito administrativo.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Operaciones

- Subgerencia Caja y Valores
  - Se cumplió con toda la distribución de efectivo a nivel nacional para atender las obligaciones con nuestros clientes especialmente del Sector Público.
  - Se atendió la pagaduría en los diferentes puntos de pago para todos los Programas Sociales en coordinación con el MIDIS y las empresas transportadoras de valores
- Subgerencia Captaciones y Pagaduría
  - Se continúan con las labores de implementación y puesta en marcha de los Proyectos de Mejora orientados a la Automatización Robótica de Procesos manuales o repetitivos, Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público.
- Subgerencia Internacional
  - Se viene brindando nuestro servicio de Transferencias al exterior para nuestros clientes personas naturales a través de nuestro canal de ventanillas – aplicativo SARAWEB en todas las agencias del BN a nivel nacional, lo que ha significado cumplir con los objetivos de nuestra institución en relación a la bancarización y calidad de servicios. Este servicio tuvo un crecimiento durante los dos últimos años (se

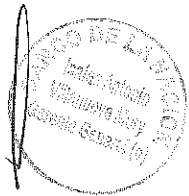
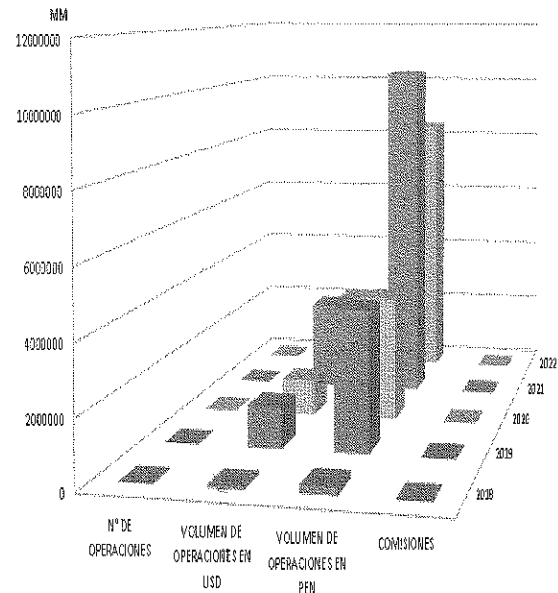
muestra cuadro y gráfico) y se espera que en los próximos años continúe en esta tendencia. Por este servicio también se debe indicar que por el trading de divisas (liquidaciones de venta USD, JPY y EUR) se genera ingresos significativos al Banco.

TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTERIOR - AGENCIAS

ANO	Nº DE OPERACIONES	VOLUMEN DE OPERACIONES EN USD	VOLUMEN DE OPERACIONES EN PEN	COMISIONES
2018	8	72,418.56	236,785.49	218
2019	176	1,240,641.60	4,147,946.45	4,529
2020	244	1,072,544.72	3,743,288.82	5,635
2021	373	2,685,887.38	10,483,473.49	9,480
2022	363	2,209,714.04	8,434,625.41	8,699

TOTAL ACUMULADO	1164	7,281,207.20	27,046,126.66	28,561
-----------------	------	--------------	---------------	--------

TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTERIOR - AGENCIAS



Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación

• Depósitos Judiciales

Servicio	Volumen	Monto	Comisión
Depósitos J&A (Soles)	2,442,801	2'738,885,562.59	-
Depósitos J&A (Dólares)	42,283	231,397,803.70	-
Embargos Jud/Coact/SUNAT	-	-	10,136,520.00
Confirmación de Saldos	-	-	84,015.00

• Administración de Créditos y Garantías

Servicio	Volumen
Minutas de Levantamiento de Hipoteca	152
Revisión y Conformidad de expedientes de entidades del Gobierno Nacional	30
Revisión y Conformidad de expedientes Hipotecarios	120

• Recaudación y Corresponsalia

PERIODO 2022	SUNAT		TASAS ENT. PÚBLICAS		CORRESPONSALIA	
	Volumen	Importe S/	Volumen	Importe S/	Volumen	Importe S/
Agosto	715,766	1,130,136,656.63	2,406,894	95,890,356.53	1,607,063	725,450,526.56
Setiembre	703,378	1,203,619,649.48	2,451,980	103,548,918.00	1,550,297	725,116,287.94
Octubre	691,843	1,065,842,758.82	2,051,002	87,134,954.00	1,568,714	702,856,150.97
Noviembre	690,799	1,086,072,732.98	2,051,685	49,087,039.00	1,451,839	675,524,033.18
<b>TOTALES</b>	<b>2,801,786</b>	<b>4,485,671,797.91</b>	<b>8,961,561</b>	<b>335,661,267.53</b>	<b>6,177,913</b>	<b>2,828,946,998.65</b>



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Banca Digital

- En el mes de noviembre se incorporaron 02 nuevas entidades: SUNEDU y Editora Perú, así mismo, se incorporó el medio de pago YAPE donde contamos con 36,327 pagos.
- El canal de Agentes presenta un alto volumen de transacciones, 36% de transacciones, es el canal con mayor volumen transaccional mientras que el canal Cajeros Automáticos, es el segundo canal con un 18% de transacciones.
- En noviembre se incrementaron las llamadas recepcionadas en un 21% a comparación del mes anterior (+28,942 llamadas). El nivel de atención fue del 97%, nivel de servicio: 93% (llamadas atendidas dentro de los 20 segundos)
- En el mes de noviembre Mesa de Ayuda obtuvo 80.60% de satisfacción.

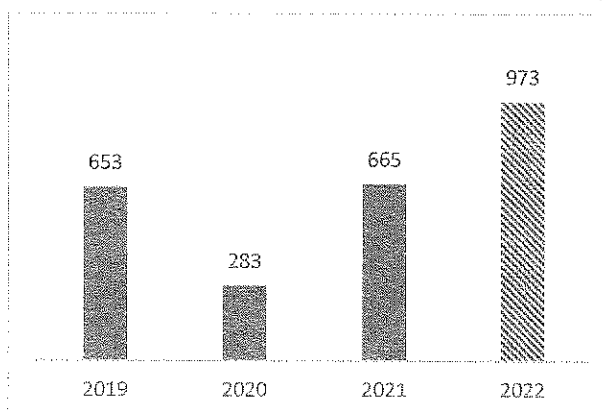
Tecnologías de Información

- Se logró aprobar la Directiva de Gestión de Portafolio y Proyectos BN-DIR-7700-272-02 en el Banco de la Nación
- Se logró aprobar la Directiva de Gestión de la Demanda de Tecnologías de Información BN-DIR-8300-268-01 en el Banco de la Nación
- En los inicios de la gestión, se presenció una segmentación de la información sobre cada requerimiento. Asimismo, se realizaron gestiones de unificación de la información gobernado por la Oficina de Proyectos y Procesos.
- A la fecha e cuenta con un ordenamiento y priorización de la Cartera de Proyectos y Mantenimientos establecido por la Oficina de Proyectos y Procesos en conjunta coordinación con el Comité Ejecutivo

Productos e Inclusión Financiera

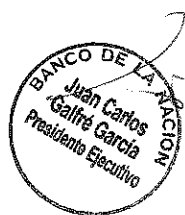
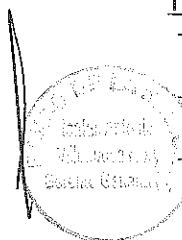
- Se recuperó el crecimiento sostenido del saldo vigente de los productos crediticios de Banca Personal, superando los S/. 5 mil MM en saldo de colocaciones:

○ N° Colocaciones de Crédito Hipotecario (2019-2022)



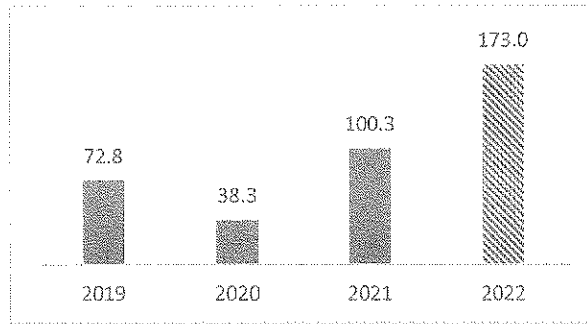
○ Fuente: Reporte CRHP-SACH (2022, 30 noviembre)

○ N° Colocaciones de Crédito Hipotecario MM S/ (2019-2022)



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión





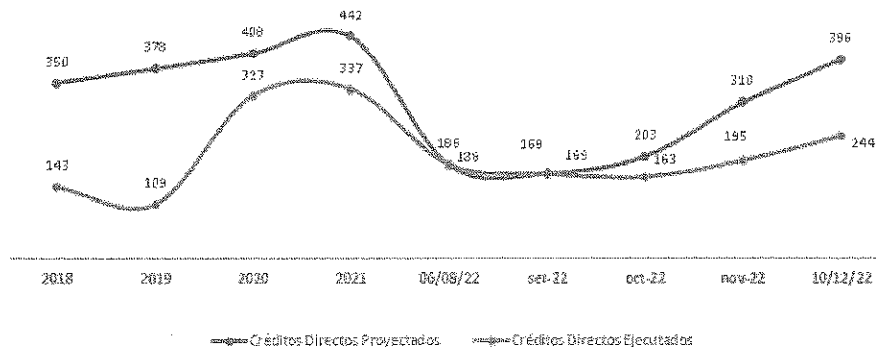
o Fuente: Reporte CRHP-SACH (2022, 30 noviembre)

- Se otorgaron préstamos a las Instituciones del Gobierno Nacional por más de S/.1,000 MM.
- Se otorgaron préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.90 MM.
- Se superaron las 65 mil pólizas de seguros optativos vendidas en un mismo mes, recuperando el promedio de ventas que se tenía antes de iniciarse el estado de emergencia.
- Se cumplieron con todas las obligaciones contenidas en los contratos de servicios para cada Fideicomiso.
- Líneas de Crédito PROMYPE y otros.- El saldo de colocaciones alcanzado es S/244 MM, explicado por los desembolsos efectuados por Caja Cusco (S/50 MM) y Caja Arequipa (S/50 MM), y recuperos de Edpyme Alternativa, Caja Huancayo, Caja Cusco y Caja Arequipa.



