

BANCO DE LA NACIÓN

INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

PERÍODO: DEL 29 DE JULIO DE 2011 AL 30 DE JUNIO DE 2016

Resolución de Dirección Ejecutiva N° 035-2016/DE-FONAFE

I. ESTRUCTURA DEL INFORME

1. Nombre de la Empresa : Banco de la Nación

2. Naturaleza Jurídica

El Banco de la Nación fue creado por Ley N° 16000 del 27 de enero de 1966 como persona jurídica de derecho público interno, con autonomía en el ejercicio de sus funciones. En la actualidad el Banco se rige por su propio Estatuto, aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF del 26 de enero de 1994 y sus modificatorias; dicho Decreto Supremo fue emitido de conformidad con la decimoquinta disposición final de la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros, aprobada por Decreto Legislativo N° 770.

El 26 de diciembre de 1996 se promulgó la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, señalándose en la Décimo Tercera Disposición Final y Complementaria que el Banco de la Nación se rige por su Estatuto.

3. Objeto Social

Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos. Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior¹. Asimismo, recauda tributos y

¹ Resolución Ministerial N° 060-94-EF/77, de fecha 94-03-21, autoriza a realizar operaciones de crédito documentario que las entidades del Sector Público le soliciten con cargo a sus correspondientes asignaciones presupuestarias aprobadas de acuerdo a Ley. En concordancia con el segundo párrafo del artículo 4° del Estatuto del Banco de la Nación. Abrogada por la única disposición derogatoria de la Ley N° 28693, publicada el 22/03/2006.

Decreto de Urgencia N° 010-2003, de fecha 2003-03-19; publicado en el diario oficial "El Peruano" con fecha 2003-03-25, en su artículo 5° se refiere a la designación del Banco de la Nación como la institución que efectuará la colocación, registro y cancelación de Letras del Tesoro Público.



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

4. Estructura accionaria

No aplicable

5. Base Legal

Normas de Creación y Funcionamiento

- Ley de creación del Banco de la Nación, Ley N° 16000, publicada el 27 de enero de 1966.
- Estatuto del Banco de la Nación, aprobado con Decreto Supremo N° 07-94-EF, publicada el 26 de enero de 1994 y sus modificatorias.
- Plan Estratégico del Banco de la Nación 2009 - 2013, aprobado en Sesión de Directorio N° 1772 de fecha 27 de agosto de 2009; actualizado en Sesión de Directorio N° 1814 de fecha 08 de julio de 2010 y Sesión de Directorio N° 1864 de fecha 21 de julio de 2011.
- Plan Estratégico del Banco de la Nación 2013 – 2017, aprobado mediante Acuerdo N° 001-2013/010-FONAFE de fecha 06 de setiembre de 2013.
- Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, aprobado en Sesión de Directorio N° 1850 del 7 de abril de 2011 y modificatorias.
- Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, aprobado en Sesión de Directorio N° 2018 de fecha 03 de Setiembre 2014 y modificatorias.



Normas Generales

- Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, publicado el 13 de agosto de 2002 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM del 19 de abril de 2005.
- Reglamento de la Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2000-EF, publicado el 09 de julio de 2000.



Normas Específicas

- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y sus modificatorias, Ley N° 26702, publicada el 09 de diciembre de 1996.

Normas de Control

- Reglamento de los Órganos de Control Institucional, aprobado con Resolución de Contraloría N° 459-2008-CG, publicado el 19 de diciembre de 2008.
- Código Marco de Control Interno de las Empresas del Estado, aprobada con acuerdo de Directorio N° 001-2006/028-FONAFE, publicado el 8 de noviembre de 2006.

6. Fundamentos Estratégicos

Es importante mencionar que, durante el período de evaluación solicitado, el Banco de la Nación contó con dos Planes Estratégicos Institucionales 2009-2013 y 2013-2017, por tal motivo y en función a la estructura solicitada, se ha visto conveniente registrar la composición y data del Plan Estratégico vigente (2013 – 2017).

a. Visión

Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano.

b. Misión

El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible.

c. Valores

Se identifica los valores institucionales sobre los cuales se fundamenta el accionar del personal del Banco de la Nación.

i. Vocación de servicio al ciudadano

El Banco de la Nación y sus trabajadores se preocupan de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren de sus productos y servicios financieros.



ii. Compromiso e identificación

Los trabajadores del Banco de la Nación muestran una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional en cada localidad.

iii. Promoción de la cultura financiera

Los trabajadores del Banco de la Nación fomentan el ahorro y los servicios que permiten integrar a los ciudadanos al mercado.

iv. Conducta ética y profesional

Los trabajadores del Banco de la Nación demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.

v. Responsabilidad social e inclusión financiera

Los trabajadores participan activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.

d. Principios

Los principios que rigen el accionar de los colaboradores del Banco de la Nación están estipulados en el código de Ética del BN, siendo estos los siguientes:

i. Respeto

Implica actuar de conformidad con el orden jurídico, así como brindar un trato amable y oportuno al cliente del Banco.

ii. Probidad

Consiste en actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por si o por intermedio de terceros.

iii. Eficiencia

Se refleja en la calidad en cada una de las funciones o actividades asignadas; buscando el mejor resultado para el Banco.

iv. Idoneidad

Implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas. Procurar una formación sólida, capacitándose permanentemente para un mejor resultado en el cumplimiento de las funciones o actividades asignadas.



v. Veracidad

Consiste en expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y público en general; contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.

vi. Lealtad

Supone actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que redunden en beneficio de la Institución.

vii. Justicia y Equidad

Implica tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con los clientes y con los demás trabajadores del Banco.

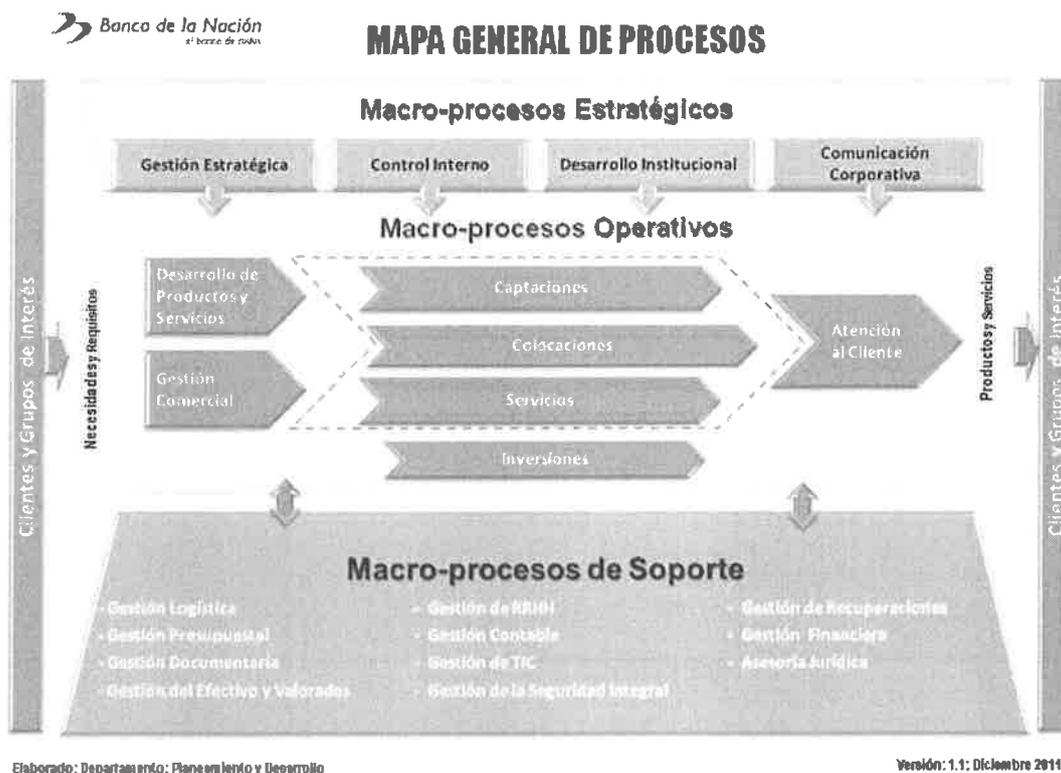
e. Objetivos Estratégicos

A continuación se registran los Objetivos Estratégicos Generales del Banco de la Nación del Plan Estratégico Institucional 2013 – 2017.

1. **OEG 1.** Aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el Ciudadano.
2. **OEG 2.** Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros.
3. **OEG 3.** Lograr niveles de excelencia en los Procesos.
4. **OEG 4.** Fortalecer la gestión para responder a las demandas y retos.



f. Mapa de Procesos



7. Estructura organizacional

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

- Directorio
- Presidencia Ejecutiva
- Gerencia General



ÓRGANOS CONSULTIVOS

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos
- Comité de Inversiones
- Comité de Gerencia
- Comité de Control Interno



ÓRGANOS DE CONTROL

- **ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**
 - Subgerencia Auditoría Financiera y Administrativa
 - Subgerencia Auditorías Especiales

 - **GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA**
 - Subgerencia Auditoría Administrativa y de Gestión
 - Subgerencia Auditoría de Procesos

 - **GERENCIA DE OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO**
- ## ÓRGANOS DE APOYO

- **GERENCIA DE RIESGOS**
 - Subgerencia Riesgos Crediticios y Financieros
 - Subgerencia Riesgos de Operación y Tecnología

- **GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN**
 - **GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**
 - Subgerencia Administración de Personal
 - Subgerencia Desarrollo del Talento
 - Subgerencia Compensaciones

 - **GERENCIA DE LOGÍSTICA**
 - Subgerencia Seguridad
 - Subgerencia Infraestructura
 - Subgerencia Compras
 - Subgerencia Administración y Servicios

 - **GERENCIA DE FINANZAS Y CONTABILIDAD**
 - Subgerencia Presupuesto
 - Subgerencia Estudios Económicos y Financieros
 - Subgerencia Mesa de Dinero
 - Subgerencia Contabilidad



ÓRGANOS DE ASESORÍA

- **GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS**
 - Subgerencia Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo
 - Subgerencia Imagen Corporativa

- **GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA**
 - Subgerencia Asuntos Procesales
 - Subgerencia Asuntos Bancarios y Financieros
 - Subgerencia Asuntos Administrativos

- **GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO**
 - Subgerencia Planeamiento
 - Subgerencia Desarrollo Organizacional
 - Subgerencia Gestión de la Calidad

ÓRGANOS DE LÍNEA

- **GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS**
 - **GERENCIA DE INFORMÁTICA**
 - Subgerencia Proyectos e Innovación
 - Subgerencia Aseguramiento y Calidad
 - Subgerencia Desarrollo de Sistemas
 - Subgerencia Infraestructura y Comunicaciones
 - Subgerencia Operaciones de Tecnología de Información

 - **GERENCIA DE BANCA ESTATAL Y MINORISTA**
 - Subgerencia Banca de Gobierno
 - Subgerencia Banca de Intermediación
 - Subgerencia Marketing y Desarrollo de Productos
 - Subgerencia Banca Personal
 - Subgerencia Recuperación de Créditos

 - **GERENCIA DE OPERACIONES**
 - Subgerencia Prevención y Tratamiento del Fraude
 - Subgerencia Depósitos



8. Líneas de Negocio
LÍNEAS DE NEGOCIO

En MM de S/.

