

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

BANCO DE LA NACIÓN

SAN BORJA – LIMA – LIMA

FEBRERO 2022

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES DE EMPRESA

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

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

1.1 Información General de Titular de la Empresa.

Código de la Empresa	010		
Nombre de la Empresa	Banco de la Nación		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa	Chávez Cuentas José Carlos		
Cargo del Titular	Presidente Ejecutivo		
Tipo de documento de identidad	D.N.I.		
N° de documento de identidad	07258603		
Teléfonos:	5192000 anexo 94000		
Correo Electrónico	jchavezc@bn.com.pe		
Tipo de informe	Por termino de Gestión		
INFORME A REPORTAR			
Fecha de inicio del período reportado:	01.01.2022	Nro. Documento de Nombramiento/Designación y fecha	R.S.N° 018-2020-EF del 02-12-2020
Fecha de fin del período reportado:	01.02.2022	Nro. Documento de Cese de corresponder	
Fecha de presentación:	09.02.2022		

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

a. Visión

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

b. Misión

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

c. Valores

- Honestidad:** Actuamos basados en principios éticos, siendo íntegros, veraces y justos.

1.3 Situación al inicio de la gestión

Órgano de Control Institucional

- El Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación al inicio de la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 1 de febrero de 2022, viene efectuando las acciones de planificación del Plan Anual de Control 2022, el mismo que se encuentra pendiente de aprobación.

Auditoría Interna

- Inicio del Plan Anual de Trabajo 2022– Órgano de Auditoría Interna, luego de la aprobación de parte del Directorio, el 16 de diciembre de 2021

Riesgos

Gestión de Riesgos Crediticios y Financieros

- Los indicadores de riesgos crediticios y financieros se encontraron dentro de los límites regulatorios e internos, siendo los principales resultados a noviembre 2021 (diciembre 2021 y enero 2022 se encuentran en proceso de cierre): GER, 1.52%; VPR, 9.98%; RCG, 13.8%, y ratio de liquidez MN y ME de 93.7% y 184.1% respectivamente.
- El Banco registró pérdidas no realizadas asociadas al portafolio de inversiones de - S/ 678 millones al cierre de enero 2022.
- La cartera crediticia se encontró dentro del Marco de Apetito al Riesgo, registrando la cartera una morosidad 2.59% y un ratio de cobertura 227.6%, a noviembre 2021.
- A noviembre 2021, la cartera de créditos del BN se situó en S/ 8,402.5 millones, siendo el principal producto el Préstamo Multired con el 54%, seguido de la cartera corporativa con el 36%; teniendo la cartera una calidad de 95%.

Gestión de Riesgo Operacional:

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

- Seguimiento y Monitoreo de la gestión de los riesgos operativos significativos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, coordinando con los líderes de los procesos involucrados a fin de que efectúen la implementación de los planes de acción que permitan la mitigación de los riesgos. Al cierre del cuatrimestre 2021-III, el Banco gestionaba 353 riesgos, de los cuales 109 eran riesgos significativos con un NRR superior al apetito al riesgo establecido por el Banco.
- Desarrollo de talleres de identificación de riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; que permitan fortalecer de manera preventiva los controles que permitan mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos. Durante el periodo 2020, se realizaron 10 talleres de evaluación de riesgos asociados a procesos críticos para el Banco.
- En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoya a diversas Gerencias en la evaluación de los riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático, los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco. Asimismo, se brinda apoyo a las diversas áreas del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones significativas, realizando la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
- Administración de la Base de datos de pérdida del Banco, la cual permite identificar en forma cuantitativa los eventos materializados que afectan económicamente a la empresa.
- La Subgerencia también se encarga de atender los reportes y requerimientos de información realizados por diversos órganos reguladores relacionados la Gestión de Riesgos y al Sistema de Control Interno (SBS, FONAFE, Contraloría, etc.); además de la implementación de las recomendaciones emitidas por los órganos de control (Auditoría Interna, SBS, OCI, etc.).

Gestión de Continuidad del Negocio

¹ A la fecha de elaboración de éste informe no se cuenta con información cerrada de EEEFs a diciembre 2021 ni a enero 2022.

La Sección Continuidad del Negocio desde inicio del periodo 2022 las dos personas asignadas vienen trabajando en modalidad de trabajo remoto. Entre las actividades que tiene para el periodo 2022 se encuentran:

- Actualización de la base normativa del SGCN
- Implementación y Seguimiento de la Resolución 877-2020.
- Gestión y elaboración de informes, opiniones, evaluaciones internas asociadas al SGCN
- Análisis de Impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos de Interrupción del Negocio
- Acompañamiento en la Actualización de los Planes de Continuidad del Negocio.
- Gestión e Implementación de las Recomendaciones de las Auditorías Internas y Externas
- Capacitación y Sensibilización en el SGCN en coordinación con RRHH
- Participación en el Sistema de Autoevaluación de Control Interno y Gestión de Cambios
- Participación en Actividades Sectoriales vinculadas al fortalecimiento del SGCN
- Acompañamiento en las Pruebas, Ejercicios y Visitas de Continuidad del Negocio
- Elaboración y Reportes del SGCN (Internos y Externos SBS)
- Revisión y seguimiento de los PCN de proveedores principales
- Desarrollo de Otras Actividades no programadas

Gestión de Seguridad de la Información

El 19.02.2021, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, emitió la Resolución SBS N°504-2021 Reglamento para la Gestión de la seguridad de la Información y la Ciberseguridad, para lo cual se requirió un plan de adecuación aprobado por el Directorio a la referida norma

Gestión de Prevención y Tratamiento del Fraude

Recursos Informáticos:

- Software de gestión de datos: ACL (02 licencias de uso pendientes de renovación).
- Software de gestión de llamadas: Genesys (10 licencias de uso)

Recursos Humanos

- No se cuenta con personal de perfil informático ni estadístico. La distribución de estos recursos es la siguiente: 10 propios del área (CAP), 18 destacados (temporal), 01 con medida cautelar (temporal), 01 locador de servicios (temporal) y 04 practicantes (temporal). Estos recursos están concentrados en actividades de monitoreo y atención de reclamos de operaciones no reconocidas.

Presupuesto: Se ha previsto para el ejercicio 2021 un total de S/299,350.00. A junio se ha ejecutado el 40%, habiendo sido lo previsto 44%.

Recursos Humanos y Cultura

- Al 1ero de enero 2022 la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, continuaba con las medidas para prevenir los contagios de COVID-19 y con más razón por haber dado inicio a la tercera ola. Las medidas para enfrentar la pandemia fueron la adquisición de equipos de protección personal: mascarillas, alcohol, termómetros. Se comunicaban los protocolos de prevención. Se aplicaban pruebas de detección COVID-19. Se brindaba servicios de soporte emocional y seguimiento telefónico a las personas contagiadas y con sospecha por contacto de COVID-19.

Administración y Logística

- Al inicio de un nuevo ejercicio, se continuó con las actividades programadas velando de manera conjunta y coordinada orientada al logro de los objetivos de la Gerencia.
- Todas las unidades orgánicas orientadas a la atención de los requerimientos oportunamente.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- No encontramos en el proceso final de la Pagaduría del Apoyo Económico Individual Yanapay, por lo que se mantienen y refuerzan las acciones de comunicación de cara a la población, enfocados en la difusión de canales alternos que permitan el descongestionamiento de las agencias.

Si bien aún nos encontramos en Estado de Emergencia por la pandemia originada por la COVID-19, el escenario es distinto, considerando que más del 50% de la población se encuentra vacunado. Asimismo, hay alta probabilidad que la educación primaria y

secundaria sea semipresencial, esto presenta una oportunidad para colocaciones de préstamos o nuevas tarjetas de crédito.

Asimismo, estamos cerrando el Plan Estratégico de Publicidad 2022, considerando las necesidades de las áreas de productos, inclusión financiera, canales de atención y servicios.

Legal

- El periodo de gestión coincide con la tercera ola, por lo que se mantiene la declaratoria del Estado de Emergencia nacional y sanitaria, aunque con un impacto acotado que permite el restablecimiento de las actividades. El personal de la Gerencia su adaptación al trabajo remoto, respondiendo con eficiencia manteniendo las prioridades y esquemas adecuados. No obstante, se conserva el propósito de ir perfeccionándonos, por lo que estamos comprometidos y seguros que nos encontramos encaminados y que contamos con las herramientas y capacidades necesarias para implementarla al 100%.

Innovación y Transformación digital

- Del 01 de enero de 202 al 01 de febrero 2022, se registraron 23,148 reclamos y requerimientos en el Libro de Reclamaciones del Banco de la Nación.
En el mismo periodo se atendieron 1,465 reclamos y requerimientos, lo que representa un 6% del total registrado.

Operaciones

- Se requiere la contratación de profesionales bajo la modalidad Proveedores, a fin de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y asegurar la atención oportuna de los servicios vinculados a la Tesorería del Sector Público, de acuerdo con lo dispuesto en Sesión de Directorio Nro. 2334, de fecha 05 de febrero del 2021.
Se tiene como base lo señalado en el Decreto de Urgencia N° 115-2021, mediante el cual el Gobierno amplía la vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre de 2022, para el Sector Público y Privado; y en vista que venimos enfrentando una tercera ola de la COVID-19 (prevalencia de la variante delta del coronavirus y de una mayor presencia de la variante ómicron).
Así como también al Decreto Supremo 025-2021-SA, el Gobierno dispuso la ampliación de estado de emergencia sanitaria nacional hasta marzo del 2022, el mismo que se prevé su extensión.
Se continuó con el apoyo en la atención a los Programas Sociales Pensión 65, Juntos, Contigo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Programa Trabaja Perú del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo durante la Emergencia Sanitaria.
El proceso de pagaduría a los Programas Sociales en puntos de pago se está cumpliendo de acuerdo con los cronogramas establecidos con el MIDIS. La recepción del efectivo en nuestras Agencias se efectuó sin inconvenientes. Asimismo, los bancos apoyaron con la compensación de efectivo, específicamente por la escasez de billetes en el sistema financiero especialmente los de S/.100.00, el cual tiene una alta demanda en nuestros cajeros electrónicos.
En este contexto, durante este periodo de reporte indicado, se realizaron 1,274 operaciones por transferencias internacionales y Comercio Exterior por un importe ascendente a US\$ 505 millones, en atención a lo solicitado por las entidades del Sector Público Nacional, clientes del Banco y por nuestros bancos corresponsales en el exterior. Cabe resaltar que en este periodo de reporte solicitado el Banco atendió por el servicio de la Deuda Pública Externa a cargo del MEF USD 207 millones.

Banca Digital

- Agentes:
 - Parque actual de 13920 agentes propios.
 - Instalación de POS compatibles con los 4 operadores móviles (Movistar, Claro, Entel y Bitel).
- Cajeros:
 - Inicio del año con 959 cajeros automáticos operativos
 - Ejecución del despliegue de EJM para 278 NCR y 495 Diebold
 - Procesos de licitación para 150 y 195 cajeros

- La Sección Canales Virtuales interviene activamente en la innovación y el control operativo de los canales virtuales como: Banca Celular, Banca por Internet, Banca Móvil – APP, Págalo.pe, Multiflota y BIM, así como también en la implementación de la Cuenta DNI. Además, encargada del proceso de pago de bonos a través de Banca Celular cumpliendo con el objetivo del Estado respecto al otorgamiento de subsidios por la crisis sanitaria COVID-19.
- La sección de Mesa de Ayuda, cuenta con 4 proyectos para la mejora en la atención de los clientes y usuarios del banco.
 - “Servicio de alquiler de plataforma de atención para mesas de atención del Banco de la Nación”, cuya duración es de 02 años y se encuentra implementado.
 - “Contrato por el servicio financiero de atención mediante la modalidad de Outsourcing para las mesas de atención del Banco de la Nación”. cuya duración es de 03 años, se encuentra en proceso de implementación.
 - “Servicio de desarrollo e implementación de bloqueo para tarjeta debito de clientes con mas 01 TMGD para la cola de mesa de ayuda del IVR”. Se encontraba en pruebas en el ambiente de desarrollo.
 - “Servicio de atención en lenguaje de señas”, se encontraba en proceso de adecuaciones informáticas de la plataforma.

