


INFORME
“RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES
POR TERMINO DE GESTIÓN”

BANCO DE LA NACIÓN

SAN BORJA – LIMA – LIMA

AGOSTO 2022



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES DE EMPRESA

- I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA EMPRESA
 - 1.1 Información General del Titular de la Empresa.
 - 1.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama (Fundamentos Estratégicos)
 - 1.3 Situación al inicio de la gestión.
 - 1.4 Logros alcanzados en el período de gestión.
 - 1.5 Limitaciones en el período a rendir.
 - 1.6 Recomendaciones de Mejora
- II. SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
- III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES ECONÓMICOS
- IV. SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA EMPRESA.
- V. SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA EMPRESA.
- VI. ANEXOS DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA.

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA EMPRESA.

1.1 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	Sternberg Peruggia Luis Matias		
Cargo del Titular	Gerencia General (e)		
Tipo de documento de identidad	D.N.I.		
N° de documento de identidad	48105273		
Teléfonos:	5192000		
Correo Electrónico	lsternberg@bn.com.pe		
Tipo de informe	Por termino de Gestión		
INFORME A REPORTAR			
Fecha de inicio del período reportado:	02.02.2022	Nro. Documento de Nombramiento/Designación y fecha	
Fecha de fin del período reportado:	05.08.2022	Nro. Documento de Cese de corresponder	-----
Fecha de presentación:	12.08.2022		

1.2 Visión, Misión, Valores, Principios, Organigrama (Fundamentos Estratégicos).

a. Visión¹

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

b. Misión²

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible”.

¹ Visión del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021

² Visión del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021

1.3 Situación al inicio de la gestión

Auditoría Interna

- Inicio y desarrollo del Plan Anual de Trabajo 2022 – Órgano de Auditoría Interna, aprobado mediante Acuerdo de la Sesión de Directorio N° 2384 del 16 de diciembre de 2021

Órgano de control institucional

- El Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación al inicio de la gestión comprendida entre el periodo 02 de febrero al 05 de agosto de 2022, programó los servicios de control de acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Control 2022 aprobado con Resolución de Contraloría N° 018-2022-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de febrero de 2022, y las indicaciones de la Contraloría General de la República, encontrándose la misma en ejecución de los servicios de control programados.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Componentes del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de Armas de Destrucción Masiva – LA/FT de acuerdo al Reglamento de Gestión de Riesgos de LA/FT:

- Oficial de cumplimiento: el banco cuenta con oficial titular y oficial alterno. (Arts. 7° y 10°)
- Se cuenta con un Manual de Prevención de LA/FT aprobado en el 2016 y modificado en el 2019 que está siendo actualizado.
- Se cuenta con un Código de Conducta incorporado en el Manual de Prevención de Riesgos de LA/FT que contiene un formato que es suscrito por el Director y trabajador y en donde se deja conocimiento de su contenido. (Art. 19°)
- Se está elaborando una metodología de gestión de riesgos de LA/FT para productos, servicios y canales (Arts. 23° y 24° y Anexo N° 3). Avance: 90%.
- Se está elaborando un informe de evaluación de riesgos de LA/FT para 27 productos, 14 servicios y 14 canales (Arts. 25° y 26° y Anexo N° 3). Avance: 50%.
- El proceso del Scoring de riesgos LA/FT de clientes a cargo de la GTI se ha suspendido desde enero 2022 por problemas técnicos del reporte de clientes, lo que ha generado la emisión de un requerimiento de mejora a dicho proceso.
- Se debe elaborar el procedimiento para la segmentación de clientes, ejecutarlo y emitir un informe de resultados que debe de ser elevado al Directorio. (Arts. 33° y 34°).
- Se cuenta con procedimientos para la verificación de listas incluidos en el manual de Prevención, Manual de Procedimientos de la Oficialía de Prevención de LA/FT (OPLAFT) y otras normas internas que regulan el proceso de selección de personal y contratación de proveedores (servicios financieros).
- Actualmente la verificación de listas en clientes se realiza con un proceso masivo solicitado por OPLAFT y a cargo de GTI y el resto de verificaciones se realiza individualmente. (Arts. 7° y 10°).
- Se cuenta con procedimientos internos para la identificación, verificación y actualización de información de clientes para la apertura de cuentas y préstamos y créditos, pero no está actualizado en la BDUC, cuyo sistema tampoco permite registrar el tipo de régimen del cliente.
- En el caso de trabajadores, proveedores y contrapartes y banca corresponsal se tiene las mismas limitaciones para la identificación del tipo de régimen; además, en el caso de banca corresponsal no se tiene un sistema para dicho registro. (Arts. 35° al 37°).
- Se cuenta con expedientes de clientes gestionada por cada oficina, en formatos impresos y en algunos scaneados.
- Se cuenta con un RO que está siendo adecuado a lo dispuesto por la SBS. (Art. 49°)

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Se mantiene la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional y Sanitario, aunque con la constante preocupación del Estado por equilibrar las medidas de prevención de contagio de la COVID-19 y el desarrollo económico; lo cual se ve reflejado en las constantes normas emitidas desde todos los poderes del Estado.
- Desde la Oficialía de Cumplimiento de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado, nos preocupamos por identificar e implementar cada norma de relevancia para el Banco de la Nación, evitando consecuencias desfavorables como multas administrativas, impactos reputacionales, administrativos, legales, entre otros.

Riesgos

- Gestión de Riesgos Crediticios y Financieros
 - Los indicadores de riesgos crediticios y financieros se encontraron dentro de los límites regulatorios e internos, siendo los principales resultados a febrero 2022: GER, 2.07%; VPR, 11.61%; RCG, 13.31%, y ratio de liquidez MN y ME de 93.38% y 210.65% respectivamente y al cierre de junio 2022: GER, 4.12%; VPR, 8.84%; RCG, 11.25%, y ratio de liquidez MN y ME de 89.8% y 207.0% respectivamente.
 - El Banco registró pérdidas no realizadas asociadas al portafolio de inversiones al 28 de febrero 2022 de - S/ 699 millones y al 30 de junio 2022 de - S/ 1,059 millones.
 - La cartera crediticia se encontró dentro del Marco de Apetito al Riesgo, registrando la cartera una morosidad 2.18% y un ratio de cobertura 237%, a junio 2022.
 - A junio 2022, la cartera de créditos del BN se situó en S/ 11,818 millones (incluye líneas), siendo el principal producto el Préstamo Multired con el 48%, seguido de la cartera corporativa con el 37%; teniendo la cartera una calidad de 95%.
- Gestión de Riesgo Operacional:

La Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología, viene apoyando a las diversas unidades orgánicas en la adecuada gestión del riesgo operacional de los procesos a su cargo; a través de actividades como:

 - Seguimiento y Monitoreo de la gestión de los riesgos operativos significativos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, coordinando con los líderes de los procesos involucrados, a fin de que efectúen la implementación de los planes de acción que permitan la mitigación de los riesgos. Al cierre del cuatrimestre 2022-I, el Banco gestionaba 371 riesgos, de los cuales 113 eran riesgos significativos con un NRR superior al apetito al riesgo establecido por el Banco.
 - Desarrollo de talleres de identificación de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; que permitan fortalecer de manera preventiva los controles que mitiguen los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos. Para el 2022 se han programado 12 talleres asociados a procesos críticos para el Banco.
 - En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoya a diversas Gerencias en la evaluación de los riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático, los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco. Asimismo, se brinda apoyo a las diversas áreas 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.
 - Administración de la Base de datos de pérdida del Banco, la cual permite identificar en forma cuantitativa los eventos materializados que afectan económicamente a la empresa.
 - La Subgerencia también se encarga de atender los reportes y requerimientos de información realizados por diversos órganos reguladores relacionados la Gestión de Riesgos y al Sistema de Control Interno (SBS, FONAFE, Contraloría, etc.); además de la implementación de las recomendaciones emitidas por los órganos de control (Auditoría Interna, SBS, OCI, etc.).
- Gestión de Continuidad del Negocio:

La Sección Continuidad del Negocio desde el inicio del periodo 2022 las dos personas asignadas, continuaron trabajando en modalidad de trabajo remoto, y a mediados de

marzo solo han incorporado al trabajo presencial una persona. Entre las actividades que tiene para el periodo 2022 se encuentran:

- Actualización de la base normativa del SGCN
 - Seguimiento a la implementación de la Resolución 877-2020.
 - Gestión y elaboración de informes, opiniones, evaluaciones internas asociadas al SGCN.
 - Análisis de Impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos de Interrupción del Negocio
 - Acompañamiento en la Actualización de los Planes de Continuidad del Negocio.
 - Gestión e Implementación de las Recomendaciones de las Auditorías Internas y Externas.
 - Capacitación y Sensibilización en el SGCN en coordinación con RRHH
 - Participación en el Sistema de Autoevaluación de Control Interno y Gestión de Cambios.
 - Participación en Actividades Sectoriales vinculadas al fortalecimiento del SGCN
 - Acompañamiento en las Pruebas, Ejercicios y Visitas de Continuidad del Negocio
 - Elaboración y Reportes del SGCN (Internos y Externos SBS)
- Gestión de Seguridad de la Información:
En cumplimiento de la Resolución SBS N° 504 Reglamento para la Gestión de seguridad de la Información y Ciberseguridad SGI-C, se coordinó con las diversas áreas del Banco responsables el cumplimiento del Plan de Adecuación y cierre de brechas.
- Gestión de Prevención del Fraude:
- Servicio de atención de eventos de fraude limitado.
 - Estructura organizacional del área bajo un modelo de atención reactivo de eventos de fraude.
 - Gestión integral limitada de la sub gerencia debido a la falta de personal capacitado y suficiente.
 - Ausencia de una solución integral de prevención de fraude.

Finanzas y Tesorería

- Al cierre del año 2021, la utilidad neta ascendió a S/ 354 millones, cifra menor a la registrada al cierre del 2020 (S/ 658 millones)
- Este resultado se explica por menores ingresos por ROF (S/ 179 millones) debido a menor volumen de negociación de bonos, así como menores ingresos por intereses en el Disponible (S/ 81 millones) y en créditos directos (S/ 59 millones) ante menores saldos promedio anual, principalmente de la cartera minorista con respecto al 2020 (Préstamo Multired -S/ 248 millones y Tarjeta de Crédito -S/ 110 millones) dada la coyuntura Covid-19.
- Asimismo, por los mayores gastos administrativos principalmente porque se llevó a cabo un Programa de Retiro Incentivado por S/ 24.0 millones que no se otorgó en el 2020, así como gastos para el pago del bono Yanapay por S/ 25.9 millones; y menores ingresos extraordinarios dado que en el 2020 se registró una devolución de impuesto a la renta por S/ 67.8 millones.
- En contraparte, se generaron mayores ingresos por servicios financieros (S/ 157 millones) debido principalmente al incremento de los ingresos por el servicio de Manejo de Tesorería (S/ 117 millones).
- Al cierre preliminar Julio 2022 (7mo previo), la utilidad neta ascendió a S/ 439 millones , cifra mayor a la registrada a Julio 2021 (S/ 234 millones)
- Este resultado se explica por mayores ingresos por intereses en el Disponible (S/ 227 millones) debido principalmente a la mayor tasa a la que se remunera los saldos que se mantienen en la Cuenta Especial del BCRP y en créditos directos (S/ 49 millones) ante mayores saldos promedio del periodo.
- Adicionalmente, se generaron mayores ingresos por servicios financieros (S/ 62 millones) debido principalmente al incremento de los ingresos por el servicio de Manejo de Tesorería (S/ 53 millones).

Recursos Humanos y Cultura

- Al 01.01.2022 la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura continuaba con las medidas para prevenir los contagios de COVID-19 y con más razón por haber dado inicio a la tercera ola. Las medidas para enfrentar la pandemia fueron la adquisición de equipos de protección personal: mascarillas, alcohol, termómetros. Se comunicaban los protocolos de prevención. Se aplicaban pruebas de detección COVID-19. Se brindaba servicios de soporte emocional y seguimiento telefónico a las personas contagiadas y con sospecha por contacto de COVID-19, asimismo, se continuaba con el seguimiento a los trabajadores para que completen sus tres dosis de vacunas contra la COVID-19, medida que permitiría las nuevas medidas de cara a la presencialidad.
- A enero 2022 se planteó continuar con los programas establecidos en el año 2021, sin embargo, en febrero 2022 con la nueva gestión se propuso un nuevo plan de trabajo de gestión de talento centrado en la transformación cultural, nuevos procesos de aprendizaje, planes de desarrollo priorizando la estrategia del negocio, generar espacios de acercamiento al colaborador de las agencias y fortalecer la cultura de innovación.

Administración y Logística

- Al inicio del ejercicio presupuestal, a la Subgerencia Infraestructura se le asignó recursos presupuestales para cinco (05) proyectos, de los cuales dos se encontraban en ejecución (Ag. Piura y Sede Elizalde) y los restantes en trámite de contratación para la ejecución de obra en Agencias (La Molina, Talara y Junin).
- A la par se viene gestionando una cartera de proyectos a nivel de construcción y remodelación de Agencias principalmente en provincias en locales propios, los cuales se encontraban en fase de elaboración de siete (07) Expedientes Técnicos de Obras.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Debido al Estado de Emergencia, la mayoría de trabajadores de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales desarrollaba sus actividades en modalidad remota. Cabe resaltar que, en ese momento y ante el reto de continuar comunicando a clientes y usuarios, la gerente y subgerente de prensa, así como los miembros del equipo audiovisual trabajaron en modo presencial brindando el soporte necesario en las actividades diarias.
- A partir de marzo de 2022, se retomó el trabajo presencial.
- El Banco de la Nación desarrolló en el ejercicio anterior tres (03) campañas publicitarias en medios masivos orientadas a la pagaduría de las ayudas económicas brindadas por el Poder Ejecutivo. Este año, además, se busca reforzar la oferta crediticia del BN a los trabajadores públicos y pensionistas, con el compromiso de apoyar en la reactivación económica de las personas y del país.

Legal

- El inicio de la Gestión, en lo sanitario, se mantiene la declaratoria del Estado de Emergencia nacional y sanitaria, aunque con un impacto que permite que las actividades inicien su proceso de restablecimiento. Los diversos escenarios presentados durante el periodo de pandemia han demostrado que las entidades públicas deben adecuarse a una gestión digital, por lo que el personal de la Gerencia se mantiene en aprendizaje constante para proseguir la atención por medios virtuales, afinando nuestras actividades y alineándolas a los procesos virtuales que las instituciones, como el Poder Judicial, Registros Públicos, RENIEC, PCM, SBS y otros, han ido estableciendo. El personal de la Gerencia se adoptó satisfactoriamente al trabajo remoto, respondiendo con eficiencia manteniendo las prioridades y esquemas adecuados. No obstante, se conserva el propósito de ir perfeccionándonos, por lo que estamos comprometidos y seguros que nos encontramos encaminados y que contamos con las herramientas y capacidades necesarias para implementarla al 100%.

Operaciones

Subgerencia Captaciones y Pagaduría

- Requiere la contratación de profesionales bajo la modalidad Proveedores, a fin de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y asegurar la atención oportuna de los

servicios vinculados a la Tesorería del Sector Público, de acuerdo a lo dispuesto en Sesión de Directorio Nro. 2334, de fecha 05 de febrero del 2021.

- Y conforme a lo señalado en el Decreto de Urgencia N° 115-2021, mediante el cual el Gobierno amplía la vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre de 2022, para el Sector Público y Privado; y en vista que venimos enfrentando una tercera ola de la COVID-19 (prevalencia de la variante delta del coronavirus y de una mayor presencia de la variante ómicron). Así como también al Decreto Supremo 025-2021-SA, el Gobierno dispuso la ampliación de estado de emergencia sanitaria nacional.

Subgerencia de Servicios Bancarios y Recaudación

- Tiene actualmente bajo su cargo las secciones: Administración de Créditos y Garantías, Soporte Servicios Financieros, Recaudación y Corresponsalía, Depósitos Judiciales y Administrativos.
- 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 a las entidades ESSALUD, otorgando a través del Banco un bono extraordinario a favor de trabajadores formales del sector privado que perciben menores ingresos, y 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 dos (02) hectáreas para reducir el impacto negativo en su economía.

Subgerencia Internacional

- La situación al inicio de la gestión estuvo enmarcada en la continuidad de la cuarentena (aislamiento) indicado por el Estado debido a la pandemia COVID-19. Por tal motivo, se tuvieron que continuar y reforzar las acciones de atención de cartas órdenes de nuestros clientes. Del mismo modo, se reforzó la gestión del trámite digitalizado a través de los correos institucionales de nuestros Analistas, fortaleciendo la atención de nuestros servicios. Así como el endurecimiento de las sanciones internacionales que repercuten en los servicios que presta el Banco de la Nación.

Banca Digital

- Incidentes en los canales virtuales sin solución los cuales viene trabajando la Gerencia de Tecnologías de la Información
- Inestabilidad de la plataforma informática que soportaba operatividad de los canales virtuales. Las caídas en algunos casos son prolongadas.
- Agente Corresponsal:
 - Al Inicio del año se contaba con 13,920 agentes propios a nivel nacional.
 - Uso de tarjetas administrativas para autorización de transacciones en el POS.
- Cajeros:
 - Inicio del año con 946 cajeros automáticos operativos.
- Mesa de ayuda y A365 trabajan en conjunto para atender las llamadas, hasta febrero 2022 que se migran las 17 colas. En marzo no se renueva el destaque de 50 colaboradores (ADP) y solo queda personal de mesa de ayuda (21 colaboradores) quienes realizan funciones de soporte y supervisión al proveedor.

Tecnologías de Información

- 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 los servicios de TI y la mejora en la atención de los requerimientos (demanda de TI).

Productos e Inclusión Financiera

- Reducción del cierre temporal de las Agencias a nivel nacional, como parte de los protocolos al detectar casos de Covid-19 en los trabajadores del Banco, factor que contribuyó a la atención de nuestros clientes.
- En proceso de adecuación de la Ley 31143, ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros y Resolución SBS N° 03748-2021.

- En la Gestión de Fideicomisos, por recomendación de la Gerencia Legal no se debe atender nuevos fideicomisos mientras no se cuente con los recursos humanos necesarios salvo que se originen en alguna norma mandatorio para el BN.

Reclamos

- Del 02 de febrero de 2022 al 05 de agosto 2022, se registraron 94,729 reclamos y requerimientos en el Libro de Reclamaciones del Banco de la Nación.
- En el mismo periodo se atendieron 63,759 reclamos y requerimientos, lo que representa un 67% del total registrado.

Planeamiento y Control de Gestión

- Principales normas en proceso de elaboración:
 - Reglamento de Políticas de riesgo crediticio para otorgamiento de crédito a IFI de micro finanzas, bancos multilaterales de desarrollo y depósitos bancarios vía subasta.
 - Manuales de Organización y Funciones de:
 - Gerencia de Innovación y Transformación Digital.
 - Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
 - Gerencia Red de Agencias.
 - Gerencia de Riesgos.
 - Gerencia de Tecnologías de Información.
 - Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
 - Manual del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
 - Directivas:
 - Tarjetas de Crédito del Banco de la Nación.
 - Préstamos Multired.
 - Selección y Contratación de Personal.
 - Atención de Reclamos y Requerimientos.
 - Capacitación del Personal.
 - Designación y Remoción de Personal de Dirección y Confianza.
 - Otorgamiento y Revocatoria de Poderes.

1.4 Logros alcanzados en el período de gestión

Auditoria Interna

- Avance del Plan Anual de Trabajo 2022 al 54%, conformado por 15 auditorías concluidas y 09 auditorías en ejecución.
- Finalización de 04 auditorías no programadas, que corresponden a la investigación de denuncias.

Órgano de control institucional

- El Órgano de Control Institucional logró la ejecución y conclusión de los servicios 12 Informes de control.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Ejecución del contrato “Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT”.
- Se ha adquirido una solución tecnológica compuesta por Software, Capacitación, Servicios y opcionalmente Hardware para la automatización de procesos de activación y evaluación de alertas, evaluación de operaciones inusuales, generación de scoring de clientes e identificación de régimen de debida diligencia de conocimiento de clientes. Asimismo, diagramación e identificación de trazabilidad de transacciones para la identificación de origen y destino de fondos e identificación de vinculados.
- Procedimiento para el registro de clientes Personas Expuestas Políticamente, con fecha 15/11/2021, se suscribió un nuevo contrato que tiene como objetivo que el Banco de la

Nación cuenta con una base actualizada de PEP's en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo aprobado por las Resoluciones SBS N° 2660 – 2015 que dispone la implementación de medidas de debida diligencia reforzada para todos los clientes PEP y sus vinculados.