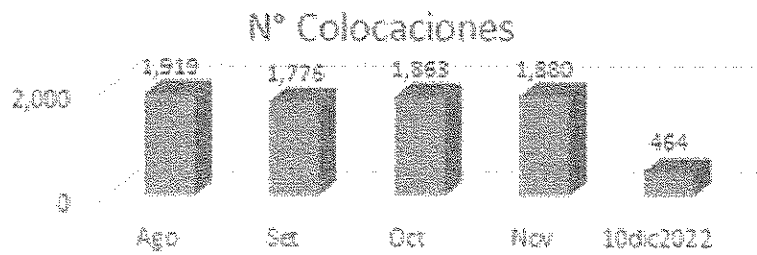
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Saldos de los créditos directos con IFI y Otros (en millones de S/)



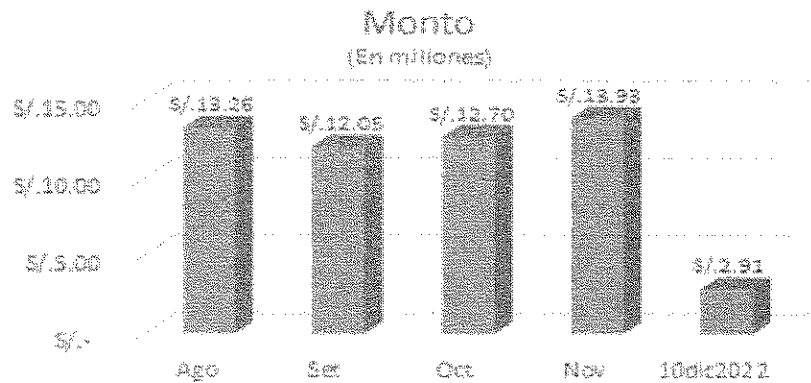
Fuente: Subgerencia Inclusión Financiera

- Servicio de Oficina Compartida.- El número de colocaciones registradas entre agosto y noviembre 2022, mantuvo un promedio de 1860 colocaciones, registrándose en lo que va del mes de diciembre (12.12.2022), un total de 464 colocaciones.



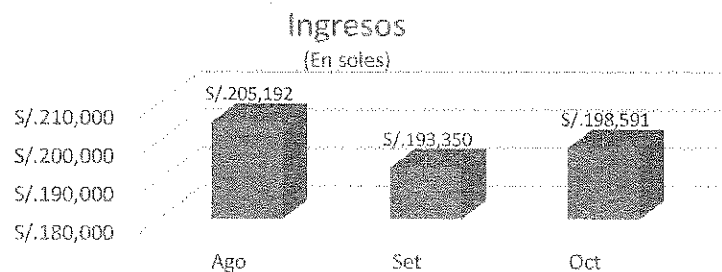
Fuente: Subgerencia Inclusión Financiera  
 Periodo: Agosto al 10 diciembre 2022

- En cuanto al monto desembolsado en setiembre, comparándolo con agosto 2022 se registró una ligera caída de 9%, recuperándose en octubre y superando en noviembre en un 5%, respecto a agosto del mismo año.



Fuente: Subgerencia Inclusión Financiera  
 Periodo: Agosto al 10 diciembre 2022

- En cuanto a los ingresos generados por el servicio de Oficinas Compartidas; entre comisiones por desembolsos y recuperos e ingresos por alquiler de muebles y equipos, se obtuvo un promedio de S/199,044



Fuente: Subgerencia Inclusión Financiera  
 Periodo: Agosto a octubre 2022

- Actualmente, el servicio cuenta con 102 espacios compartidos en agencias UOB donde se brinda el servicio de Ventanilla MYPE – Oficinas Compartidas, con la participación de 10 entidades financieras.



Gerente (e) de Planeamiento  
 y Control de Gestión

- Respecto a la Certificación ISO 9001:2015 y de la cual forma parte el proceso del Servicio Ventanilla MYPE, las auditorías llevadas a cabo los días 27, 28, 29 y 30 de setiembre y los días 15 y 16 de noviembre 2022 y que estuvo a cargo de la Certificadora Alemana TÜV RHEINLAND, evidenciaron que el BN continua con la gestión de sus procesos bajo estándares internacionales, de esta manera y como resultado de la Auditoría de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, no se evidenció alguna no conformidad en los procesos auditados, solo oportunidades de mejora, lo cual demuestra el compromiso del personal BN con lo que implica la mejora continua de la institución.

Red de Agencias

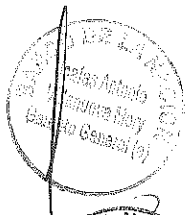
- Se logró la conversión de 17 agencias antes administrada por la Empresa de Transporte de Valores a ser administrada por personal del Banco de la Nación.
- Se lograron aperturas de 2 agencias 3, bajo el convenio con PCM para los centros MAC en la Libertad y Ucayali.

Planeamiento y Control de Gestión

- Uso eficiente de las plazas disponibles para dotar de recursos a áreas nuevas o existentes, principalmente las relacionadas con la transformación digital, tecnologías de la información, riesgos y desarrollo de nuevos productos.

Reclamos

- Reducción de reclamos/requerimientos pendientes de atención, mitigando las posibles multas por parte de los organismos reguladores al BN.



**2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional**

- Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso.

Órgano de Control Institucional

- De acuerdo al Plan Anual de Control 2022, aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 254-2022-CG de 13 de julio de 2022, la actividad prioritaria a realizar en los próximos días de gestión, corresponden a la ejecución y emisión de un (1) informe de Servicio de Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad; así como, la publicación de tres (3) Informes de Control posterior.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Concluir con la implementación de adecuaciones al RO según lo dispuesto por la SBS. (Incluye 2 requerimientos a TI)
- Corrección de la estructura del reporte del Scoring del total de clientes (reporte acumulado) de los meses de setiembre a diciembre 2021 y corrección del reporte de scoring de los nuevos clientes de los meses febrero y marzo 2022.
- Concluir con la implementación de la Solución Tecnológica para la Prevención de Fraude, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Scoring de riesgos.
- Concluir con la implementación del modelo de segmentación de clientes.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Atención prioritaria de la implementación de las recomendaciones de los entes reguladores.
- Implementación de los requerimientos regulatorios críticos asociados a desarrollos tecnológicos por parte del BN

Riesgos

- A fin de sostener el crecimiento proyectado en la cartera de créditos, se estima para el periodo 2023-2026, se requiera que el Banco fortalezca su patrimonio efectivo; caso contrario se debería limitar su crecimiento.
- Monitoreo de las pérdidas no realizadas del portafolio de inversiones disponible para la venta del Banco, a fin de mitigar su impacto en el patrimonio efectivo e indicadores de riesgo.
- Monitorear las posibles insuficiencias del patrimonio efectivo para cubrir los riesgos identificados.
- Atención a las recomendaciones del Órgano de Auditoría Interna y SBS.
- Seguimiento a la Gerencia de Recursos Humanos sobre la realización de concursos y cobertura de las 22 plazas CAP de analista de la Gerencia de Riesgos (Subgerencias de Riesgos de Operación y Tecnología (04), Riesgos Crediticios y Financieros (04), Prevención del Fraude (09), Cobranzas y Recuperaciones (05)); y la encargatura/designación de las tres (03) jefaturas de Sección (Prevención del Fraude (01), Cobranzas y Recuperaciones (02)) de la Gerencia de Riesgos para su fortalecimiento inmediato.
- Se elaboró el Plan de Adecuación a la Resolución SBS N° 504-2021 "Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad", el mismo que a la fecha se encuentra en proceso de implementación.  
Mejora de los procesos de autenticación para los canales, productos, transacciones financieras o de aquellas de mayor criticidad con modelos de autenticación más robustas como biometría facial.
- Continuidad del proyecto de implementación del sistema de monitoreo de fraude SENTINEL.
- Implementación de servicio de atención de reclamos a través de BPO.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Finanzas y Tesorería

- Proyecto de Facturación Electrónica según Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT. La Administración Tributaria ha designado al Banco de la Nación, emisor electrónico del Sistema de Emisión Electrónica, regulado por SUNAT (SEE-OSE) para todas las operaciones de venta de bienes y prestaciones de servicios que realiza por ser parte de las empresas de las empresas del Sistema Financiero. Mediante Resolución de Superintendencia N° 000202-2021/SUNAT, artículo 3, se amplía la vigencia de la Disposición Complementaria Transitoria Única de la R.S. N° 191-2020/SUNAT: "Emisión excepcional de documentos autorizados" al Banco de la Nación, del 31.12.2021 al 30.06.2022 y al 31.12.2022 (02 tramos). El primer tramo exclusivamente para intereses de préstamos y el segundo para intereses de tarjeta de crédito y comisiones por los distintos servicios que el banco cobra y que no están afectos a IGV.
- Aprobación del Presupuesto Institucional 2023.
- Generación de ingresos adicionales a través de la revisión del tarifario del Banco, de manera que se actualicen las tarifas que aplica el BN a sus clientes, con la finalidad de mantener la sostenibilidad financiera de la empresa, aunque sin descuidar su rol subsidiario del Estado.