Tecnologías de Información

- Hasta el 01 de febrero 2022, la Gerencia de Tecnologías de Información ha desarrollado actividades estratégicas de sus funciones para la mejora continua en el gobierno y gestión de las tecnologías de información (TI), teniendo un enfoque en optimizar los servicios de TI y la mejora en la atención de los requerimientos (demanda de TI).

Productos e Inclusión Financiera

- En el inicio del año 2022, el Gobierno volvió a decretar inmovilización social obligatoria en varias regiones del país, incluyendo Lima, ampliando hasta agosto 2022 el estado de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional para evitar la propagación del nuevo coronavirus Covid-2019, motivo por el cual se suspendieron las acciones de gestión comercial con las Entidades Públicas.
- Adicionalmente, en cumplimiento a su compromiso con los ciudadanos, el Banco dirigió sus esfuerzos al pago de los bonos otorgados por el Gobierno en las Agencias y canales de atención alternos, reduciendo la gestión comercial de ventas a fin de poder atender las necesidades y encargos del Estado. A esto situación se le suma el cierre temporal de las Agencias a nivel nacional, como parte de los protocolos al detectar casos de covid en los trabajadores del Banco, situación que llevó a reducir nuestra capacidad operativa de atención.

Red de Agencias

- Cierre de agencias por protocolos COVID 19
Como es de conocimiento, desde el mes de marzo de 2020, nuestro país ha sido declarado en emergencia sanitaria por el gobierno, como consecuencia del brote de la COVID-19. A consecuencia de lo mencionado, diversas agencias tuvieron que cerrar temporalmente y entrar en cuarentena por contagio de los trabajadores, las mismas que continúan cerrando.
- Situación de Gestión de Riesgos
Al III Cuatrimestre del 2021, la Gerencia Red de Agencias mantenía en su FAR 37 riesgos de los cuales 23 tienen un nivel de riesgo bajo, 13 tienen un nivel de riesgo moderado y 1 tiene un nivel de riesgo alto.
La implementación de la transacción Cuadre Automatizado de Caja en Ventanilla y Bóvedas, de acuerdo a las gestiones realizadas con la Gerencia de Informática manifestaban que el proyecto se encuentra en la fase de Certificación para su posterior pase a Producción.
- Situación de Máquinas Recontadoras de Billetes
Si bien en el Cuadro Necesidades del año 2022 se solicitó la adquisición de 600 máquinas contadoras electrónicas de billetes - MCEB, para reemplazo de igual cantidad dadas de baja de la Red de Agencias, a nivel nacional por deterioro al resultar onerosas el seguir reparando y alto grado de obsolescencia, al no haberse aprobado aún los

recursos presupuestales para este año 2022; a fin que, pueda ser incluido en el PAC 2022 el Órgano encargado de las Contrataciones – OEC del BN viene efectuando estudios de indagación de mercados solicitando cotizaciones de MCEB a empresas que oferten con la funcionalidad de detectar los billetes que carezcan de hilo de seguridad, la marca de agua o la tinta que cambia de color, acorde a lo señalado en la Circular N° 0016-2018 del BCRP.

– Situación de Gestión del Cliente

- Trasvase: al cierre del 31 de diciembre del 2021, del total de transacciones que se realizaron por los 3 principales canales alternos del BN (ATMs, Agentes y Banca Celular) representa el 81% del total de las operaciones y solo un 19% se realizaron el canal de ventanilla.
- Afiliación Agentes: al cierre del 31 de diciembre del 2021, el total del parque de Agentes Multired propios es de 13920 Agentes de los cuales el 92% viene transaccionando con normalidad.
- Cobertura: Al cierre del 31 de diciembre del 2021, El BN tiene presencia en 1631 distritos a nivel nacional, lo cual representa el 94.5% del total de distritos con cobertura y con ello los servicios financieros están más cerca de todos los peruanos.
- Reclamos: Al cierre del 31 de diciembre del 2021, El BN tiene una reducción del 71% de reclamos respecto al primer semestre del 2021, lo cual indica que nuestros clientes y usuarios están cada vez más satisfechos con el servicio que brinda el BN en sus diferentes Agencias y diferentes canales.
- Gestión Comercial: al cierre del 31 de diciembre se han logrado cumplir con el 100% de las metas en la colocación de Préstamos Multired, Tarjeta de Crédito, Seguro Protección de Tarjeta y Seguro Oncológico, para Crédito Hipotecario se alcanzó un 94% y Seguro de Cuota Protegida un 95%.

Planeamiento y Control de Gestión

Proyectos normativos en curso:

1. Manual de organización y funciones de la Gerencia de Innovación y Transformación digital
2. Manual de organización y funciones Gerencia de Tecnologías de Información
3. Manual de organización y funciones Gerencia Red de Agencias
4. Directiva otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional, subnacional y bancos
5. Directiva préstamos Multired
6. Directiva tarjetas de crédito del Banco de la Nación
7. Directiva lineamientos de ciberseguridad del Banco de la Nación
8. Directiva gestión de la marca Banco de la Nación
9. Manual de procesos del Banco de la Nación
10. Directiva seguimiento de créditos y detección de señales de alerta temprana
11. Directiva criterios y lineamientos para la contratación de corredores de seguros
12. Manual de procedimientos de la sección control patrimonial
13. Manual de procedimientos de la sección seguimiento administrativo de contratos
14. Manual de procedimientos de la cuenta DNI
15. Circular contratación de bienes y servicios hasta 8UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macrorregión
16. Circular pago de bonos con pos con personales de empresas transportadoras de valores ETV's
17. Circular elaboración reporte N° 36 detalle por operación de la cartera de créditos
18. Circular evaluación valoración de aporte

- Estudio del Cliente Incógnito de los canales de atención del Banco de la Nación

1.4 Logros alcanzados en el período de gestión

Auditoría Interna

- Avance del Plan Anual de Trabajo de 2022, con el inicio de 07 auditorías programadas
- Avance de 01 auditoría no programada proveniente de una denuncia
- Inicio de 02 auditorías no programadas provenientes de hechos presuntamente irregulares

Riesgos

- Implementación de recomendaciones emitidas por los Órganos de Control (SBS, Auditoría Interna, Auditoría Externa, OCI), a cargo de la Gerencia de Riesgos, dentro de los plazos comprometidos con la Alta Dirección. Al respecto, de las 51 recomendaciones abiertas en febrero del año 2021, al cierre del 2021, los órganos de control dieron por implementada 48 recomendaciones y respecto a las otras 03 recomendaciones se remitió los sustentos para la implementación definitiva las cuales se encuentran pendientes de evaluación de la SBS. Adicionalmente, durante el ejercicio 2021 se han asignado 39 nuevas recomendaciones a la Gerencia de Riesgos, de las cuales: 12 se encuentran implementadas, 03 recomendaciones a la espera del resultado de evaluación de la SBS y 24 recomendaciones en proceso.

Gestión de Riesgos Crediticios y Financieros

- Con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos en el BN, se creó la sección Riesgos Financieros y la sección Riesgos Crediticios que contribuirán a una adecuada gestión de los riesgos en la institución. atender la cartera crediticia dentro de los niveles del Marco de Apetito al Riesgo, el nivel de morosidad de la cartera total fue de 2.59% a noviembre 2021.
- Mantener los indicadores de riesgos de liquidez, país y mercado dentro de los límites regulatorios, siendo los principales resultados a noviembre 2021: GER, 1.528%; VPR, 9.98%; RCG, 13.8%, y ratio de liquidez MN y ME de 93.7% y 184.1%, respectivamente.
- Cumplimiento del 100% de la meta del indicador del plan estratégico, asociado a mantener la calificación de fortaleza financiera de “A”; y de los indicadores del plan operativo, correspondiente al ratio de cobertura (227.1% a noviembre 2021) y calidad de la cartera (94.5% a noviembre 2021), los cuales se encuentran por encima de la meta planteada (160% y 93% respectivamente).
- Implementación de recomendaciones formuladas por la SBS y el Órgano de Auditoría Interna.

Gestión de evaluación de Cartera de Créditos

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

Gestión de Riesgo Operacional:

- Con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos en el BN se creó la sección Riesgos de Operación que contribuirá a una adecuada gestión de los riesgos en la institución.
- En lo que va del año se viene ejecutando talleres de identificación de riesgos asociados a procesos críticos asociados a Tecnologías de la Información; lo cual permitirá gestionarlos en forma preventiva, para ello se coordinó con líderes de los procesos involucrados.
- En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoyó a los líderes de los procesos en la evaluación de riesgos asociados a cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático (Pago de Bono con POS, Servicio de Recaudación y Pagaduría en Agencias BN con ETV), los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco.
- Se apoyó a las diversas áreas del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones, identificando aquellas que son significativa, apoyando a las áreas usuarias en la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.

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

Gestión de Continuidad de Negocio:

- Seguimiento de las actividades del Plan de adecuación de la Res. 877-2020 (son Red de Agencias, Finanzas y Tesorería, Tecnología de Información, Operaciones, Planeamiento y desarrollo, relaciones institucionales, riesgos, recursos humanos y logística)
- Actualización de normativas relacionadas a CN.
- Elaboración y reporte de Indicadores clave de riesgos de Continuidad del Negocio.

Gestión de Seguridad de la Información:

- Implementación de las actividades programadas del Plan de adecuación a la Resolución SBS 504-2021 – Seguridad de la Información y Ciberseguridad, en el periodo; para el cual se coordinó con las diversas áreas del Banco el cierre de brechas en el marco del Plan.
- Implementación de la política de ciberseguridad del Banco de la Nación.
- Se logró alcanzar el 70% de implementación de la Resolución SBS N°504-2021 Reglamento para la Gestión de la seguridad de la Información y la Ciberseguridad, en el Banco.
- Implementación de las recomendaciones programadas de SBS, AI y AE relacionados a seguridad de la información.

Gestión de Prevención y Tratamiento del Fraude:

- Contratación del Subgerente de Prevención del Fraude como parte del fortalecimiento del área.
- Con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos en el BN se creó la sección Prevención de Fraude y la sección Monitoreo y Respuesta del Fraude que contribuirán a una adecuada gestión de los riesgos en la institución.
- Con el fin de acelerar la atención de aproximadamente 17mil reclamos por consumos no reconocidos, se aprobó la incorporación de 30 locadores de servicio.

Recursos Humanos y Cultura

- Dotación de Personal Red de Agencias: Culminación de concurso externo para cubrir 71 plazas de receptor pagador a tiempo parcial.
- Se adaptaron los protocolos y el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID 19 en el Trabajo acorde con las nuevas medidas de prevención, las características clínicas y epidemiológicas de la nueva variante, y las últimas normas emanadas por la autoridad de Salud y la PCM.
- Se ejerce un mejor control de los casos de trabajadores afectados por la COVID -19, en base a la ejecución de pruebas antigénicas de descarte a la totalidad de trabajadores que ejercen labores en la actualidad, a los que tengan una orden médica para la prueba por sospecha de enfermedad y acortando el periodo de realización de las pruebas periódicas a cada dos meses. Estas medidas principalmente protegen a nuestros trabajadores y familia y secundariamente garantizan la operatividad de nuestra red de Agencias.
- Se realizaron 1 047 monitoreos en atención a la 3era ola de COVID-19.
- Celebración del aniversario 56° del Banco. Se realizaron actividades virtuales para contar con la participación del personal a nivel nacional: Conversatorio Historias BN, Concurso de Talentos y actividades lúdicas como La Trivia BN y la ceremonia central de aniversario para celebrar trayectoria y reconocimiento logros.