- Monitoreo de medios para identificación de antecedentes negativos a través de un contrato el banco cuenta con información de medios periodísticos respecto a investigaciones denuncias y/o condenas en los que se puedan encontrar involucrados nuestros clientes, proveedores y contrapartes y sus beneficiarios finales u otros a fin de administrar los riesgos de LA/FT y aplicar el proceso de debida diligencia del conocimiento de nuestros grupos de interés; además de activar una alerta de antecedentes negativos.
- Adicionalmente se gestionan otros datos obligatorios mínimos de clientes, como: información de Fideicomisos, Organizaciones sin fines de lucro que se gestionan manualmente como parte del procedimiento de debida diligencia de conocimiento del cliente.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- En materia de Buen Gobierno Corporativo se mejoró la calificación de autoevaluación de la herramienta SISMAAD realizada por FONAFE, obteniendo el 88.48% para la evaluación del periodo 2021, ello, respecto al período 2020 en donde se obtuvo un 84.07%.
- El BN obtuvo el 1er lugar en el Ranking sobre el grado de madurez del Código de Buen Gobierno Corporativo a nivel de las empresas del Sistema Financiero bajo el ámbito de FONAFE.
- En materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de los 210 requerimientos recibidos. En el periodo comprendido entre febrero y 5 de agosto, se han atendido 208 (99.05%).
- Se obtuvo el tercer lugar de todo el sector Economía y Finanzas en la implementación del modelo de integridad, alcanzado la categoría de "Destacable" al obtener el 84% en la evaluación del Índice de Capacidad Preventiva Frente a la Corrupción Etapa I-2021, efectuada por la Secretaría de Integridad Pública de la PCM.

Riesgos

Gerencia de Riesgos

La Gerencia viene gestionando la implementación de las recomendaciones emitidas por los órganos de control (Auditoría Interna, SBS, OCI, etc.), dentro de los plazos establecidos por dichos órganos.

Gestión de Riesgos Crediticios y Financieros

- Con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos en el BN, se creó la sección Riesgos Financieros y la sección Riesgos Crediticios que contribuirán a una adecuada gestión de los riesgos en la institución.
- Atender la cartera crediticia dentro de los niveles del Marco de Apetito al Riesgo, el nivel de morosidad de la cartera total fue de 2.18% a junio 2022.
- Mantener los indicadores de riesgos de liquidez, país y mercado dentro de los límites regulatorios, siendo los principales resultados a junio 2022: GER, 4.12%; VPR, 8.84%; RCG, 11.25%, y ratio de liquidez MN y ME de 89.8% y 207.0%, respectivamente.
- Cumplimiento de los indicadores del plan estratégico correspondientes al ratio de mora total del BN (2.18% a junio 2022) y ratio de mora de banca personal (2.93% a junio 2022), asimismo, indicadores del plan operativo, correspondiente al ratio de cobertura (237% a junio 2022) y calidad de la cartera (95% a junio 2022), los cuales se encuentran por encima de la meta planteada (160% y 93% respectivamente).
- Implementación de recomendaciones formuladas por la SBS y el Órgano de Auditoría Interna.

Gestión de evaluación de Cartera de Créditos

- Implementación de requerimientos regulatorios exigidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, principalmente, relacionadas al cálculo de provisiones adicionales para los créditos reprogramados en el marco de la pandemia Covid-19.
- Implementación de recomendaciones del Órgano de Auditoría Interna.

- Se desarrolló el modelo de Credit Scoring de comportamiento minorista y métricas de señales de alerta no minoristas, ambas metodologías fortalecerán la gestión de seguimiento del portafolio de créditos y desarrollo de estrategias basadas en riesgos. Es preciso indicar que, anteriormente el BN no contaba con un modelo Credit Scoring

Gestión de Riesgo Operacional:

- En el cuatrimestre 2022-I, como resultado de las coordinaciones y talleres realizados con las diversas Gerencias del Banco, se identificaron 19 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, 1 riesgo pasó a estado “inactivo”, al haber implementado controles para su mitigación y de acuerdo al sustento presentado por cada Gerencia.
- En el primer semestre del 2022, se desarrolló 04 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 (Mesas de Atención del Servicio Contact Center, Servicio de Recaudación y Pagaduría con las ETV, Pago de Bonos con POS, etc.), 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 significativa, apoyando a las áreas usuarias en la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
- La Subgerencia viene gestionando la implementación de las recomendaciones emitidas por los órganos de control (Auditoría Interna, SBS, OCI, etc.), dentro de los plazos establecidos por dichos órganos.

Gestión de Continuidad de Negocio:

- Implementación de recomendaciones de SBS y OAI relacionados a Continuidad del Negocio.
- Actualización de normativas relacionadas a CN (incluye adecuación de la Rs. SBS 877-2020).
- Actualización de Planes de Continuidad.

Gestión de Seguridad de la Información:

- Al cierre del periodo de la gestión, se logró alcanzar el 90% 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).
- Se cumplió con la implementación de las recomendaciones de SBS, auditoría interna y auditoría externa, relacionados a la seguridad de la información en el BN, consideradas en el periodo.

Gestión de Prevención del Fraude:

- Reestructuración de la Sub Gerencia de Prevención del Fraude incorporando plazas para el fortalecimiento de las actividades de prevención, monitoreo y respuesta al fraude.
- Mejora en la resolución de reclamos por operaciones no reconocidas provenientes de Cuenta DNI a través de la mejora de procesos e incorporación de personal de apoyo.
- Reducir el ratio de declinación de consumos de la TD y TC a través del mantenimiento de reglas de rechazo y alertas.
- Consolidar los servicios de monitoreo de casos de prevención de fraude a través de la implementación de la mesa de atención bajo modelo 24x7x365.
- Mejorar la seguridad de la Banca Móvil a través de la implementación de mecanismos de seguridad durante el proceso de enrolamiento.

Finanzas y Tesorería

- Aprobación del Programa Anual 2022 del BN por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de Resolución Directoral N° 009-2022-EF/52.01, en atención a literal l), m) y n) del artículo 8 del Estatuto del Banco de la Nación.
- Aprobación de la segunda emisión de Bonos Subordinados por hasta S/ 300 millones, dentro del Primer Programa de Bonos Subordinados del Banco de la Nación (Aprobado por Directorio del Banco de la Nación en Sesión N° 2404 del 05.05.2022).
- Fortalecimiento Patrimonial, mediante Decreto Supremo N° 316-2021-EF se aprueba la modificación del artículo 5 del Estatuto del Banco de la Nación el cual considera el incremento del monto del capital suscrito pasando de S/ 1 200.0 a S/ 1 600.0 millones a través de la capitalización de parte de las utilidades correspondientes a los años fiscales 2020 y 2021, hasta por S/ 400.0 millones lo cual permitirá atender el incremento de las colocaciones. A julio del 2022 se ha capitalizado S/ 227.5 millones y S/ 168.6 millones correspondientes a las utilidades del año 2020 y 2021, respectivamente, incrementando el capital social a S/ 1 596 millones, asimismo se realizó la constitución de la correspondiente reserva legal (S/ 138.7 millones).
- Utilidad Neta de S/ 439.3 millones a Julio 2022 (7mo previo), lo que representa el 188% de la Utilidad Neta registrada a Julio 2021 y el 124% de la Utilidad Neta del periodo 2021.
- Cumplimiento de meta para el año 2022 (a Julio 2022 – 7mo previo) en indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia.
- Mayor negociación en el mercado cambiario en un contexto de mayor volatilidad, permitió generar utilidades crecientes en diferencia de cambio en el periodo ene – jul 2022: Año 2022 (a Julio 2022 – 7mo previo): S/ 50.6 millones.

Recursos Humanos y Cultura

Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Elaboración y publicación de matrices IPERC (actualizadas) por puestos de trabajo, los mismos que se encuentran en el portal interno del BN.
- Implementación protocolos actualizados para afrontar la pandemia por COVID-19 en el BN.
- Actualización del Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo (10° versión), el mismo que fue aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del BN bajo normativas legales nacionales.
- Control de los trabajadores en estado de vulnerabilidad frente al COVID-19, evaluando cada caso para el retorno a labores presenciales.
- Implementación de mascarillas KN95 para trabajadores de la red de agencias (mediano riesgo).
- Comunicación permanente y masiva con los trabajadores, participando directamente a través del aplicativo EN VIVO, despejando dudas generadas por la pandemia por COVID-19, vacunación y retorno de vulnerables.

Compensaciones:

- Hasta junio 2022 se abonó el pago de remuneraciones oportunamente, los días 20 de cada mes para activos, así como el pago de la gratificación y CTS.
- Selección:
- Dotación de Personal Oficina Principal: Se realizó el concurso externo para cubrir 55 plazas de analistas en las Gerencias de: Recursos Humanos y Cultura, Comunicaciones y Relaciones Institucionales, Legal, Productos e Inclusión Financiera, Operaciones, Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Riesgos, Innovación y Transformación Digital, Tecnologías de Información. Se cubrieron 18 plazas.
- Programa de Capacitación Laboral Juvenil: Se realizó la convocatoria para incorporar a 223 beneficiarios. Se incorporaron 132.

Registro de Personal:

- Reducción en el tiempo de entrega de fotocheck, constancias de trabajado y legajos.
- Reducción de tiempo de cierre de asistencia y cumplimiento de los cronogramas establecidos.
- Inicio de automatización de los procesos de vacaciones y asistencia.
- Inicio de pruebas de relojes marcadores.

- Creación de un Robot de consultas en línea para contar con mayor información de los trabajadores.

Desarrollo de Talento:

- Se ejerce un mejor control de los casos de trabajadores afectados por la COVID -19, en base a la ejecución de pruebas antigénicas de descarte a la totalidad de trabajadores que ejercen labores en la actualidad, a los que tengan una orden médica para la prueba por sospecha de enfermedad y acortando el periodo de realización de las pruebas periódicas a cada dos meses. Estas medidas principalmente protegen a nuestros trabajadores y familia y secundariamente garantizan la operatividad de nuestra red de Agencias.
- Se realizaron 1,535 monitoreos en atención a la 3era y 4ta ola de COVID-19.
- Se han aplicado un total de 4 167 pruebas de descarte de COVID-19 en Lima y 3 962 en Macroregiones.
- Inmunizaciones – Vacuna contra la COVID 19, se han desarrollado acciones diversas para impulsar el proceso de inmunizaciones estando a la fecha en un 97% de avance de la dosis de refuerzo y en un 4% en la 4ta dosis en todas las modalidades de trabajo, se han realizado 03 campañas de inmunización en coordinación con el MINSA a nivel nacional.
- Se aseguró la Provisión de equipos de bioseguridad, Con la finalidad de mantener la operatividad del banco y prevenir el contagio de Covid-19, se gestionó la adquisición de alcohol gel, mascarillas quirúrgicas, comunitarias, KN95, pruebas de descarte, entre otros.
- Charlas y actividades preventivas orientadas a los trabajadores y familiares, salud visual, feria de salud, campaña de vacunación contra la influenza y neumococo, un total de 14 charlas dirigidas a los trabajadores y sus familiares.
- Servicio de soporte emocional, servicio de atención psicológica que se brinda a los trabajadores para que puedan atender diversas situaciones que afectan su estabilidad emocional, casos de COVID, hostigamiento, etc., con un total de 371 sesiones.
- Evaluación de expedientes de desplazamiento por salud y unidad familiar, un total de 130 solicitudes.
- Evaluación de expedientes de apoyo económico para trabajadores con niños que tienen problemas en su desarrollo y aprendizaje, un total de 75 expedientes.
- Se ha elaborado un nuevo modelo para la Gestión de la Capacitación orientado a la implementación de escuela de aprendizaje que permitirá alinear capacidades con un enfoque de resultados. Creación de 5 escuela como: Escuela Líder BN, Escuela Innova BN, Escuela Carrera BN, Escuela Excelencia en el Servicio BN, Escuela de Mentoría.
- Se ha implementado un nuevo modelo de los procesos de inducción de personal denominado On boarding, generando una nueva experiencia de servicios al nuevo trabajador, acelerando el proceso de adaptación al puesto alineado a la nueva cultura organizacional. A la fecha con un porcentaje de satisfacción mayor al 90% de trabajadores inducidos.
- Actualización de la Directiva de Capacitación Laboral, la misma que recoge los nuevos modelos de aprendizaje por escuelas, sistemas de medición de la capacitación por resultados y nuevos enfoques de capacitación virtual.
- Gestión de la marca empleadora a través de LinkedIn y el portal externo del BN, en coordinación con la Gerencia de Relaciones Institucionales.
- Se actualizó el Plan de Transformación Cultural para el alineamiento a los nuevos valores culturales de cara al nuevo plan estratégico institucional, iniciándose la sensibilización hacia el cambio dirigido a diferentes segmentos de trabajadores.
- Se ha incrementado la cobertura del WhatsApp Gente BN a 77%, canal de comunicación interna que facilita un intercambio directo y cercano con los trabajadores.
- Aplicación del Evaluación de Competencias Laborales: Autoevaluación, Evaluación de 90° y Evaluación 180°, logrando alcanzar el 87% de trabajadores evaluados.
- Evaluación de Contribución del Valor del trabajador a través de un sistema interno denominado: Evaluación Valoración de Aporte, Logrando el 100% de trabajadores evaluados.
- Implementación del fortalecimiento el proceso del Plan de Sucesión.
- Implementación en proceso del Modelo de Gestión Humana Corporativo establecido por FONAFE, alcanzado el 74.83%.

Administración y Logística

- Al 05.08.2022, de los dos proyectos que se encontraban en ejecución a cargo de la Subgerencia Infraestructura, se ha culminado el de la Sede Elizalde, encontrándose el proyecto de Piura con un avance físico de ejecución de obra estimado en 94.66%. Los otros tres proyectos, se encuentran en ejecución de Obra Talara, La Molina y Junín con avance de obra de 16.08%, 7.8% y de 0% respectivamente, siendo esta última el inicio de ejecución de obra el 04.08.222.
- Respecto a los proyectos en cartera continúan en elaboración de los siete (07) Expedientes Técnicos de Obras, estimándose se culminen en el presente periodo.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Del 1 enero al 10 de agosto de 2022, el área de prensa ejecutó un plan estratégico de comunicación que tiene como pilares 4 ejes temáticos: Inclusión Financiera, Descentralización, Reactivación Económica y Mejor Experiencia del Cliente. A partir de allí, se desplegaron diversas acciones de difusión que se soportan en vocería, notas de prensa y entrevistas en los medios de comunicación (radio, tv, prensa, webs y espacios digitales) así como en la implementación de nuevos formatos comunicacionales en las redes sociales del banco.

En enero de 2022 se alcanzaron las siguientes menciones:

Número de menciones por tipo de medio				
Tipo de medio	Menciones	Valorización en S/.	Cm2/Segundos	Audiencias/ Lectorías
Medio Impreso	326	S/. 516.664,62	81.184	30.930.835
Radio	104	S/. 633.876,53	30.496	7.093.869
Televisión	143	S/. 2.792.299,21	56.634	4.525.050
Web	1063	S/. 3.968.720,79		
Total general	1636	S/. 7.911.561,15		

Durante el mes de enero se realizaron 84 entrevistas (en el marco de la pagaduría del grupo 4), en las que se abordaron acciones como implementación de agencias móviles, horarios extendidos, canales alternos.

De la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al banco, predominan los tonos positivos y neutros que están valorizados en más de 6 millones de soles.

Tono de mención y valorizaciones en S/.		
Tono	N° de Menciones	Valorización en S/.
Positivo	187	S/. 789.444,4
Neutro	495	S/. 5.245.705,0
Negativo	3	S/. 2.987,5
Total general	685	S/. 6.038.136,9

En febrero de 2022 se alcanzaron las siguientes menciones:

Número de menciones por tipo de medio				
Tipo de medio	Menciones	Valorización en S/.	Cm2/Segundos	Audiencias/ Lectorías
Medio Impreso	205	S/. 490.358,50	69.136	12.733.149
Radio	42	S/. 1.095.843,14	22.278	3.658.363
Televisión	73	S/. 1.981.506,79	36.881	2.922.194
Web	627	S/. 2.852.525,22		
Total general	947	S/. 6.420.233,65		

En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias predominan los tonos positivos y neutros que están valorizados en más de 6.4 millones de soles.

En marzo de 2022 se alcanzaron las siguientes menciones:

Número de menciones por tipo de medio				
Tipo de medio	Menciones	Valorización en S/.	Cm2/Segundos	Audiencias/ Lectorías
Medio Impreso	344	S/. 1.280.122,34	56.253	18.078.663
Radio	225	S/. 449.024,47	38.000	3.662.095
Televisión	51	S/. 2.883.879,75	48.817	2.718.421
Web	65	S/. 1.425.110,35		
Total general	685	S/. 6.038.136,91		

En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al Banco de la Nación predominan los tonos positivos y neutros que suman más de 6 millones de soles.

En abril de 2022 se alcanzaron las siguientes menciones, se elaboraron 16 notas de prensa y 5 comunicados, con un total de 1241 menciones propias a nivel nacional. El mayor impacto se alcanzó en la categoría web con 40.4% (501 rebotes), seguido de redes sociales con 35.5% (440 rebotes), diarios con 11.4% (142 rebotes), Televisión con 6.8% (84 rebotes) y radio con 6% (74 rebotes).

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Impreso	142	S/. 338.633,70
Radio	74	S/. 656.308,16
Televisión	84	S/. 6,545,294.73
Web	501	S/. 1,875,706.14
Redes Sociales	440	S/. 2,030,102.00
Total	1241	S/. 11,446,045

En el mes de abril se han realizado 14 entrevistas sobre créditos hipotecarios y fraudes, se lograron 273 rebotes en los medios más importantes a nivel nacional y con un tono positivo del 100% y una audiencia de más de 159 millones de personas.

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Positivo	841	S/. 5,115,763
Neutro	396	S/. 6,328,509
Negativo	4	S/. 1,773
Total	1241	S/. 11,446,044

- En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al Banco de la Nación predomina los tonos positivos y neutros que suman **más de 11 millones de soles.**

En mayo de 2022

Se elaboraron y difundieron 9 notas de prensa y 5 comunicados con un total de 1016 menciones en medios a nivel nacional.

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Diario	186	557739
Radio	83	1013095
Televisión	134	3217260
Web	392	1021205
Redes Sociales	221	647047
Total	1016	6456346

Durante el mes de abril se realizaron 15 entrevistas sobre créditos hipotecarios, gestión de la demanda en redes, ampliación de canales y nueva vigencia de tarjetas MultiRed vencidas.

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Positivo	618	S/. 1 634 223
Neutro	392	S/. 4 561 392
Negativo	6	S/. 260 733
Total	1016	S/. 6 456 348

- En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al Banco de la Nación predomina los tonos positivos y neutros que suman **más de 6 millones de soles**.

En junio de 2022

Durante el mes de junio elaboramos y difundimos 26 notas de prensa y 8 comunicados con un total de 1450 menciones en medios a nivel nacional. El mayor impacto en medios fue en la categoría Web con 34.97% (507 rebotes), seguido de Redes Sociales con 22% (319 rebotes), Diarios con 20.97% (305 rebotes), Televisión con 13.03% (189 rebotes) y finalmente Radio con 9.03% (130 rebotes).

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Diario	305	456342
Radio	130	1465207
Televisión	189	2623614
Web	507	1921205
Redes Sociales	319	447047
Total	1450	6913415

Durante el mes de junio se realizaron 18 entrevistas sobre expansión de nuevos cajeros automáticos, Cuenta DNI, Inclusión Financiera, Fraudes Cibernéticos, Agentes Municipales y la segunda bicicleteada en Chiclayo, de las cuales el 44.4% se realizaron en TV, el 44.4% en Radio y el 11.1% en medios digitales.

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Positivo	1086	5976107
Neutro	354	876321
Negativo	10	60987
Total	1450	6913415

En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al Banco de la Nación predomina los tonos positivos y neutros que suman más de 6.9 millones de soles.

En julio de 2022

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Diario	114	401858.6
Radio	36	866218.4
Televisión	67	2271385.3
Web	260	362254.5
Redes Sociales	96	81213.9
Total	573	3982930.8

Durante el mes de julio, el mayor impacto en medios fue en la categoría Web con 45.4% (260 rebotes), seguido de Diarios con 19.9% (114 rebotes), Redes Sociales con 16.8% (96 rebotes), Televisión con 16.4% (67 rebotes) y finalmente Radio con 6.3% (36 rebotes).

El comunicado emitido sobre el patrimonio del BN registró 13 rebotes con 100% de tono positivo con un estimado valorizado en más de 37 mil soles.

En el mes de julio se realizaron 2 entrevistas sobre Inclusión Financiera y Créditos Hipotecarios. La entrevista de agentes municipales BN se realizó en Agencia Andina (Lima) y la de créditos hipotecarios se realizó en TV UNSA (Arequipa).

Así mismo se realizó las campañas de audiovisuales: "Yo si pude" y "#Tips pensando en ti", y se difundió el mensaje de saludo por Fiestas Patrias en lenguaje de señas.

CATEGORÍA	MENCIONES	VALORIZACIÓN ESTIMADA (SOLES)
Positivo	330	1,101,840.48
Neutro	234	2,813,839.40
Negativo	9	67,250.95
Total	573	3982930.83

En la gestión y difusión de las notas de prensa, comunicados y noticias relacionadas al Banco de la Nación predomina los tonos positivos y neutros que suman 3.9 millones de soles.