Recursos Humanos y Cultura

- Ejecutar el Plan de Retiro Incentivado, respetando lo establecido en el Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el Banco de la Nación", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N°002-2022/006-FONAFE.
- Atención de los procesos de fiscalización laboral que inicia la SUNAFIL al Banco de la Nación.

Administración y Logística

- Convocatoria de los procedimientos de selección de seguridad y limpieza de las Macros.
- Convocatoria de los servicios de mantenimiento de Sede Central y Agencias.

- Culminación de la Obra Piura.
- Culminación de la Obra Talara.
- Culminación de la Obra Junín.
- Culminación de la Obra La Molina.
- Implementación para traslado de la Ag. 3 Huambos.
- Implementación para traslado de la Ag. 3 Mancora.
- La subgerencia Seguridad indica lo siguiente, en función a las recomendaciones de Auditoría

• Informe N. 028 – 2021 – BN/1400 – Recomendación N. 02

Se recomienda a la Gerencia de Administración y de Logística disponer que la Subgerencia de Seguridad cumpla con las actividades plasmadas en el Plan de Adecuación de la Resolución N° 877-2020- Reglamento de Continuidad del Negocio remitido por la Gerencia de Riesgos, con la finalidad de adecuar los temas de plan de emergencias, comité de crisis y procedimientos para salvaguardar la integridad física del público en las agencias del BN que se citan en el nuevo reglamento, a fin de evitar sanciones económicas por el ente regulador, considerando que a partir de enero 2022 entrará en vigencia el referido reglamento.

Situación actual: En Proceso

La Subgerencia Seguridad ha solicitado a la Subgerencia Desarrollo Organizacional el documento final referido al Plan de Emergencia de Agencias, tomando en consideración los alcances señalados por la Gerencia Red de Agencias y la posición que ha manifestado el área de Continuidad de Negocios de la Gerencia de Riesgos. Se le ha señalado que es importante contar con el documento debidamente firmado y aprobado para su publicación y por consiguiente quede implementado la recomendación de Auditoría Interna.

• Informe N. 022 – 2021 – BN/1400 – Recomendación N. 05

- a) Elaborar un plan/programa de mantenimiento integral para todos los equipos y componentes de seguridad electrónica, que incluya entre otros equipos, al sistema contra incendios, con la finalidad que estos equipos reciban mantenimiento preventivo de manera oportuna y garantice el óptimo funcionamiento de estos componentes y evidenciar su ejecución.

Situación actual: En Proceso

La Subgerencia Seguridad en base a lo señalado por Auditoría Interna ha remitido el Memorando N. 597-2022-BN/2061 de fecha 27.10.2022 a la Subgerencia Compras referente a la revisión del TDR y la subsanación de la estandarización relacionado al servicio de mantenimiento integral (Preventivo y correctivo) a sistemas de seguridad electrónica de la Sede Oficina Principal, de esta forma lograr la contratación de un servicio integral que permita la implementación de la citada recomendación.

- b) Adoptar las acciones pertinentes para corregir las deficiencias contenidas en los últimos informes de mantenimientos de los sistemas de control de acceso, sistema CCTV y sistema contra incendios, donde se advierten fallas en algunos equipos y componentes de seguridad, entre otros, para garantizar su operatividad en todo momento, con la finalidad de mejorar la seguridad de la Sede Principal del Banco.

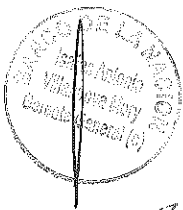
Situación actual: En Proceso

La Subgerencia Seguridad en base a lo señalado por Auditoría Interna ha remitido el Memorando N. 597-2022-BN/2061 de fecha 27.10.2022 a la Subgerencia Compras referente a la revisión del TDR y la subsanación de la estandarización relacionado al servicio de mantenimiento integral (Preventivo y correctivo) a sistemas de seguridad electrónica de la Sede Oficina Principal, de esta forma lograr la contratación de un servicio integral que permita la implementación de la citada recomendación.

• Informe N. 008 – 2022-2022-BN/1400 – Oportunidades de Mejora

- a) Continuar con el procedimiento de generar la conectividad de los dispositivos antifraude de los 345 nuevos ATM a los paneles de alarmas de las agencias, lobbies e islas, con la finalidad que el sistema CCA capture y alerte a través de Centro de Control de Monitoreo del BN, los incidentes que se produzcan en estos dispositivos

Situación actual: En Proceso



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

Cabe señalar que de los 345 ATMs, 150 contenían instalados los dispositivos de seguridad antifraude, los mismos que están conectados a los paneles de alarma del Centro de Control. Por otro lado, respecto a los 195 ATMs restantes, de 114 ATMs instalados en provincia, 93 cuentan con el cableado listo para conectar los dispositivos antifraude, y 21 ATMs se encuentran en proceso; en la ciudad de Lima, los 54 ATMs ya cuentan con el cableado listo.

- b) Uniformizar la conectividad de monitoreo de las alertas en los dispositivos antiskimming y boquilla de los 663 ATM instalados antes de las adquisiciones de los ATM nuevos, con los paneles de alarmas ubicados en las agencias, lobbies e islas, con la finalidad que el sistema CCA recoja información de las posibles alarmas que se presenten en dichos dispositivos y permita minimizar los posibles riesgos de fraudes en los ATM; así como también. Identificar la causa raíz de las paralizaciones suscitada en los ATM.

Situación actual: En Proceso

#### Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Continuar con las campañas comunicacionales en atención a la demanda de operaciones en agencias.
- Continuar con el posicionamiento de la marca Banco de la Nación como un aliado de los trabajadores y pensionistas del sector público.
- Continuar con las campañas comunicacionales de Productos.

#### Legal

- Coordinar con la ONP el procedimiento para la transferencia de los expedientes judiciales pensionarios conforme lo dispuesto por el artículo 18° de la Ley 31366.
- Desde la Subgerencia Asuntos Bancarios y Financieros, nuestra prioridad estuvo en asegurar el soporte legal a las Agencias; desde el inicio del estado de emergencia nacional se continuó con la atención de las consultas tales como: cobro de cheques, pago de sucesiones, de depósitos judiciales, cobros de pensiones a través de curadores o apoyos, entre otros, los cuales se dieron de manera digital vía STD y correo electrónico. Actualmente, está en evaluación el proceso de tercerización para la evaluación de poderes, a fin de seguir mejorando en la oportunidad del servicio y generar eficiencias en la gestión de los servicios brindados por la Gerencia Legal, optimizando carga y reorientando el trabajo de los abogados internos a la generación de valor para los objetivos y retos actuales del Banco.

#### Operaciones

- Subgerencia Caja y Valores
  - La Gerencia de Logística debe agilizar los trámites para la adquisición de nuevas tarjetas plásticas, lo cual puede exponer a nuestra institución a sanciones por parte de la SBS y/o organismos reguladores.
- Subgerencia Captaciones y Pagaduría
  - Modernización del Cuadro de Asignación de Personal de la Subgerencia Captaciones y Pagaduría, considerándose que desde su implementación no ha tenido ninguna mejora y el personal técnico operativo que se encarga del procesamiento del volumen diario de operaciones, también debe realizar funciones de analista y/o supervisor, como por ejemplo la implementación de proyectos de mejora de los servicios que se brindan.
- Subgerencia Internacional
  - Se espera lograr el pase al ambiente de Producción de nuestro servicio de transferencias al exterior con cargo en cuenta a través de nuestro canal de atención de Multired Virtual; con la finalidad de descentralizar las transferencias al exterior, incorporando a nuestra cartera de clientes a las personas naturales que mantienen cuentas de ahorros en el B.N.
- Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación

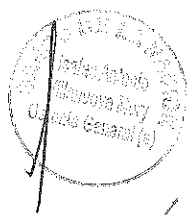


Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

- Implementar la automatización de confirmación (BOTS) de saldos solicitados para las sociedades auditoras.
- Implementar la suspensión automática diaria de certificados de depósitos judiciales físicos por fecha de emisión (360 días)
- Actualizar los manuales de procedimiento de los servicios dentro de la sección depósitos judiciales y administrativos.
- Seguimiento de las mejoras de software solicitadas al área informática.
- Solicitar la implementación de equipos internos de fiscalización y tratamiento de datos a fin de revisar operaciones inusuales en cada servicio.
- Solicitar especialistas con perfil de abogados para cubrir las plazas libres.

#### Banca Digital

- Ejecución de actividades que tienen por objeto garantizar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma informática que soporta los canales virtuales.
  - Ejecución de las mejoras en los programas informáticos para solucionar los principales incidentes que afectan la operatividad de los servicios y canales virtuales (App BN, Multired Virtual, Págalo.pe, Visa).
  - Incorporación de conceptos de pago de nuevas Entidades del Estado en Págalo.pe, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital.
  - Continuar con los proyectos vigentes:
    - Adquisición de 200 cajeros
    - Implementación de cajeros corresponsales con Niubiz
    - Implementación de cajeros corresponsales con Globokas
- Proseguir con el proceso de instalación de cajeros, a través de Logística.  
Elaboración de TDR para la migración de las grabaciones realizadas en el IVR a los servidores del Banco para su resguardo, así como la data que pueda tener el proveedor.