Administración y Logística

- El PAC inicial 2022 está conformado por 63 procedimientos de selección con importe estimado total de S/139.4 MM programados a partir de febrero, sin perjuicio de lo anterior en el mes de enero se convocó el procedimiento de selección “Adquisición, personalización y ensobrado 5 MM de tarjetas plásticas chip dual interface (contacto/sin contacto)” debido a que el área usuaria manifestó la urgencia de la contratación.
- Apertura de las agencias en horarios diferenciados para el pago del bono YANAPAY PERU

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Iniciamos este período con sinergias internas con las áreas neurálgicas del BN, se está trabajando desde el inicio del año para alinear los procesos registrados en el PAC con la programación presupuestal y el Plan de Estrategia de Publicidad.
- Con la finalidad de brindar información sobre agencias con menor afluencia de público se implementó la campaña “Agencias Libres”, que consiste en la publicación de un video diario por la mañana, de lunes a sábado desde quincena de enero. En este video están las 10 principales agencias con menor afluencia de público a nivel nacional. En paralelo, todas las mañanas actualizamos un PDF en la web con la lista de aprox. 100 agencias con menos colas en diversas partes del país. Esta información se promociona también por redes sociales con stories diarias.
- Otro hito importante es la difusión de la operatividad de las Agencias Móviles, que fueron creadas con el objetivo de facilitar el pago a los beneficiarios del Yanapay evitando congestiones en agencias y ofreciendo un pago más rápido. Estas agencias temporales se habilitaron a nivel nacional en los distritos de Chorrillos, Puente Piedra, Ate, San Juan de Lurigancho, Ventanilla, Comas, Villa El Salvador, Huancayo, Jaén, Huaral, Chimbote, Puerto Maldonado, Cusco, Trujillo, Puno, San Martín de Porres, Piura, Carabayllo, Pucallpa, Cajamarca, Huamachuco, Huacho, Andahuaylas, Chulucanas, Tarapoto, Yurimaguas, El Agustino, Hanta, Ica, Sullana, Ayacucho y Juliaca, siendo 36 el total. Por su condición de agencias temporales a la fecha de corte se encuentran operativas 24 Agencias Móviles.
- Para cada una de las agencias móviles implementadas se ha se ha promocionado su ventaja de ser un servicio, rápido, confiable y seguro. Los medios de difusión utilizados son:
 - Redes sociales: post, videos, carruseles y publicaciones por historias.
 - Web: PDF actualizado constantemente según agencias abiertas o cerradas y banners informativos.
 - Notas de prensa.
 - Megafonías: indicando dirección y horario de atención. Difundidas por las municipalidades distritales.
 - Campaña intersectorial: envío de post con línea gráfica de Yanapay a los ministerios que apoyaron en la difusión del Apoyo Económico.
- Por otro lado, en lo relacionado a los productos de crédito, se encuentra en implementación la estrategia de acercamiento a entidades públicas, los productos crediticios del Banco cumplen con un rol social, pues ayudan a democratizar el acceso a créditos a los trabajadores del Sector Público. En ese sentido, se tomó contacto con diversas instituciones del Estado, a fin de contar con su apoyo en la difusión de los productos BN, contribuyendo así con el bienestar de los trabajadores. El plan de difusión tiene los siguientes pasos:
 - Reunión de coordinación con la institución.
 - Charlas a los trabajadores, en las que se explican las ventajas competitivas de los productos y se absuelven todas las dudas que puedan tener.
 - Difusión de publicidad, a través de los canales internos de la institución.
 - Medición de resultados.
- A la fecha, se ha tenido reuniones con Minsa, ONPE y la Dirección Regional de Educación Lima Metropolitana (DRELM). Con esta última, se ha realizado una charla con aproximadamente 90 trabajadores, la cual ha tenido bastante acogida. Se realizará una segunda charla para más trabajadores interesados en adquirir un producto del banco.

Legal

- Adecuación de cláusulas generales del contrato de Préstamo Multired a las disposiciones de la Ley N° 31143 Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

- Mejoras en los procesos de atención de las consultas de poderes a nivel nacional, a través de los mecanismos virtuales.
- Atención de poco más de 50 consultas legales en el ámbito administrativo.

Innovación y Transformación digital

- Incremento de la productividad del personal de la SECR.
- Mejora de procesos para la resolución de reclamos en la SECR.
- Reducción de reclamos/requerimientos pendientes de atención, mitigando las posibles multas por parte de los organismos reguladores al BN.

Operaciones

- En el corto plazo no se han implementado Proyectos de Mejora orientados a la Digitalización de Operaciones y Eliminación de medios de pago convencionales en la Tesorería del Sector Público, debido a la demora en el desarrollo informático de los mismos.
- Se coordinó con los administradores de las Agencias cerradas por pandemia para que personal asignado reciba el efectivo en hora y fecha determinada para la carga de cajeros.
- Se logró el apoyo del BCRP para que nos entreguen mayor cantidad de billetes de S/. 100.00 en oficinas donde tenían disponibilidad, caso contrario nos apoyaban en Lima para luego distribuirlo a nivel nacional. Asimismo, tuvimos que llevar efectivo desde Lima para abastecer algunas oficinas de provincias.
- Se logró mantener la operatividad de efectivo en cajeros y Agencias cumpliendo con el pago de los bonos que otorga el estado.
- Adicionalmente se programó y ejecuto los abastecimientos de ATMs en algunas oficinas cerradas por pandemia.
- Se espera lograr el pase al ambiente de Producción de nuestro servicio de transferencias al exterior con cargo en cuenta a través de nuestro canal de atención de Multired Virtual; con la finalidad de descentralizar las transferencias al exterior, incorporando a nuestra cartera de clientes a las personas naturales que mantienen cuentas de ahorros en el B.N.

Banca Digital

- Pago de bonos COVID a través de la Cuenta DNI a 2 millones de beneficiarios del Bono Yanapay, alcanzando una efectividad de pago del 90%.
- Incremento de operaciones en Págalo.pe a 771 mil pagos.
- Agentes:
 - Implementación de 118 agentes nuevos al durante el 2022.
 - Procesamiento de 12.5 millones de transacciones, siendo el canal con mayor participación de transacciones de todo el banco.
 - Actualización tecnológica de POS Verifone vx520 a POS Verifone v240, terminales táctiles que permite trabajar con todos los operadores móviles. A la cierre del enero 2022, se instalaron y migraron casi 9000 POS con estas características.
- Cajeros:
 - Inicio de instalación de 150 cajeros para nuevas ubicaciones , a la fecha están instalado físicamente 65 cajeros
 - inicio proyectado para el 09 de marzo del 2022, el reemplazo de los 195 cajeros de la licitación 008-2020-BN
 - Actualización del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de cajeros.
 - Culminación del despliegue de Fix de Lectora para ATM's.
 - Culminación del despliegue de EJM para 278 NCR y 495 Diebold.
- "Contrato por el servicio financiero de atención mediante la modalidad de Outsourcing para las mesas de atención del banco de la Nación", cuya duración es de 03 años, se encuentra en proceso de atención de llamadas de clientes al Banco.
- Servicio de desarrollo e implementación de bloqueo para tarjeta debito de clientes con más 01 TMGD para la cola de mesa de ayuda del IVR". Se está validando las entidades del estado, para su pronta publicación.
- "Servicio de atención en lenguaje de señas", se encuentra en proceso de implementación.

Tecnologías de Información

- Se pasó a producción la Modificación del sistema de automatización planillas SIAF (Automatización de lotes de planillas con cronograma de pago)

Productos e Inclusión Financiera

Logros en Banca Personal

- Se continuaron las gestiones en el Contact Center externo del Banco, los servicios de Cobranza Preventiva y Venta de Préstamos Multired, superando los 1,500 desembolsos mensuales.
- Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo multired, durante los últimos 07 meses.

Logros en Banca Institucional

- Se aprobó una línea indirecta a la FAP por US\$48 millones
- Se aprobaron créditos directos a Instituciones del Estado por más de S/220 millones.
- Se han gestionado préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.5 millones, los cuales están en proceso de aprobación.

Logros en Proyectos de Inclusión Financiera

- Se continúa con el desarrollo de los 15 proyectos de Inclusión Financiera para el periodo 2021-2025, aprobados por el Directorio del Banco y agrupados en 5 líneas de acción, para atender las principales problemáticas de exclusión financiera latentes del país.

Red de Agencias

- Acciones de mejora en la capacidad operativa

A consecuencia de la coyuntura que atraviesa el país por la pandemia COVID – 19, y considerando que 950 trabajadores de la red de agencias se encuentran dentro del grupo de riesgo (cargos de jefatura y operativos), según el reporte del 31 de enero del 2022, a fin de garantizar la continuidad operativa de la red de agencias, se vio por conveniente la contratación de personal de apoyo en diversas modalidades:

1. Suplencia: Al 01 de febrero de 2022, se contaba con 463 trabajadores en la modalidad de Suplencia, los cuales reemplazan a gestores de servicio en condición de riesgo
2. Posiciones ETV: Al 01 de febrero de 2022, contamos con 729 posiciones de las ETV – HERMES y PROSEGUR, en virtud a la adenda firmada de ampliación del contrato marco, en agencias donde se presentaba déficit de personal.

- Recomendaciones de los Órganos de Control y Supervisión

La Gerencia Red de Agencias, para el periodo 2022 tiene asignadas 19 recomendaciones tanto de los Órganos de Control Interno (AI y OCI), como de SBS; al respecto, 1 recomendación corresponde al periodo 2018, 1 corresponde al año 2020 y 17 recomendaciones corresponden al año 2021. Al 01 de Febrero del 2022, se cerró 1 recomendación, 2 se encuentran pendientes de evaluación de Auditoría Interna y SBS y en proceso tenemos 16 recomendaciones.

Al respecto, la Gerencia Red de Agencias, cuenta con equipo de trabajo dedicado íntegramente a las gestiones de implementación de recomendaciones; por lo que, a la fecha no tenemos recomendaciones pendientes de atención, todas han sido gestionadas oportunamente y se mantiene una matriz de seguimiento que se alimenta permanentemente y se emite informes mensuales a la Gerencia General o cuando estos son requeridos.

Por lo que, se continuará con el seguimiento y coordinaciones con las Subgerencias Macrorregionales, áreas involucradas (internas y externas) y órganos auditores, para el cumplimiento en las implementaciones dentro de los plazos pactados.

- Gestión de Máquinas Recontadoras de Billetes

El Órgano encargado de las Contrataciones del BN con los Requerimientos Técnicos Mínimos de las MCEB continúa con la indagación de mercado para dicha compra; a fin que, una vez estimado el valor referencial se solicite la constancia de previsión presupuestal para llevar a cabo el respectivo procedimiento de selección, el mismo que está supeditado a la aprobación del Comité de Gerentes.

- Mejora de procesos para mitigación de riesgos
Debido a las gestiones realizadas para la implementación de la Transacción Cuadre Automatizado de Caja en Ventanilla y Bóvedas, se informa que hasta febrero de 2022 la Gerencia de Informática manifiesta que el proyecto se encuentra en la etapa de Certificación
- Mejora de procesos para la gestión de atención al cliente
 - Trasvase; al cierre del 01 de febrero del 2022, del total de transacciones que se realizaron por los 3 principales canales alternos del BN (ATMs, Agentes y Banca Celular) representa el 82% del total de las operaciones y solo un 18% se realizaron el canal de ventanilla.
 - Afiliación Agentes; al cierre del 01 de febrero del 2022, el total del parque de Agentes Multired propios es de 13996 Agentes de los cuales el 92% viene transaccionando con normalidad.
 - Cobertura; al cierre del 01 de febrero del 2022, el BN tiene presencia en 1633 distritos a nivel nacional, lo cual representa el 94.61% del total de distritos con cobertura y con ello los servicios financieros están más cerca de todos los peruanos.
 - Reclamos; al cierre del 01 de febrero del 2022, El BN tiene un incremento del 12% de reclamos respecto al mes de diciembre del 2021, el cual es explicado por las diferentes incidencias que se dieron en el servicio de pago de Bonos, sin embargo, respecto al año anterior se evidencia para el mismo mes de enero una reducción del 81%, lo cual indica que tenemos clientes y usuarios más satisfechos con el servicio que brinda el BN en sus diferentes Agencias y diferentes canales.
 - Gestión Comercial; al cierre de 01 de febrero del 2022, se viene avanzando con las colocaciones alcanzando un 92% para Préstamo Multired, 91% para Tarjeta de Crédito, 79% Créditos Hipotecarios, 83% Seguro Protección de Tarjeta, 72% Seguro Oncológico y 71% Seguro Cuota Protegida.