(REAL)

DATA OPERATIVA	AI 29/07/2011	AI 31/12/2011	AI 30/07/2012	AI 31/12/2012	AI 30/07/2013	AI 31/12/2013	AI 30/07/2014	AI 31/12/2014	AI 30/07/2015	AI 31/12/2015	AI 31/05/2016
Negociación en Ventas	-	-	-	638.9	424.8	685.2	423.0	751.2	427.0	751.8	276.4
- Derivados e Instrumentos Negociables	-	-	-	322.5	284.4	451.1	305.0	564.0	337.6	609.8	210.5
- Disponibles BCR	-	-	-	316.3	140.4	234.2	118.0	187.2	89.4	142.0	65.9
Banca Minorista	213.9	376.7	237.2	444.9	260.6	465.0	297.7	528.1	340.3	600.8	272.5
- Crédito minorista de consumo	-	-	-	1.9	2.9	2.0	0.3	0.6	0.5	1.0	0.9
- Crédito minorista hipotecario	-	-	-	4.9	3.5	6.9	5.3	10.4	6.9	12.0	5.4
- Depósitos minoristas	-	-	-	26.9	2.0	8.9	2.0	3.7	2.2	3.9	1.7
- Préstamo Multired	213.9	376.7	237.2	411.2	252.2	447.2	290.1	513.5	330.6	584.0	264.5
Banca Comercial	65.3	122.3	85.7	140.0	87.7	160.2	121.9	203.8	130.6	255.5	144.6
- Crédito corporativo	60.3	113.1	80.2	127.6	78.6	138.5	102.9	181.4	122.4	232.0	127.0
- Depósito Comercial	5.0	9.2	5.5	12.4	9.1	21.7	19.0	22.4	8.2	23.5	17.6
Liquidación y Pagos	-	-	-	321.1	169.6	312.8	157.5	290.8	167.8	300.2	127.5
- Administración de efectivo, pagos y liquidaciones	-	-	-	321.1	169.6	312.8	157.5	290.8	167.8	300.2	127.5
Otros Servicios	-	-	-	369.9	192.0	342.5	205.0	359.3	203.1	362.2	159.7
- Gestión de Inversiones y encargos de confianza.	-	-	-	2.7	1.4	3.1	1.4	3.1	1.9	3.4	1.4
- Otros Servicios	-	-	-	367.2	190.6	339.5	203.6	356.2	201.2	358.8	158.3

* A partir del cierre 2012 se adecúan las Líneas de Negocio a la Directiva Interna vigente.

9. Gestión en:
a. Buen Gobierno Corporativo

Siendo el Banco de la Nación una empresa que se encuentra bajo el ámbito de FONAFE, en materia de Gobierno Corporativo se rige por los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE.

El tema de Gobierno Corporativo fue incluido en el Plan Estratégico Institucional del Banco de la Nación 2009 – 2013, cuyo indicador buscaba medir el grado de

implementación anual de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo que el Banco decidiera implementar posterior a un análisis.

En función a lo expuesto y a la cronología asignada (29.07.2011 - 31.03.2016), a continuación se desarrollan los puntos más destacados del tema.

Período 2011, con fecha 28 de diciembre de 2011 se aprobó en Sesión de Directorio N° 1884, lo siguiente:

- Primer Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación, realizado y alineado al “Código Marco de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas del Estado” FONAFE, elaborado en el período 2006
- El Informe de Evaluación de Cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo, realizado por una empresa consultora, quien asignó una calificación según el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en el “Código Marco de Buen Gobierno Corporativo de Empresas del Estado”, asignándole puntajes a cada principio de acuerdo al nivel de cumplimiento del BN frente a estos.

El año 2012 se creó en la Página Web Corporativa el link Buen Gobierno Corporativo; asimismo, en este período se alinearon esfuerzos para la gestión y desarrollo de actividades que conlleven a mejorar el nivel de cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo, guiados básicamente por el resultado del informe de evaluación de los principios realizado por la empresa consultora, el cual fue un diagnóstico de la situación del nivel adopción a los principios que el Banco presentaba.

En el período 2013, se continuó realizando actividades alineadas al cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo, asimismo, se generó el **Nuevo Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación**, aprobado en Sesión de Directorio N° 1957 el 12.06.2013, resultado de la adecuación del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE aprobado en marzo de 2013.

Año 2014, el Banco de la Nación fue informado que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 002-2014/DE-FONAFE del 9 de enero de 2014, se aprobó la Metodología para el Monitoreo de la Implementación del CBGC de las Empresas de la Corporación FONAFE, con el objetivo de establecer y uniformizar los criterios para un mejor monitoreo de la implementación de dicho Código, la metodología está compuesta por una herramienta automatizada y un Modelo de Informe Ejecutivo en cual incluía entre otros, un plan de acción para el período siguiente a la evaluación; evaluación 2013 - Plan de acción 2014.



Año de la primera evaluación con la Metodología FONAFE, la cual fue aprobada en Sesión de Directorio N° 1992 de fecha 26 de febrero de 2014, cuyos resultados fueron los siguientes:

- Nivel de Madurez 3, cumple con la gran mayoría de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas emitido por la SMV.
- Cumplimiento de **73.5%**.
- Plan de acción encaminado generar e implementar procesos y normativas internas que permitan reforzar y generar las bases para mejorar aristas o los principios de buen gobierno corporativo propiamente dichos.

Año 2015, se realizó por segunda vez la evaluación de los Principios de Buen Gobierno Corporativo (respecto al período 2014) con la metodología FONAFE, aprobada en Sesión de Directorio N° 2042 de fecha 25 de febrero de 2015, obteniéndose en este período mejores resultados, alcanzando un Nivel de Madurez 3, alcanzando un cumplimiento de **81.6%**.

Finalmente, en el año 2016 se realizó la evaluación 2015, aprobada en Sesión de Directorio N° 2092 de fecha 17 de febrero de 2015, encontrándose en el rango de nivel de Madurez 3 alcanzando un cumplimiento de **85.20%**, asimismo, de acuerdo al Plan de Acción registrado para este período se pretende generar y mejorar políticas ya existentes del Banco dirigidas al cumplimiento de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.



b. Responsabilidad Social

Bajo el objetivo estratégico específico de Mejorar la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Subgerencia de Imagen Corporativa de la Gerencia de Asuntos Corporativos del Banco de la Nación, lidera el proyecto Implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, siendo este componente parte del Plan Estratégico del Banco de la Nación 2013 – 2017, teniendo como objetivo estratégico el “Aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el Ciudadano”.



El Banco de la Nación se encuentra alineado con el concepto de Responsabilidad Social Corporativa que promueve FONAFE en los Lineamientos de RSC, donde se detalla que: La Responsabilidad Social Corporativa es el comportamiento ético y transparente que genera valor social integrado en toda la EPE, considerando las expectativas de sus grupos de interés y trascendiendo el cumplimiento normativo; con el fin de contribuir a su sostenibilidad, la de la

sociedad y su entorno, enmarcado por prácticas eficientes, modernas y de calidad.

De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Conociendo este concepto se realizaron las siguientes acciones para la aplicación de principios de RSE:

- Estudio de Percepción de Grupos de Interés en materia de RSE

En el año 2014 se realizó un Estudio de Percepción de Grupos de Interés en materia de RSE, el cual no sólo permitió evaluar el desempeño del Banco y mejorar las acciones ya implementadas, sino cumplir con el acercamiento hacia los grupos de interés en cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo internas y de las designadas por FONAFE. Este estudio ha permitido consolidar la imagen del Banco como institución transparente al servicio de los ciudadanos a través de la formulación de estrategias dirigidas a los grupos de interés con los que el Banco trabaja y mejorar las acciones que ya se encuentran en ejecución.

- Materialidad y Diálogo con los Grupos de Interés: Año 2015 (noviembre) - 2016 (enero)

El ejercicio de materialidad, permite a las empresas conocer e interiorizar en los temas importantes en los cuales las organizaciones deben canalizar sus esfuerzos de manera progresiva para mejorar su gestión, tomando en cuenta los escenarios en los que se desarrollan y los requerimientos de las partes interesadas. Bajo este sistema de identificación de asuntos materiales, el BN ha desarrollado a nivel nacional, diversos mecanismos de diálogo con los grupos de interés para validar la importancia de los temas relevantes y como impactan de manera positiva y negativa en la gestión. Es así que se han realizado encuestas a las madres del Programa Juntos, entrevistas a profundidad a diversos representantes de organismos del Estado, focus group a distintos tipos de clientes y usuarios, entrevistas a bodegueros que brindan el servicio de Agente Multired, pensionistas de las leyes 19990 y 20530 entre otros.