#### Tecnologías de Información

- Asegurar la continuidad y estabilidad operativa de los servicios que brinda la institución.
- Seguimiento a los procesos de contratación en curso cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información.
- Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información

#### Productos e Inclusión Financiera

- Mantener mayor enfoque comercial en las agencias, dado que se priorizan en algunos casos los temas transaccionales.
- Dotar de las herramientas comerciales a las agencias, para una mayor proactividad en buscar a los clientes y no esperar que lleguen a las agencias (CRM, Credisocoring).
- Efectuar gestión telefónica de difusión y colocación del producto crédito hipotecario y tarjeta de crédito.
- Implementar las modificaciones de parámetros segunda fase y nuevos productos "Compra de Terreno", "Construcción en terreno propio", "Techo Propio" y "Traslado de deuda considerando deudas de consumo", y la modificación de parámetros segunda fase.
- Implementar las modificaciones para el acceso a créditos hipotecarios al personal CAS.
- Buscar mayores colocaciones a las Empresas Públicas de derecho privado que tengan necesidad de financiamiento y ser más competitivos con las TEA ofrecidas.
- Incrementar el saldo, número y monto de préstamos a Municipalidades y Gobiernos Subnacionales.
- Reactivar la actividad de promoción de Fideicomisos, luego de contar con los recursos humanos necesarios.
- Realizar el concurso de la Cartera de los Seguros.
- Firma de convenio con la CAF para implementación del proyecto Banca Digital MYPES no bancarizadas.

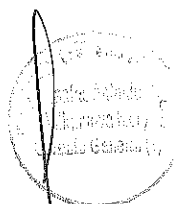
Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Líneas de Financiamiento: En Proceso de evaluación: Compartamos Financiera (Línea por el importe de S/100 MM), Caja Ica (Línea por el importe de S/40 MM), Caja Maynas (Línea por el importe de S/10 MM) y Financiera Confianza (Línea por el importe de S/100 MM), y en Formalización: Mibanco (Línea por el importe de S/260 MM), Caja Piura (Línea por el importe de S/100 MM) y Caja Trujillo (Línea por el importe de S/90 MM).
- Asegurar la implementación de contar con un contrato marco para las líneas de crédito, que permita optimizar los tiempos en las aprobaciones de líneas de crédito.
- Actualizar la información mensualmente de la "Nueva Metodología de Créditos a IFI" para utilizarla como pre filtro de identificación de clientes IFI.
- Presentar y sustentar ante Comité de Riesgos una propuesta donde se aplique o no garantías según la evaluación crediticia de cada cliente IFI.
- Explorar la posibilidad de incorporar a las Cooperativas y entidades no especializadas en Mypes pero supervisadas, en el otorgamiento de línea de crédito, teniendo en cuenta su perfil de riesgo y apertura y/o limitaciones legales.
- Realizar el seguimiento de las opiniones al uso de Pagaré Electrónico para Líneas de Crédito.

### Red de Agencias

- Se solicitó a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, la contratación de 926 trabajadores con contrato tiempo parcial - sujeto a modalidad, para brindar servicio efectivo a partir del 16 de agosto de 2022.
- Se solicitó a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, cubrir las catorce (14) plazas vacantes de Gestor de Servicios / Gestor de Servicios Control Dual en agencias 3.
- Coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, cubrir las plazas vacantes de los cargos Jefe de Sección y Unidad (Operaciones y Caja) de la red de agencias.
- Necesidad de contar con personal para agencias que recién han sido convertidas.
- Culminar la habilitación de 09 oficinas de OE a Agencias 3
- Culminar el proceso de adecuación de acuerdo al D.S. N° 001-2022-TR, el cual modifica el Reglamento de la Ley de Tercerización Laboral



### Planeamiento y Control de Gestión

- Se encuentra en proceso de contratación el estudio cliente incógnito.
- Culminar con la publicación del MOF del Banco que describa las funciones generales y específicas de todos los cargos aprobados en el CAP según Directiva Corporativa de Gestión Empresarial del FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE de fecha 26.06.2018 y sus modificatorias.
- Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026.
- Aprobación del Plan Operativo Institucional 2023.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

### Reclamos

- Medir la calidad percibida por nuestros clientes y no clientes para la identificación de dolores y adecuadá estrategia en inversión de recursos para mejorar la experiencia de cliente. Actividad ya se encuentra en proceso midiendo los canales de: Mesa de Ayuda, Cobranza Preventiva y Gestión Comercial. Próximos a medir: Red de Agencia.
- Robustecimiento de estructura orgánica de reclamos a través de la tercerización dejando una estructura inhouse con capa de jefatura, supervisores y analistas expertos. Tiempo Estimado: 6 meses para segundo firma de contrato segundo backoffice de reclamos.
- Mientras dure el proceso de firmas y de implementación del segundo backoffice de reclamos se recomienda continuar con la contratación/renovación de locadores de servicio para lograr una estabilidad operativa y darle continuidad a la misma. Se espera tener una constante de 30 locadores que luego podrán pasar al backoffice tercero con el expertiz ganado.
- Estabilidad y mitigación de causas raíz de reclamos en canales como ATMs, App, Web y Cuenta DNI para pago de bonos.



Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Coordinar de manera anticipada y preventiva la implementación de próximos pagos de bonos y/o asignaciones del Estado, a fin de preparar al Banco en su capacidad operativa y logística. Y de contar con los tiempos adecuados para comunicar de manera oportuna.
- Hacer seguimiento al proceso de adquisición de la nueva isla de edición y de los nuevos equipos audiovisuales.

Legal

- Implementar las acciones pertinentes para reducir las contingencias en los procesos judiciales y procedimientos administrativos; a través de coordinaciones con las diversas áreas de la Institución. Cabe precisar, que en caso de implementarse dichas acciones y/o recomendaciones, éstas se reducirían sustancialmente.

Operaciones

- Subgerencia Caja y Valores
  - Mejorar al soporte informático que permitirá un mejor control de operaciones y minimizar riesgos.
- Subgerencia Captaciones y Pagaduría
  - Debido a la alta importancia y beneficios que implica para el Sector Público y la Ciudadanía, es preciso continuar con la implementación y puesta en marcha de los Proyectos de Mejora orientados a la Automatización Robótica de Procesos manuales o repetitivos, Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público, cuyos cronogramas han sido debidamente consensuados con la Gerencia de Tecnologías de Información del Banco, el MEF y la SUNAT.
- Subgerencia Internacional
  - Debemos señalar las siguientes necesidades que son de mucha importancia para la gestión, así como para el logro de los objetivos y metas institucionales:
  - Adquisición de una herramienta útil para nuestras operaciones de transferencias de fondos al/del exterior con la finalidad de automatizar la búsqueda en las diferentes listas negras y evitar actividades relacionados con el blanqueo de capitales, terrorismo y fraude.
  - Aprobación del Proyecto de transferencias al exterior a través de nuestro canal de Multired Virtual. Este requerimiento se encuentra paralizado en la Gerencia de Tecnologías de Información, actualmente se concluyeron las pruebas en el ambiente de desarrollo y se espera el pase al ambiente de Certificación desde OCT2019 (se firmó el Acta de Conformidad por las pruebas concluidas y conformes en el ambiente de Desarrollo).
- Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación
  - Continuar con las coordinaciones internas entre entidades (Poder Judicial y Banco de la Nación) para mejorar los servicios de certificados de depósitos judiciales y embargos judiciales.
  - Mejorar los procesos de negocio impulsando el uso de nuevas tecnologías (software libre).



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

Banca Digital

- Garantizar la continuidad y reforzar los equipos de trabajo encargados de los proyectos y mantenimientos críticos del Banco. Esto incluye los equipos encargados de asegurar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma que soporta operatividad de los canales de atención virtuales.
- El proveedor actual del contact center no cuenta con la escalabilidad para atender un alto incremento de llamadas de manera oportuna, lo que puede ocasionar el incumplimiento de los niveles de servicio y por ende a penalidades que afecte la rentabilidad del Proveedor, ocasionando la aplicación de la cláusula 14.4 del contrato,

- Salida de Software de Monitoreo de Fraudes. Top reclamos: Operaciones en cuenta no reconocidas con tarjeta débito visa. Representan aproximadamente el 48% de los reclamos registrados.
- Salida de proyecto SARE.

b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa.

Órgano de Control Institucional

- Para la adecuada continuidad de las actividades programadas sería recomendable fortalecer la capacidad operativa del OCI.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Concluir con las actividades de mapeo de datos de grupos de interés, catálogos y transacciones a nivel de tecnología de la información, de forma que se pueda construir un diccionario de la data almacenada en los sistemas del Banco, el cual podrá ser usado en otros proyectos tecnológicos, así como para el análisis y toma de decisiones de diferentes áreas del banco.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Fortalecer la Gerencia de Tecnologías de Información a fin de apoyar en la implementación de normas con componente Tecnológico.
- Asignación de Personal a la Subgerencia de Cumplimiento Normativo.

Riesgos

- Aplicar una adecuada gestión de activos y pasivos y continuar con el fortalecimiento patrimonial para sostener el crecimiento del Banco, y mantener los indicadores de riesgo acorde a los límites regulatorios e internos.
- Continuar con el fortalecimiento de la Gerencia de Riesgos en términos de recursos humanos, lo cual ha sido recogido en recomendaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (Visita de inspección del año 2020).
- Continuar con el seguimiento al cumplimiento del Plan de Adecuación de la Resolución 877-2020 "Gestión de la Continuidad del Negocio"; según cronograma establecido.
- Continuar con el reporte oportuno sobre el seguimiento a la implementación del Plan de Adecuación a la Resolución SBS N° 504 2021 - "Reglamento para la Gestión de seguridad de la Información y Ciberseguridad" a la Alta Dirección del BN.