Planeamiento y Control de Gestión

Aprobación de los siguientes proyectos normativos en curso:

1. Manual de organización y funciones de la gerencia de Innovación y Transformación digital
2. Manual de organización y funciones Gerencia de Tecnologías de Información
3. manual de organización y funciones Gerencia Red de Agencias
4. Directiva otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional, subnacional y bancos corresponsales
5. Directiva Préstamos Multired
6. Directiva tarjetas de crédito del Banco de la Nación
7. Directiva lineamientos de ciberseguridad del Banco de la Nación
8. Directiva gestión de la marca Banco de la Nación
9. Manual de procesos del Banco de la Nación
10. Directiva seguimiento de créditos y detección de señales de alerta temprana -
11. Directiva criterios y lineamientos para la contratación de corredores de seguros
12. Manual de procedimientos de la sección control patrimonial
13. Manual de procedimientos de la sección seguimiento administrativo de contratos
14. Manual de procedimientos de la cuenta DNI
15. Circular contratación de bienes y servicios hasta 8UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macrorregión
16. Circular pago de bonos con pos con personales de empresas transportadoras de valores ETV's
17. Circular elaboración reporte N° 36 detalle por operación de la cartera de créditos
18. Circular evaluación valoración de aporte

1.5 Limitaciones en el período a rendir

Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación durante el periodo de gestión comprendido entre el 1 de enero y el 1 de febrero de 2022, tuvo como limitación el aislamiento de personal por sintomatología Covid-19; así como persiste la reducción de la capacidad operativa.

Riesgos

- La limitada dotación de recursos humanos en la Gerencia de Riesgos, la misma que ha sido abordada a través de un proceso de fortalecimiento cuya ejecución se inicia en enero 2022. Se requiere iniciar a brevedad con el proceso de cobertura del personal para dicho fortalecimiento.
- En materia de TI, es en la Gerencia de Informática donde se define (en materia de recursos) que implementaciones de TI van o no van, priorizando y re priorizando, trabajando en base a la urgencia (reparar caídas de sistema, de plataformas, etc.) principalmente por falta de recursos, éste es el principal cuello de botella del Banco, debido a la falta de recursos humanos y a su renovación, situación que genera riesgos dado que el conocimiento se pierde antes la ausencia de personal alterno para el personal técnico clave de dicha Gerencia. La situación de falta de recursos de TI también ha afectado al proyecto de implementación de la solución Sentinel, solución tecnológica para la Prevención y Detección de Fraudes y para la Prevención de LA/FT, generando atrasos en el cumplimiento de los compromisos planificados y prolongando la fecha de implementación.

Recursos Humanos y Cultura

- Debido al inicio de la tercera ola de COVID-19 se incrementaron considerablemente los casos de afectados por esta enfermedad, produciéndose el fallecimiento de la primera persona por el virus durante el 2022.
- Tenemos requerimientos informáticos que no han podido ser atendidos por la Gerencia de Tecnologías de Información, por falta de recursos.

Administración y Logística

- Al inicio de la gestión hubo muchos casos de contagios del Covid 19, lo que limitó la atención de requerimientos por aislamiento de los trabajadores recargando las labores del personal.
- Se procedió a otorgarles los días de aislamiento según lo estipulado por Seguridad Salud en el Trabajo quien realiza el monitoreo respectivo.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Situaciones externas a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, pero que afectan a la imagen y reputación de la entidad, por ejemplo, caídas de sistema o ausencia de tarjetas de débito, complican la implementación de una estrategia de marca o de fidelización de cara al cliente.

Legal

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

Innovación y Transformación digital

- Falta de recursos humanos e inadecuada estructura del área.

Operaciones

- Déficit de personal: La Emergencia Sanitaria (Covid-19), y el programa de cese voluntario ocasionaron una reducción en el personal, sumado a que se cuenta con un Cuadro de Asignación de Personal que no es el adecuado para la continuidad del negocio y cumplimiento de funciones asignadas, lo cual ha sido comunicado mediante Memorando

Nro.050-2021-BN-3190 e Informe de sustento Nro.001-2021-BN/3190 remitido a la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

- Limitaciones con las empresas transportadoras de valores cuyo personal tuvieron problemas de enfermedad de Covid 19, que en muchos casos limitaron la entrega de efectivo (retrasos). Para tal efecto se tuvo que cambiar la localización de la bóveda de la cual se abastecían los recursos de la agencia, alargando plazos de entrega e incrementando contingencias.
- Demora en ejecución e implementación de proyectos y automatización de procesos por falta de recursos de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Banca Digital

- Ante la situación que se vive actualmente, tenemos personal a cargo que labora de manera remota; sin embargo, existen distintos factores que afectan el nivel de atención para el logro de los objetivos y metas institucionales:
- Factores Internos:
 - Falla del servicio de ATM.
 - Falla de servicio (Web BN, Págalo, Banca Móvil)
 - Caída de sistema (imposibilita los accesos correspondientes a los aplicativos y herramientas utilizadas por los agentes de Mesa de Ayuda, para la verificación de datos u operaciones de los clientes).
 - Fallos con la conexión al VPN.
 - Fallo en el sistema IVR.
 - Poco personal para cubrir funciones operativas y de gestión
 - Poca disponibilidad de equipos informáticos para poder realizar trabajo remoto durante la pandemia del Covid-19.
 - Personal informático insuficiente para atender los requerimientos solicitados de mejoras del canal de agentes o de nuevas transacciones.
- Factores Externos:
 - Debido al COVID-19, personal de las Secciones, se ha visto afectada tanto a nivel personal como familiar contrayendo el virus existiendo un incremento de contagios a nivel nacional.
 - Problemas personales en cada hogar.
 - Inconvenientes con el fluido eléctrico.
 - Inconvenientes con el sistema de Internet del hogar.
 - Fallos con la herramienta de trabajo (PC) y/o configuración.

Tecnologías de Información

- La alta demanda en la atención de Proyectos y Mantenimientos requiere la contratación de personal adicional por cada unidad orgánica de la Gerencia de Tecnologías de Información

Productos e Inclusión Financiera

- Poder realizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación masivos, según la agenda de los diferentes productos, debido a limitaciones regulatorias.
- Limitados recursos para culminar los requerimientos de desarrollo informático oportunamente
- Los parámetros de evaluación crediticia están siendo cada vez más restrictivos, por las recomendaciones de los órganos de control externo e interno.
- El trabajo no presencial, así como la atención parcial de las Instituciones Públicas, dificulta realizar la gestión comercial.
- La estructura actual del CAP asignado a la Gerencia de Productos y Proyectos de Inclusión no fue suficiente para realizar las diferentes actividades administrativas y comerciales.

Red de Agencias

- La no aprobación aún de los recursos presupuestales estimados tanto para la prestación principal (S/ 5'600.00), como para las prestaciones accesorias por 03 años (S1'400,000), incluidos el IGV no permitirá contar con la certificación de crédito presupuestario, más bien

si sólo la constancia de previsión presupuestal, cuyo monto recién será incluido en la primera modificación del Presupuesto 2022 BN.

Planeamiento y Control de Gestión

- Aprobación parcial del CAP por parte de FONAFE.
- Bajo interés por parte de las áreas responsables en el cumplimiento oportuno de plazos para la entrega de información o respuesta de consultas que se les formula, principalmente en lo que se refiere a la atención de requerimientos de clientes externos.
- Baja comunicación institucional sobre el alcance y objetivos de los principales proyectos.
- Alta movilidad de cargos jefaturales que genera en algunos casos reenfoque de los temas en curso de atención.

1.6 Recomendaciones de mejora.

Auditoría Interna

- Continuar impulsando el seguimiento de medidas correctivas, a efectos de incrementar la implementación de las recomendaciones de Auditoría Interna, SBS y Auditores Externos
- Completar las cuatro plazas adicionales del CAP del Órgano de Auditoría Interna

Riesgos

- Se requiere que, TI disponga los recursos humanos y tecnológicos con el fin de dar continuidad al proyecto de implementación del software especializado Sentinel para mejorar la gestión de riesgo de fraude.
- Fortalecer la Gerencia de Informática con RRHH, tanto para cubrir el capacity, así como para la renovación de personal (por renuncia, fallecimiento, jubilación, retiro voluntario).
- Continuar con el proceso de fortalecimiento de la Gerencia de Riesgos y ejecutar el proceso de cobertura de CAP asignados en el mes de diciembre 2021 para el fortalecimiento de la Gerencia.
- Fortalecer la Gestión de Cobranzas y Recuperaciones del Banco

Recursos Humanos y Cultura

- Seguir con la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil – CLJ, para atender al público en red de agencias y promocionar los canales alternos, dando prioridad a los medios digitales.
- Continuar con el monitoreo de trabajadores afectados por COVID-19.
- Prolongar la contratación de gestores de servicio bajo la modalidad de suplencia, mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria, con el objetivo de cubrir al personal de la red de agencias que se encuentra con licencia con goce de haber.
- Seguir promoviendo la supervisión del cumplimiento de protocolos de prevención de COVID-19 y Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de velar por los trabajadores y la imagen del Banco.
- Continuar con las pruebas de descarte de COVID-19 y asegurar la provisión de implementos de seguridad a los trabajadores.
- Impulsar la línea de carrera, a través de las rutas: Plan de Sucesión, Desarrollo Directivo y Desarrollo Profesional.
- Apoyar el Plan de capacitación: Directivos, Innovación y Brecha Digital.
- Implementar la nueva escala salarial y los lineamientos para el Bono de desempeño grupal, al ser uno de los factores que impactan el clima laboral.
- Iniciar el programa Propósito de Vida con el consecuente Programa de retiro incentivado, para filtrar a los trabajadores que representan los valores del Banco, permitir la renovación de los recursos humanos, mediante el PROBAN y convocatorias internas y externas
- Contribuir a la marca empleadora con el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales y la Gerencia de Tecnologías de Información, colocando al cliente interno en el centro de los procesos de Recursos Humanos.
- Incentivar la comunicación interna de los protocolos y medidas de prevención COVID-19, para concientizar al personal de su responsabilidad y el valor de su aporte de trabajo.
- Apoyo en la implementación del plan de comunicación de transformación digital.
- Implementación y uso de canales interactivos (Yammer y Sharepoint) que promueva el trabajo colaborativo en el marco de la transformación cultural digital.
- Seguimiento de ejecución de los planes de mejora individual de los directivos.
- Monitorear las mejoras en infraestructura y equipos, en especial en red de agencias.
- Aplicar encuesta de satisfacción sobre la gestión de la emergencia sanitaria.
- Aplicar encuesta de Satisfacción Laboral.

Administración y Logística

- La información para dar soporte de seguridad debe ser con la anticipación debida por parte de la red de agencias a nivel nacional y nuestras áreas que forman parte de la oficina Principal

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Mejorar la comunicación entre áreas, sobre todo con aquellas que identifiquen que sus procesos o actividades pueden tener un impacto en la imagen del Banco de la Nación.
- Mantener y reforzar las acciones de comunicación planteadas
- Seguir trabajando por el desarrollo de planes de comunicación integrales y alineados con los objetivos institucionales.
- Verificar los protocolos de comunicación de los equipos de respuesta de los planes operativos y continuidad del Banco.
- Seguir fortaleciendo la emisión de notas de prensa y comunicados al público en general con contenido relevante y oportuno.
- Seguir cultivando alianzas de trabajo con áreas claves como las gerencias de Productos e Inclusión Financiera, Red de Agencias, Innovación y Transformación Digital y Operaciones.