- Reporte de Sostenibilidad

El Reporte de Sostenibilidad, también conocido como Balance Social o memoria de Responsabilidad Social Empresarial, es un informe sobre los impactos económicos, sociales y ambientales causados por una organización como consecuencia de sus actividades del día a día. El objetivo principal es evaluar la situación de la empresa en materia de sostenibilidad y utilizar el mismo como una herramienta de gestión y mejora continua dirigida a nuestros grupos de interés. El BN ha realizado Reportes de Sostenibilidad de los años 2013 y 2014 de acuerdo a los indicadores del Global Reporting Initiative – GRI versión G3 y G4 respectivamente.

A la fecha se está elaborando el Reporte de Sostenibilidad 2015 acorde a los indicadores del G4.

- Ecoeficiencia

El BN viene desarrollando una serie de prácticas que contribuyen a la protección de la ecología y el medio ambiente, por ejemplo: reducción de la impresión de documentos, disminución del uso de energía eléctrica, evitar el desperdicio de agua potable, reciclar los papeles, separar los desechos, entre otros.

Dentro del plan de trabajo se programó la realización de un taller de Ecoeficiencia y Administración de Residuos Sólidos, dirigido a 118 trabajadores de la empresa Promant, que brindó el servicio de limpieza al BN.

De igual manera, se desarrolló una capacitación virtual para reforzar los conocimientos sobre Ecoeficiencia a todos los trabajadores del BN, actividad que en coordinación y apoyo de la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos, alcanzó a 1025 trabajadores de provincia y 940 colaboradores administrativos y de la red de agencias Lima.

A través del boletín interno Comunicándonos, se difundió la nota "En el BN cuidamos nuestro planeta" en la cual se insta a minimizar el consumo de papel y la importancia del reciclado del mismo.

Dentro de las acciones realizadas, en el año 2011 se entregaron 5361.51 kilos de papel de reciclaje a la fundación para el Desarrollo Solidario - Fundades donación que permitió otorgar becas para niños especiales, contribuyendo a mejorar la condición de vida de personas vulnerables. De igual manera, el BN coordinó con la Asociación de Ayuda al Niño Quemado – Aniquem la entrega



de 17 kilos de botellas de plásticos recicladas, que servirán para que dicha organización pueda ayudar en la rehabilitación de niños quemados.

De acuerdo a las disposiciones de FONAFE, en el 2013, se realizó el Contrato Compra – Venta de Material de Reciclaje Subasta Pública 001-2012-FONAFE tercera convocatoria, entre el BN y la empresa Papelera del Perú SAC, contrato que tuvo vigencia hasta el 2015. Durante estos años en BN comercializó 205,268 kilos de papel. En el 2016 se firma nuevo contrato con Papelera del Perú SAC y a la fecha se ha vendido 51,661 kilos de papel.

- **Bicicleteada: “Alto al CO2 Más bici, menos humo”**

La idea se genera por el interés del Banco de la Nación de realizar acciones socio ambientales comprometidas con la naturaleza y la sociedad, cuyo objetivo es promover la actividad física, estimular la vida sana y reducir las emisiones de CO2 a través del uso de vehículos no motorizados amigables con el ecosistema. También busca que las autoridades municipales tomen más interés en hacer ciclovías que permitan un traslado seguro a los ciclistas.

Esta iniciativa que se originó en el año 2011, se viene realizando todos los años en diversas ciudades del país como Lima, Tacna, Pucallpa, Chiclayo, Huaral, Moyobamba, Trujillo y cuenta con gran acogida de la ciudadanía y autoridades locales, logrando una asistencia masiva de más de 2,500 participantes en cada evento.

El éxito de esta jornada deportiva y medioambiental no se hubiera logrado sin el valioso apoyo de organizaciones estratégicas como FONAFE, Municipalidades, Gobiernos Regionales, Asociaciones de Ciclismo, IPD, Seguros y Reaseguros La Positiva, Tena, Kimberly Clark, Gold’s Gym, Star Perú, Tepsa, Oltursa, entre otros.

- **Concurso de Baile del Adulto Mayor**

Con el objetivo de consolidar el compromiso de atención a nuestro público adulto mayor, motivando su interés por mantenerse saludable, activo y realzando su valor de optimismo; el mismo con el que nuestra institución ejecuta la responsabilidad de atenderlos, el año 2011 realizó el Concurso de Baile del Adulto Mayor en la ciudad de Lima, con 03 categorías: vals, polka y tango. Debido a gran acogida de esta actividad dirigida a las personas mayores de 60 años, se realizó también en los años 2012 y 2013 respectivamente, en las ciudades de Lima, Piura, Trujillo, Chiclayo, Ica, Tacna, Cusco, logrando en cada lugar gran aceptación y participación de este



importante sector de la población (más de 200 parejas en provincias y 1500 en Lima).

Este evento contó con el apoyo del empresariado privado como Cardif, La Positiva, Tepsa, Starperú, Oltursa, Kimberly Clark, Corega, Laboratorios Bayer, entre otros.

- Jornada de Integración del Adulto Mayor

Continuando con el compromiso social de impulsar el acercamiento con nuestro público adulto mayor, reconociendo su gran entusiasmo y vitalidad por mantenerse activos y saludable y con la misma satisfacción que tiene nuestra institución al asumir la responsabilidad de atenderlos, en el año 2014 se organizó en la ciudad de Lima una Jornada de Integración del Adulto Mayor.

El evento se realizó en coordinación con Essalud y contó con la asistencia de más de 850 adultos mayores de los Centros de Adulto Mayor de Callao, Chorrillos, Fiori, Pablo Bermúdez, Rímac, San Juan de Miraflores, San Martín de Porres, Villa María del Triunfo y Zárate. Finalizada la jornada, los participantes opinaron que este tipo de eventos motivan el interés y optimismo de la comunidad de pensionistas y adultos mayores, agradeciendo al Banco la invitación a esta Jornada de Integración.

- Concurso Escolar de Danzas Peruanas: Año 2012

Bajo el objetivo de motivar el patriotismo en los niños y adolescentes y en coordinación con el Ministerio de Educación, Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y Dirección Regional de Educación Callao, el Banco de la Nación, organizó el Concurso Escolar de Danzas Peruanas, buscando incentivar en los escolares la identidad nacional, relacionada a las expresiones artísticas como son la música y la danza. Así como fomentar la cultura y valores cívicos en los niños y adolescentes, a través de la práctica de bailes originarios de nuestro país.

Esta actividad se desarrolló en dos categorías: primaria y secundaria y estuvo dirigida a los colegios nacionales y por convenio de Lima Metropolitana y Callao. En la etapa eliminatoria intervinieron más de 2000 colegios, de los cuales 28 instituciones pasaron a la final. Finalmente se premiaron a los tres primeros puestos de ambas categorías con implementos como: Sala de Vídeo (home theater, blue ray, TV- LCD 50', proyector, ecran, 100 sillas y cámara de vídeo) Artículos de banda musical (60 instrumentos musicales) y Útiles Deportivos (pelotas de voley, básquet y fútbol, colchonetas, taburete, mesa de ping pong, ajedrez, aros de básquet, arcos de fútbol). De igual manera, se



contó con el apoyo de empresas privada como Cardif, San Jorge, Cereal Ángel, La Segoviana.

- **Concurso de Cuentos Protegiendo el Medio Ambiente: Año 2012**

Dirigido a escolares de todo el territorio nacional, entre los 12 y los 17 años separados en 02 categorías: interna (familiares de los trabajadores) y externa (alumnos de colegios nacionales). El objetivo buscó involucrar a los jóvenes adolescentes a que tomen conciencia sobre el Medio Ambiente e incentivar en los participantes la importancia de la comunicación a través de expresiones literarias como lo es el cuento.

Se recibieron 546 cuentos, de los cuales 06 fueron los premiados (03 en cada categoría). El jurado que seleccionó a los ganadores fueron Javier Echeverría (psicólogo y actor), Angélica Noriega (pedagoga) y Claudio Sarmiento (Gerente General de la Fundación Cultural del Banco de la Nación). Asimismo contamos con el apoyo de Ethel Villafani de la Oficina de Control Interno que hizo las veces de veedora.

- **Concurso de cuentos “Inclusión Económica: El desarrollo de mi país” : Año 2013**

El objetivo de este concurso de cuentos buscó promover el interés de los jóvenes de todo el Perú en la realidad nacional y el crecimiento económico del país. Siendo este concurso una ventana para a través de la creatividad literaria se aborden temas como la educación financiera, el acceso al crédito, los programas sociales, la microempresa, entre otros.

La competencia estuvo dirigida a jóvenes escolares de 12 a 17 años separados en 02 categorías. Se recibieron 130 cuentos a nivel nacional, de los cuales 06 fueron los premiados (03 en cada categoría).

- **Participación en la Feria de RSE**

Desde el año 2012 hasta la fecha, el BN viene participando en las diferente ferias de Responsabilidad Social Empresarial organizadas por la Asociación Civil Perú 2021 y la Pontificia Universidad Católica del Perú. Evento que busca la interacción entre las empresas que practican la RSE.

En esta actividad el Banco de la Nación mostró las acciones que realiza a favor de la comunidad, clientes, medio ambientes, entre otros, dentro de su Política de Responsabilidad Social Empresarial.



- Comité Corporativo IntegraRSE

El 29 de mayo de 2015, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE instaló el Comité Corporativo IntegraRSE, donde el **Banco de la Nación (BN)** tiene una activa e importante participación. El Comité Corporativo IntegraRSE lo presidió Milagros Zamudio, representante de ElectroPerú, e integrado por Zorka Cavero (Banco de la Nación); Magda Hernández (PeruPetro); Cecilia Acosta (Sedapal); Mabel Moscoso (Editora Perú); Carlos Vásquez (Seal), y Eduardo Jarrín (Sima Perú). La secretaria técnica la desempeñó Sheila Avila, de la GPE de FONAFE. El objetivo del Comité es fortalecer la gestión corporativa de responsabilidad social en las empresas bajo el ámbito de FONAFE.

