

## INFORME DE GESTIÓN 2020

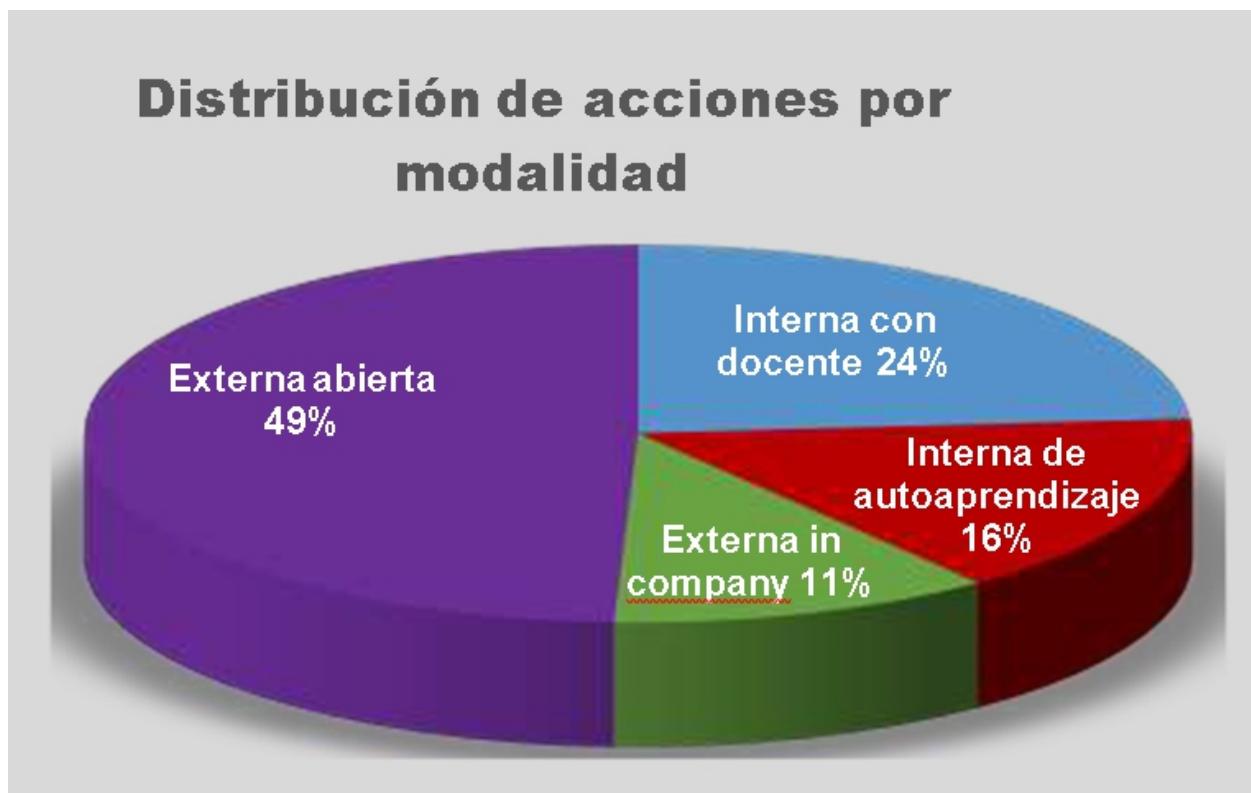
La gestión en el ejercicio 2020 estuvo alineada a las directivas estratégicas definidas por la Institución, según los planes de acción contenidos en los objetivos e indicadores del Plan Estratégico, de los que emergen los distintos proyectos institucionales y los planes operativos de las áreas. En este sentido, se cumplieron acciones vinculadas a la formación de la fuerza de venta con la realización de un Programa de Crédito para Ejecutivos de Negocio Asistentes, la gestión del conocimiento en torno a la Recuperación del Crédito y la capacitación en Riesgo Operacional que involucró a referentes y a funcionarios que realizan contrataciones así como una sensibilización dirigida a todo el Banco.

Además, se atendieron las necesidades formativas que surgen del proceso de detección en todas las áreas del Banco, dando prioridad a las que se relacionan con proyectos, cumplimiento y actualización técnica y las que emergen de la gestión del desempeño para el desarrollo de competencias de conocimiento y de habilidades personales.

Se realizaron principalmente actividades diseñadas de forma interna, así como acciones contratadas tanto en modalidad presencial, semipresencial como a distancia. A consecuencia de la emergencia sanitaria que se declaró en el país, fue necesario rediseñar y readaptar el plan de formación para cumplir con las medidas de prevención del Covid-19, especialmente el necesario distanciamiento social, lo que promovió la capacidad de innovación en las estrategias didácticas para transformar gran parte de los cursos presenciales internos en otros formatos. Sin descuidar la calidad de los contenidos ni la experiencia de aprendizaje, se incorporaron diferentes recursos, se generaron actividades formativas totalmente a distancia, con encuentros sincrónicos a través de la aplicación Microsoft Teams y aprovechando las posibilidades que permite la plataforma Moodle de educación a distancia e-PA. A la vez las contrataciones a proveedores externos pudieron cumplirse a partir de su adaptación durante la emergencia a las nuevas condiciones de formación a distancia.

## IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación se ejecutó mediante 286 acciones formativas desarrolladas en las modalidades de capacitación interna -con docente o de autoaprendizaje- y externa -abierta o in company:



La respuesta a las necesidades de capacitación de las diferentes áreas y las de los principales proyectos institucionales implicó la cobertura de 12.258 plazas de capacitación y un promedio de 14 horas de capacitación por funcionario. Respecto al año anterior, se reconoce una disminución en el volumen de plazas (18%) que se explica en las condiciones impuestas a la actividad por la emergencia sanitaria especialmente durante el primer semestre.

Bajo este escenario de pandemia, la componente de capacitación interna alcanzó el 89% del total de plazas gestionadas. Especialmente se destacó el recurso a la capacitación interna a distancia que, tanto en acciones de autoaprendizaje en la plataforma e-PA o en combinación con el uso de aplicaciones para establecer encuentros sincrónicos de capacitadores y participantes, representó el 90% de las plazas internas.

En cuanto a la representación de las áreas en las propuestas formativas gestionadas, el 77% de las plazas gestionadas correspondieron a funcionarios de las áreas Comercial y Ventas y Distribución y el 23% restante a las áreas de Apoyo y Staff. Del mismo modo, las áreas Comercial y Ventas y Distribución ocuparon el 57% de las horas de capacitación, en tanto las áreas de Apoyo y Staff ocuparon el 43%.

Se contó con la activa participación y el aporte técnico y didáctico de 60 capacitadores internos, que en muchos casos debieron volcarse, junto con la unidad correspondiente de Capacitación, al rediseño de cursos y actividades para su implementación a distancia.

La evaluación de satisfacción aplicada, revela que la capacitación interna fue valorada como “satisfactoria” o “muy satisfactoria” en el 96,6% de los casos, mientras que la capacitación externa lo fue en el 92,1% de los casos. Esta evaluación muestra un aumento de la satisfacción con la capacitación interna en relación al año anterior.

La actuación de los capacitadores internos fue evaluada por los participantes como “satisfactoria” o “muy satisfactoria” en el 97 % de las respuestas y la de los docentes externos en un 90%, mostrando respecto al año anterior un incremento de la valoración de los docentes externos aunque manteniendo mejor evaluación los docentes internos respecto a los externos.