Legal

- Implementar las recomendaciones de la Gerencia Legal y Subgerencia de Asuntos Procesales para reducir las contingencias judiciales en materia laboral y previsional, a través de acciones que deben concretar diversas Gerencias de la Institución. En caso no se implementen esas recomendaciones, la posibilidad de reducir las referidas contingencias, se reduce sustancialmente.
- Si bien la Subgerencia de Asuntos Bancarios y Financieros continua la atención de consultas legales que los administradores a nivel nacional (consultas legales tales como: cobro de cheques, pago de sucesiones, de depósitos judiciales, cobros de pensiones a través de curadores o apoyos, entre otros). Sin embargo, es necesario tercerizar el servicio de estudio de poderes en algún Estudio de Abogados o abogados individuales, a fin de descongestionar esta carga de la Gerencia Legal y permitir que los abogados internos se enfoquen en la consultoría de otras materias.
- Si bien no es obligatorio, el contribuir para que el personal cuente las herramientas logísticas adecuadas para el desempeño de sus laborales (no solo de una PC o laptop).

Innovación y Transformación digital

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

Operaciones

- Implementar los mecanismos que permitan incrementar el CAP de acuerdo los requerimientos y necesidades actuales que permitan la continuidad del negocio.
- Capacitar convenientemente a los reemplazos del personal que se contagiaron de Covid
- Incrementar parque de cajeros electrónicos y evaluar ubicaciones y denominaciones de carga.
- Continuar con las labores de implementación de los Proyectos de Digitalización y Eliminación de Pagos Convencionales en la Tesorería del Sector Público, de acuerdo con los compromisos asumidos con el MEF y SUNAT.
- Apoyo por parte del área de Informática para lograr la automatización del trabajo manual.
- Soporte oportuno de Informática para el desarrollo de los diferentes proyectos y/o requerimientos de la gerencia de Operaciones.
- Mejorar los procesos de atención con personal en trabajo remoto.

Banca Digital

- Potenciación de la infraestructura tecnológica del Banco para el correcto desempeño de los Canales Virtuales y sistemas internos del Banco.
- Cumplimiento de ejecución de cartera de proyectos de la Subgerencia de Canales Alternos.
- Evaluación y desarrollo de mejoras de procesos con metodologías ágiles.
- Capacitación continua para todo el personal.
- Aumento de personal para soporte operativo del canal de agentes
- Aumento de equipos informáticos (laptops) para poder realizar trabajo remoto durante la pandemia del Covid-19

- Aumento de personal informático para atender los requerimientos solicitados de mejoras del canal de agentes o de nuevas transacciones.
- Medir el logro de objetivos mediante KPI
- Implementar sistemas de Business Intelligence

Tecnologías de Información

- Llevar un inventario de todos los servicios contratados por la Gerencia de Tecnologías de Información, con fechas de vigencia, monto contratado, frecuencia de pago, responsable del servicio, SLAs, nivel de criticidad del servicio entre otros.
- Establecer frecuencias para los comités de priorización, tanto para proyectos como mantenimientos (cambios menores).

Productos e Inclusión Financiera

- Permitir al BN realizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación masivos, según la agenda de los diferentes productos
- Incrementar los recursos para atender oportunamente los requerimientos de desarrollo informático
- Mejorar los parámetros de evaluación crediticia, los cuales están siendo cada vez más restrictivos por las recomendaciones que emiten los órganos de control externo e interno.
- Implementar en el corto plazo la nueva estructura organizacional y el CAP asignado a la Gerencia de Productos y Proyectos de Inclusión, para atender adecuadamente las diferentes actividades administrativas y comerciales.

Red de Agencias

- Con la compra de las maquinas recontadoras MCEB se logrará el reemplazando de las que no tienen la funcionalidad de detectar los billetes que carezcan de hilo de seguridad, la marca de agua o la tinta que cambia de color, acorde a lo señalado en la Circular N° 0016-2018 del BCRP que entró en vigencia el año 2019.
- De acuerdo a los indicadores que maneja la Gerencia de Red de Agencias, la puesta en marcha del proyecto de Agentes con Biometría, tendría un impacto altamente positivo sobre el indicador de Tránsito, Afiliación de Agentes y cobertura, puesto que se trata de un proyecto que permitiría la apertura de nuevas transacciones en los Agentes como pago de programas sociales y pago de Bonos, permitiendo mayor descongestionamiento de nuestras Agencias.

Planeamiento y Control de Gestión

- Cumplimiento de las disposiciones operativas y administrativas vigentes sobre la entrega de información oportuna y respeto de plazos establecidos, sobre documentos normativos que impacten en el cliente externo.
- Reformular la Directiva Gestión de Documentos Normativos con el fin de establecer mejores puntos de control en el cumplimiento de plazos.
- Reforzar e impulsar reuniones de comunicación e información para alinear las actividades de las áreas de la institución.
- Fomentar actividades para la mejora en la calidad del servicio que se brinda al cliente y usuario

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

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

1. Gestión de Planeamiento

1.1 Matriz Estratégica de la Empresa

Actualmente el Banco se encuentra formulando su Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026.

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

Leyenda

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

1.2 Evaluación del Plan Operativo

A la fecha no se cuenta con información de ejecución del mes de enero 2022.

Objetivo Específico Empresa	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de medida	Meta		
				DEL PERÍODO A REPORTAR		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución (*)

Leyenda

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

2. Gestión de Presupuesto

2.1. Presupuesto de Ingresos y Egresos

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

RUBROS	PERÍODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			
1. INGRESOS			
1.1 Venta de Bienes			
1.2 Venta de Servicios			
1.3 Ingresos Financieros			
1.4 Ingreso por participación o dividendos			
1.5 Ingresos complementarios			
1.6 Otros			
2. EGRESOS			
2.1 Compra de Bienes			
2.1.1 Insumos y suministros			
2.1.2 Combustibles y lubricantes			
2.1.3 Otros			
2.2 Gastos de personal (GIP)			
2.2.1. Sueldos y Salarios (GIP)			
2.2.1.1 Básica (GIP)			
2.2.1.2 Bonificaciones			
2.2.1.3 Gratificaciones (GIP)			
2.2.1.4 Asignaciones (GIP)			
2.2.1.5 Horas Extras (GIP)			
2.2.1.6 Otros (GIP)			
2.2.2 Compensación por tiempo de Servicios (GIP)			
2.2.3 Seguridad y previsión Social (GIP)			
2.2.4 Dietas de Directorio (GIP)			
2.2.5 Capacitación (GIP)			
2.2.6 Jubilaciones y Pensiones (GIP)			

RUBROS	PERÍODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
2.2.7 Otros gastos de personal (GIP)			
2.2.7.1 Refrigerio (GIP)			
2.2.7.2 Uniformes (GIP)			
2.2.7.3 Asistencia Médica (GIP)			
2.2.7.4 Seguro complementario de alto riesgo (GIP)			
2.2.7.5 Pago de indem. por cese de relac. Lab. (GIP)			
2.2.7.8 Bonos de productividad (GIP9)			
2.2.7.9 Participación de trabajadores (GIP)			
2.2.7.10 Otros (GIP)			
2.3 Servicios prestados por terceros			
2.3.1 Transporte y almacenamiento			
2.3.2 Tarifas de servicios públicos			
2.3.3 Honorarios profesionales (GIP)			
2.3.3.1 Auditorias (GIP)			
2.3.3.2 Consultorías (GIP)			
2.3.3.4 Otros servicios no personales (GIP)			
2.3.4 Mantenimiento y Reparación			
2.3.5 Alquileres			
2.3.6 Serv. de vigilancia, guardianía y limp. (GIP)			
2.3.6.1 Vigilancia (GIP)			
2.3.6.2 Guardianía (GIP)			
2.3.6.3 Limpieza (GIP)			
2.3.7 Publicidad y Publicaciones			
2.3.8 Otros			
2.3.8.1 Servicios de mensajería y correspondencia (GIP)			
2.3.8.2 Prov. De personal y coop. y services (GIP)			
2.3.8.3 Otros relacionados a GIP (GIP)			
2.3.8.4 Otros no relacionados a GIP			
2.4 Tributos			
2.4.1 Impuestos a las transacciones Financieras -ITF			
2.4.2 Otros impuestos y contribuciones			
2.5 Gastos diversos de Gestión			
2.5.1 Seguros			
2.5.2 Viáticos (GIP)			
2.5.3 Gastos de Representación			
2.5.4 Otros			

RUBROS	PERÍODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
2.5.4.1 Otros relacionados a GIP (GIP)			
2.5.4.2 Otros no relacionados a GIP			
2.6 Gastos Financieros			
2.7 Otros			
RESULTADO DE OPERACIÓN			
3. GASTOS DE CAPITAL			
3.1 Presupuesto de Inversiones -fbk			
3.1.1 Proyecto de inversión			
3.1.2 Gastos de capital no ligados a proyectos			
3.2 Inversión Financiera			
3.3 Otros			
4. INGRESOS DE CAPITAL			
4.1 Aportes de Capital			
4.2 Ventas de Activo Fijo			
4.3 Otros			
5. TRANSFERENCIAS NETAS			
5.1 Ingresos por Transferencias			
5.2 Egresos por Transferencias			
RESULTADO ECONOMICO			
6. FINANCIAMIENTO NETO			
6.1 Financiamiento Externo Neto			
6.1.1 Financiamiento largo plazo			
6.1.1.1 Desembolso			
6.1.1.2 Servicios de Deuda			
6.1.1.2.1 Amortización			
6.1.1.2.2 Intereses y comisiones de la deuda			
6.1.2 Financiamiento de corto plazo			
6.1.2.1 Desembolsos			
6.1.2.2 Servicio de la Deuda			
6.1.2.2.1 Amortización			
6.1.2.2.2 Intereses y comisiones de la deuda			
6.2 Financiamiento Interno Neto			
6.2.1 Financiamiento Largo Plazo			
6.2.1.1 Desembolsos			
6.2.1.2 Servicio de la Deuda			
6.2.1.2.1 Amortización			

RUBROS	PERÍODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
6.2.1.2.2 Intereses y comisiones de la deuda			
6.2.2 Financiamiento Corto Plazo			
6.2.2.1 Desembolsos			
6.2.2.2 Servicio de la Deuda			
6.2.2.2.1 Amortización			
6.2.2.2.2 Intereses y comisiones de la deuda			
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES			
SALDO FINAL			
GIP-TOTAL			
Impuestos a la Renta			

Leyenda

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

3. Gestión de Inversión

3.1 Inversiones – (En soles)

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

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

3.2 Obras Públicas

N°	Cantidad de obras	Cantidad de obras en Ejecución	Cantidad de obras Sin Ejecución	Cantidad de obras Finalizadas	Cantidad de obras Paralizadas	Monto Total de Exp. Técnico	Montos Total adicionales al Exp. Técnico	Monto Valorizado real
	TOTAL GENERAL	05	13	08	02	786,484.59		
1								
2								

4. Gestión Financiera Contable

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

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

RUBROS	DEL PERÍODO A REPORTAR (REAL)
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Disponible	
Fondos Interbancarios	
Inversiones Negociables y a Vencimiento (Neto)	
Cartera de Créditos (Neto)	
Cuentas por Cobrar (Neto)	
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	
Impuestos Corrientes	
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Activos (Neto)	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE	
Cartera de Créditos (Neto)	
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Inversiones en subsid. Asociad. y Particp. En Negoc. Conj. (Neto)	
Inmuebles, Mobiliario y Equipo (Neto)	
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Activos (Neto)	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	
TOTAL DEL ACTIVO	
CUENTAS DE ORDEN	
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Obligaciones con Público	