- Inauguración del Parque Infantil

En diciembre de 2013, el BN en coordinación con la comunidad del Centro Poblado de Caral, Valle de Supe, provincia de Barranca, inauguró un Parque Infantil en la plaza central de dicha colectividad, dotándolo de un módulo de juegos infantiles y un espacio para que los niños de la zona cuenten con un lugar de sano esparcimiento. El resguardo y cuidado de los juegos quedaría a cargo de la comunidad.

- Navidad: Hacer Sonreír a un Niño es muy fácil

La energía altruista de los trabajadores del Banco de la Nación hace posible realizar todos los años una actividad que refleje el espíritu navideño de compartir con los que más necesitan. Por lo que es casi una tradición que los colaboradores realicen actividades navideñas, desde sus ámbitos de acción a nivel nacional en beneficio de niños y niñas de diversas comunidades. El BN organiza una convocatoria interna entre sus ejecutivos y trabajadores, a través de la cual, se comprometen voluntariamente a “apadrinar” a un menor. Cada uno hace entrega de un juguete, obsequio que es agradecido con mucho cariño por cada niño.

Para esta actividad, se seleccionan lugares de escasos recursos como Huaycán, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Lurín, Jicamarca, Rímac, Pachacamac, Villa El Salvador, entre otros.

- Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo es un conjunto de actividades promovidas y apoyadas por una empresa que tiene como finalidad la participación libre de sus empleados a través de dedicar su tiempo, capacidad y talento a causas, proyectos y/o actividades sociales.



Bajo esta premisa el BN realizó su primera actividad de voluntariado corporativo en el Pronoei Los Rosales de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores, favoreciendo a 55 infantes de extrema pobreza. La acción consistió en realizar mejoras en la infraestructura del local (se colocó varillas de tijaes metálicos con rieles perimétricos y parantes para techo, columnas metálicas forradas con planchas de drywall empastadas y cimentadas, calaminas de metal galvanizadas, se resanó piso frotachado con concreto armado de zócalo deteriorado; se instalaron ventanas altas para protección contra viento y lluvia y se cambió el machimbrado y se reordenó y entubó cables eléctricos en los ambientes), De igual manera, se realizaron labores de lijado y pintura de la fachada, aulas, juegos, mobiliario, jardines y espacios comunes.

Los voluntarios del BN demostraron un gran espíritu de colaboración, no sólo en la disponibilidad de su tiempo, sino en la significativa y dedicada labor que realizaron. Al término de las labores, los voluntarios compartieron con los niños del centro de estudios un refrigerio.

Se realizó el plan piloto Implementación Modelo de Mejora de Servicio de Pagaduría Programa Juntos en las agencias Tingo María, Nauta (Iquitos), La Unión (Huánuco), Yurimaguas, Moyobamba y Trujillo.

c. Sistema de Control Interno

Resumen Ejecutivo



El Comité de Control Interno tiene como finalidad poner en marcha las acciones necesarias para la adecuada implementación del Sistema de Control Interno y su eficaz funcionamiento a través de la mejora continua (Resolución de Contraloría 458). El Sistema de Control Interno es la respuesta preventiva de la organización para reducir las posibles observaciones de los órganos de Control, supervisoras y auditoras, respecto a las actividades de gestión operativa y administrativa. El éxito de un Sistema de Control Interno es obrar proactivamente a partir de un diagnóstico o aplicación de una metodología. En cumplimiento de la normativa técnica RC 458 se han venido realizando diagnósticos por consultoras independientes (uno el año 2010 y otro el año 2014). La madurez del sistema de control interno se mide bajo metodología COSO alineado con las buenas prácticas y son aplicadas en forma de autoevaluación o también evaluaciones del Banco de la Nación por entidades independientes. FONAFE actualizó la metodología de evaluación con fecha 17

de diciembre del 2015, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 123-2015/DE – FONAFE para medición del nivel de madurez del sistema de control interno.

El Comité de Control Interno se creó en el Banco de la Nación en el año 2009 por cumplimiento de la normativa de la CGR, no obstante debido a la regulación de SBS, ya existía una Unidad de Riesgos y medidas de control para mitigar los riesgos. Las disposiciones posteriores de la CGR y FONAFE han servido para identificar brechas estratégicas, perfeccionar procedimientos y evaluar cumplimiento de los roles.

Desde su creación el Comité de Control interno se ha reunido en 108 oportunidades y ha realizado sus funciones de monitoreo en la implementación de un sistema de control interno, siendo su principal reto consolidar la implementación del sistema de control interno a nivel de procesos. En este contexto la recién creada unidad de auditoría interna tomara un papel importante en el aseguramiento y efectividad de los presentes y futuros planes de acción.

Análisis del periodo de julio 2011 a marzo 2016

Sistema de Control Interno y Organismo Reguladores:

Superintendencia de Banca y Seguros:

Desde el año 1998 la SBS reconoce la necesidad que las entidades bancarias supervisadas cuenten con un sistema de control interno adecuado a la complejidad de sus operaciones y servicios:

- La Resolución SBS N° 1040-99 define la importancia del Sistema de Control Interno, define al Comité de Auditoría y define a la unidad de riesgos. Para COFIDE y el BN este reglamento es de aplicación supletoria.
- La Resolución SBS N° 37-2008 aprueba el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos e incluye al BN en el alcance. La Gestión Integral de Riesgos incluye al control interno del que es parte integral. Revisa los criterios previstos bajo un único marco de referencia tomando como referencia el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos COSO ERM.



Contraloría General de la República:

- La Ley N° 27785 del año 2002 define el Sistema Nacional de Control.
- La Ley N° 28716 del año 2006 publica la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y define el sistema de control interno en cinco componentes. Mediante la RC N° 320 se describe la estructura de control interno y las normas de control interno para cada componente.
- La Resolución de Contraloría N° 458 del año 2008, aprueba la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno para las entidades del estado” que expone con mayor amplitud las normas de control interno con los enfoques modernos y reconocidos internacionalmente con el objetivo de orientar la implementación de un sistema de control interno.

Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - Corporación FONAFE:

- El Directorio de FONAFE con Acuerdo N° 001-2006/028-FONAFE del año 2006 aprobó el Código Marco del Sistema de Control Interno para las empresas del estado.
- La Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2013/DE FONAFE en el año 2013 define una metodología y/o procedimiento para monitorear corporativamente la implementación del SCI. La misma se ha aplicado a todas las empresas de FONAFE.
- El Acuerdo de Directorio N° 015-2015/016-FONAFE del año 2015 aprueba el “lineamiento del sistema de control interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE” y se complementa con la “Guía para la evaluación del sistema de control interno”. Esta nueva metodología que inserta el COSO bajado en principios deroga el Código Marco de Control Interno del año 2006. También ha sido aplicada a todas las empresas de FONAFE en este año 2016.

Evaluación de madurez de capacidades efectuadas a la fecha:

Los modelos aplicados generalmente califican de 0 a 5, donde el nivel 5 es considerado el de alta madurez, han sido practicados en el Banco de la Nación por distintas instituciones.

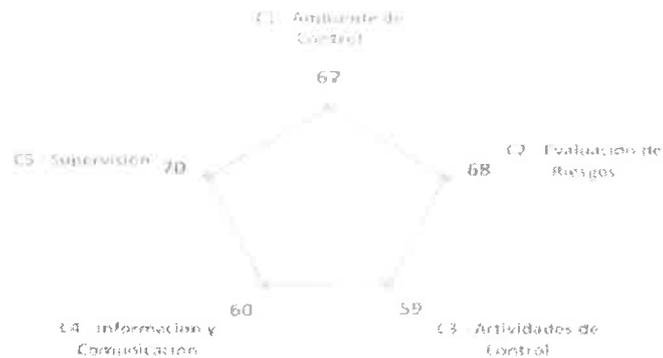
Contraloría General de la República:

La evaluación de la CGR al cierre del año 2014 nos calificó con **un promedio de 64 %** (equivale en una escala de 0 a 5 a 3.2). El bloque de medición de



madurez de control interno de la CGR se basó en los 17 principios de COSO 2013 evaluando 51 factores de control.

NIVEL DE IMPLEMENTACION	RANGO
Inicial	1% a 20%
Intermedio	21% a 40%
Avanzado	41% a 60%
Optimo	61% a 80%
Mejora Continua	81% a 100%



Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - Corporación FONAFE:

La evaluación de FONAFE orienta a todas las empresas bajo su ámbito a utilizar su metodología basada en COSO la misma que ha ido actualizando.

Bajo el Marco COSO I:

107 evidencias de puntos de control distribuidos en cinco componentes.

Nivel Implementación	31.12.13	30.06.14	31.12.14	30.06.15
Calificación	2.48	2.18	2.38	2.54
Ambiente de Control	2.14	1.93	2.36	2.75
Evaluación de Riesgos	2.88	2.95	2.95	2.95
Actividades de Control	2.29	1.77	2.00	2.18
Información y Comunicación	2.56	1.81	2.19	2.33
Supervisión	2.28	2.00	2.11	2.39



Nivel de Implementación	Referencia
0 Inexistente	No existe evidencia suficiente de que la Empresa haya emprendido esfuerzos para la implementación del SCI.
1 Inicial	Existe un esfuerzo aislado o inicial con respecto a la implementación del SCI en la Empresa; se ha podido evidenciar documentación de algunas evidencias de control, sin embargo aún no han sido debidamente aprobadas por la autoridad respectiva.
2 En proceso de implementación	El SCI se encuentra en proceso de implementación en la Empresa; Algunos elementos de control interno han sido formalizados; sin embargo, falta la difusión de los esfuerzos de control interno realizados a las instancias apropiadas.
3 Establecido / Implementado	El SCI ha sido implementado en la Empresa; los elementos de control interno se encuentran documentados y han sido formalizados y difundidos a las instancias apropiadas de la Empresa. El SCI funciona conforme a las necesidades de la Empresa y el marco regulador.
4 Avanzado	El SCI cuenta con un proceso de mejora continua; los elementos de control interno se encuentran documentados, formalizados y difundidos en todos los procesos y áreas de la Empresa. Asimismo, se han establecido procesos de mejora continua para el oportuno ajuste y fortalecimiento permanente del SCI.
5 Optimizado	El SCI de la Empresa constituye una práctica líder en la industria, y se ha integrado de manera natural con las operaciones de la Empresa, formando parte importante de su cultura organizacional.

