

Avance Ejecución Metas Institucionales

BSC - BNF Tablero de Comando

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta Año 2018	sep-18		
				Meta	Valor Real	
		Cantidad de CBA Habilitadas	5.000	3.500	1.360	Monitoreo Mensual a partir de Agosto
1	Financiera	Optimizar utilidad	182.680	147.217	205.762	
3	Financiera	Crecer en Cartera	538.855	409.696	1.171.174	
3	Financiera	Crecer en Depósitos del Público	321.114	240.836	1.247.902	
4	Financiera	Mantener un bajo nivel de morosidad de la Cartera de Préstamos	2,50%	2,5%	3,0%	
5	Cliente	Aumentar el nivel de satisfacción del cliente	= > 9	8,8	8,7	Monitoreo Trimestral
6	Cliente	Mejorar relación y fidelizar clientes	=> 12%	11,0%	23,5%	
7	Cliente	Aumentar Número de clientes	18.850	12.520	30.688	
		Aumento Clientes Depósitos Público	400	288	2.490	
		Aumento clientes préstamo sector productivo	934	1.294	918	
		Aumento clientes en préstamo vivienda	178	163	285	
		Aumento Clientes Sector Consumo	2.338	513	20.536	
		Aumento clientes Tarjetas de Crédito	15.000	10.263	6.459	
8	Cliente	Aumentar cuota de mercado del sector productivo	= > 5%	4,7%	3,98%	Monitoreo mensual
9	Proceso	Agilizar el proceso de concesión de préstamos al	< 30 días	30		Monitoreo en Junio y Diciembre
10	Proceso	Optimizar gestión de Sucursales	= > 85%	83%	72%	
11	Proceso	Agilizar proceso de estudio de título	< 8	8		Monitoreo en Junio y Diciembre
12	Proceso	Aumentar y Potenciar canales de atención y alternativos	= > 2%	2%	16,7%	Monitoreo en Setiembre y Diciembre
14	Proceso	Mejorar la gestión de Riesgos	3	0		Monitoreo Mensual a partir de Octubre
15	Crecimiento y Aprendizaje	Mejorar las capacidades del personal clave. Oficiales de Crédito	30 Jefes Sector Riesgos capac.	0		Monitoreo Mensual a partir de Noviembre
16	Crecimiento y Aprendizaje	Fortalecer liderazgo	50 Personas capacitadas.	25	25	Monitoreo Mensual a partir de Junio
17	Crecimiento y Aprendizaje	Aumentar la capacidad de innovación y desarrollo de TIC	5	3		Monitoreo Mensual a partir de Octubre
18	Crecimiento y Aprendizaje	Modernizar infraestructura edilicia y mobiliarios de sucursales BID-BNF	100%	0		Monitoreo en el mes de Diciembre
19	Crecimiento y Aprendizaje	Mejorar la motivación y bienestar del personal	= > 8,5	8	6,4	Monitoreo Trimestral

(*) 1) y 6) Encuesta de satisfacción de cliente y encuesta de satisfacción laboral, realizada por la División de Marketing.

2) Del total de clientes en Depósitos del Público se han descontado las Cuentas Básicas de Ahorro habilitadas (78.084 clientes)

3) Se considera saldo cartera de los Sectores Cultivos Agríc. Gral, Cría de Animales, Industrias Manufactureras; disponible en el Bolentín Estadístico de la SIB a Agosto 20

4) Datos proporcionados por la GATIC