RUBROS	DEL PERÍODO A REPORTAR (REAL)
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieros a Corto Plazo	
Cuentas por Pagar	
Provisiones	
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	
Impuestos Corrientes	
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Pasivos	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones con el Público	
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieros a Largo Plazo	
Provisiones	
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Pasivos	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL DEL PASIVO	
PATRIMONIO	
Capital Social	
Capital Adicional	
Reservas	
Ajustes al Patrimonio	
Resultados Acumulados	
Resultado Neto del Ejercicio	
TOTAL DEL PATRIMONIO	
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	
CUENTAS DE ORDEN	

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

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

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

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
INGRESOS POR INTERESES	
Disponible	
Fondos Interbancarios	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	
Inversiones Disponibles para la venta	
Inversiones a Vencimiento	
Cartera de Créditos Directos	
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Cuentas por Cobrar	
Otros Ingresos Financieros	
GASTOS POR INTERESES	
Obligaciones con el Público	
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financ. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieras	
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financieros del País	
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.	
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras	

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	
Cuentas por Pagar	
Intereses de Cuentas por Pagar	
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Otros Gastos Financieros	
MARGEN FINANCIERO BRUTO	
Provisiones para Créditos Directos	
MARGEN FINANCIERO NETO	
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	
Ingresos por Créditos Indirectos	
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	
Ingresos Diversos	
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS SERVICIOS	
RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	
Inversiones al Valor Razonable con Cambio de Resultados	
Inversiones al Valor Razonable con Cambios de Resultados	
Inversiones en Commodities	
Inversiones Disponibles para la Venta	
Derivados de Negociación	
Resultados por Operaciones de Cobertura	
Ganancia (Pérdida) en Participaciones	
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	
Otros	
MARGEN OPERACIONAL	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
Gasto de Personal y Directorio	
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Impuestos y Contribuciones	
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	
MARGEN OPERACIONAL NETO	
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES	
Provisiones para Créditos Indirectos	
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y Adjudicados y Otros	
Provisiones para Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta	
Deterioro de Inversiones	
Deterioro de Activo fijo	
Deterioro de Activo Intangibles	
Provisiones por Litigios y Demandas	
Otras Provisiones	
RESULTADO DE OPERACIÓN	
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	
IMPUESTO A LA RENTA	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	
OTRO RESULTADO INTEGRAL:	
Diferencias de cambio al convertir negocios en el extranjero	
Inversiones disponibles para la venta	
Cobertura del flujo de efectivo	
Cobertura de Inversiones netas en negocios en el extranjero	
Participación en Otro Resultado Integral de subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
*Otros ajustes	
**Impuesto a las ganancias relacionado con los componentes de Otro Resultado Integral	
Otro Resultado Integral del ejercicio, neto de Impuestos	
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO	
Depreciación	
Amortización	

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

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

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

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSIÓN	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
Saldos al 1° día del mes del año a reportar o inicio de gestión.									
Ajuste de años anteriores:									
Cambios en Políticas Contables									
Corrección de Errores									
Saldo Inicial Reexpresado									
Cambios de Patrimonio:									
Resultado Integral:									
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio									
Otro Resultado Integral									
Dividendos en Efectivo Declarados									
Emisión de Acciones									
Reducción de Capital									
Reducción o Amortización de Acciones de INVERSIÓN									
Incremento (Disminución) por otras Aportaciones de los Propietarios									
Disminución (Incremento) por otras Distribuciones a los Propietarios									
Incremento (Disminución) por Cambios en la Participación de Subsidiarias que no Implique Pérdida de Control									
Incremento (Disminución) por Transacciones de Acciones de Cartera									
Incremento (Disminución) por Transacciones y Otros Cambios									
Total de Cambios en Patrimonio									
Saldo al 31 de Diciembre del año a reportar o término de gestión (**)									

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

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

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

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

CONCEPTOS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
A. ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
Cobranza a (por):	
Venta de Bienes y Prestación de Servicios	
Honorarios y comisiones	
Regalías, cuotas, comisiones, otros ingresos de actividades ordinarias	
Intereses y Rendimientos Recibidos (no incluidos en la Actividad de Financiación)	
Reembolso de Impuestos a las Ganancias	
Dividendos Recibidos (no incluidos en la Actividad de Inversión)	
Otras Entradas de Efectivo Relativos a la Actividad de Operación	
Pagos a (por):	
Proveedores de Bienes y Servicios	
Cuenta de los Empleados	
Impuesto a las Ganancias	
Intereses y Rendimientos (no incluidos en la Actividad de Financiación)	
Dividendos (no incluidos en la Actividad de Inversión)	
Regalías	
Otros Pagos de Efectivo Relativos a la Actividad de Operación	
FLUJO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO PROCEDENTE DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
B. ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Cobranza a (por):	
Reembolso de Adelanto de Préstamos y Préstamos Concedidos a Terceros	
Reembolso Recibido a Préstamo a Entidades Relacionadas	
Venta de Instrumentos Financieros de Patrimonio o Deuda de Otras Entidades	
Contratos Derivados (Futuro, a término, opciones)	
Venta de Subsidiarias, Neto del Efectivo Desapropiado	
Venta de Participaciones en Negocios Conjuntos, Neto del Efectivo Desapropiado	
Venta de Propiedades de Inversión	

CONCEPTOS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Venta de Propiedades, Planta y Equipo	
Venta de Activos Intangibles	
Venta de Otros Activos de largo plazo	
Intereses y Rendimientos Recibidos	
Dividendos Recibidos	
Reembolso de Impuestos a las Ganancias	
Otros Cobros de Efectivo Relativo a la Actividad de Inversión	
Pagos a (por):	
Anticipos y Préstamos Concedidos a Terceros	
Préstamos Concedidos a Entidades Relacionadas	
Compra de Instrumentos Financieros de Patrimonio o Deuda de Otras Entidades	
Contratos Derivados (Futuro, a término, opciones)	
Compra de Subsidiarias, Neto de Efectivo Adquirido	
Compra de Participaciones en Negocios Conjuntos, Neto del Efectivo Adquirido	
Compra de Participaciones no Controladoras	
Compra de Propiedad de Inversión	
Compra de Propiedades, Planta y Equipo	
Desembolsos por obras en curso de Propiedades, Planta y Equipo	
Compra de Activos Intangibles	
Compra de Otros Activos de largo plazo	
Impuestos a las Ganancias	
Otros Pagos de Efectivo Relativos a la Actividad Inversión	
FLUJO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO PROCEDENTE DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
C. ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
Cobranza a (por):	
Obtención de Préstamos de Corto Plazo	
Obtención de Préstamos de Largo Plazo	
Préstamos de Entidades Relacionadas	
Emisión de Acciones y Otros Instrumentos de Patrimonio	

CONCEPTOS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Venta de Acciones Propias en Cartera	
Reembolso de Impuestos a las Ganancias	
Otros Cobros de Efectivo Relativo a la Actividad de Financiación	
Pagos a (por):	
Amortización o Pago de Préstamos de Corto Plazo	
Amortización o Pago de Préstamos de Largo Plazo	
Préstamos de Entidades Relacionadas	
Pasivos por Arrendamiento Financiero	
Recompra o Rescate de Acciones de la Entidad (Acciones en Cartera)	
Adquisición de Otras Participaciones en el Patrimonio	
Intereses y Rendimientos	
Dividendos	
Impuestos a las Ganancias	
Otros Pagos de Efectivo Relativos a la Actividad de Financiación	
FLUJO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO PROCEDENTE DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
Aumento (Disminución) Neto de Efectivo y Equivalencia	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo Inicio del Ejercicio	

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

5. Gestión de Tesorería

5.1 Flujo de Caja (En soles)

A la fecha no se cuenta con información del período a reportar.

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Venta de Bienes y Servicios	
Ingresos Financieros	
Ingresos por participación o dividendos	
Ingresos Complementarios	
Retenciones de Tributos	
Otros	
EGRESOS DE OPERACIÓN	
Compra de Bienes	
Gastos de personal	
Servicios prestados por terceros	
Tributos	
Por Cuenta Propia	
Por Cuenta de Terceros	
Gastos diversos de Gestión	
Gastos Financieros	
Otros	
FLUJO OPERATIVO	
INGRESOS DE CAPITAL	
Aportes de Capital	
Ventas de activo fijo	
Otros	
GASTOS DE CAPITAL	
Presupuesto de Inversiones -FBK	
Proyectos de Inversión	
Gastos de capital no ligados a proyectos	
Inversión Financiera	
Otros	

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
TRANSFERENCIAS NETAS	
Ingresos por Transferencias	
Egresos por Transferencias	
FLUJO ECONÓMICO	
FINANCIAMIENTO NETO	
Financiamiento Externo Neto	
Financiamiento largo plazo	
Desembolsos	
Servicios de Deuda	
Amortización	
Intereses y comisiones de la deuda	
Financiamiento corto plazo	
Desembolsos	
Servicios de Deuda	
Amortización	
Intereses y comisiones de la deuda	
Financiamiento Interno Neto	
Financiamiento largo plazo	
Desembolsos	
Servicios de Deuda	
Amortización	
Intereses y comisiones de la deuda	
Financiamiento corto plazo	
Desembolsos	
Servicios de Deuda	
Amortización	
Intereses y comisiones de la deuda	
DESAPORTE DE CAPITAL EN EFECTIVO	
PAGO DE DIVIDENDOS	
Pago de Dividendos de Ejercicios Anteriores	
Adelanto de Dividendos ejercicio	
FLUJO NETO DE CAJA	
SALDO INICIAL DE CAJA	

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
SALDO FINAL DE CAJA	
SALDO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	
RESULTADO PRIMARIO	
Participación de trabajadores D.Legislativo N°892	

5.2. Cartas Fianzas

N°	Cantidad Total de Cartas Fianza
1	30

5.3 Documentos Valorados

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

5.4 Fideicomisos

N°	Cantidad de Cuentas
1	

5.5 Saldos de Cuentas (Depósitos y colocaciones)

N°	Cantidad de Cuentas	Monto Total	Cantidad de Cuentas	Monto Total
	Moneda nacional S/.	En soles	Moneda extranjera	En soles
1				

5.6 Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias.

N°	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
1		

5.7 Últimos Giros realizados.

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

6. Gestión de Endeudamiento

6.1. Endeudamiento

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

7. Gestión Logística

7.1 Procedimientos de Selección

N°	Objeto	Cantidad de Procedimiento de selección convocados	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/. (*)	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Monto en soles S/.
		A		B	
	Total General	76	415,265,782.81	12	36,745,565.05
1	Bien	19	270,459,376.21	05	22,852,629.64
2	Consultoría de Obra	2	732,850.51	0	
3	Obra	5	10,733,407.55	0	-
4	Servicio	50	133,340,148.54	07	13,892,935.41

Leyenda

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

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

7.2 Contratos

N°	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
	Total General	69	223,380,987.39
1	Bien	5	4,793,448.08
2	Consultoría de Obra	--	---
3	Obra	--	---
4	Servicio	64	218,587,539.31

Período de reporte: 01 ene 2022 - 01 feb 2022

Fuente de información: sistema de seguimiento de contratos - seco

Fecha de reporte: 04/02/2022

Nota: información referida a las contrataciones vigentes dentro del marco de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y Servicios Financieros

8. Gestión de Recursos Humanos

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

Periodo reportado:	Mes y año de inicio	Mes y año fin a reportar	
	01.01.2022	31.01.2022	
RUBROS	Cantidad de Personal del mes de inicio del periodo reportado	Cantidad de Personal del último mes a reportar	Gasto de Personal del último mes a reportar (En soles)
PERSONAL			
Planilla	4856	4869	24,436,621.73
Gerente General			
Gerentes	18	20	315,893.30
Ejecutivos	862	863	7,104,747.43
Profesionales	486	484	2,871,897.21
Técnico	2555	2560	12,031,423.38
Administrativos	935	942	2,112,660.41
Locación de Servicios	118	139	671,400
Servicios de Terceros			
Personal de Cooperativas			
Personal de Services			
Otros			
Pensionistas	4677	4677	11,211,547.28
Regimen 20530			
Regimen			
Regimen			
Practicantes (Preprofesionales y profesionales)	181	181	224,973.08
CLJ (Capacitación laboral juvenil)	271	271	246,149.98
TOTAL			
Personal en Planilla	4856	4869	24,436,621.73
Personal en CAP	3673	3673	21,050,438.14
Personal Fuera de CAP	1183	1196	3,386,183.59
Según Afiliación	4856	4869	24,436,621.73
Sujetos a Negociación Colectiva	3730	3732	19,223,717.32
No Sujetos a Negociación Colectiva	1126	1137	5,212,904.41
Personal Reincorporado	1151	1154	5,271,049.85
Ley de Ceses Colectivos	475	477	2,070,782.88
Derivados de Procesos de Despidos	676	677	3,200,266.97
Otros			

