

## INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ANV

Se presenta el detalle de los resultados obtenidos, mediante la evaluación de desempeño, aplicada durante el año 2021. A continuación, se detallan las seis competencias que fueron evaluadas, las conductas asociadas a cada una de ellas y la escala de puntuación correspondiente.

| COMPETENCIAS   |            |                      |
|--|------------|----------------------|
| <b>Compromiso con la Institución</b>   |            |                      |
| Actitud dirigida hacia la organización que permite orientar el comportamiento laboral a las necesidades, prioridades y metas institucionales, actuando de forma tal de promover y alcanzar dichas metas, cumpliendo con la misión de la Institución. |            |                      |
| Conductas observables:   | Puntuación | Sub Total Puntuación |
| Comprende y evidencia un alto grado de compromiso con las necesidades, prioridades y metas institucionales y sectoriales.  |            | 0                    |
| Colabora y ayuda a otros a incorporar la visión de compromiso institucional en el ejercicio cotidiano de las tareas.   |            |                      |
| Apoya e instrumenta las decisiones de sus superiores con miras al logro de las metas planteadas.   |            |                      |
| Tiene un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la Institución.   |            |                      |
| Cumplimiento de la misión de la Institución.   |            |                      |
| <b>Orientación a resultados</b>  |            |                      |
| Es la actitud tendiente a obtener los resultados definidos a nivel Institucional y sectorial de forma eficiente y eficaz.  |            |                      |
| Conductas observables:   | Puntuación | Sub Total Puntuación |
| Responde en los plazos establecidos y con calidad a los objetivos de su puesto.  |            | 0                    |
| Demuestra interés en obtener los resultados planificados.  |            |                      |
| Resuelve adecuadamente y a tiempo situaciones problemáticas que requieren modificaciones.  |            |                      |
| Actúa con sentido de urgencia ante circunstancias que ameritan una rápida resolución.  |            |                      |
| Realiza seguimiento de su trabajo.   |            |                      |

| <b>Orientación al Cliente Externo/Interno</b>   |                   |                             |
|---|-------------------|-----------------------------|
| Capacidad para orientar las actividades, en el marco de una política de mejora continua del servicio destinado al cliente externo e interno, previendo sus necesidades y respondiendo a sus demandas actuales en tiempo y forma, con un nivel de calidad cada vez más ajustado a las dinámicas y exigencias del servicio. |                   |                             |
| <b>Conductas observables:</b>   | <b>Puntuación</b> | <b>Sub Total Puntuación</b> |
| Mantiene una actitud de total disponibilidad con relación a los clientes internos y externos.   |                   | 0                           |
| Se preocupa por la calidad de cada trabajo que emprende, dando respuesta inmediata a los problemas de sus clientes con soluciones adecuadas.  |                   |                             |
| Escucha y muestra empatía ante las necesidades de los clientes.   |                   |                             |
| Mejora continuamente los estándares de calidad de los productos/servicios brindados desde su sector.  |                   |                             |
| Utiliza todas las herramientas a su alcance para brindar una adecuada atención a los clientes.  |                   |                             |
| <b>Compromiso con el aprendizaje</b>  |                   |                             |
| Disposición para integrar el conocimiento, la información y la formación necesarios para desenvolverse cada vez mejor en su puesto de trabajo. Ser receptivo al conocimiento que puedan transmitir los otros y actuar en forma activa en la transmisión y aplicación de los propios conocimientos.                        |                   |                             |
| <b>Conductas observables:</b>   | <b>Puntuación</b> | <b>Sub Total Puntuación</b> |
| Demuestra interés en capacitarse y obtener los conocimientos necesarios para la correcta realización de su trabajo.   |                   | 0                           |
| Aplica su conocimiento a los procesos de su sector, agregando valor a los resultados de la organización.  |                   |                             |
| Intercambia de manera habitual sus conocimientos con los demás.   |                   |                             |
| Fomenta la transmisión de conocimientos que puedan enriquecer al grupo de forma positiva.   |                   |                             |
| Busca de forma proactiva, oportunidades para actualizar sus conocimientos, que impacten positivamente en la calidad de su trabajo.  |                   |                             |