Bajo el Marco COSO 2013 basado en principios:

Evaluación que comprende 135 puntos de interés distribuidos en cinco componentes y basado en 17 principios. FONAFE vincula en esta oportunidad los principios de buen gobierno corporativo que se alinean con los principios de COSO. Se valorizan las alertas de control en Alta, Baja y Media. **Nuestra calificación general es 3.70.**



Priorización:		Para la implementación de las deficiencias para cada punto de interés evaluados					TOTAL
Valor		Entorno de Control	Actividades de Control	Información y Comunicación	Actividades de Supervisión		
(4 y 5)	Baja	35	24	26	15	12	112 (83%)
(2 y 3)	Media	6	1	4	2	2	15 (11%)
(0 y 1)	Alta	1	1	2	3	1	8 (6%)
		42	26	32	20	15	135 (100%)

DATOS BÁSICOS	ENTORNO DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	RESULTADOS	RESUMEN EJECUTIVO	GRÁFICO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	NIVEL DE MADUREZ	GLOSARIO
---------------	--------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------	----------------------------	------------	-------------------	---------	-------------------------	------------------	----------

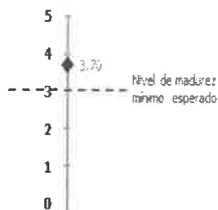
NIVEL DE MADUREZ DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Nivel de Madurez	Intervalo	Estado del Sistema de Control Interno - SCI	Relación con el Buen Gobierno Corporativo
Inexistente	0.00 – 0.99	El control no es parte de la cultura o misión de la Empresa. La Empresa no ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implantación del Sistema de Control Interno.	Debe implementar al menos los principios de Buen Gobierno Corporativo calificados con PRIORIDAD 1 .
Inicial	1.00 – 1.99	Existe evidencia que la Empresa ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implantación del Sistema de Control Interno. No existe un proceso formal –estandarizado– si no que existen enfoques ad hoc que se aplican de manera individual o caso por caso. El personal no es consciente de sus responsabilidades frente al Sistema de Control Interno de la Empresa.	Debe implementar al menos los principios de Buen Gobierno Corporativo calificados con PRIORIDAD 1 .
Repetible	2.00 – 2.99	El proceso de implementación del Sistema de Control Interno se encuentra suficientemente desarrollado y distintas personas ejecutan más o menos los mismos procedimientos. No existe una comunicación ni entrenamiento formal de los procedimientos, y la responsabilidad es individual. Existe una gran dependencia del conocimiento que tiene el personal y, por tanto existe una probabilidad de error importante.	Debe implementar al menos los principios de Buen Gobierno Corporativo calificados con PRIORIDAD 1 y 2 .
Definido	3.00 – 3.99	El proceso de implementación del Sistema de Control Interno está estandarizado, documentado y difundido mediante entrenamiento. Sin embargo, se deja a voluntad del personal la aplicación de los procedimientos del proceso y es poco probable que se detecten las desviaciones en su caso. Los procedimientos en sí no son sofisticados y corresponden a la formalización de las prácticas existentes.	Debe implementar al menos los principios de Buen Gobierno Corporativo calificados con PRIORIDAD 1 y 2 .
Gestionada	4.00 – 4.99	Es posible monitorear y medir la conformidad en la aplicación del proceso de implementación del Sistema de Control Interno y es posible tomar acciones cuando el proceso no está operando adecuadamente. Los procesos de la Empresa están mejorándose continuamente. Se dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada.	Debe implementar al menos los principios de Buen Gobierno Corporativo calificados con PRIORIDAD 1, 2 y 3 .
Optimizado	5.00	El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.	Debe implementar todos los principios de Buen Gobierno Corporativo.



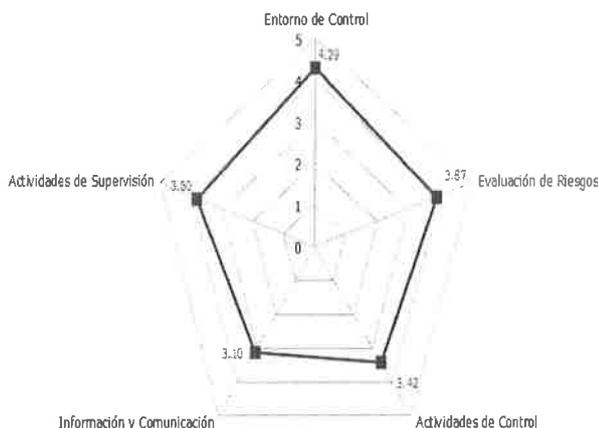
Nivel Implementación	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	Nivel de Cumplimiento	% de cumplimiento
3.70				
Entorno de Control	5	4.29	Gestionado	85.77%
Evaluación de Riesgos	5	3.87	Definido	77.31%
Actividades de Control	5	3.42	Definido	68.46%
Información y Comunicación	5	3.10	Definido	62.00%
Actividades de Supervisión	5	3.80	Definido	76.07%

Gráfico EvalSCI - BANCO DE LA NACION

Nivel de Madurez del SCI - AI 2015



Nivel de Madurez por Componente



NIVEL DE MADUREZ	
INEXISTENTE	0.00 - 0.99
INICIAL	1.00 - 1.99
REPETIBLE	2.00 - 2.99
DEFINIDO	3.00 - 3.99
GESTIONADO	4.00 - 4.99
OPTIMIZADO	5.00

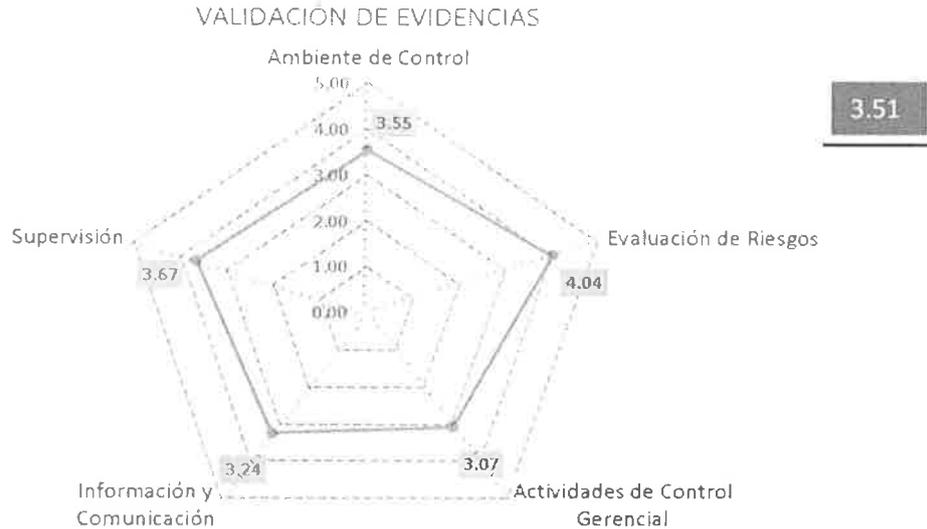
NIVEL DE MADUREZ POR COMPONENTE		
ENTORNO DE CONTROL	4.29	Gestionado
EVALUACIÓN DE RIESGOS	3.87	Definido
ACTIVIDADES DE CONTROL	3.42	Definido
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3.10	Definido
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	3.80	Definido

Evaluación de madurez preparada por consultora Rejas Alva y Asociados como parte del segundo diagnóstico del Sistema de Control Interno:

La consultora compara su evaluación independiente con la de anteriores entidades consultoras y constata los avances y mejoras. Además realizó un Análisis FODA a nivel general y por Departamento, un diagnóstico de la suficiencia de la normativa existente, un muestreo piloto de evaluación operativa de diseño y controles en algunos procesos críticos del Banco, análisis del nuevo proceso de Core Bancario y una propuesta de oportunidades de mejora. **La consultora nos calificó con 3.51.**



COMPONENTE	CALIFICACIÓN SEGÚN:		
	Consultora Noles 2010	Deloitte & Touche cierre 2013	Consorcio Rejas Alva y Asoc. – Alliot Group
Ambiente de Control	2.78	2.14	3.55
Evaluación de Riesgos	3.17	2.88	4.04
Actividades de Control	2.50	2.29	3.07
Información y Comunicación	3.00	2.56	3.24
Supervisión y Monitoreo	3.00	2.28	3.67
Promedio General	2.89	2.43	3.51



Temas significativos a tomar en cuenta:

1. Ante la necesidad de formalizar y automatizar varios registros, en la reunión de Noviembre del 2015, el Comité de Control Interno vio la necesidad de consolidar el análisis de Base de Datos de seguimiento para el aseguramiento del Control Interno en la obtención de evidencias de los **distintos planes de monitoreo del Banco**: 1) Plan Antifraude 2) 34 recomendaciones del Diagnóstico del SCI 2015 3) Plan Piloto Logística / Contraloría y 4) Actividades del POI 5) Planes de acción de la evaluación de metodología revisada de FONAFE. Estamos coordinando con Riesgos para establecer un sistema de gestión de seguimiento y automatizarla con un software GRC, Gobierno Riesgo y Cumplimiento.
2. **Orientación de la gestión a nivel de procesos críticos** para permitir identificar riesgos y controles claves. La Contraloría General de la República pronto precisará el período de adecuación para las entidades públicas para la implementación de controles internos por procesos.
3. La unidad de auditoría interna debe ejecutar su **primer plan de auditoría para este año 2016**. La actividad de evaluación del diseño y efectividad de los controles de los procesos críticos están insertos en el plan a fin de iniciar el aseguramiento de la implementación del sistema de control interno por procesos.
4. Considerar el nuevo enfoque de implementación del sistema de control interno considerando la gestión estratégica de la Alta Dirección. **El sistema de Control interno está inserto en la Gestión Integral de Riesgos y esta a su vez en los principios de un Buen Gobierno Corporativo.**