9. Gestión Administrativa

9.1 Gestión de Reclamos

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

Leyenda:

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

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

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

10. Gestión de Muebles e Inmuebles

10.1 Bienes Inmuebles y predios

N°	Cantidad Inmuebles y Predios Propios (En Propiedad)	Cantidad Inmuebles y Predios alquilados	Cantidad Inmuebles y Predios con Administración Gratuita (Afectación en Uso)	Cantidad inmuebles y Predios bajo otros derechos	Total de Inmuebles y Predios
1	304	466	441	--	1,211

10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

Item	Grupo ¹	Clase ²	Cantidad Total por Grupo/Clase ³	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión ⁴
1	11 Aire Acondicionado Y Refrigeración	22 Equipo	4,178	10
2	25 Aseo Y Limpieza	22 Equipo	51	
3	32 Cocina Y Comedor	22 Equipo	1,378	28
4	32 Cocina Y Comedor	64 Mobiliario	282	
5	46 Electricidad Y Electrónica	22 Equipo	5,061	223
6	53 Hospitalización	22 Equipo	17	
7	53 Hospitalización	64 Mobiliario	638	
8	60 Instrumento De Medición	22 Equipo	1,655	
9	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	22 Equipo	318	2
10	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	36 Maquinaria Pesada	7	1
11	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	50 Máquina	8	1
12	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	64 Mobiliario	72	
13	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	82 Vehículo	4	
14	74 Oficina	08 Cómputo	39,367	3,283
15	74 Oficina	22 Equipo	10,744	4
16	74 Oficina	64 Mobiliario	28,518	24
17	88 Seguridad Industrial	22 Equipo	1,491	
18	95 Telecomunicaciones	22 Equipo	10,249	1

LEYENDA GRUPO

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

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

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización
1	¿Ha cumplido con presentar el Inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al último año fiscal, al MEF? (1)	NO	De acuerdo a lo estipulado en el comunicado N° 002 - 2022 del 10 de enero del 2022, La presentación del inventario se efectúa hasta el 31 de marzo del año 2022
2	¿Ha cumplido con realizar el Inventario masivo en el almacén en lo correspondiente al último año fiscal? (2)	SI	Resumen de Inventario (31-01-2022)

N° Base Normativa

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

11. Gestión de Informática

11.1. Aplicativos informáticos de la Empresa.

N°	Cantidad Total de Aplicativos Informáticos	Cantidad Desarrollados o Adquiridos en la Gestión
1	379	0

11.2. Licencias de Software.

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
1	Licencias de uso de las plataformas del core banking y la plataforma omnicanal, Licencias de uso de tarjetas digitales	2.7 millones de licencias de cuentas 1.8 millones de cuentas de la plataforma omnicanal 1,8 de millones de tarjetas virtuales	0
2	Creative Cloud for teams All Apps /MU	7	7
3	Office 365 - Plan E3	2325	2325
4	Office Standard	2008	2008
5	Windows Server CAL	1000	1000
6	Exchange Server Enterprise	4	4
7	Sharepoint Server	7	7
8	Project Professional	155	155
9	SQL Cal	100	100
10	SQL Server Enterprise por 2 Cores	38	38
11	System Center Standard 16 cores	2	2
12	Visio Professional	300	300
13	Visual Studio Professional w/MSDN	25	25
14	Windows Server Standard 16 cores	365	365
15	Windows Server Datacenter 16 coress	28	28
16	Biztalk Server Standard	3	3
17	Sharepoint Enterprise Cal	55	55
18	Windows Server Datacenter 2 cores	28	28
19	TrueSight Operations Management - Base License	1	1
20	TrueSight Infrastructure Management Suite	150	150

21	TrueSight Event Management Integrator	1	1
22	TrueSight Smart Reporting - Operations Management	1	1
23	TrueSight Serverless Monitoring and Event Management (250-Pack)	1	1
24	TrueSight Infrastructure Management Suite (*)	21	21

Leyenda

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

12. Gestión de Control

12.1 Resumen General por Servicios de Control Simultáneo

Período a reportar (*)	Número de informes de Control Simultáneo (**) con Situaciones adversas en proceso y sin acciones (1)	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones (2)
2019	3	3
2020	6	6
2021	6	9
2022	0	0
TOTAL DEL PERÍODO	15	18

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

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

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

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

12.2. Resumen General Por Servicios de Control Posterior

Período a reportar (*)	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
2018	1	1
2019	1	1
2020	1	1
2021	7	17
2022	0	0
TOTAL DEL PERÍODO	10	20

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

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

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

13. Gestión Legal

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

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial)	Cantidad de total de otros Procesos	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agriado/actor civil			Estado demandado/denunciado/tercero civil		
					Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Cobrado	Monto Total Pendiente de cobro	Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Pagado	Monto Total Pendiente de pago
	A	B	C	D (A+B+C)	E			F		
1	261	18,260	291	18,812	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

(*) La información de las celdas E y F son reportes de manera periódica, por el cual no se informará.

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

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

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

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

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

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado

III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES ECONÓMICOS

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

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

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

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

Sector vinculado:

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

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

Territorial

Año	Región	Indicador	Unidad Medida	Porcentaje / Valor de Indicador	Fuente
	--	---			

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

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

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

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

Leyenda

Bien : Bien entregado a ciudadanos usuarios.

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

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

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

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

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

Cumplimiento de productos:

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

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

Detalle del cumplimiento del producto 1: Préstamos Multired

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo multired, durante los últimos 07 meses.
- Se implementó el primer paquete de mejoras a la los parámetros

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

- Limitaciones para realizar campañas de publicidad a través de diferentes canales de comunicación masivos, según la agenda de los diferentes productos.
- Conseguir la atención a los requerimientos de desarrollo informático para las diferentes iniciativas, de manera inmediata.
- La priorización de recursos en las agencias para la atención operativa del pago de bonos otorgados por el estado
- El cierre temporal de las agencias con motivo de prevención por casos identificados de COVID-19

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

- Organizarnos con los demás productos y la Gerencia de Relaciones Institucionales, para tener un cronograma de difusión con mayor impacto.
- Conseguir reuniones más frecuentes con el equipo de T.I. para priorizar en conjunto los temas pendientes de respuesta.
- Coordinar frecuentemente con el equipo de Banca de Servicio, a fin de priorizar los recursos para la gestión comercial de los servicios.

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

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

Detalle del cumplimiento del producto 2: Crédito Hipotecario

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se implementó una estructura de incentivos para la fuerza de ventas del producto créditos hipotecarios
- Se mantuvo el crecimiento constante del saldo total de colocaciones del producto.

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

- Limitaciones en la atención de los desarrollos informáticos
- Parámetros de evaluación crediticia muy restrictivos y fuera de los estándares de admisión del mercado.

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

- Priorizar los desarrollos informáticos
- Se viene tramitando adecuar a las condiciones de mercado los parámetros crediticios, implementándose ya un primer paquete de mejoras.

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

- Efectuar gestión telefónica de difusión y colocación del producto crédito hipotecario
- Implementar las modificaciones de parámetros y nuevos productos “Compra de Terreno”, “Construcción en terreno propio” y “Techo Propio”
- Realizar las gestiones para mantener la tasa de interés preferencial de campaña traslado de deuda y sectores de primera línea contra el covid.
- Culminar con los diversos desarrollos informáticos y actualizaciones de Normatividad que son regulatorios o recomendaciones de órganos de control.

Detalle del cumplimiento del producto 3: Tarjeta de Crédito

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se elevó al doble el volumen de la facturación de tarjetas de crédito que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.
- Se elevó al doble el volumen de colocación del número de tarjetas y líneas colocadas, que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.

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

- Parámetros de riesgo demasiado restrictivos para compras en e-commerce
- Segmento de mercado permitido para el otorgamiento de la tarjeta está muy acotado por las normas de riesgos.
- No se cuenta con un programa de beneficios para incentivar las compras con la tarjeta de crédito.
- El cierre temporal de las agencias reduce el volumen de transacciones con la tarjeta.
- Abastecimiento del stock de plásticos a las Agencias por la escasez de insumos a nivel global.

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

- Se ha solicitado a la Gerencia de Riesgos la reevaluación de los parámetros de admisión para el otorgamiento de la tarjeta.
- Se han iniciado la suscripción y actualización de los acuerdos comerciales con establecimientos comerciales, para ofrecer beneficios a los tarjetahabientes del Banco.
- Se ha priorizado la distribución de tarjetas a la red de agencias.

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

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

Detalle del cumplimiento del producto 4: Seguros Optativos

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se elevó el volumen de las ventas de seguros optativos, por encima del promedio que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.

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

- Lenta respuesta de áreas de soporte; Informática, Operaciones y Legal.
- Falta de recursos en el área de seguros, para atender requerimientos y soporte operativos.

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

- Se gestionó ante la Gerencia de Productos y Gerencia General la importancia de los entregables.
- Se inició la automatización de los procesos y reportes.
- Se solicitó personal especializado de apoyo.
- Asignación de accesos y herramientas de sistemas adecuadas a las funciones

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

- Elaborar el Plan comercial con las nuevas mejoras de Seguros.
- Realizar el Concurso de la Cartera de los Seguros.
- Implementar, desarrollo de las mejoras de los seguros.
- Actualizar los procesos operativos internos y con las compañías de seguros.
- Desarrollar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) para los procesos internos y externos.
- Implementar la mejora de los seguros de desgravamen de los Préstamo Multired, Protección de Tarjeta y Sepelio.

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

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se aprobó una línea indirecta a la FAP por US\$48 millones
- Se aprobaron créditos directos a Instituciones del Estado por más de S/220 millones.

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

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

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

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

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

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

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

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se han gestionado préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.5 millones, los cuales están en proceso de aprobación.

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

- Muchos alcaldes y Gobernadores Regionales se encuentran cuestionados o con procesos abiertos en el poder judicial, lo cual les impide concertar un préstamo.
- El trabajo no presencial, así como la atención parcial en los Municipios debido a la pandemia, dificulta la comunicación con los mismos.

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

- Se está requiriendo a los clientes, un documento mediante el cual indiquen la situación actual de los procesos abiertos del Alcalde ante Fiscalía.
- Se está mejorando el trabajo remoto, mediante el control permanente, asimismo se utiliza la comunicación con el cliente vía redes sociales.

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

- Incrementar el saldo de préstamos a municipalidades.
- Incrementar el número y monto de préstamos a gobiernos subnacionales.
- Cumplir con atender las observaciones de auditoría.

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

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Se ha cumplido con las obligaciones contractuales que vinculan al BN en los diferentes fideicomisos que participa en su calidad de Fiduciario.

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

- Existe una importante limitación de cantidad personal, solo laboran el Jefe de la Sección y 3 Analistas para la gestión de 66 fideicomisos.
- Solo 1 de los 66 fideicomisos a cargo del BN cuenta con procedimientos sistematizados.

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

- Ambas circunstancias del punto anterior se han comunicado a la Gerencia del área y a la Gerencia General, también es de conocimiento de la Gerencia de Auditoría Interna.
- Se han hecho todas las gestiones al alcance de la Jefatura de la Sección para superar ambas dificultades.