Campañas informativas

- Se realizaron las siguientes campañas:
- Implementación de 9 agencias móviles, exclusivas para el pago del apoyo económico Yanapay en Lima y Callao, se realizó también vocería.
- Implementación de 23 agencias móviles en las regiones de Áncash, Cajamarca, Cusco, Junín, La Libertad, Lima, Madre de Dios, Piura, Puno y Ucayali, exclusivas para pago de Yanapay, incluyó vocería de los jefes de macros regionales del banco.
- Implementación agencias Macmypes en Huánuco y Punchana
- Pago de Bonos agrarios SEFEAGRO Y WANUCHAY
- Pago de tasas en Págalo.pe
- Adelanto de horario en agencias estratégicas para atender demanda de Pensión 65, con el propósito de atender y mejorar la experiencia de usuarios mayores de 65 años, se comenzó atender a las 6 de la mañana en agencias con mayor demanda en todo el Perú.
- Semáforos de atención, para reducir el tiempo de espera en agencias.
- Quioscos Digitales, para mitigar las colas, e impulsar la digitalización de clientes y usuarios, logrando que las personas que esperaban atención presencial realicen 110 mil operaciones a través de canales digitales.
- Expansión de nuevos cajeros en todo el Perú, con el propósito de acercar los servicios financieros a más peruanos y de cerrar la brecha tecnológica, se dio a conocer que el banco viene ejecutando un plan de implementación de 345 cajeros en zonas urbanas y rurales, de los cuales 150 están en nuevos puntos de atención: Punchana, Tarapoto, Lambayeque, Tacna, Moquegua, Puno, Piura, Ferreñafe, Tumbes, Ayacucho, Huancayo, Cajamarca y Arequipa entre otros. Esta campaña se desarrolló también con vocería.
- Agente MultiRed Municipal: Se dio a conocer la implementación del primer Agente MultiRed Municipal en Quiruvilca en La Libertad y Lalaquiz en Piura, los que se sumaron a la red de 666 agentes municipales del Banco de la Nación en todo el Perú.
- Ampliación de vigencia de tarjetas durante la pandemia, vigente hasta agosto de 2022.
- Acceso a Crédito Hipotecario, para facilitar el acceso a crédito con tasas preferenciales a nuestros clientes. Se realizó desde mayo hasta junio del 2022, con 14 entrevistas en abril y 15 en mayo, que tuvieron un impacto positivo del 100% y gran rebote en medios de prensa.
- Impulso al uso de canales alternos lográndose un trasvase de operaciones del 88% al 5 de agosto de 2022.
- Ampliación de horarios de atención en nuestras agencias con mayor afluencia de público, para evitar las colas y aglomeraciones principalmente durante el pago de bonos, pago a pensionistas y así mejorar la atención de clientes y usuarios.

- 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.
- Campañas audiovisuales “Yo sí pude” y “Tips pensando en ti” y difusión del saludo por Fiestas Patrias con lenguaje de señas.

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.
- Adicionalmente, desde nuestras redes hemos 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 los mismos.

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 tercera edición y se está reforzando su uso siendo presentado a los administradores, a través de su Macros, así como impulsando una 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.

- Voluntariado Corporativo: El Programa de Voluntariado Corporativo BN, proyectó la actividad de navidad 2020 en alianza con la Municipalidad de Lima y la Asociación Civil Juguete Pendiente a través de la campaña “Adopta Una Olla”, en apoyo a las zonas vulnerables de Lima Metropolitana que se han visto afectadas en esta pandemia por la COVID-19

Atención Mesa de Redes Sociales (Período de Evaluación 4-mar-2022 al 31-JUL-2022)

Atenciones Chatbot, se ha atendido de marzo a julio: 49,492 interacciones, con un nivel de servicio del 100%.

CHATBOT	mar 2022	abr 2022	may 2022	jun 2022	jul 2022	Total
Terminado	5,546	4,934	4,341	4,844	4,254	23,919
Abandonado	3,277	3,510	3,060	3,308	2,742	15,897
Transferido	2,559	1,997	1,930	1,857	1,333	9,676
Total Atendido	11,382	10,441	9,331	10,009	8,329	49,492

Atenciones Asesores Humanos, se ha atendido de marzo a julio: 22,466 interacciones, con un nivel de atención del 99.9%.

HUMANOS	mar 2022	abr 2022	may 2022	jun 2022	jul 2022	Total
Interacciones Recibidas	4,653	4,978	4,492	4,993	3,364	22,480
Interacciones Atendidas	4,639	4,978	4,492	4,993	3,364	22,466
Total Atendido	4,639	4,978	4,492	4,993	3,364	22,466

- Tiempo de respuesta Chatbot, tiempo promedio de respuesta es de 3 segundos.
- Tiempo de respuesta asesores humanos, el tiempo promedio de respuesta de los últimos tres meses es de 3 min con 21 segundos.

	Tiempo	Mensajes
mar 2022	0:13:48	3,924
abr 2022	0:08:35	4,978
may 2022	0:03:44	4,492
jun 2022	0:02:31	4,993
jul 2022	0:03:48	3,364

Voluntariado corporativo

- Con el apoyo de la Consultora Osmia, se ha desarrollado la asesoría en el alineamiento estratégico y rediseño del Programa de Voluntariado Corporativo del BN para el periodo 2022 – 2024. Se busca que el programa de voluntariado sea descentralizado y que genere valor al Banco, a los voluntarios y a la comunidad.
- Se implementaron las siguientes herramientas de levantamiento de información
 - Focus group con colaboradores administrativos y de las macrorregiones para conocer sus intereses y propuestas respecto a los proyectos sociales y voluntariado del Banco.
 - Entrevistas con aliados que desarrollaron con el BN actividades 2019 – 2021
 - Entrevistas con funcionarios de las macrorregiones y áreas claves
 - Encuesta a colaboradores a nivel nacional, a través de los canales internos

- Los resultados plantean que el Programa de Voluntariado Corporativo del BN se desarrolle con un enfoque estratégico, con un amplio y diversificado portafolio de proyectos a nivel nacional y con nuevos roles para los voluntarios.
- Asimismo, luego del proceso de levantamiento de información, la consultora plantea que el BN cuente con un programa que desarrolle una propuesta de valor que beneficie al Banco, a la comunidad y a los voluntarios.

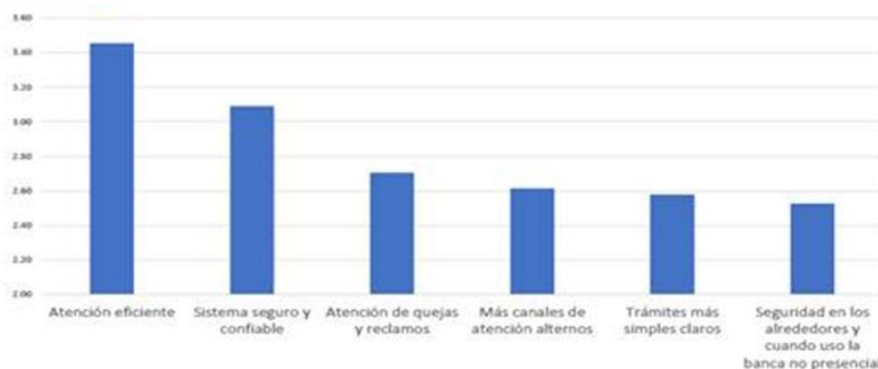
Bicicleteada BN – Más bici menos humo

- 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 26 de junio en la ciudad de Chiclayo la Bicicleteada BN más bici menos humo.
- Con la participación de 800 personas, las cuales acudieron en diversos medios de transportes no motorizados, bicicletas, patines, skates y scooters durante los 10 kilómetros de recorrido.
- También se contó con el apoyo de 13 asociaciones de ciclistas de Chiclayo, 04 auspiciadores y el apoyo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, el Consejo Regional del Deporte de Lambayeque - IPD, la II Macro Regional Policial Lambayeque, el Cuerpo General de Bomberos de Chiclayo y la Subprefectura Provincial de Chiclayo.
- Aprobación del Plan de Ecoeficiencia 2022 – 2023
- En cumplimiento de las normas ambientales vigentes a partir del 2021, el BN a través de su Comité de Ecoeficiencia y el Grupo de trabajo que lo apoya, elaboró y aprobó el Plan de Ecoeficiencia 2022 – 2023.
- El Comité, presidido por el Gerente de Administración y Logística, está integrado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (Vice presidencia), Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión (secretaría) Gerencia de Recursos Humanos y Cultura y Gerencia de Red de Agencias.
- El Plan aprobado tiene por finalidad optimizar la gestión ambiental del Banco, implementado y monitoreando estrategias y acciones que contribuyan a los 6 componentes centrales que se han considerado: cultura de ecoeficiencia, reducción del consumo de energía, agua, papel y materiales conexos, residuos sólidos y combustible (emisiones de gases de efecto invernadero CO2).
- Asimismo, permite contar con un conjunto de medidas que permitan alcanzar el máximo grado de Ecoeficiencia en todas las agencias a nivel nacional del Banco de la Nación, incluidas las sedes administrativas de Lima.

Actualización de grupos de interés e identificación de asuntos materiales:

- Para identificar 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.
- Se han realizado: Informe de Benchmark en materia de sostenibilidad con el propósito de identificar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad implementadas por instituciones financieras nacionales e internacionales y que cuentan con reconocido desempeño en temas ASG Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (Scotiabank, Banco de Crédito, Caja Arequipa, Interbank, Mi Banco, Banco de la Nación de Argentina, Bancolombia, Banco Santander de Chile, Banco Bilbao Viscaya Argentario S.A., ABM AMRO BANK.

Temas relevantes para los clientes



Ganadores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable

- Ganadores del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, el cual consta de 114 indicadores y es una herramienta de autoevaluación sustentada en evidencias, que tiene como objetivo fortalecer la cultura de Responsabilidad Social de las empresas.
- Puntaje comparativo por años:

PUNTAJES TOTALES						
EJE	PUNTAJE 2017	PUNTAJE 2018	PUNTAJE 2019	PUNTAJE 2020	PUNTAJE 2021	PUNTAJE 2022
Estrategia Organizacional			80	62.86	72.86	84.29
Valores y Cultura Organizacional	73.09	91.95	83.13	75.43	81.14	94.29
Desarrollo con el Entorno	56.52	56.67	80	75.17	93.79	97.93
Gestión de Riesgos e Impactos	76.92	74.02	90	54.44	74.44	84.44
TOTAL	68.84	74.21	83.28	66.98	80.56	90.24

- Asimismo en la última edición del DESR, podemos evidenciar que el BN incrementó su calificación en 9.68 puntos de un año a otro.

Gestión de responsabilidad social- SISMAD (Fonafe)

- El SISMAD, tiene como punto de partida la autoevaluación a través de los 9 cuestionarios, los cuales deben responderse adjuntando los respectivos sustentos y evidencias.
- De la autoevaluación realizada y cerrada en enero de este año, el BN consideró un nivel de madurez de 75% (nivel avanzado). No obstante recibida la evaluación por parte de FONAFE, se ha otorgado al Banco un porcentaje de madurez del 86.11% (nivel líder), dando cuenta de la valoración positiva por parte de Fonafe de la gestión de responsabilidad social corporativa de nuestra institución.

Reconocimiento MINAM:

- Como resultado de la inscripción realizada por el BN en la plataforma Huella de Carbono Perú (MINAM) El BN obtuvo la primera estrella (de cuatro) otorgada por esta herramienta. La inscripción en esta herramienta es voluntaria y son más de 600 empresas las que participan en esta causa de acción climática del Estado peruano que permite reconocer el esfuerzo para medir las emisiones y el reporte de las acciones para reducirlas y/o

neutralizarlas. La inscripción del Banco obtuvo la primera estrella en el Sistema Huella de Carbono Perú, considerando como alcance la medición de gases de efecto invernadero del año 2018 en las Macro regiones Piura, Trujillo, Huancayo, Cusco, Arequipa y Lima.

- 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.

Reporte de Sostenibilidad

- En cumplimiento de la Herramienta Integrada de FONAFE y de la Resolución SMV N° 018-2020-SMV/02 – Incorporación en la Memoria Anual el reporte de sostenibilidad corporativa, se sustentó el 12 de abril 2022 ante el directorio del BN el Reporte de Sostenibilidad 2021, las principales conclusiones fueron:

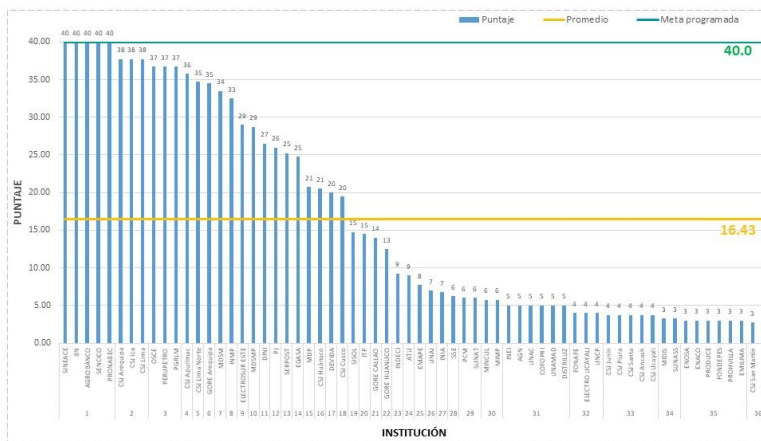
- La actualización realizada en el 2021 de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del Banco de la Nación, para incluir en ella compromisos relacionados a los Derechos Humanos, al medio ambiente, con la inclusión con personas con discapacidad y un alineamiento expreso con el Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La necesidad y oportunidad de formular y proponer una política institucional en temas como la diversidad en sus distintos ámbitos, equidad de género y la libre asociación colectiva, entre otros.
- Los pasos realizados para fortalecer nuestro compromiso con el medio ambiente, a través del Plan de Ecoeficiencia del BN, trazándonos metas y objetivos para optimizar el consumo de recursos y el tratamiento de nuestros residuos.

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.



Ranking EcoIP 2022 – 1era Etapa (27/07/2022)



¡Felicitamos a las siguientes Entidades por haber alcanzado la meta programada!

- SINEACE
- BANCO DE LA NACIÓN
- AGROBANCO
- SENCICO
- PRONABEC



Seube
LUIS MATIAS STERNBERG PERUGIA
Gerente General (e)

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 12,975.01 toneladas de CO2 e, superior a lo registrado 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.


 Informe de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 2021 - Banco de la Nación

Tabla 5. Huella de Carbono de Banco de la Nación del año 2021 (por alcances, tipo de GEI, en tCO2eq y porcentajes)

Categoría	Sedes administrativas	Macroregión Lima	Macroregión I - Piura	Macroregión II - Tumbes	Macroregión III - Huancayo	Macroregión IV - Cusco	Macroregión V - Arequipa	Macroregión VI - Iquitos	TOTAL (tCO2e)	%
Categoría 1: Emisiones y retenciones directas de GEI	146.82	33.03	27.99	20.14	9.04	7.57	21.71	90.33	356.22	2.75%
Aire acondicionado	104.00	31.57	9.31	8.70	0.00	0.83	6.98	29.46	196.84	1.47%
Generadores eléctricos	0.00	0.00	15.31	8.38	8.04	4.32	7.16	52.25	95.46	0.74%
Extintores	0.23	1.46	1.75	1.52	1.00	1.65	1.38	0.53	9.51	0.07%
Consumo de combustible de vehículos	42.59	0.00	1.23	1.54	0.00	0.76	6.18	8.10	60.40	0.47%
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	1,484.24	487.74	3,515.00	216.12	181.88	184.67	196.05	288.22	6,553.91	50.51%
Consumo de electricidad	1,484.24	487.74	3,515.00	216.12	181.88	184.67	196.05	288.22	6,553.91	50.51%
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	2,069.69	1,296.29	488.29	444.13	335.67	426.21	322.80	131.37	5,514.46	42.50%
Desplazamiento del personal al trabajo	228.30	1,293.94	452.59	427.39	316.25	379.65	297.12	56.57	3,451.80	26.60%
Mensajería	1.37	0.00	0.04	0.00	0.22	0.08	0.18	6.99	8.88	0.07%
Transporte de dinero	1,767.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,767.09	13.62%
Viajes en avión	48.89	0.00	0.00	0.00	0.00	3.65	0.00	58.30	110.84	0.85%
Viajes terrestres nacionales	24.05	2.36	35.66	16.74	19.20	42.83	25.50	2.81	169.15	1.30%
Viajes fluviales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.70	6.70	0.05%
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	223.91	105.94	34.88	48.15	30.59	42.33	31.95	32.67	550.42	4.24%
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	49.86	10.40	3.32	4.43	1.79	2.65	1.31	1.32	75.09	0.58%
Consumo de agua	8.66	10.10	7.65	4.50	4.88	4.94	4.80	5.42	50.95	0.39%
Consumo de papel	120.17	40.81	12.14	22.62	11.75	14.82	14.61	12.68	249.60	1.92%
Generación de residuos	45.22	44.63	11.77	16.61	12.17	19.92	11.22	13.24	174.78	1.35%
Total Huella de Carbono	3,924.66	1,923.00	4,065.75	728.54	557.17	660.78	572.51	542.59	12,975.01	100.00%

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.
- 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, donde las sugerencias presentadas, desde el ámbito legal, han sido consideradas en la misma.
- Atención de más de 2,746 consultas en el ámbito bancario / financiero, reduciendo sustancialmente los tiempos de atención.
- Implementación de indicador para monitoreo de denuncias sobre atención de Agentes Multired.
- Se adecuó a las disposiciones de la Resolución SBS N° 02451-2021, los Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Controversias, así como para la Clasificación y Constitución de Provisiones por Controversias.
- Adecuación de cláusulas generales del Contrato de Préstamo Multired a las disposiciones de la Ley N° 31143 Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.
- 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).

- Atención de poco más de 300 consultas legales en el ámbito administrativo.
- Reducción de las provisiones legales por controversias judiciales, arbitrales y administrativas a menos del 30% de los montos totales demandados/denunciados al Banco.

Innovación y Transformación digital

- Implementación de la plataforma QUIPUS, cuya herramienta permite satisfacer necesidades de información relacionada a métricas e indicadores. Los módulos implementados son:
 - Canales (Volumetría de los canales: Ventanilla, ATMs, Agentes, Agregadores, Banca Celular, APP, Multired Virtual, VISA y Pagalo)
 - Clientes (Perfil del cliente y participación en los canales)
 - Comercial (Préstamo Multired, Tarjeta de Crédito, Crédito Hipotecario, Seguros y pre-calificaciones)
 - Agencia (Trasvase, indicadores, afiliaciones, volumetría de canales)
 - Indicadores de Planeamiento 2021
 - Incidencias de ATMs y VISA
 - Semáforo (Colas en las agencias y apertura en agencia)
- Implementación de la plataforma QUIPUS en Celular, cuyos módulos publicados son:
 - Agencia (Trasvase, indicadores y volumetría de canales)
 - Semáforo (Colas en las agencias y apertura en agencia)
- Generación, Desarrollo e Implementación de la primera Plataforma de Soluciones Integrales de Analítica Avanzada "CHASQUI". Con el uso de "Ciencia de Datos" y "Machine Learning" se logra habilitar modelos analíticos avanzados para las diferentes áreas usuarias, teniendo 4 líneas de acción: Dashboards analíticos, Modelos de Machine Learning, automatizaciones y Análisis de Datos.
- Módulos entregados:
 - Alertas de Integridad de Contrataciones menores a 8 UIT. - Modelo descriptivo de detección de posibles casos de corrupción en la prestación de servicios de los proveedores con una inversión menores a 8 UITs.
 - Alertas de Reprogramaciones TC. - Modelo predictivo para identificar posibles eventos que vulneren las disposiciones relacionadas a Conductas de Mercado dispuestas por la SBS (Reglamento) a fin de evitar sanciones en las visitas realizadas por el ente rector.
 - Análisis de operaciones en Págalo. - Automatizaciones de Reportes de Operaciones de Págalo.
 - Modelo de Atipicidad Auditoria. - Modelo Predictivo que busca encontrar los casos atípicos de operaciones (cheques, giros soles, giros dólares, extornos, depósitos judiciales, reposición de Tarjeta y Contables) y por agencia.
 - Reporte de Credit Scoring. - Modelo que prediga y explique el riesgo de default en los clientes persona, y con esto, apoyar al área de riesgos en el seguimiento del riesgo de crédito, servir de input para segmentaciones de riesgo, generar alertas en caso de que la medición del riesgo escape del apetito, entre otros casos de uso.
 - Alerta de Fraudes internos. - Detección de potenciales casos de Fraudes Internos mediante alertas por monto, número de transacciones, alertas por velocidad y diferidas.
 - Las alertas generadas por monto y número de transacción se forman a través de la búsqueda de comportamientos anómalos de los cajeros banco de la nación al compararlos con sus pares en la misma agencia, misma provincia, mismo departamento y también respecto a su comportamiento pasado.

Operaciones

Subgerencia Captaciones y Pagaduría

- Entre los logros relacionados a proyectos de mejora de los servicios que se brinda al MEF, se tiene el proyecto de:

Integración de los sistemas SIAF / BN / LBTR - BCRP (En optimización a cargo de TI).