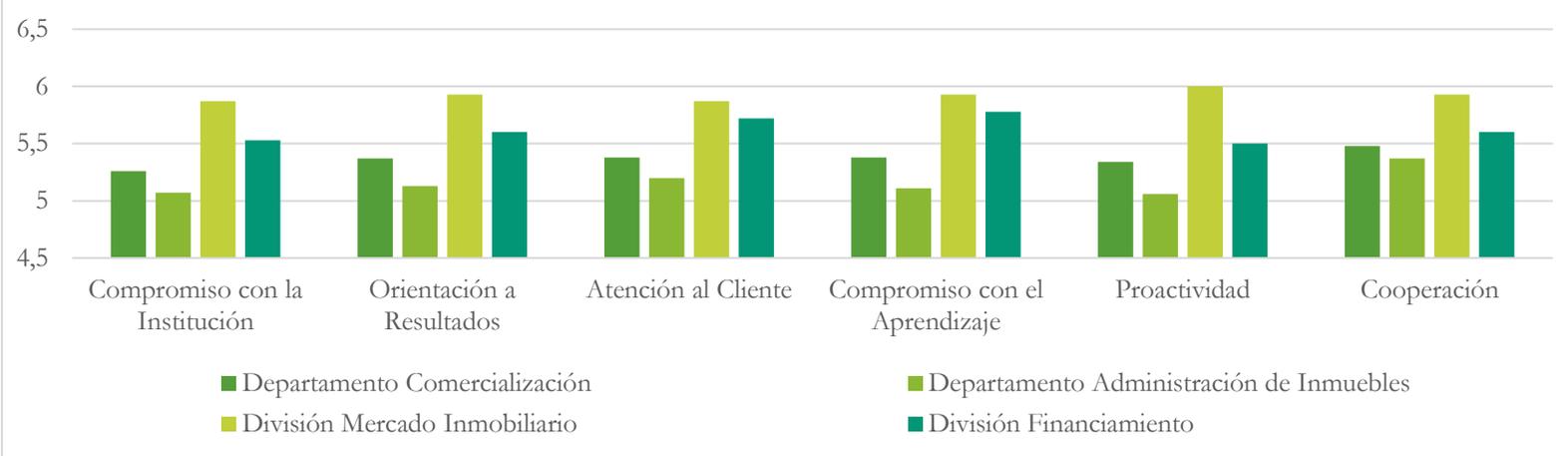
| <b>Proactividad</b>  |            |                      |
|--|------------|----------------------|
| Capacidad para desenvolverse en forma activa en su puesto de trabajo, resolver dificultades cotidianas y proponer soluciones a problemas que ha detectado o mejoras a procedimientos existentes. Tomar decisiones cuando las situaciones así lo requieran, dentro de las responsabilidades que hacen a su rol laboral. |            |                      |
| Conductas observables:   | Puntuación | Sub Total Puntuación |
| Presenta una actitud activa de trabajo.  |            | 0                    |
| Responde ante las dificultades que se le presentan, tomando decisiones que están a su alcance, con la finalidad de solucionarlas.  |            |                      |
| Logra reproducir resultados de desempeño significativos, a través de la gestión de nuevas iniciativas.   |            |                      |
| Propone modificaciones o innova en la tarea o en los procesos.   |            |                      |
| Se adapta a las nuevas situaciones rápidamente.  |            |                      |
| <b>Cooperación</b>   |            |                      |
| Capacidad para percibir cuando es necesaria su colaboración y actuar en consecuencia. Disposición para ayudar a otros, por medio de sus conocimientos y habilidades, en la resolución de dificultades laborales o en la mejora de los resultados del trabajo.  |            |                      |
| Conductas observables:   | Puntuación | Sub Total Puntuación |
| Ofrece apoyo y colaboración permanente, contribuyendo tanto con el resultado del trabajo de los demás, como con la calidad del mismo.  |            | 0                    |
| Comparte con los demás la información que considera pertinente en cada caso.   |            |                      |
| Denota actitud empática y positiva hacia los demás.  |            |                      |
| En sus prioridades está la escucha y el entendimiento hacia el otro.   |            |                      |
| Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización, sin descuidar los propios.   |            |                      |