Recursos Humanos y Cultura

- Seguir con la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil – CLJ, para atender al público en red de agencias y promocionar los canales alternos, dando prioridad a los medios digitales.
- Implementar nuevas estrategias de Publicación masiva de convocatorias, para mejorar la cobertura en los Concursos externos a nivel Nacional.

Administración y Logística

- Mejoramiento de capacidades del personal de la Subgerencia de Compras.
- A fin de brindar un adecuado soporte a la operatividad del Banco, es recomendable que la Gerencia de Red de Agencias, en coordinación con la Gerencia Planeamiento, determinen prioridades para la atención de la Infraestructura, considerando entre otros factores el resultado de diagnóstico integral de la infraestructura de las agencias, para ello se propone que el diagnóstico se realice de manera descentralizada.
- Se requiere repotenciar la Subgerencia Infraestructura con la incorporación de servicios de ingenieros civiles para dar el soporte técnico especializado que requiere las funciones, teniendo en cuenta la dificultad que conlleva realizar visitas de control sin personal, por tener personal vulnerable.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

- Contar con un CRM y Datalake por parte del BN, para poder analizar de forma eficiente las interacciones de nuestros clientes y ejecutar estrategias focalizadas, sin desperdiciar presupuesto.
- Unificar los aplicativos que se usan para la gestión de diversas actividades como por ejemplo la atención de los reclamos y requerimientos. En la actualidad hay que ingresar hasta a 13 aplicativos, lo que incrementa los tiempos (horas hombre) y dificulta la rápida respuesta a los ciudadanos.

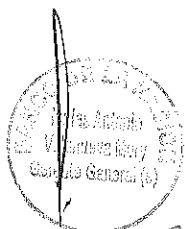


Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

donde el proveedor podrá resolver el contrato sin expresión de causa y sin que ello genere responsabilidad, lo cual debe comunicar vía notarial, por lo menos con noventa (90) días de anticipación a la fecha de la resolución. Al no tener un call center propio BN está expuesto a un riesgo.

Productos e Inclusión Financiera

- Permitir al BN realizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación masivos, según la agenda de los diferentes productos
- Incrementar los recursos para atender oportunamente los requerimientos de desarrollo informático
- Seguir mejorando los parámetros de evaluación crediticia, los cuales están siendo cada vez más restrictivos por las recomendaciones que emiten los órganos de control externo e interno.
- Implementar las modificaciones de parámetros y nuevos productos "Compra de Terreno", "Construcción en terreno propio" y "Techo Propio"
- Implementar las modificaciones para el acceso a créditos hipotecarios al personal CAS.
- Culminar con los desarrollos informáticos pendientes, solicitados por cada una de las áreas de la Gerencia con fines regulatorios, comerciales y de gestión.
- Consolidar la implementación de los 04 nuevos centros Hipotecarios en provincias (Puno, Jaén, Chíncha y Cañete).
- Regularizar el puesto de Analista a los 04 técnicos de la sección Crédito Hipotecario que cumplen funciones del MOF.
- Volver a concursar la plaza de analista Abogado para la sección Crédito Hipotecario, la cual quedó desierta en el último concurso, lo cual se reiteró a la gerencia de RRHH.
- Incrementar el CAP para la Sección Crédito Hipotecario a efectos de cubrir las funciones del área en lo que se refiere a gestión de producto como para la unidad de proceso de créditos hipotecarios generados en la red de agencias de Lima y callao, debido a que el incremento en las colocaciones justifica el incremento en CAP o contratación de personal adicional.



Planeamiento y Control de Gestión

- Continuar las actividades para mantener la certificación ISO 9001:2015 en 09 procesos del Banco.
- Continuar con las actividades programadas para el Sistema Integrado de Gestión – SIG reportado a FONAFE semestralmente
- Nombramientos y continuidad de gestión en las posiciones de dirección del Banco (gerencias y subgerencias), ello permitirá mejorar el clima laboral de la entidad y uniformizar objetivos y metas.
- Cumplimiento de las disposiciones operativas y administrativas vigentes sobre la entrega de información oportuna y respeto de plazos establecidos, sobre documentos normativos que impacten en el cliente externo.
- Reformular la Directiva Gestión de Documentos Normativos con el fin de establecer mejores puntos de control en el cumplimiento de plazos.
- Reforzar e impulsar reuniones de comunicación e información para alinear las actividades de las áreas de la institución.
- Optimizar la articulación con las unidades de control, tanto internas como externas al Banco, haciendo partícipe a las áreas que conforman la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión (PYCG) en la atención de observaciones y/o recomendaciones.

Reclamos

- Contar con el respaldo de la alta gerencia (aprobaciones de estrategias de Subgerencia de Experiencia de Cliente y Reclamos) debido a la criticidad en posibles impactos reputacionales y procesos sancionadores hacia el BN.

Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

## BANCO DE LA NACIÓN

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Ejecución PAC	Convocatoria de los procedimientos de selección de seguridad y limpieza de las Macros.
2		Ejecución PAC	Convocatoria de los servicios de mantenimiento de Sede Central y Agencias.

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

### 8. Gestión de Recursos Humanos

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Inspecciones SUNAFIL	Atención de los procesos de fiscalización laboral que inicia la SUNAFIL al Banco de la Nación.
2	Boleta Electrónica	Realizar las coordinaciones pertinentes para concluir las pruebas correspondientes a la Boleta Electrónica de los trabajadores.
3	Nuevo SAHE( Sistema Administrativos de Horas extras)	Realizar la implementación de un nuevo sistema de horas extras para el registro y calculo. Se está coordinando este tema con la Gerencia de Informática.
4	PRI 2022	Ejecutar el Plan de Retiro Incentivado, respetando lo establecido en el Lineamiento Corporativo: "Plan de Retiro Incentivado-PRI para el Banco de la Nación", aprobado con Acuerdo de Directorio (AD) N°002-2022/006-FONAFE.

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

### 9. Gestión de Bienes Inmuebles

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	---		
2			

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de Empresa.

### 10. Gestión de Informática

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Plan de Gestión TIC 2022	Gestión e implementación de las estrategias e iniciativas de tecnologías de información correspondiente al periodo 2022.
2		Estabilidad Operativa Tecnológica	Disponibilidad de los canales de atención - Gobernanza y monitoreo de la Gestión de Incidentes
3		Fortalecimiento de Capacidad Operativa TI	Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información.
4		Contrataciones Críticas a nivel de TI	Seguimiento a los procesos de contratación en curso cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

### 11. Gestión de Control

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Servicios de Control	Emisión de un (1) Informe de Control Posterior. Publicación de tres (3) Informes de Control Posterior.
2			

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

### Otros asuntos prioritarios de atención que podrían afectar la gestión

3 SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

Estado situacional de la gestión e identificación de los asuntos de mayor importancia que necesitan atención inmediata por parte del Titular Entrante de la Empresa, por ser relevantes, para el funcionamiento de la Empresa, en relación con los asuntos de prioritaria atención de los sistemas administrativos, continuidad de los servicios públicos básicos, gestión documental, entre otros.

3.1 Asuntos de prioritaria atención de la Gestión de la Empresa

1. Gestión de Planeamiento

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Plan Estratégico Institucional	Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026
2		Plan Operativo Institucional	Aprobación del Plan Operativo Institucional 2023

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa.

2. Gestión de Presupuesto

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Presupuesto 2023	Aprobación del Presupuesto Institucional 2023

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

3. Gestión de Inversiones

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1			
2			

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

4. Gestión Financiera Contable

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Proyecto Facturación Electrónica	Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