Subgerencia de Servicios Bancarios y Recaudación

Tiene actualmente bajo su cargo las secciones:

- Administración de Créditos y Garantías
 - Mejora en el aplicativo SACH para el registro de las reevaluaciones de inmuebles.
 - Actualización de la normativa interna respecto a la Ley N° 31143, referente procedimiento automático del levantamiento de las garantías hipotecarias.
 - Coordinación con la Gerencia de TI para la culminación del aplicativo CRLA, referente a líneas de créditos aprobadas a entidades del Gobierno Nacional, Bancos Corresponsales e IFIs.
- Soporte Servicios Financieros
 - Se ha dado el Soporte Operativo para la cancelación de los Créditos a través de los seguros de desgravámenes otorgados por las Cías. de Seguros como son Rimac, La Positiva y Pacífico de aquellos clientes que por alguna causa y/o motivo fallecieron durante el año 2020, dando atención tanto al fallecido como al garante.
 - Automatización del proceso contable para los Créditos Multired Refinanciados
 - Automatización del Proceso contable en Castigo Tarjeta de Crédito.
 - Automatización Sistema Carta Fianzas.
 - Regularización de Pendientes Contables por fallas en la implementación de los productos crediticios (PM, TC, Hipotecario).
- Depósitos Judiciales y Administrativos
 - Automatización (robotización) del servicio de Confirmación de Saldos para Auditorías.
 - Aplicación del resultado de la Evaluación de la Carga Laboral de Sección Depósitos Judiciales y Administrativos.
 - Implementación de aplicativo de Levantamiento del Servicio de Secreto Bancario, lo que conllevará a tener un flujo de trabajo, llevar el control y tener reportes y estadísticas al instante. Actualmente el registro y control se lleva en una base de datos en Excel.
 - Mejoras en el aplicativo de Retenciones para automatizar las retenciones en las liberaciones de fondos solicitadas por los juzgados. En pruebas de certificación.
 - Mejoras y control en el aplicativo de Depósitos Judiciales y Administrativos
 - Suspensión automático diario de certificados de depósitos judiciales y administrativos físicos por un plazo mayor a los días parametrizados desde la emisión. En pruebas de desarrollo.
 - Activación de suspensión de certificados de depósitos judiciales y administrativos físicos de acuerdo a su antigüedad.
 - Implementar controles en el aplicativo de emisión masiva de depósitos judiciales.
 - Optimización de los aplicativos de emisión y liquidación masiva de depósitos judiciales.
 - Coordinación con la SBS para la recepción de levantamiento de secreto bancario a través de dicha superintendencia través de un solo canal (SECBAN).
- Recaudación y Corresponsalía
 - En la atención del servicio de Giros Nacionales, ya sea mediante giros individuales como masivos, haciendo hincapié para que estas operaciones sean canalizadas (Trasvase) a los 05 canales de atención que el cliente podría operar; más aun tratándose de un periodo de muchos inconvenientes surgidos a raíz de la pandemia, Ventanilla Virtual, ATM's, Banca Celular, App Banca Móvil, Agentes Multired (Servicio que se brindó para emisiones desde el mes de marzo al mes de noviembre) y para la atención de Giros Masivos a través de la Sección Cobranzas y Giros.
 - Se implementó el servicio de desembolso con Base de Datos y control biométrico a la entidad Agrobanco, para el pago de agricultores que adquieran fertilizantes durante la campaña agrícola conforme al D.U. 106-2021.
 - Se implementó el servicio de desembolso con Base de Datos y control Biométrico al Ministerio de Agricultura y Riego, para el pago de subvención económica de apoyo a los productores agrarios que conducen unidades agropecuarias con menos de dos (02) hectáreas para reducir el impacto negativo en su economía, conforme al D.U. 108-2022.

- En la atención del servicio de cobranza coactiva, se debe informar que se ha automatizado el proceso de generación de notificaciones, ahora se hace envíos masivos, lo cual permite darle celeridad al ingreso de los valores de cobranza.

Subgerencia Internacional

- Durante los meses de enero a julio de 2022, se realizaron 6,133 operaciones por transferencias internacionales y Comercio Exterior por un importe ascendente a US\$ 2,084 millones, 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 1,035 millones.
- 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 enero a julio de 2022:

TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTERIOR - AGENCIAS

AÑO	N° DE OPERACIONES	VOLUMEN DE OPERACIONES EN USD	VOLUMEN DE OPERACIONES EN PEN	COMISIONES
2022	186	1,096,713.09	4,102,086.56	4,441

Banca Digital

- En marzo 2022 se pone en producción la Clave Dinámica Digital, mecanismo de seguridad que permite a los clientes afiliar el dispositivo móvil al cual se remite la clave que necesitan para confirmar sus operaciones financieras tanto en la App BN como en Multired Virtual. A la fecha 265 mil clientes del Banco ya están afiliados a este servicio.
- Agentes Corresponsales:
 - Implementación de más de 1,339 agentes propios a nivel nacional en lo que va del presente ejercicio (6 meses). Al cierre de junio se tiene 14,351 agentes propios a nivel nacional (Comerciales, Municipales e IFIs)
 - Actualización tecnológica de POS Verifone vx520 a POS Verifone v240, terminales táctiles que permite trabajar con todos los operadores móviles. En proceso de Actualización. Los nuevos POS que se instalan ya salen con usuario y Clave.
 - Despliegue de Criptografía a los POS del canal Cajeros Corresponsales.
 - En proceso de Implementación de usuario y clave en reemplazo de las tarjetas administrativas para la autorización de transacciones en el POS.
- Cajeros Automáticos:
 - Se ha logrado incrementar el parque de cajeros automáticos contándose con un parque actual de 1,054 ATM distribuidos en el ámbito nacional 364 en Lima y 690 en Provincias.
 - Se gestionó el Proceso de Implementación de Cajeros Automáticos, habiéndose logrado Instalar y poner en operatividad 97 nuevos Puntos de Atención a nivel nacional.
 - Se gestionó el proceso de Reemplazo de Cajeros Automáticos por motivos de Innovación Tecnológica, habiéndose logrado reemplazar un total de 167 ATM's de nueva generación de la marca NCR.
- Mesa de Ayuda:
 - En febrero 2022 se puede observar que el nivel de atención se incrementa a 82%, gestión del proveedor A365, en comparación de los meses anteriores, gestión de mesa de ayuda (promedio: 34%), esto representa un incremento del 48%, mediante capacitaciones, acompañamiento y evaluaciones los 187 asesores de A365 que se convierten en multiskill, pudiendo atender cualquier cola. A partir del mes de abril el proveedor supera las metas según contrato (+90%).

Metas TDR

KPIs	TDR	JUNIO 2022
Nivel de atención	90%	97%
Nivel de servicio*	90%	91%
Tasa de abandono	10%	3%

(*) Llamadas atendidas dentro de los 20 segundos

- En febrero 2022 mesa de ayuda implementa una encuesta de satisfacción (piloto) en 40 estaciones del proveedor, obteniendo 65.21% de satisfacción. Cabe resaltar que este proceso se trasladó al área de experiencia del Cliente.

Tecnologías de Información

A nivel de Proyectos y Procesos de TIC.

- Se ha realizado un reordenamiento y priorización de la demanda de proyectos y mantenimientos con mayor impacto al banco. Se ha dado énfasis en fortalecer la gestión de demanda y proyectos, en el seguimiento de los requerimientos priorizados y en establecer los planes de comunicación con las gerencias solicitantes de requerimientos a TI. Se ha identificado puntos de mejora al proceso de demanda, reflejándose en el proyecto de directiva que se encuentra en actualización. Finalmente, el fortalecimiento de la gestión de la demanda contempla una mayor dotación de personal que se incluirá en la solicitud de ampliación de CAP – Segunda Etapa.
- Se está ejecutando el presupuesto asignado a la Gerencia de Tecnologías de Información, realizando un oportuno seguimiento y control de su programación y ejecución presupuestal, en coordinación con otras dependencias de la Gerencia.
- Se ha implementado gradualmente el Plan Anual de Gestión de Tecnologías de Información 2022, acorde al cumplimiento normativo establecido por FONAFE.
- Se ha controlado y monitoreado los riesgos operacionales de cada una de las Subgerencias de la Gerencia de Tecnologías de Información; a través del último Formato de Autoevaluación de Riesgos Operacionales correspondiente al I Cuatrimestre 2022, nuestra gerencia cuenta con un total de cuarenta (45) riesgos operacionales. A la fecha, todos los riesgos moderados cuentan con plan de acción actualizado y los plazos de implementación están vigentes.
- La Gerencia de Tecnologías de Información cuenta con doce (12) obligaciones legales, que, de acuerdo a lo estipulado en cada norma, deberá se está ejecutando, implementando y/o reportando de acuerdo a los plazos estipulados según requiera.
- Se cuenta con una Base de Datos a nivel de Subgerencias y literales, centralizando el seguimiento de cada una de las recomendaciones. Se realizan reuniones de trabajo en forma semanal para el seguimiento de los compromisos asumidos por cada una de las Subgerencias.

A nivel de Construcciones de Aplicaciones.

- Desarrollo e implementación SIM SWAPPING, que permitirá al banco proteger a los clientes contra clonaciones de CHIPS y retiros de sus cuentas bancarias por medio de controles adicionales. Esto fue elaborado para la gerencia de riesgos y banca digital.
- Migración de base de datos Oracle 10g a 12c en multired virtual como mejora tecnológica.
- Migración de Servidor de Aplicaciones de la versión del WAS 6.1 a WAS 8.5. como mejora tecnológica.
- Actualización de la Plataforma Central que soporta la red de ATM's
- Implementación de Desarrollos para la entrega del Bono Agrario, EsSalud y Bono Yanapay.
- Desarrollo e implementación del proceso automático de apertura masiva de cuentas de ahorros y cuentas corrientes de proveedores del Estado a través del BDUC (MEF - BN)

1er.

- Desarrollo e implementación de la app “Banco de la Nación – Banca Móvil” desarrollada para que los clientes puedan realizar operaciones en cualquier momento y lugar de manera rápida y sencilla.
- Adecuar el proceso de envío de los resúmenes de las boletas de venta electrónicas y de las notas de débito electrónicas vinculadas.
- Implementación del proceso Automatizado de Operaciones Electrónicas de Autorizaciones, Devoluciones y Anulaciones que se tiene con el MEF.
- Implementación de nuevas tasas y entidades en el aplicativo web Pagalo.pe
- Atención de incidencias para mejorar el servicio en nuestros canales de atención (ATM, Saraweb, Multired, AppMóvil).
- Implementación de diversos requerimientos que generan información para la SBS.
- Atención de incidencias para el Canal Cuenta DNI.
- Implementación del Servicio Automatización (RPA) de Abonos por rechazo de transferencia MN con abono en cuenta de ahorros MN.
- Activación de biometría para las autorizaciones en el canal de ventanilla.
- Implementación de Facturación Electrónica para créditos hipotecarios y Préstamos.

A nivel de Producción y Estabilidad Operativa.

- Con la actual infraestructura tecnológica se ha brindado atención a todos los empleados del banco en momento de pandemia, para que puedan continuar sus labores desde casa y se ha seguido brindando atención de los diferentes canales del Banco. La instalación de los nuevos servidores centrales (mainframe) IBM z15, Oracle Exadata, Fileserver Corporativo, ya ejecutados satisfactoriamente, son parte de la renovación tecnológica con miras a obtener una atención de alta disponibilidad.

A nivel de Seguridad Informática.

- Se implementó el Firewall de Aplicaciones Web para proteger los principales servicios que se brinda a los ciudadanos: Multired Virtual y APP.
- A fines de abril del 2022 se concluyó la revisión de los roles administrativos y se realizó la homologación con el nuevo Organigrama aprobado el 2021.

A nivel de Arquitectura Tecnológica.

- Luego de la generación del roadmap para implementar la arquitectura Empresarial, la primera fase está en proceso de ejecución, para lo cual se contrató el Servicio de Asesoría Experta a la Arquitectura Empresarial
- En coordinación con la Subgerencia de Producción, Seguridad y área usuaria, se realizó la actualización de la Arquitectura para el proceso de implementación del proyecto “Actualización a la Plataforma que soporta la Red de Cajeros Automáticos”.
- En coordinación con la Subgerencia de Producción, se logró culminar con el “Servicio de acompañamiento para la transición a IPV6 de la Infraestructura Tecnológica del Banco de la Nación”.
- En coordinación con las áreas usuarias se realizó el levantamiento de información y se ha concluido con la actualización de los diagramas de arquitecturas de los canales de atención: AppBN, HomeBanking. ATM, PágaloPe.
- Se logró culminar con el Servicio de Implementación y Alquiler de VNETS para la conectividad del Core Cuenta DNI.
- Se elaboró la Circular “Metodología para el desarrollo de una Arquitectura de TIC”, la misma que se encuentra en Planeamiento para su próxima publicación.
- Implementación de la arquitectura de microservicios para el BN – proyecto PTM (plataforma transaccional multicanal).
- Implementación de herramientas para la automatización de procesos RPA's.
- Creación y actualización de estándares para el desarrollo de mainframe y open en los aplicativos del banco.

Productos e Inclusión Financiera

Banca Personal

- Continuidad de las gestiones con el Contact Center externo del Banco, los servicios de Cobranza Preventiva y Venta de Préstamos Multired, superando los 2,000 desembolsos mensuales.
- Crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo Multired y Crédito Hipotecario alcanzando los S/ 5,740 millones y S/ 445 millones respectivamente.

Banca Institucional

- Se aprobaron líneas de crédito a Instituciones del Estado por S/ 409 millones
- Se aprobaron créditos directos a Instituciones del Estado por más de S/ 765 millones.
- Se han gestionado préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por S/ 13.1 millones.

Proyectos de Inclusión Financiera

- Ferias y quioscos de activación Cuenta DNI
 - Definición de estrategia de atención presencial para promover la activación y el uso de Cuenta DNI.
 - Elaboración de términos de referencia y modelo de negocio del servicio.
- Agente MultiRed Comunidad:
 - Elaboración de Plan de Escalamiento (Meta total - 733; 2022 - 98 agentes (Cajamarca, Piura, La Libertad, Lima).
 - Evaluación de Finanzas (valor social).
 - Opinión de Riesgos (no cambio importante).
 - Modificación de Directiva Canal Agente para incluir a organizaciones sociales de base.
 - Definición de Estrategia de Comunicaciones.
 - Definición de Estrategia de Monitoreo.
 - Presentación del proyecto a Agencias, Directivos MIDIS y Especialistas Territoriales MIDIS.
- Agente MultiRed Municipal
 - Diseño del Plan de Intervención 2022-2023: reconocer, fortalecer, reactivar e implementar nuevos agentes.
 - Clasificación de actuales Agentes Municipales según desempeño.
 - Desarrollo de 16 sesiones exploratorias con representantes de las Municipalidades: prácticas de gestión, barreras y fortalezas.
 - Meta de ampliación 2022 definida: 128 nuevos Agentes MultiRed.
 - Estrategia de Comunicaciones definida.
 - Ceremonias de Reconocimiento de 4 gobiernos locales distritales que impulsan el buen desempeño del Agente MultiRed Municipal.
- Crédito Agente MultiRed
 - Durante el periodo de febrero a junio 2022, se ejecutaron desembolsos del Crédito Emergencia Agente MultiRed por más de S/ 118 millones; a favor de los Agentes MultiRed propios del Banco de la Nación a nivel nacional, destinados a garantizar la disponibilidad de recursos para atender de forma permanente las operaciones propias de un cajero corresponsal para efectos del otorgamiento del subsidio monetario individual "Yanapay" con la finalidad de reducir la afluencia de público en las agencias.
 - De febrero a junio 2022 se realizaron 10,743 operaciones crediticias; es decir se elevó en número de operaciones y el número de corresponsales con crédito acceso al crédito a 2,191.
 - Se incrementó el volumen de transacciones en el canal de atención Agente MultiRed 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 logró incluir en el mercado financiero a los corresponsales que no tenían scoring o historial crediticio, convirtiéndolos en potenciales sujetos de crédito contribuyendo con los objetivos de inclusión financiera (acceso y uso del sistema financiero).

- Banca Digital MYPES no bancarizadas
Se ha aprobado una Cooperación Técnica No Reembolsable con CAF por \$89 mil: “Asistencia técnica en el diseño y la 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”
- Líneas de Crédito a IFIS: aprobaciones de Línea de Crédito:
Se desembolsaron préstamos a las Instituciones Financieras de Intermediación, por el importe de S/94.3 millones, alcanzando un saldo de colocaciones de S/194.4 millones.
- Oficinas Compartidas
A través del Servicio de Oficinas Compartidas, se desembolsaron más de 12 mil créditos a las Mypes, por un importe que supera los S/ 86 millones.

Gestión de Fideicomisos

- Se cumplieron con las obligaciones contractuales que vinculan al Banco de la Nación en su calidad de Fiduciario, así como lo establecido en Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Reclamos

- Se establecieron procedimientos para atención de reclamos “fast track” como: Inadecuada Atención al Usuario, micro pagos y Fraudes No Materializados.
- Incremento de la productividad del personal de la SECR.
- Mejora de procesos para la resolución de reclamos en la SECR.
- Reducción de reclamos/requerimientos pendientes de atención, mitigando las posibles multas por parte de los organismos reguladores al BN.

Planeamiento y Control de Gestión

- Se mantiene vigente la certificación ISO 9001:2015 de 9 procesos del BN.
- Optimización a la actividad de seguimiento de elaboración de los documentos normativos relacionados con la implementación de normas externas y recomendaciones de los órganos de control, regulación y supervisión.

1.5 Limitaciones en el período a rendir

Órgano de control institucional

- El Órgano de Control Institucional, tuvo como limitación la capacidad operativa para la realización de los servicios programados en el PAC-2022, generando que no se garantice el normal desempeño de las funciones de los servidores del OCI y con ello el riesgo de incumplimiento de los objetivos de la dependencia, situación que fue plasmada e informada 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”, cuya recomendación no fue implementada.

Oficina de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Los sistemas del Banco no contemplan toda la información exigida por la Superintendencia en materia de LA/FT, generando inconsistencias y limitaciones (trabajo manual) para la generación de nuestros reportes y la aplicación de controles. Cabe precisar que dicha información debe migrar a la “Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT”. La información faltante se ha obtenido por contratos y acceso de información pública y se gestionan en Excel.
- El banco no cuenta con documentación de mapeo de tramas de sus sistemas (no lo tiene ni Tecnología de la Información ni el usuario funcional); lo que ocasiona que se tenga que empezar a mapear la data que se necesita extraer para ser enviadas al software adquirido. Esta labor se ha convertido en una limitación para el avance del cronograma de implementación del software.
- Inconsistencia de data de ocupación/actividad económica de clientes o registros sin información. La tabla de ocupación es tan grande que dificulta el registro de la información por lo que el gestor de servicios opta por elegir “otros”. La tabla de actividad económica (tabla CIIU) está desactualizada. Estos atributos son importantes para identificar perfil económico del cliente e identificar riesgos LA/FT.
- El banco no cuenta con una data warehouse: La gestión de riesgos LA/FT y la evaluación de operaciones inusuales requiere de acceso a información con granularidad a nivel transaccional por cliente.
- La estructura orgánica plana de la Oficialía de Prevención de LA/FT genera gran concentración de actividades operativas en el nivel gerencial, esta situación dificulta el desempeño adecuado de las responsabilidades propias del Oficial de Prevención de LA/FT. La aprobación de la nueva estructura orgánica de la Oficialía fue aprobada el 16/12/2021, incorporando 2 plazas correspondientes a Jefes de Sección que se encuentran pendientes de cubrir.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Existen serias limitaciones a nivel de implementación de normas que requieren desarrollos tecnológicos, por la alta demanda y escases de recursos.

Riesgos

- Gestión de Riesgo Operacional:
El CAP de la Subgerencia Riesgo Operacional presenta una cantidad reducida de personal especializado asigna (el proceso de convocatoria para cubrir las plazas asignadas (CAP) a la Sección Continuidad del Negocio y Políticas de Seguridad de la Información 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.
- Gestión de Prevención del Fraude:
 - Limitaciones en el número de colaboradores para alcanzar el 100% de la demanda requerida.
 - Limitaciones en las capacidades de gestión preventiva de fraude.
 - Limitaciones en las capacidades de analítica de datos y patrones de fraude.
 - Limitaciones de un modelo de capacitaciones especializadas en la gestión de fraude.
- Gestión de la Cartera Crediticia
 - 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 Analistas que ocupen CAP 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 02, las cuales aún no sido cubiertas).

- Gestión del Riesgo Crediticios y Financiero
 - La Subgerencia de Riesgos Crediticios y Financieros presenta escasez de recurso humano para realizar una exhaustiva gestión del riesgo crediticio y financiero, 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 e inversiones; así como por su rol en la administración de los riesgos de crédito, de mercado y liquidez.
 - La Subgerencia, sin considerar la Sección Evaluación Cartera de Créditos, cuenta con siete (07) Analistas; de los tres (03) analistas de riesgos financieros, uno de ellos se encuentra encargado de la Sección Riesgos Financieros, y los dos (02) restantes se encargan de administrar los riesgos financieros de un portafolio de inversiones de S/ 8,864 millones (a valor de mercado) y un disponible de S/ 22,198 millones, a junio 2022; de los otros cuatro (04) analistas de riesgos crediticios, uno de ellos se encuentra a cargo de la Sección Riesgos Crediticios, y los tres (03) restantes se encargan de evaluar las propuestas de financiamiento a entidades corporativas, el impacto del lanzamiento de nuevos productos crediticios y/o modificación de condiciones crediticias, así como verificar el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo crediticio y alertar sobre las posibles insuficiencias del patrimonio efectivo para cubrir los riesgos identificados, entre otra funciones. Cabe precisar que, de las cuatro (04) CAP de analistas aprobados en diciembre 2021, está pendiente de cubrir una (01) plaza de analista para riesgos financieros.