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

- Reactivar la actividad de promoción, se entiende que esta tarea se realizaría una vez que se cuente como mínimo con los recursos humanos necesarios.
- Contar con la infraestructura tecnológica necesaria; es decir, uno o más programas que permitan automatizar la realización de labores que actualmente realiza la Sección Fideicomisos de manera manual.

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

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

SI	NO	PARCIALMENTE	NO APLICA
X			

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

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

- Continuación de la Cartera de Proyectos de Inclusión Financiera para el periodo 2021-2025, la misma que contiene 15 proyectos agrupados en 5 líneas de acción para atender las principales problemáticas de exclusión financiera latentes del país.

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

- Brecha tecnológica en el banco de la nación
- Brecha de recursos humanos en el área de tecnología y en la Red de agencias.

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

- Se han repriorizado las acciones comerciales y operativas, para continuar con la gestión de servicios.

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

- Asegurar el diseño del modelo de negocio y modelo operativo de las iniciativas de la Cartera de Proyectos de Inclusión Financiera priorizadas para ser diseñadas en el 2022:
- Asegurar la planificación e implementación de las iniciativas de la Cartera de Proyectos de Inclusión Financiera priorizadas para ser ejecutadas desde el 2022 hacia adelante.

VI. ANEXOS DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

ANEXOS POR EMPRESA

Anexo 1: Gestión de Planeamiento

Anexo 1.1 Matriz Estratégica de la Empresa

Anexo 1.2 Evaluación del Plan Operativo

Anexo 2: Gestión de Presupuesto

Anexo 2.1 Presupuesto de Ingresos y Egresos

Anexo 3: Gestión de Inversión

Anexo 3.1: Inversiones (En soles)

Anexo 3.2: Obras Públicas

Anexo 4: Gestión Financiera Contable

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

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

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

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

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

Anexo 4.6. Empresa Estado de Flujo en Efectivo

Anexo 5: Gestión de Tesorería

Anexo 5.1: Flujo de Caja (En soles)

Anexo 5.2: Cartas Fianzas

Anexo 5.3: Documentos Valorados

Anexo 5.4: Fideicomisos

Anexo 5.5: Saldos de Cuentas (Depósitos y colocaciones)

Anexo 5.6: Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias

Anexo 5.7. Últimos Giros realizados

Anexo 6: Gestión de Endeudamiento

Anexo 6.1. Endeudamiento

Anexo 7: Gestión de Logística

Anexo 7.1: Procedimientos de Selección

Anexo 7.2: Contratos

Anexo 8: Gestión de Recursos Humanos

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

Anexo 9: Gestión Administrativa

Anexo 9.1 Gestión de Reclamos

Anexo 10: Gestión de Muebles e Inmuebles

Anexo 10.1 Bienes Inmuebles y predios

Anexo 10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

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

Anexo 11: Gestión de Informática

Anexo 11.1 Aplicativos Informáticos de la Empresa

Anexo 11.2. Licencias de Software

Anexo 12: Gestión de Control

Anexo 12.1 Resumen General por Servicios de Control Simultáneo


Anexo 12.2. Resumen General Por Servicios de Control Posterior

Anexo 13: Gestión Legal

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

3.2 Obras Públicas


N°	Cantidad de obras	Cantidad de obras en Ejecución	Cantidad de obras Sin Ejecución	Cantidad de obras Finalizadas	Cantidad de obras Paralizadas	Monto Total de Exp. Técnico	Montos Total adicionales al Exp. Técnico	Monto Valorizado real
	TOTAL GENERAL	5	13	8	2	786,484.59	-----	-----
1								
2								



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

5.2. Cartas Fianzas

N°	Cantidad Total de Cartas Fianza
1	30



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.4 Fideicomisos

N°	Cantidad de Cuentas
1	---

6. Gestión de Endeudamiento (No aplica)

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

7 Gestión Logística

7.1 Procedimientos de Selección

N°	Objeto	Cantidad de Procedimiento de selección convocados	Valor Referencial / Valor Estimado en soles	Cantidad de Procedimiento de selección	Monto en soles
		A		B	
	Total General	76	415,265,782.81	12	36,745,565.05
1	Bien	19	270,459,376.21	5	22,852,629.64
2	Consultoría de Obra	2	732,850.51	0	
3	Obra	5	10,733,407.55	0	-
4	Servicio	50	133,340,148.54	7	13,892,935.41

Leyenda

A: Cantidad de Convocatorias o Procesos de Selección

B: Cantidad de Convocatorias adjudicadas o consentidas con Buena Pro



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

7.2 Contratos


N°	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
	Total General	69	223,380,987.39
1	Bien	5	4,793,448.08
2	Consultoría de Obra		
3	Obra		
4	Servicio	64	218,587,539.31

PERÍODO DE REPORTE: 01 ene 2022 - 01 feb 2022

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CONTRATOS - SECO

FECHA DE REPORTE: 04/02/2022


NOTA: INFORMACIÓN REFERIDA A LAS CONTRATACIONES VIGENTES DENTRO DEL MARCO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SERVICIOS FINANCIEROS



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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

Periodo reportado:	Mes y año de inicio	Mes y año fin a reportar	
	01.01.2022	31.01.2022	
RUBROS	Cantidad de Personal del mes de inicio del periodo reportado	Cantidad de Personal del último mes a reportar	Gasto de Personal del último mes a reportar (En soles)
PERSONAL			
Planilla	4856	4869	24,436,621.73
Gerente General			
Gerentes	18	20	315,893.30
Ejecutivos	862	863	7,104,747.43
Profesionales	486	484	2,871,897.21
Técnico	2555	2560	12,031,423.38
Administrativos	935	942	2,112,660.41
Locación de Servicios	118	139	671,400.00
Servicios de Terceros			
Personal de Cooperativas			
Personal de Services			
Otros			
Pensionistas	4677	4677	11,211,547.28
Regimen 20530			
Regimen			
Regimen			
Practicantes (Preprofesionales y profesionales)	181	181	224,973.08
CLJ (Capacitación laboral juvenil)	271	271	246,149.98
TOTAL			
Personal en Planilla	4856	4869	24,436,621.73
Personal en CAP	3673	3673	21,050,438.14
Personal Fuera de CAP	1183	1196	3,386,183.59
Según Afiliación	4856	4869	24,436,621.73
Sujetos a Negociación Colectiva	3730	3732	19,223,717.32
No Sujetos a Negociación Colectiva	1126	1137	5,212,904.41
Personal Reincorporado	1151	1154	5,271,049.85
Ley de Ceses Colectivos	475	477	2,070,782.88
Derivados de Procesos de Despidos	676	677	3,200,266.97
Otros			



 JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

9.1 Gestión de Reclamos

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

Leyenda:

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

Nota: El proceso de implementación de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica


a) Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.

b) Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.

c) Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.

d) Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.

e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

10.1 Bienes Inmuebles y predios

N°	Cantidad Inmuebles y Predios Propios (En Propiedad)	Cantidad Inmuebles y Predios alquilados	Cantidad Inmuebles y Predios con Administración Gratuita (Afectación en Uso)	Cantidad inmuebles y Predios bajo otros derechos	Total de Inmuebles y Predios
	304	466	441	--	1,211


10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

al 01-02-2022

Item	Grupo ¹	Clase ²	Cantidad Total por Grupo/Clase ³	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión ⁴
1	11 Aire Acondicionado Y Refrigeración	22 Equipo	4,178	10
2	25 Aseo Y Limpieza	22 Equipo	51	
3	32 Cocina Y Comedor	22 Equipo	1,378	28
4	32 Cocina Y Comedor	64 Mobiliario	282	
5	46 Electricidad Y Electrónica	22 Equipo	5,061	223
6	53 Hospitalización	22 Equipo	17	
7	53 Hospitalización	64 Mobiliario	638	
8	60 Instrumento De Medición	22 Equipo	1,655	
9	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	22 Equipo	318	2
10	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	36 Maquinaria Pesada	7	1
11	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	50 Máquina	8	1
12	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	64 Mobiliario	72	
13	67 Maquinaria Vehículos Y Otros	82 Vehículo	4	
14	74 Oficina	08 Cómputo	39,367	3,283
15	74 Oficina	22 Equipo	10,744	4
16	74 Oficina	64 Mobiliario	28,518	24
17	88 Seguridad Industrial	22 Equipo	1,491	
18	95 Telecomunicaciones	22 Equipo	10,249	1

LEYENDA GRUPO

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



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización
1	¿Ha cumplido con presentar el Inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al último año fiscal, al MEF? (1)	NO	De acuerdo a lo estipulado en el comunicado N° 002 - 2022 del 10 de enero del 2022, La presentación del inventario se efectúa hasta el 31 de marzo del año 2022
2	¿Ha cumplido con realizar el Inventario masivo en el almacén en lo correspondiente al último año fiscal? (2)	SI	Resumen de Inventario (Diciembre 2021 y 31-01-2022)

N° Base Normativa

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




JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

11. Gestión de Informática

11.1. Aplicativos informáticos de la Empresa.

Nº	Cantidad Total de Aplicativos Informáticos	Cantidad Desarrollados o Adquiridos en la Gestión
1	379	0



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

11.2. Licencias de Software.

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
1	Licencias de uso de las plataformas del core banking y la plataforma onmicanal, Licencias de uso de tarjetas digitales	2.7 millones de licencias de cuentas 1.8 millones de cuentas de la plataforma onmicanal 1,8 de millones de tarjetas virtuales	0
2	Creative Cloud for teams All Apps /MU	7	7
3	Office 365 - Plan E3	2325	2325
4	Office Standard	2008	2008
5	Windows Server CAL	1000	1000
6	Exchange Server Enterprise	4	4
7	Sharepoint Server	7	7
8	Project Professional	155	155
9	SQL Cal	100	100
10	SQL Server Enterprise por 2 Cores	38	38
11	System Center Standard 16 cores	2	2
12	Visio Professional	300	300
13	Visual Studio Professional w/MSDN	25	25
14	Windows Server Standard 16 cores	365	365
15	Windows Server Datacenter 16 coress	28	28
16	Biztalk Server Standard	3	3
17	Sharepoint Enterprise Cal	55	55
18	Windows Server Datacenter 2 cores	28	28
19	TrueSight Operations Management - Base License	1	1
20	TrueSight Infrastructure Management Suite	150	150
21	TrueSight Event Management Integrator	1	1
22	TrueSight Smart Reporting - Operations Management	1	1
23	TrueSight Serverless Monitoring and Event Management (250-Pack)	1	1
24	TrueSight Infrastructure Management Suite (*)	21	21

Legenda

A
B
C
D

Nombre de Ejecutora Presupuestal
Descripción de La Licencia De Software
Cantidad Total por Tipo De Licencias
Cantidad Total adquirida en la Gestión



 JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

12. Gestión de Control

12.1 Resumen General Por Servicios de Control Simultaneó (Entidad y sus ejecutoras)


Periodo a reportar (*)	Número de informes de Control Simultaneo(**) con Situaciones adversas en proceso y sin acciones (1)	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones (2)
2019	3	3
2020	6	6
2021	6	9
2022	0	0
TOTAL DEL PERÍODO	15	18

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

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

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

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



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

12. Gestión de Control


12.2. Resumen General Por Servicios de Control Posterior (Entidad y sus ejecutoras)

Periodo a reportar (*)	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
2018	1	1
2019	1	1
2020	1	1
2021	7	17
2022	0	0
TOTAL DEL PERÍODO	10	20

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

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

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



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

13. Gestión Legal
13.1 Total de Procesos y Obligaciones Pecuniarias a favor y contra la Empresa

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial)	Cantidad de total de otros Procesos	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agraviado/actor civil			Estado demandado/denunciado/tercero civil		
					Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Cobrado	Monto Total Pendiente de cobro	Monto Total establecido en las sentencias	Monto Total Pagado	Monto Total Pendiente de pago
	A	B	C	D	E			F		
1	261	18260	291	18812	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

(*) La información de las celdas E y F son reportes de manera periódica, por el cual no se informará.

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

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

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

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

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

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo