

INFORME
“RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES
POR PERIODO ANUAL”

BANCO DE LA NACIÓN


SAN BORJA – LIMA – LIMA

FEBRERO 2022


JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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.**



.....
JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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	Anual		
INFORME A REPORTAR			
Fecha de inicio del período reportado:	01.01.2021	Nro. Documento de Nombramiento/Designación y fecha	R.S.N° 018-2020-EF del 02-12-2020
Fecha de fin del período reportado:	31.12.2021	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.
- Compromiso:** Somos conscientes de la importancia que tiene el cumplir con nuestros objetivos, desarrollando nuestro trabajo con el estándar de calidad requerido por la corporación.



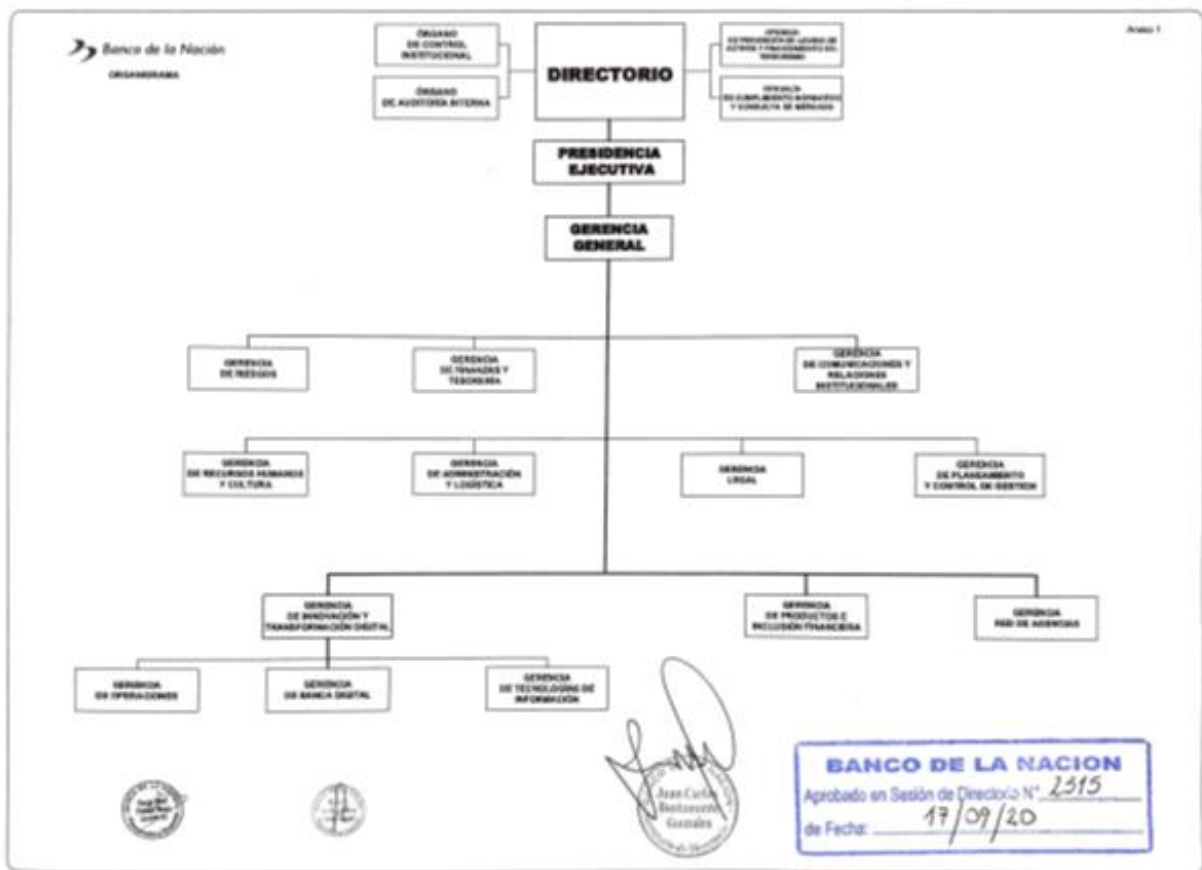
JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

- c. **Respeto:** Respetamos la diversidad y pluralidad de opiniones y creencias. Respetamos las normas establecidas, valoramos el tiempo de los demás y nos preocupamos por mantener relaciones cordiales.
- d. **Vocación de servicio:** Nos preocupamos de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a nuestros clientes internos, externos y ciudadanos que requieren de productos y servicios financieros.
- e. **Responsabilidad social e inclusión financiera:** Participamos activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.

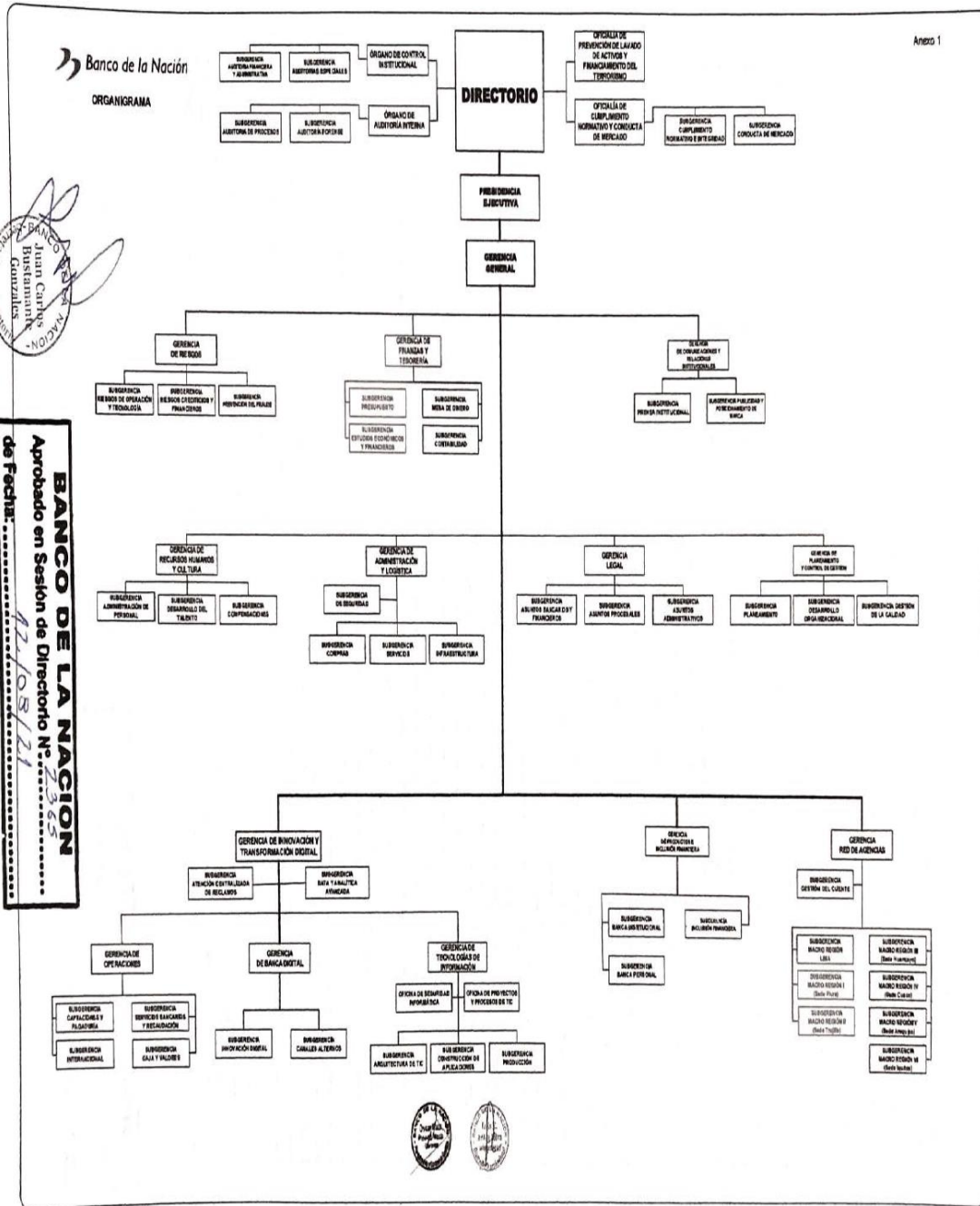
d. Principios

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

e. Organigrama



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo



Juan Carlos Chávez Cuentas

 Contralor General

 BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN

 Aprobado en Sesión de Directorio N° 2365

 de Fecha: 11/08/11

JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS

 Presidente Ejecutivo

1.3 Situación al inicio de la gestión

Órgano de Control Institucional

- El Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación en la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, concluyó la ejecución del Plan Anual de Control 2021.

Auditoría Interna

- Inicio del Plan Anual de Trabajo 2021 – Órgano de Auditoría Interna, luego de la aprobación de parte del Directorio, el 17 de diciembre de 2020

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- La Oficialía de Prevención de LA/FT carece de una herramienta que genere señales de alerta automáticas que permita detectar aquellas operaciones inusuales asociadas a la totalidad de productos y servicios que ofrece nuestra institución. Asimismo, se observa la carencia de la implementación de una metodología de Conocimiento del Mercado y Segmentación de Clientes, situación que imposibilita la incorporación de controles adecuados a la realidad situacional.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- La Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado ha venido ejecutando una función de gestión, soporte y seguimiento desde el ámbito de cumplimiento regulatorio, ética e integridad, gobierno corporativo, transparencia y acceso a la Información Pública; y en materia de Gestión de Conducta de Mercado.
- Al inicio de la gestión, la gerencia se encontraba ejecutando las actividades para la implementación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, el Plan de Trabajo de Cumplimiento Normativo y Plan de Trabajo de Conducta de Mercado, las actividades relacionadas a Ética e Integridad, atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

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 enero 2021: GER, 3.21%; VPR, 1.97%; RCG, 15.08%, y ratio de liquidez MN y ME de 93.1% y 233.3% respectivamente.
- El Banco registró ganancias no realizadas asociadas al portafolio de inversiones de S/ 52 millones.
- La cartera crediticia se encontró dentro del Marco de Apetito al Riesgo, registrando la cartera una morosidad 2.02%, un ratio de cobertura 248%, a enero 2021.
- A enero 2021, la cartera de créditos del BN se situó en S/ 8,798 millones, siendo el principal producto el Préstamo Multired con el 54% de participación, seguido de la cartera corporativa con el 40%, 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 2020-III, el Banco gestionaba 300 riesgos, de los cuales 87 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 6 talleres de evaluación de riesgos, y para el 2021 se programó la ejecución del doble de talleres asociados a procesos críticos para el Banco.

- En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoya a diversas Gerencias en la evaluación de los riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático, los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco. Asimismo, se brinda apoyo a las diversas áreas del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones significativas, realizando la evaluación de los riesgos asociados, a fin de garantizar la continuidad operativa de dicho servicio.
- Administración de la Base de datos de pérdida del Banco, la cual permite identificar en forma cuantitativa los eventos materializados que afectan económicamente a la empresa.
- La Subgerencia también se encarga de atender los reportes y requerimientos de información realizados por diversos órganos reguladores relacionados la Gestión de Riesgos y al Sistema de Control Interno (SBS, FONAFE, Contraloría, etc.); además de la implementación de las recomendaciones emitidas por los órganos de control (Auditoría Interna, SBS, OCI, etc.).

Gestión de Continuidad del Negocio

La Sección Continuidad del Negocio desde inicio de la pandemia y del inicio del periodo 2021 las dos personas asignadas vienen trabajando en modalidad de trabajo remoto. Entre las actividades que tiene para el periodo 2021 se encuentran:

- Actualización normativa de Gestión de Continuidad del Negocio
- Proceso de actualización del Análisis de Impacto del Negocio.
- Programación y ejecución de la Prueba de Ciberataque solicitado por la SBS.
- Reportes de Indicadores de Continuidad del Negocio a SBS
- Elaboración y reportes de Eventos de interrupción significativa de interrupciones reportados a SBS.
- Análisis y opinión de aplicabilidad de lineamiento de Continuidad del Negocio conforme a la norma de Contrataciones/subcontrataciones significativas.
- Evaluación del Sistema de Autoevaluación de Control Interno del BN.
- Participación modalidad Invitado en ASBANC Comisión de CN.

Asimismo, de acuerdo con la nueva Resolución SBS N° 877-2020 Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se gestionó y elaboró en conjunto con las áreas involucradas un plan de adecuación de la referida norma.

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.
- Ante la situación de falta de capacidad, se ha propuesto el fortalecimiento del área, a través de la creación de secciones y nuevas posiciones de prevención, monitoreo y respuesta que permitan una gestión integral del fraude.
- Presupuesto: Se ha previsto para el ejercicio 2021 un total de S/494,241.00. Al cierre se ha ejecutado el 80%.

Finanzas y Tesorería

- Al cierre del año 2020, la utilidad neta ascendió a S/ 658 millones, cifra menor a la registrada al cierre del 2019 (S/ 1 090 millones)
- Este resultado se explica por menores ingresos (S/ 1 364 millones) debido a la reducción de la tasa de la cuenta especial en MN del BCRP, reducción del portafolio de inversiones, menor volumen de negociación de bonos, menores desembolsos y reprogramación de los

préstamos Multired y tarjeta de crédito; dada la coyuntura Covid-19. Asimismo, por los mayores gastos por servicios financieros principalmente por las empresas transportadoras de valores, Banca Celular y Agente Multired.

- En contraparte, se generaron mayores ingresos por los Depósitos a Plazo en el BCRP, recupero de Impuesto a la Renta 2013 (capital: S/ 34 millones e Intereses: S/ 33 millones). Asimismo, se ejecutaron menores Gastos de Personal (programa de incentivos, asignaciones y horas extras) y reducción de la Provisión de Jubilación (S/ 30 millones).

Recursos Humanos y Cultura

- Al 1ero de enero 2021 la Gerencia de Recursos Humanos, se continuaba con las medidas para prevenir los contagios de COVID-19. 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 la gestión, se encontraron dificultades para el envío de los términos de referencia debidamente visados; como consecuencia, al no contar con las herramientas digitales las áreas usuarias enviaban a destiempo sus requerimientos, lo que dilatava el proceso de contratación.
- Se atendió las Obras y Servicios para la ejecución del PAC 2021, en observancia de los protocolos dentro de la coyuntura de Emergencia Nacional, y las normativas por el COVID 19. Como área técnica, se realizó apoyo técnico a las demás unidades orgánicas de la Entidad, según requerimiento.
- Se continuó con las actividades programadas velando en conjunto por el logro de los objetivos de la Gerencia.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- La situación al inicio de la gestión estuvo enmarcada en el pago de bonos otorgados por el Estado debido a la pandemia COVID-19. Por tal motivo, se tuvieron que continuar y reforzar las acciones de comunicación planteadas a fin de poder brindar información a los beneficiarios. Del mismo modo, se reforzó la gestión de redes sociales fortaleciendo la atención de consultas generadas a través de este canal de comunicación. Este escenario planteó retos que determinaron que la comunicación se enfoque en potenciar las acciones orientadas a la inclusión financiera, así como en las mejoras de gestión en atención presencial y sobre todo derivación a canales alternos.
- Respecto de la gestión de responsabilidad social y relaciones públicas, se encontró enmarcada en el Plan de Responsabilidad Social 2021 aprobado en sesión de directorio N° 2326, el 03 de diciembre de 2020, y gestiona los indicadores del Plan Operativo Institucional 2021, aprobado en la Sesión de Directorio N° 2329, el 23 de diciembre de 2020.
- Asimismo, se debe considerar que al inicio de la gestión existía la necesidad de un plan de comunicación integral y de gestión de la demanda, de un equipo técnico mayoritario y un flujo adecuado para la atención de consultas y reclamos presentados a través de las redes sociales del BN durante el estado de emergencia sanitaria, además de una correcta estructura del MOF y agencias estratégicas del banco con la red CCTV inoperativa.
- En el segundo semestre, las acciones de comunicación estuvieron enmarcadas en el lanzamiento del Apoyo Económico Individual Yanapay. Por tal motivo, el Banco de la Nación, formó parte de una estrategia multisectorial junto a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con el objetivo de establecer acciones conjuntas para la población. De este modo, se reforzaron las acciones de comunicación a fin de poder brindar información a los beneficiarios. Del mismo modo, se reforzó la gestión de redes sociales fortaleciendo la atención de consultas generadas a través de este canal de comunicación.

Este trabajo unificado permitió que todos los servicios de atención (call center, redes sociales, etc.) de las entidades involucradas cuenten con actualizaciones de información en tiempo real para poder responder a las consultas de la población.

Este escenario planteó retos que determinaron que la comunicación se enfoque en potenciar las acciones orientadas a la inclusión financiera, así como en las mejoras de gestión en atención presencial y sobre todo derivación a canales alternos.

Legal

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

Innovación y Transformación digital

Del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre 2021

- Se registraron 104,567 reclamos y requerimientos en el Libro de Reclamaciones del Banco de la Nación.
- Se atendieron 85,804 reclamos y requerimientos, lo que representa un 82% del total registrado.

Operaciones

- De acuerdo a las indicaciones dispuestas en el D.S. N° 044-2020-PCM y las medidas instruidas por el BN para el uso de canales no presenciales debido al estado de emergencia sanitaria nacional, se hizo necesario establecer procedimientos temporales de atención virtual para los siguientes servicios:
 - Atención de solicitudes de Apertura de Cuentas de Ahorros para el Pago de Remuneraciones y Pensiones, generación de enlaces, correos electrónicos y procedimientos alternos virtuales.
 - Autorización de Cuentas (Registro o Cambio de firmantes).
 - Atención de Cartas Órdenes para el Servicio de Transferencias Internas (Transferencias entre cuentas bancarias en el mismo banco).
 - Atención de Cartas Ordenes para el Servicio de Transferencias Interbancarias
 - Atención de Devoluciones y Depósitos a la DGTP-MEF mediante Formulario T6 (Medio de Pago: Carta Orden).
- De igual manera para productos y servicios con el exterior:
 - Créditos Documentarios.
 - Garantías Bancarias.
 - Cobranzas Documentarias.
 - Endeudamiento Público Externo.
 - Atención Pago de Deuda Externa – MEF.
 - Transferencias al exterior – PJ y PN.
 - Transferencias del exterior – PJ y PN.
 - Cobranza Giros Bancarios sobre el exterior.
- Se continuó con el apoyo en la atención a los Programas Sociales Pensión 65, Juntos, Contigo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Programa Trabaja Perú del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo durante la Emergencia Sanitaria en la entrega de los Bonos, de igual manera se continuó con la atención de los pagos a los Aportantes de AFP.

- La recepción del efectivo se vio afectada por problemas en algunas de nuestras Agencias que tuvieron que cerrar por pandemia de Covid 19. No pudieron recibir el efectivo oportunamente. Asimismo, los bancos no apoyaron con la compensación de efectivo. Hubo escasez de billetes en el sistema financiero especialmente los de S/.100.00.

Banca Digital


- El Canal Agentes inició el año con 11,411 agentes propios a nivel nacional.
- Se realizó el Proceso de Integración e Implementación del BN con Niubiz, para ser operador transaccional del canal de Agentes.
- El canal ATM cuenta con un parque de 959 cajeros automáticos operativos.
- Ejecución del despliegue de EJM para 278 NCR y 495 Diebold
- Procesos de licitación para 150 y 195 cajeros.
- Instalación de POS compatibles con sólo 3 operadores móviles (Movistar, Claro y Entel)
- La Sección Canales Virtuales interviene activamente en la innovación y el control operativo de los canales virtuales como: Banca Celular, Banca por Internet, Banca Movil – 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”. En proceso de realizarse el concurso público.
 - “Contrato por el servicio financiero de atención mediante la modalidad de Outsourcing para las mesas de atención del Banco de la Nación”. Elaboración de los TDR por parte de todas las mesas de atención involucradas.
 - “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 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 31 de diciembre 2021, 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 la optimización de los servicios e infraestructura tecnológica y en la gobernanza de TI, de tal manera que se pueda brindar el soporte a las necesidades y oportunidades del negocio.

Productos e Inclusión Financiera

- En el inicio del año 2021, el Gobierno volvió a decretar inmovilización social obligatoria en varias regiones del país, incluyendo Lima, ampliando hasta diciembre 2021 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.



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

Red de Agencias

- Cierre de agencias por protocolos COVID 19
Debido a que durante el año 2021 nuestro país continuaba con el estado de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno, por las diversas variaciones presentadas por el brote de la COVID-19, las agencias tuvieron que cerrar temporalmente y entrar en cuarentena por contagio de los trabajadores, las mismas que en la actualidad continúan cerrando.
- Situación de Gestión de Riesgos
Al III Cuatrimestre del 2020, la Gerencia Red de Agencias mantenía en su FAR 42 riesgos de los cuales 24 tienen un nivel de riesgo bajo, 16 tienen un nivel de riesgo moderado y 2 tienen un nivel de riesgo alto.
Se solicitó la implementación de una transacción que automatice el cuadro de caja en ventanilla y bóvedas, por lo que se vinieron realizando las gestiones del caso con la Gerencia de Informática quienes a enero 2021 manifestaba que el proyecto se mantenía dentro de la demanda pasiva, debido a las nuevas prioridades del Banco por la emergencia sanitaria.
Asimismo, se solicitó la Implementación de Controles en Transacciones SARAWEB y Control Dual, que comprenden la elaboración de controles automatizados que implican validación biométrica para los clientes y trabajadores. Estos proyectos quedaron paralizados por la pandemia – Covid 19 y el alto índice de contagio que se viene presentando en las agencias.
- Situación de Máquinas Recontadoras de Billetes
En 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 los recursos presupuestales en los años 2020 y 2021 por lo que el OEC no los incluyó en el PAC; por lo que, para este año 2022 se solicitaron la compra de 600 MCEB, por dicho motivo; así como, para ir reemplazando a 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.
- Situación de Gestión del Cliente.-
 - Trasvase: Al cierre del 31 de diciembre del 2020, del total de transacciones que se realizaron por los 3 principales canales alternos del BN (ATMs, Agentes y Banca Celular) representa el 80% del total de las operaciones y solo un 20% se realizaron el canal de ventanilla.
 - Afiliación Agentes: Al cierre del 31 de diciembre del 2020, el total del parque de Agentes Multired propios es de 11411 Agentes de los cuales el 91% transaccionaban con normalidad.
 - Cobertura: Al cierre del 31 de diciembre del 2020, El BN tiene presencia en 1606 distritos a nivel nacional, lo cual representa el 93.05% 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 2020, El BN tiene una incidencia en reclamos de 1625, por clientes y usuarios que reportaron incidencias sobre el servicio que brinda el BN en sus diferentes Agencias y diferentes canales.
 - Gestión Comercial: Al cierre del 31 de diciembre del 2020 se habían alcanzado cumplir con el 77.78% de la meta mes de Préstamos Multired, 13.87% Tarjeta de Crédito, 81.58% de Crédito Hipotecario, 29% Seguro Protección de Tarjeta y 14% Seguro Sepelio, 20% Seguro Oncológico, y 23.87% Seguro de Cuota Protegida.


Planeamiento y Control de Gestión

Proyectos normativos en curso:

1. Reglamento de organización y funciones del Banco de la Nación
2. Reglamento de inversiones de los patrimonios fideicometidos del banco de la nación (confidencial)
3. Reglamento del comité de ética del banco de la nación
4. Reglamento del directorio del banco de la nación

5. Normas de conducta para la difusión de hechos de importancia e información reservada del banco de la nación
6. Reglamento de riesgo de mercado
7. Reglamento del comité de auditoría
8. Reglamento de riesgo de mercado
9. Manual de políticas para la gestión, clasificación y constitución de provisiones por controversias
10. MOF. Gerencia de Productos e Inclusión Financiera
11. MOF. Gerencia de Administración y Logística
12. MOF. Órgano de Auditoría Interna
13. MOF. Gerencia General
14. MOF. Gerencia de Riesgos
15. MOF. Gerencia de Tecnologías de Información
16. MOF. Órgano de Control Institucional
17. MOF. Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado
18. MOF. Gerencia de Operaciones
19. MOF. Gerencia Legal
20. MOF. Gerencia de Finanzas y Tesorería
21. MOF. Gerencia de Recursos Humanos y Cultura
22. MOF. Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
23. MOF. Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión
24. MOF. Gerencia de Innovación y Transformación Digital
25. MOF. Gerencia Banca Digital
26. MOF. Gerencia Red de Agencias
27. Manual de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad
28. Manual de gestión de riesgo de fraude
29. Manual de políticas de protección de datos personales
30. Política remunerativa
31. Directiva atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, persona adulta mayor, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos
32. Directiva gestión del desempeño: competencias laborales
33. Directiva desvinculación laboral
34. Directiva gestión del portafolio y proyectos
35. Directiva lineamientos de seguridad de la información para la administración de las comunicaciones
36. Directiva lineamientos de seguridad para la operación de los sistemas de información
37. Directiva administración del legajo personal
38. Directiva otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional, subnacional y bancos corresponsales
39. Directiva programa de inducción y entrenamiento en el trabajo del BN
40. Directiva lineamientos de ciberseguridad del Banco de la Nación
41. Manual de procedimientos de la subgerencia riesgos de operación y tecnología
42. Manual de procedimientos de la cuenta DNI
43. Manual de procedimientos otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional y gobiernos subnacionales
44. Manual de procedimientos del proceso servicio de giros
45. Manual de procedimientos del proceso desarrollo y mantenimiento de aplicativos
46. Manual de procedimientos del proceso servicios de giros, depósitos y transferencias
47. Circular lineamientos para otorgar adelantos remunerativos a los trabajadores
48. Circular administración del sistema de video vigilancia (confidencial)
49. Circular contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y subgerencias macro región.
50. Circular procedimiento operativo contable y conciliación de la sub-cuenta operaciones por liquidar (cuentas pendientes, fuera de hora) y bancos
51. Circular definiciones y límites en las operaciones cambiarias
52. Circular pago de bonos con pos con personal de empresas transportadoras de valores – ETV's
53. Circular buzón de sugerencias del cliente interno Banco de la Nación

54. Circular lineamientos para el otorgamiento de adelantos de beneficios económicos y préstamos a trabajadores del Banco de la Nación
 55. Circular autorización para realizar trabajos de investigación sobre información del Banco de la Nación
- Sistema de Gestión de Calidad de Servicio, se encontraba en revisión por FONAFE la evaluación realizada.
 - En curso una mesa ágil que trabaja la mejora de Calidad de Atención al Cliente


.....
JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

1.4 Logros alcanzados en el período de gestión

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 31 de diciembre de 2021, logró emitir 33 informes de control.

Auditoria Interna

- Conclusión del Plan Anual de Trabajo 2021 al 100%, conformado por 29 auditorías concluidas Finalización de 08 auditorías no programadas y 01 en ejecución, que corresponden a la investigación de denuncias

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Contratación de la “Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT”. Con fecha 19 de marzo de 2021 se suscribió el Contrato N° 27614-2021-BN con el CONSORCIO: MAINSOFT PERU S.A.C. - SMARTSOFT S.A., para la adquisición de una “Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT”. El objetivo de la contratación es proveer al Banco de la Nación de una solución tecnológica compuesta por Software, Capacitación, Servicios y opcionalmente Hardware. Con la implementación de este software se van a generar señales de alerta LA/FT, se identificarán operaciones inusuales, se calculará el scoring de clientes automatizado, entre otros aspectos.
- Procedimiento para el registro de clientes Personas Expuestas Políticamente; con fecha 15/11/2021, se suscribió un nuevo contrato que obtiene información PEPs de todas las fuentes en donde se publican designaciones y ceses de PEPs y obtiene información de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad y personas jurídicas o entes jurídicos en las que un PEP tenga el 25% o más del capital social, aporte o participación, según las Declaraciones Juradas de Interés. El objetivo de la contratación es que el Banco de la Nación cuente con una base actualizada de PEP's en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo aprobado por las Resoluciones SBS N° 2660 – 2015 que dispone la implementación de medidas de debida diligencia reforzada para todos los clientes PEP y sus vinculados.
- Monitoreo de medios para activación de Alerta 3- identificación de antecedentes negativos; Se tercerizó el servicio de monitoreo de medios, lo que ha permitido incorporar información de medios de difusión pública u otro, según sea el caso, para fortalecer nuestro procedimiento de identificación de antecedentes negativos , permitiendo identificar señales de alerta tempranas a fin que nos faciliten tomar decisiones informadas en cumplimiento de los estándares internacionales y de las políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. El objetivo de la contratación es que el Banco de la Nación cuente con información de medios periodísticos respecto a investigaciones denuncias y/o condenas en los que se puedan encontrar involucrados nuestros clientes, proveedores y contrapartes y sus beneficiarios finales u otros a fin de administrar los riesgos de LA/FT y aplicar el proceso de debida diligencia del conocimiento de nuestros grupos de interés.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- En BGC: Mejora en la calificación de evaluación realizada por FONAFE, en materia de Buen Gobierno Corporativo obteniendo el 88.48 % respecto al período 2020 en donde se obtuvo 84.07%
- En Cumplimiento Normativo: Entre otros, se ha reducido el porcentaje de normas vencidas con relación a otros periodos; también se han implementado un significativo

- número de observaciones realizadas en las visitas a las agencias, encontrándose en proceso solo el 5.9% del total de observaciones formuladas en los 04 últimos años.
- En ética e integridad: Se fortaleció la conformación del Comité de Ética a través de la incorporación del Gerente General y otros funcionarios, asimismo, se migró a la Plataforma Única de Denuncias Ciudadanas desarrollada por la PCM.
 - Transparencia – Cumplimiento del 100% de solicitudes de transparencia dentro del plazo establecido por la regulación o prórroga.
 - En Conducta de Mercado: Supervisión continua a la comercialización de los productos y servicios que se ponen a disposición de los clientes.
 - Mejora continua en la información que se difunden en nuestra página web sobre las condiciones y características de los productos y servicios.
 - Participación en el diseño de los productos, como Cuenta DNI para la disposición de los clientes, velando el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor.
 - Se capacitó al personal en materia de Integridad, Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado, superando en todos los casos el 80% de participación.

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

- Las clasificadoras locales de riesgos Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. Clasificadora de Riesgo y Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, con información financiera auditada 2020 y financiera a junio 2021, ratificaron la calificación asignada al Banco: i) fortaleza financiera “A”, como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado, solvencia patrimonial, facilitador de la inclusión financiera, siendo la entidad con mayor cobertura a nivel nacional, adecuados niveles de cobertura de la cartera problema con provisiones, entre otras características; y ii) del Primer Programa de Bonos Subordinados “AA+”, la cual refleja una muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y condiciones pactados.
- La Clasificadora Internacional de Riesgos Moody’s Investors Service, asignó al BN la Calificación de “Baa1” (acorde a la calificación asignada al Gobierno Peruano) y “P-2” para el rating global de Depósitos y Riesgo de Contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva estable. La calificación obtenida por el Banco está basada en sus sólidos fundamentos financieros, que incluyen: (i) sólida rentabilidad; (ii) alto capital y bajo riesgo de activos; (iii) elevadas tenencias de activos líquidos; y (iv) acceso preferencial a una base amplia de depósitos de bajo costo. Asimismo, considera el respaldo del Gobierno del Perú, dado el papel clave del Banco como agente financiero del Estado. Asimismo, ratificó la calificación de “Baa2” como riesgo crediticio base (BCA), el cual considera la capacidad de respuesta del Banco sin tener en consideración el apoyo del Gobierno.
- Se elaboró, en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Tesorería, la propuesta de Fortalecimiento Patrimonial del BN, la cual fue aprobada por el Directorio del Banco y remitida al Ministerio de Economía y Finanzas el 04.10.2021. Mediante Decreto Supremo N° 316-2021-EF, publicado el 16.11.2021, se aprobó la modificación del Estatuto del Banco de la Nación, el cual considera el incremento del capital social del Banco en S/ 400 millones; asimismo, se precisó que se autorizaba al Banco de la Nación, hasta el 31.12.2021, a destinar el total de las utilidades del ejercicio 2020 que se encuentren pendientes de transferencia al Tesoro Público, para cubrir el capital señalado en el artículo

5 del Estatuto del Banco; y ante cualquier diferencia respecto al capital autorizado en dicho artículo, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 40¹ del Estatuto.

- Se efectuaron mejoras en la Gestión del Riesgo de Liquidez, manteniendo sus indicadores dentro de sus límites establecidos, y logrando una mayor precisión en el tratamiento de este riesgo.
- Se efectuaron mejoras en la Gestión del Riesgo de Mercado, a través de la actualización de criterios y supuestos para capturar la exposición al riesgo de mercado al que está sujeto el Portafolio de Inversiones, aproximados mediante modelos VAR, SVAR, CVAR y SCVAR. Asimismo, se actualizaron los límites internos y señales de alerta de los indicadores de valor en riesgo.
- Producto de la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado, y a fin de evitar un impacto negativo en el patrimonio efectivo y principales indicadores de riesgos, se propuso al Directorio del Banco la transferencia parcial de utilidades del ejercicio 2020 al MEF, propuesta que fue aprobada por el Directorio, con lo cual ejecutó el plan de acción correspondiente a la activación del Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado
- Mantener 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 (227.6% 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.
- Desarrollo y mejora de metodologías para una óptima gestión de riesgos crediticios.

Gestión de Riesgo Operacional

- Durante el periodo 2021, se realizaron coordinaciones y talleres con las diversas Gerencias del Banco, identificando nuevos riesgos que vienen siendo gestionados por los líderes de los procesos involucrados. 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; los cuales vienen siendo gestionados a través de la implementación de los planes de acción que permitan su mitigación.
- Durante el periodo 2021, se ejecutaron 10 talleres identificándose riesgos asociados a los procesos críticos del Banco; coordinando con los líderes de los procesos la implementación de controles que permitan mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos.
- En cumplimiento de las Circulares SBS N° G-165-2012 y G-170-2013, se apoyó a los líderes de los procesos en la evaluación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos (Crédito Emergencia Agente Multired) y cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático (Servicio Contact Center, Cambio de Estructura Orgánica, etc.), los cuales podrían tener un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del Banco.
- Se apoyó a las diversas áreas del Banco en la calificación de contrataciones / subcontrataciones, identificando aquellas que son significativa, apoyando a las áreas

¹ Artículo 40: El 50% de la utilidad neta se destina a cubrir el capital autorizado del Banco y el saldo al Tesoro Público. Cuando se cubra el capital, el íntegro de la utilidad neta se destinará al Tesoro Público. Si el Tesoro Público tuviera deudas exigibles con el Banco, el saldo se aplicará a la amortización de dichas deudas.

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

- Priorizaciones de los principales Productos y Canales de Atención como resultado del proceso de actualización del Análisis de Impacto del Negocio.
- Elaboración y 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)
- Implementación de todas las recomendaciones de SBS, AI relacionados a Continuidad del Negocio.
- Actualización de normativas relacionadas a CN.
- Realización del Ejercicio de Ciberataque a canales virtuales del BN.
- Realización de la Prueba PCTI - Recuperación de la plataforma que soporta el canal ATMs.
- Realización de la Prueba de Recuperación del Centro de Datos de Recuperación Ante Desastres.
- Actualización de Planes de Continuidad que incluye la formalización de la estrategia de “trabajo remoto”, aprobado en comité de riesgos sesión N° 028-2021.

Gestión de Seguridad de la Información:

- Elaboración del Plan de adecuación a la Resolución SBS 504-2021 – Seguridad de la Información y Ciberseguridad, estableciendo como nivel de cumplimiento del 50% de los dispuesto en la nueva Resolución SBS, por lo cual se coordinó con las diversas áreas del Banco el cierre de brechas en el marco del Plan.
- 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.
- Implementación de las recomendaciones programadas de SBS, AI y AE relacionados a seguridad de la información, del periodo.
- Gestión de activos y clasificación de la información, con la participación del 100% de Gerencias del Banco (153 áreas), incluyendo a la Alta Dirección.

Gestión de Prevención y Tratamiento del Fraude

En Prevención

- En marzo se suscribió el contrato por la adquisición de la herramienta de monitoreo de fraudes y LAFT “Sentinel” luego de tres años del proceso de contratación. De acuerdo al contrato deberá implementarse en producción en 12 meses. Al cierre de junio el avance real fue 28% del cronograma de actividades.
- En mayo se realizó la Consultoría para la “Revisión y Adecuación de metodología para el análisis de riesgo de fraude”, donde se han identificado las brechas existentes entre la gestión de riesgo de fraude del Banco con respecto a los lineamientos de estándares internacionales COSO y ACFE.
- Diseño de controles antifraude en los canales digitales, incluido control para mitigar SIM Swapping (por implementar por parte de la Gerencia de Informática).

En Monitoreo:

- Detección y recupero de S/ 785 mil soles de operaciones fraudulentas, producto del reforzamiento de monitoreo de canales digitales.
- Tercerización del servicio de Monitoreo de alertas 24/7 y recepción de llamadas entrantes (clientes/agencias) a través del contrato con A365 en junio, el cual incluye la atención de otras 04 áreas del Banco.

En Respuesta:

- Disminución del 100% del stock de reclamos 2020 que generan contingencia para el Banco por atención fuera de plazo. De 1796 en enero a 0 en junio.
- Lineamientos para la disminución de 10% aprox. de reclamos de reclamos de 1er nivel (baja complejidad) derivados al área.

Finanzas y Tesorería

- Aprobación del Programa Anual 2021 del BN por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de Resolución Directoral N° 006-2021-EF/52.01 y Resolución Directoral N° 0010-2021-EF/52.01, en atención a literal l), m) y n) del artículo 8 del Estatuto del Banco de la Nación.
- Aprobación de la segunda emisión de Bonos Subordinados por hasta S/ 300 millones, dentro del Primer Programa de Bonos Subordinados del Banco de la Nación (Aprobado por Directorio del Banco de la Nación en Sesión N° 2347 del 24-04-2021).
- Fortalecimiento Patrimonial, mediante Decreto Supremo N° 316-2021-EF se aprueba la modificación del artículo 5 del Estatuto del Banco de la Nación el cual considera el incremento del monto del capital suscrito pasando de S/ 1 200 000 000.00 a S/ 1 600 000 000.00, a través de la capitalización de parte de las utilidades correspondientes a los años fiscales 2020 y 2021, hasta por S/ 400 000 000.00 lo cual permitirá atender el incremento de las colocaciones. A noviembre del 2021 se ha capitalizado S/ 227.5 millones correspondientes a las utilidades del año 2020.
- Cumplimiento de meta para el año 2021² en indicadores bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Tesorería: ROE y Eficiencia, considerando ejecución contable preliminar a diciembre 2021 (18vo previo).
- Mayor negociación en el mercado cambiario, generó mejores ingresos por diferencia de cambio: Al 31.12.2020 se generaron S/ 35.1 millones frente a los S/ 70.4 millones alcanzados al 31.12.2021 (18avo previo).

Recursos Humanos y Cultura

- A fin de mantener las funciones en la Gerencia de Red de Agencias, continuamos con el apoyo de jóvenes entre 16 y 23 años, beneficiarios mediante la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil. Que, luego de una capacitación asincrónica en nuestra Aula Virtual y entrenamiento en agencias, adquirieron experiencia de trabajo. Siendo un total de 277, asignándose 78 en agencias de Lima y 199 en agencias de provincia al 31.12.2021.
- Asimismo, se reclutaron estudiantes de pregrado y egresados de centros de formación profesional universitario y técnico, suscribiéndose 194 convenios de prácticas. De los cuales 45 fueron de red de agencias y 149 de Oficina Principal al 31.12.2021
- Se cuenta con la Certificación de Protocolo COVID -19, para todas las sedes del Banco a nivel nacional, realizado por certificadora Intedya, cuya vigencia es enero 2022.
- Clima y Cultura Organizacional
 - Con el fin de brindar información que facilite la transición hacia la transformación cultural orientada a la Innovación y agilidad empresarial, se continuó la campaña de concientización para el uso de herramientas digitales, así como la difusión de los cursos gestionados por la Sección Capacitación relacionados a Brecha Digital, Especialización Digital y Directivo Digital.
 - Se gestionó la Cultura Organizacional, en base a la guía pictográfica de Alineamiento y Gestión de la Cultura Corporativa de FONAFE. Con los siguientes hitos:
 - ✓ Diagnóstico cuali-cuantitativo de cultura organizacional.
 - ✓ Definición de la cultura meta: valores organizacionales y conductas alineadas a los valores para jefes y trabajadores.
 - ✓ Elaboración del Plan de Alineamiento Cultural, aprobado por la Gerencia General.
 - ✓ Definición de la Política de Gestión Cultural.
 - ✓ Proyecto de Directiva de Reconocimiento de Personal.
 - Medición 2021 del clima laboral, con una participación del 65%, 13% más que en 2020 y con un índice de satisfacción del 58%, 1% menos que en 2020, a razón de diversos factores que derivaron del proceso de negociación colectiva 2021.
 - Encuesta COVID-19: con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores sobre la gestión de la emergencia sanitaria e identificar oportunidades de



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS

Presidencia Ejecutiva
Meta 2021m cifras con la PIA – Tercera Modificación.

- mejora al respecto. Se obtuvo 51% de satisfacción y 47% de participación, de los cuales 69% hicieron trabajo presencial.
- Gestión de comunicación interna
 - Ejecución del Plan de difusión COVID-19 para la implementación de los protocolos de prevención, con el fin de sensibilizar sobre las medidas para evitar el contagio dentro del centro de trabajo, el hogar y la comunidad.
 - Ejecución del Plan de difusión de seguridad informática, con el propósito de difundir información educativa de buenas prácticas de seguridad informática.
 - WhatsApp Gente BN, canal que más ha sido utilizado por los trabajadores, atendiéndose un promedio de 200 consultas mensuales. A diciembre, el canal alcanzó al 74% de trabajadores a nivel nacional.
 - Portal SharePoint Gente BN: Portal disponible a través de Internet que ofrece información sobre protocolos de prevención, beneficios, servicios y procesos de gestión humana para los trabajadores del Banco.
 - Capacitación
 - Conscientes de la gran necesidad de cubrir brechas de conocimiento y desarrollar competencias digitales, para sentar las bases de la Transformación Digital del Banco, se desplegaron cursos en el Aula Virtual, disponible para todos los trabajadores de planta, las 24 horas del día y 7 días a la semana.
 - Cursos electivos para compensar: El Plan de Capacitación 2021 en modalidad virtual, permitió compensar horas de capacitación por labor efectiva, beneficiando a los trabajadores con Licencia con Goce Compensable.
 - Desarrollo Profesional y Gestión del Desempeño
 - En el tercer trimestre se presentó las evidencias respecto al avance en el cumplimiento de implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo - MGHC al 2021, obteniendo un 59,31% de calificación, registrado en el acta de validación de FONAFE año 2021.
 - Desarrollo e implementación del nuevo aplicativo SIEP- Sistema de Evaluación de Personal que permite la ejecución de evaluación por competencias laborales mediante la metodología de tres tipos de evaluación:
 - Autoevaluación de todo el personal
 - Evaluación del jefe al trabajador – denominada evaluación 90° , que incluye plan de mejora para el siguiente periodo
 - Evaluación al jefatural, del trabajador a su jefe inmediato - denominada evaluación 180°.
 - Desarrollo y difusión de la normativa: Gestión del Desempeño: Competencias Laborales- BN- DIR- 7500-282-01-Rev 0.
 - Equilibrio Institucional y Familiar Prevención en Salud
 - En el mes de julio se dio inicio al programa de asesoría nutricional para los trabajadores identificados por la Sección Seguridad y Salud en el Trabajo con diagnóstico de Obesidad Mórbida, se brindaron 144 sesiones personalizadas que permitió mejorar su estilo de vida.
 - En diciembre se realizaron las coordinaciones con EsSalud para realizar el chequeo médico preventivo a 275 trabajadores de red de agencias y oficinas administrativas, los chequeos serán programados para los meses de enero y febrero del 2022
 - Disposiciones Administrativas
 - En el marco de la emergencia sanitaria COVID-19, y en coordinación con la Gerencia de Tecnología de Información se actualizó el SAHE – Sistema Administrativo de Horas Extras, con la finalidad de adaptar el sistema de horas extras al trabajo remoto.
 - Se adquirió 18 relojes marcadores con fecha 26.11.2021. A la fecha de elaboración del presente Informe se está gestionando con la empresa proveedora y la Gerencia de Tecnologías de Información, la instalación de los servidores y programas que funcionarán para las lecturas de los relojes marcadores.
 - Procedimiento Disciplinario
 - Se logró la reducción de plazos de atención de procedimientos disciplinarios, aún por debajo de los plazos máximos internos. Ahora se cuenta con indicadores de eficiencia

de procedimientos disciplinarios. Se realizaron coordinaciones y reuniones periódicas con las organizaciones sindicales, mejorándose las relaciones colectivas en el BN.

Administración y Logística

- Se avanzaron con las Obras y Servicios que, reanudaron sus procesos, los cuales habían paralizado por efectos de la Pandemia COVID 19.
- Se consolidó el control y seguimiento de las Certificaciones ITSE en las diferentes agencias del Banco de la Nación a nivel nacional.
- Ejecución del PAC 2021 al 100% al término del ejercicio.
- Mitigar intrusiones en agencias y ATMS (Serpost Comas, Centro Financiero Carabayllo). Respuesta del CCS (Centro de Control de Seguridad al intento de robo en agencia Santa Rosa (Se capturo a los DDCC - Delincuentes).
- Control de la afluencia en las agencias con los protocolos de seguridad, y apoyo de la PNP y Serenazgo.
- Captura de los regleteros (DDCC) en cajeros NCR (capturado en lobby Pueblo Libre)

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Realización de campañas publicitarias para orientación a los beneficiarios de bonos.
- Reingeniería de la gestión de redes sociales:
 - Fase 1: Procesos internos.
 - Fase 2: Tercerización de la atención de consultas.
 - Reforzar la Identidad visual digital del BN.
- Realización de campañas de inclusión financiera:
 - Agente para la gente.
- Realización de campañas para descongestión de agencias:
 - Turnos online.
 - Agencias al Día / Agencias libres / Agencias madrugadoras.
- Realización de campañas internas por el escenario COVID-19:
 - BN en primera línea.
 - FEBAN.
- Realización de campañas de promoción de productos:
 - Estamos juntos.
- Desarrollo y consolidación de un plan de comunicación integral y descentralizado.
- Posicionamiento de la institución como accesible, inclusiva y enfocada en la mejora de la experiencia de sus clientes y usuarios.
- Atención a la demanda por colas, mediante el desarrollo de diversas campañas comunicacionales orientadas a mejorar la percepción ciudadana.
- Fortalecimiento de las relaciones con los medios de Lima y Regiones.
- Fortalecimiento de la metodología para la gestión de las comunicaciones en crisis y el riesgo reputacional.
- Recuperación de la red CCTV en algunas agencias a nivel nacional.
- Creación del primer banco de imágenes y fotografías de agencias, cajeros y agentes MultiRed.
- Nuevos canales orgánicos de comunicación:
 - Primer Micronoticiero Multiplataforma “Buenas Noticias” Emisión: de octubre 2020 a marzo 2021.
 - Los Streaming (transmisiones vía FB Live del Banco de la Nación):
 - Streaming Bono 600. Emisión de enero a abril 2021.
 - Difusión positiva de las acciones de comunicación ejecutadas - DPACE
 - Campañas Bono 600: Resultados: 61 entrevistas en medios a nivel nacional.
 - Campaña en RRSS Aliados del Bono: JB, Natalia Málaga, Fernando Armas y Germán Loero se unieron a la cruzada promovida por el BN sobre informarse y confirmar fecha de cobro del bono, antes de ir al banco.
 - Campaña Atención en horario ampliado: De enero a abril: 210 impactos en medios.
 - Campaña #Agencias Libres: (de febrero a abril 2020: 71 impactos en medios)
 - Campaña BN en tu Región: (de mayo a junio 2021: más de 30 impactos)
 - Campaña en RRSS- streaming “Cobra en tu Fecha”: (De febrero a abril del 2021).

- Campaña en RRSS Agencias Al Día (de mayo a junio: Historias publicadas: 208, interacciones: 1977, vistas: 102, 1 mil).
- Campaña Agencias Madrugadoras – 6 a. m. (de marzo a la actualidad)
- Campaña Agencias Móviles exclusivas para el pago del Bono 600 (de mayo a junio 2021: más de 50 impactos en medios).
- Campaña un Agente para Gente (28 agentes a nivel nacional: resultados: más de 2000 derivaciones del banco al agente en 5 días).
- Campaña en RRSS Alto al fraude: Estrenos de 20 alertas contra el fraude (de octubre – a la fecha. Alcance: de hasta 200, 000 vistas por alerta.
- Campaña Educación Financiera para Todos: tutoriales educativos e instructivos en RRSS y CCTv sobre el ABC de la Banca (de noviembre 2020 a la fecha).
- Aprobación por parte del directorio del Reporte de sostenibilidad 2020
- Ganadores por quinto año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable
- Alcanzar un cumplimiento del 80.56% en la herramienta de grado de madurez de FONAFE ubicando al Banco de la Nación en el nivel de Líder en responsabilidad social.
- Desarrollo de talleres de educación financiera a mujeres de la ONG Buckner Perú a través de Whatsapp. Como parte del Programa de Voluntariado Corporativo
- Cumplimiento del PEP 2021, el mismo que tuvo por objetivos:
 - Fomentar el cierre de brechas a través de la inclusión financiera con un proceso de bancarización sostenido que permita el acceso y uso de servicios financieros de calidad a todos los ciudadanos en todo el territorio nacional.
 - Iniciar un proceso de reconocimiento y fidelización de los principales clientes del Banco de la Nación.
 - Promover el uso de las plataformas digitales para disuadir a los ciudadanos de acudir innecesariamente a las agencias del Banco de la Nación a solicitar información.
- Realización de campañas publicitarias para fomentar el cierre de brechas a través de la inclusión financiera con un proceso de bancarización sostenido que permita el acceso y uso de servicios financieros de calidad a todos los ciudadanos en todo el territorio nacional; así como difundir las estrategias de atención desarrolladas por el BN para los clientes, usuarios y beneficiarios del Apoyo Económico Individual Yanapay, con el objetivo de disminuir el congestionamiento de las agencias del Banco, previniendo el riesgo de contagio de la COVID-19:
 - Campañas institucionales del Banco de la Nación (Lanzamiento Cuenta DNI)
 - Campaña Gestión de la Demanda de Atención en las agencias del Banco de la Nación.
- Estas campañas consideraron medios de alcance nacional y también alcance regional en las localidades con mayor público objetivo.
- En el marco del Apoyo Económico Individual Yanapay se lanzó la Cuenta DNI, que por su potencial es un producto estratégico para la inclusión financiera. Por ello, los esfuerzos de comunicación estuvieron orientados a la usabilidad de este servicio.
- Para llegar de modo efectivo a los beneficiarios Yanapay se crearon canales de comunicación directos como el envío de mensajes SMS de manera focalizada, la difusión en los distritos a través de megafonía.
- Del mismo modo, se difundieron las estrategias que el Banco de la Nación implementó para brindar mejor calidad de atención y evitar aglomeraciones en las agencias, entre las que destacan las Agencias Móviles (agencias temporales que fueron implementadas en locales municipales, colegios, estadios, entre otros); atención en horarios especiales; agencias con atención en días domingo, entre otras.
- Con la campaña Kioskos Digitales se llegó a un promedio de 60% de derivaciones de las colas en las agencias hacia los canales digitales, gracias a los abordajes realizados por los orientadores en 14 agencias de Lima y 2 de Arequipa.
- En esta línea, también se establecieron procedimientos internos para la atención de casos especiales como adultos mayores y personas con discapacidad.
- Adicionalmente, en el segundo semestre se realizaron las siguientes campañas:
 - Realización de campañas de inclusión financiera: Agente Comunidad.
 - Realización de campañas de trasvase a canales alternos: Kioskos digitales para promover la educación digital de clientes y usuarios.

- Realización de campañas de promoción de productos:
 - Campaña Fiestas Patrias (tarjeta de crédito y crédito hipotecario).
 - Campaña "Para todo lo que quieres hacer" (tarjeta de crédito, préstamo y crédito hipotecario).
 - Campaña "El regalo de la esperanza" (tarjeta de crédito, préstamo y crédito hipotecario).
 - Contenido always-on (refuerzo de todos los productos) en todos los canales de comunicación.
- En cuanto a la gestión de prensa, se logró un alcance significativo de entrevistas en diversos medios para abordar el tema pago de bonos en diferentes modalidades, llegando a 242 entrevistas entre setiembre 2021 y enero 2022.
- Se obtuvo un rebote de notas de prensa gestionadas por el banco desde agosto hasta diciembre de 259 apariciones en diversos medios.
- La comunicación con respecto a ubicación y procesos en Agencias Móviles llegó a tiempo logrando el trasvase a este canal alterno.
- Respecto a la responsabilidad social, fuimos ganadores por quinto año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable. Lo que permitió el desarrollo de una matriz de indicadores de sostenibilidad que detalla los sistemas de medición de sostenibilidad del BN.
- También se desarrolló de talleres de educación financiera dirigidos a mujeres líderes de grupos vulnerables, los cuales fueron desarrollados en coordinación con la Municipalidad de Lima Metropolitana (MML), donde participaron 247 lideresas de 107 Ollas comunes de Lima Metropolitana y con la ONG Buckner Perú 45 familias en situación de pobreza o riesgo social. Los temas del taller fueron: el presupuesto familiar, el ahorro, conociendo el sistema financiero, identificación de billetes y monedas; liderazgo y emprendimiento.
- Otros logros a destacar:
 - Lograr el 1er nivel de gestión de Gases de Efecto Invernadero de la Huella de Carbono Perú – Medición.
 - Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, aprobado en Sesión de Directorio N° 2380, de fecha 19 de Noviembre de 2021.
 - Conformación de Comité de Ecoeficiencia.
- Alcanzar un cumplimiento del 80.56% en la herramienta de grado de madurez de FONAFE ubicando al Banco de la Nación
- Reporte de sostenibilidad 2020, aprobado y publicado

Legal

- Mejoras en los procesos de atención de las consultas de poderes, presentados en las Agencias a nivel nacional, a través de los mecanismos virtuales.
- Reducción de requisitos innecesarios para la viabilidad de aceptación de cobros de pensiones u otros, a través de apoderados designados por el titular de la cuenta.
- Participación constante en los desarrollos y definiciones de los nuevos productos y servicios que el Banco pondría a disposición de sus clientes.
- Participación de opiniones en normativas de impacto a nivel nacional, tales como la Ley de Cuenta DNI, donde las sugerencias presentadas, desde el ámbito legal, han sido consideradas en la misma.
- Integrar el GC Powerlist Peru Teams 2019 de la publicación británica Legal500 por ser una de las Gerencias Legales más influyentes e innovadoras del país.
- Atención de más de 4500 consultas en el ámbito bancario / financiero, reduciendo sustancialmente los tiempos de atención.
- Implementación de indicador para monitoreo de denuncias sobre atención de Agentes Multired.
- Adecuación de cláusulas generales de los contratos de Tarjeta de crédito y Crédito Hipotecario a las disposiciones de la Ley N° 31143 Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.
- Eliminación o reducción de multas impuestas por gobiernos municipales y otras entidades (Casos: Ministerio de Cultura, Municipalidad de Miraflores).

- Atención de poco más de 240 consultas legales en el ámbito administrativo.
- Reducción de las provisiones legales por controversias judiciales, arbitrales y administrativas a menos del 30% de los montos totales demandados/denunciados al Banco.

Innovación y Transformación digital

- 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

- Coordinación 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.
- Coordinación con el BCRP para que nos entreguen mayor cantidad de billetes de S/. 100.00. Asimismo, tuvimos que llevar efectivo desde Lima para abastecer nuestras oficinas de provincias.
- Mantener la operatividad de efectivo en cajeros y Agencias y se cumplió con el pago de los bonos que otorgo el estado.
- Programación y Ejecución los abastecimientos de ATMs en oficinas cerradas por pandemia.
- Virtualización de Pago de Detracciones (MEF-SIAF).
- Desarrollo del Home Banking Multired Empresarial – Módulo Operativo – Servicio de Transferencias Interbancarias (En piloto con RENIEC/ Solución Tecnológica en fase de Optimización).
- Apertura de Cuentas a Proveedores del Estado a través del SIAF – MEF.
- Integración de los sistemas SIAF/BN/LBTR/BCRP (En piloto).
- Se realizaron 14,031 operaciones por transferencias internacionales y Comercio Exterior por un importe ascendente a US\$ 5,339 millones, en atención a lo solicitado por las entidades del Sector Público Nacional, clientes del Banco y por nuestros bancos corresponsales en el exterior.
- El Banco atendió por el servicio de la Deuda Pública Externa a cargo del MEF USD 1,645 millones.
- Se amplió la atención de nuestro servicio de Transferencias al exterior para nuestros clientes a través de nuestro canal de ventanillas – aplicativo SARAWEB en todas las agencias del BN a nivel nacional.
- Atención de más de 315 solicitudes de levantamiento de hipoteca en coordinación con la Gerencia Legal.
- Revisión de más de 360 operaciones entre aprobaciones y desembolsos del producto Crédito Hipotecario
- Automatización del proceso contable para los Créditos Multired Refinanciados, del Proceso contable en Castigo Tarjeta de Crédito, del Sistema Carta Fianzas, del proceso de generación de notificaciones de forma masiva.
- Modificación de la Directiva de Castigos de Cuentas Irrecuperables, el cual permitió mayor dinámica en el proceso de castigos en créditos de índole judicial.
- Actualización de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 – Proceso de Recuperación de Créditos.
- Implementación de bot para la atención de los requerimientos del servicio de confirmación de saldos para auditorias.
- Implementación de control de suspensión automática de depósitos judiciales físicos
- Implementación del servicio de desembolso con Base de Datos y control biométrico a la entidad Agrobanco, para el pago de agricultores que adquieran fertilizantes durante la campaña agrícola conforme al D.U. 106-2021.
- Implementación del servicio de desembolso con Base de Datos y control Biométrico al Ministerio de Agricultura y Riego, para el pago de subvención económica de apoyo

a los productores agrarios que conducen unidades agropecuarias con menos de dos (02) hectáreas para reducir el impacto negativo en su economía, conforme al D.U. 108-2022.

Banca Digital

- Pago de bonos COVID por Multired Celular a más 2.95 millones de beneficiarios del bono BFU, bono 600 y bono Yanapay, alcanzando una efectividad de pago del 90%.
- Implementación del Pago de bonos COVID a través de la Cuenta DNI a 2 millones de beneficiarios del Bono Yanapay, alcanzando una efectividad de pago del 85%.
- Incremento de operaciones en Págalo.pe a 700 mil pagos.
- Agentes:
 - Enero- 2021: Firma del contrato con Niubiz. Beneficios: Mejora tecnológica, migración de 3000 agentes a POS Android, implementación de 3000 en el primer año, reducción de tiempos de atención, reducción de costos, entre otros.
 - Setiembre 2021: Firma del contrato con Globokas como agregador transaccional. Beneficios: Implementación de las transacciones Multired en 4500 Agentes Kasnet a nivel nacional.
 - Noviembre 2021: Implementación del módulo de validación criptográfica. Beneficio: Lectura EMV full en las transacciones con tarjeta del canal.
 - Implementación de 4072 agentes nuevos al durante el 2021, de los cuales 3952 quedaron operativos al cierre del año. Al cierre de diciembre se tuvo 13,920 agentes propios a nivel nacional (Comerciales, Municipales e IFIs).
 - Procesamiento de 142.2 millones de transacciones, siendo el canal con más 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 2021, se instalaron y migraron casi 6000 POS con estas características.
 - Implementación de usuario y clave en reemplazo de las tarjetas administrativas para la autorización de transacciones en el POS.
- Cajeros:
 - Inicio de instalación de 150 cajeros para nuevas ubicaciones, a la fecha está instalado físicamente 65 cajeros.
 - Inicio proyectado para el 9 de marzo de 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 ATMs.
 - Culminación del despliegue de EJM para 278 NCR y 495 Diebold
- Actualización tecnológica de POS Verifone vx520 a POS Verifone v240, terminales táctiles que permite trabajar con todos los operadores móviles. A la fecha, van instalados y migrados casi 3,000 POS.
- “Servicio de alquiler de Plataforma de atención para Mesas de Atención del Banco de la Nación”, cuya duración es de 2 años y se firmó el contrato el 15 de febrero 2021.
- “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 3 años y se firmó el 18 de junio 2021, se encuentra en proceso de implementación.
- “Servicio de desarrollo e implementación de bloqueo para tarjeta débito de clientes con más de 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

- Aprobación de la Directiva de Gestión de Portafolio y Proyectos en el Banco de la Nación con fecha del 27.10.2021 y código, BN-DIR-7700-272-02 Rev. 0, la cual tiene como objeto el establecer el marco de gobernanza para la gestión de portafolio y proyectos, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de la Nación e impulsando la innovación y transformación digital

- Se pasó a producción el proyecto Cuenta DNI con core banking digital y una plataforma onmicanal.
- Se procedió a realizar el pago del bono Yanapay 2021.
- Se crearon 2.1 millones de cuentas digitales a las cuales se les realizó el abono y se enrolaron 1.8 millones de ciudadanos.
- Se habilitó en entorno productivo la Automatización del proceso de “Confirmación de saldos para sociedades auditoras y órganos de control institucional” utilizando Robots (RPA), logrando reducir tiempos de atención de la información solicitada sin participación humana.
- Se habilitó en entorno Productivo el Monitoreo de la Plataforma de Kubernetes para un adecuado control y seguimiento de los procesos ejecutados en la Arquitectura de Microservicios.
- Como parte del monitoreo de ciberseguridad, se realiza el análisis proactivo de los logs a través de las herramientas que están implementadas: i) Seguridad Perimetral: se tiene actualizados los equipos Firewalls, IPS, IDS, los cuales detectan y previenen de manera oportuna los diferentes tráficos anómalos generados hacia y desde la red del Banco de la Nación, ii) Firewalls: se previno y se detectó diferentes tipos de ataques y virus, iii) IPS: los eventos de intrusión provenientes de China y de Perú corresponden a los servicios de Pagalo.pe y Home Banking (Multired Virtual), iv) Seguridad para aplicaciones por WAF: se tiene protegido las principales aplicaciones web: Págalo, Fideicomisos, Sistema de Administración de Transmisiones Masivas, Multired Virtual, Banca Móvil, Banca por Internet, Sistema de Deduciones, v) Seguridad Endpoints: la Solución McAfee se encuentra desplegado en todos los equipos del Banco de la Nación.
- Se logró una mejora en la eficiencia administrativa mediante el uso de la firma digital de documentos internos y externos; firma y autenticación de Declaración Jurada de Intereses y autenticación para el acceso a aplicativos como SIED de FONAFE y MVNET de la Superintendencia de Mercado de Valores.
- Se logró automatizar el proceso de ceses, eliminación de cuentas de usuarios y eliminación accesos. También, se logró implementar el bloqueo de accesos a los sistemas de información durante el tiempo de vacaciones del trabajador.

Productos e Inclusión Financiera

Logros en Banca Personal


- Se iniciaron en el Contact Center externo del Banco, los servicios de Cobranza Preventiva y Venta de Préstamos Multired, superando los 1,000 desembolsos mensuales.
- Se elevó el volumen de las colocaciones de créditos y venta de seguros optativos, por encima del promedio que se tenía antes del inicio del estado de emergencia sanitaria.
- Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo multired, durante los últimos 06 meses.

Logros en Banca Institucional

- Se otorgaron préstamos a las Instituciones del Gobierno Nacional por más de S/732 millones.
- Se otorgaron préstamos a los Gobiernos Regionales y Locales por más de S/.80 millones.

Logros en Proyectos de Inclusión Financiera


- Se realizaron desembolsos a las IFIs por más de S/.144 millones.
- Se inició 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.



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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 956 trabajadores de la red de agencias se encuentran dentro del grupo de riesgo (cargos de jefatura y operativos), según el reporte del 27 de diciembre del 2021, 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 31 de diciembre de 2021, se contaba con 474 trabajadores en la modalidad de Suplencia, los cuales reemplazan a gestores de servicio en condición de riesgo.
 2. Posiciones ETV: Al 31 de diciembre de 2021, contamos con 601 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 2021 tenía asignadas 76 recomendaciones tanto de los Órganos de Control Interno (AI y OCI), como de Auditorías Externas y SBS; al respecto, 16 recomendaciones corresponden al periodo 2016-2019, 26 corresponden al año 2020 y 34 recomendaciones que ingresaron en el 2021. Al 31 de Diciembre del 2021, se cerraron 56 recomendaciones, 3 se encuentran pendientes de evaluación del área de origen (AI, OCI, SBS) y en proceso tenemos 17 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.
- Mejora de procesos para mitigación de riesgos
Durante el periodo reportado, se logró implementar 12 planes de acción de un total de 19, a fin de tratar los riesgos calificados como altos (2) y moderados (17). Dentro de los cuales los más resaltantes se mencionan a continuación:
 - Se actualizó la Circular SISTEMA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA DE CHEQUES–CANJE ELECTRÓNICO-PROVINCIAS, mejorando el procedimiento sobre la atención de canje de cheques de otros bancos sin representación en la localidad, con la finalidad de mitigar el riesgo que se genera al no asegurar los fondos hasta que se de conformidad a la operación.
 - Se dio por implementado la actividad Control Dual Operativo, que comprende la elaboración de controles automatizados que implican validación biométrica para la supervisión de las operaciones y proceso de abastecimiento en las agencias a nivel nacional.
 - Debido a las gestiones realizadas para la implementación de la Transacción Cuadre Automatizado de Caja en Ventanilla y Bóvedas, se informa que a diciembre de 2021 la Gerencia de Informática manifiesta que el proyecto se encuentra en la etapa de Certificación.
- Gestión de Máquinas Recontadoras de Billetes
El Órgano encargado de las Contrataciones del BN con los Requerimientos Técnicos Mínimos de las MCEB viene efectuando el estudio de indagación de mercado para dicha compra; a fin que una vez estimado el valor referencial se extienda la constancia de previsión presupuestal para llevar a cabo el respectivo procedimiento de selección.
- Mejora de procesos para la gestión de atención al 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 83% del total de las operaciones y solo un 17% se realizaron el canal de ventanilla.



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo


- 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 31 de diciembre del 2021, El BN tiene una reducción del 78% de reclamos respecto al diciembre del 2020, 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

Aprobación de los siguientes proyectos normativos en curso:

1. Reglamento de organización y funciones del banco de la nación
2. Reglamento de inversiones de los patrimonios fideicometidos del banco de la nación (confidencial)
3. Reglamento del comité de ética del banco de la nación
4. Reglamento del directorio del banco de la nación
5. Normas de conducta para la difusión de hechos de importancia e información reservada del banco de la nación
6. Reglamento de riesgo de mercado
7. Reglamento del comité de auditoría
8. Reglamento de riesgo de mercado
9. Manual de políticas para la gestión, clasificación y constitución de provisiones por controversias
10. MOF. Gerencia de Productos e Inclusión Financiera
11. MOF. Gerencia de Administración y Logística
12. MOF. Órgano de Auditoría Interna
13. MOF. Gerencia General
14. MOF. Gerencia de Riesgos
15. MOF. Gerencia de Tecnologías de Información
16. MOF. Órgano de Control Institucional
17. MOF. Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado
18. MOF. Gerencia de Operaciones
19. MOF. Gerencia Legal
20. MOF. Gerencia de Finanzas y Tesorería
21. MOF. Gerencia de Recursos Humanos y Cultura
22. MOF. Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
23. MOF. Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión
24. MOF. Gerencia de Innovación y Transformación Digital
25. MOF. Gerencia Banca Digital
26. MOF. Gerencia Red de Agencias
27. Manual de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad
28. Manual de gestión de riesgo de fraude
29. Manual de políticas de protección de datos personales
30. Política remunerativa
31. Directiva atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, persona adulta mayor, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos
32. Directiva gestión del desempeño: competencias laborales
33. Directiva desvinculación laboral
34. Directiva gestión del portafolio y proyectos
35. Directiva lineamientos de seguridad de la información para la administración de las comunicaciones

36. Directiva lineamientos de seguridad para la operación de los sistemas de información
 37. Directiva administración del legajo personal
 38. Directiva otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional, subnacional y bancos corresponsales
 39. Directiva programa de inducción y entrenamiento en el trabajo del BN
 40. Directiva lineamientos de ciberseguridad del Banco de la Nación
 41. Manual de procedimientos de la subgerencia riesgos de operación y tecnología
 42. Manual de procedimientos de la cuenta DNI
 43. Manual de procedimientos otorgamiento de créditos a entidades del gobierno nacional y gobiernos subnacionales
 44. Manual de procedimientos del proceso servicio de giros
 45. Manual de procedimientos del proceso desarrollo y mantenimiento de aplicativos
 46. Manual de procedimientos del proceso servicios de giros, depósitos y transferencias
 47. Circular lineamientos para otorgar adelantos remunerativos a los trabajadores
 48. Circular administración del sistema de video vigilancia (confidencial)
 49. Circular contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y subgerencias macro región.
 50. Circular procedimiento operativo contable y conciliación de la sub-cuenta operaciones por liquidar (cuentas pendientes, fuera de hora) y bancos
 51. Circular definiciones y límites en las operaciones cambiarias
 52. Circular pago de bonos con pos con personal de empresas transportadoras de valores – ETV's
 53. Circular buzón de sugerencias del cliente interno Banco de la Nación
 54. Circular lineamientos para el otorgamiento de adelantos de beneficios económicos y préstamos a trabajadores del Banco de la Nación
 55. Circular autorización para realizar trabajos de investigación sobre información del Banco de la Nación
- La Re-Certificación del Sistema Gestión de la Calidad de los 09 procesos certificados del Banco de la Nación



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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 31 de diciembre de 2021, tuvo como limitación la capacidad operativa para la realización de los servicios programados en el PAC-2021, generando que no se garantice el normal desempeño de las funciones de los servidores del OCI y con ello el riesgo de incumplimiento de los objetivos de la dependencia, situación que fue plasmada e informada a través del Informe de Orientación de Oficio n.º 010-2020-OCI/0010-SOO “Reducción de plazas CAP del Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación”.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Los sistemas del Banco no contemplan toda la información exigida por la Superintendencia en materia de LA/FT, generando inconsistencias y limitaciones para la generación de nuestros reportes y la aplicación de nuestros controles. Cabe precisar que dicha información debe migrar a la “Solución Tecnológica para la Prevención de Fraudes, Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Aplicación de Scoring de Riesgos de LA/FT”. En ese sentido, la citada solución tecnológica, según lo estipulado en las Bases integradas y en el contrato n° 27614-2021-BN, tiene un plazo de ejecución de 360 días, iniciando el 20/03/2021 y culminando el 15/03/2022; no obstante, al cierre del año 2021, registró un avance de 44% sobre un avance esperado del 82%; este retraso se generó debido a que las actividades realizadas en el mapeo de datos aún no han sido concluidas.
- La estructura orgánica plana de la Oficialía de Prevención de LA/FT genera concentración de actividades operativas a nivel gerencial, al tener que participar de las actividades subalternas de rutina tanto técnicas como administrativas del curso de la gerencia a su cargo; esta situación imposibilita el desempeño adecuado en las responsabilidades propias del Oficial de cumplimiento. La aprobación de la nueva estructura orgánica de la Oficialía fue aprobada el 16/12/2021, incorporando 2 plazas correspondientes a Jefes de Sección que se encuentran pendientes de cubrir.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- La grave situación que afecta al país por la pandemia COVID-19 y las limitaciones en el nivel de coordinación de las actividades producto del trabajo remoto, sumado a la afectación de la fuerza laboral por la ausencia de personal vulnerable en situación de licencia con goce de haber.
- Asimismo, se ha detectado una limitación a nivel de desarrollos o mantenimientos de sistemas informáticos que dificulta la implementación y cumplimiento de exigencias regulatorias. Oportunamente, así como de la prestación continua de los productos y servicios brindados a los usuarios a través de nuestros canales

Riesgos

En la Subgerencia Riesgos Crediticios y Financieros

- Escasez de recurso humano para realizar una exhaustiva gestión del riesgo crediticio y financiero, dado el impacto que tiene cada una de estas gestiones en los activos y los ingresos del Banco, que están directamente relacionadas a las colocaciones e inversiones; así como por su rol en la administración de los riesgos de crédito, de mercado y liquidez.
- A la fecha, la Subgerencia, sin considerar la Sección Evaluación Cartera de Créditos, cuenta con cuatro (04) Analistas, dos (02) de los cuales se encargan de administrar los riesgos financieros de un portafolio de inversiones de S/ 9,251 millones (a valor de mercado) y un disponible de S/ 24,877 millones a noviembre 2021; los otros dos (02) se encargan de evaluar las propuestas de financiamiento a entidades corporativas, el impacto del lanzamiento de nuevos productos crediticios y/o modificación de condiciones crediticias, así como verificar el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo crediticio y alertar sobre las posibles insuficiencias del patrimonio efectivo para cubrir los riesgos identificados, entre otra funciones. Cabe precisar que, en diciembre 2021, se aprobó el incremento de cuatro (04) CAP adicionales de analistas para la Subgerencia (dos (02) para

riesgos crediticios y dos (02) para riesgos financieros), plazas que aún se encuentran pendientes de cubrir.

En la Sección Evaluación de Cartera de Créditos

- La Sección Evaluación Cartera de Crédito presenta escasez de recurso humano para realizar seguimientos mucho más exhaustivos a la morosidad, metodologías de admisión y al comportamiento crediticio de los clientes del BN (banca Minorista y No Minorista). A la fecha, se cuenta con 03 Analistas (01 con CAP y 02 sin CAP) para realizar diversas funciones, una de ellas es realizar el monitoreo e identificación de señales de alerta al total de la cartera de créditos, la cual al cierre de noviembre 2021 asciende a S/ 12,179 millones (incluye líneas indirectas). Cabe precisar que, en diciembre 2021, se aprobó el incremento de dos (02) CAP adicionales de analistas para dicha área, plazas que aún se encuentran pendientes de cubrir.

En La Subgerencia Riesgo de Operación y Tecnología

- Durante el ejercicio 2021, el CAP asignado a la Subgerencia Riesgo Operacional presentó una cantidad reducida de personal especializado, para cumplir con las funciones asignadas y de apoyo a las diversas unidades orgánicas del Banco, que se han ido incrementando en los últimos años, como:
 - Evaluación de riesgos asociados al lanzamiento de nuevos productos y cambios importantes en el ambiente operativo, tecnológico y de negocio; así como a la evaluación de riesgos asociados a las contrataciones y/o subcontrataciones significativas de proveedores de servicios críticos.
 - Personal especializado en continuidad del negocio para el cumplimiento de las nuevas actividades que devienen de la implementación de la Resolución SBS N° 877-2020 - Reglamento para la Gestión de Continuidad de Negocio.
 - Personal especializado en seguridad de la información y ciberseguridad, requerido para el cumplimiento continuo de la Resolución SBS N°504-2021 – “Reglamento para la Gestión de la seguridad de la Información y la Ciberseguridad”, y demás funciones del área.

En La Subgerencia Prevención y Tratamiento del Fraude

- En Prevención
Escasos recursos humanos: 01 analista y 01 practicante. Resultado: Ejecución de actividades de prevención limitada.
- En Monitoreo:
Escasos recursos humanos limitan el monitoreo de alertas por operaciones con riesgo fraude: franja horaria sin monitoreo de 20:30 hrs a 08:30 hrs. Resultado: Exposición a operaciones fraudulentas sin monitorear
- En Respuesta:
Escaso personal con profundidad de análisis. Personal destacado orientado a esquemas operativos estándar. Resultado: Demora en la atención de reclamos.
- 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.

Finanzas y Tesorería

- Entrada en vigencia de la Ley N° 31143 - Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, lo que impactó en forma desfavorable en los ingresos por servicios financieros del Banco por la eliminación de la comisión interplaza por retiros de dinero en efectivo en cajeros automáticos y ventanillas del Banco. Asimismo, por otras comisiones, como endoso de póliza de seguro de desgravamen.
- En concordancia a lo dispuesto en la Ley N° 31143, entró en vigencia la Circular N° 008-2021-BCRP – la que establece tasas máximas de interés convencional compensatorio y

moratorio aplicables a las operaciones de las empresas del sistema financiero en sus carteras de créditos de consumo, créditos de consumo de bajo monto (igual o menor a 2 Unidades Impositivas Tributarias) y créditos para las pequeñas y microempresas. El impacto negativo sobre el Banco y sus ingresos se materializa por el ajuste de la tasa

- El Banco de la Nación asumió los gastos derivados de la implementación de pago de bonos otorgados por el Gobierno dada la coyuntura Covid-19 (Bono 600 y Bono Yanapay), estos gastos ascendieron a S/ 25.9 millones en el año 2021, que afectaron directamente a la utilidad neta del ejercicio.

Recursos Humanos y Cultura

- Debido a la cantidad de trabajadores vulnerables que existe en todo el Banco, la necesidad de personal operativo, así como a los casos positivos de COVID-19, se tuvo limitaciones en el tiempo de respuesta de sus servicios. Se vio afectada la gestión del clima laboral, gestión del desempeño, así como la cobertura de plazas vacantes en el CAP.
- Sin embargo, para garantizar el cumplimiento de sus funciones, se demandó el compromiso de los integrantes de toda la Gerencia, quienes cumplieron a nivel de sus posibilidades y esfuerzos. Como ejemplo, se organizó un equipo (algunas vulnerables) que laboraron en forma remota para el monitoreo de los casos positivos y con sospecha. Se propició la creación de elementos para hacer más fácil algunos procedimientos como la elaboración de un video para la actualización de datos de manera remota. Con la finalidad de mantener informados a los trabajadores se continuó con la afiliación al canal whatsapp Gente BN, que se ha convertido en el canal más consultado por los trabajadores.
- Por otro lado, es necesario mencionar que muchos procesos de Recursos Humanos y Cultura son manuales y existe una lista de requerimientos informáticos que no han sido atendidos por la Gerencia de Tecnologías de Información, por falta de recursos.

Administración y Logística

- Limitaciones de índole laboral, en cuanto a la situación del personal; a saber:
 - Personal con Licencia con Goce compensable.
 - Personal que estuvieron con COVID y llegaron a UCI
 - Personal con Aislamiento por tener familiar con COVID
 - Personal con condición de Vulnerables
 - Personal en trabajo remoto.
- El Mantenimiento del CCA (Centro de Control de Alarmas) fue un trabajo de 180 días, por parte de la empresa ROBOT S.A.C.

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- El mayor reto ha sido adaptar los procesos y procedimientos al teletrabajo y las limitaciones propias de la pandemia por el COVID-19. Asimismo, la cantidad de personal asignado a la atención de redes sociales fue un reto inicial frente a la cantidad de consultas recibidas, por lo que fue necesaria la reingeniería de este proceso.
- No se cuenta con presupuesto para el desarrollo de actividades de responsabilidad social.
- Ausencia de metodologías y protocolos de acción.
- Nos encontramos aún en un escenario de pandemia, generado por la COVID 19, ello ha generado que por razones de prevención muchas agencias hayan sido cerradas, por ello el mayor reto ha sido fomentar el uso de canales alternos frente a las agencias.
- Asimismo, los hábitos de consumo del usuario o el hecho de no estar incluidos en el sistema financiero (no tener cuenta de ahorro en ningún banco) generan que en su percepción predomine la agencia como punto de atención.
- Poco apoyo en el desarrollo de temas ambientales

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.



JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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

- 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.
 - 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).
- Factores Externos:
 - Debido al COVID-19, personal de las Secciones, se ha visto afectada tanto a nivel personal como familiar contrayendo el virus.
 - 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. Asimismo, se requiere la contratación de horas hombres (HH) adicionales de los proveedores con el fin de dar continuidad a los servicios críticos del Banco.
- La atención prioritaria a los incidentes y/o requerimientos correctivos tienen impacto directo en los compromisos de los proyectos y mantenimientos.
- Realizar cambios a ETMs y TDRs cuando las etapas de una adquisición ya pasaron por sus respectivas revisiones, lo que conlleva a demoras en la elaboración de los requerimientos.



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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 pandemia ocasionada por el COVID-19, provocó que varios proyectos de Tecnología de la Información programados con la finalidad de mitigar los riesgos identificados en los procesos operativos se paralicen por períodos prolongados de tiempo, siendo reprogramados a partir de inicio de 2021, encontrándose pendiente al cierre el período solo la implementación de la Transacción Cuadre Automatizado de Caja en Ventanilla y Bóvedas en Estado de Certificación.
- La no aprobación de los recursos presupuestales estimados tanto para la prestación principal (S/ 5'600.00), como para las prestaciones accesorias por 3 años (S1'400,000), incluidos el IGV.

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.
- Sobre regulación de los diferentes procesos del Banco por parte de entidades externas, lo que podría generar un embalse de observaciones y/o recomendaciones en la elaboración o actualización de normas, que compiten por la capacidad operativa del área, específicamente la Subgerencia Desarrollo Organizacional.
- Demoras en las coordinaciones producto de las limitaciones que ha generado la pandemia.



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

1.6 Recomendaciones de mejora.

Órgano de Control Institucional

- El Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, ha emitido recomendaciones orientadas a mejorar la gestión de la entidad a través de la mitigación de las consecuencias identificadas en las situaciones adversas contenidas en los informes de control.

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.

Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Efectuar los cambios informáticos necesarios en los sistemas del Banco, para que capturen toda la información indispensable en materia de conocimiento del cliente y los diferentes grupos de interés.
- Contar con un procedimiento que permita concluir con el mapeo de datos de clientes, de productos y de transacciones y movimientos necesarios para la implementación del software adquirido.

Oficialía de cumplimiento normativo y conducta de mercado

- Implementación de estrategias para mitigar demoras en las adecuaciones normativas.
- Optimizar los flujos de actuación entre las unidades orgánicas que se encuentran involucradas en las adecuaciones normativas.
- Concientizar que las áreas de soporte y prevención sobre el rol de las Oficialías; las cuales no son bloqueantes para el desarrollo de la empresa, sino que son el soporte para velar el cumplimiento de las normativas y evitar el riesgo de multas u observaciones.

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

- 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 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.
- 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.
- Continuar con el monitoreo de trabajadores afectados por COVID-19.
- 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

- Dada la coyuntura y la situación de vacunación del personal, se recomienda la optimización de las condiciones laborales de tal manera de mejorar la atención del área a los requerimientos y necesidades de la Subgerencia.
- Se requiere además, repotenciar la actual planta de personal del área, para atender eficientemente los retos y objetivos de la Subgerencia.
- Contar con un Centro de Control de Seguridad moderno (Cambiar todos los equipos operativos de seguridad).

Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Posicionamiento del BN a través de sus productos: Continuar con el posicionamiento de la marca Banco de la Nación como un aliado de los trabajadores y pensionistas del sector público.
- Transformación digital (refuerzo de la operatividad de los canales digitales): Mantener y reforzar la comunicación educativa y de inclusión financiera orientada al fomentar el uso de canales digitales del Banco de la Nación.
- Mayor asignación presupuestal para acciones de comunicación (publicidad, personal)
- Considerar la posibilidad de la continuidad en formar parte del Plan Estratégico 2022 – 2026.
- Incremento de personal especializado en gestión de sostenibilidad y relaciones comunitarias.
- 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 la Gerencia de RRHH y la de Banca de Servicio (red de agencias).
- Posicionamiento del BN a través de sus productos: Continuar con el posicionamiento de la marca Banco de la Nación como un aliado de los trabajadores y pensionistas del sector público. Continuar con la estrategia de contacto punto a punto.
- Trasvase a canales alternos y transformación digital (refuerzo de la operatividad de los canales digitales): Mantener y reforzar la comunicación educativa y de inclusión financiera orientada al fomentar el uso de canales digitales del Banco de la Nación.
- Implementar un sistema de riesgos sociales y ambientales que sustente un enfoque de precaución de estos temas.

Legal

- Procesales para reducir la alta carga procesal (el BN es una de las entidades públicas con mayor número de procesos judiciales, arbitrales y administrativos (poco más de 18,000) básicamente por contingencias laborales y previsionales. En este marco se vienen adoptando acciones con diversas Gerencias con el fin de gestionar la reducción y control de dicha carga, con el propósito de evitar costos económicos que afecten su patrimonio.
- Si bien la Subgerencia de Asuntos Bancarios y Financieros continua la atención de consultas legales que los administradores a nivel nacional (consultas legales tales como: cobro de cheques, pago de sucesiones, de depósitos judiciales, cobros de pensiones a través de curadores o apoyos, entre otros). 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 con las herramientas logísticas adecuadas para el desempeño de sus labores (no solo de una PC o laptop).

Innovación y Transformación digital


- Nueva estructura de la Subgerencia Experiencia del 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.
- Incrementar saldos en Agencias previa evaluación (mínimos y máximos).
- 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.
- Implementar sistemas de Business Intelligence



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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 entre otros.
- Las ETMs y TDRs deben ser realizadas en conjunto con las diferentes áreas de manera transversal desde el inicio, sin esperar la opinión al final de sus elaboraciones.
- Incrementar las capacidades operativas de las subgerencias.

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 el cumplimiento y la puesta en marcha de los proyectos de Tecnología de la Información relacionado a la automatización del sistema operativo que se encuentran en etapa de Certificación, se mitigarán los riesgos al producirse menores incidencias relacionados al control de las transacciones ejecutadas en el SARAWEB.
- 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 descongestión de nuestras Agencias.
- Con la compra de las máquinas recontadoras MCEB se logrará el reemplazo 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.

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.
- Impulsar y afianzar el uso de medios digitales para las diversas coordinaciones entre las áreas internas del Banco.
- Optimizar la articulación con las unidades de control, tanto internas como externas al Banco, haciendo participe a las áreas que conforman la gerencia Planeamiento y Control de Gestión en la atención de observaciones y/o recomendaciones.
- Fomentar actividades para la mejora en la calidad del servicio que se brinda al cliente y usuario



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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

Visión Corporativa	Empresas del Estado modernas y reconocidas por brindar bienes y servicios de calidad responsablemente.								
Visión de Empresa	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								
Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico EMPRESA	Objetivo Específico EMPRESA	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Meta		
							2021		
							Aprobado	Ejecutado ¹	Nivel de Ejecución
Financiera	Incrementar la creación de valor económico	Incrementar la creación de valor económico		Rentabilidad Patrimonial - ROE	$(\text{Resultado Neto del ejercicio} / \text{Patrimonio Final del periodo}) \times 100$	Porcentaje	34.33%	22.07% (*)	64%
				Rentabilidad Activo - ROA	$(\text{Resultado Neto Ejercicio} / \text{Activo Final del periodo}) \times 100$	Porcentaje	2.90%	0.74% (*)	26%
				Margen Neto Ajustado	$\text{Resultado Neto del ejercicio ajustado} / (\text{Ingresos por Intereses} + \text{Ingresos por Servicios Financieros} + \text{ROF}) \times 100$	Porcentaje	31.39%	16.80% (*)	54%
				Eficiencia	$(\text{Gastos administrativos} / \text{Ingresos Totales}) \times 100$	Porcentaje	43.54%	47.89% (*)	91%
				Clasificación local de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Si la calificación es mayor o igual que "A" entonces 100%. • Si la calificación es "A-" entonces 90%. • Si la calificación es "B+" entonces 80%. • Si la calificación es "B" entonces 70%. • Si la calificación es igual o inferior a "B-" entonces 0%. 	Porcentaje	100%	100%	100%

Visión Corporativa	Empresas del Estado modernas y reconocidas por brindar bienes y servicios de calidad responsablemente.									
Visión de Empresa	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									
Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico EMPRESA	Objetivo Específico EMPRESA	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Meta			
							2021			
							Aprobado	Ejecutado ¹	Nivel de Ejecución	
Clientes y Grupos de Interés	Incrementar el valor social y ambiental	Promover la Inclusión Financiera		Índice de Inclusión Financiera en distritos sin presencia del BN.	Porcentaje de personas con servicios del banco, respecto al total de la población en el 90% de distritos sin presencia del BN	Porcentaje	2.36%	5.24%	222%	
				Índice de cuentas de ahorro en Oficinas UOB de bajo dinamismo.	Porcentaje de personas con cuentas de ahorro abiertas en 43 oficinas UOB que presentan bajo dinamismo respecto a la población (PEA) en dichos distritos	Porcentaje	0.93%	3.96%	426%	
		Brindar Servicios de Calidad		Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Promedio de los resultados de las principales variables de encuestas al cliente de agencias	Porcentaje	85%	84%	99%	
Procesos Internos	Mejorar la calidad de bienes y servicios	Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos		Frecuencia en el uso de los canales alternos	(Cuentas de ahorros utilizadas por lo menos en un canal alternativo) / Total de cuentas de ahorros que transaccionaron	Porcentaje	72%	89.71%	125%	
				Índice operacional de canales alternos	(Total de operaciones en canales alternativos con consultas y operaciones administrativas / Total de Operaciones) x 100	Porcentaje	80%	91.62%	115%	
			Promover Alianzas Estratégicas con el Estado		Alianzas implementadas con entidades del estado	Conteo del número de alianzas implementadas en el año	Número	2	2	100%
		Mejorar la eficiencia operativa	Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos		Número de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número anual de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número	2	2	100%
		Mejorar la gestión del portafolio de proyectos	Mejorar la Gestión de Proyectos		Índice de cumplimiento de Proyectos en el período	Promedio del cumplimiento de metas de los proyectos del plan operativo x 100	Porcentaje	100%	92.01% ^(*)	92%
	Fortalecer la gestión de RSC	Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial			Incrementar el grado de madurez de la RSE	Puntaje de la herramienta grado de madurez de FONAFE	Puntaje	24	26	108%
					Obtener el Distintivo ESR	1 = Distintivo Obtenido / 0 = No obtener distintivo	Distintivo	1	1	100%

Visión Corporativa	Empresas del Estado modernas y reconocidas por brindar bienes y servicios de calidad responsablemente.								
Visión de Empresa	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								
Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico EMPRESA	Objetivo Específico EMPRESA	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Meta		
							2021		
							Aprobado	Ejecutado ¹	Nivel de Ejecución
	Fortalecer gobierno corporativo	Fortalecer el Gobierno Corporativo		Nivel de cumplimiento de los principios del CBGC de FONAFE.	De acuerdo a la herramienta de monitoreo del cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE	Porcentaje	74.16%	84.07%	113%
Aprendizaje	Fortalecer la gestión de talento humano y organizacional en la corporación	Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional		Índice del nivel de desempeño	Índice Anual de Evaluación de Liderazgo	Porcentaje	67%	63%	94%
				Índice de Clima Laboral	Índice de satisfacción de encuesta de clima laboral	Porcentaje	67%	58%	87%

¹ Ejecutado a Dic-21

(¹) Cifras Preliminares

Leyenda

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

1.2 Evaluación del Plan Operativo

Objetivo Específico Empresa	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de medida	Meta		
				Dic-21		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución
Rentabilidad Patrimonial	ROE	(Resultado Neto del ejercicio / Patrimonio Final del periodo) x 100	Porcentaje	16.73%	22.07% (*)	131.92%
Margen Neto Ajustado	Margen Neto Ajustado	Resultado Neto del ejercicio ajustado / (Ingresos por Intereses + Ingresos por Servicios Financieros + ROF) x 100	Porcentaje	13.39%	16.80% (*)	125.47%
Eficiencia	Eficiencia	(Gastos administrativos / Ingresos Totales) x 100	Porcentaje	54.98%	50.94% (*)	107.93%
Cartera de Créditos con Calificación Normal	Calidad de Cartera de Créditos	(Saldo de clientes con calificación Normal / Saldo total de cartera de créditos) x 100	Porcentaje	93%	94.54% (*)	101.66%
Cobertura de Créditos	Ratio de Cobertura	(Provisiones para Créditos Directos / Cartera Atrasada) x 100	Número de veces	160%	227.61% (*)	142.26%
Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	(Distritos con algún canal de atención / Total de distritos con conectividad) x 100	Porcentaje	95.02%	94.50%	99.45%
Implementación de la Cuenta DNI	Cuentas básica de ahorro DNI	Número de cuentas básicas de ahorro DNI	Número	1,200,000	2,169,961	180.83%
Transaccionalidad de los Programas Sociales	Transaccionalidad de los Programas Sociales	(Total de operaciones efectuadas por los usuarios del Programa Social en el año/ numero promedio de población usuaria en el año de las cuentas de los beneficiados) x 100	Porcentaje	6.30%	11%	174.60%
Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Promedio de los resultados de las principales variables de encuestas al cliente de agencias	Porcentaje	82%	84%	102.44%
Migración de operaciones en los canales alternos	Índice Operacional de los Canales Alternos	(Total de operaciones en canales alternativos con consultas y operaciones administrativas / Total de Operaciones) x 100	Porcentaje	82%	91.62%	111.73%
Gestión de proyectos de TIC	Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital	Número anual de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número	7	2	28.57%

Objetivo Específico Empresa	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de medida	Meta		
				Dic-21		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución
Mejorar la gestión de proyectos	Ejecución de Inversiones FBK	(Monto ejecutado FBK /Monto modificado FBK) *100	Porcentaje	100.00%	92.01% (*)	92.01%
Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial	Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial	Herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC - FONAFE	Porcentaje	72.22%	72.22%	100.00%
Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	1 = Distintivo Obtenido / 0 = No obtener distintivo	Distintivo	1	1	100.00%
Fortalecer el Gobierno Corporativo	Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE	Herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC - FONAFE	Porcentaje	84.07%	84.07%	100.00%
Gestión del clima laboral	Índice de Clima Laboral	Índice de satisfacción de encuesta de clima laboral	Porcentaje	63%	58%	92.06%
Modelo de Gestión Humano Corporativo	Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Porcentaje de Implementación	Porcentaje	53%	59%	111.32%

(*) Cifras Preliminares

Leyenda

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

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

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			
INGRESOS	2,111,203,479	2,139,826,257	101.36
1.1. Venta de Bienes	0	0	0.00
1.2. Venta de Servicios	0	0	0.00
1.3. Ingresos Financieros	1,414,511,537	1,300,811,411	91.96
1.4. Ingresos por Participaciones o Dividendos	2,489,996	1,690,215	67.88
1.5. Ingresos complementarios	0	0	0.00
1.6. Otros	694,201,946	837,324,631	120.62
EGRESOS	1,727,523,259	1,682,009,599	97.37
2.1. Compra de Bienes	8,784,948	6,765,708	77.01
2.1.1 Insumos y suministros	6,112,453	4,704,922	76.97
2.1.2 Combustibles y lubricantes	490,374	383,314	78.17
2.1.3 Otros	2,182,121	1,677,472	76.87
2.2. Gastos de Personal (GIP)	678,797,690	646,526,521	95.25
2.2.1. Sueldos y Salarios (GIP)	391,669,692	380,701,807	97.20
2.2.1.1 Básica (GIP)	234,643,390	227,366,100	96.90
2.2.1.2 Bonificaciones (GIP)	25,944,828	25,590,970	98.64
2.2.1.3 Gratificaciones (GIP)	45,107,111	44,119,367	97.81
2.2.1.4 Asignaciones (GIP)	74,229,770	71,880,777	96.84
2.2.1.5 Horas Extras (GIP)	11,744,593	11,744,593	100.00
2.2.1.6 Otros (GIP)	0	0	0.00
2.2.2. Compensación por Tiempo de Servicios (GIP)	24,474,259	23,462,524	95.87
2.2.3. Seguridad y Previsión Social (GIP)	23,753,018	23,081,357	97.17
2.2.4. Dietas del Directorio (GIP)	413,000	388,875	94.16
2.2.5. Capacitación (GIP)	1,008,783	553,338	54.85

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
2.2.6. Jubilaciones y Pensiones (GIP)	166,695,335	156,728,311	94.02
2.2.7. Otros gastos de Personal (GIP)	70,783,603	61,610,309	87.04
2.2.7.1 Refrigerio (GIP)	97,000	0	0.00
2.2.7.2 Uniformes (GIP)	5,177,550	5,177,550	100.00
2.2.7.3 Asistencia Médica (GIP)	2,752,599	336,102	12.21
2.2.7.4 Seguro complementario de alto riesgo (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.5 Pago de indemnizac.por cese de relac.laboral(GIP)	0	0	0.00
2.2.7.6 Incentivos por retiro voluntario (GIP)	24,000,000	23,957,101	99.82
2.2.7.7 Celebraciones (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.8 Bono de Productividad (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.9 Participación de trabajadores (GIP)	21,538,829	21,538,829	100.00
2.2.7.10 Otros (GIP)	17,217,625	10,600,727	61.57
2.3. Servicios Prestados por Terceros	287,635,224	239,573,125	83.29
2.3.1. Transporte y Almacenamiento	2,756,732	2,246,801	81.50
2.3.2. Tarifas de Servicios Públicos	51,433,739	44,816,321	87.13
2.3.3. Honorarios Profesionales (GIP)	11,858,127	8,633,421	72.81
2.3.3.1 Auditorías (GIP)	2,710,534	2,413,424	89.04
2.3.3.2 Consultorías (GIP)	1,990,501	1,013,448	50.91
2.3.3.3 Asesorías (GIP)	5,405,492	4,248,826	78.60
2.3.3.4 Otros servicios no personales (GIP)	1,751,600	957,723	54.68
2.3.4. Mantenimiento y Reparación	71,585,706	60,808,391	84.94
2.3.5. Alquileres	21,706,832	19,709,358	90.80
2.3.6. Serv.de Vigilancia, Guardianía y Limp. (GIP)	44,198,733	41,464,620	93.81
2.3.6.1 Vigilancia (GIP)	22,612,042	21,682,288	95.89
2.3.6.2 Guardianía (GIP)	0	0	0.00
2.3.6.3 Limpieza (GIP)	21,586,691	19,782,332	91.64
2.3.7. Publicidad y Publicaciones	11,238,442	6,743,422	60.00

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
2.3.8. Otros	72,856,913	55,150,791	75.70
2.3.8.1 Servicio de mensajería y correspondencia (GIP)	1,975,576	1,429,349	72.35
2.3.8.2 Provisión de personal por coop. y services (GIP)	0	0	0.00
2.3.8.3 Otros relacionados a GIP (GIP)	9,097,992	5,450,280	59.91
2.3.8.4 Otros no relacionados a GIP	61,783,345	48,271,162	78.13
2.4. Tributos	220,137,361	242,338,467	110.09
2.4.1 Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF	87,500	66,551	76.06
2.4.2 Otros impuestos y contribuciones	220,049,861	242,271,916	110.10
2.5. Gastos Diversos de Gestión	60,021,998	57,983,355	96.60
2.5.1. Seguros	10,374,650	10,092,120	97.28
2.5.2. Viáticos (GIP)	7,198,189	6,071,797	84.35
2.5.3. Gastos de Representación	50,000	0	0.00
2.5.4. Otros	42,399,159	41,819,438	98.63
2.5.4.1 Otros relacionados a GIP (GIP)	41,676,183	41,310,442	99.12
2.5.4.2 Otros no relacionados a GIP	722,976	508,996	70.40
2.6. Gastos Financieros 2/	44,411,221	42,880,969	96.55
2.7. Otros	427,734,817	445,941,454	104.26
RESULTADO DE OPERACIÓN	383,680,220	457,816,658	119.32
3. GASTOS DE CAPITAL	50,000,000	46,005,970	92.01
3.1 Presupuesto de Inversiones - FBK	50,000,000	46,005,970	92.01
3.1.1 Proyectos de inversión	0	0	0.00
3.1.2 Gastos de capital no ligados a proyectos de Inversión	50,000,000	46,005,970	92.01
3.2. Inversión Financiera	0	0	0.00
3.3. Otros	0	0	0.00
4. INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0.00
4.1 Aportes de Capital	0	0	0.00
4.2 Ventas de Activo Fijo	0	0	0.00

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
4.3 Otros	0	0	0.00
5.TRANSFERENCIAS NETAS	-1,200,000	-933,599	77.80
5.1 Ingresos por Transferencias	0	0	0.00
5.2 Egesos por Transferencias	1,200,000	933,599	77.80
RESULTADO ECONOMICO	332,480,220	410,877,089	123.58
FINANCIAMIENTO NETO	-19,926,414	-19,989,149	100.31
6.1. Financiamiento Externo Neto	0	0	0.00
6.1.1. Financiamiento Largo Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
6.1.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
6.2. Financiamiento Interno Neto	-19,926,414	-19,989,149	100.31
6.2.1. Financiamiento Largo Plazo	-19,926,414	-19,989,149	100.31
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	19,926,414	19,989,149	100.31
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	19,926,414	19,989,149	100.31
6.2.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00


RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	0	0	0.00
SALDO FINAL	312,553,806	390,887,940	125.06
GIP - TOTAL	773,263,661	729,347,601	94.32
Impuesto a la Renta	120,725,135	120,725,135	100.00

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

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

3. Gestión de Inversión

3.1 Inversiones – (En soles)



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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		786,484.59	-----	-----
1								
2								

4. Gestión Financiera Contable

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

RUBROS	31/12/2021 (REAL)
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Disponible	28,595,565,660
Fondos Interbancarios	
Inversiones Negociables y a Vencimiento (Neto)	9,556,699,436
Cartera de Créditos (Neto)	6,941,796,127
Cuentas por Cobrar (Neto)	339,061,548
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Activos No Corrientes Mantenedos para la Venta	
Impuestos Corrientes	132,038,081
Impuesto a la Renta Diferido	143,747,968
Otros Activos (Neto)	503,237,397
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	46,212,146,217
ACTIVO NO CORRIENTE	
Cartera de Créditos (Neto)	371,560,465
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Inversiones en subsid. Asociad. y Particp. En Negoc. Conj. (Neto)	
Inmuebles, Mobiliario y Equipo (Neto)	598,628,217
Activos Intangibles	40,161,536
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Activos (Neto)	1,991,463
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,012,341,681
TOTAL DEL ACTIVO	47,224,487,898
CUENTAS DE ORDEN	179,921,203,506
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Obligaciones con Público	42,588,592,539
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	382,106,927

RUBROS	31/12/2021 (REAL)
Adeudos y Obligaciones Financieros a Corto Plazo	
Cuentas por Pagar	416,216,098
Provisiones	
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	
Impuestos Corrientes	
Impuesto a la Renta Diferido	23,149,936
Otros Pasivos	356,950,942
TOTAL PASIVO CORRIENTE	43,767,016,442
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones con el Público	1,511,885,167
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieros a Largo Plazo	
Provisiones	118,017,855
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	251,666,518
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Pasivos	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,881,569,540
TOTAL DEL PASIVO	45,648,585,982
PATRIMONIO	
Capital Social	1,427,533,262
Capital Adicional	1,897,336
Reservas	420,000,000
Ajustes al Patrimonio	-633,917,909
Resultados Acumulados	17,664,891
Resultado Neto del Ejercicio	342,724,336
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,575,901,916
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	47,224,487,898
CUENTAS DE ORDEN	179,921,203,506

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

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

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

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

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
INGRESOS POR INTERESES	1,285,837,309
Disponible	133,163,496
Fondos Interbancarios	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	199,818
Inversiones Disponibles para la venta	170,863,611
Inversiones a Vencimiento	128,152,923
Cartera de Créditos Directos	853,457,461
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Cuentas por Cobrar	
Otros Ingresos Financieros	
GASTOS POR INTERESES	62,864,656
Obligaciones con el Público	42,781,890
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financ. Internac.	927
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.	

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Finacieras	92,593
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	19,989,149
Cuentas por Pagar	
Intereses de Cuentas por Pagar	97
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Otros Gastos Financieros	
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1,222,972,653
Provisiones para Créditos Directos	43,476,180
MARGEN FINANCIERO NETO	1,179,496,473
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	704,386,528
Ingresos por Creditos Indirectos	3,903,866
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	5,154,053
Ingreso por Emisión de Dinero Electrónico	102,925
Ingresos Diversos	695,225,684
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	360,157,625
Gastos por Creditos Indirectos	
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	25,055
Gastos Diversos	360,132,570
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS SERVICIOS	1,523,725,376
RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	82,570,664
Inversiones al Valor Razonable con Cambio de Resultados	1,041,768
Inversiones al Valor Razonable con Cambios de Resultados	1,041,768
Inversiones en Commodities	

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Inversiones Disponibles para la Venta	7,688,760
Derivados de Negociación	
Resultados por Operaciones de Cobertura	
Ganancia (Pérdida) en Participaciones	
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	73,839,918
Otros	218
MARGEN OPERACIONAL	1,606,296,040
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	1,041,859,425
Gasto de Personal y Directorio	555,159,253
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	365,086,840
Impuestos y Contribuciones	121,613,332
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	67,016,623
MARGEN OPERACIONAL NETO	497,419,992
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES	62,550,910
Provisiones para Créditos Indirectos	1,897,015
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	13,657,151
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	32,756
Provisiones por Litigios y Demandas	46,833,708
Otras Provisiones	130,280
RESULTADO DE OPERACIÓN	434,869,082

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
OTROS INGRESOS Y GASTOS	14,856,290
Otros Ingresos	34,745,174
Otros Gastos	19,888,884
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	449,725,372
IMPUESTO A LA RENTA	107,001,036
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	342,724,336
OTRO RESULTADO INTEGRAL:	
Diferencias de cambio al convertir negocios en el extranjero	
Inversiones disponibles para la venta	-727,185,022
Cobertura del flujo de efectivo	
Cobertura de Inversiones netas en negocios en el extranjero	
Participación en Otro Resultado Integral de subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	
*Otros ajustes	
**Impuesto a las ganancias relacionado con los componentes de Otro Resultado Integral	1,559,886
Otro Resultado Integral del ejercicio, neto de Impuestos	(725,625,136)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO	(382,900,800)
Depreciación	50,802,837
Amortización	16,213,786

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

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

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) Finanzas

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSION	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO DEL EJERCICIO	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
Saldos al 1° día del mes del año a reportar o inicio de gestión.	1,200,000,000		1,460,644	91,707,227	420,000,000		660,810,432			2,373,978,303
Ajuste de años anteriores:										-
Cambios en Políticas Contables										-
Corrección de Errores							17,664,891			17,664,891
Saldo Inicial Reexpresado	1,200,000,000	-	1,460,644	91,707,227	420,000,000	-	678,475,323	-	-	2,391,643,194
Cambios de Patrimonio:	-	-	-	(725,625,136)	-	-	-	342,724,336	-	(382,900,800)
Resultado Integral:								342,724,336		342,724,336
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio				(725,625,136)						(725,625,136)
Otro Resultado Integral										
Dividendos en Efectivo Declarados							(427,533,261)			(427,533,261)
Emisión de Acciones										-
Reducción de Capital	227,533,262						(227,533,262)			-
Reducción o Amortización de										-

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSIÓN	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO DEL EJERCICIO	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
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 Implice Pérdida de Control										-
Incremento (Disminución) por Transacciones de Acciones de Cartera										-
Incremento (Disminución) por Transacciones y Otros Cambios			436,692				(5,743,909)			(5,307,217)
Total de Cambios en Patrimonio	227,533,262	-	436,692	-	-	-	(660,810,432)	-	-	(432,840,478)
Saldo al 31 de Diciembre del año a reportar o término de gestión (**)	1,427,533,262	-	1,897,336	(633,917,909)	420,000,000	-	17,664,891	342,724,336	-	1,575,901,916

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

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

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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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

Finanzas

CONCILIACION DE LA GANANCIA NETA DE LA ENTIDAD CON EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
-	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	342,724,336
<u>AJUSTES</u>	
Depreciación y amortización	67,016,623
Provisiones	88,050,947
Deterioro	32,756
Otros ajustes	(571,678,885)
Variación neta en activos y pasivos	3,024,526,839
Incremento neto (disminución) en activos	(878,359,552)
Créditos	688,146,657
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	94,018,316
Disponibles para la venta	(1,618,120,071)
Cuentas por cobrar y otras	(42,404,454)
Incremento neto (disminución) en pasivos	3,902,886,391
Pasivos financieros, no subordinados	
Cuentas por pagar y otras	3,902,886,391
Resultado del período después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	2,950,672,616
Impuesto a las ganancias pagados/cobrados	(147,129,076)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2,803,543,540
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Entrada por ventas de intangibles e inmueble, mobiliario y equipo	-
Salida por compras intangibles e inmuebles, mobiliario y equipos	(49,535,904)

Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Salidas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Otras entradas relacionadas a actividades de inversión	81,559,892
Otras salidas relacionadas a actividades de inversión	-
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	32,023,988
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Entradas por la emisión de pasivos financieros subordinados	
Salidas por el rescate de pasivos financieros subordinados	
Otras entradas relacionadas a las actividades de financiamiento	-
Otras salidas relacionadas a las actividades de financiamiento	(20,000,000)
Dividendos pagados	(427,533,261)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(447,533,261)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo antes del efecto de las variaciones en el tipo de cambio (A+B+C)	2,388,034,267
Efecto de las variaciones en el tipo de cambio en el efectivo y equivalente de efectivo	333,544,285
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	2,721,578,552
Efectivo y equivalente al efectivo al inicio del período	25,873,987,108
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	28,595,565,660

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

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

5. Gestión de Tesorería

5.1 Flujo de Caja (En soles)

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
INGRESOS DE OPERACIÓN	14,477,164,558
Venta de Bienes y Servicios	0
Ingresos Financieros	2,143,244,380
Ingresos por participación o dividendos	1,690,215
Ingresos Complementarios	0
Retenciones de Tributos	20,651,452
Otros	12,311,578,511
EGRESOS DE OPERACIÓN	10,674,064,309
Compra de Bienes	6,765,708
Gastos de personal	489,798,210
Servicios prestados por terceros	239,573,125
Tributos	242,338,467
Por Cuenta Propia	242,338,467
Por Cuenta de Terceros	0
Gastos diversos de Gestón	57,983,355
Gastos Financieros	57,375,818
Otros	9,580,229,626
FLUJO OPERATIVO	3,803,100,249
INGRESOS DE CAPITAL	1,929,641,932
Aportes de Capital	0
Ventas de activo fijo	0
Otros	1,929,641,932
GASTOS DE CAPITAL	2,991,911,309

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Presupuesto de Inversiones -FBK	46,005,970
Proyectos de Inversión	0
Gastos de capital no ligados a proyectos	46,005,970
Inversión Financiera	2,945,905,339
Otros	0
TRANSFERENCIAS NETAS	-933,599
Ingresos por Transferencias	0
Egresos por Transferencias	933,599
FLUJO ECONÓMICO	2,739,897,273
FINANCIAMIENTO NETO	-18,318,721
Financiamiento Externo Neto	0
Financiamiento largo plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento Interno Neto	-18,318,721
Financiamiento largo plazo	-18,318,721
Desembolsos	
Servicios de Deuda	18,318,721
Amortización	0

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Intereses y comisiones de la deuda	18,318,721
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
DESAPORTE DE CAPITAL EN EFECTIVO	
PAGO DE DIVIDENDOS	0
Pago de Dividendos de Ejercicios Anteriores	0
Adelanto de Dividendos ejercicio	0
FLUJO NETO DE CAJA	2,721,578,552
SALDO INICIAL DE CAJA	25,873,987,108
SALDO FINAL DE CAJA	28,595,565,660
SALDO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	
RESULTADO PRIMARIO	
Participación de trabajadores D.Legislativo N°892	21,538,829

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

5.2. Cartas Fianzas

N°	Cantidad Total de Cartas Fianza
1	148

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	16	23,020,591,613.91	19	3,174,997,948.06

5.6 Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias.

N°	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
1	1	3

5.7 Últimos Giros realizados.

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

6. Gestión de Endeudamiento

6.1. Endeudamiento

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

7. Gestión Logística

7.1 Procedimientos de Selección Logística

N°	Objeto	Cantidad de Procedimiento de selección convocados	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/. (*)	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Monto en soles S/.
		A		B	
	Total General	76	415,265,782.81	24	67,104,621.89
1	Bien	19	270,459,376.21	6	12,559,218.43
2	Consultoría de Obra	2	732,850.51	0	-
3	Obra	5	10,733,407.55	0	-
4	Servicio	50	133,340,148.54	18	54,545,403.46

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	119	324,159,002.62
1	Bien	26	14,339,852.25
2	Consultoría de Obra	--	--
3	Obra	3	4,804,970.16
4	Servicio	90	305,014,180.21

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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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	
	01.01.2021		31.12.2021	
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	5179	4856	35,451,797.32	
Gerente General				
Gerentes	22	18	440,681.17	
Ejecutivos	831	862	10,155,116.21	
Profesionales	508	486	4,223,466.32	
Técnico	2760	2555	17,812,946.94	
Administrativos	1058	935	2,819,586.68	
Locación de Servicios	98	118	578,900	
Servicios de Terceros				
Personal de Cooperativas				
Personal de Services				
Otros				
Pensionistas	4837	4681	11,220,962.90	
Regimen 20530				
Regimen				
Regimen				
Practicantes (Preprofesionales y profesionales)	190	179	234,728.40	
CLJ (Capacitación laboral juvenil)	277	277	258,665.84	
TOTAL				
Personal en Planilla			35,451,797.32	
Personal en CAP	4017	3673	30,935,514.75	
Personal Fuera de CAP	1162	1183	4,516,282.57	
Según Afiliación	5179	4856	35,451,797.32	
Sujetos a Negociación Colectiva	3784	3730	28,358,684.00	
No Sujetos a Negociación Colectivo	1395	1126	7,093,113.32	
Personal Reincorporado	1025	1151	7,821,225.01	
Ley de Ceses Colectivos	496	475	3,106,286.46	
Derivados de Procesos de Despidos	529	676	4,714,938.55	
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%

Legenda:

(*) 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
	304	466	441	--	1,211

10.2 Bienes Muebles por Grupo y Clase

Ítem	Grupo ¹	Clase ²	Cantidad Total por Grupo/Clase ³	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión ⁴
1	11 Aire Acondicionado Y Refrigeración	22 Equipo	4,178	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 (Diciembre 2021)

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
	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	6 millones
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

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	B	C	D
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
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
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/agriavado/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	264	18,167	266	18,697	S/. 66,861,707.72	S/. 12,149,769.33	S/. 42,800,141.17	S/. 32,684,852.79	S/. 47,829,817.05	S/. 99,530,990.51

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
Diciembre 2021	Nivel nacional (distritos con cobertura de comunicaciones)	Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	Porcentaje	94.50%	Plan Operativo Institucional
Diciembre 2021	Nivel nacional	Índice Operacional de los Canales Alternos	Porcentaje	91.62%	Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional

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

Legenda

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	Parcialmente
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	Parcialmente
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?

- Implementación del Call Center para renovaciones no presenciales de Préstamos Multired
- Se volvió a tener un crecimiento sostenido del saldo total de colocaciones del préstamo multired, durante los últimos 06 meses.
- Se implementó el primer paquete de mejoras a los parámetros de evaluación crediticia.

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 elevó las colocaciones mensuales de Créditos Hipotecarios en el actual Estado de Emergencia, por encima de los S/.10 millones.
- 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 implementaron las mejoras en el Seguro de Desgravamen de la Tarjeta de Créditos.
- 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?

- Préstamos desembolsados a favor de COFIDE por S/150 Millones para ser destinada al apoyo del Programa FAE AGRO.
- Desembolso de préstamos para el Fondo Mi Vivienda por S/ 570 Millones destinada a capital de trabajo.

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 otorgado 107 préstamos por más de S/80 millones.
- Se han logrado realizar 5 conferencias en línea con funcionarios municipales y personal del BN, en las cuales se tocó el tema de préstamos a los gobiernos subnacionales, teniendo gran acogida

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?

- Se han financiado a más de 1,200 Agente Multired a través de 8 305 desembolsos por S/ 87,255,800 de soles con el objetivo de que cuenten con efectivo para facilitar el cobro de bonos de los ciudadanos.
- Se desembolsaron a las IFIS más de S/144 millones para el apoyo a las Mypes.
- Elaboración y aprobación por parte del Directorio de la nueva 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

1. Gestión de Planeamiento

1.1 Matriz Estratégica de la Empresa


Visión Corporativa		Empresas del Estado modernas y reconocidas por brindar bienes y servicios de calidad responsablemente.							
Visión de Empresa		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							
Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico EMPRESA	Objetivo Específico EMPRESA	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Meta		
							2021		
							Aprobado	Ejecutado ¹	Nivel de Ejecución
Financiera	Incrementar la creación de valor económico	Incrementar la creación de valor económico		Rentabilidad Patrimonial - ROE	(Resultado Neto del ejercicio / Patrimonio Final del periodo) x 100	Porcentaje	34.33%	22.07% ⁽¹⁾	64%
				Rentabilidad Activo - ROA	(Resultado Neto Ejercicio / Activo Final del periodo) x 100	Porcentaje	2.90%	0.74% ⁽¹⁾	26%
				Margen Neto Ajustado	Resultado Neto del ejercicio ajustado / (Ingresos por Intereses + Ingresos por Servicios Financieros + ROF) x 100	Porcentaje	31.39%	16.80% ⁽¹⁾	54%
				Eficiencia	(Gastos administrativos / Ingresos Totales) x 100	Porcentaje	43.54%	47.89% ⁽¹⁾	91%
				Clasificación local de riesgos	Si la calificación es mayor o igual que "A" entonces 100%. • Si la calificación es "A.-" entonces 90%. • Si la calificación es "B+" entonces 80%. • Si la calificación es "B" entonces 70%. • Si la calificación es igual o inferior a "B.-" entonces 0%.	Porcentaje	100%	100%	100%
Clientes y Grupos de Interés	Incrementar el valor social y ambiental	Promover la Inclusión Financiera		Índice de Inclusión Financiera en distritos sin presencia del BN.	Porcentaje de personas con servicios del banco, respecto al total de la población en el 90% de distritos sin presencia del BN	Porcentaje	2.36%	5.24%	222%
				Índice de cuentas de ahorro en Oficinas UOB de bajo dinamismo.	Porcentaje de personas con cuentas de ahorro abiertas en 43 oficinas UOB que presentan bajo dinamismo respecto a la población (PEA) en dichos distritos	Porcentaje	0.93%	3.9%	419%
		Brindar Servicios de Calidad		Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Promedio de los resultados de las principales variables de encuestas al cliente de agencias	Porcentaje	85%	84%	99%
Procesos Internos	Mejorar la calidad de bienes y servicios	Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos		Frecuencia en el uso de los canales alternos	(Cuentas de ahorros utilizadas por lo menos en un canal alternativo) / Total de cuentas de ahorros que transaccionaron	Porcentaje	72%	89.71%	125%
				Índice operacional de canales alternos	(Total de operaciones en canales alternativos con consultas y operaciones administrativas / Total de Operaciones) x 100	Porcentaje	80%	91.62%	115%
				Promover Alianzas Estratégicas con el Estado	Alianzas implementadas con entidades del estado	Conteo del número de alianzas implementadas en el año	Número	2	2
		Mejorar la eficiencia operativa	Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos	Número de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número anual de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número	2	2	100%
		Mejorar la gestión del portafolio de proyectos	Mejorar la Gestión de Proyectos	Índice de cumplimiento de Proyectos en el período	Promedio del cumplimiento de metas de los proyectos del plan operativo x 100	Porcentaje	100%	92.01% ⁽¹⁾	92%
		Fortalecer la gestión de RSC	Fortalecer la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	Incrementar el grado de madurez de la RSE	Puntaje de la herramienta grado de madurez de FONAFE	Puntaje	24	26	108%
				Obtener el Distintivo ESR	1 = Distintivo Obtenido / 0 = No obtener distintivo	Distintivo	1	1	100%
	Fortalecer gobierno corporativo	Fortalecer el Gobierno Corporativo	Nivel de cumplimiento de los principios del CBGC de FONAFE.	De acuerdo a la herramienta de monitoreo del cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE	Porcentaje	74.16%	84.07%	113%	
Aprendizaje	Fortalecer la gestión de talento humano y organizacional en la corporación	Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional		Índice del nivel de desempeño	Índice Anual de Evaluación de Liderazgo	Porcentaje	67%	63%	94%
				Índice de Clima Laboral	Índice de satisfacción de encuesta de clima laboral	Porcentaje	67%	58%	87%

¹ Ejecutado a Dic-21

⁽¹⁾ Cifras Preliminares

Leyenda

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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

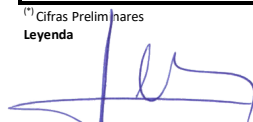
1.2 Evaluación del Plan Operativo

Objetivo Específico Empresa	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de medida	Meta		
				Dic-21		
				Aprobado	Ejecutado	Nivel de Ejecución (*)
Rentabilidad Patrimonial	ROE	(Resultado Neto del ejercicio / Patrimonio Final del periodo) x 100	Porcentaje	16.73%	22.07% ^(*)	131.92%
Margen Neto Ajustado	Margen Neto Ajustado	Resultado Neto del ejercicio ajustado / (Ingresos por Intereses + Ingresos por Servicios Financieros + ROF) x 100	Porcentaje	13.39%	16.80% ^(*)	125.47%
Eficiencia	Eficiencia	(Gastos administrativos / Ingresos Totales) x 100	Porcentaje	54.98%	50.94% ^(*)	107.93%
Cartera de Créditos con Calificación Normal	Calidad de Cartera de Créditos	(Saldo de clientes con calificación Normal / Saldo total de cartera de créditos) x 100	Porcentaje	93%	94.54% ^(*)	101.66%
Cobertura de Créditos	Ratio de Cobertura	(Provisiones para Créditos Directos / Cartera Atrasada) x 100	Número de veces	160%	227.61% ^(*)	142.26%
Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	Cobertura de distritos con al menos un canal de atención	(Distritos con algún canal de atención / Total de distritos con conectividad) x 100	Porcentaje	95.02%	94.50%	99.45%
Implementación de la Cuenta DNI	Cuentas básica de ahorro DNI	Número de cuentas básicas de ahorro DNI	Número	1,200,000	2,169,961	180.83%
Transaccionalidad de los Programas Sociales	Transaccionalidad de los Programas Sociales	(Total de operaciones efectuadas por los usuarios del Programa Social en el año / número promedio de población usuaria en el año de las cuentas de los beneficiados) x 100	Porcentaje	6.30%	11%	174.60%
Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Nivel de satisfacción de atención en la red de agencias	Promedio de los resultados de las principales variables de encuestas al cliente de agencias	Porcentaje	82%	84%	102.44%
Migración de operaciones en los canales alternos	Índice Operacional de los Canales Alternos	(Total de operaciones en canales alternativos con consultas y operaciones administrativas / Total de Operaciones) x 100	Porcentaje	82%	91.62%	111.73%
Gestión de proyectos de TIC	Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital	Número anual de proyectos gestionados orientados a la transformación digital	Número	7	2	28.57%
Mejorar la gestión de proyectos	Ejecución de Inversiones FBK	(Monto ejecutado FBK / Monto modificado FBK) * 100	Porcentaje	100.00%	92.01% ^(*)	92.01%
Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial	Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial	Herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC - FONAFE	Porcentaje	72.22%	72.22%	100.00%
Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	1 = Distintivo Obtenido / 0 = No obtener distintivo	Distintivo	1	1	100.00%
Fortalecer el Gobierno Corporativo	Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE	Herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC - FONAFE	Porcentaje	84.07%	84.07%	100.00%
Gestión del clima laboral	Índice de Clima Laboral	Índice de satisfacción de encuesta de clima laboral	Porcentaje	63%	58%	92.06%
Modelo de Gestión Humano Corporativo	Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Porcentaje de Implementación	Porcentaje	53%	59%	111.32%

^(*) Cifras Preliminares

Leyenda

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




JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

2.1. Presupuesto de Ingresos y Egresos

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
PRESUPUESTO DE OPERACIÓN			
INGRESOS	2,111,203,479	2,139,826,257	101.36
1.1. Venta de Bienes	0	0	0.00
1.2. Venta de Servicios	0	0	0.00
1.3. Ingresos Financieros	1,414,511,537	1,300,811,411	91.96
1.4. Ingresos por Participaciones o Dividendos	2,489,996	1,690,215	67.88
1.5. Ingresos complementarios	0	0	0.00
1.6. Otros	694,201,946	837,324,631	120.62
EGRESOS	1,727,523,259	1,682,009,599	97.37
2.1. Compra de Bienes	8,784,948	6,765,708	77.01
2.1.1 Insumos y suministros	6,112,453	4,704,922	76.97
2.1.2 Combustibles y lubricantes	490,374	383,314	78.17
2.1.3 Otros	2,182,121	1,677,472	76.87
2.2. Gastos de Personal (GIP)	678,797,690	646,526,521	95.25
2.2.1. Sueldos y Salarios (GIP)	391,669,692	380,701,807	97.20
2.2.1.1 Básica (GIP)	234,643,390	227,366,100	96.90
2.2.1.2 Bonificaciones (GIP)	25,944,828	25,590,970	98.64
2.2.1.3 Gratificaciones (GIP)	45,107,111	44,119,367	97.81
2.2.1.4 Asignaciones (GIP)	74,229,770	71,880,777	96.84
2.2.1.5 Horas Extras (GIP)	11,744,593	11,744,593	100.00
2.2.1.6 Otros (GIP)	0	0	0.00
2.2.2. Compensación por Tiempo de Servicios (GIP)	24,474,259	23,462,524	95.87
2.2.3. Seguridad y Previsión Social (GIP)	23,753,018	23,081,357	97.17
2.2.4. Dietas del Directorio (GIP)	413,000	388,875	94.16
2.2.5. Capacitación (GIP)	1,008,783	553,338	54.85
2.2.6. Jubilaciones y Pensiones (GIP)	166,695,335	156,728,311	94.02
2.2.7. Otros gastos de Personal (GIP)	70,783,603	61,610,309	87.04
2.2.7.1 Refrigerio (GIP)	97,000	0	0.00
2.2.7.2 Uniformes (GIP)	5,177,550	5,177,550	100.00
2.2.7.3 Asistencia Médica (GIP)	2,752,599	336,102	12.21
2.2.7.4 Seguro complementario de alto riesgo (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.5 Pago de indemnizac.por cese de relac.laboral(GIP)	0	0	0.00
2.2.7.6 Incentivos por retiro voluntario (GIP)	24,000,000	23,957,101	99.82
2.2.7.7 Celebraciones (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.8 Bono de Productividad (GIP)	0	0	0.00
2.2.7.9 Participación de trabajadores (GIP)	21,538,829	21,538,829	100.00
2.2.7.10 Otros (GIP)	17,217,625	10,600,727	61.57
2.3. Servicios Prestados por Terceros	287,635,224	239,573,125	83.29
2.3.1. Transporte y Almacenamiento	2,756,732	2,246,801	81.50
2.3.2. Tarifas de Servicios Públicos	51,433,739	44,816,321	87.13
2.3.3. Honorarios Profesionales (GIP)	11,858,127	8,633,421	72.81
2.3.3.1 Auditorías (GIP)	2,710,534	2,413,424	89.04
2.3.3.2 Consultorías (GIP)	1,990,501	1,013,448	50.91
2.3.3.3 Asesorías (GIP)	5,405,492	4,248,826	78.60
2.3.3.4 Otros servicios no personales (GIP)	1,751,600	957,723	54.68
2.3.4. Mantenimiento y Reparación	71,585,706	60,808,391	84.94
2.3.5. Alquileres	21,706,832	19,709,358	90.80
2.3.6. Serv.de Vigilancia, Guardianía y Limp. (GIP)	44,198,733	41,464,620	93.81
2.3.6.1 Vigilancia (GIP)	22,612,042	21,682,288	95.89
2.3.6.2 Guardianía (GIP)	0	0	0.00
2.3.6.3 Limpieza (GIP)	21,586,691	19,782,332	91.64

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
2.3.7. Publicidad y Publicaciones	11,238,442	6,743,422	60.00
2.3.8. Otros	72,856,913	55,150,791	75.70
2.3.8.1 Servicio de mensajería y correspondencia (GIP)	1,975,576	1,429,349	72.35
2.3.8.2 Provisión de personal por coop. y services (GIP)	0	0	0.00
2.3.8.3 Otros relacionados a GIP (GIP)	9,097,992	5,450,280	59.91
2.3.8.4 Otros no relacionados a GIP	61,783,345	48,271,162	78.13
2.4. Tributos	220,137,361	242,338,467	110.09
2.4.1 Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF	87,500	66,551	76.06
2.4.2 Otros impuestos y contribuciones	220,049,861	242,271,916	110.10
2.5. Gastos Diversos de Gestión	60,021,998	57,983,355	96.60
2.5.1. Seguros	10,374,650	10,092,120	97.28
2.5.2. Viáticos (GIP)	7,198,189	6,071,797	84.35
2.5.3. Gastos de Representación	50,000	0	0.00
2.5.4. Otros	42,399,159	41,819,438	98.63
2.5.4.1 Otros relacionados a GIP (GIP)	41,676,183	41,310,442	99.12
2.5.4.2 Otros no relacionados a GIP	722,976	508,996	70.40
2.6. Gastos Financieros 2/	44,411,221	42,880,969	96.55
2.7. Otros	427,734,817	445,941,454	104.26
RESULTADO DE OPERACIÓN	383,680,220	457,816,658	119.32
3. GASTOS DE CAPITAL	50,000,000	46,005,970	92.01
3.1 Presupuesto de Inversiones - FBK	50,000,000	46,005,970	92.01
3.1.1 Proyectos de inversión	0	0	0.00
3.1.2 Gastos de capital no ligados a proyectos de Inversión	50,000,000	46,005,970	92.01
3.2. Inversión Financiera	0	0	0.00
3.3. Otros	0	0	0.00
4. INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0.00
4.1 Aportes de Capital	0	0	0.00
4.2 Ventas de Activo Fijo	0	0	0.00
4.3 Otros	0	0	0.00
5. TRANSFERENCIAS NETAS	-1,200,000	-933,599	77.80
5.1 Ingresos por Transferencias	0	0	0.00
5.2 Egresos por Transferencias	1,200,000	933,599	77.80
RESULTADO ECONOMICO	332,480,220	410,877,089	123.58
FINANCIAMIENTO NETO	-19,926,414	-19,989,149	100.31
6.1. Financiamiento Externo Neto	0	0	0.00
6.1.1. Financiamiento Largo Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
6.1.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
6.2. Financiamiento Interno Neto	-19,926,414	-19,989,149	100.31
6.2.1. Financiamiento Largo Plazo	-19,926,414	-19,989,149	100.31
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	19,926,414	19,989,149	100.31
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	19,926,414	19,989,149	100.31
6.2.2. Financiamiento Corto Plazo	0	0	0.00
Desembolsos	0	0	0.00
Servicio de la Deuda	0	0	0.00

RUBROS	PERIODO PRESUPUESTAL DEL AÑO A REPORTAR		
	APROBADO	EJECUTADO	NE ¹ NIVEL DE EJECUCIÓN
Amortización	0	0	0.00
Intereses y Comisiones de la Deuda	0	0	0.00
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	0	0	0.00
SALDO FINAL	312,553,806	390,887,940	125.06
0 GIP - TOTAL	773,263,661	729,347,601	94.32
Impuesto a la Renta	120,725,135	120,725,135	100.00



 JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

3.1 Programa de Inversiones

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 periodo a rendir



 JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

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		786,484.59	-----	-----
1	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-


Administración y Logística



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUÉNTAS
Presidente Ejecutivo

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

RUBROS	31/12/2021 (REAL)
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Disponible	28,595,565,660
Fondos Interbancarios	
Inversiones Negociables y a Vencimiento (Neto)	9,556,699,436
Cartera de Créditos (Neto)	6,941,796,127
Cuentas por Cobrar (Neto)	339,061,548
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	
Impuestos Corrientes	132,038,081
Impuesto a la Renta Diferido	143,747,968
Otros Activos (Neto)	503,237,397
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	46,212,146,217
ACTIVO NO CORRIENTE	
Cartera de Créditos (Neto)	371,560,465
Bienes Realizables Recibidos en Pago y Adjudic. (Neto)	
Inversiones en subsid. Asociad. y Particp. En Negoc. Conj. (Neto)	
Inmuebles, Mobiliario y Equipo (Neto)	598,628,217
Activos Intangibles	40,161,536
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Activos (Neto)	1,991,463
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,012,341,681
TOTAL DEL ACTIVO	47,224,487,898
CUENTAS DE ORDEN	179,921,203,506
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Obligaciones con Público	42,588,592,539
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	382,106,927
Adeudos y Obligaciones Financieros a Corto Plazo	
Cuentas por Pagar	416,216,098
Provisiones	
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	
Impuestos Corrientes	
Impuesto a la Renta Diferido	23,149,936
Otros Pasivos	356,950,942
TOTAL PASIVO CORRIENTE	43,767,016,442
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones con el Público	1,511,885,167
Depósitos de Emp. Del Sist. Financ. y Organismos Finac. Internac.	
Adeudos y Obligaciones Financieros a Largo Plazo	
Provisiones	118,017,855
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	251,666,518
Impuesto a la Renta Diferido	
Otros Pasivos	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,881,569,540
TOTAL DEL PASIVO	45,648,585,982
PATRIMONIO	
Capital Social	1,427,533,262
Capital Adicional	1,897,336
Reservas	420,000,000
Ajustes al Patrimonio	-633,917,909
Resultados Acumulados	17,664,891
Resultado Neto del Ejercicio	342,724,336
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,575,901,916
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	47,224,487,898
CUENTAS DE ORDEN	179,921,203,506



 JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

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

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
INGRESOS POR INTERESES	1,285,837,309
Disponibles	133,163,496
Fondos Interbancarios	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	199,818
Inversiones Disponibles para la venta	170,863,611
Inversiones a Vencimiento	128,152,923
Cartera de Créditos Directos	853,457,461
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Cuentas por Cobrar	
Otros Ingresos Financieros	
GASTOS POR INTERESES	62,864,656
Obligaciones con el Público	42,781,890
Fondos Interbancarios	
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financ. Internac.	927
Adeudos y Obligaciones Financieras	
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero 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	92,593
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación	19,989,149
Cuentas por Pagar	
Intereses de Cuentas por Pagar	97
Resultado por Operaciones de Cobertura	
Otros Gastos Financieros	
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1,222,972,653
Provisiones para Créditos Directos	43,476,180
MARGEN FINANCIERO NETO	1,179,496,473
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	704,386,528
Ingresos por Créditos Indirectos	3,903,866
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	5,154,053
Ingreso por Emisión de Dinero Electrónico	102,925
Ingresos Diversos	695,225,684
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	360,157,625
Gastos por Créditos Indirectos	
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	25,055
Gastos Diversos	360,132,570
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS SERVICIOS	1,523,725,376
RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	82,570,664
Inversiones al Valor Razonable con Cambio de Resultados	1,041,768
Inversiones al Valor Razonable con Cambios de Resultados	1,041,768
Inversiones en Commodities	
Inversiones Disponibles para la Venta	7,688,760



 JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

RUBROS	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Derivados de Negociación	
Resultados por Operaciones de Cobertura	
Ganancia (Pérdida) en Participaciones	
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	73,839,918
Otros	218
MARGEN OPERACIONAL	1,606,296,040
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	1,041,859,425
Gasto de Personal y Directorio	555,159,253
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	365,086,840
Impuestos y Contribuciones	121,613,332
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	67,016,623
MARGEN OPERACIONAL NETO	497,419,992
VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES	62,550,910
Provisiones para Créditos Indirectos	1,897,015
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	13,657,151
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	32,756
Provisiones por Litigios y Demandas	46,833,708
Otras Provisiones	130,280
RESULTADO DE OPERACIÓN	434,869,082
OTROS INGRESOS Y GASTOS	14,856,290
Otros Ingresos	34,745,174
Otros Gastos	19,888,884
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	449,725,372
IMPUESTO A LA RENTA	107,001,036
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	342,724,336
OTRO RESULTADO INTEGRAL:	
Diferencias de cambio al convertir negocios en el extranjero	
Inversiones disponibles para la venta	-727,185,022
Cobertura del flujo de efectivo	
Cobertura de Inversiones netas en negocios en el extranjero	
Participación en Otro Resultado Integral de subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	
*Otros ajustes	
**Impuesto a las ganancias relacionado con los componentes de Otro Resultado Integral	1,559,886
Otro Resultado Integral del ejercicio, neto de Impuestos	(725,625,136)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO	(382,900,800)
Depreciación	50,802,837
Amortización	16,213,786

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




JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

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

CONCEPTOS	CAPITAL	ACCIONES DE INVERSION	CAPITAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESERVAS LEGALES	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO DEL EJERCICIO	OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	TOTAL
Saldos al 1° día del mes del año a reportar o inicio de gestión.	1,200,000,000		1,460,644	91,707,227	420,000,000		660,810,432			2,373,978,303
Ajuste de años anteriores:										-
Cambios en Políticas Contables										-
Corrección de Errores							17,664,891			17,664,891
Saldo Inicial Reexpresado	1,200,000,000	-	1,460,644	91,707,227	420,000,000	-	678,475,323	-	-	2,391,643,194
Cambios de Patrimonio:	-	-	-	(725,625,136)	-	-	-	342,724,336	-	(382,900,800)
Resultado Integral:								342,724,336		342,724,336
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio				(725,625,136)						(725,625,136)
Otro Resultado Integral										
Dividendos en Efectivo Declarados							(427,533,261)			(427,533,261)
Emisión de Acciones										-
Reducción de Capital	227,533,262						(227,533,262)			-
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			436,692				(5,743,909)			(5,307,217)
Total de Cambios en Patrimonio	227,533,262	-	436,692	-	-	-	(660,810,432)	-	-	(432,840,478)
Saldo al 31 de Diciembre del año a reportar o término de gestión (**)	1,427,533,262	-	1,897,336	(633,917,909)	420,000,000	-	17,664,891	342,724,336	-	1,575,901,916

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


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



 JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

BANCO DE LA NACION
Estado de Flujos de Efectivo
Por los periodos terminados el 31 de Diciembre 2021
(Expresado en Soles)

CONCILIACION DE LA GANANCIA NETA DE LA ENTIDAD CON EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	342,724,336
AJUSTES	
Depreciación y amortización	67,016,623
Provisiones	88,050,947
Deterioro	32,756
Otros ajustes	(571,678,885)
Variación neta en activos y pasivos	3,024,526,839
Incremento neto (disminución) en activos	(878,359,552)
Créditos	688,146,657
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	94,018,316
Disponibles para la venta	(1,618,120,071)
Cuentas por cobrar y otras	(42,404,454)
Incremento neto (disminución) en pasivos	3,902,886,391
Pasivos financieros, no subordinados	
Cuentas por pagar y otras	3,902,886,391
Resultado del período después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	2,950,672,616
Impuesto a las ganancias pagados/cobrados	(147,129,076)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2,803,543,540
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Entrada por ventas de intangibles e inmueble, mobiliario y equipo	-
Salida por compras intangibles e inmuebles, mobiliario y equipos	(49,535,904)
Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Salidas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	
Otras entradas relacionadas a actividades de inversión	81,559,892
Otras salidas relacionadas a actividades de inversión	-
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	32,023,988
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Entradas por la emisión de pasivos financieros subordinados	
Salidas por el rescate de pasivos financieros subordinados	
Otras entradas relacionadas a las actividades de financiamiento	-
Otras salidas relacionadas a las actividades de financiamiento	(20,000,000)
Dividendos pagados	(427,533,261)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(447,533,261)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo antes del efecto de las variaciones en el tipo de cambio (A+B+C)	2,388,034,267
Efecto de las variaciones en el tipo de cambio en el efectivo y equivalente de efectivo	333,544,285
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	2,721,578,552
Efectivo y equivalente al efectivo al inicio del período	25,873,987,108
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	28,595,565,660



JOSE CARLOS CHAVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

5.1 Flujo de Caja (En soles)

INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
INGRESOS DE OPERACIÓN	14,477,164,558
Venta de Bienes y Servicios	0
Ingresos Financieros	2,143,244,380
Ingresos por participación o dividendos	1,690,215
Ingresos Complementarios	0
Retenciones de Tributos	20,651,452
Otros	12,311,578,511
EGRESOS DE OPERACIÓN	10,674,064,309
Compra de Bienes	6,765,708
Gastos de personal	489,798,210
Servicios prestados por terceros	239,573,125
Tributos	242,338,467
Por Cuenta Propia	242,338,467
Por Cuenta de Terceros	0
Gastos diversos de Gestión	57,983,355
Gastos Financieros	57,375,818
Otros	9,580,229,626
FLUJO OPERATIVO	3,803,100,249
INGRESOS DE CAPITAL	1,929,641,932
Aportes de Capital	0
Ventas de activo fijo	0
Otros	1,929,641,932
GASTOS DE CAPITAL	2,991,911,309
Presupuesto de Inversiones -FBK	46,005,970
Proyectos de Inversión	0
Gastos de capital no ligados a proyectos	46,005,970
Inversión Financiera	2,945,905,339
Otros	0
TRANSFERENCIAS NETAS	-933,599
Ingresos por Transferencias	0
Egresos por Transferencias	933,599
FLUJO ECONÓMICO	2,739,897,273
FINANCIAMIENTO NETO	-18,318,721
Financiamiento Externo Neto	0
Financiamiento largo plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
Financiamiento Interno Neto	-18,318,721
Financiamiento largo plazo	-18,318,721
Desembolsos	
Servicios de Deuda	18,318,721
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	18,318,721
Financiamiento corto plazo	0
Desembolsos	0


INGRESOS DE OPERACIÓN	DEL AÑO A REPORTAR (REAL)
Servicios de Deuda	0
Amortización	0
Intereses y comisiones de la deuda	0
DESAPORTE DE CAPITAL EN EFECTIVO	
PAGO DE DIVIDENDOS	0
Pago de Dividendos de Ejercicios Anteriores	0
Adelanto de Dividendos ejercicio	0
FLUJO NETO DE CAJA	2,721,578,552
SALDO INICIAL DE CAJA	25,873,987,108
SALDO FINAL DE CAJA	28,595,565,660
SALDO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	
RESULTADO PRIMARIO	
Participación de trabajadores D.Legislativo N°892	21,538,829



 JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
 Presidente Ejecutivo

5.2. Cartas Fianzas


N°	Cantidad Total de Cartas Fianza
1	148



.....
JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.3 Documentos Valorados (No aplica)

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



.....
JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.4 Fideicomisos

N°	Cantidad de Cuentas
1	-----



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.5 Saldos de Cuentas (Depósitos y colocaciones)

31.12.21

N°	Cantidad de Cuentas	Monto Total	Cantidad de Cuentas	Monto Total
	Moneda nacional S/.	En soles	Moneda extranjera	En soles
1	16	23,020,591,613.91	19	3,174,997,948.06

*Total depósitos en el SF incluye


*Tipo de cambio contable del 31.12.21 para saldo en soles de ME



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.6 Titulares y Suplentes de las Cuentas Bancarias.

N°	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
1	1	3



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

5.7 Últimos Giros realizados. (No aplica)

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



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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	---	---



JOSÉ CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

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	24	67,104,621.89
1	Bien	19	270,459,376.21	6	12,559,218.43
2	Consultoría de Obra	2	732,850.51	0	-
3	Obra	5	10,733,407.55	0	-
4	Servicio	50	133,340,148.54	18	54,545,403.46

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	119	324,159,002.62
1	Bien	26	14,339,852.25
2	Consultoría de Obra		
3	Obra	3	4,804,970.16
4	Servicio	90	305,014,180.21

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	
	01.01.2021		31.12.2021	
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	5179	4856	35,451,797.32	
Gerente General				
Gerentes	22	18	440,681.17	
Ejecutivos	831	862	10,155,116.21	
Profesionales	508	486	4,223,466.32	
Técnico	2760	2555	17,812,946.94	
Administrativos	1058	935	2,819,586.68	
Locación de Servicios	98	118	578,900.00	
Servicios de Terceros				
Personal de Cooperativas				
Personal de Services				
Otros				
Pensionistas	4837	4681	11,220,962.90	
Regimen 20530				
Regimen				
Regimen				
Practicantes (Preprofesionales y profesionales)	190	179	234,728.40	
CLJ (Capacitación laboral juvenil)	277	277	258,665.84	
TOTAL				
Personal en Planilla			35,451,797.32	
Personal en CAP	4017	3673	30,935,514.75	
Personal Fuera de CAP	1162	1183	4,516,282.57	
Según Afiliación	5179	4856	35,451,797.32	
Sujetos a Negociación Colectiva	3784	3730	28,358,684.00	
No Sujetos a Negociación Colectiva	1395	1126	7,093,113.32	
Personal Reincorporado	1025	1151	7,821,225.01	
Ley de Ceses Colectivos	496	475	3,106,286.46	
Derivados de Procesos de Despidos	529	676	4,714,938.55	
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.

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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUÉNTAS
Presidente Ejecutivo

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 Aereonave 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.

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



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 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	6 millones
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
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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo

12. Gestión de Control

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


Periodo 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
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.



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
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	264	18167	266	18697	S/. 66,861,707.72	S/. 12,149,769.33	S/. 42,800,141.17	S/. 32,684,852.79	S/. 47,829,817.05	S/. 99,530,990.51

(*) Incluye los procesos arbitrales con provisión probable.

(**) Incluye requerimiento de pago de intereses y costos.

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



JOSE CARLOS CHÁVEZ CUENTAS
Presidente Ejecutivo