5. Gestión de Tesorería

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	-		

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

6. Gestión Endeudamiento

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	-		

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

7. Gestión de Logística



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Nº	Unidad Ejecutora (de corresponder)	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1		Auditoría	Continuar con la implementación de recomendaciones emitidas por los entes de control: Auditoría Interna, OCI, SBS, Auditoría Externa
2		Auditoría	Continuar con el Avance de la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2022
3		Riesgos	Seguimiento a las pérdidas no realizadas del portafolio de inversiones disponibles para la venta del Banco, a fin de monitorear y mitigar su impacto en el patrimonio efectivo e indicadores de riesgo.
4		Riesgos	Seguimiento de la implementación del Plan de Adecuación de la Resolución SBS N° 877-2020 "Reglamento de Gestión de la Continuidad del Negocio".
5		Riesgos	Realizar la evaluación de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, así como la revisión de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en todos los productos, servicios, canales de atención y procesos misionales del Banco de la Nación.
6		Riesgos	Se debe asegurar la continuidad de las operaciones a través de los tres (03) centros de datos del Banco: Centro de Datos principal, alterno y ante un desastre, de tal manera que la indisponibilidad de un centro de cómputo no afecte la disponibilidad y atención de los servicios que pueda brindar otro centro de cómputo.
7		Arbitraje	Core Bancario y pretensión indemnizatoria por más 28MM de dólares.
8		Cartera Laboral y no Laboral	Resumen de las carteras y su impacto en el patrimonio e imagen del BN.
9		Atención de Poderes	Las Agencias cuenten con accesos a internet para consultar páginas como SUNARP y consultas expedientes.
10		Implementación en RPA (Automatización robótica de procesos)	En el segundo semestre del 2022, se ha venido gestionando la implementación en RPA (Automatización robótica de procesos) del servicio de Pago a pensionistas residentes en el extranjero con la finalidad de automatizar el servicio y evitar el uso de las cuentas transitorias, que en la contabilización presenta diferencias. Con este proyecto se busca atender este servicio y que las frecuencias de transferencias solicitadas por los pensionistas se realicen automáticamente luego de su programación inicial.
11		Mejora del CAP	Modernización del Cuadro de Asignación de Personal de la Subgerencia Captaciones y Pagaduría, considerándose al personal técnico operativo que se encarga del procesamiento del volumen diario de operaciones, que también debe realizar funciones de analista y/o supervisor, como por ejemplo la implementación de proyectos de mejora de los servicios que se brindan.
12		Consecuencia de Sanciones Internacionales en gestión del BN	Designar al área del Banco que tendrá a su cargo la gestión interpretación y asesoría a nivel internacional de la aplicación de políticas de sanciones internacionales que pueden tener repercusión negativa en la gestión del Banco de la Nación.
13		Evaluación de carga laboral Sección Depósitos Judiciales y Administrativos	Implementación del informe de evaluación de carga laboral de la Sección Depósitos Judiciales y Administrativos que resulta urgente dada la magnitud de los requerimientos que recibe a diario de manera física. Y requiere un incremento del Cuadro de Asignación de Personal, mayor número de Analistas incluyendo Supervisor (es).
14		Inteligencia Comercial	Dotar de las herramientas comerciales a las agencias, para una mayor proactividad en buscar a los clientes y no esperar que lleguen a las agencias (CRM, Crediscoring).
15		Seguros	Realizar el concurso de la Cartera de los Seguros optativos y regulatorios
16		Desarrollo de Sistemas	Culminar con los desarrollos informáticos pendientes, solicitados por cada una de las áreas de la Gerencia con fines regulatorios, comerciales y de gestión.
17		Apertura de Agencias	Para el siguiente año de acuerdo al plan se debe realizar la apertura de 05 agencias MAC (Cusco, Ancash, Ica, Lambayeque y Tacna). Situación por definir mientras no se cuente con dotación de plazas de personal para estas oficinas.
18		Administración Integral OET	Culminar la elaboración y suscripción del nuevo contrato marco integral para los servicios financieros en la administración de oficinas especiales a cargo de terceros y la actualización del procedimiento para administrar dichos contratos.
19		COMPRA MCEB	Adquisición de máquinas contadoras electrónicas de billetes de reemplazo dadas de baja
20		MANTENIMIENTO DE MCEB	Contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas contadoras electrónicas de billetes en uso en la Red de Agencias del Banco.
21		Sistema Integrado de Gestión	Presentar a FONAFE la autoevaluación del nivel de madurez del Sistema Integrado de Gestión.
22		Capacity de la Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos	Reforzamiento de la capacidad operativa de la Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos

\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa

### 3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa

#### 3.2.1 Continuidad de los servicios públicos

## BANCO DE LA NACIÓN

N°	Servicios	Sede	Código de cliente o suministro	Vigencia de término del servicio, de corresponder (dd/mm/aaaa)	Situación del último recibo (emitido/cancelado/pendiente)
1	Agua	Oficina Principal Oficina Principal Elizalde	6685134-6 6685158-5 3222631-8		Cancelado Cancelado Cancelado
2	Energía eléctrica	Oficina Principal Elizalde	1346452 0169486		Cancelado Cancelado
3	Internet	Oficina Principal Elizalde	000042		Cancelado
4	Teléfono	Oficina Principal Elizalde	120252408		Cancelado
5	Limpieza				
6	Seguridad				
7	(Repetir ítem por cada sede)				

Ver Anexo N° 1.1

### 3.2.2 Continuidad de los servicios públicos administrados por terceros (de corresponder)

No aplicable

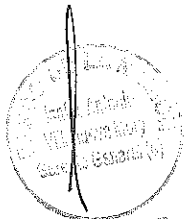
No contamos con Oficinas administrativas administradas por terceros

N°	Servicio	Cantidad de servicios	Cantidad de Entidades que brindan el servicio
1	Agua		
2	Limpieza Pública		
3	Gestión de Residuos Sólidos		

Ver Anexo N° 1.2

### 3.3 Negociación colectiva con los trabajadores de la Empresa

N°	Nombre de la organización sindical	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
01	ARBITRAJE – SINATBAN 2019	Con fecha 03.11.2022, el Tribunal Arbitral notificó al Banco de la Nación, el Laudo Arbitral por el pliego del 2019, en el cual se acogió por mayoría la propuesta final emitida por el Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación.
	ARBITRAJE – SINATBAN 2020	Con fecha 14 de diciembre último, el Tribunal Arbitral notificó al Banco de la Nación el Laudo Arbitral por el pliego 2019, en el cual se acogió por unanimidad la propuesta final emitida por Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de la Nación.
	ARBITRAJE- SINATBAN 2021	Con fecha 25 de noviembre del 2022, se instaló el Arbitraje Potestativo dando inicio a las acciones respecto a las reglas e instrucciones que deberán seguirse en virtud al proceso arbitral.
	ARBITRAJE- SINATBAN 2022	Nos encontramos a la espera del sorteo para la elección del Presidente del Tribunal arbitral, siendo está programada para el día 05 de diciembre del 2022.
2	ARBITRAJE – SUTBAN 2019	Mediante Resolución N° 019-2022/MUV, de fecha 29 de noviembre del presente año, el Tribunal Arbitral, dio por concluida la etapa probatoria; por lo que, nos encontramos a la espera del fallo por parte del Tribunal.
	ARBITRAJE – SUTBAN 2020	Nos encontramos a la espera de la Instalación del Tribunal Arbitral.
	ARBITRAJE – SUTBAN 2022	Nos encontramos a la espera de la Instalación del Tribunal Arbitral.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión



**BANCO DE LA NACIÓN**

11		Compra de Terreno	Incremento de colocaciones	En proceso de aprobación	Acta de Directorio
12		Construcción en Terreno Propio	Incremento de colocaciones	En proceso de aprobación	Acta de Directorio
13		Créditos bajo la modalidad de Leasing	Contar con la opinión técnica respecto a la viabilidad de su implementación por parte del BN	Evaluación	Plan de Inclusión 2021 - 2025
14		Agentes de Inclusión (Municipal y Comunidad)	En formalización	En formalización	Plan de Inclusión 2021 - 2025
15		Crédito Agente Multired	En formalización	En formalización	Plan de Inclusión 2021 - 2025
16		Directiva de Atención de Reclamos y Requerimientos	Actualización	En proceso	Circular N° G 184-2015 SBS

<sup>1</sup>Detallar por Unidad Ejecutora de corresponder

<sup>2</sup>Instrumentos de gestión: Pueden considerarse los manuales, elaboración de proyectos administrativos, informes anuales, Reglamentos internos, Convenios, documentos institucionales u otros pendientes que el titular entrante podrá ejecutar o dar continuidad en el nuevo periodo de gestión.

**3.5 Conflictos sociales que afecten a la Empresa (de corresponder).**

N°	Conflicto social identificado	Ubicación	Acciones realizadas para solución del conflicto	Acciones pendientes
1				
2				
3				

**3.6 Sistema Nacional de Archivo**

**3.6.1 Tipos de Sistema de Trámite de la Empresa**

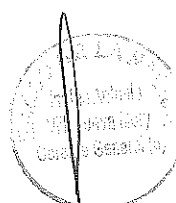
N°	Tipo de Sistema de Trámite de la empresa	SI/ NO (Elegir de acuerdo al sistema de trámite que usa la entidad)	Desde mes y año	Hasta mes y año (*)
1	Físico (documentos en soporte papel y con firmas manuscritas)	Si	Enero 1966	A LA FECHA
2	Electrónico (documentos generados mediante el uso de firmas digitales, software, programas y otros en cumplimiento del modelo de gestión documental)	Si	Noviembre 2020 (PIDE)	A LA FECHA

(\*) Cuando corresponda

N°	Sistema de Trámite de la empresa	SI/ NO
1	¿Su Sistema de Trámite Documentario cumple con la normativa del Modelo de Gestión Documental, de acuerdo Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI?	Si (SIED-PIDE)

**3.6.2 Instrumentos normativos vigentes de los procesos del Sistema de Trámite Documentario, Sistema de Archivos y Sistema de Gestión Documental de la entidad**

N°	Nombre de los instrumentos normativos vigentes <sup>1</sup>	Marco del proceso <sup>2</sup>	Enlace Web para su visualización	Fecha de aprobación
----	-------------------------------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---------------------



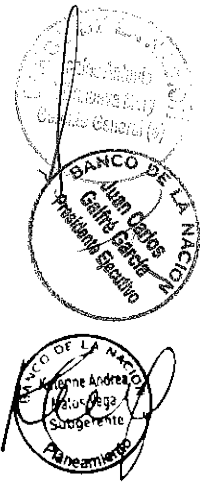
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

3	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2019 COALICIÓN SINDICAL ( REDBAN-SINATRABAN-25 DE JUNIO)	Trato directo
	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2019 JUSTICIA Y DIGNIDAD	Ruptura del Trato Directo
4	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2020 COALICIÓN SINDICAL (REDBAN-SINATRABAN – 25 DE JUNIO-SIDETBAN)	Trato directo
	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2020 JUSTICIA Y DIGNIDAD	CIERRE DE CONVENIO COLECTIVO (15.16.2022)
5	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2022 (FESBAN <sup>2</sup> -25 DE JUNIO)	Trato directo
	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2022 JUSTICIA Y DIGNIDAD	CIERRE DE CONVENIO COLECTIVO (15.16.2022)
	NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2022 SIDETBAN	Trato directo