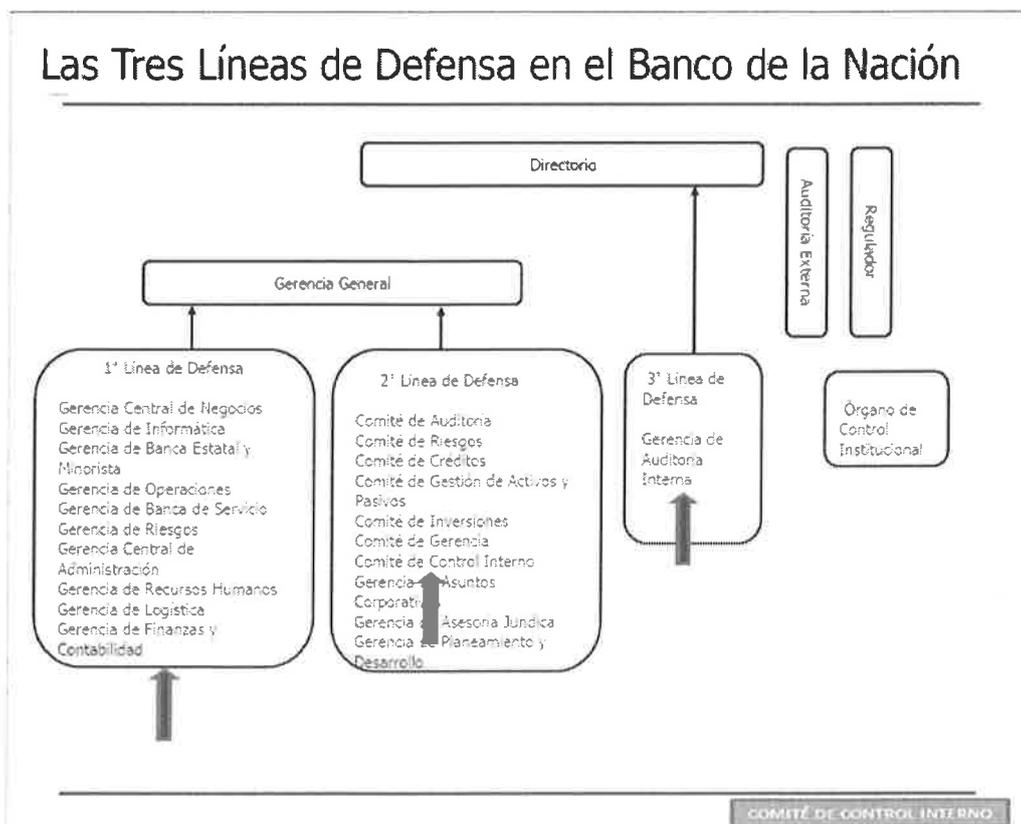




5. Considerar los roles de cada unidad orgánica y su posición como **líneas de defensa en el control interno:**

Las dos primeras líneas de defensa se dedican al control previo y concurrente. La tercera línea de defensa, las Auditorías Externas y las Entidades reguladoras incluyendo el OCI enfocan su trabajo al control posterior.

Las Tres Líneas de Defensa en el Banco de la Nación



Actividades efectuadas por el comité de control interno:

El Comité de Control Interno viene planificando sus actividades desde el año 2009. En una primera fase en función al primer diagnóstico efectuado por la Consultora Noles Monteblanco & Asociados BKR International. En una

segunda fase atendiendo a la Resolución de Contraloría General de la República N° 458 en alineamiento a las metodologías de evaluación de FONAFE y el Plan Operativo Institucional.

PLAN DE TRABAJO BASADO EN DIAGNOSTICO										
ACTIVIDADES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Programadas	18	14	11	5	9					57
Ejecutados	18	14	11	5	9					57
Sub Actividades				2	0					2

ALINEAMIENTO EVALUACION PARA FONAFE										
ACTIVIDADES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Programadas					10	12	7	4	5	38
Ejecutados					10	12	7			29
					58	70	77	81		86 total actividades

Reuniones del Comité de Control Interno:

El Comité de Control Interno se reúne en cumplimiento de su función de monitorear el proceso de sensibilización del personal del Banco sobre el Control Interno, la necesidad de implementación del Sistema de Control Interno, desarrollar diagnósticos del Sistema de Control Interno existente, la propuesta de planes y proyectos para mejorarlo en el marco de los objetivos estratégicos del Banco de la Nación. Está compuesto por el representante de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, Gerencia de Informática, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Banca de Servicios, Oficial de Cumplimiento Normativo y Jefe de Prevención de Fraudes. Preside el Comité de Control Interno el funcionario designado por la Alta Dirección y busca la viabilidad de los acuerdos del Comité el funcionario de apoyo asignado al Comité de Control Interno. Desde su creación, se evidencian 108 reuniones y por consecuencia **108 actas de reuniones**, con detalle de la deliberación de la agenda, acuerdos y firma en señal de asistencia y conformidad del acta de los miembros asistentes.

Diagnósticos realizados por entidades independientes:

Se han efectuado dos servicios de diagnósticos contratados por el Banco de la Nación y un servicio de validación contratado por FONAFE.

- Primer DIAGNOSTICO por cumplimiento de Resolución de CGR-458: Año 2010 "Informe de Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Control Interno y Plan de Trabajo" mediante Contrato de Locación de



Servicios N° CO-1364-2009-DA del 12 de Octubre del 2009. Noles Monteblanco & Asociados S.C. firma miembro de BKR International.

- Segundo DIAGNOSTICO solicitado por el Comité de Control Interno: Año 2015 “ Informe sobre el nuevo diagnóstico comparativo realizado el año 2010 y resultados de los avances en la implementación del Sistema de Control Interno a nivel de entidad y a nivel procesos” Rejas Alva y Asociados firma miembro de ALLIOTT GROUP. Contrato de locación de servicios N° CO-20114-14-BN del 18 de Diciembre del 2014.
- Informe de VALIDACION solicitado por FONAFE Año 2014 “Validación de autoevaluaciones basadas en la metodología aprobada por FONAFE para el monitoreo de implementación del SCI” Consultora Deloitte & Touche.

Autoevaluaciones realizados por la propia entidad:

En el período 2010 -2013 se realizaron **seis autoevaluaciones internas** de puntos de control seleccionadas por el Comité de Control Interno, desarrolladas en encuestas automatizadas dirigidas a funcionarios y jefes de las distintas unidades orgánicas del banco con ayuda del software Modulo Risk Manager.

Componentes de Control Interno COCO	Calificación BKR	Autoevaluación Gerentes y Subgerentes SEM 4-2011	Autoevaluación Regional y Subcentralizama	Autoevaluación Administrativa Centralizama	Autoevaluación Administrativa Provinciales A y B	Autoevaluación Administrativa Provinciales Agencias C Primer Grupo	Autoevaluación Administrativa Provinciales Agencias C Segundo Grupo	Consejalado Primer Proceso Autoevaluación
Ambiente de Control	2	3.2	3.0	3.6	3.7	3.4	3.4	3.4
Evaluación de Riesgos	3	3.1	2.6	3.2	2.7	2.5	2.8	2.8
Actividades de Control	2	3.1	2.9	3.9	3.8	3.6	3.7	3.6
Información y Comunicación	3	3.4	3.3	3.4	3.4	3.1	3.3	3.3
Monitoreo	3	2.7	2.5	3.6	3.5	3.2	3.5	3.3
Total	2.6	3.1	2.8	3.7	3.6	3.4	3.5	3.4
Numero encuestados	98	57	22	43	68	123	107	420

SE APLICA LA DIRECTIVA DE AUTOEVALUACION

Normativa interna:

A la fecha tenemos la siguiente normativa directamente vinculada con la implementación del Sistema de Control Interno:

El Reglamento del Comité de Control Interno: BN-REG-2002-033-01 del 17 de septiembre del año 2013. Define la organización del Comité de

Control Interno, las funciones, del Presidente, del Secretario, los funcionarios y el personal de apoyo del Comité de Control Interno.

La Directiva de Autoevaluación de Control: BN-DIR-2002-151-01 del 30 de Setiembre del año 2011, orienta sobre las disposiciones específicas de la encuesta de autoevaluación y las instrucciones para resolver el cuestionario inserto en los formularios administrados en el servidor a través del software de Riesgo Modulo Risk Manager.

Capacitaciones y sensibilización:

Una de las funciones esenciales del Comité de Control Interno es efectuar seguimiento respecto al proceso de sensibilización y capacitación del personal del Banco sobre los aspectos relacionados al marco conceptual y normativo del Sistema Control Interno incluido en los planes de capacitación de las diversas áreas, con el objetivo de crear una cultura de control que facilite la implementación del SCI.

El Banco de la Nación a través de la Gerencia de Recursos Humanos elabora anualmente un plan de capacitación con una cobertura comprobada del 95 % del personal del Banco y presupuesta los recursos necesarios. Desde su creación el Comité de Control interno ha venido organizando en coordinación con la Sección Capacitación, cursos de capacitación al Comité de Gerentes, al Grupo de sub gerentes, Jefes de sección de la oficina principal y administradores de la red de agencias del Banco. En el período 2011 al 2015 se han gestionado:

- Capacitación presencial a provincias
- Capacitación presencial a jefaturas de la oficina principal
- Dos cursos virtuales difundidas al personal del Banco a nivel nacional una en el año 2012 y otra en abril 2014.
- Una campaña de sensibilización sobre control interno ejecutada a través de la sección cultura organizacional el año 2013. Intriga por el Mailing “cerca estas tú de sentir la fuerza del control” Fondo de pantalla y Banner “El poder de un trabajador fluye del control interno” Dinámica de preguntas: “Si control interno quieres tú, ingresar aquí debes” Campaña de recordación “Si en el lado oscuro no quieres estar, Control Interno debes practicar”. Activación con actores en la oficina principal y en oficina de Oarrantia, anfitriona, personajes, pines decorativos y separadores de libros para el personal del Banco. Tema Lúdico: Personajes de la guerra de las Galaxias.



