

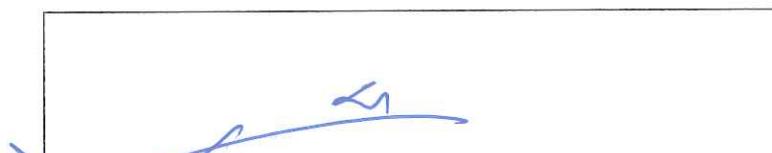
**INFORME  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN  
DE TITULAR DE EMPRESA**

**ANEXO N° 4**

**BANCO DE LA NACIÓN**

**SAN BORJA – LIMA – LIMA**

***Febrero - 2025***



**FIRMA DEL TITULAR DE LA EMPRESA**  
**NOMBRES Y APELLIDOS:**  
**CARGO:**

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

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

**I. RESUMEN EJECUTIVO**

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

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

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

**III. SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN**

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

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

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

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

(Ver Anexo N°6)

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



## I. Resumen Ejecutivo

### 1.1 Naturaleza Jurídica y Base Legal

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

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

### 1.2 Objeto Social

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

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

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

### 1.3 Estructura accionaria. Designación y composición del Directorio

El capital del Banco es de S/ 2 100 000 000,00 (Dos Mil Cien Millones y 00/100 Soles), a ser íntegramente pagado por el Estado.

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

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DESIGNACIÓN N° Y FECHA DE RESOLUCIÓN
1	Galfré García Juan Carlos	Presidente Ejecutivo	R.S.N° 016-2022-EF del 17-08-2022
2	Zacarías Cámac Andrés Abel	Director	R.S.N° 010-2022-EF del 19-05-2022
3	Sotelo Bazán Betty Armida	Directora	R.S.N° 006-2024-EF del 22-02-2024
4	Estela Benavides Manuel Ramón	Director	R.S.N° 016-2024-EF del 13-05-2024
5	Prieto Barrera Aldo Martín	Director	R.S.N° 017-2024-EF del 13-05-2024

#### 1.4 Síntesis de la gestión de la Empresa

En el período 2024 el Banco de la Nación, continuó realizando actividades para brindar servicios financieros a una mayor cantidad de población, reforzando e impulsando el uso de canales alternos (canales diferentes a las oficinas) posibilitando una mayor cobertura.

Durante el 2024 el total de transacciones que se realizaron por los canales alternos del BN (ATMs, Agentes, App, Pagalo.pe y Banca Celular, etc) fue del 87.4%, mientras que el 12.6% de las transacciones restantes se realizaron en el canal ventanilla.

Asimismo, en el periodo 2024 se continuó con el apoyo en la Atención a los Programas Sociales Pensión 65, Juntos y Contigo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; entregándose más de 700 mil tarjetas a los beneficiarios de dichos programas sociales, lo que permitirá mayor seguridad para realizar sus cobros.

Considerando la importancia de los canales de atención en la ciudadanía el Banco de la Nación al mes de diciembre de 2024 está presente con algún canal físico de atención en 1,756 distritos a nivel nacional. Al respecto, durante el 2024 se logró cubrir 101 nuevos distritos con el canal Agente BN, implementándose la modalidad de Agentes BN con antena satelital y paneles solares en aquellas zonas que no cuentan con infraestructura de telecomunicaciones y/o energía eléctrica estabilizada.

Por último, se ha dado un importante paso en el proceso de modernización del Banco con la aprobación de un préstamo de 40 millones de dólares por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El proyecto que se financiará se denomina "Transformación Digital del Banco de la Nación", el cual incluye la modernización de la infraestructura tecnológica, el desarrollo de estrategias institucionales para guiar este proceso y la capacitación del personal, asegurando que el Banco esté preparado para enfrentar los retos del entorno digital.



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

### 2.1 Información General de Titular de la Empresa

Código de la Empresa:	010		
Nombre de la Empresa:	BANCO DE LA NACIÓN		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa:	Galfré García Juan Carlos		
Cargo del Titular	Presidente Ejecutivo		
Fecha de inicio de gestión:	18 de agosto de 2022	Nº Documento de Nombramiento o designación	Resolución Suprema Nº 016-2022-EF
Fecha de cese de gestión:(*)	31 de enero de 2025	Nro. Documento de Cese, de corresponder. (*)	Resolución Suprema Nº 004-2025-EF
Fecha de inicio del periodo reportado:	14 de febrero de 2024	Fecha de fin del periodo reportado:	31 de enero de 2025
Fecha de Generación (**):			

(\*) Cuando corresponda.

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



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

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

### Visión

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

### Misión

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

### Valores



**Compromiso:** Asumimos retos y tomamos decisiones, involucrándonos y buscando la excelencia en nuestro trabajo para transformar juntos el banco en beneficio del país, lo cual nos impulsa a crecer y ser mejores.

**Excelencia en el servicio:** Procuramos la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes internos y externos; por ello, comprendemos sus necesidades y les brindamos soluciones de valor a corto, mediano y largo plazo.

**Innovación:** Estamos dispuestos a explorar y experimentar para brindar servicios más eficientes y simples, con flexibilidad y agilidad.

**Colaboración:** Nuestro estilo de trabajo es colaborativo, por ello nos apoyamos mutuamente, compartimos información y nos enfocamos en el logro de objetivos y metas transversales.

**Integridad:** Cumplimos con nuestros compromisos, actuando de manera ética y transparente en toda circunstancia.

### Principios

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

<sup>1</sup> Información del Plan Estratégico 2022 – 2026 del Banco de la Nación Aprobado en Sesión de Directorio N° 2439 de fecha 22 de diciembre de 2022.

Organigrama



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

**Potenciado la consecución de la misión institucional, son:**

- ✓ La ampliación del contrato de servicio financiero que permite la colocación de productos de banca personal a través de terceros, reduciendo la dependencia de ventas que se tenía de la red de agencias.
- ✓ La presencia del Banco en eventos externos a nivel nacional, medios de comunicación, prensa escrita y digital, redes sociales, entre otros, ha incrementado las oportunidades de dar a conocer los productos y servicios del Banco.
- ✓ La sinergia con las entidades del gobierno central, subnacional y local, ha facilitado el acceso a la oferta de productos y servicios que tiene el Banco para estas entidades, así como el cumplimiento del mandato de inclusión financiera.
- ✓ Compromiso de la alta dirección del Banco para la atención de requerimientos de la OPLAFT que coadyuvaron a la implementación de los objetivos propuestos.
- ✓ Involucramiento de las áreas, como primera línea de defensa, en la Debida Diligencia de Conocimiento de Clientes, Trabajadores, Proveedores, Contrapartes y Bancos Corresponsales del Exterior.
- ✓ La modificación del Estatuto del banco, mediante Decreto Supremo N° 294-2023-EF (21.12.2023), facilita el proceso de tercerizar con o sin desplazamiento de personal, la prestación de sus servicios de pagaduría y recaudación en favor de las entidades y empresas del Estado peruano, en el marco del Sistema Nacional de Tesorería en lo que fuera aplicable, así como de sus clientes o usuarios y la realización de operaciones y servicios para la inclusión financiera y para cumplir cualquiera de sus funciones, a través de sus diversos canales de atención presencial y no presencial.
- ✓ La implementación de nuevas funcionalidades en nuestros canales, productos y servicios fortaleció nuestra capacidad de atención y mejoró la experiencia del cliente, lo que se tradujo en un mayor acceso a nuestros productos y servicios financieros.



**Obstaculizado la consecución de la misión, son:**

- ✓ El CAP, insuficiente en áreas especializadas como TI, Productos, Operaciones, Banca Digital, entre otras, no permite cumplir con las metas de mejora en los procesos, productos y servicios.
- ✓ Debido a la alta carga de regulaciones vinculadas con la SBS, Conducta de Mercado, Cumplimiento Normativo y proyectos de ley de difícil aplicación al BN, origina que se destine recursos humanos y tecnológicos para la atención de estos pedidos.
- ✓ La Dirección General del Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas solicitó al BN, el traslado de fondos del Tesoro Público desde una cuenta en el BN (Cuenta Principal) a la Cuenta Única del Tesoro (CUT) en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), reduciendo la capacidad de fondeo del BN y los ingresos financieros que reeditaban dichos fondos.
- ✓ Continúa el endurecimiento de las sanciones internacionales que repercuten en los servicios que presta el BN, afectando principalmente las operaciones solicitadas por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- ✓ En el marco del Decreto de Urgencia N° 023-2022 y demás normas posteriores, se establecen medidas en materia económica y financiera destinadas a evitar el desabastecimiento de combustible a nivel nacional, el BN ha aprobado bajo la modalidad de otorgamiento de garantía del Gobierno Nacional, la operación de endeudamiento de corto plazo con una línea de crédito hasta por USD 1 000 millones, en respaldo de las obligaciones a cargo de PETROPERÚ S.A. derivadas de la línea de crédito de comercio exterior que contrate con el Banco de la Nación para efectuar las operaciones de importación de petróleo crudo, combustibles, otros derivados de los hidrocarburos y biocombustibles.

18

- ✓ Entrada en vigencia de la Resolución SBS N°3240-2023 la cual dispone, en su artículo 2º, eliminar la comisión por "Retención Judicial y/o Administrativa" de la categoría "Servicios brindados a solicitud del cliente" del rubro e) relacionado con servicios transversales del Anexo N°1 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N°3748-2021 y sus modificatorias. Lo anterior implica dejar de percibir ingresos por S/ 11 millones en promedio al año.
- ✓ Aplicación para el ejercicio 2024 de la Resolución Jefatural N°189-2022-ONP/JF, la cual establece 3.27% como tasa de interés técnica anual para determinar el saldo del Fondo de Jubilación de los pensionistas del BN adscritos al régimen del DL 20530 y que para los años 2022 y 2023 fue establecida por la ONP en 5.00%.
- ✓ Entrada en vigencia del Decreto de Urgencia N°006-2024 que establece medidas extraordinarias en materia económica y financiera para la sostenibilidad fiscal, el equilibrio presupuestario y la eficiencia del gasto público, el mismo que en el Artículo 5. Medidas para limitar gastos no críticos y uso eficiente de los recursos de las entidades y empresas del Estado. Lo anterior implicó no utilizar recursos por S/ 2.0 millones en rubros como telefonía, consultorías, publicidad, transporte, así como restringir las comisiones de servicios, lo que impactó en las metas de las gerencias del Banco.
- ✓ Las políticas crediticias conservadoras y el proceso de evaluación engorroso limita la profundización de la relación con los clientes del segmento Institucional, así como la pérdida de clientes en la cartera de Banca Personal.
- ✓ Las TEA's ofrecidas por el BN a los clientes Institucionales y de las Entidades de Microfinanzas, en algunos casos son menos competitivas que las ofrecidas por sector privado, lo que conlleva a que no se concreten operaciones. Durante el 2024 no se concretaron operaciones por S/1,000 millones.
- ✓ La falta de actualización de la metodología de riesgos para la evaluación de entidades especializadas en microfinanzas, ha limitado posicionarnos como primer proveedor de fondos nacionales.
- ✓ La antigüedad de los vehículos asignados a las agencias y Macro Regiones, así como la falta de choferes para la conducción de los mismos dificulta el cumplimiento de las visitas de supervisión, lo que supone un riesgo en el control operativo de las agencias.
- ✓ Falta de soporte a las necesidades logísticas para las oficinas de provincias en aspectos como los mantenimientos de los equipos electromecánicos (UPS, grupos electrógenos, aire acondicionado) así como los mantenimientos preventivos y correctivos de las estructuras físicas de las agencias del Banco y los letreros.
- ✓ Dificultades para lograr mejoras en la cultura de prevención de LA/FT debido a la falta de participación del personal en las capacitaciones presenciales impartidas por la OPLAFT.
- ✓ Inconvenientes en la obtención de recursos para el desarrollo de proyectos tecnológicos de prioraria atención.
- ✓ Stock de operaciones inusuales pendientes de atención de gestiones anteriores.
- ✓ Cambios en la regulación financiera, que exigen actualizaciones y adecuaciones informáticas, lo cual generan un aumento de costos operativos y pueden limitar la capacidad de respuesta rápida de la institución para efectuar las implementaciones requeridas.
- ✓ Reducción de la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional conforme lo informado a través del Informe de Orientación de Oficio n.º 010-2020-OCI/0010-SOO "Reducción de plazas CAP del Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación.
- ✓ Conflictos laborales generados por pretensiones sin sustento de los sindicatos, propiciando paralizaciones y huelgas.



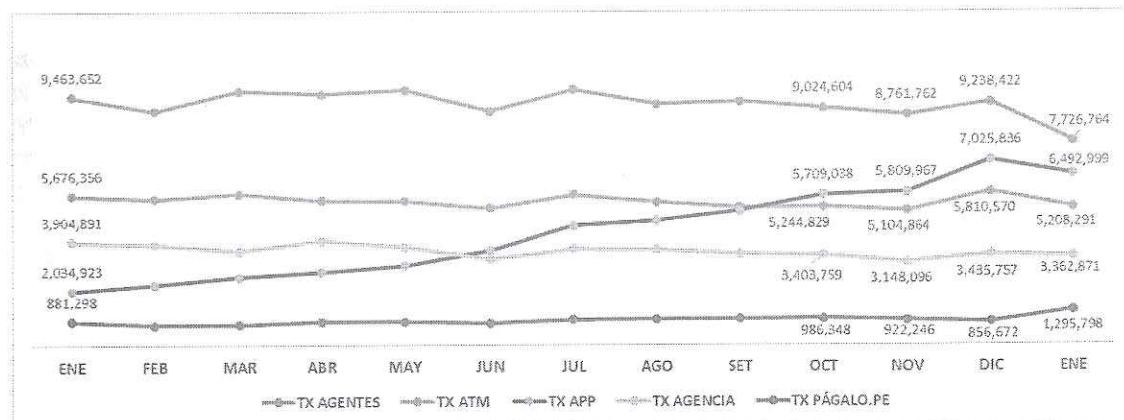
## 2.4 Resultados obtenidos al final de la Gestión.

- ✓ Se cumplieron los objetivos y metas consignados en el Plan Estratégico y Plan Operativo para el año 2024 con cumplimientos promedio de 107.51% y 95.41% en el 2024
- ✓ Cumplimiento de las metas con un ROE de 62.64% y un ROA de 3.63 en el 2023 y un ROE de 42.23% y un ROA de 2.99 en el 2024
- ✓ La meta del 2024 del indicador de eficiencia fue de 40.00%, siendo el resultado de 40.77%, es decir un cumplimiento de 98% de la meta establecida. Cabe señalar que el resultado se vio impactado por el gasto adicional no previsto por S/ 154 millones adicionales como provisión para el Fondo de Jubilación del DL 20530, gasto que se registra como "Gastos Administrativos", ello por la aplicación de una TITA menor en el periodo 2024 de 3.27% vs. la TITA de 5.00% que la ONP aplicó al BN para los periodos 2022 y 2023.
- ✓ La Utilidad Neta 2024, ascendió a S/ 1,393 millones.
- ✓ Recomposición del activo del BN, destinando los recursos hacia activos más rentables, destacando el crecimiento de la participación de la cartera de créditos vigente, la cual representó el 39% del total del activo para al año 2024, respectivamente.
- ✓ Nacimiento y Gestión del Portafolio de Proyectos del BN 2024, con una cartera de 15 proyectos tecnológicos en ejecución.
- ✓ Aprobación del Perfil del Proyecto de Inversión "Mejoramiento de los servicios financieros del Banco de la Nación a nivel nacional", que financiará con el BID
- ✓ Se incrementó la cartera vigente del Préstamo Multired en 12% (2024), con una colocación anual récord de S/ 7,455 millones en 2024.
- ✓ Al cierre del 2024, se tuvo un sobre cumplimiento (145%) en los ingresos de Banca Institucional, soportado por el incremento de más del 31% del saldo colocado (sin considerar a Petroperú) ascendente a más de S/ 3,064 millones. Al cierre de enero del 2025, se han desembolsado S/276 millones en créditos directos y operaciones de créditos indirectos por S/1,172 millones.
- ✓ Al cierre de diciembre 2024, se colocaron 274 créditos a los gobiernos locales, por más de S/441 millones, beneficiado a una población de casi 4 millones de personas, con el financiamiento de proyectos de inversión pública, para la mejora de la infraestructura de su localidad.
- ✓ En Tarjeta de Crédito se incrementaron las colocaciones de líneas en 57% respecto al 2022, apoyado con la implementación de las funcionalidades para compras en cuotas, e-commerce y digitalización.
- ✓ En el 2024 en Crédito Hipotecario se incrementó el saldo de colocaciones en 95% (de S/ 373 millones a S/ 728 millones). En enero 2025 se implementó una nueva unidad de proceso en Jaén.
- ✓ En Banca Seguros, se logró un crecimiento del 14% en ingresos anuales, llegando a S/ 92 millones al cierre de 2024.
- ✓ Se implementó el primer programa de fidelización para los clientes de banca personal, en colaboración con la marca VISA, al cierre de septiembre 2024. Al cierre de diciembre se afiliaron más de 22 mil personas y durante enero 2025 fueron 3,500 adicionales.
- ✓ Se implementó el primer programa de fidelización para los clientes de banca personal, en colaboración con la marca VISA, al cierre de septiembre 2024. Al cierre de diciembre se afiliaron más de 22 mil personas y durante enero 2025 fueron 3,500 adicionales.
- ✓ Se automatizó el programa mensual de incentivos dirigido a la red de agencias, por la colocación de productos y servicios de banca personal, programa financiado con el fondo de marketing de las Cías. de Seguros.
- ✓ Se optimizaron los plazos para la entrega de bases de prospección de los productos activos de banca personal, a la red de agencias y al proveedor tercerizado de ventas.
- ✓ Al cierre del 2024, se logró desembolsar S/ 1,229.00 millones a las Instituciones de Microfinanzas, cifra superior en 22% con respecto al cierre del ejercicio anterior, registrando un saldo de S/ 846.7 millones, con ingresos financieros por S/59.7 millones. Al 31 de enero 2025, se ha desembolsado S/105 millones con lo que se ha registrado un saldo de S/ 916 millones e ingresos financieros por S/2 millones.

- ✓ En el año 2024, como resultado de nuestras actividades, el Banco de la Nación fue galardonado por la SBS en 2 categorías: "Propuesta Innovadora de Inclusión Financiera", por el lanzamiento de Quina, la asistente virtual, que atiende en español y quechua, iniciativa articulada con la Gerencia de Banca Digital; y "Entidad con mayor alcance presencial", iniciativa articulada con la Gerencia Red de Agencias, por capacitar a más de 40 mil personas, entre ellos niños, jóvenes universitarios, adultos mayores, mujeres emprendedoras y beneficiarios de Programas Sociales.
- ✓ El BN, logró cubrir 101 nuevos distritos con el canal Agente BN, implementándose la modalidad de agentes BN con antena satelital y paneles solares en aquellas zonas que no cuentan con infraestructura de telecomunicaciones y/o energía eléctrica estabilizada.
- ✓ En el año 2024, se entregaron más de 700 mil tarjetas de débito a beneficiarios de programas sociales, lográndose un sobrecumplimiento del 121% de la meta. Asimismo, respecto al Programa Pensión 65, se logró entregar tarjetas al 81% de sus usuarios.
- ✓ Se logró la suscripción de 02 Contratos de Comisión de Confianza con el Ministerio del Ambiente, contribuyendo a la conservación de bosques y su desarrollo sostenible. La comisión al BN por los servicios asciende a S/90,034 (inc. IGV) mensuales.
- ✓ Se concretó el cierre de Fideicomisos con éxito, en cumplimiento de normativas vigentes para las Entidades prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).
- ✓ Se ha dado cumplimiento a los 56 contratos fiduciarios suscritos por el BN en su calidad de Fiduciario y 2 contratos de Comisión de Confianza con el Ministerio del Ambiente.
- ✓ Se implementaron las condiciones de financiamiento para la nueva línea de crédito "Mejoramiento de Vivienda" por un monto total de hasta S/ 700,000,000, con fecha 21 de noviembre de 2024. Esta línea de crédito, canalizada a través de las entidades microfinancieras, está destinada a financiar la construcción, ampliación, mejora y/o remodelación de viviendas de las Mypes.
- ✓ Para contribuir de manera efectiva a la misión institucional, la Gerencia de Innovación y Transformación Digital, a través de la Subgerencia de Datos y Analítica Avanzada, ha centrado sus esfuerzos en fortalecer la gestión y calidad de los datos, asegurando su integridad y disponibilidad para facilitar la toma de decisiones estratégicas y fortalecer la capacidad analítica de la organización en un entorno cada vez más digitalizado. Como resultado, se aprobaron las Políticas, la Estrategia y los Procedimientos de Gobierno de Datos, estableciendo lineamientos clave para un manejo estructurado, seguro y eficiente de la información en toda la organización. Estas acciones garantizan la integridad, disponibilidad y confiabilidad de los datos, permitiendo su uso adecuado en distintas áreas del banco, promoviendo una cultura de gestión de datos basada en mejores prácticas.
- ✓ Se implementó la plataforma Big Data, lo que permitió el almacenamiento eficiente de grandes volúmenes de información y mejoró el análisis avanzado de datos. Complementariamente, se desarrollaron las plataformas de Inteligencia de Negocios, QUIPUS y TAMBO, optimizando el acceso a información clave y fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas en diversas áreas del banco. Se institucionalizó el uso del lenguaje de programación Python como una herramienta clave para el desarrollo de modelos de analítica avanzada y la creación de soluciones de software, impulsando la innovación y fortaleciendo las capacidades tecnológicas de la institución.
- ✓ Aprobación de políticas y normativas tales como: Política de Gobierno de Datos mediante Sesión de Directorio N° 2518 del 2024, publicación del documento normativo BN-POL-7800-011-01 Política de Gobierno de datos del BN y publicación del documento normativo BN-PRO-7800-186-01 Manual de procedimientos para el gobierno de datos en BN. Asimismo, la aprobación de la Estrategia de Gobierno de Datos por el Comité de Gobierno y Transformación Digital con acta N° 005 -2024
- ✓ Modelo Predictivo de Abastecimiento de Cajeros Automáticos, desarrollo que permite anticipar las necesidades de efectivo en diferentes ubicaciones, optimizando la logística y reduciendo la probabilidad de desabastecimiento.
- ✓ Se implementó el repositorio Big Data y se desarrolló un entorno de trabajo intuitivo que facilita la interacción de los usuarios con los datos, optimizando su acceso y uso.

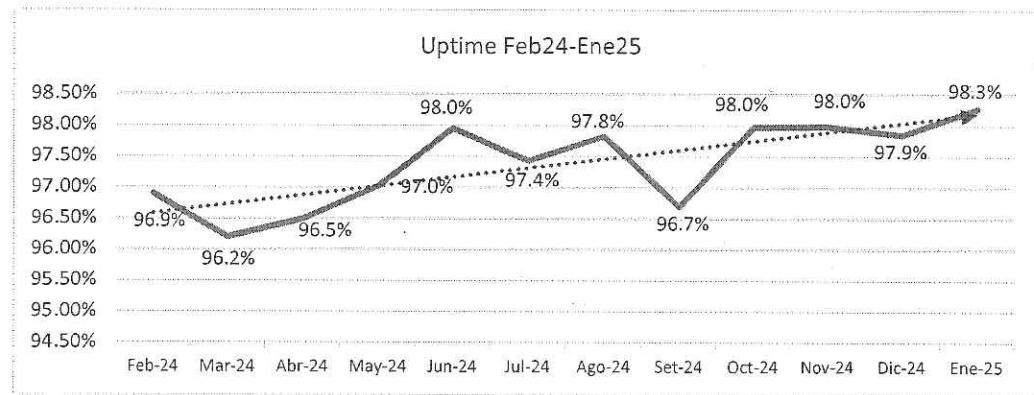


- Además, se publicó el documento normativo BN-PRO-7800-188-01, que establece los procedimientos para la gestión eficiente del repositorio Big Data.
- ✓ Mejora en la seguridad de la transacción consulta de saldos a través del Canal Telefónico (IVR); optimizando la autenticación de los clientes, mediante el registro del DNI, los 04 últimos dígitos de la tarjeta y el PIN (clave de 04 dígitos) de la misma. Al cierre del mes de enero 2025 se realizaron 444,879 consultas de saldos, en comparación con el mes de febrero 2024 que se registraron 440,863; presentando un incremento del 1% a través del canal banca telefónica, descongestionando las oficinas.
- ✓ Incremento del volumen transaccional (transacciones financieras) generado en el APP móvil, el **crecimiento** al cierre de enero 2025 representa el **219%**.
  - Enero 2024 – 2,034,923
  - Enero 2025 – 6,492,999



- ✓ Posicionamiento del APP móvil dentro del ranking de transacciones por canal, pasando del quinto lugar a nivel transaccional en el mes de enero 2024 al segundo lugar en el mes de diciembre 2024 entre los canales más usados por los clientes.
- ✓ El canal págalope presentó un incremento transaccional pasando de 673,152 transacciones durante el mes de febrero 2024 a un total de 1,111,116 transacciones en el mes de enero 2025; representando un crecimiento del 65%.
- ✓ Se implementaron 262 tasas en págalope, contando al cierre del mes de enero 2025 con un total de 1,212 tasas, ampliando de esta manera la cobertura a más clientes.
- ✓ Las atenciones en el idioma quechua Chanka al cierre del mes de enero 2025 fueron de 427; presentando un incremento desde su implementación de 5% en el canal banca telefónica.
- ✓ Se llevó a cabo la actualización de 95 cajeros automáticos (33 en Lima y 62 en provincias) con el cambio de billeteaje de S/ 200 en puntos de alta transaccionalidad, lo que significó un avance significativo en la optimización de la operatividad. Este cambio permitió reducir considerablemente los costos asociados al abastecimiento y la frecuencia de mantenimiento, lo que a su vez contribuyó a una mayor eficiencia operativa y a la optimización de recursos en la red de servicios financieros a nivel nacional.
- ✓ Se culminó con la instalación de 345 sistemas de Video Grabación Digital.
- ✓ Como resultado de la transformación en el esquema del monitoreo de la red de cajeros automáticos, se logró una mejora sustancial en el tiempo de disponibilidad de los cajeros automáticos, llegando a niveles mayores a 98% de disponibilidad. La implementación de este nuevo esquema permitió reducir significativamente las incidencias no resueltas y mejorar la eficiencia operativa, logrando un aumento notable en el tiempo en que los ATMs estuvieron plenamente funcionales para los usuarios.





- ✓ Se consiguió la reducción de tarifa para la transacción consulta de saldo, obteniendo así un descuento en costos operativos de más del 50% por transacción.
- ✓ La implementación y puesta en producción de Globokas como agregador del canal de cajeros correspondientes permitirá la incorporación de 14,000 agentes Kasnet, ampliando significativamente la cobertura y accesibilidad de los servicios bancarios. En los últimos 3 meses ha tenido un rápido crecimiento en puntos de atención y nivel transaccional.



- ✓ Instalación de 3,393 Agentes BN propios, la implementación de estos agentes se dio en el total de las macros regiones, ejecutándose con mayor impulso en la macro región Huancayo con más de 1,650 agentes instalados.
- ✓ Instalación de 26 Agentes municipales con antena satelital y paneles solares, son 5 macroregiones en donde se han efectuado estos trabajos de inclusión financiera.
- ✓ Se llevó a cabo el cambio de nombre comercial de "Agente Multired" a "Agente BN", como parte de una estrategia para fortalecer la marca BN y reforzar la identidad de la red de agentes correspondientes. Para respaldar este cambio, se gestionó la compra y distribución de material publicitario, asegurando que todos los puntos de servicio reflejen progresivamente la nueva imagen de manera coherente. Esta iniciativa no solo unificó la presencia de la marca en el mercado, sino que también mejoró el reconocimiento y la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos a través de la red de agentes.
- ✓ Se brindó a los clientes el cobro de giros a través de Cajeros Automáticos, lo que permitió atender los giros emitidos a través de los canales alternos Multired Virtual y App BN. Esta medida facilitó a los usuarios el acceso a los fondos enviados por medio de giros, mejorando la disponibilidad y conveniencia de los servicios de transferencia. Con esta reactivación, se optimizó la funcionalidad de los ATMs, ampliando las opciones de uso y mejorando la experiencia de los clientes al poder realizar el cobro de giros de manera ágil y segura.
- ✓ Se realizaron diferentes acciones para generar la rentabilidad del canal Agente BN, entre ellas, las firmas de las adendas con Izipay, nuestro principal proveedor, con el objetivo de reducir los costos operativos asociados a los servicios de pago. Esta negociación fue

clave para optimizar los recursos y mejorar la rentabilidad, logrando condiciones más favorables para nuestra institución. A través de un análisis detallado y un enfoque colaborativo, conseguimos establecer acuerdos que no solo disminuyeron los costos, sino que también fortalecieron la relación comercial con el proveedor, garantizando la continuidad y mejora en los servicios ofrecidos.

- ✓ A razón del período de pandemia se incrementó las operaciones contables transitorias pendientes de regularización, por lo que a partir del año 2022 se impulsó el proceso de regularización contable de transitorias con un seguimiento trimestral por esta gerencia y cada Subgerencia lográndose su reducción de periodos anteriores (año a año) a fin de cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable (no mayor a 30 días). Se inició el seguimiento a junio 2022 con 1,278 registros de operaciones transitorias por S/ 200 MM, de lo cual al cierre del año 2023 se tuvo 395 registros de operaciones transitorias logrando una reducción del 70%, y a diciembre 2024 se cerró con 141 registros de operaciones transitorias en trámite de regularización mostrándose una reducción final del 90% por S/ 17 MM.
- ✓ como parte del proyecto Transferencias Inmediatas e Interoperabilidad, a diciembre 2024 se ha procesado a través de canales banca móvil APP BN y Multired Virtual más de 30,4 millones de transferencia interbancarias inmediatas por un valor de S/ 7,5 mil millones. Asimismo, nuestros clientes recibieron de otras entidades financieras sus transferencias inmediatas, las cuales sumaron 5,4 millones de operaciones por un monto de S/ 2,2 mil millones.
- ✓ Se implementó un Nuevo algoritmo de seguridad AES256 en el sistema LBTR, el que asegura el encriptado de la información de transferencias interbancarias que se transmiten entre entidades financieras vía sistema d LBTR BCRP.
- ✓ Se implementaron nuevas medidas de seguridad en cheques, incluyendo actividades de capacitación al personal de red de agencias pudea identificarlos; y de ese modo, evitar el riesgo de fraudes en operaciones de pago con cheques.
- ✓ Apertura de cuentas bancarias a Proveedores del Estado a través del SIAF - MEF, por el cual las Unidades Ejecutoras del Estado, pueden disponer de cuentas bancarias a nombre de sus proveedores para cumplir sus obligaciones de pagos oportunamente, reduciendo el uso de cheques y el trámite de cartas ordenes físicas.

Se continúan con las labores de implementación y puesta en marcha de los Proyectos de Mejora orientados a la Automatización Robótica de Procesos manuales o repetitivos, Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público.

- ✓ Se alcanzó las cifras siguientes:
  - Cuentas de ahorro por los conceptos de remuneraciones y pensiones generaron 32,2 millones de operaciones por un valor de S/ 59,9 mil millones, niveles mayores en 21 % y 28 % respectivamente al año precedente.
  - Respecto a las Cuentas de Detracciones, estas aumentaron en 7,7% en tanto su volumen de operaciones fue menor en 5.21% con relación al año 2023.
  - Los clientes en zonas UOB crecieron en 12,7% respecto al año 2023, observándose que 52,1% son personas entre los 15 y 69 años.
- ✓ Se completó la migración de los tres (3) Servidores del Sistema BankTrade a Linux 8.8, a Windows Server 2019 y a SQL Server 2019 de base de datos.
- ✓ Se implementó la Interfaz entre los sistemas Contabilidad Base de Datos COBD y BankTrade: que permite remitir en el día uno (1) laborable de cada mes la información contable de los anexos de balance de las operaciones de cartas de crédito y garantías bancarias.
- ✓ Se implementó la conectividad entre los servidores BN de contingencia con los servidores de la empresa Stonex (el cual realiza la conectividad entre el BN y SWIFT), el cual tiene sus servidores ubicados en Miami (producción) y Richmont (contingencia). Con el apoyo del personal de la Gerencia de Informática se tomaron las acciones necesarias logrando la conectividad entre dichos servidores
- ✓ Se tiene las validaciones de la Facturación Electrónica de los servicios de transferencias de fondos recibidas del exterior y las transferencias enviadas al exterior por personas naturales (clientes BN) a través de la red de agencias.

- ✓ Se implementó el aplicativo "certificado de Depósitos Judiciales y Administrativos" - (Microservicio) que permite consultar órdenes de pago electrónicas que se encuentran pendientes de pago, permitiendo visualizar y descargar la orden de pago electrónica y la resolución judicial proporcionada directamente de la Base de Datos del Poder Judicial, dando mayor seguridad y transparencia al proceso de liquidación.
- ✓ Se certificó el Sistema de Embargos automáticos ordenados por SUNAT, el mismo que contempla la automatización asistida del proceso de "Sistema de Embargos Automáticos Ordenados por SUNAT" que consiste en automatizar el ciclo de embargos en forma de retención de fondos ordenados por SUNAT, así como la comunicación de los importes retenidos de los clientes y entrega de dichas retenciones a SUNAT. Ello reducirá en un 60% los tiempos de atención de embargos ordenados por SUNAT, permitiendo dar una atención oportuna a los mandatos de dicha entidad, mejorando la trazabilidad del servicio y permitiendo la reducción de errores.
- ✓ Cumplimiento al 100% de meta propuesta (S/ 4,1 millones) del KPI "Cumplimiento ingresos por recaudación coactiva" del Servicio de Cobranza Coactiva, con Comisiones generadas por la suma de S/. 4,165,776.32 en el año 2024. Al 31.12.2024 finalizó el convenio de cobranza coactiva con SUNAFIL.
- ✓ Se realizaron 8 millones de operaciones de recaudación SUNAT por S/ 12.5 mil millones, 23.2 millones de operaciones de pago de tasas de entidades públicas por un importe de S/1,004 millones, 15.3 millones de operaciones de corresponsalía por un importe de S/ 8 mil millones, 892 mil giros emitidos a nivel nacional por un importe de S/889 mil millones. En el 2024, se realizaron 14.4 millones de operaciones, 20.5% más que el año previo, favorecido por las acciones de control realizados por la SUNAT
- ✓ En el 2024 se implementó la fase I del cobro de impuesto a No Domiciliados (Netflix, Amazon, otros) en el servicio Pago Fácil.
- ✓ Las unidades ejecutoras UUEE tienen mayores facilidades para el pago de sus obligaciones tributarias por su sistema SIAF, ampliando la cantidad de códigos de tributos y multas.
- ✓ En el 2024 se atendieron 25 millones de operaciones de pagos de tasas, implicó un crecimiento de 7.41%.
- ✓ En julio 2024 se reactivó el pago de giros por ATM.
- ✓ Reactivación operativa del servicio de pago a fonavistas el 21.12.2023. Del cual se ha pagado al 31.01.2025 a 330,844 fonavistas por un total de S/ 885,114,912.83.
- ✓ En el año 2024 no se pagó el servicio de desembolso con base de datos.
- ✓ Tercerización del Proceso de Emisión y Entrega de Minutas de Levantamiento de Hipoteca a través del estudio jurídico Coto Abogados SAC cumpliendo con los 07 días hábiles que norma la Ley 31143. Gestión de la emisión y entrega de más de 550 minutas de levantamiento de hipoteca a los clientes que cancelaron su crédito hipotecario.
- ✓ Implementación de robot para automatización del pago de Seguro de Desgravamen de Préstamo Multired.
- ✓ Se cumplió con la atención del pago de los subsidios a todos los beneficiarios de los Programas Sociales CONTIGO, JUNTOS y Pensión 65 otorgados por el estado, esto se pudo realizar en coordinación con el MIDIS elaborando cronogramas y la aprobación respectiva.
- ✓ Vía la compensación con la Banca Comercial (mecanismo de canje de efectivo) permitió obtener recursos de los excedentes de fondos de la banca privada para atender nuestras obligaciones en la Red de Agencias y ATM's en el ámbito nacional, minimizando costos al BN. En los últimos 3 años se obtuvo 40,292 MM, esto como consecuencia del ahorro de costos por las transferencias de efectivo desde Lima las provincias.
- ✓ En el periodo descrito se optimizo el efectivo en nuestras Red de Agencias, cajeros electrónicos y bóvedas en tránsito que tuvo como saldo promedio efectivo en los últimos 11 meses de S/. 1 719 MM. Dicho monto es menor al establecido por la Gerencia de Finanzas y Contabilidad que es de S/. 1 850 MM El año 2023 se optimizo el efectivo en nuestras Red de Agencias, cajeros electrónicos y bóvedas en tránsito que tuvo como saldo promedio efectivo en los últimos 11 meses de S/. 1 650 MM.
- ✓ A la fecha se ha registrado el retorno de 15 ATMs y se está en proceso de recupero más ATMs ubicados en las Agencias de Lima y provincias. Asimismo, es necesario realizar la ejecución de implementación de billeteaje de S/ 200.00 en ATMs Islas Lima y Provincias.
- ✓ Al 31 de enero de 2025, el trasvase alcanzó el 87%, correspondiente al uso de Agentes, APP y ATM's. Esto significa que solo el 13% de las transacciones se realizaron a través de nuestras ventanillas.

- ✓ Con la adquisición de 1015 Máquinas Contadoras Electrónicas de Billetes – MCEB, agilizando los tiempos de atención en ventanilla, al dotar a cada gestor con una MCEB, además de habilitar un equipo para los ATM que cuenten con un lobby al interior de la agencia y un equipo para jefes de caja de las agencias tipo 1 y 2.
- ✓ Se culminó la adquisición de 3,000 sillas a través del Acuerdo Marco del catálogo Perú Compras permitiendo transparencia en la adquisición y reducción en los tiempos del proceso, las sillas cuentan con los más altos estándares de calidad y certificaciones internacionales, esta compra es la mayor compra de sillas para la Red de Agencias registrada en el Banco.
- ✓ A partir de abril de 2024 se implementó el control de arqueos inopinados en las bóvedas y cajas especiales, mediante la revisión por video grabación y arqueos en línea, que realizan las Macro Regiones, cuyos resultados son reportados a la Gerencia; así como la verificación del cumplimiento del control dual en la apertura de la bóveda, el recuento total de efectivo y el control de llaves y claves.
- ✓ Se implementaron mejoras en los procesos de contratación y administración de los contratos de servicios financieros de las Oficinas Especiales a cargo de Terceros, incluyendo aspectos referidos a niveles de servicios, Seguridad de Información, Protección de Datos Personales y la Continuidad de Negocios
- ✓ Se implementaron mejoras en el Plan de Continuidad de Agencias, incorporándose la estrategia de agencias prioritarias, que establece las agencias de primer nivel que se activarían, ante un eventual desastre natural de gran magnitud.
- ✓ A partir de abril de 2024 se implementó el control de arqueos inopinados en las bóvedas y cajas especiales, mediante la revisión por video grabación y arqueos en línea, que realizan las Macro Regiones, cuyos resultados son reportados a la Gerencia; así como la verificación del cumplimiento del control dual en la apertura de la bóveda, el recuento total de efectivo y el control de llaves y claves
- ✓ Movimientos de Agencias:

Movimiento	2024	Enero 2025	Total
Apertura	6		6
Cierre	3		3
Cierre Temporal	6		6
Conversión	13		13
Traslado	8	1	9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

- ✓ Cumplimiento del Plan de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del periodo 2024 y aprobación del Plan Anual de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del periodo 2025, aprobado en Sesión de Directorio N° 2538 de fecha 12/12/2024.
- ✓ Implementación progresiva del Plan de Gobierno y Transformación Digital, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 006-2023-BN/1000 del 31/10/2023.
- ✓ La infraestructura tecnológica de banca virtual, conformada por los canales de atención: Multired virtual, App BN y Págalo.pe alcanzó un nivel de disponibilidad operativa de 99.94% al cierre del periodo 2024; asimismo, el índice de estabilidad operativa de todos nuestros canales de atención llegó a un nivel de 96.16 %, lo que ha permitido a nuestros usuarios realizar transacciones, consultas y obtener soporte en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet.
- ✓ Mejores en las estrategias de defensa logrando unificar criterios a nivel interno como de asesores legales externos y seguimiento de resultados.
- ✓ Tercerización en el proceso de elaboración de minutos de levantamiento de hipoteca constituidas a favor del Banco a un Estudio Jurídico especializado, optimizando de ese modo los tiempos de atención, en beneficio de nuestros clientes y en concordancia con los plazos establecidos en la Ley N°31143.
- ✓ Simplificación de requisitos en los procedimientos de registro de representantes de personas jurídicas titulares de cuentas bancarias Proveedores del Estado y UOB del Banco

de la Nación, reduciendo los costos incurridos por nuestros clientes y optimizando tiempos de atención.

- ✓ Participar, entre otros, en la estructuración legal del financiamiento a instituciones financieras y entidades públicas por más de S/1,000 millones de soles, cumpliéndose y superando las metas de colocaciones del Banco.
- ✓ Establecer lineamientos en las opiniones legales para la atención de solicitudes de acreditación de herederos de fonavistas en el procedimiento de devolución de aportes del ex-Fondo Nacional de Vivienda – FONAVI, lo cual generó mayor rapidez en su atención y predictibilidad.
- ✓ Atención de más de 5,000 consultas en el ámbito bancario / financiero, reduciendo sustancialmente los tiempos de atención.
- ✓ Atención de poco más de 1,627 consultas legales en el ámbito administrativo.
- ✓ Cumplimiento del más del 100% del Programa Anual de Trabajo 2024 de la Oficialía de Conducta de Mercado, lográndose con ello la identificación de determinados aspectos que estarían incumpliendo las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en materia de Conducta de Mercado, por los cuales las áreas del Banco dueñas de los procesos han adoptado las acciones de prevención y corrección correspondientes
- ✓ Ejecución del Plan de capacitación en materia de Conducta de Mercado, se logró una cobertura del 98% del total de participantes, con promedio de nota de 18. El alcance definido fue para todo el personal de las agencias y de las áreas de negocio y de vinculación directa con los clientes
- ✓ Generación de Indicadores de Gestión de Conducta de Mercado del Banco de la Nación, relacionados a las prácticas de negocio y transparencia de información que permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos del Banco con impacto en los usuarios
- ✓ Coordinación para la implementación de adecuaciones regulatorias exigidas por la SBS, referente a las nuevas disposiciones relacionadas a Autenticación Reforzada en operaciones con Tarjeta Presente y No Presente, así como también definición de las actividades que deberían considerarse una vez publicada la normativa que establecería que el seguro de desgravamen sea facultativo para créditos de consumo
- ✓ Se logró gestionar la implementación de un promedio de 650 de las 1,177 medidas correctivas y/o recomendaciones formuladas por los entes reguladores internos (Órgano de Control Interno, Auditoría Interna) y externos (SBS, Contraloría General de la República, entre otros), acorde a los plazos de compromisos señalados por las áreas responsables.
- ✓ La articulación con las áreas responsables de la implementación de las recomendaciones, ha permitido que se pueda establecer estrategias en las solicitudes de implementación con los entes reguladores internos (Órgano de Control Interno, Auditoría Interna) y externos (SBS, Contraloría General de la República, entre otros), con lo cual se ha podido disminuir el número de reprocesos en las solicitudes de implementación.
- ✓ El Banco ha mantenido la calificación obtenida en los últimos tres años en la autoevaluación del cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, realizada por el FONAFE, alcanzando en el período 2024 un nivel de madurez "avanzado", como resultado de un cumplimiento del 88.93%.
- ✓ En lo que respecta a Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Banco logró atender el 98.23% de los requerimientos, lo cual significa un alto nivel de cumplimiento de la regulación vigente.
- ✓ El Banco ha mejorado calificación obtenida en los últimos tres años en la autoevaluación del cumplimiento del Sistema de Control Interno, realizada por el FONAFE, alcanzando en el período 2024 un nivel de madurez "avanzado", como resultado de un cumplimiento del 99.50%.
- ✓ Se ha fortalecido la cultura de integridad en la organización a través del despliegue de las actividades definidas en los planes de Integridad y Prevención aprobados anualmente por el Directorio del Banco de la Nación. Estas actividades se encuentran alineadas al Modelo de Integridad y sus (9) nueve componentes establecidos por la Secretaría de Integridad Pública de la PCM. (Componentes: 1. Compromiso de la Alta Dirección, 2. Gestión de riesgos, 3. Políticas de Integridad, 4. Transparencia y rendición de cuentas, 5. Controles, 6. Comunicación y Capacitación, 7. Canales de Denuncia, 8. Supervisión y Monitoreo, 9. Encargado del Modelo.)



- ✓ Se ha implementado el Sistema de Gestión Antisoborno y obtenido la Certificación internacional ISO37001:2026 (vigencia al 22.06.2027) con alcance inicial a tres (3) principales procesos (1.- Contratación de bienes, servicios y obras bajo el ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado para la oficina principal. 2.- Contratación de Servicios Financieros para la oficina principal. 3.- Incorporación de personal en la modalidad de concurso interno y externo para la oficina principal.)
- ✓ Se ha obtenido como resultado de la primera evaluación realizada por FONAFE al nivel de madurez de los Sistemas de Integridad y Anticorrupción (SIA), un grado de madurez "Avanzado" para el periodo 2023. La validación de la evaluación del periodo 2024, se encuentra en proceso.
- ✓ Respecto a la adecuación del BN a las normas externas que aplican a la entidad y como resultado de las actividades desplegadas en el periodo 2024, se advierte que, el Banco de la Nación en comparación con el periodo anterior ha reducido en 1.7 puntos porcentuales el indicador general de normas no implementadas (de 3.8% a 2.1%),
- ✓ Se han implementado un significativo número de observaciones realizadas en las visitas a las agencias, encontrándose en proceso solo el 5.8% del total de observaciones formuladas en los últimos años. Respecto a las incidencias en los reportes y anexos remitidos a la SBS vía S15 atmUCAVE, durante el periodo 2024 se ha reducido de 24% a 12%, ello en comparación a las incidencias reportadas durante el periodo 2023
- ✓ Cumplimiento de las principales actividades planificadas en el periodo 2024, incluidas en el Plan anual de trabajo de la Oficialía de Prevención de LA/FT.
- ✓ Reducción de reclamos/requerimientos/quejas pendientes de atención, mitigando las posibles multas por parte de los organismos reguladores. Se mantiene indicador de stock de reclamos vencidos por debajo del 5%.
- ✓ Centralización documental de los papeles de trabajo de auditoría interna, de manera digital a través del Share Point
- ✓ Fortalecimiento del enfoque de auditoría basada en riesgos y detección de conductas irregulares de empleados del banco, con la consiguiente imputación de presunta responsabilidad administrativa.
- ✓ Los resultados obtenidos dentro del periodo de gestión del periodo comprendido entre el 14 de febrero de 2024 y el 31 de enero de 2025, se han visto plasmados en la emisión de los cuarenta y siete (47) informes de control detallados precedentemente

## 2.5 Asuntos de prioritaria atención institucional

- a. Asuntos relevantes y/o urgentes prioritarios de atención de la empresa en curso.
- ✓ Proyecto Facturación Electrónica según Resolución de Superintendencia N°252-19/SUNAT.  
La Administración Tributaria ha designado al BN, emisor electrónico del Sistema de Emisión Electrónica, regulado por SUNAT (SEE-OSE) para todas las operaciones de venta de bienes y prestaciones de servicios que realiza por ser parte de las empresas de las empresas del Sistema Financiero. Mediante Resolución de Superintendencia N°000299-2024/SUNAT (27.12.2024) "Modifican la Resolución de Superintendencia N°000191-2020/SUNAT para ampliar el plazo excepcional durante el cual el Banco de la Nación puede emitir documentos autorizados", brindando plazo hasta el 31 de diciembre de 2025 para la emisión de los comprobantes de las demás operaciones a que se refiere el párrafo 2.1 del artículo 2 de la Resolución de Superintendencia N° 252-2019/SUNAT, no comprendidas en el inciso a), incluyendo los servicios de crédito que se brindan mediante tarjetas de crédito.
  - ✓ Implementación de recomendaciones de la SBS resultantes de la visita de inspección del año 2024 relacionadas con la metodología para la determinación de las tasas de interés de productos crediticios. De implementar lo recomendado por la SBS, principalmente el uso de los precios de transferencia de fondos (FTP, por sus siglas en inglés) en lugar del costo financiero de fondeo que registra el BN, nos podría llevar a determinar tasas de interés por encima de mercado, restándole con ello competitividad al BN para la colocación de sus productos crediticios (minoristas y no minoristas). Es importante señalar que, según la práctica comercial, una de las formas de estimar la

curva FTP es a través de las tasas interbancarias, ya que es el costo que un banco asumiría por prestarse dinero en el mercado interbancario, no obstante, el BN no participa del mercado interbancario, complicando usar esta fuente de fondeo en la práctica.

Actualmente, la curva FTP para el BN se compone de una tasa de interés base + spread crediticio + spread de liquidez, y para el cierre del 2024 se encontró en un rango de 4.59% (plazo de 7 días) a 8.43% (plazo de más de 20 años), con lo cual las tasas costos serían en algunos casos superiores a las tasas de interés que se cobrarían en ciertos productos, como por ejemplo el crédito hipotecario, cuya tasa más baja es de 6.75% inclusive para el plazo de 25 años.

- ✓ Cierre correspondiente al ejercicio 2024 de la Auditoría Externa Financiera y Presupuestal, la misma que se encuentra en proceso de evaluación y tiene plazo de presentación hasta el 31.03.2025.
- ✓ Cumplir con el presupuesto de colocación e ingresos (PIA), establecidos para los productos y servicios en el 2025.
- ✓ Asegurar el crecimiento sostenido de las colocaciones, el fortalecimiento de alianzas estratégicas y la implementación de mejoras en cumplimiento de normativas regulatorias en los productos y servicios ofrecidos por el Banco.
- ✓ Contribuir con el cumplimiento de los indicadores establecidos en la Política Nacional de Educación Financiera, asociados al Banco de la Nación (plan de educación financiera focalizado, implementación cuenta DNI, cobertura de la banca pública ampliada y proceso de transformación digital).
- ✓ Mantener estructura financiera y calces, para atender la demanda de financiamiento a largo plazo de las empresas eléctricas, Fondo Mivivienda, Municipios, entre otras empresas públicas e Instituciones Financieras especializadas en microfinanzas.
- ✓ Implementar el FONCOR como medio de cobro para el financiamiento a los Gobiernos Regionales.
- ✓ Implementar con la Gerencia de Riesgos, el módulo de seguimiento y gestión de mora y recuperación de cuentas en Banca Personal.
- ✓ Fortalecer la propuesta de valor en los productos de Banca Personal, de acuerdo a las necesidades del segmento objetivo del Banco.
- ✓ Implementar mejoras tecnológicas y procesos de digitalización para fortalecer la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente, atendiendo las necesidades de los segmentos objetivo.
- ✓ Asegurar el cumplimiento 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.
- ✓ Desarrollar e implementar campañas de mercadeo para incrementar la penetración de los productos y servicios de Banca Personal e Institucional en el sector público.
- ✓ Diseñar e implementar un sistema de gestión de información orientado a desarrollar una cultura de toma de decisiones basado en la analítica de datos.
- ✓ Asegurar la renovación y/o actualización de los contratos/convenios de recaudación, corresponsalía y oficinas compartidas.
- ✓ Implementar el producto "Tarjeta Tesoro", una tarjeta de crédito de tipo empresarial solicitada por el Tesoro Público para la ejecución y control del presupuesto de gasto asignado a las entidades públicas por viáticos, viajes de representación, entre otros.
- ✓ Se proyecta un crecimiento exponencial en el almacenamiento y procesamiento de datos estructurados y no estructurados dentro de la plataforma Big Data, involucrando a múltiples áreas del banco y permitiendo un uso más eficiente de la información para la toma de decisiones estratégicas. Este aumento en la gestión de datos requiere la implementación de medidas avanzadas para garantizar su seguridad, integridad y confidencialidad. Por ello, se fortalecerán los controles de acceso y uso de la información mediante la adopción de capas adicionales de seguridad, asegurando el cumplimiento de normativas y estándares internacionales, así como la mitigación de riesgos asociados a la manipulación y protección de los datos.
- ✓ Se abordarán diversos temas relacionados con la implementación de Modelos de Analítica Avanzada en el banco. Entre ellos, el desarrollo de un modelo predictivo de retiro de efectivo en agencias para anticipar la demanda y optimizar su disponibilidad, así como la automatización de la generación de documentos normativos mediante



Procesamiento de Lenguaje Natural, lo que permitirá analizar, estructurar y optimizar la creación de directivas, procedimientos y circulares. Además, se implementará un sistema de análisis avanzado de imágenes y video con inteligencia artificial para detectar y dar seguimiento a clientes en agencias, facilitando la medición de tiempos de espera en cola, el control del aforo y la evaluación del tiempo de atención en ventanilla, mejorando así la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

- ✓ En cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) resolución S.B.S. N°2286-2024 se implementará el proyecto de tokenización para integrarnos a los servicios de tokenización de las redes de pago VISA y MasterCard tienen por objeto reforzar la seguridad durante la realización de transacciones online y que permitirá el uso de estos tokens en lugar de los números de tarjeta (reduciendo su exposición) al momento de realizarse las compras en comercios electrónicos o pagos con los wallets.
- ✓ Adquisición e implementación de un nuevo lote de cajeros automáticos destinados a la expansión de la red en puntos estratégicos a nivel nacional. Esta iniciativa tiene como objetivo mejorar la cobertura, optimizar la atención a los usuarios y fortalecer la infraestructura tecnológica en ubicaciones con alta demanda o sin acceso previo a estos servicios, así como actualizar los puntos por tecnología contactless.
- ✓ Adquisición de Kits Contactless para el canal cajeros automáticos. La implementación de tecnología contactless en los ATMs es clave para mejorar la seguridad al reducir el riesgo de clonación de tarjetas y fraudes, además de optimizar la experiencia del usuario con transacciones más rápidas y sin contacto.
- ✓ Estamos en proceso de implementación de nuevas transacciones en Agente BN para entidades públicas. Este proyecto tiene como objetivo diversificar los servicios ofrecidos a través de nuestra red de agentes, brindando a los usuarios un acceso más fácil y conveniente a una gama más amplia de trámites y pagos, lo que fortalecerá la propuesta de valor de la red de agentes correspondientes.
- ✓ Se está trabajando en la modificación de los límites acumulados en depósitos de cuentas corrientes RDR, además de la habilitación de cuentas corrientes ordinarias. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la capacidad de recaudación y gestión de fondos, brindando mayor flexibilidad a los usuarios y optimizando el manejo de los recursos. Con esta implementación, se fortalecerá la operatividad de las cuentas corrientes, facilitando transacciones de mayor volumen y promoviendo una administración financiera más eficiente.
- ✓ Se encuentra en proceso el proyecto de implementación de una nueva banca móvil y banca por internet, mostrando un canal digital moderno, accesible, simple, robusto, estable, de alta funcionalidad y valor para los clientes.
- ✓ Debido a los cambios en los procesos de pagaduría y administración de las cuentas del Tesoro, las cuales están conformadas por la Cuenta Principal de la Dirección Nacional del Tesoro Público CUT y otras cuentas bancarias de las cuales es titular, en las que se centralizan y se administran la disponibilidad de fondos públicos, el BN debe replantear la estrategia de negocios que permita compensar salida de fondos, menores ingresos financieros.
- ✓ Se considera importante continuar con la implementación y puesta en marcha de los Proyectos de Mejora orientados a la Automatización Robótica de Procesos manuales o repetitivos, Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público.
- ✓ Implementar el aplicativo "Payment Control" (Control de pago) de Swift. Este aplicativo permitirá identificar mensajes SWIFT sospechosos en tiempo real evitando posibles pérdidas financieras y daños a la reputación BN
- ✓ Implementación de los cambios mandatorios de Swift al formato ISO 20022\_(MX) y SR2025: para los mensajes financieros de categorías 1, 2 y 9 (pagos e informes internacionales) en del plazo establecido noviembre de 2025.
- ✓ Caso MINEDU, en el marco de un convenio de cooperación interinstitucional entre el BN y MINEDU, con la participación de la ETV Hermes, se apoyó con la gestión y operativa para el servicio de custodia y traslado de documentos de evaluación en enero 2023, sin embargo, por la eventualidad social que atravesaba el país en ese momento, no se logró cumplir con el objetivo del convenio, lo cual demandó compromisos económicos que se deben cumplir por parte del MINEDU hacia el BN. A la fecha, a pesar de la coordinación y la gestión realizada ante MINEDU no se logró concretar el pago por parte de dicha

entidad. Paralelamente, la ETV Hermes a finales del año 2024 ha iniciado un proceso de trato directo de conciliación con el BN para el reconocimiento de pago por el servicio prestado. Dicha situación viene siendo liderada por la Gerencia Legal para el proceso de arbitraje.

- ✓ Implementación de un Sistema Integrado de Cobranza Coactiva que permita gestionar los expedientes desde su ingreso hasta la culminación del procedimiento.
- ✓ Necesidad de contar con un Sistema Integrado de Embargos Judiciales y Coactivos, el cual permita registrar de forma automática los nuevos requerimientos, identificar de forma automática las cuentas embargables con saldo para la ejecución de cargos, lo cual redundará en la atención oportuna a los requerimientos de los mandatos judiciales sin exponernos a multas, entre otro tipo de sanciones.
- ✓ Necesidad de modernizar el Sistema de Recaudación del BN considerando que la actual solución tecnológica que el BN posee, data de más de 20 años de antigüedad, además que las entidades para sus trámites virtuales necesitan transmisiones de pagos en tiempo real, que permita mejor respuesta para transmisión de información.
- ✓ Es necesario seguir buscando mejoras en compensación con banca comercial, la cotización de rutas foráneas y la negociación de tarifas con proveedores de servicios para continuar con mejora eficiencia y reducción de costos.
- ✓ Carga de cajeros en propias Oficinas BN por personal de la misma oficina - Existen cajeros en oficinas propio BN que son abastecidos por personal de las empresas transportadoras. Se está recuperando dichos cajeros que serán abastecidos por propio personal, dejando fuera de esta operatividad a las empresas transportadoras.
- ✓ Acciones y actividades estratégicas para el traslado del Centro de Cómputo Alterno (CCA), cuyo vencimiento de plazo para el retiro del CCA del edificio del Tribunal Constitucional es al 2026, edificio vendido por el BN en el año 2016.
- ✓ Planificación y acciones estratégicas de la renovación de los servicios para el soporte y licenciamiento de los componentes principales (hardware y software) de la infraestructura del procesamiento central para el siguiente periodo (3 años).
- ✓ Culminar con las actividades pendientes para la adecuación de las disposiciones establecidas en:
  - a) Resolución SBS N° 5570 2019 que modifica el "Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito"
  - b) Resolución SBS N° 3748 2021 que modifica el "Reglamento de Comisiones y Gastos"
  - c) Resolución SBS N° 4036 2022 que establece el "Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos".
  - d) Resolución SBS N° 3240 2023 que modifica el "Reglamento de Conducta de Mercado Seguro de Desgravamen como condición para créditos".
  - e) Circular N° 009-2024-BCRP, que aprueba el Reglamento de los niveles de calidad de los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos, Sistemas de Pagos y Proveedores Tecnológicos
- ✓ Implementación de las actividades para las adecuaciones establecidas en la Resolución SBS N° 2286 -2024 que modifica a los "Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito, Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y Reclamos y Requerimientos"
- ✓ Implementación de las actividades para las adecuaciones establecidas en la Resolución SBS N° 2378-2024 que modifica al Reglamento del Pago de Primas de Pólizas de Seguro
- ✓ Implementación de la regulación de impacto significativo como las normas sobre protección de datos personales, aprobado por Decreto Supremo 016-2024- JUS y otras normas relacionadas
- ✓ Cambios en la regulación del Banco para la incorporación de directores independientes, conforme a los Lineamientos de FONAFE, Normativa SMV y SBS
- ✓ Implementar procedimientos y controles para asegurar que se cumpla con la debida diligencia de clientes, trabajadores, proveedores, contrapartes y bancos correspondientes del exterior, con el compromiso de las gerencias involucradas.
- ✓ Desarrollo de mejoras tecnológicas para la obtención y registro de clientes considerados Personas Expuestas Políticamente - PEP, para la aplicación de procedimientos de debida diligencia.




- ✓ Aplicación de ajustes, correcciones y mejoras al Registro de Operaciones, a fin de asegurar el envío a la SBS en la forma y plazos establecidos por esta.
- ✓ Actualización de plataforma tecnológica del Sistema de Atención de Reclamos y Requerimientos – SARE.
- ✓ Culminación del PAT 2024 e inicio del Plan Anual de Trabajo 2025 - Órgano de Auditoría Interna.
- ✓ De acuerdo a la distribución de metas de servicios de control para el año 2025, brindada por la Contraloría General de la República, las actividades prioritarias a realizar en el presente año, corresponden a la ejecución de tres (3) servicios de control posterior, un (1) Servicio de control simultáneo, así como la emisión de los informes resultantes respectivos

b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa.

- ✓ Cierre de la auditoría presupuestaria y financiera correspondiente al ejercicio 2024
- ✓ Implementar el proyecto de facturación electrónica según la Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT
- ✓ Fortalecer el equipo de Banca Institucional con las competencias que permitan potenciar la generación de nuevos negocios, con un enfoque basado en el Cliente.
- ✓ Reevaluar el modelo de asignación de tasas, con el objetivo de ser competitivos
- ✓ Implementar el FONCOR como medio de cobro para el financiamiento a los Gobiernos Regionales.
- ✓ Asegurar el fortalecimiento de alianzas estratégicas con las diferentes entidades del Gobierno, los gremios, instituciones de educación superior, entre otras afines.
- ✓ Mantener estructura financiera y calces, para atender la demanda de financiamiento a largo plazo de las empresas eléctricas, Fondo Mivivienda, Municipios, entre otras empresas públicas e Instituciones Financieras especializadas en microfinanzas.
- ✓ Implementar las mejoras tecnológicas y procesos de digitalización para fortalecer la eficiencia operativa, optimizar/modernizar los productos y mejorar la experiencia del cliente de Banca Personal.
- ✓ Continuar con el desarrollo e implementación de los proyectos enfocados a contar con nuevas plataformas para nuestros canales APP móvil y pájalo.pe.
- ✓ Nueva versión de la plataforma de atención (IVR) a la nube, el cual cuenta con funcionalidades agiles y dinámicas, con lo cual se podrán implementar nuevos servicios de autoatención para los clientes, mejorando su experiencia y seguridad.
- ✓ Herramienta contable del Banco (Oracle) debe ser mejorada para un correcto control y correspondencia contable.
- ✓ Necesidad de actualizar los conocimientos del personal en el uso de herramientas informáticas que permitan realizar eficientemente las labores diarias con énfasis en el manejo de información de base de datos para la elaboración de indicadores, informes de gestión, entre otros.
- ✓ Evaluar la tercerización del servicio de choferes y vehículos a fin de contar con el soporte necesario para las visitas de supervisión exigidas a las oficinas principales y Macro Regiones.
- ✓ Gestionar las acciones estratégicas para asegurar la continuidad operativa de los sistemas de tecnologías de la información (TI), a fin de garantizar la estabilidad y confiabilidad de los servicios bancarios.
- ✓ Mantener reuniones o mesas de trabajo con las diversas áreas de la Institución que tengan por finalidad reducir las contingencias en los procesos judiciales y procedimientos administrativos lo cual incidiría directamente en el mediano y largo plazo en la reducción de procesos judiciales.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de la implementación de las 527 medidas correctivas y/o recomendaciones formuladas por los entes reguladores internos (Órgano de Control Interno, Auditoría Interna) y externos (SBS, Contraloría General de la República, entre otros), acorde a los plazos establecidos