3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración

N°	Unidad Ejecutora <sup>1</sup>	Instrumento <sup>2</sup>	Meta y/o logro	Estado	Documento de sustento
1		Plan Anual de Trabajo 2022	con avance al 89%	En Proceso	Informes de auditoría emitidos.
2		Plan de adecuación a la Res. SBS N° 504-2021 "Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad"	Culminar con la implementación del Plan de Adecuación.	En proceso	Reporte de avance de la implementación del Plan de Adecuación a la Resolución SBS N° 504-2021.
3		Cumplimiento regulatorio de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Implementar el 100% de los requerimientos relacionados con la seguridad de la información y protección de datos personales, establecidos en legislación y regulación aplicable al BN	En proceso	Reporte de definición y actualización de políticas del SGSI-C.
4		Plan de Adecuación de la Res. 877-2020 Gestión de la Continuidad del Negocio	Culminar con la implementación del Plan de Adecuación.	En proceso	Plan de Adecuación de la Res. 877-2020
5		Nuevo Reglamento de Poderes o modificación sustancial del actual	Contar con la aprobación del Directorio y proceder con su inscripción registral	Luego de haber definido el alcance de las facultades con las Gerencias se encuentra en evaluación de la Gerencia Legal	Proyecto de Reglamento diseñado por la Gerencia Legal
6		Ficha de Indicador de Proceso KPI	Efectividad en la atención de instrucciones de transferencias al exterior dentro de los plazos establecidos según la moneda	El 2022 se viene alcanzando la meta propuesta (porcentaje del indicador 98%)	Ficha de Indicador de Proceso
7		Excel	Evaluación de las cifras generadas en cada área a cargo	Uso manual	Reportes de Informática
8		CRM	Mayores colocaciones	En contratación	TDR
9		Scores	Mayores colocaciones	En contratación	TDR
10		Plataforma de Crédito Vehicular	Implementación del nuevo producto	En evaluación	TDR

<sup>2</sup> FESBAN: Agrupa a las organizaciones sindicales: SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA RED DE AGENCIAS Y OPERACIONES – REDBAN y SINDICATO NACIONAL AMPLIO DE TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN – SINATRABAN.



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

BANCO DE LA NACIÓN

6	Gestión para la capacitación del personal de archivos en los roles de: gestión archivística, gobierno digital, transparencia y acceso a la información pública, datos abiertos, etc.	No aplica	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
7	Asesorías y/o supervisiones a los archivos de gestión y/o archivos periféricos.	Anexo 7.	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
<b>2. PROCESOS ARCHIVÍSTICOS: detalla las orientaciones para el adecuado tratamiento de los documentos en los distintos archivos</b>			
<b>2.1 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
8	Cuadro de Clasificación del Fondo (CCF)	Anexo 8.	Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA
<b>2.2 DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
9	Programa de Descripción Archivística (inventarios, guías y/o catálogos)	Anexo 9.	Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA
<b>2.3 VALORACIÓN DE DOCUMENTOS - TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN</b>			
10	Conformación del Comité Evaluador de Documentos	Anexo 10. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 037-2020-BN/6000	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
11	Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)	Anexo 11. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 037-2022-BN/5500	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
12	Cronograma Anual de Transferencia	Anexo 12	Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA,
13	Cronograma Anual de Eliminación, propuesta y resolución de autorización de eliminación de documentos	Anexo 13	Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI
<b>2.4. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
14	Gestión para contar con un local adecuado para la conservación de documentos	Anexo 14	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DC
15	Gestión para la adquisición de equipos, mobiliarios y materiales que permitan o coadyuven a la custodia, preservación, protección y preservación de los documentos	Anexo 15.	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DC
<b>2.5. SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS</b>			
16	Control de los servicios archivísticos proporcionados a los usuarios	Anexo 16.	Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA

**3.6.4 Documentos que se custodian en los archivos que integran el Sistema de Archivos de la entidad**

Adjuntar Anexo N°3.1(Documentos que custodian en los archivos que integran el Sistema Nacional de Archivo).



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

1	DIRECTIVA BN-DIR-5500-254-01 "MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTARIA"		24 de abril de 2018
2	MANUAL BN-PRO-5500-145-01 "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO GESTIÓN DE DOCUMENTOS"		24 de abril de 2018

<sup>1</sup>Listar los Instrumentos normativos vigentes para la gestión documental de la entidad, de la mesa de partes, de la generación de expedientes, del archivo y otros. Debe considerar: Tipo de dispositivo<sup>3</sup> + Documento y número con el cual se aprueba el instrumento normativo. Ej. Directiva N°xx, aprobado con Resolución N°xx

<sup>2</sup>Marco del proceso: Sistema de Trámite documentario (mesa de partes: tradicional o mixta); Sistema de archivos; Sistema de Gestión Documental (emisión, recepción, despacho, archivo (entorno digital))

Nota:

Sistema de Trámite Documentario comprende los procesos de recepción, distribución, mensajería

Sistema de Archivos comprende los procesos y procedimientos de organización, descripción, valoración, transferencia, elir conservación y servicio archivístico

Sistema de Gestión Documental comprende los procesos de emisión, recepción, despacho y archivo en un entorno digital

<sup>3</sup>Tipo de dispositivo: Directiva, Lineamiento, protocolo, procedimiento, guía, manual, instructivo u otros

### 3.6.3 Cumplimiento normativo y actividades en el marco del Sistema Nacional de Archivos

**Adjuntar Anexo N°2.1** (Cumplimiento normativo y actividades de la entidad en el marco del Sistema Nacional de Archivos)

El formato debe ser llenado por el personal del Archivo de Gestión, Archivo Central o Archivo Desconcentrado, respecto a la documentación que custodia en el nivel de archivo que se encuentre dentro de la entidad, la información deberá ser registrada independientemente por cada nivel de archivo.

El personal del Archivo Periférico podrá registrar información, solo si cumple con lo dispuesto en la tercera disposición de la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA "Norma para la administración de Archivos en la Entidad pública".



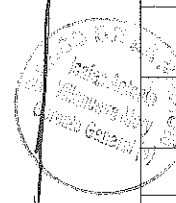
SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS			
1. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS: Conjunto de funciones y actividades que contribuyen a gestionar el funcionamiento de los archivos de una entidad			
N°	INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD, SUJETA A VERIFICACIÓN	EVIDENCIAS* (redactar)	BASE LEGAL
1	Conformación del Sistema de Archivos de la entidad: Archivo de Gestión, Archivo Periférico, Archivo Central o Archivo Desconcentrado	Anexo 1. BN-MOF-5500-008-11 Rev. 6	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
2	Constitución del Archivo Central (o Archivo Desconcentrado) como una unidad de organización o funcional con funciones específicas en el Reglamento de Organización y Funciones	Anexo 2. BN-ROF-7700-001-14 Rev. 0	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA.
3	Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)	Anexo 3. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 160-2022-BN/5500	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
4	Informe Técnico de Evaluación de Actividades Ejecutadas (ITEA)	No aplica, se presenta el 30.01.2023	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
5	Propuesta de declaratoria de Patrimonio Cultural de la Nación de sus documentos históricos	No aplica	Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su Reglamento y modificatorias

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

BANCO DE LA NACIÓN

NIVEL DE ARCHIVO (*)	Nivel Central
TIPO DE ARCHIVO (**)	Archivo Central
DENOMINACIÓN DEL ARCHIVO (***)	Archivo Central del Banco de la Nación
SEDES DEL ARCHIVO (dirección)	Jiron Antonio de Elizalde 453 - Cercado de Lima

FONDO(s) (Nombre de la entidad)	SECCIÓN (Nombre de la unidad de organización)	SERIE DOCUMENTAL	DESDE AÑO	HASTA AÑO	CANTIDAD DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN N°	TIPO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN (Archivadores de Palanca, Paquetes, Empastados, Folders, Cajas Archivadoras, Archivo Digital u otro.)
Banco de la Nación	Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	Legajos de personal	1960	2022	2300	Caja
Banco de la Nación	Gerencia de Finanzas y Contabilidad	Libros contables	1990	2020	50,000	Libro
Banco de la Nación	Gerencia General	Resoluciones	1980	2011	278	Caja
Banco de la Nación	Gerencia de administración y Logística	Expedientes procesos de adquisiciones y contrataciones	1992	2016	1589	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Legal	Expedientes procesos judiciales y administrativos	1992	2016	1288	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Expedientes de préstamos a gobiernos	1997	2022	210	Caja
Banco de la Nación	Gerencia de Operaciones	Cheques pagados	2007	2019	5250	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Cuentas Diarias	2003	2022	42000	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Expedientes prestamos Multired	2003	2022	11000	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Servicios Tarjetas Multired	2003	2022	14000	Caja



Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

4 ANEXO A: ACTAS Y DOCUMENTO DEL EQUIPO DE TRANSFERENCIA DEL TITULAR SALIENTE (\*)

- 4.1 Documento de Conformación del Equipo de Transferencia del Titular Saliente
- 4.2 Acta de Instalación del Equipo de Transferencia del Titular Saliente.
- 4.3 Acta de Instalación de la Comisión de Transferencia.