10. Situación al inicio de la gestión de gobierno.

- El Banco contaba con 532 oficinas y 696 cajeros automáticos (canales físicos de atención), a través de los cuales se brindó servicios financieros a la población.
- El Banco contaba sólo con 2 canales físicos de atención: oficinas y cajeros automáticos.
- El ROE - Rentabilidad Financiera, registrada de la institución a junio de 2011 fue 19.49%.
- El Banco a junio de 2011 contaba con 226 Oficinas, operando bajo la modalidad de Compartir Locales con las Instituciones Financieras Intermediarias – IFI's.
- La cartera de créditos² (saldos) a julio 2011, ascendió aproximadamente a S/. 4.8 MM
- Se inició las bases para el Core Bancario del Banco de la Nación, con la visión de contar con un sistema moderno y con parámetros para potenciar procesos internos, tener mayor rendimiento operativo a fin de brindar mejor atención al cliente.

11. Logros y resultados de la gestión de la Empresa durante el periodo a reportar en relación a su objeto social.

- Generación de Valor Económico/social; el ROE pasó de diciembre de 2011 a diciembre 2015 de 30.88% a 39.11%; en tanto, el Indicador Índice de Inclusión Financiera, que mide la presencia del Banco de la Nación a través de los canales físicos de atención, alcanzó al 2015 el 73.94% de cobertura a nivel nacional.
- Cobertura/canales/productos-servicios; se logró obtener una mayor cobertura de servicios; así como, en el II semestre de 2012 se implementó un nuevo canal de atención, los Agentes Multired – Cajeros Corresponsales (CC).

Asimismo, durante el período julio 2011 a mayo 2016, el número de oficinas y Cajeros Automáticos (ATM) tuvieron un incremento de 18% y 28%, respectivamente; siendo el Cajero Corresponsal, el canal que mayor crecimiento ha tenido, desde el año 2012 hasta mayo 2016, mostrando una variación de 462%; de igual modo, se logró obtener un producto de alta competitividad en el mercado y a la vanguardia, como es el caso de la



² Cartera de Créditos según Calidad de Cartera, incluye cartera vigente, refinanciada y atrasada.

Tarjeta de Crédito con Chip (al inicio del periodo los tarjetahabientes poseían únicamente tarjetas con banda y no se implementaba la tecnología chip, la cual evita riesgos de clonación de tarjetas).

En la presente gestión se logró la migración de aproximadamente 3.9 MM de tarjetas banda a tarjeta con chip, restando migrar aproximadamente 362 M tarjetas con banda de las cuales el 63% se concentra en las personas naturales, el programa social juntos y ONP.

- El Banco suscribió convenios de cooperación interinstitucional con diferentes instituciones del Estado, lo que permitió a la ciudadanía agilizar trámites que se realizaban solo de manera presencial en las entidades públicas, utilizando para ello el aplicativo Multiexpress, permitiendo la entrega de constancias de grados y títulos de la Asamblea Nacional de Rectores (ANR), el certificado de antecedentes penales del Poder Judicial y el certificado de antecedentes policiales con la PNP.
- Se ha construido la Nueva Sede Institucional del Banco de la Nación, la cual consta de un edificio de oficinas de 30 pisos, ha logrado en la primera etapa del proyecto, realizar un rol importante, al ser sede de la Cumbre de Gobernadores del Banco Mundial y del FMI, realizado en octubre 2015; asimismo, la segunda etapa contempla la instalación del personal administrativo, a fin de satisfacer la demanda de espacio en un solo local, permitiendo una mayor eficiencia en la gestión del Banco de la Nación.
- En enero de 2014 se firmó el Contrato CO-017790-2013-BN para el Servicio “Nuevo Core Bancario para el Banco de la Nación” con el Consorcio CNR; al mes de diciembre 2015 el equipo del Proyecto Nuevo Core Bancario - PNCB, realizó la evaluación y planificación del pase a producción de la Fase I Módulo de Clientes Plataformas, culminándose en el primer trimestre de 2016.
El Proyecto Core Bancario tiene 3 fases, la Fase I Módulo de Clientes Plataformas (culminada en el 1er. trimestre 2016), la Fase II Modulo de Colocaciones, Fase III Captaciones, Pagos y Cobros; cuyo objetivo, es culminarse en los años 2017 y 2018 respectivamente.
- En abril de 2016, el MEF aprobó el aumento de capital del Banco de la Nación de 1,000 a 1,200³ millones de soles a ser íntegramente pagados por el Estado, acción que fortalece el patrimonio financiero para seguir ofreciendo servicios financieros a gobiernos locales, instituciones financieras



³ Texto vigente, de acuerdo a lo dispuesto por Decreto Supremo N° 078-2016-EF de 12.04.2016, publicado en el diario oficial “El Peruano” con fecha el 13.04.2016, modifican el Estatuto del Banco de la Nación en lo que se refiere al texto del artículo 5 del Estatuto del Banco aprobado mediante Decreto Supremo N° 07-94-EF.

que atienden a MYPES y créditos de consumo e hipotecarios para los servidores públicos.

- La cartera de créditos (saldos) a mayo 2016, asciende aproximadamente a S/. 10.2 MM lo cual representa una variación en 110% respecto a julio 2011.
- El año 2011, cuando se iniciaba el actual gobierno, el Banco de la Nación no disponía de ningún servicio que permita a sus clientes la realización de operaciones a través del canal **Banca Celular**. Fue recién a finales del año 2013 cuando se lanzó al mercado a Multired Celular, una aplicación móvil basada en tecnología USSD, que permite a los Clientes del Banco de la Nación efectuar operaciones financieras a través de sus teléfonos móviles de manera segura y confiable.

Como parte de una primera etapa, se pusieron a disposición de los Clientes las siguientes operaciones en Multired Celular: transferencias (a otras cuentas del mismo Banco), giros, recargas de teléfonos prepago, pagos varios de facturas y servicios a empresas (como telefónica del Perú, Claro, Belcorp, Natura, etc.), así como consultar el saldo o últimos movimientos de sus cuentas de ahorros.

Este nuevo canal de atención ha permitido mejorar la calidad del servicio al Cliente, así como descongestionar progresivamente otros canales de atención presenciales.

- Al inicio de la gestión el ingreso al canal **Multired Virtual** se realizaba ingresando con clave de 04 dígitos, no contaba con clave dinámica y la afiliación al canal se realizaba de manera presencial en las ventanillas del BN. Respecto a este canal se ha logrado lo siguiente: Desarrollo e implementación de clave internet (06 dígitos) para el ingreso a Multired Virtual en reemplazo de la clave de 04 dígitos, implementación del Sello de Seguridad para personalizar la sesión del cliente, Implementación de la Clave Dinámica, estableciendo de esta manera un segundo factor de autenticación para operaciones financieras, generación de Clave Internet vía web, facilitando a nuestros clientes el proceso de enrolamiento al canal sin necesidad de acercarse al BN, implementación del Código Captcha como medida adicional de seguridad, generación de Clave vía Web por Olvido, implementación de código interno de cliente para operaciones en Multired Virtual, establecimiento del Token como único factor de autenticación dinámico, dejando de lado las Tarjetas de Coordenadas.

Todas estas mejoras permiten a nuestros clientes realizar sus operaciones con total seguridad y comodidad, asimismo ya no deben acercarse a nuestras agencias para generar su clave internet pues lo pueden realizar



desde la comodidad de su hogar a través de nuestro portal web con lo cual se logró descongestionar nuestra red de agencias.

- Implementación del servicio de redención de vales digitales FISE a través del canal Banca Celular. Se desarrolló un servicio que permite redimir vales FISE a través de celulares vinculados a cuentas de ahorro con abono del importe redimido en tiempo real. Con esto se redujo el tiempo de redención de 40 días a 4 segundos (tiempo empleados por los Agentes FISE).
- Automatización del Sistema de Transferencias del Exterior EXTR.
- Implementación del Sistema para almacenar y consultar en línea los mensajes Swift. KSC COMEX., que permite almacenar y consultar los mensajes Swift enviados y recibidos por la Sección Comercio Exterior.

Asimismo, se pueden mencionar los siguientes reconocimientos y premios:

1. Banco de la Nación es reconocido por sus Buenas Prácticas en Recursos Humanos.

La Asociación de Buenos Empleadores – ABE reconoció al Banco como socio emprendedor en enero 2016, otorgándole el respectivo certificado que acredita el cumplimiento de Buenas Prácticas en Recursos Humanos.

La ABE es una Entidad que promueve la responsabilidad social empresarial, velando además por las obligaciones del empleador conforme a las regulaciones vigentes, de validar que las empresas certificadas desarrollen una correcta gestión del talento humano.



2. Banco de la Nación obtiene Certificación ISO/IEC 20000-I: 2011

Nuestra gestión de servicios de tecnología de información fue certificado internacionalmente en diciembre 2015 bajo el estándar ISO/IEC 20000-I: 2011, que certifica que el Banco dispone de los controles y procedimientos adecuados para optimizar la calidad del servicio y una mayor adaptación de las Tecnologías de la Información al negocio, para incrementar la satisfacción al cliente.