Finanzas y Tesorería

- Entrada en vigencia de la Ley N° 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, lo que impactó en forma desfavorable en los ingresos por servicios financieros del Banco 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 negativo sobre el Banco y sus ingresos se materializa por el ajuste de la tasa.
- El Banco de la Nación asumió los gastos derivados de la implementación de pago de bonos otorgados por el Gobierno dada la coyuntura Covid-19 (Bono 600 y Bono Yanapay), estos gastos ascendieron a S/ 11.2 millones en el año 2022. 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.

Recursos Humanos y Cultura

- Demoras en los procesos de contrataciones públicas, lo que impacta en la adquisición de los servicios de monitoreo de agentes ocupacionales a nivel nacional y exámenes médicos ocupacionales para las Macro Regiones I,II,III,IV,V y VI.
- La llegada de la tercera ola y posterior cuarta ola de COVID-19, junto con las medidas de flexibilización frente al COVID-19 publicadas por el MINSA, hicieron necesario revisar las propuestas de abordaje y el respectivo presupuesto para desarrollar acciones que motiven el retorno de los trabajadores. (El retorno a la prespecialidad y los índices de

- inmunización de la población generan permanentes cambios a la estrategia del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco para los temas del COVID-19).
- Retraso en la aprobación del plan estratégico institucional 2022-2026, y de los valores organizacionales como parte del mismo, a partir del cual se debe realizar el despliegue del plan de transformación cultural.
 - Falta de soporte técnico para la implementación soluciones tecnológicas a todas las secciones (desarrollo de aplicativos, servicios en línea, etc.) de la Subgerencia, las mismas que originan retrasos en los proyectos de implementación

Administración y Logística

- Las principales limitaciones para el desarrollo de las actividades están asociadas a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno central producto de la pandemia de la Covid 19, teniendo como consecuencias la afectación directa en el personal, mencionándose las siguientes:
 - Personal con licencia con goce de haber compensable.
 - Personal con Covid que generaron descansos médicos.
 - Personal con condición de vulnerable y trabajo remoto.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Los procesos de contratación limitan la capacidad de respuesta de la institución.

Legal

- La conexión que se tendría que tener para acceder desde una PC o laptop en casa a la PC ubicada en la sede principal, era lenta y poco amigable.
- La limitación de contar con PC o laptops disponibles para el personal que se venía desempeñando en sus casas.

Operaciones

Subgerencia Captaciones y Pagaduría

Continúa enfrentando limitaciones y problemas relevantes, que obstaculizan la continuidad del negocio:

- No existe un plan de contratación de nuevo personal de planta que asuma dichos conocimientos.
- No son atendidas eficientemente la demanda de soluciones informáticas para la automatización de procesos o mejora de los servicios.
- Sistemas transaccionales desactualizados, por la falta de modernización de los mismos.
- Retraso en el desarrollo de proyectos de mejora orientados a la digitalización de operaciones (Pagaduría del Sector Público).
- Debido que el cuadro de asignación de personal - CAP, no ha sido mejorado desde su implementación, el personal técnico operativo que se encarga del procesamiento del volumen diario de operaciones, también debe realizar funciones de analista y/o supervisor.

Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación

- Laboró durante la pandemia con 70% de personal en modalidad Remoto, 20% modalidad Presencial y 10% es personal de riesgo.

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.

Subgerencia Internacional

- 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.

Banca Digital

- Insuficiencia de recurso humano calificado en tecnologías de la información, gestión de proyectos, así como falta de analistas funcionales, han limitado la capacidad del Banco para conceptualizar y ejecutar proyectos o mejoras prioritarias de manera eficiente y oportuna.
- Insuficiente personal de planta (nombrado) en la Sección Canales Virtuales para el monitoreo y soporte operativo contable de los canales. Ausencia que de alguna manera ha tenido que ser cubierta con locadores de servicios o personal vulnerable destacado temporalmente de la Red de Agencias.
- Poco personal en nuestra área para cubrir funciones operativas y de gestión relacionadas a los Agentes Corresponsales y Cajeros Automáticos.
- Personal informático insuficiente para atender los requerimientos solicitados de mejoras del canal de agentes o de nuevas transacciones.
- Durante el proceso de Pandemia han fallecido 02 personas y 03 personas se han acogido al programa de incentivos, posiciones que aún no han sido cubiertas por RRHH.
- Contar con personal con perfil de teleoperadora, quienes tienen conocimiento para poder supervisar al proveedor y brindar soporte; pero dicho personal no pueden gestionar la implementación de proyectos en la sección debido a su perfil profesional.

Tecnologías de Información

- La alta demanda en la atención de Proyectos y Mantenimientos requiere la contratación de personal adicional por cada unidad orgánica de la Gerencia de Tecnologías de Información.
- La atención prioritaria a los incidentes y/o requerimientos correctivos tienen impacto directo en los compromisos de los proyectos y mantenimientos.
- Limitaciones de personal en cantidad y conocimiento para el mantenimiento de los legados actuales.
- Los requerimientos de áreas usuarias que no conocen el ámbito de competencias de las áreas de la Gerencia de Tecnologías de Información.
- Déficit en la asignación de CAP asignados a la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y dificultad de reclutamiento y contratación de los los CAPs aprobados.

Productos e Inclusión Financiera

- Realizar campañas publicitarias con efectividad menor a la esperada, a través de medios de comunicación masivos, debido a las disposiciones regulatorias y a la calidad de los datos de contacto de nuestros clientes.
- Falta de recursos para implementar oportunamente requerimientos de desarrollo informático.
- El trabajo no presencial así como la atención parcial en las Instituciones Públicas, dificulta realizar la gestión comercial.
- La estructura actual del CAP asignado a la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera no es suficiente para realizar las diferentes actividades administrativas y comerciales.
- Las facultades otorgadas al Banco de la Nación para otorgar créditos a los cajeros corresponsales propios a nivel nacional constituían un reto debido a la poca experiencia con este grupo objetivo. Por otro lado, los esfuerzos de los desarrollos informáticos estuvieron focalizados en Cuenta DNI lo que obligó a implementar un proceso de otorgamiento de crédito, así como la obtención de reportes de forma manual.
- Aún no se cuenta con procedimientos sistematizados para cada fideicomiso, de los 60 fideicomisos asignados al BN, sólo un fideicomiso cuenta con sistematización.
- Existe una limitación del CAP asignado a la Sección Fideicomisos, se cuenta con 03 analistas y el Jefe de la Sección para la atención de 60 fideicomisos.
- Todas las transferencias realizadas por los fideicomisos deben ser autorizados por el Factor Fiduciario con firma conjunta de un Apoderado, el cual al pertenecer a otra área y por la carga propia de sus funciones, pone en riesgo el cumplimiento de los plazos de atención de las obligaciones contractuales de Fideicomiso.

Reclamos

- Falta de recursos humanos e inadecuada estructura del área.

Planeamiento y Control de Gestión

- 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.
- Alta movilidad de cargos jefaturales que genera en algunos casos reenfoque de los temas en curso de atención.
- Alta 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.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

1.6 Recomendaciones de mejora.

Auditoria Interna

- Impulsar el seguimiento de medidas correctivas, a efectos de implementar recomendaciones de Auditoria Interna, SBS, Auditores Externos y OCI.

Órgano de control institucional

- El Órgano de Control Institucional, ha emitido recomendaciones orientadas a mejorar la gestión de la entidad a través de la mitigación de las consecuencias identificadas en las situaciones adversas contenidas en los Informes de control emitidos.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Efectuar los cambios informáticos necesarios en los sistemas del Banco, para que capturen toda la información indispensable en materia de conocimiento del cliente y los diferentes grupos de interés.
- Cubrir las plazas de OPLAFT.
- Contar con el apoyo necesario que permita concluir con las actividades de la OPLAFT y para la implementación del software adquirido.
- Evaluar actualizar tabla de ocupación y actividad económica.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Asignar recursos informáticos para la atención de requerimientos regulatorios de manera permanente, evitando que compitan con los requerimientos propios del negocio.

Riesgos

- En La Subgerencia Riesgo de Operación y Tecnología
 - Fortalecer la capacidad operativa de las Secciones de la Subgerencia Riesgos de Operacional y Tecnología, 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.
- En la Sección Continuidad del Negocio
 - Cubrir las 02 plazas de analistas asignadas a la Sección con personal especializado en continuidad del negocio para mejorar la capacidad operativa de la Sección.
- En la Sección Políticas de Seguridad
 - Asignar 09 analistas especializados en seguridad de la información y ciberseguridad a la Sección Políticas de Seguridad de Información.
- Gestión de Prevención del Fraude:
 - Mejorar el proceso de reclutamiento de personal con el fin de reducir los tiempos.
 - Dotar de capacidades de gestión para el personal a través de las capacitaciones requeridas.
 - Mejorar la organización de la sub Gerencia de TI con el fin de atender los proyectos requeridos.
 - Incluir características de prevención de fraude en los productos, canales nuevas o existentes y las iniciativas futuras.
- Subgerencia de Riesgos Crediticios y Financieros
 - Implementación y seguimiento del Plan Integral de Trabajo remitido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs con Carta N° 067-2022-BN/1000 a fin de superar lo indicado en su Oficio N° 24964-2022-SBS; así como de la información adicional remitida mediante Informe N° 012-2022-BN/2193 en atención al Oficio N° 31695-2022-SBS.
 - Se requiere que el Banco continúe con la ejecución de la propuesta de fortalecimiento patrimonial de hasta S/ 300 millones para dar sostenimiento al crecimiento de sus operaciones; caso contrario se debería limitar su crecimiento.
 - Seguimiento a las pérdidas no realizadas del portafolio de inversiones disponible para la venta del Banco, a fin de monitorear y mitigar su impacto en el patrimonio efectivo e indicadores de riesgo.
 - Incrementar el recurso humano de la Sección Evaluación Cartera de Créditos, a fin de fortalecer su capacidad operativa y cumplir con las exigencias del regulador.

Recursos Humanos y Cultura

Compensaciones:

- Iniciar el Programa de retiro incentivado, para permitir la renovación de recursos humanos.

Selección de Personal:

- 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.

Registro de Personal:

- Reforzar la coordinación con TI para la automatización de los diversos procesos de recursos humanos.

Desarrollo del Talento:

- Apoyar la ejecución del nuevo modelo del Plan de capacitación enfocado en las escuelas de aprendizaje.
- Continuar con la gestión de la marca empleadora, en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones como estrategia para mejorar la atracción de talentos y la reputación de marca.
- Continuar con la comunicación de protocolos, medidas de prevención y pruebas de descarte COVID-19.
- Aprobación del plan de transformación cultural y facilitar su implementación.
- Continuar con la ejecución del plan de clima laboral y, como parte de él, la ejecución de las visitas de profundización, seguimiento de casos en intervalo de riesgos en infraestructura equipos y liderazgo.
- Priorizar el mantenimiento de aplicativos internos que permitan ejecutar con mayor eficiencia los procesos de evaluación de competencias y de valoración de aporte.
- Priorizar la implementación y ejecución de evaluación por objetivos.
- Continuar con las Certificaciones para el Banco: Certificaciones para el Banco: Buena Prácticas Laborales- ABE Buena Prácticas Laborales- ABE.

Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Agilizar los trámites relacionados a las contrataciones públicas, de tal manera que se obtengan a corto plazo los servicios de monitoreo de agentes ocupacionales a nivel nacional y exámenes médicos ocupacionales para las Macro Regiones I,II,III,IV,V y VI.

Administración y Logística

- Dada la coyuntura y la situación de vacunación del personal, se recomienda la optimización de las condiciones laborales y la contratación de personal externo, a fin de mejorar la atención de los requerimientos efectuados a la Subgerencia Infraestructura.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Continuar con las campañas comunicacionales para gestionar la demanda de atención de clientes y usuarios.
- Continuar con el trasvase de operaciones a canales alternos.
- Continuar con la Inclusión Financiera y la capacitación en el uso de canales alternos y la transformación digital.
- Continuar con el posicionamiento de la oferta de los productos crediticios del Banco de la Nación.
- Continuar con el posicionamiento de la marca Banco de la Nación como un aliado de los trabajadores y pensionistas del sector público.
- Potenciar el canal CCTV de las agencias del Banco de la Nación
- Continuar con la gestión de medio ambiente y sostenibilidad
- Continuar con actividades presenciales como bicicleteadas y actividades de educación financiera

Legal

- Procesales para reducir la alta carga procesal (el BN es una de las entidades públicas con mayor número de procesos judiciales, arbitrales y administrativos (casi 20,000)). En

este marco se vienen adoptando acciones con diversas Gerencias con el fin de gestionar la reducción y control de dicha carga, con el propósito de evitar costos económicos que afecten su patrimonio.

- Si bien la Subgerencia de Asuntos Bancarios y Financieros continua la atención de consultas legales que los administradores a nivel nacional (consultas legales tales como: cobro de cheques, pago de sucesiones, de depósitos judiciales, cobros de pensiones a través de curadores o apoyos, entre otros); es necesario evaluar alternativas de tercerización en el servicio de estudio de poderes con algún Estudio de Abogados o abogados individuales, a fin de asegurar la oportunidad del servicio a medida que crecen las operaciones, sin descuidar el acompañamiento de servicio legal interno a los actuales objetivos y retos del Banco, en un entorno con necesidades de digitalización.
- Se debe contribuir para que el personal cuente con las herramientas logísticas adecuadas para el desempeño de sus labores (no solo de una PC o laptop).

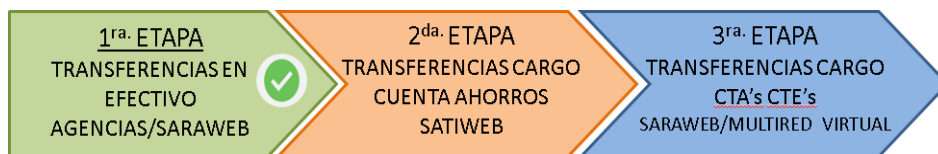
Operaciones

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.
- La Subgerencia Captaciones y Pagaduría considera importante continuar con la implementación y puesta en marcha de los Proyectos de Mejora orientados a la Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público.
- Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación
- Apoyo por parte del área de Informática para lograr la automatización del trabajo manual.
- Evaluación de los procesos de las áreas, a fin de implementar mejoras y controles tanto de proceso y tecnológicos que permitan el uso eficiente de los recursos y control en la gestión de los mismos.
- Soporte oportuno de Informática a los requerimientos normativos y supervisión.
- Reclamos por seguros de desgravamen (proceso manual)
- Aprobar concursos de personal para reemplazar el Personal que ha renunciado o fallecido acorde con el Plan de Sucesión que viene impulsando en Banco.
- Adecuar la planta de personal considerando que contamos con Profesionales que se siguen considerando como Técnicos cuando sus Funciones van más allá de lo reconocido.

Subgerencia Internacional

- Atención paralizada de la Gerencia de Informática de los Proyectos concluidos y/o mejoras solicitadas. Dada la coyuntura actual de cuarentena y protección a nuestros clientes y trabajadores del Banco, se solicita la pronta atención del Proyecto de Transferencias al Exterior a través de Multired Virtual y continuar con la automatización de todos nuestros servicios.



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.
- Gestionar la asignación de plazas para la Sección Canales Virtuales y así evitar el riesgo que supone cubrir la ausencia de personal de planta con locadores de servicios y personal vulnerable temporalmente destacado de la Red de Agencias.
- Aumento de personal para soporte operativo del canal de agentes y cajeros automáticos.

- Aumento de equipos informáticos (laptops) para poder realizar trabajo remoto en caso exista rebrote de la pandemia de la Covid-19.
- Aumento de personal informático especializado para atender los requerimientos solicitados de mejoras del canal de agentes o de nuevas transacciones.
- Que se efectúe la Convocatoria de Personal para cubrir las plazas vacantes.
- El contrato con el proveedor de IVR vence en junio 2023 (BMP Consulting SAC), se debería elaborar un TDR donde los criterios de evaluación sea tecnología no tan limitada como la actual.
- Además, contar con personal que pueda gestionar y realizar seguimiento de los proyectos de la sección, con conocimiento en metodología ágiles y manejo de indicadores.

Tecnologías de Información

- Llevar un inventario de todos los servicios contratados por la Gerencia de Tecnologías de Información, con fechas de vigencia, monto contratado, frecuencia de pago, responsable del servicio, SLAs, nivel de criticidad del servicio entre otros.
- Establecer frecuencias para los comités de priorización, tanto para proyectos como mantenimientos (cambios menores).
- Incrementar las capacidades de las subgerencias equiparadas con la demanda de legados.
- Alineamiento con todo el Banco de la Nación sobre Cuenta DNI.
- Implementar el CiberSOC en el Banco de la Nación.
- Gestionar transferencia de conocimiento con personal próximo a retiro sin personal alternativo para asegurar continuidad del soporte y mantenimiento de aplicaciones.
- Sincronizar la priorización de la demanda con las atenciones de Requerimientos de Software a fin de mantener un alineamiento estratégico con el Banco.
- Mantener la contratación de un complementario con la Fábrica de Software actual hasta la contratación de una nueva fábrica (fábrica 5) con Fonafe, con la finalidad de mantener capacidad operativa de desarrollo de sistemas.
- Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información: incrementar la capacidad de recursos en el área con los nuevos CAP's aprobados para la Subgerencia. Aproximadamente 60 analistas adicionales; desglosar la Sección de Sistemas Bancarios en 2 secciones adicionales a fin de distribuir la carga y alcance de sistemas a administrar; tercerización de Servicios de Perfiles Especializados
- Implementación de la nueva plataforma Cloud
- Mejorar la gobernanza y monitoreo de la Gestión de Incidentes

Productos e Inclusión Financiera

- Realizar actividades para la actualización de datos de clientes, que permita una comunicación de mayor efectividad con nuestros clientes.
- Fortalecer de recursos al área de Tecnología de Información para atender oportunamente los requerimientos de desarrollo informático
- Implementar en el corto plazo la nueva estructura organizacional y el CAP asignado a la Gerencia de Productos y Proyectos de Inclusión, para atender adecuadamente las diferentes actividades administrativas y comerciales.
- Dentro las recomendaciones se ha propuesto una Campaña de Actualización de Datos de los Agentes MultiRed con la finalidad de obtener información de contacto confirmada y confiable, así como reformular el Anexo 2 de Requerimiento de TI para automatizar el proceso de otorgamiento del Crédito Agente MultiRed tanto para lo enmarcado en los Decretos de Urgencia como lo establecido en el Estatuto BN.
- Reactivar la actividad de promoción, se entiende que esta tarea será realizada una vez que se cuente con los recursos humanos necesarios.
- Desarrollar la infraestructura tecnológica para fideicomisos con programas que permitan automatizar las labores que actualmente se realizan de forma manual.
- Evaluar la designación de apoderados para el Fideicomiso a funcionarios que le permitan atender las operaciones de los fideicomisos en el plazo requerido sin entrar en conflicto

con las funciones propias de su cargo. Se recomienda que los funcionarios estén relacionados con las actividades fiduciarias del Banco y conocimiento de los mismos.

Reclamos

- Nueva estructura de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos. Incremento de recursos humanos.

Planeamiento y Control de Gestión

- Implementar círculos de mejoras con la participación de los trabajadores del BN.
- Optimizar la comunicación interna para alinear la misión y actividades de las áreas con los objetivos estratégicos del Banco.
- Reformular la Directiva Gestión de Documentos Normativos con el fin de establecer mejores puntos de control en el cumplimiento de plazos.



Sterberg

LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

II. SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS

Comprende la información relevante de la Gestión de la Empresa mediante los cuales se organizan y que tienen por finalidad promover la eficacia y eficiencia siendo de aplicación nacional; Gestión de Planeamiento, Gestión Financiera Contable, Gestión de Inversión -FBK, Gestión de Presupuesto, Gestión de Tesorería, Gestión Logística, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Muebles e Inmuebles, Gestión de Informática, Gestión de Control, Gestión Legal.

1. Gestión de Planeamiento

1.1 Matriz Estratégica de la Empresa⁴

Visión Corporativa									
Visión de Empresa									
Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico EMPRESA	Objetivo Específico EMPRESA	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Meta		
							DEL PERÍODO A REPORTAR		
							Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución
Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientes y Grupos de Interés	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procesos Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizaje	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Leyenda

*NE = Nivel de Ejecución (Ejecutado /Aprobado x 100)

⁴ Actualmente se encuentra gestionando el Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026.