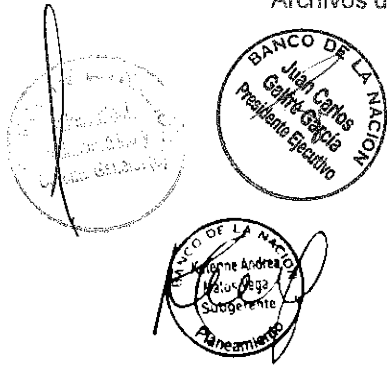
5 ANEXO B: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES

6 ANEXOS OTROS

Anexo 1: Servicios Básicos (Anexo 1.1 y Anexo 1.2)

Anexo 2: Cumplimiento normativo y actividades del Archivo Regional en el marco del Sistema Nacional de Archivos (Anexo 2.1)

Anexo 3: Documentos que se custodian en los archivos que integran el Sistema de Archivos de la entidad (Anexo 3.1)



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

ANEXO N°1.1  
SERVICIOS BÁSICOS EN LOCALES  
CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Nombre de la entidad : Banco de la Nación  
Departamento - Provincia - Distrito : Lima - Lima - San Borja

Titular de la entidad : JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA  
Cargo : Presidente Ejecutivo  
Período en el cargo : 2022  
Fecha de corte : 30-11-2022

N°	Servicios	Sede	Código de cliente o suministro	Vigencia de término del servicio, de corresponder (dd/mm/aaaa)	Situación del último recibo (emitido/cancelado /pendiente)
1	Agua	Oficina Principal Oficina Principal Elizalde	6685134-6 6685158-5 3222631-8		Cancelado Cancelado Cancelado
2	Energía eléctrica	Oficina Principal Elizalde	1346452 0169486		Cancelado Cancelado
3	Internet	Oficina Principal Elizalde	000042		Cancelado
4	Teléfono	Oficina Principal Elizalde	120252408		Cancelado
5	Limpieza				
6	Seguridad				
7	(Repetir ítem por cada sede)				

Comentario.- En caso de no ser aplicable el presente anexo, consignar lo siguiente:

Justificación de N/A del Anexo (1)	Sustento (2)

N/A: No aplica

(1) Desarrollar la justificación del porque no aplica registrar información en el anexo, de corresponder.

(2) Colocar el nombre del documento de sustento, de corresponder.

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA

Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión





SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

ANEXO N°1.2  
SERVICIOS BÁSICOS EN LOCALES  
CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRADOS POR TERCEROS

Nombre de la entidad : Banco de la Nación  
Departamento - Provincia - Distrito : Lima - Lima - San Borja

Titular de la entidad : JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA  
Cargo : Presidente Ejecutivo  
Período en el cargo : 2022  
Fecha de corte : 30-11-2022

N°	Servicios	Entidad que brinda el servicio	Modalidad del servicio	Dificultades	Vigencia de contrato
1	Agua				
2	Limpieza Pública				
3	Gestión de Residuos Sólidos				
4	(Repetir ítem por cada sede)				

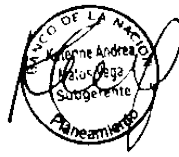
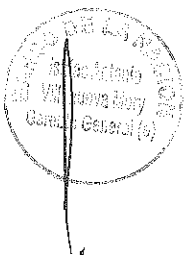
Comentario.- En caso de no ser aplicable el presente anexo, consignar lo siguiente:

Justificación de N/A del Anexo (1)	Sustento (2)
No contamos con Oficinas administrativas administradas por terceros	

N/A: No aplica

- (1) Desarrollar la justificación del porque no aplica registrar información en el anexo, de corresponder.  
(2) Colocar el nombre del documento de sustento, de corresponder.

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD  
EJECUTORA



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión



SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
ANEXO N° 2.1

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD EN EL MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

Nombre de la entidad : BANCO DE LA NACIÓN  
Departamento - Provincia - Distrito : LIMA - LIMA - LIMA

Títular de la entidad : Juan Carlos Galfre García  
Cargo : Presidente Ejecutivo  
Período en el cargo : 06/08/2022  
Fecha de corte : 10/12/2022

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS			
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD EN EL MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS			
N°	INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD, SUJETA A VERIFICACIÓN	EVIDENCIAS* (resaltar)	BASE LEGAL
1	Conformación del Sistema de Archivos de la entidad: Archivo de Gestión, Archivo Periférico, Archivo Central o Archivo Desconcentrado	Anexo 1. BN-MOP-559D-008-11 Rev. 6	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
2	Constitución del Archivo Central (o Archivo Desconcentrado) como una unidad de organización o funcional con funciones específicas en el Reglamento de Organización y Funciones	Anexo 2. BN-ROF-7760-001-14 Rev. D	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
3	Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)	Anexo 3. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 160-2022-BN/5000	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
4	Informe Técnico de Evaluación de Actividades Ejecutadas (ITEA)	No aplica, se presenta el 30.01.2023	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
5	Propuesta de declaratoria de Patrimonio Cultural de la Nación de sus documentos históricos	No aplica	Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su Reglamento y modificatorias
6	Gestión para la capacitación del personal de archivos en los roles de: gestión archivística, gobierno digital, transparencia y acceso a la información pública, datos abiertos, etc.	No aplica	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
7	Asesorías y/o supervisiones a los archivos de gestión y/o archivos periféricos.	Anexo 7.	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
PROCESOS ARCHIVÍSTICOS de la información y su adecuado tratamiento de conformidad con el Sistema Nacional de Archivos			
2.1 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS			
8	Cuadro de Clasificación del Fondo (CCF)	Anexo 8.	Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA
2.2 DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS			
9	Programa de Descripción Archivística (inventarios, guías y/o catálogos)	Anexo 9.	Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA
2.3 VALORACIÓN DE DOCUMENTOS - TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN			
10	Conformación del Comité Evaluador de Documentos	Anexo 10. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 037-2020-BN/6000	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
11	Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)	Anexo 11. Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 037-2022-BN/5000	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
12	Cronograma Anual de Transferencia	Anexo 12	Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA
13	Cronograma Anual de Eliminación, propuesta y resolución de autorización de eliminación de documentos	Anexo 13	Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DDA
2.4 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS			
14	Gestión para contar con un local adecuado para la conservación de documentos	Anexo 14	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDC
15	Gestión para la adquisición de equipos, mobiliarios y materiales que permitan o coadyuven a la custodia, preservación, protección y preservación de los documentos	Anexo 15.	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDC
2.5 SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS			
16	Control de los servicios archivísticos proporcionados a los usuarios	Anexo 16.	Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA

\* De no contar con la información redactar NO CUMPLE

Base Legal: Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su reglamento y modificatorias.  
Ley N° 28323, Ley de creación del Sistema Nacional de Archivos, su reglamento y modificatorias.

Comentario.- En caso de no ser aplicable el presente anexo, consignar lo siguiente:

Justificación de N/A del Anexo (1)	Sustento (2)

N/A: No aplica

(1) Desarrollar la justificación del porque no aplica registrar información en el anexo, de corresponder.

(2) Colocar el nombre del documento de sustento, de corresponder.

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA

Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión





SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
ANEXO 3.1

DOCUMENTOS QUE SE CUSTODIAN EN LOS ARCHIVOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la entidad : BANCO DE LA NACIÓN  
Departamento - Provincia - Distrito : LIMA - LIMA - LIMA  
Titular de la entidad : Juan Carlos Galfre García  
Cargo : Presidente Ejecutivo  
Período en el cargo : 08/03/2022  
Fecha de corte : 10-12-2022

FORMACIÓN (Número de la entidad)	SECCIÓN (Nombre de la unidad de organización)	SERIE REQUERIDA	DESDE AÑO	HASTA AÑO	CANTIDAD DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN	TIPO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN (Ejecutivos de Planes, Proyectos, Emisiones, Convenios, Cajas Administrativas, Archivos Digitales, etc.)
Banco de la Nación	Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	Legajo de personal	1980	2022	2300	Caja
Banco de la Nación	Gerencia de Finanzas y Contabilidad	Libros contables	1980	2020	50,000	Libro
Banco de la Nación	Gerencia General	Resoluciones	1980	2011	275	Caja
Banco de la Nación	Gerencia de Administración y Logística	Expedientes procesos de adquisiciones y contrataciones	1982	2016	1589	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Legal	Expedientes procesos judiciales y administrativos	1982	2016	1388	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Expedientes de préstamos a gobiernos	1987	2022	219	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Compras Diarias	2003	2007	5290	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Expedientes préstamos Multired	2003	2022	42090	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Servicios Tarjetas Multired	2003	2022	11000	Caja
Banco de la Nación	Gerencia Red de Agencias	Servicios Tarjetas Multired	2003	2022	14000	Caja

- Ejemplos a considerar:
- Archivos de Gestión de la Municipalidad de Lima
  - Archivos de Gestión de la Municipalidad de Utcubamba
  - Archivos de Gestión de la Zona Central de la OJPE
  - Archivos de Gestión de la Zona Central de la OJPE
  - Archivo Central de la Municipalidad de Lima
  - Archivo Central de la Municipalidad de Lima
  - Archivo Central del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
  - Archivo Descentralizado de la Red Provincial de Rubalcaba de ESSA/LUD
  - Archivo Descentralizado de la Sede Descentralizada de Cajamarca/LUD/DSCE

(\*)

(\*) Nivel Central (solo central)  
Nivel Descentralizado (solo descentralizado)

(\*\*) Archivos de Gestión  
Archivos de Gestión (para aquellas entidades que cuentan con dicho archivo)  
Archivo Descentralizado (para aquellas entidades que cuentan con dicho archivo)

Comentario: En caso de no ser aplicable el presente anexo, detallar la(s) razón(es).

Justificación de N/A del Anexo (1)

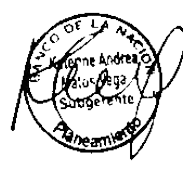
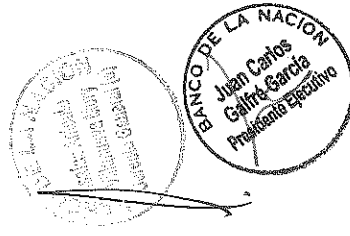
Ver N° de página

(1) Incluir la justificación del ítem no aplicable en el anexo, de corresponder.

(2) Colocar el nombre del funcionario responsable de sustentar la información.

Sustento (2)

FRIMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA



Gerente (e) de Planeamiento  
y Control de Gestión