- ✓ Establecer acciones inmediatas y congruentes sobre las recomendaciones que formule la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en su Visita de Inspección del presente año 2025, dentro de las cuales se encuentran principalmente orientadas a la "Gestión de Riesgos" "Estrategias de Negocio", "Gestión de Conducta de Mercado", "Gestión de Tecnología de la Información", entre otros
- ✓ Establecer criterios relacionados al impacto de riesgo (legal, reputacional, cumplimiento normativo, conducta de mercado, operacional) y de negocios que permita a las áreas del Banco el poder sustentar la priorización de los requerimientos que formulen a la Gerencia de Tecnología de la Información.
- ✓ Continuar con el apoyo en la Gestión de Conducta de Mercado y Protección al Consumidor a fin de que se controlen los riesgos ante posibles incumplimientos normativas en dicho aspecto, que originen posibles sanciones o multas al Banco.
- ✓ Implementación de software dinámicos que permitan el monitoreo constante de los procesos y actividades relacionadas con el cumplimiento normativo. Esto ayudará a identificar posibles riesgos antes de su materialización
- ✓ Fortalecer las capacidades de las unidades de control (recursos para asegurar el desempeño de su rol)
- ✓ Se requiere implementar mejoras tecnológicas a fin de obtener y registrar en los sistemas informáticos de Banco información de aquellos clientes sensibles y sujetos a régimen reforzado (PEP, beneficiario final y otros)
- ✓ Realizar campañas de actualización de datos a fin de tener una mejor calidad de información de los clientes, que optimice la calidad de datos para una adecuada gestión de los riesgos de LA/FT.
- ✓ Implementar procedimientos y controles para asegurar que se cumpla con la debida diligencia, con el compromiso de las gerencias involucradas.
- ✓ Continuar trabajando en el involucramiento y capacitación de las áreas, como primera línea de defensa, en la Debida Diligencia de Conocimiento de Clientes, Trabajadores, Proveedores, Otras Contrapartes y Bancos Corresponsales.
- ✓ Se debe mantener la prioritaria asignación de recursos tecnológicos y funcionales para las actividades de implementación de la Solución tecnológica para la Prevención de LA/FT y Scoring de Riesgos.
- ✓ Se debe ejecutar las acciones necesarias para la aplicación de ajustes, correcciones y mejoras al Registro de Operaciones, a fin de asegurar el envío a la SBS en la forma y plazos establecidos por esta.
- ✓ Realizar las adecuaciones informáticas para optimizar los controles en los diferentes canales, para la vigilancia y/o bloqueo de cuentas y servicios de clientes con restricciones comunicadas por la UIF.
- ✓ Incrementar la capacidad operativa (personal) del área de reclamos.
- ✓ Mejoramiento de la integración de la plataforma tecnológica de los aplicativos que se usan para la atención de los reclamos, a fin de reducir los tiempos (horas/hombre) de respuesta al cliente o usuario.
- ✓ Priorizar implementación de las medidas que permitan mitigar las deficiencias identificadas en los productos y servicios que han generado los reclamos de los usuarios, así como sus consecuencias; reduciendo la probabilidad del ingreso de nuevos reclamos vinculados a la misma causa.



### 3 SECCIÓN: TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

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

#### 3.1 Asuntos de prioritaria atención de la Gestión de la Empresa

##### 1. Gestión de Planeamiento

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Plan Estratégico Institucional	Actualización del Plan Estratégico Institucional 2022 - 2026
2	Balanced Scorecard	Propuesta de Balanced Scorecard

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

##### 2. Gestión de Presupuesto

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Cierre Auditoría Presupuestal	Hasta el 31.03.2025

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

##### 3. Gestión de Inversiones

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Obra	Remodelación y Ampliación de la Agencia 3 Nauta – Loreto
2	Obra	Remodelación y Ampliación de la Agencia 3 Caballococha – Loreto
3	Obra	Saldo de Obra: Demolición y Construcción de la Agencia 2 periférica Cayma, Arequipa.
4	Obra	Demolición y Construcción de la Agencia 3 Laredo, La Libertad
5	Obra	Demolición y Construcción de la Agencia 3 Chocope, La Libertad

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

##### 4. Gestión Financiera Contable

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Proyecto de Facturación Electrónica	Resolución de Superintendencia N° 252-19/SUNAT
2	Cierre Auditoría Financiera	Hasta el 31.03.2025

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

##### 5. Gestión de Tesorería

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	---	-----

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



6. Gestión Endeudamiento

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	---	-----

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

7. Gestión de Logística

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Contratación de Servicio	Diagnóstico situacional de las condiciones operativas del sistema de agua contra incendios – ACI de las principales agencias del Banco a nivel nacional
2	Contratación de Servicio	Servicio de mantenimiento preventivo de grupos electrógenas y tableros de transferencia automático a nivel nacional
3	Contratación de Servicio	Servicio de mantenimiento preventivo, soporte técnico y atención de emergencias para las subestaciones eléctricas 01 y 02 con tableros eléctricos de fuerza, transferencia y distribución de la Sede Principal del BN.
4	Contratación de Servicio	Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico y atención por emergencias para los equipos del sistema HVAC de la Sede Principal BN
5	Contratación de Servicio	Actualización del Hardware y software de la plataforma BMS del edificio Sede Principal BN
6	Adquisición de bienes	Adquisición de 512 Equipos UPS para Agencias y Oficinas Especiales Del Banco De La Nación A Nivel Nacional
7	Adquisición de bienes	Adquisición de 28 equipos UPS de 10 KVA para el Edificio de la Sede Principal del BN
8	Adquisición de bienes	Adquisición de 243 equipos de aire acondicionado para las Macro Regiones del BN a nivel nacional
9	Adquisición de bienes	Software para la implementación del sistema de gestión documental de la sección archivo central de la subgerencia servicios.
10	Adquisición de bienes	Suministro e instalación de luminarias para la Sede Principal
11	Obra	Saldo de Obra: Demolición y Construcción de la Agencia 2 La Molina, Lima
12	Obra	Construcción de la Agencia 2 Huarmey, Ancash
13	Obra	Construcción de la Agencia 2 Yurimaguas, Loreto.
14	Obra	Ejecución de obra Agencia 1 Lima

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

8. Gestión de Recursos Humanos

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Contrato SYGNUS	Adquisición, actualización de licencias y personalización, desarrollo de módulos del Software SYGNUS, en el cual se incluyen mejorar de los procesos de Sygnus Asistencia, planillas y vacaciones.
2	Digitalización legajos	Completar el proceso de digitalización de legajos de pensionistas (6200), así como el control de calidad del proceso de digitalización de los legajos de activos. (2300).
3	Inspecciones SUNAFIL	Atención de Pago de las multas impuesta por la autoridad administrativa de Trabajo – SUNAFIL a fin de evitar embargos y la generación de intereses.
4	Negociación Colectiva	Instalación de Negociación Colectiva 2025 con las seis (06) organizaciones sindicales. Cierre de Negociaciones Colectivas con tres (03) organizaciones sindicales respecto al año 2019 que se encuentran a la fecha en trato directo.

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



## 9. Gestión de Bienes Inmuebles

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención *
1	Acto de disposición final de bienes muebles	Disposición final en la modalidad de donación de bienes muebles dados de baja por la causal RAEE <sup>2</sup> fue aprobado por el Directorio del Banco, de conformidad con la normatividad vigente. Actualmente se encuentra en la Dirección Ejecutiva de FONAFE para su aprobación y posterior acto de entrega al donatario.
2	Acto de disposición final de bienes muebles	Disposición final en la modalidad de subasta pública de ocho (8) vehículos.
3	Acto de disposición final de bien inmueble	Disposición final en modalidad de venta directa del Inmueble ubicado en Calle Huánuco N° 419-421-425-429, distrito, provincia y departamento de Ica a la Municipalidad Provincial de Ica.
4	Acto de disposición final de bienes inmuebles	Disposición final en modalidad de subasta de 86 inmuebles.

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

## 10. Gestión de Informática

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Plan Anual de Gestión TIC 2025	Gestionar e implementar las estrategias e iniciativas de tecnologías de información correspondiente al periodo 2025, cuyo avance es informado al Directorio en cumplimiento de la Directiva de Gestión empresarial de FONAFE.
2	Plan de Gobierno y Transformación Digital 2023-2026	Gestionar e implementar un portafolio de 21 proyectos estratégicos digitales, para el cumplimiento de los objetivos del Banco establecidos en su PEI vigente.
3	Contrataciones Críticas a nivel de TI	Gestionar los procesos de contratación en curso, así como el cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Gerencia de Tecnologías de Información identificados como críticos, los cuales dan continuidad y soporte a la estabilidad operativa de la infraestructura de tecnologías de información para el soporte a los procesos del negocio.
4	Cumplimiento Normativo de Entes reguladores	---
5	Reestructuración Orgánica	Gestionar la reestructuración organizacional de la Gerencia de Tecnologías de Información.

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

## 11. Gestión de Control

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	---	-----

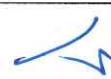
\*Son asuntos prioritarios que afectan o podrían afectar la gestión de la Empresa



<sup>2</sup> Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

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

Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
1	Seguimiento de Medidas Correctivas	Continuar con la implementación de recomendaciones de los órganos de control, según cronograma establecido, con énfasis en las de mayor antigüedad
2	Sistema de Atención de Reclamos y Requerimientos - SARE	Mejoras y reportes varios del SARE.
3	Capacidad operativa de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos - SECR	Aumento de la capacidad operativa de la SECR.
4	Reconocimiento de Deuda Conexión BN Abancay	Culminar con el proceso de reconocimiento de deuda a los proveedores de Conexión BN Abancay.
5	Manual de distribución de espacios de canales presenciales	Desarrollar un manual para la distribución de los espacios en los canales presenciales del BN, centrado en la experiencia del cliente.
6	Registro de Operaciones	Asignación de recursos para la aplicación de ajustes, correcciones y mejoras al Registro de Operaciones
7	Implantación de la Solución tecnológica	Actividades para la implantación de la Solución tecnológica para la prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (LA/FT) y aplicación de Scoring de riesgos de LA/FT
8	Desarrollo Informático para monitoreo de PEP's	Adecuaciones informáticas a los diferentes canales del Banco para la aplicación de la debida diligencia de clientes PEP's
9	Fortalecimiento Patrimonial	Continuar con la adecuada gestión de activos y pasivos y continuar con el fortalecimiento patrimonial para sostener el crecimiento del Banco, y mantener los indicadores de riesgo acorde a los límites regulatorios e internos.
10	Gestión de Riesgos Crediticios	Impulsar el desarrollo de Modelos de Credit Scoring, así como de iniciativas destinadas a mejorar el proceso de admisión de riesgos y mantener la calidad de la cartera crediticia.
11	Gestión de Riesgos	Asegurar la evaluación y gestión oportuna de los riesgos asociados a cambios importantes y servicios significativos provistos por terceros, a fin de establecer los controles necesarios para brindar una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos. Cabe indicar que el incumplimiento de la misma constituye falta grave de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banco, Seguros y AFP, en su Reglamento de Sanciones e Infracciones.
12	Incrementar CAP	Incrementar el recurso humano, a fin de fortalecer la gestión del riesgos con personal técnico especializado, a fin cumplir con las exigencias regulatorias y mitigar los impactos que podrían generarse por la actual sobrecarga laboral.
13	gestión de Cobranzas	Conseguir los proveedores externos que faciliten una mejor gestión de cobranza y de castigos.
14	Sindical	Considerando que se tiene pendiente el Cierre de la Negociación Colectiva del pliego 2019 con tres (03) organizaciones sindicales en trato directo y el Cierre de la Negociación Colectiva del pliego 2009 con una (01) organización sindical, se podrían originar paralizaciones de los trabajadores.  Cabe señalar que el Banco a la fecha cuenta con canales alternos que han permitido mitigar drásticamente paralizaciones, por lo que se considera que este riesgo está controlado, a pesar que pueda haber afectaciones controladas.
15	Cartera Laboral y no Laboral	Resumen de las carteras y su impacto en el patrimonio e imagen del BN.
16	Estabilidad Operativa Tecnológica	Asegurar la disponibilidad y operatividad de los canales de atención a través del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.
17	Traslado del Centro de Cómputo Alterno (CCA)	Asegurar la continuidad operativa de los servicios financieros del Banco en escenarios de contingencia, trasladando la infraestructura tecnológica del Centro de Cómputo Alterno (CCA) a una nueva ubicación estratégica, motivo por el cual en 2026 vence el plazo para el retiro del CCA, actualmente ubicado en el edificio del Tribunal Constitucional, vendido por el BN en el año 2016. Actualmente, se ha venido desarrollando los Términos de Referencia para su traslado hacia empresas especializadas de hosting, gestionando como alternativa adicional la propuesta al Tribunal Constitucional de la extensión del plazo de retiro hasta el año 2028, en estado de espera de respuesta.
18	Renovación de la Infraestructura del Procesamiento Central	Requerir la planificación de la renovación de los servicios para el soporte y licenciamiento de los componentes principales de la infraestructura del procesamiento principal, para el siguiente periodo (3 años).
19	Fortalecimiento de Capacidad Operativa TI	Fortalecimiento generalizado y de carácter urgente de los recursos humanos de la Gerencia de Tecnologías de Información, como parte de la reestructuración organizacional.
20	Sistema Integrado de gestión	Acciones para incrementar el Nivel de Madurez del Sistema Integrado de Gestión, el cual se reporta a FONAFE el 12 de enero de cada año.