1.2 Evaluación del Plan Operativo

Objetivo Especifico de la Empresa	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	META		
				Junio de 2022		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución(*)
Cálculo de la Rentabilidad Patrimonial	ROE	Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio (Prom. 12 meses)	Porcentaje	13.66%	31.95%	100.00%
Cálculo del Indicador Eficiencia	Eficiencia	Gastos administrativos / Ingresos Netos	Porcentaje	65.04%	45.54%	100.00%
Cálculo de la Morosidad	Ratio de morosidad	Saldo Cartera Atrasada (Vencido y Judicial) / Saldo Total	Porcentaje	1.70%	2.18%	77.98%
Experiencia del cliente	Nivel de Satisfacción de los clientes	Encuesta de Satisfacción de Clientes Estándar	Porcentaje	69.00%	77.01%	100.00%
Atención oportuna de reclamos	Reclamos atendidos oportunamente	Número de Reclamos atendidos dentro del tiempo establecido / Número total de Reclamos	Porcentaje	65.00%	35.92%	55.26%
Migración de operaciones en canales alternos	Índice Operacional de los Canales Alternos	N° de operaciones en canales alternativos / N° de operaciones de todos los canales (*) Al cierre del periodo	Porcentaje	83.50%	83.49%	99.99%
Promover la inclusión Financiera	Número de proyectos gestionados orientados a la inclusión financiera	Número anual de proyectos gestionados orientados a la inclusión financiera	Número	3	3	1
Cobertura de Distritos con al menos un canal de atención	Cobertura de Distritos con al menos un canal de atención	(Distritos con algún canal de atención / Total de distritos con conectividad) x 100	Porcentaje	97.00%	95.83%	98.79%
Incremento de operaciones en canales digitales	Índice Operacional Canal Digital	N° Operaciones en canales digitales / N° Operaciones totales	Porcentaje	15.50%	13.52%	87.23%
Gestión de proyectos de TI	Cumplimiento de cronograma de proyectos TI	(Cantidad de Proyectos con Cronograma con una desviación < Umbral) / (Cantidad de Proyectos con Cronograma x 100%)	Porcentaje	65.00%	59.09%	90.91%

Objetivo Específico de la Empresa	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	META		
				Junio de 2022		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución(*)
Estabilidad operativa	Índice de estabilidad operativa	Número de días con disponibilidad de los canales de atención del BN con más del 99.3% de operatividad durante el día en el periodo/ Número de días en el periodo	Porcentaje	86.00%	89.22%	100.00%
Fortalecer el Gobierno Corporativo	Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE	Herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC - FONAFE	Porcentaje	85.00%	88.48%	100.00%
Modelo de Integridad	Nivel de cumplimiento del Modelo de Integridad	(N° de Actividades Implementadas / N° de Actividades Contempladas en el Índice de Capacidad Preventiva - ICP) x 100	Porcentaje	86.60%	87.50%	100.00%
Levantamiento de observaciones de entes de control	Porcentaje de observaciones vencidas	Total (observaciones vencidas – observaciones vencidas con dependencia tecnológica - observaciones vencidas con dependencia externa) / Total de observaciones	Porcentaje	20.00%	36.30%	55.10%
Gestión del clima laboral	Índice de Clima Laboral	Resultados de la Encuesta de Satisfacción Laboral	Porcentaje	n/d	-	-
Modelo de Gestión Humano Corporativo	Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	% de Avance es calificado por FONAFE	Porcentaje	61.00%	74.83%	100.00%
Mejorar la gestión de proyectos	Ejecución de Inversiones FBK	Ejecución GK/PIM	Porcentaje	55.81%	56.90%	100.00%



LUIS MATIAS STERENBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

2. Gestión de Presupuesto
2.1. Presupuesto de Ingresos y Egresos

RUBROS	EJECUTADO AL MES DE JULIO 2022 (*)		
	APROBADO PIM	EJECUTADO	NE ¹
			NIVEL DE EJECUCIÓN
PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			
INGRESOS	2,565,970,339	1,673,191,946	65.21
1.1. Venta de Bienes	0	0	0.00
1.2. Venta de Servicios	0	0	0.00
1.3. Ingresos Financieros	1,885,431,391	1,206,018,409	63.97
1.4. Ingresos por Participaciones o Dividendos	2,579,398	860,057	33.34
1.5. Ingresos complementarios	0	0	0.00
1.6. Otros	677,959,550	466,313,480	68.78
EGRESOS	1,978,753,600	963,962,818	48.72
2.1. Compra de Bienes	8,865,336	4,147,625	46.78
2.1.1 Insumos y suministros	6,995,510	3,373,264	48.22
2.1.2 Combustibles y lubricantes	526,452	267,081	50.73
2.1.3 Otros	1,343,374	507,280	37.76
2.2. Gastos de Personal (GIP)	778,609,997	332,490,264	42.70
2.2.1. Sueldos y Salarios (GIP)	477,247,632	207,857,684	43.55
2.2.1.1 Básica (GIP)	303,218,309	128,786,049	42.47
2.2.1.2 Bonificaciones (GIP)	15,351,624	760,915	4.96
2.2.1.3 Gratificaciones (GIP)	56,100,404	25,105,931	44.75
2.2.1.4 Asignaciones (GIP)	89,706,992	45,501,279	50.72
2.2.1.5 Horas Extras (GIP)	12,870,303	7,703,510	59.85
2.2.1.6 Otros (GIP)	0	0	0.00
2.2.2. Compensación por Tiempo de Servicios (GIP)	35,791,500	13,347,219	37.29
2.2.3. Seguridad y Previsión Social (GIP)	30,080,518	13,428,964	44.64
2.2.4. Dietas del Directorio (GIP)	413,000	195,500	47.34
2.2.5. Capacitación (GIP)	1,546,020	124,914	8.08
2.2.6. Jubilaciones y Pensiones (GIP)	163,938,880	67,243,243	41.02
2.2.7. Otros gastos de Personal (GIP)	69,592,447	30,292,740	43.53
2.2.7.1 Refrigerio (GIP)	85,000	9,237	10.87
2.2.7.2 Uniformes (GIP)	6,241,128	3,640,658	58.33
2.2.7.3 Asistencia Médica (GIP)	995,792	554,434	55.68

RUBROS	EJECUTADO AL MES DE JULIO 2022 (*)		
	APROBADO PIM	EJECUTADO	NE ¹
			NIVEL DE EJECUCIÓN
2.2.7.4 Seguro complementario de alto riesgo (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.5 Pago de indemnizac.por cese de relac.laboral(GIP)	0	0	0.00
2.2.7.6 Incentivos por retiro voluntario (GIP)	32,572,154	0	0.00
2.2.7.7 Celebraciones (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.8 Bono de Productividad (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.9 Participación de trabajadores (GIP)	14,408,086	19,686,303	136.63
2.2.7.10 Otros (GIP)	15,290,287	6,402,108	41.87
2.3. Servicios Prestados por Terceros	312,067,153	122,085,569	39.12
2.3.1. Transporte y Almacenamiento	2,482,434	1,111,793	44.79
2.3.2. Tarifas de Servicios Públicos	51,663,279	25,000,521	48.39
2.3.3. Honorarios Profesionales (GIP)	11,661,289	6,590,230	56.51
2.3.3.1 Auditorías (GIP)	2,390,422	3,221,095	134.75
2.3.3.2 Consultorías (GIP)	2,641,412	814,606	30.84
2.3.3.3 Asesorías (GIP)	5,107,855	1,955,580	38.29
2.3.3.4 Otros servicios no personales (GIP)	1,521,600	598,949	39.36
2.3.4. Mantenimiento y Reparación	79,104,815	28,568,572	36.11
2.3.5. Alquileres	26,624,519	10,697,751	40.18
2.3.6. Serv.de Vigilancia, Guardianía y Limp. (GIP)	43,541,482	20,721,077	47.59
2.3.6.1 Vigilancia (GIP)	22,165,918	11,007,161	49.66
2.3.6.2 Guardianía (GIP)	0	0	0.00
2.3.6.3 Limpieza (GIP)	21,375,564	9,713,916	45.44
2.3.7. Publicidad y Publicaciones	17,630,000	882,509	5.01
2.3.8. Otros	79,359,335	28,513,116	35.93
2.3.8.1 Servicio de mensajería y correspondencia (GIP)	2,138,445	856,154	40.04
2.3.8.2 Provisión de personal por coop. y services (GIP)	0	0	0.00
2.3.8.3 Otros relacionados a GIP (GIP)	8,991,745	3,825,042	42.54
2.3.8.4 Otros no relacionados a GIP	68,229,145	23,831,920	34.93
2.4. Tributos	218,948,836	206,857,430	94.48
2.4.1 Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF	72,546	40,456	55.77
2.4.2 Otros impuestos y contribuciones	218,876,290	206,816,974	94.49
2.5. Gastos Diversos de Gestión	77,409,717	39,569,557	51.12
2.5.1. Seguros	12,468,487	6,717,495	53.88
2.5.2. Viáticos (GIP)	7,090,286	3,495,807	49.30

RUBROS	EJECUTADO AL MES DE JULIO 2022 (*)		
	APROBADO PIM	EJECUTADO	NE ¹
			NIVEL DE EJECUCIÓN
2.5.3. Gastos de Representación	150,000	2,859	1.91
2.5.4. Otros	57,700,944	29,353,396	50.87
2.5.4.1 Otros relacionados a GIP (GIP)	56,897,174	29,101,160	51.15
2.5.4.2 Otros no relacionados a GIP	803,770	252,236	31.38
2.6. Gastos Financieros 2/	78,389,524	29,385,777	37.49
2.7. Otros	504,463,037	229,426,596	45.48
RESULTADO DE OPERACIÓN	587,216,739	709,229,128	120.78
3. GASTOS DE CAPITAL	125,499,500	71,405,871	56.90
3.1 Presupuesto de Inversiones - FBK	125,499,500	71,405,871	56.90
3.1.1 Proyectos de inversión	0	0	0.00
3.1.2 Gastos de capital no ligados a proyectos de Inversión	125,499,500	71,405,871	56.90
3.2. Inversión Financiera	0	0	0.00
3.3. Otros	0	0	0.00
4. INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0.00
4.1 Aportes de Capital	0	0	0.00
4.2 Ventas de Activo Fijo	0	0	0.00
4.3 Otros	0	0	0.00
5. TRANSFERENCIAS NETAS	-1,390,000	-794,600	57.17
5.1 Ingresos por Transferencias	0	0	0.00
5.2 Egresos por Transferencias	1,390,000	794,600	57.17
RESULTADO ECONOMICO	460,327,239	637,028,657	138.39
FINANCIAMIENTO NETO	265,985,074	-11,592,574	-4.36
6.1. Financiamiento Externo Neto	0	0	0.00
6.1.1. Financiamiento Largo Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
6.1.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00

RUBROS	EJECUTADO AL MES DE JULIO 2022 (*)		
	APROBADO PIM	EJECUTADO	NE ¹
			NIVEL DE EJECUCIÓN
6.2. Financiamiento Interno Neto	265,985,074	-11,592,574	-4.36
6.2.1. Financiamiento Largo Plazo	265,985,074	-11,592,574	-4.36
Desembolsos	300,000,000	0	0.00
Servicio de la Deuda	34,014,926	11,592,574	34.08
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	34,014,926	11,592,574	34.08
6.2.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	0	0	0.00
SALDO FINAL	726,312,313	625,436,083	86.11
GIP - TOTAL	894,522,332	377,393,431	42.19
Impuesto a la Renta	92,710,259	122,294,663	131.91

(*) 7mo previo

*NE = Nivel de Ejecución (Ejecutado /Aprobado x 100)

Nota: Información al cierre de Diciembre - Previo 18. Cabe indicar que la información de Diciembre 2021 aún no se cierra porque se ha gestionado ante la SBS la prórroga respectiva



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

3. Gestión de Inversión

3.1 Inversiones – (En soles)

N°	Tipo de Inversión (Programa, Proyecto, IOARR, etc)	Cantidad total de inversiones cerradas	Cantidad total inversiones Activas	Costo Total de las inversiones activas	Monto Devengado Total de las inversiones activas	Monto devengado en el año actual de las inversiones activas
	TOTAL GENERAL					
1	-----	----	---	---	---	---
2						

Regla: La cantidad de inversiones que forman parte del reporte, se conforma de todas las inversiones en estado Activo a la fecha de corte, más las inversiones con estado Cerrado dentro de período a rendir

3.2 Obras Públicas

N°	Cantidad de obras	Cantidad de obras en Ejecución	Cantidad de obras Sin Ejecución	Cantidad de obras Finalizadas	Cantidad de obras Paralizadas	Monto Total de Exp. Técnico	Montos Total adicionales al Exp. Técnico	Monto Valorizado real
	TOTAL GENERAL	03	01	01	02	32,414,125.98	732,726.99	27,714,284.61
1	O. Ag. Piura	01				14,653,134.5	434,425.72	13,578,804.20
2	O. Ag. Talara	01				4,422,548.48	0	3,980,293.64
3	O. Ag. La Molina	01				4,931,387.61	0	4,438,248.85
4	O. Ag. Junín	01				1,101,529.23	0	991,376.31
5	O. Archivo Elizalde			01		2,214,720.73	0	2,039,000
6	O. Ag. Cayma				01	2,828,850.92	156,217.53	2,686,561.61
7	O. Ag. Iberia				01	2,261,954.51	142,083.74	1'996,508.23

4. Gestión Financiera Contable

4.1. Empresa – Estado de Situación Financiera (para Empresas Financieras*) En Soles.

(*) Efectuar el llenado, en los campos señalados en cuadro, según corresponda.

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Disponibles	23,648,718,249
Fondos Interbancarios	
Inversiones Negociables y a Vencimiento (Neto)	8,142,667,673
Cartera de Créditos (Neto)	8,316,019,057
Cuentas por Cobrar (Neto)	309,819,252
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	
Impuestos Corrientes	161,626,745
Impuesto a la Renta Diferido	124,945,410
Otros Activos (Neto)	451,914,032
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	41,155,710,418
ACTIVO NO CORRIENTE	
Cartera de Créditos (Neto)	427,847,712
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Inversiones en subsid. Asociad. y Particp. En Negoc. Conj. (Neto)	
Inmuebles, Mobiliario y Equipo (Neto)	622,637,808
Activos Intangibles	57,231,159
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Activos (Neto)	2,018,767
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,109,735,446
TOTAL DEL ACTIVO	42,265,445,864
CUENTAS DE ORDEN	219,653,891,702
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Obligaciones con Público	37,806,009,904
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	361,196,642
Adeudos y Obligaciones Financieros a Corto Plazo	

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
Cuentas por Pagar	400,378,009
Provisiones	
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	
Impuestos Corrientes	
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Pasivos	319,999,211
TOTAL PASIVO CORRIENTE	38,887,583,766
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones con el Público	1,462,064,637
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieros a Largo Plazo	
Provisiones	142,779,671
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	253,259,092
Impuesto a la Renta Diferido	35,649,993
Otros Pasivos	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,893,753,393
TOTAL DEL PASIVO	40,781,337,159
PATRIMONIO	
Capital Social	1,596,169,324
Capital Adicional	1,897,336
Reservas	558,659,263
Ajustes al Patrimonio	-1,128,538,946
Resultados Acumulados	16,656,669
Resultado Neto del Ejercicio	439,265,059
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,484,108,705
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	42,265,445,864
CUENTAS DE ORDEN	219,653,891,702

4.2. Empresa Estado situacional Financiera (para Empresa no Financiera*) En soles

No aplica

4.3. Empresa - Estado de Resultados Integrales (Para Empresas Financieras*) En Soles.

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
INGRESOS POR INTERESES	1,058,318,288
Disponible	290,007,639
Fondos Interbancarios	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	
Inversiones Disponibles para la venta	126,166,126
Inversiones a Vencimiento	83,807,320
Cartera de Créditos Directos	558,337,203
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Cuentas por Cobrar	
Otros Ingresos Financieros	
GASTOS POR INTERESES	37,092,991
Obligaciones con el Público	25,465,124
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financ. Internac.	293
Adeudos y Obligaciones Financieras	11,627,574
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financieros del País	
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.	
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras	35,000
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	11,592,574
Cuentas por Pagar	0

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
Intereses de Cuentas por Pagar	
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Otros Gastos Financieros	
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1,021,225,297
Provisiones para Créditos Directos	36,992,558
MARGEN FINANCIERO NETO	984,232,739
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	457,930,344
Ingresos por Créditos Indirectos	2,432,699
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	3,010,281
Ingreso por Emisión de Dinero Electrónico	58,351
Ingresos Diversos	452,429,013
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	179,810,200
Gastos por Créditos Indirectos	
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	15,240
Gastos Diversos	179,794,960
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS SERVICIOS	1,262,352,883
RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	47,611,520
Inversiones al Valor Razonable con Cambio de Resultados	
Inversiones al Valor Razonable con Cambios de Resultados	
Inversiones en Commodities	
Inversiones Disponibles para la Venta	-3,025,301
Derivados de Negociación	
Resultados por Operaciones de Cobertura	
Ganancia (Pérdida) en Participaciones	
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	50,636,821

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
Otros	
MARGEN OPERACIONAL	1,309,964,403
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	589,920,664
Gasto de Personal y Directorio	305,230,105
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	200,127,790
Impuestos y Contribuciones	84,562,769
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	40,971,055
MARGEN OPERACIONAL NETO	679,072,684
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES	106,225,148
Provisiones para Créditos Indirectos	(1,625,126)
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	11,115,377
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y Adjudicados y Otros	
Provisiones para Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta	
Deterioro de Inversiones	
Deterioro de Activo fijo	
Deterioro de Activo Intangibles	
Provisiones por Litigios y Demandas	96,728,673
Otras Provisiones	6,224
RESULTADO DE OPERACIÓN	572,847,536
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2,850,922
Otros Ingresos	15,453,330
Otros Gastos	12,602,408
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	575,698,458
IMPUESTO A LA RENTA	136,433,399

RUBROS	31/07/2022
	(REAL)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	439,265,059
OTRO RESULTADO INTEGRAL:	
Diferencias de cambio al convertir negocios en el extranjero	
Inversiones disponibles para la venta	-497,082,353
Cobertura del flujo de efectivo	
Cobertura de Inversiones netas en negocios en el extranjero	
Participación en Otro Resultado Integral de subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	
*Otros ajustes	
**Impuesto a las ganancias relacionado con los componentes de Otro Resultado Integral	2,512,108
Otro Resultado Integral del ejercicio, neto de Impuestos	(494,570,245)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO	(55,305,186)
Depreciación	30,473,642
Amortización	10,497,413

(*) Efectuar el llenado, en los campos señalados en cuadro, según corresponda.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

4.4. Empresa Estado de Resultados Integrales (Para Empresas no Financieras*) En soles
No aplica

4.5. Empresa - Estado de Cambios en Patrimonio Neto* (En soles)

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSION	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO DEL EJERCICIO	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
Saldos al 1° día del mes del año a reportar o inicio de gestión.	1,427,533,262		1,897,336	(633,968,701)	420,000,000		17,664,891	354,469,853		1,587,596,641
Ajuste de años anteriores:										-
Cambios en Políticas Contables										-
Corrección de Errores							(13,320,129)			(13,320,129)
Saldo Inicial Reexpresado	1,427,533,262	-	1,897,336	(633,968,701)	420,000,000	-	4,344,762	354,469,853	-	1,574,276,512
Cambios de Patrimonio:	-	-	-	(494,570,245)	-	-	-	439,265,059	-	(55,305,186)
Resultado Integral:										-
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio				(494,570,245)				439,265,059		(55,305,186)
Otro Resultado Integral										
Transferencia de Resultado del Ejercicio a Resultados Acumulados							354,469,853	(354,469,853)		
Dividendos en Efectivo Declarados										-

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSIÓN	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO DEL EJERCICIO	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
Emisión de Acciones										-
Incremento / Reducción de Capital	168,636,062				138,659,263		(307,295,325)			-
Reducción o Amortización de Acciones de INVERSIÓN										-
Incremento (Disminución) por otras Aportaciones de los Propietarios										-
Disminución (Incremento) por otras Distribuciones a los Propietarios										-
Incremento (Disminución) por Cambios en la Participación de Subsidiarias que no Implique Pérdida de Control										-
Incremento (Disminución) por Transacciones de Acciones de Cartera										-
Incremento (Disminución) por Transacciones y Otros Cambios							(34,862,621)			(34,862,621)
Total de Cambios en Patrimonio	168,636,062	-	-	-	138,659,263	-	12,311,907	(354,469,853)	-	(34,862,621)
Saldo al 31 de Julio del año a reportar o término de gestión (**)	1,596,169,324	-	1,897,336	(1,128,538,946)	558,659,263	-	16,656,669	439,265,059	-	1,484,108,705

(*) Efectuar el llenado, en los campos señalados en cuadro, según corresponda.

(**) Conforme los plazos establecidos en las normas emitidas por la Contraloría.