ISO/IEC 20000-I:2011
del Sistema de Gestión
de Servicios de Tecnología
de Información

Proceso:
Sistema de Gestión del Servicio de
Certificación de Productos de Software
de la Sección Calidad de Soluciones
del Banco de la Nación



3. ITCH RATINGS elevó el Rating de Viabilidad del Banco de la Nación a “bbb-”

La Clasificadora de Riesgos, Fitch Ratings, ha mejorado el Rating de Viabilidad del Banco, al subir a bbb- desde bb+ en julio 2015, con una perspectiva estable. Esta mejora está fundamentada en los niveles de rentabilidad, la excepcional calidad de los activos y los altos niveles de liquidez.

Es la segunda mejora en esta calificación en los últimos tres años, mostrando una importante señal positiva sobre la gestión del banco. El Rating de Viabilidad mide la solvencia intrínseca de una entidad financiera y refleja la opinión de Fitch Ratings sobre la probabilidad de caída de la institución.

También ratificó su calificación en A- para emisiones de deuda a largo plazo en moneda nacional y BBB+ para emisiones de deuda a largo plazo en moneda extranjera en línea con la calificación soberana.



Esto es un reconocimiento al arduo trabajo que viene realizando el Banco, en la búsqueda de ser considerado como socio estratégico del Estado Peruano en la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad a través de la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía.

4. Banco de la Nación a la vanguardia con nueva Tarjeta de Crédito Mastercard.

Enfocados en desarrollar productos de alta calidad y brindando mayores beneficios para nuestros clientes, el Banco de la Nación lanzó a principios del 2014 al mercado financiero, su primera tarjeta de crédito en alianza con la reconocida marca internacional MasterCard.

La nueva tarjeta de crédito de BN está dotada de un chip y una clave de seguridad solicitada en cada operación para proteger a nuestros clientes, que son trabajadores y pensionistas del sector público ante cualquier tipo de fraude al momento de realizar sus operaciones es establecimientos comerciales. La tarjeta también permite retirar efectivo hasta el 100% de la línea aprobada. Esta tarjeta es la primera a nivel nacional que cuenta con un dispositivo electrónico en su interior que muestra el nombre completo y el número de DNI del dueño de la misma en el POS al momento de pagar, brindando mayor seguridad en las transacciones. Al cierre del mes de junio 2016 son más de 205 mil los clientes beneficiados con este innovador producto.



Nuestra tarjeta de crédito

Te permite
**verificar tu
nombre y DNI**

durante la compra

*Entrega al instante en nuestras
Agencias, previa evaluación*



5. Banco de la Nación obtiene Certificación ISO 9001: 2008

El Banco de la Nación en su constante esfuerzo por brindar una mejor atención a sus clientes enfoca sus actividades hacia las normas de calidad ISO-9001:2008, en esta gran intención de mejora continua nueve procesos han sido autorizados para su recertificación en noviembre 2015.



6. Banco de la Nación es elegido como BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN PÚBLICA

Por Cuarto Año Consecutivo, el Banco de la Nación fue elegido como BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN PÚBLICA, en el certamen organizado por la Organización Ciudadanos al día. En esta ocasión, la postulación "Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco de la Nación certificado bajo la Norma ISO 9001:2008", resultó Buena Práctica 2012, en la categoría Sistema de Gestión Interna.



7. Primer puesto en el concurso de Buenas Prácticas en la Gestión Pública 2015.

El 3 de setiembre del 2015, se dieron a conocer los resultados del concurso de Buenas Prácticas en la Gestión Pública realizado por Ciudadanos al Día, concurso que tiene por objetivo identificar, premiar y dar a conocer buenas prácticas en el Sector Público: actividades o procesos que han obtenido destacados resultados en beneficio de la ciudadanía. En dicho evento, el Banco de la Nación obtuvo el primer puesto en la categoría Servicio de Atención al ciudadano, a través del Servicio Multiexpress, práctica que tiene como principal objetivo acercar a los ciudadanos, los servicios que brinda el Estado a través de las diferentes entidades públicas. Ello se ha logrado con la simplificación de los trámites y la reducción de tiempos para generar oportunidades al ciudadano.

Premio a las **Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015** por la entrega de certificados de antecedentes penales y policiales en sus agencias



8. Premio Creatividad Empresarial 2015

Cosapi y el Banco de la Nación obtuvieron el primer lugar del premio Creatividad Empresarial en la categoría Inmobiliaria, Construcción y Equipamiento por culminar el edificio más alto del Perú, en un tiempo record, con la más alta eficiencia, con una logística y planificación impecables. Para lograrlo empleó novedosas tecnologías que han marcado importantes hitos constructivos en el Perú. La obra empezó a fines de 2013, en apenas 20 meses la empresa Cosapi logró construir la nueva sede del Banco de la Nación en la avenida Javier Prado Este, en San Borja, Lima, que con sus 30 pisos y cuatro sótanos es el edificio más alto del Perú con 135.5 metros de altura. La

nueva seda unificará a más de dos mil trabajadores que se encuentran ubicados en diferentes sedes.

Es el edificio más alto en el Perú, construido en tiempo record con la participación de 1600 trabajadores y habiendo logrado 2.4 millones de horas hombre trabajadas sin accidentes con tiempo perdido.



9. Indecopi reconoce al Banco de la Nación en el Premio Primero los Clientes 2015

El 15 de Marzo del 2015, El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual más conocido como Indecopi, reconoció al Banco de la Nación como finalista en el concurso Primero los Clientes organizada por dicha institución en la categoría Mecanismos de Información, por haber presentado el proceso de pago de los Ex aportantes del FONAVI, poniendo en práctica sus altos estándares de servicio al cliente, brindando en todo momento seguridad, rapidez y buen trato a todos los ex aportantes. Más de 350 mil Ex aportantes del FONAVI han cobrado sus aportes en las Agencias del Banco a nivel nacional.



10. Premio Creatividad Empresarial 2014

El Banco de la Nación, institución estatal dedicada a brindar y desarrollar servicios financieros que acerquen y beneficien a más peruanos, obtuvo el Premio Creatividad Empresarial 2014 en la Categoría Servicios Bancarios, Financieros y Seguros por su servicio Multiexpress, creado para simplificar proceso de trámites con entidades públicas y tiempos para el ciudadano.



12. Agenda pendiente

a. Asuntos relevantes de la empresa en curso.

Con la finalidad de fortalecer estructuralmente a la institución con el objetivo de brindar un mejor servicio y obtener un adecuado desarrollo y crecimiento se recomienda lo siguiente:

- Continuar con la implementación del Core Bancario.
- Actualización del Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- Fortalecer la cultura de gestión de proyectos.
- Fortalecer la línea de carrera y/o plan de sucesión.
- Fomentar los valores y código de ética.
- Mantener la cultura de gestión de riesgos.
- Fortalecer las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.



b. Recomendaciones para la adecuada continuación de la empresa.**Implementación de nuevos productos y Servicios**

- **Tarjeta de Crédito Corporativa.**- El producto a ser implementado en el presente año, funcionará como una tarjeta de crédito empresarial; es decir, el contratante del producto será una empresa o Entidad Pública y sus trabajadores serán los que hagan uso de las Tarjetas de Crédito que se aprueben a su favor.

Cada tarjeta contará con una línea de crédito en soles, hasta por el monto autorizado por la Unidad Ejecutora. Las líneas de crédito serán del tipo no revolvente y auto-liquidable. Los pagos que se efectúen a las tarjetas no restituirán la disponibilidad de la línea. Las líneas se incrementarán en cada oportunidad que así lo indique y autorice la Unidad Ejecutora.

- **Tarjeta Biométrica.**- La nueva tarjeta biométrica a ser implementada busca mejorar las medidas de seguridad y protección de datos para las operaciones realizadas por nuestros beneficiarios, a través de una validación biométrica (huella dactilar) en todas las Agencias.

El Banco de la Nación cuenta con la plataforma tecnológica y operativa para el buen funcionamiento de las tarjetas de débito y crédito; a la actualidad no se dispone de tarjetas biométricas en nuestra infraestructura. En el presente año se iniciará un primer piloto en provincias para los programas sociales.

- **Multired Celular.**- Implementar la segunda etapa de Multired Celular, que involucra la incorporación de nuevas operaciones en el menú de opciones de la aplicación móvil, como: transferencia a cuenta de otros Bancos, consulta de saldo y pago de tarjetas de crédito BN, pago de tarjetas de crédito de otros Bancos, nuevas opciones de pago de servicio o factura a entidades externas, así como el registro y uso de números frecuentes.

- **Agente Corresponsal Móvil.**- Implementar el Agente Corresponsal Móvil, proyecto que implica el desarrollar una aplicación celular basada en tecnología USSD, la misma que permitirá a los dueños de comercios afiliados como Agentes Multired, atender operaciones de Clientes y usuarios del Banco de la Nación a través de sus teléfonos móviles.

- **Implementación del Sistema de Comercio Exterior – BankTrade.**- Desde diciembre del 2014 se viene trabajando en la implementación de este Proyecto, el cual logrará integrar de forma automática todo el



proceso operativo de las operaciones bancarias con el exterior que brinda la Subgerencia Internacional, a través de sus Secciones Comercio Exterior y Operaciones Bancarias Moneda Extranjera. Se espera concluir el proyecto en julio 2016.

- **Proyecto Transferencias al Exterior vía Red Agencias (SaraWeb).** Tiene como objetivo descentralizar el servicio de transferencias de fondos al exterior a través de la Red de Agencias a nivel nacional utilizando el módulo de BankTrade, lo que permitirá la ampliación de la cartera de clientes, potenciar la imagen de la institución y generar mayores ingresos por conceptos de comisiones. Se espera concluir el proyecto en julio 2016.
- **Proyecto Automatización de la atención del Servicio de la Deuda Pública Externa – MEF.-** Tiene como objetivo automatizar el Servicio de la Deuda Pública Externa utilizando el módulo de BankTrade. El MEF alojará archivos planos en una carpeta SFTP con sus órdenes de pago agrupadas y autorización de débito en una cuenta centralizadora. 24 horas (USD) 48 horas (Otras monedas).



13. Información que se detalla en el anexo adjunto



Pietro Malfitano Malfitano
Gerente General (e)
Banco de la Nación