Nº	Tema	Asunto de prioritaria atención*
21	Sistema Integrado de gestión	Cumplimiento de las actividades del Plan anual de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión cuyo avance es reportado a FONAFE semestralmente y presentado al Directorio y Comité de Gerentes trimestralmente.
22	Sistema de Gestión de la calidad	Acciones para mantener la Certificación ISO 9001:2015
	Tecnología	Renovar la plataforma tecnológica de soporte de los procesos core o misionales para darle mayor estabilidad y eficiencia en la entrega de los productos y servicios al cliente externo
	Procesos	Mejorar y automatizar los procesos misionales y de soporte con la finalidad de mejorar la calidad de nuestros productos y servicios financieros a través de nuestros diversos canales de atención buscando la innovación continua y la transformación digital
	Apertura de Agencias	Para el presente año hasta febrero 2025 se debe culminar el proceso de Planificación para determinar el Programa Anual de Apertura, Traslados, Cierres y Conversiones de Agencias 2025.
	Administración Integral OET	Culminar la elaboración y suscripción del nuevo contrato marco integral para los servicios financieros en la administración de oficinas especiales a cargo de terceros.

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

### 3.2 Servicios Básicos en locales de la Empresa

#### 3.2.1 Continuidad de los servicios públicos

Nº	Servicios	Cantidad de servicios	# de recibos Emitidos	# de recibos Cancelados	# de recibos Pendientes
1	Agua (Sede Principal/Elizalde)	3	36	33	3
	Agua (Macro Regiones)	557	557	557	Ninguno
2	Energía eléctrica (Sede Principal/Elizalde)	2	24	22	2
	Energía eléctrica (Macro Regiones)	557	557	557	Ninguno
3	Internet	01	12	11	01
4	Teléfono	02	24	24	Ninguno
5	Limpieza (Sede Principal)	01	11	11	Ninguno
	Limpieza (Macro Regiones BN)	20	220	220	07
6	Seguridad	1	12	12	01 (corresponde al 2025)
	Seguridad (Macro Regiones BN)	23	253	253	Ninguno

Ver Anexo N° 1.1

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

Nº	Servicio	Cantidad de servicios	Cantidad de Entidades que brindan el servicio
1	Agua		
2	Limpieza Pública		
3	Gestión de Residuos Sólidos	1	BIGPLAST REYES SAC.

Ver Anexo N° 1.2

## 3.3 Negociación colectiva con los trabajadores de la Empresa

Nº	Nombre de la organización sindical	Sede o Región Vinculada	Situación de la negociación colectiva que compromete uso presupuestal
01	Arbitraje – SINATBAN 2019	A nivel nacional	Con fecha 03.11.2022, el Tribunal Arbitral notificó al Banco de la Nación, el Laudo Arbitral por el pliego del 2019, en el cual se acogió por mayoría la propuesta final emitida por el Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación, a la fecha el órgano judicial en el proceso judicial interpuesto por el Banco signado con Exp. 00032-2022-0-0401-SP-LA-01 ha declarado infundada la demanda, encontrándose en trámite el Exp. N° 13983-2023-0-1801-JR-LA-02, sobre cumplimiento de laudo arbitral interpuesto por el SINATBAN.
	Negociación Colectiva SINATBAN 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva SINATBAN 2021	A nivel nacional	Con fecha 26 de abril de 2023, el Tribunal Arbitral notificó al Banco de la Nación, el Laudo Arbitral por el pliego del 2021, en el cual se acogió por mayoría la propuesta final emitida por el Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco de la Nación, encontrándose actualmente en proceso judicial interpuesto por el Banco sin pronunciamiento.
	Negociación Colectiva 2023 – ARBITRAJE	A nivel nacional	Ambas partes nombraron sus árbitros, habiendo designado Presidente del Tribunal Arbitral, el cual fue cuestionado por el Banco ante la Cámara de Comercio de Lima, organismo que le dio la razón a la institución, siendo que a la fecha nos encontramos a la espera de que se designe nuevo Presidente del Tribunal Arbitral
	Negociación Colectiva 2025 SINATBAN	A nivel nacional	Se va a instalar negociación colectiva.
2	Arbitraje - SUTBAN 2009	A nivel nacional	Nos encontramos en arbitraje potestativo al haberse iniciado por mandato judicial la negociación del año 2009, el Tribunal Arbitral ha solicitado al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y al FONAFE envíen su informe económico a fin de emitir laudo.
	Arbitraje – SUTBAN 2019	A nivel nacional	Con fecha 14 de diciembre de 2022 se emitió el laudo arbitral en el cual se acogió por mayoría la propuesta del sindicato, encontrándose actualmente en proceso judicial interpuesto por el Banco signado con Exp. N° 00042-2022-0-0401-SP-LA-01 en el cual se ha emitido sentencia en primera instancia declarando fundada en parte la demanda interpuesta por el Banco, actualmente ambas partes han apelado la recurrida.
	Negociación Colectiva SUTBAN 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva 2023 – ARBITRAJE	A nivel nacional	El 15 de marzo de 2024 se emitió el laudo arbitral del pliego 2024 – SUTBAN, encontrándose el mismo siendo impugnado judicialmente por el Banco con Exp. N° 00093-2024-0-1864-SP-LA-08, no habiendo a la fecha pronunciamiento del órgano judicial.
3	Negociación Colectiva 2019 JUSTICIA Y DIGNIDAD	A nivel nacional	Trato directo
	Negociación Colectiva JUSTICIA Y DIGNIDAD 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva 2025 JUSTICIA Y DIGNIDAD	A nivel nacional	Se va a instalar negociación colectiva.
4	Negociación Colectiva 2019 SINATRABAN	A nivel nacional	Trato directo
	Negociación Colectiva SINATRABAN 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva 2025 SINATRABAN	A nivel nacional	Se va a instalar negociación colectiva.
5	Negociación Colectiva 2019 REDBAN	A nivel nacional	Conciliación ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
	Negociación Colectiva REDBAN 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva 2025 REDBAN	A nivel nacional	Se va a instalar negociación colectiva.
6	Negociación Colectiva SIDETBAN 2024	A nivel nacional	Se ha cerrado negociación con convenio colectivo.
	Negociación Colectiva 2025 SIDETBAN	A nivel nacional	Se va a instalar negociación colectiva.

## 3.4 Instrumentos de gestión de la Empresa en proceso de elaboración

Nº	Instrumento <sup>2</sup>	Meta y/o logro	Estado	Documento de sustento
1	PAT 2025	100%	En Proceso	Informes Emitidos
2	Ficha de Indicador de Proceso - Cumplimiento de implementación a recomendaciones comprometidas con el BDG	Cumplimiento al 100 % de implementación.	En proceso de elaboración.	Ficha de Indicador de Proceso
3	Ficha de Indicador de Proceso - Abastecimiento Oportuno a la Red de Agencias a nivel nacional	Administrar de manera eficiente y oportuna los fondos (efectivo) en las agencias, oficinas especiales y cajeros automáticos, asegurando que la operatividad no se vea afectada.	En proceso de elaboración.	Ficha de Indicador de Proceso
4	Ficha de Indicador de Proceso - Operaciones en tránsito regularizadas	Medir la efectividad de la regularización de Operaciones en condición de transitorias mayor a 30 días del año en curso, conforme a los cierres emitidos por el equipo de la Gerencia de Finanzas y Tesorería (excepto operaciones pendientes correctamente sustentadas dentro del plazo contable normado).	En proceso de elaboración.	Ficha de Indicador de Proceso
5	Ficha de Indicador de Proceso - Afiliación de entidades a Banca Empresarial	Incrementar las afiliaciones de las entidades de los sectores públicos y privados para realizar dichas operaciones mediante la Plataforma Banca Empresarial	En proceso de elaboración.	Ficha de Indicador de Proceso
6	Nivel de cumplimiento de puesta a disposición de minutos de levantamiento de garantías hipotecarias	Respuesta conforme a plazo establecido de atención, a pedido de Clientes por su confirmación de Saldos ante empresas Auditoras	En proceso de elaboración.	Ficha de Indicador de Proceso
7	Plan Integral de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener la calificación de líder en el nivel de madurez de la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa.</li> <li>- Adecuar los documentos de gestión a la OCDE</li> </ul>	En Proceso	Plan de RSE y Sostenibilidad - 2025
8	Plan de Gestión de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener la calificación de líder en el nivel de madurez de la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa.</li> <li>- Adecuar los documentos de gestión a la OCDE</li> </ul>	En Proceso	Plan de RSE y Sostenibilidad - 2025
9	Política de voluntariado corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener la calificación de líder en el nivel de madurez de la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa.</li> <li>- Adecuar los documentos de gestión a la OCDE</li> </ul>	En Proceso	Plan de RSE y Sostenibilidad - 2025
10	Política de Debida Diligencia en Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener la calificación de líder en el nivel de madurez de la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa.</li> <li>- Adecuar los documentos de gestión a la OCDE.</li> </ul>	En Proceso	Plan de RSE y Sostenibilidad - 2025
11	Política de Financiamiento Verde	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener la calificación de líder en el nivel de madurez de la responsabilidad social y sostenibilidad corporativa.</li> <li>- Adecuar los documentos de gestión a la OCDE</li> </ul>	En Proceso	Plan de RSE y Sostenibilidad - 2025
12	Plan Estratégico de Publicidad	Realizar campañas publicitarias sobre los productos y canales de atención del Banco de la Nación.	En Proceso	Ley N° 28874 y sus modificatorias.
	Documentos normativos internos	Normar los lineamientos y disposiciones que se deben seguir para la formulación, elaboración y seguimiento del Plan de Gobierno y Transformación Digital (PGTD) en el Banco de la Nación.	En curso	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/ SEGDI Resolución que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
14	Proyecto de Mejoras en el Servicio Financiero de OET	Las OET emitan TMGD y ampliaciones de PM	En Proceso	Proyectos de Procedimientos para evaluación de Riesgos
15	Informe Anual	Aprobación por parte del Comité de Riesgos y Remisión a la SBS.	En formulación	Resolución SBS N° 272-2017, Artículo 27
16	Credit Scoring de admisión	Obtener un Modelo de Credit Scoring a nivel de Producto mínimo viable	En formulación de la etapa de viabilidad	N.A
17	Desarrollos Informáticos en la Gerencia de TI	Incorporar ingreso conyugal en el sobreendeudamiento para crédito hipotecario	En proceso	Informe de Auditoría Interna N° P-001-2024-BN/1400
18	Desarrollos Informáticos en la Gerencia de TI	Incorporar nuevas cuentas contables en el Anexo 5	En proceso	Resolución SBS N° 4345-2023
19	Desarrollos Informáticos en la Gerencia de TI	Automatizar cálculo de los clientes CPP en no minorista	En proceso	Resolución SBS N° 2368-2023
20	Ofertas Masivas de refinanciamiento	Incrementar el volumen de créditos refinanciados, contribuyendo a contener la morosidad	En revisión de procesos internos y normativas	N.A

25

Nº	Instrumento <sup>2</sup>	Meta y/o logro	Estado	Documento de sustento
21	Sistema de Prevención del Fraude	Implementación del proyecto Sentinel	En proceso	Adjudicación Simplificada N° 0001-2020-BN Primera Convocatoria
22	Manual de Procedimientos del Proceso de Reclamos y Requerimientos	Actualización del manual de procesos del banco e implementar y consolidar la gestión por procesos de acuerdo con los lineamientos de FONAFE.	En proceso	BN-PRO-2000-127-01 Rev.9
23	Directiva Atención de Reclamos y Requerimientos	Nueva directiva del banco para la atención de reclamos y requerimientos.	En proceso	BN-DIR-2000-019-06 Rev.4
24	Documentos Normativos	Elaborar Directivas y Manuales de Procedimientos por Macroproceso de manera que se complete con la totalidad de acuerdo con el Mapa de Procesos	En Proceso	Publicación de los Documentos Normativos en el Portal Interno
25	Estructura Organizacional	Actualizar Estructura Organizacional de manera integral basados en proceso y realizar el estudio de carga laboral del BN	En Proceso	Estructura Orgánica integral y un informe de carga laboral

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

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

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

Nº	Conflictos sociales identificado	Ubicación	Acciones realizadas para solución del conflicto	Acciones pendientes
1	---	--	--	--

### 3.6 Sistema Nacional de Archivo

#### 3.6.1 Tipos de Sistema de Trámite de la Empresa

Nº	Tipo de Sistema de Trámite de la empresa	SÍ/NO (Elegir de acuerdo al sistema de trámite que usa la entidad)	Desde mes y año	Hasta mes y año (*)
1	Físico (documentos en soporte papel y con firmas manuscritas)	Si	Enero 1996	A LA FECHA
2	Electrónico (documentos generados mediante el uso de firmas digitales, software, programas y otros en cumplimiento del modelo de gestión documental)	Si	Noviembre 2020 (PIDE)	A LA FECHA

(\*) Cuando corresponda

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

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

Nº	Nombre de los instrumentos normativos vigentes <sup>1</sup>	Marco del proceso <sup>2</sup>	Enlace Web para su visualización	Fecha de aprobación
1	MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTARIA	Sistema de Gestión Documental	RELACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS EMITIDOS DURANTE EL II TRIMESTRE 2018 - (nuevos y revisiones) <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf</a>	Rev.9 22/05/2024
2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Sistema de Gestión de Trámite Documentario	RELACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS EMITIDOS DURANTE EL II TRIMESTRE 2018 - (nuevos y revisiones) <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf</a>	Rev.9 22/05/2024
3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS	Sistema de Gestión de Archivo Central	RELACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS EMITIDOS DURANTE EL II TRIMESTRE 2018 - (nuevos y revisiones) <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/archivos/documentos-emitidos-bn-2trimestre2018.pdf</a>	Rev.9 22/05/2024