4.6. Empresa Estado de Flujo en Efectivo (*) En Soles.

Estado de Flujos de Efectivo Por los periodos terminados el 31 de Julio 2022 (Expresado en Soles)

CONCILIACION DE LA GANANCIA NETA DE LA ENTIDAD CON EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
-	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	439,265,059
<u>AJUSTES</u>	
Depreciación y amortización	40,971,055
Provisiones	132,206,583
Deterioro	-
Otros ajustes	(106,186,106)
Variación neta en activos y pasivos	(5,095,263,524)
Incremento neto (disminución) en activos	(276,368,965)
Créditos	(1,467,872,088)
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-
Disponibles para la venta	1,245,866,057
Cuentas por cobrar y otras	(54,362,934)
Incremento neto (disminución) en pasivos	(4,818,894,559)
Pasivos financieros, no subordinados	
Cuentas por pagar y otras	(4,818,894,559)
Resultado del período después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	(4,589,006,933)
Impuesto a las ganancias pagados/cobrados	(72,637,133)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(4,661,644,066)

FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Entrada por ventas de intangibles e inmueble, mobiliario y equipo	-
Salida por compras intangibles e inmuebles, mobiliario y equipos	(89,519,020)
Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Salidas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Otras entradas relacionadas a actividades de inversión	(118,083,144)
Otras salidas relacionadas a actividades de inversión	-
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(207,602,164)
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Entradas por la emisión de pasivos financieros subordinados	
Salidas por el rescate de pasivos financieros subordinados	
Otras entradas relacionadas a las actividades de financiamiento	-
Otras salidas relacionadas a las actividades de financiamiento	(10,000,000)
Dividendos pagados	-
FLUJOS DE EFECTIVO NETO ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(10,000,000)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo antes del efecto de las variaciones en el tipo de cambio (A+B+C)	(4,879,246,230)
Efecto de las variaciones en el tipo de cambio en el efectivo y equivalente de efectivo	(67,594,211)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	(4,946,840,441)
Efectivo y equivalente al efectivo al inicio del período	28,595,558,690
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	23,648,718,249

(*) Efectuar el llenado, en los campos señalados en cuadro, según corresponda.

5. Gestión de Tesorería

5.1 Flujo de Caja (En soles)

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO 2022 (JULIO) (*)
INGRESOS DE OPERACIÓN	4,093,375,372
Venta de Bienes y Servicios	0
Ingresos Financieros	1,680,636,588
Ingresos por participación o dividendos	860,057
Ingresos Complementarios	0
Retenciones de Tributos	15,456,325
Otros	2,396,422,402
EGRESOS DE OPERACIÓN	10,372,022,436
Compra de Bienes	4,147,625
Gastos de personal	265,247,021
Servicios prestados por terceros	122,085,569
Tributos	206,857,430
Por Cuenta Propia	206,857,430
Por Cuenta de Terceros	0
Gastos diversos de Gestión	39,569,557
Gastos Financieros	34,251,840
Otros	9,699,863,394
FLUJO OPERATIVO	-6,278,647,064
INGRESOS DE CAPITAL	2,100,195,533
Aportes de Capital	0
Ventas de activo fijo	0
Otros	2,100,195,533
GASTOS DE CAPITAL	757,569,641
Presupuesto de Inversiones -FBK	71,405,871
Proyectos de Inversión	0
Gastos de capital no ligados a proyectos	71,405,871
Inversión Financiera	686,163,770
Otros	0
TRANSFERENCIAS NETAS	-794,600
Ingresos por Transferencias	0
Egresos por Transferencias	794,600
FLUJO ECONÓMICO	-4,936,815,772

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO 2022
	(JULIO) (*)
FINANCIAMIENTO NETO	-9,921,976
Financiamiento Externo Neto	0
Financiamiento largo plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento Interno Neto	-9,921,976
Financiamiento largo plazo	-9,921,976
Desembolsos	
Servicios de Deuda	9,921,976
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	9,921,976
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
DESAPORTE DE CAPITAL EN EFECTIVO	
PAGO DE DIVIDENDOS	0
Pago de Dividendos de Ejercicios Anteriores	0
Adelanto de Dividendos ejercicio	0
FLUJO NETO DE CAJA	-4,946,737,748
SALDO INICIAL DE CAJA	28,595,558,690
SALDO FINAL DE CAJA	23,648,820,942
SALDO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	
RESULTADO PRIMARIO	
Participación de trabajadores D.Legislativo N°892	19,686,303

(*) 7mo previo

Derube

LUIS MATIAS STERNBERG PERUGIA
Gerente General (e)

5.2. Cartas Fianzas

N°	Cantidad Total de Cartas Fianza
1	192

5.3 Documentos Valorados

N°	Cantidad de Letras	Cantidad de Pagarés	Cantidad de Facturas negociables	Cantidad de otros documentos
1	----			

5.4 Fideicomisos

N°	Nombre del Fideicomiso
1	PATRIMONIO FIDEICOMETIDO - DU N° 036-2000 Y RM N° 099-2000-EF/10
2	FIDEICOMISO LEY 30897 GOBIERNO REGIONAL DE LORETO - BN
3	FIDEICOMISO CHAVIMOCHIC-BN
4	FIDEICOMISO MIDIS-FONCODES-BN
5	FIDEICOMISO MAJES II - GRA
6	FIDEICOMISO DE RETENCION Y REPARACION-FIRR
7	FIDEICOMISO FINVER CAÑETE - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE
8	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA-MINAM-BN
9	FIDEICOMISO GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA - AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y AGUAS RESIDUALES
10	FIDEICOMISO EMPSSAPAL - BN
11	FIDEICOMISO GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA - PAFE III

N°	Nombre del Fideicomiso
12	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE NUEVO CHIMBOTE-MINAM-BN
13	FIDEICOMISO PROYECTO PIURAY - EPS SEDACUSCO - BN
14	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO-BN
15	FIDEICOMISO DE PAGO DEL PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES
16	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE ABANCAY - M.P.A.
17	FIDEICOMIISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA-MINAM-BN
18	FIDEICOMISO GOBIERNO REGIONAL DE LORETO - BANCO DE LA NACIÓN
19	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN-MINAM-BN
20	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE TALARA - M.P.T.
21	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE TARMA - M.P.T.
22	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA-MINAM-BN
23	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE MOYOBAMBA - M.P.M.
24	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE HUACHO - M.P. HUAURA
25	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-MINAM-BN
26	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS-MINAM-BN
27	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN-MINAM-BN
28	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA-MINAM-BN
29	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA-MINAM-BN
30	FIDEICOMISO DE TRANSPORTE URBANO MML-BIRF-BID
31	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE SECHURA - M.P. S.
32	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA-MINAM-BN
33	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE AZANGARO-M.P.A.
34	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE ILAVE - M.P. EL COLLAO
35	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE SAN JUAN BAUTISTA - M.D.S.J.B.
36	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE CHANCAY - M.D.CH.
37	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE OXAPAMPA-MINAM-BN

N°	Nombre del Fideicomiso
38	FIDEICOMISO GOBIERNO REGIONAL DE LORETO - PAFE III
39	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POZUZO-MINAM-BN
40	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE TUMBES - M.P.T.
41	FIDEICOMISO EGESUR-MEF-BN
42	FIDEICOMISO EPSEL S.A. - BN
43	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS-M.P. CH
44	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE BAGUA-M.P.B.
45	FIDEICOMISO SIST. DE GEST. INT. DE RR.SS. DE LA CIUDAD DE CHALHUANCA - M.P.A.
46	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO-MINAM-BN
47	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE-MINAM-BN
48	FIDEICOMISO EMAPACOP-BN Y FONAVI
49	FIDEICOMISO EMAPA SAN MARTIN-BN Y FONAVI
50	FIDEICOMISO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO CHAVÍN S.A.
51	FIDEICOMISO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUYOS-MINAM-BN
52	FIDEICOMISO EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUARAL S.A.
53	FIDEICOMISO EPS MOQUEGUA - BN Y FONAVI
54	FIDEICOMISO EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE S.A.
55	FIDEICOMISO EPS SEDALORETO - BN
56	FIDEICOMISO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SELVA CENTRAL S.A.
57	FIDEICOMISO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MOYOBAMBA S.R.LTDA.
58	FIDEICOMISO ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SIERRA CENTRAL S.R.L
59	FIDEICOMISO EPS SEDAJULIACA - BN
60	FIDEICOMISO DE ORIGEN PMRI II

5.5 Saldos de Cuentas (Depósitos y colocaciones)

N°	Cantidad de Cuentas	Monto Total al 08.08.2022	Cantidad de Cuentas	Monto Total al 08.08.2022
	Moneda nacional S/.	En soles	Moneda extranjera	En soles
1	16	15,797,390,231.66	19	3,121,409,981.40

5.6 Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias.

N°	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
1	1	3

5.7 Últimos Giros realizados.

N°	Tipo de documentos Girados en la Fecha de Corte.	Cantidad de Últimos Documentos Girados en la Fecha de Corte.
1	-----	
2		

6. Gestión de Endeudamiento

6.1. Endeudamiento

N°	Cantidad de Contratos de Préstamos	Monto Total desembolsado en Moneda Nacional, con cargo a las operaciones de endeudamiento
1	-----	
2		

7. Gestión Logística

7.1 Procedimientos de Selección Logística

N°	Objeto	Cantidad de Procedimiento de selección convocados	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/. (*)	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Monto en soles S/.
		A		B	
	Total General	27	87,851,120.15	25	103,465,088.54
1	Bien	2	7,326,000.00	3	19,613,134.00
2	Consultoría de Obra	0	0.00	1	590,864.35
3	Obra	0	0.00	0	0.00
4	Servicio	25	80,525,120.15	21	83,261,090.19

Leyenda

A: Cantidad de Procedimientos de Selección **Convocados**

B: Cantidad de Convocatorias **adjudicadas o consentidas** con Buena Pro

7.2 Contratos

N°	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
	Total General	294	559,707,621.35
1	Bien	31	149,842,825.53
2	Consultoría de Obra	0	0.00
3	Obra	1	3,980,293.64
4	Servicio	262	405,884,502.18



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

8. Gestión de Recursos Humanos

8.1 Cantidad de personal al inicio y al final del período a reportar

Período reportado:	Mes y año de inicio (01/2022)	Mes y año fin a reportar (10/07/2022)*	
RUBROS	Cantidad de Personal del mes de inicio del período reportado	Cantidad de Personal del último mes a reportar	Gasto de Personal del último mes a reportar (En soles)
PERSONAL	4856	4686	25,721,257.03
Planilla			
Gerente General	0	0	0
Gerentes	18	20	345,774.18
Ejecutivos	862	868	7,634,066.06
Profesionales	486	505	3,194,272.97
Técnico	2555	2559	12,812,356.78
Administrativos	935	734	1,734,787.04
Locación de Servicios			
Servicios de Terceros			
Personal de Cooperativas			
Personal de Servicios			-
Otros			
Pensionistas	4677	4583	11,165,265.10
Régimen 20530			
Régimen			
Régimen			
Practicantes (Incluye Serum, Sesigras)	479	417	429,920.87
TOTAL			
Personal en Planilla	4856	4686	25,721,257.03
Personal en CAP	3673	3687	22,672,958.13
Personal Fuera de CAP	1183	999	3,048,298.90
Según Afiliación	4,856	4,686	25,721,257.03
Sujetos a Negociación Colectiva	3730	3770	20,660,040.27
No Sujetos a Negociación Colectivo	1126	916	5,061,216.76
Personal Reincorporado	1,109	1,149	5,565,989
Ley de Ceses Colectivos	475	484	2,256,038.50

Período reportado:	Mes y año de inicio (01/2022)		Mes y año fin a reportar (10/07/2022)*	
RUBROS	Cantidad de Personal del mes de inicio del período reportado	Cantidad de Personal del último mes a reportar	Gasto de Personal del último mes a reportar (En soles)	
Derivados de Procesos de Despidos				
Otros	634	665	3,309,950.58	

9. Gestión Administrativa

9.1 Gestión de Reclamos

Tramo de Implementación (Tramo I, II o III)	Estado de implementación (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	% de avance de Implementación del Libro de Reclamaciones (*)
Tramo II	Finalizado	100%

Leyenda:

(*) No corresponde (en aquellos casos en donde el tramo no haya iniciado)

Nota: El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

- Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.
- Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.
- Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.
- Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.
- Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

10. Gestión de Muebles e Inmuebles

10.1 Bienes Inmuebles y predios

N°	Cantidad Inmuebles y Predios Propios (En Propiedad)	Cantidad Inmuebles y Predios alquilados	Cantidad Inmuebles y Predios con Administración Gratuita (Afectación en Uso)	Cantidad inmuebles y Predios bajo otros derechos	Total de Inmuebles y Predios
1	304	620	447	0	1,371

10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

Ítem	Grupo ¹	Clase ²	Cantidad Total por Grupo/Clase ³	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión ⁴
1	11 Aire Acondicionado Y Refrigeración	22 Equipo	4,220	19
2	25 Aseo Y Limpieza	22 Equipo	51	
3	32 Cocina Y Comedor	22 Equipo	1,392	14
4	32 Cocina Y Comedor	64 Mobiliario	283	
5	46 Electricidad Y Electrónica	22 Equipo	5,077	28
6	53 Hospitalización	22 Equipo	17	
7	53 Hospitalización	64 Mobiliario	638	
8	60 Instrumento De Medición	22 Equipo	1,705	41
9	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	22 Equipo	322	4
10	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	36 Maquinaria Pesada	7	
11	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	50 Máquina	8	

12	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	64 Mobiliario	72	
13	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	82 Vehículo	4	
14	74 Oficina	08 Cómputo	40,738	901
15	74 Oficina	22 Equipo	10,796	2
16	74 Oficina	64 Mobiliario	28,720	58
17	88 Seguridad Industrial	22 Equipo	1,491	
18	95 Telecomunicaciones	22 Equipo	10,337	114

Información al 31.07.2022



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

LEYENDA GRUPO

1	04 Agrícola y Pesquero 11 Aire Acondicionado Y Refrigeración 18 Animales 25 Aseo Y Limpieza 32 Cocina Y Comedor 39 Cultura Y Arte 46 Electricidad Y Electrónica 53 Hospitalización 60 Instrumento De Medición 67 Maquinaria Vehículos Y Otros 74 Oficina 81 Recreación Y Deporte 88 Seguridad Industrial 95 Telecomunicaciones
2	04 Aeronave 08 Cómputo 22 Equipo 29 Ferrocarril 36 Maquinaria Pesada 50 Máquina 64 Mobiliario 71 Nave o Artefacto Naval 78 Producción Y Seguridad 82 Vehículo
3	Cantidad Total por Grupo
4	Cantidad Total por grupo adquiridos por la gestión



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

10.3. Bienes Muebles: Cumplimiento con Ente Rector de Bienes Muebles-MEF

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización
1	¿Ha cumplido con presentar el Inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al último año fiscal, al MEF? (1)	SI	Sustento Inventario (Marzo 2022)
2	¿Ha cumplido con realizar el Inventario masivo en el almacén en lo correspondiente al último año fiscal? (2)	SI	Resumen de Inventario (31-07-2022)

N° Base Normativa

- 1
 - * Artículo N° 8 de la Ley N° 29151
 - * Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151, artículo 121°.
 - * Decreto Supremo N° 344-2020-EF que disponen medida sobre la presentación del inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al Año Fiscal 2020 y lo prórroga hasta el 31 de mayo de 2021, artículo 1°.
 - * Resolución N° 046-2015/SBN, que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN, numeral 6.7.3.12.
 - * Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.
 - * Decreto Supremo N° 217-2019-EF, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.
- 2
 - * Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA, que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, numeral 1, del literal C) inventario físico del almacén del título II Procedimientos, en el literal a se prescribe que el inventario masivo del almacén forma parte del Inventario Físico General.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

11. Gestión de Informática

11.1. Aplicativos informáticos de la Empresa.

N°	Cantidad Total de Aplicativos Informáticos	Cantidad Desarrollados o Adquiridos en la Gestión
	379	0

11.2. Licencias de Software.

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
1	Licencias de uso de las plataformas del core banking y la plataforma omnicanal, Licencias de uso de tarjetas digitales	2.7 millones de licencias de cuentas 1.8 millones de cuentas de la plataforma omnicanal 1,8 de millones de tarjetas virtuales	0
2	Creative Cloud for teams All Apps /MU	7	7
3	Office 365 - Plan E3	2325	2325
4	Office Standard	2008	2008
5	Windows Server CAL	1000	1000
6	Exchange Server Enterprise	4	4
7	Sharepoint Server	7	7
8	Project Professional	155	155
9	SQL Cal	100	100
10	SQL Server Enterprise por 2 Cores	38	38
11	System Center Standard 16 cores	2	2
12	Visio Professional	300	300
13	Visual Studio Professional w/MSDN	25	25
14	Windows Server Standard 16 cores	365	365
15	Windows Server Datacenter 16 coress	28	28
16	Biztalk Server Standard	3	3
17	Sharepoint Enterprise Cal	55	55

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
18	Windows Server Datacenter 2 cores	28	28
19	TrueSight Operations Management - Base License	1	1
20	TrueSight Infrastructure Management Suite	150	150
21	TrueSight Event Management Integrator	1	1
22	TrueSight Smart Reporting - Operations Management	1	1
23	TrueSight Serverless Monitoring and Event Management (250-Pack)	1	1
24	TrueSight Infrastructure Management Suite (*)	21	21
25	Spectrum Protect Client Device	5	0
26	Spectrum Protect Extended Edition (10 PVUS)	4022	476
27	Spectrum Protect for Databases (10 PVUS)	694	0
28	Spectrum Protect for Mail (10 PVUS)	406	182
29	Spectrum Protect for SAN (10 PVUS)	126	
30	App Connect o equivalente en Cloud Pak for Integration	1260	
31	MQ o equivalente en Cloud Pak for Integration	2800	1500
32	Business Automation Workflow	980	740
33	Integration Designer	15	14
34	WebSphere Application Server Network Deployment	15120	750
35	IBM HTTP Server for WebSphere Application Server (10 PVUS)	44	
36	Security Verify Access Virtual Edition User Value Unit y versión con acceso a opción de Software como servicio en la nube (Cloud Identity Connect and Verify)	8100	
37	Security Identity Governance Lifecycle User Value Unit	8600	
38	Security Verify Governance Application Adapters User Value Unit	6600	
39	Security Verify Governance Host Adapters User Value Unit	6600	
40	Security Verify Privilege Vault On-Premises for Privileged Users per User Value Unit	10	8
41	Security Verify Privilege Vault On-Premises for Business Users per User Value Unit	180	180
42	Rational Software Architect Designer User Floating		10
43	IBM Rational Application Developer for WebSphere Software	20	15
44	IBM Rational ClearCase Change Management Solution	10	

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
45	IBM Rational ClearCase for System z Floating User	15	
46	IBM Rational Functional Tester S390 Floating User	8	
47	IBM Rational Performance Tester Floating User	7	
48	IBM Optim Test Data Management		1
49	Information Server Enterprise Edition ó Information Server cartridge VPC	420	140
50	Information Server Enterprise Edition Non Production o Information Server Cartridge Non production VPC	280	80
51	IBM Rational HIS for Multiplatforms, Concurrent User	1650	
52	IBM Content Manager OnDemand Authorized User Value Unit	416	
53	IBM Content Manager OnDemand Eligible Participant	5000	
54	IBM Content Manager OnDemand Premium Feature Pack	1	0
55	DataPower Gateway Virtual Edition o su equivalente a Cloud Pak for Integration	1400	
56	Integration Module for DataPower Gateway virtual Edition ó su equivalente a Cloud Pak for Integration	1400	
57	DataPower Gateway X2 Appliance Business Critical Service	2	
58	DataPower Gateway X2 Appliance Maintenance	2	
59	DataPower Gateway X2 Application Optimization	2	
60	DataPower Gateway X2 Integration Module	1	
61	DataPower Operations Dashboard Five Gateways	1	
62	Security Guardium Standard Activity Monitor for Databases per PVU ó MVS (servidor virtual) ó como Cloud Pak for Security	11270	Se requiere cubrir 30 servidores de base de datos

Leyenda

- A Nombre de Ejecutora Presupuestal
- B Descripción de La Licencia De Software
- C Cantidad Total por Tipo De Licencias
- D Cantidad Total adquirida en la Gestión



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

12. Gestión de Control

12.1 Resumen General por Servicios de Control Simultáneo

Período a reportar (*)	Número de informes de Control Simultáneo (**) con Situaciones adversas en proceso y sin acciones (1)	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones (2)
2022	1	1
TOTAL DEL PERIODO	1	1

(1) Cantidad de todos los informes de control simultáneo con situaciones adversas en proceso y sin acciones a la fecha de corte

(2) Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

(*) Colocar los períodos en los cuales tenga **Informes con situaciones adversas en proceso y sin acciones**.

(**) Todas las modalidades que comprenda conforme a las normas de Contraloría General.

12.2. Resumen General Por Servicios de Control Posterior

Período a reportar (*)	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
2016	1	2
2018	1	1
2021	2	7
2022	2	2
TOTAL DEL PERIODO	6	12

(1) Cantidad de informes de control posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

(*) Colocar los períodos en los cuales tenga **Informes con situaciones adversas en proceso y sin acciones**.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

13. Gestión Legal

13.1 Total de Procesos y Obligaciones Pecuniarias a favor y contra la Empresa

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial)	Cantidad de total de otros Procesos	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agriado/actor civil			Estado demandado/denunciado/tercero civil		
					Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Cobrado	Monto Total Pendiente de cobro	Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Pagado	Monto Total Pendiente de pago
	A	B	C	D (A+B+C)	E			F		
1	270	18,640	494	19,404	S/. 50,569,817.50	S/. 1,729,191.68	S/. 36,391,143.03	S/. 17,214,264.74	S/. 29,271,059.31	S/. 164,612,511.26

Nota: El presente formato está orientado a recopilar la información en forma total y/o acumulada

(A) Total de investigaciones (en diligencias preliminares e investigación preparatoria). En caso del C. de PP de 1940, se debe consignar solo la data total referida a la investigación preliminar.

(B) Total de procesos en el PJ (precisar la carga total acumulada entre todas las materias que conozca la procuraduría y que se encuentren judicializadas)

(C) Total de procesos que no se encuentren o no se tramiten ante el Ministerio Público ni ante el Poder Judicial (procesos arbitrales, arbitrales laborales, administrativos, conciliaciones y similares)

(D) Cantidad procesos de la sumatoria de A+B+C

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES ECONÓMICOS

Información estructurada y automatizada de los principales indicadores económicos de la Empresa y tiene por finalidad servir de referencia a la ejecución de los principales servicios públicos que brinda.

Entre los principales rubros de información se tienen indicadores relacionados a los sectores que estén vinculados, por ejemplo: Transporte, Educación, Vivienda, Salud, Trabajo, Producción y Energía.

Este cuadrante proporcionara información de fuente pública como del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) así como las generadas por la propia Empresa previamente aprobados por la Contraloría General.

La información tendrá criterios de búsqueda por UBIGEO, departamento, provincia y distrito e indicadores sociales importantes.

Sector vinculado:

Año (*)	Sector	Indicador	Unidad Medida	Porcentaje / Valor de Indicador	Fuente
----	-----	-----	----	-----	-----

Nota: (*) Se registrará el año de evaluación del indicador

Territorial

Año	Región	Indicador	Unidad Medida	Porcentaje / Valor de Indicador	Fuente
Julio 2022	Nivel nacional (distritos con cobertura de comunicaciones)	Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	Porcentaje	96%	Plan Operativo Institucional

Nota: (*) Se registrará el año de evaluación del indicador



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

IV. SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD.

Cuenta con información de Productos de bienes, servicios o actividades agregadas que responden a las necesidades de las personas e incluso otras entidades o empresas y que son entregadas por las Empresas, **en cumplimiento de sus funciones misionales** hacia sus usuarios o ciudadanía. Estos productos misionales pueden tomarse como fuente de información del Planeamiento Estratégico de la Empresa, Sistema de Control Interno y otros.

N°	Nombre del Producto (Bien / Servicio/ Actividad)	Fuente
1	Préstamos Multired	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
2	Crédito Hipotecario	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
3	Tarjeta de Crédito	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
4	Seguros Optativos: Sepelio, Cuota Protegida, protección de tarjeta de débito, Oncológico y Enfermedades Graves	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
5	Créditos Directos e Indirectos a Instituciones del Gobierno Central	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
6	Préstamo con suscripción de pagaré a Gobiernos Regionales y Locales	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
7	Gestión de Fideicomisos administrado por el BN	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
8	Línea de Crédito – PROMYPE, Oficinas Compartidas – Ventanilla MYPE y Proyectos de Inclusión Financiera	BN-DIR-8200-216-02 - Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención
9	Crédito Emergencia Agente Multired	BN-CIR-8400-431-01 – Otorgamiento de Crédito Emergencia Agente Multired

Leyenda

Bien : Bien entregado a ciudadanos usuarios.

Servicio : Servicio que brinda la entidad a ciudadanos usuarios o servicios misionales entregados por la entidad.

Actividad : Actividad misional (actividad agrupadora) de la entidad que encontramos en los instrumentos de gestión del POI/PEI



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

V. SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA EMPRESA

Contiene información cualitativa de la gestión de los servicios públicos de la Empresa transparentando la información y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad y de la gestión efectuada en el uso de los fondos previstos para cada uno de ellos.

Asimismo, bajo un criterio de rendición de cuentas registra las limitaciones como las medidas que adopta para la mejora continua.

Cumplimiento de productos:

N°	Nombre del producto	¿Se cumplió con los objetivos en el período a rendir?
1	Préstamos Multired	SI
2	Crédito Hipotecario	SI
3	Tarjeta de Crédito	SI
4	Seguros Optativos: Sepelio, Cuota Protegida, protección de tarjeta de débito, Oncológico y Enfermedades Graves	SI
5	Créditos Directos e Indirectos a Instituciones del Gobierno Central	SI
6	Préstamo con suscripción de pagaré a Gobiernos Regionales y Locales	SI
7	Gestión de Fideicomisos administrado por el BN	SI
8	Línea de Crédito – PROMYPE, Oficinas Compartidas – Ventanilla MYPE y Proyectos de Inclusión Financiera	SI
9	Crédito Emergencia Agente Multired	SI

Nota: La relación de productos a evaluar es la definida en la sección III “Información de bienes y servicios entregados por la entidad”.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

Detalle del cumplimiento del producto 1: Préstamos Multired

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción *no aplica*, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Crecimiento sostenido en el saldo total de colocaciones del préstamo Multired, alcanzando los S/ 5,740 millones.
- Reducción del ratio de morosidad del producto.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Realizar campañas publicitarias con efectividad menor a la esperada, siendo uno de los factores la calidad de los datos de contacto de nuestros clientes.
- Falta de recursos en el área de Tecnología de Información para la atención de los proyectos de iniciativa comercial que requieren desarrollo informático.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Coordinación con las áreas Internas del Banco, para tener un cronograma de difusión con mayor impacto.
- Reuniones más frecuentes con el equipo de T.I. para priorizar en conjunto los temas pendientes de respuesta.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Un mayor enfoque comercial en las agencias, dado que se priorizan en algunos casos los temas transaccionales.
- Una mayor proactividad para buscar a los clientes y no esperar que lleguen a las agencias, dotando de herramientas para la gestión comercial a las agencias.
- Reactivar los canales de venta no presenciales (App y Webb) para la renovación de préstamos y posterior otorgamiento de nuevos préstamos
- Simplificar el proceso de otorgamiento con una menor documentación, para que el cliente no tenga que regresar por un documento (digitalización).
- Continuar y mejorar el programa de incentivos comerciales para la Red de Agencias.

Detalle del cumplimiento del producto 2: Crédito Hipotecario

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción **no aplica**, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se incrementó el promedio de colocaciones mensuales de Créditos Hipotecarios en el actual Estado de Emergencia, hasta S/.15.3 millones, en los últimos 06 meses.
- Se implementó una estructura de incentivos para la fuerza de ventas del producto créditos hipotecarios
- Se mantuvo el crecimiento constante del saldo total de colocaciones del producto. Dicho saldo se incrementó en 18%, en los últimos 06 meses.
- Se implementó la gestión telefónica de difusión y colocación del producto crédito hipotecario a través del call center (generación de leads).
- Se llevó a cabo un efectivo plan de medios de difusión del producto crédito Hipotecario.
- Se participó en Ferias Inmobiliarias a nivel nacional.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Limitaciones de recursos informáticos y en la atención de los desarrollos informáticos (24 desarrollos pendientes de atención para créditos hipotecarios).
- Parámetros de evaluación crediticia restrictivos que alejan de los estándares de admisión del mercado respecto al monto aprobado al mismo segmento de clientes.
- Falta de CAP en la Sección a cargo del producto.
- Implementar la parrilla de productos de C. Hipotecario con otras modalidades de crédito hipotecario (Compra de Terreno, Construcción en Terreno Propio y C. Hipotecario del Fondo Mivivienda Techo Propio con fondeo propio del BN).
- Falta de implementación de 04 nuevos Centros Hipotecarios en provincias (Puno, Jaen, Chincha y Cañete)

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Priorización de los desarrollos informáticos en coordinación con TI.
- Se viene tramitando adecuar el producto CH a las condiciones de mercado, modificando los principales parámetros crediticios, implementándose una primera fase de mejoras y estando próximo a presentarse a Directorio una segunda fase.
- Se diseñó el modelo de negocio de las 03 nuevas modalidades de Crédito Hipotecario las cuales serán propuestas para aprobación de directorio y próxima implementación.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Implementar las modificaciones de parámetros y nuevos productos “Compra de Terreno”, “Construcción en terreno propio” y “Techo Propio”
- Mantener el plan de medios en el cual se difunden los beneficios del producto Crédito Hipotecario BN.
- Culminar con los desarrollos informáticos pendientes.
- Consolidar la implementación de los 04 nuevos centros Hipotecarios en provincias (Puno, Jaen, Chincha y Cañete).

Detalle del cumplimiento del producto 3: Tarjeta de Crédito

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
		X	

Nota: En caso marque la opción *no aplica*, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Desacelerar la caída de los saldos de colocaciones del producto.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Parámetros de riesgo muy restrictivo para compras en e-commerce
- Segmento de mercado para el otorgamiento de la tarjeta está muy acotado por los parámetros de admisión de riesgo crediticio.
- No se cuenta con un programa de beneficios para incentivar las compras con la tarjeta de crédito.
- Desabastecimiento del stock de plásticos a las Agencias por la escasez de insumos a nivel global
-

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Solicitar a la Gerencia de Riesgos la reevaluación de los parámetros de admisión para el otorgamiento de la tarjeta.
- Suscripción y actualización de los acuerdos comerciales con establecimientos comerciales, para ofrecer beneficios a los tarjetahabientes del Banco.
- Priorizar la distribución de tarjetas a la red de agencias.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Implementar el traslado de deuda de otras tarjetas de crédito, para el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco.
- Continuar con la suscripción y actualización de los acuerdos comerciales con establecimientos comerciales, para seguir mejorando el programa de beneficios a los tarjetahabientes del Banco.
- Activar las compras con tarjeta de crédito en la modalidad de pago en cuotas
- Mejorar los parámetros de admisión para el otorgamiento de la línea de crédito

Detalle del cumplimiento del producto 4: Seguros Optativos

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción **no aplica**, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se mantiene el nivel del volumen de las ventas de seguros optativos en 24 mil pólizas de promedio mensual.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Falta de recursos en el área de seguros, para atender requerimientos regulatorios y soporte operativos.
- Falta de recursos en el área de Tecnología de Información para la atención de los proyectos de seguros que requieren desarrollo informático.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Se gestionó ante la Gerencia de Productos y Gerencia General la importancia de los entregables.
- Se inició la automatización de los procesos y reportes.
- Se solicitó personal especializado de apoyo.
- Asignación de accesos y herramientas de sistemas adecuadas a las funciones
- Reuniones más frecuentes con el equipo de T.I. para priorizar en conjunto los temas pendientes de respuesta.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Elaborar el Plan comercial con las nuevas mejoras de Seguros.
- Realizar el Concurso de la Cartera de los Seguros.

- Implementar, desarrollo de las mejoras de los seguros.
- Actualizar los procesos operativos internos y con las compañías de seguros.
- Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) para los procesos internos y externos.
- Implementar la mejora de los seguros de desgravamen de los Préstamo Multired, Protección de Tarjeta y Sepelio.
- Implementar las adecuaciones de la Ley 31143, ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

Detalle del cumplimiento del producto 5: Créditos Directos e Indirectos a Instituciones del Gobierno Central

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción **no aplica**, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se aprobaron líneas de crédito a Instituciones del Estado por S/ 409 millones
- Se aprobaron créditos directos a Instituciones del Estado por más de S/ 765 millones.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Las TEA ofrecidas por el BN a los clientes (Empresas) son menos competitivas que las ofrecidas en el sector privado.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Se ha solicitado a la Gerencia de Finanzas realizar un análisis a las solicitudes a fin de ver la posibilidad de ser más competitivos con las TEA, a través de reuniones con los clientes y revisión de ofertas otorgadas a los clientes por la Banca Privada

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Buscar mayores colocaciones a las empresas públicas de derecho privado que tengan necesidad de financiamiento.
- Ser más competitivos con las TEA ofrecidas.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

Detalle del cumplimiento del producto 6: Préstamo con suscripción de pagaré a Gobiernos Regionales y Locales

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción **no aplica**, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se han otorgado 23 préstamos por S/ 13.1 Millones.
- Se están estableciendo convenios de cooperación con Conctamef y Ministerio Público a fin de optimizar el proceso de otorgamiento de créditos a los Gobiernos Subnacionales.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- La regla de fin de mandato, no permite otorgar préstamos más allá de diciembre de este año.
- Muchos alcaldes y Gobernadores Regionales se encuentran cuestionados o con procesos abiertos en el poder judicial, lo cual les impide concertar un préstamo, por la norma interna de riesgo reputacional.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- La regla de fin de mandato, al encontrarse establecida en la Ley de Descentralización Fiscal, limita las acciones a tomar por parte del Banco.
- Se está gestionando la revisión transversal de las normas internas que regulan las operaciones de crédito y riesgo reputacional.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Continuar con la revisión de las normas internar que regulan las operaciones de crédito y riesgo reputacional.
- Concretar los convenios con Conectamef y Ministerio Público a fin de optimizar el proceso de otorgamiento de préstamos.
- Preparar la estrategia comercial para el inicio de la siguiente gestión 2023-2026.
- Cumplir con atender las observaciones de auditoría.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

Detalle del cumplimiento del producto 7: Gestión de Fideicomisos administrado por el BN

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
		X	

Nota: En caso marque la opción *no aplica*, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se cumplieron con las obligaciones contractuales que vinculan al Banco de la Nación en su calidad de Fiduciario, así como lo establecido en Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Aún no se cuenta con procedimientos sistematizados para cada fideicomiso, de los 60 fideicomisos asignados al BN, sólo un fideicomiso cuenta con sistematización.
- Existe una limitación del CAP asignado a la Sección Fideicomisos, se cuenta con 03 analistas y el Jefe de la Sección para la atención de 60 fideicomisos.
- Todas las transferencias realizadas por los fideicomisos deben ser autorizados por el Factor Fiduciario con firma conjunta de un Apoderado, el cual al pertenecer a otra área y por la carga propia de sus funciones, pone en riesgo el cumplimiento de los plazos de atención de las obligaciones contractuales de Fideicomiso.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Ambas circunstancias descritas en el punto anterior han sido comunicadas a la Gerencia del área y a la Gerencia General, también es de conocimiento de la Gerencia de Auditoría Interna.
- Se han realizado todas las acciones competentes al alcance de la Jefatura de la Sección para superar ambas limitaciones, tales como:
 1. Control de las operaciones a través de hoja de cálculo Excel, implementación de alertas para los cronogramas de pago a través del Outlook
 2. Materialización de la acción de personal – destaque de un analista para reforzar el equipo humano de la Sección.
 3. Se ha propuesto a la Gerencia del área, analistas que están relacionados con las actividades fiduciarias para desarrollar el rol de apoderado de fideicomiso.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Reactivar la actividad de promoción, se entiende que esta tarea será realizada una vez que se cuente con los recursos humanos necesarios.
- Desarrollar la infraestructura tecnológica para fideicomisos con programas que permitan automatizar las labores que actualmente se realizan de forma manual.
- Evaluar la designación de apoderados para el Fideicomiso a funcionarios que le permitan atender las operaciones de los fideicomisos en el plazo requerido sin entrar en conflicto con las funciones propias de su cargo. Se recomienda que los funcionarios estén relacionados con las actividades fiduciarias del Banco y conocimiento de los mismos.

Detalle del cumplimiento del producto 8: Línea de Crédito – PROMYPE, Oficinas Compartidas – Ventanilla MYPE y Proyectos de Inclusión Financiera

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción **no aplica**, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Se desembolsaron a las IFIS más de S/94 millones para el apoyo a las Mypes.
- Se aprobaron líneas de crédito por el importe de S/610 millones (IFIS), y S/350 millones en Banca Multilateral

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Brecha tecnológica en el Banco de la Nación
- Brecha de recursos humanos en el área de tecnología y en la Red de agencias.
- Volatilidad de Tasas en el mercado

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Se han re priorizado las acciones comerciales y operativas, para continuar con la gestión de servicios.
- Actualización y envío de tasas referenciales cada dos días



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Asegurar el desarrollo de las iniciativas de la Cartera de Proyectos de Inclusión Financiera priorizadas para el 2022:
- Asegurar la planificación e implementación de las iniciativas de la Cartera de Proyectos de Inclusión Financiera priorizadas para ser ejecutadas desde el 2022 hacia adelante.
- 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
- Evaluar la implementación del uso de Pagaré Electrónico para Líneas de Crédito

Detalle del cumplimiento del producto 9: Crédito Emergencia Agente Multired

A. ¿Se cumplió con los objetivos y metas programadas en el período a rendir?

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

Nota: En caso marque la opción *no aplica*, se adjuntará un sustento en PDF y no se registrará información en las siguientes preguntas.

B. ¿Cuáles son los logros alcanzados en el período a rendir?

- Préstamos desembolsados por más de S/ 118 millones a favor de los Agentes MultiRed propios del Banco de la Nación a nivel nacional, destinados a garantizar la disponibilidad de recursos para atender de forma permanente las operaciones propias de un cajero corresponsal para efectos del otorgamiento del subsidio monetario individual “YANAPAY” con la finalidad de reducir la afluencia de público en las agencias.
- De febrero a junio 2022 se realizaron 10,743 operaciones crediticias; es decir se incrementó en número de operaciones, y el número de corresponsales con acceso al crédito a 2,191.
- Se incrementó el volumen de transacciones en el canal de atención Agente MultiRed 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 logró incluir en el mercado financiero a los corresponsales que no tenían scoring o historial crediticio, convirtiéndolos en potenciales sujetos de crédito contribuyendo con los objetivos de inclusión financiera (acceso y uso del sistema financiero).



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

C. ¿Qué Limitaciones han tenido en el período a rendir?

- Base de Datos del Canal AGENTE MULTIRED presenta errores, además que debe solicitarse periódicamente, lo que repercute en la confiabilidad y disponibilidad de la información.
- Proceso manual que influye en el proceso de otorgamiento, así como en la obtención de resultados y elaboración de reportes.
- Priorización de los requerimientos de desarrollo informático.
- Poca experiencia en la entrega de créditos a este grupo objetivo.

D. ¿Qué Acciones han tomado respecto a las limitaciones?

- Revisión y validación de la Base de Datos Histórica del Canal AGENTE MULTIRED con el equipo de Data Analítica, que permitirá disponer de la información en menor tiempo y que ésta sea confiable.
- Reuniones con el equipo de Data Analítica para la revisión del proceso de otorgamiento del crédito e identificación de bases para la construcción de un Dashboard que permita la obtención de reportes de manera más eficiente y rápida.
- Reformulación del Anexo 2 del Crédito Agente MultiRed, para el desarrollo informático que permita el otorgamiento del crédito por medio de canales presenciales (Agencias) y no presenciales (App y Web) para la renovación de estos.
- Revisión y ajuste de los parámetros crediticios en base al comportamiento demostrado en la campaña enero – junio 2022.

E. ¿Cuáles son las recomendaciones para el siguiente período de gestión?

- Campaña de Actualización de Datos de los Agentes MultiRed con la finalidad de obtener información de contacto confirmada y confiable.
- Automatizar el proceso de otorgamiento del Crédito Agente MultiRed tanto para lo enmarcado en los Decretos de Urgencia como lo establecido en el Estatuto BN.



LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

VI. ANEXOS DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

ANEXOS POR EMPRESA

Anexo 1: Gestión de Planeamiento

Anexo 1.1 Matriz Estratégica de la Empresa

Anexo 1.2 Evaluación del Plan Operativo

Anexo 2: Gestión de Presupuesto

Anexo 2.1 Presupuesto de Ingresos y Egresos

Anexo 3: Gestión de Inversión

Anexo 3.1: Inversiones (En soles)

Anexo 3.2: Obras Públicas

Anexo 4: Gestión Financiera Contable

Anexo 4.1 Empresa – Estado de Situación Financiera (para Empresas Financieras) En Soles.

Anexo 4.2 Empresa – Estado situacional Financiera (para Empresa no Financiera) En soles

Anexo 4.3 Empresa Estado de Resultados Integrales (Para Empresas Financieras) En Soles

Anexo 4.4 Empresa Estado de Resultados Integrales (Para Empresas no Financieras) En soles

Anexo 4.5. Empresa Estado de Cambios en Patrimonio Neto (En soles)

Anexo 4.6. Empresa Estado de Flujo en Efectivo

Anexo 5: Gestión de Tesorería

Anexo 5.1: Flujo de Caja (En soles)

Anexo 5.2: Cartas Fianzas

Anexo 5.3: Documentos Valorados

Anexo 5.4: Fideicomisos

Anexo 5.5: Saldos de Cuentas (Depósitos y colocaciones)

Anexo 5.6: Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias

Anexo 5.7. Últimos Giros realizados

Anexo 6: Gestión de Endeudamiento

Anexo 6.1. Endeudamiento

Anexo 7: Gestión de Logística

Anexo 7.1: Procedimientos de Selección

Anexo 7.2: Contratos

Anexo 8: Gestión de Recursos Humanos

Anexo 8.1 Cantidad de personal al inicio y al final del período a reportar

Anexo 9: Gestión Administrativa

Anexo 9.1 Gestión de Reclamos

Anexo 10: Gestión de Muebles e Inmuebles

Anexo 10.1 Bienes Inmuebles y predios

Anexo 10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

Anexo 10.3 Bienes Muebles: Cumplimiento con Ente Rector de Bienes Muebles MEF

Anexo 11: Gestión de Informática

Anexo 11.1 Aplicativos Informáticos de la Empresa

Anexo 11.2. Licencias de Software

Anexo 12: Gestión de Control

Anexo 12.1 Resumen General por Servicios de Control Simultáneo

Anexo 12.2. Resumen General Por Servicios de Control Posterior

Anexo 13: Gestión Legal

Anexo 13.1. Total De Procesos y Obligaciones Pecuniarias a favor y contra la Empresa