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

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

Nota:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5 ANEXO B: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES**

**6 ANEXOS OTROS**

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

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

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



SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

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

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

Titular de la entidad : Juan Carlos Galfré García  
Cargo : Presidente del Directorio  
Período en el cargo : Desde el 14/02/2024 al 31/01/2025  
Fecha de corte : 31/01/2025

Nº	Servicios	Sede	Código de cliente o suministro	Vigencia de término del servicio, de corresponder (dd/mm/aaaa)	Situación del último recibo (emitido/cancelado /pendiente)
1	Agua	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	6685134-6 / 6685158-5 / 3222631-8	Vigente	Pendiente
2	Energía eléctrica	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	1346452 / 169486	Vigente	Pendiente
3	Internet	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	000042-235	Vigente	Pendiente
4	Teléfono	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	61122323 / 120252408	Vigente	Cancelado
5	Limpieza	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	Contrato	Vigente	Cancelado
6	Seguridad	Oficina Principal BN / Complejo Elizalde	Contrato	Vigente	Pendiente
7	(Repetir ítem por cada sede)				

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

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

N/A: No aplica

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

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

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA

BANCO DE LA NACIÓN  
Isaias Antonio Villanueva Mory  
Gerente General  
Banco de la Nación - Perú  
Control de Gestión - Gerente  
Isaias Antonio Villanueva Mory  
Gerente General

Isaias Antonio Villanueva Mory

SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

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

Nombre de la entidad : BANCO DE LA NACION  
Departamento - Provincia - Distrito : LIMA - LIMA - SAN BORJA

Titular de la entidad : Juan Carlos Galfré García  
Cargo : Presidente del Directorio  
Periodo en el cargo : Desde el 14/02/2024 al 31/01/2025  
Fecha de corte : 31/01/2025

Nº	Servicios	Entidad que brinda el servicio	Modalidad del servicio	Dificultades	Vigencia de contrato
1	Agua				
2	Limpieza Pública				
3	Gestión de Residuos Sólidos	BIGPLAST REYES SAC.	Compra-Venta Material Reciclable	Ninguna	03 Jul-2023 al 03 Jul-2024
4	(Repetir ítem por cada sede)				

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

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

N/A: No aplica

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

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

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA



SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
ANEXO N°2.1

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



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

Titular de la entidad : Juan Carlos Galfré García  
Cargo : Presidente del Directorio  
Periodo en el cargo : Desde el 14/02/2024 al 31/01/2025  
Fecha de corte : 31/01/2025

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS			
1. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS: Conjunto de funciones y actividades que contribuyen a gestionar el funcionamiento de los archivos de una entidad			
Nº	INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD, SUJETA A VERIFICACIÓN	EVIDENCIAS* (redactar)	BASE LEGAL
1	Conformación del Sistema de Archivos de la entidad: Archivo de Gestión, Archivo Periférico, Archivo Central o Archivo Desconcentrado	MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTARIA BN-DIR-5500-234-01 Rev.9 aprobado el 24.04.2018 Anexo 1.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS BN-PRO-5500-146-01 aprobado el 24.04.2018 Anexo 1.2	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
2	Constitución del Archivo Central (o Archivo Desconcentrado) como una unidad de organización o funcional con funciones específicas en el Regamento de Organización y Funciones	REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE BANCO DE LA NACIÓN BN-ROF-7700-001-14 Rev. 0 Anexo 2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA BN-MOF-5500-008-11 Rev.6 Anexo 2.2	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA.
3	Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)	PATA 2023 - GAL N°160-2022-BN/5500 de 24.11.2022 PATA 2024 - GAL N°197-2023-BN-5500 de 04.12.2023 PATA 2025 - GAL N°160-2024-BN-5500 de 20.12.2024 Anexo 3	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
4	Informe Técnico de Evaluación de Actividades Ejecutadas (ITEA)	ITEA 2022 - Carta N° 00000009-2023/BN-2203 registro de envío EXPEDIENTE 2023 - 0000557 ITEA 2023 - Carta N° 00000002-2024/BN-5500 registro de envío EXPEDIENTE 2024 - 0000785 ITEA 2024 - Carta N° 00000001-2025/BN-2203 registro de envío EXPEDIENTE 2025 - 0000732 Anexo 4	Resolución Jefatural N° 010-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA
5	Propuesta de declaratoria de Patrimonio Cultural de la Nación de sus documentos históricos	Justificación de N/A: no se cuentan con documentos delcarados como Patrimonio Cultural.	Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su Reglamento y modificatorias
6	Gestión para la capacitación del personal de archivos en los roles de: gestión archivística, gobierno digital, transparencia y acceso a la información pública, datos abiertos, etc.	Correo de fecha 17.06.2024 "Introducción a la Gestión Documental Digital" Anexo 5	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
7	Asesorías y/o supervisiones a los archivos de gestión y/o archivos periféricos.	Se incluye el cronograma en cada Plan Anual de Trabajo	Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA
2. PROCESOS ARCHIVÍSTICOS: detalla las orientaciones para el adecuado tratamiento de los documentos en los distintos archivos.			
2.1 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS			
8	Cuadro de Clasificación del Fondo (CCF)	PCDA aprobado con Resolución N° 037-2022-BN/5500 <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf</a>	Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA
2.2 DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS			
9	Programa de Descripción Archivística (inventarios, guías y/o catálogos)	PCDA aprobado con Resolución N° 037-2022-BN/5500 <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf</a>	Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA
2.3 VALORACIÓN DE DOCUMENTOS - TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN			
10	Conformación del Comité Evaluador de Documentos	Aprobada con Resolución N° 034-2022-BN/5500 Anexo 6	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
11	Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA)	Aprobado con Resolución N° 037-2022-BN/5500 <a href="https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf">https://www.bn.com.pe/transparenciabn/informes/programa-control-documentos-archivisticos-BN-2024.pdf</a>	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA
12	Cronograma Anual de Transferencia	Se incluye en el PATA de cada año Anexo 3	Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA
13	Cronograma Anual de Eliminación, propuesta y resolución de autorización de eliminación de documentos	Se incluye en el PATA de cada año Anexo 7	Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI
2.4. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS			
14	Gestión para contar con un local adecuado para la conservación de documentos	Se cuenta con locales y ambientes adecuados a nivel nacional Anexo 8	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DC
15	Gestión para la adquisición de equipos, mobiliarios y materiales que permitan o coadyuven a la custodia, preservación, protección y preservación de los documentos	Se cuentan con equipos, mobiliario y materiales Anexo 8	Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DC
2.5. SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS			
16	Control de los servicios archivísticos proporcionados a los usuarios	Reporte en Anexo 9	Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA

SECCIÓN V  
TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
ANEXO 3.1

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

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

Titular de la entidad : Juan Carlos Galfré García  
Cargo : Presidente del Directorio  
Período en el cargo : Desde el 14/02/2024 al 31/01/2025  
Fecha de corte : 31/01/2025

NIVEL DE ARCHIVO (*)	Nivel Central
TIPO DE ARCHIVO (**)	Archivo Central
DENOMINACIÓN DEL ARCHIVO (***)	Archivo Central del Banco de la Nación
SEDES DEL ARCHIVO (dirección)	Jr. Antonio de Elizalde 453 - 459, Cercado de Lima

FONDO(s) (Nombre de la entidad)	SECCIÓN (Nombre de la unidad de organización)	SERIE DOCUMENTAL	DESDE AÑO	HASTA AÑO	CANTIDAD DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN N°	TIPO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN (Archivadores de Palanca, Paquetes, Empastados, Folderes, Cajas Archivadoras, Archivo Digital u otro.)
PRESIDENCIA EJECUTIVA	PRESIDENCIA EJECUTIVA	RESOLUCIONES DE PRESIDENCIA EJECUTIVA	1980	2011	96	CAJAS ARCHIVADORAS
TODAS LAS GERENCIAS	TODAS LAS GERENCIAS	CORRESPONDENCIA	1999	2024	1120	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	RESOLUCIONES DE GERENCIA GENERAL	1980	2011	268	CAJAS ARCHIVADORAS
ORGANO DE AUDITORIA INTERNA	AUDITORÍA FORENSE	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	1999	2024	145	CAJAS ARCHIVADORAS
ORGANO DE AUDITORIA INTERNA	AUDITORÍA DE PROCESOS	INFORMES ESPECIALES DE AUDITORÍA DE PROCESOS	1999	2024	172	CAJAS ARCHIVADORAS
ORGANO DE AUDITORIA INTERNA	AUDITORÍA DE PROCESOS	PAPELES DE TRABAJO	1999	2024	169	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RIESGOS	RIESGOS	ACTAS DE COMITÉ DE CRISIS	2005	2024	22	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	REPORTES DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	2005	2024	389	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	RECURSOS HUMANOS	RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	2005	2024	210	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	SELECCIÓN DE PERSONAL	CONTRATOS DE PERSONAL	2005	2024	129	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	SELECCIÓN DE PERSONAL	CONVENIOS CON PRACTICANTES	2005	2024	214	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	REGISTRO DE PERSONAL	LEGAJOS DE PERSONAL	1960	2024	1960	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	REMUNERACIONES PENSIONES Y SUBSIDIOS	BOLETAS DE PAGO	2005	2024	523	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	RESOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	2005	2024	250	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	PROYECTOS Y OBRAS	EXPEDIENTE DE EJECUCIONES DE OBRAS	2005	2024	190	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	PROYECTOS Y OBRAS	EXPEDIENTE TÉCNICO DE OBRAS	2005	2024	234	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2005	2024	110	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS	EXPEDIENTE DE CONCURSOS DE MÉRITOS	2005	2024	352	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS	EXPEDIENTE DE CONTRATACIONES	2005	2024	260	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	ANEXOS DE BALANCE	2003	2019	4885	LIBROS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	BALANCE DE COMPROBACIÓN	2003	2019	5120	LIBROS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	COMPROBANTE DIARIOS	2003	2019	3980	LIBROS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	LIBROS DE CONTABILIDAD	2003	2019	4952	LIBROS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	CENTRALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO CONTABLE	CONTABILIDAD DE RED DE AGENCIAS	2003	2019	5210	LIBROS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	PAGOS	EXPEDIENTE DE PAGOS	2005	2024	3789	CAJAS ARCHIVADORAS
OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONDUCTA DE MERCADO	CUMPLIMIENTO NORMATIVO E INTEGRIDAD	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	2008	2024	29	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA LEGAL	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS	1999	2020	320	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA LEGAL	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EXPEDIENTE DE PROCESOS JUDICIALES Y ARBITRALES	1999	2020	394	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA LEGAL	PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	INFORMES DE PROCESOS JUDICIALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1999	202	258	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	ACTAS DE COMITÉS DE GERENTES	2008	2024	68	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN	PLANEAMIENTO	INFORMES DE RENDICIONES DE CUENTAS	2008	2024	45	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	ACTAS DE REUNIÓN	2008	2024	52	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN	CONTROL DE CALIDAD	ACTAS DE PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN	2008	2024	49	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE FINANZAS Y TESORERÍA	SISTEMA DE PAGOS	CHEQUES DE CANJE DE ENTRADA	2008	2024	256	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE OPERACIONES	RECAUDACIÓN Y CORRESPONSALÍA	EXPEDIENTE COACTIVO	2008	2024	129	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE OPERACIONES	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	2008	2024	251	CAJAS ARCHIVADORAS
GERENCIA DE OPERACIONES	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	EMBARGOS JUDICIALES Y COACTIVOS	2008	2024	196	CAJAS ARCHIVADORAS



GERENCIA DE OPERACIONES	DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	LIQUIDACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	2008	2024	352	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	AGENTES MULTIRED	2010	2024	29	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	APERTURA DE CUENTA DE AHORRO	2010	2024	562	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	APERTURA DE DETRACCIONES Y PROVEEDORES	2010	2024	248	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CHEQUES	2000	2024	1242	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CREDITOS HIPOTECARIOS	2005	2024	256	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	CUENTAS DIARIAS	2010	2024	236	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	DEPOSITOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS	2010	2024	462	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	EMBARGOS DE CUENTAS	2010	2024	39	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LAVADO DE ACTIVOS	2010	2024	52	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LIBROS DE CONTROL DE CAJA	2010	2024	96	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	LIQUIDACION DE CUENTAS DE AHORRO	2010	2024	23	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PAGOS A BENEFICIARIO (a) DE FONAVISTA FALLECIDO (a)	2010	2024	23	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PAPELETAS DE CONVALIDACION	2010	2024	19167	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PODERES	2010	2024	128	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	PRESTAMOS MULTIRED	2010	2024	18833	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	RECLAMOS	2010	2024	169	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	SERVICIOS DE TARJETA MULTIRED	2007	2024	9833	CAJAS ARCHIVADORAS
RED DE AGENCIAS	RED DE AGENCIAS	TARJETAS DE CREDITO	2010	2024	560	CAJAS ARCHIVADORAS

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA



LR