| <b>ESCALA DE PUNTUACIÓN</b> |   |
|-----------------------------|---|
| 1                           | No se visualiza.                              |
| 2                           | Apenas se visualiza.                          |
| 3                           | Se visualiza regularmente.                    |
| 4                           | Se visualiza.                                 |
| 5                           | Se visualiza con buen desarrollo.             |
| 6                           | Presenta un buen desarrollo y motiva a otros. |

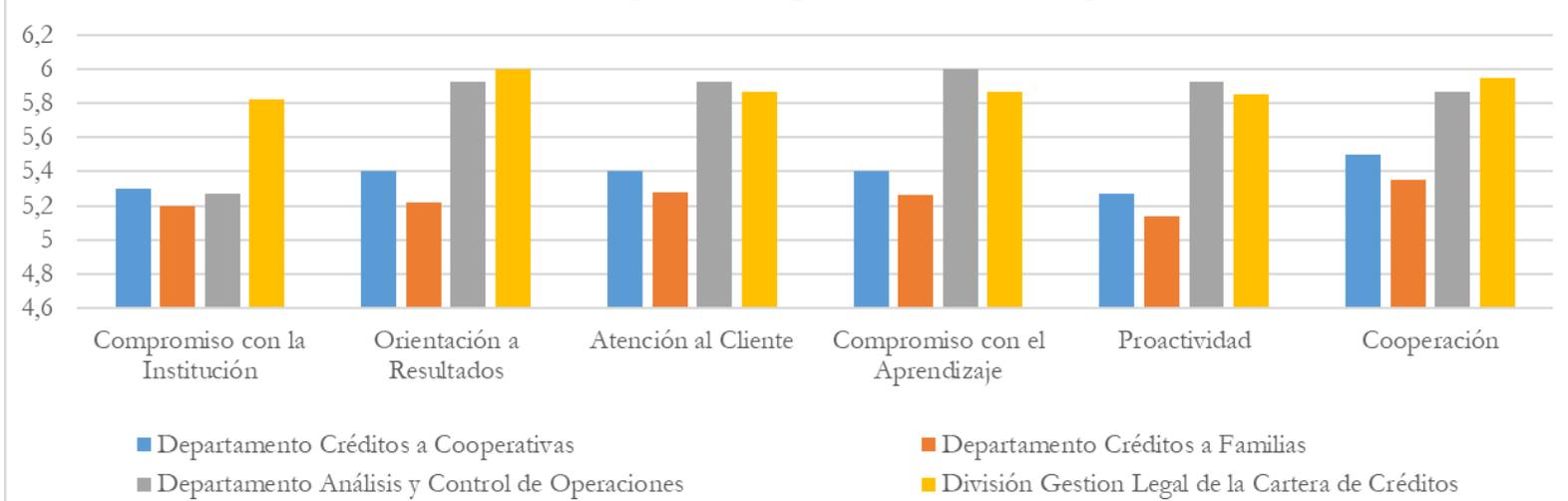
INFORMACIÓN SOBRE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
Período 01/10/2020 – 30/09/2021

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Total funcionarios comprendidos por el sistema: 382</b> |                        |
| <b>Evaluables 372</b>                                      |                        |
|  | Evaluados 349          |
|  | No evaluados 23        |
| <b>No evaluables 10</b>                                    |                        |
|  | Por licencia gremial 3 |
|  | Por tiempo trabajado 7 |

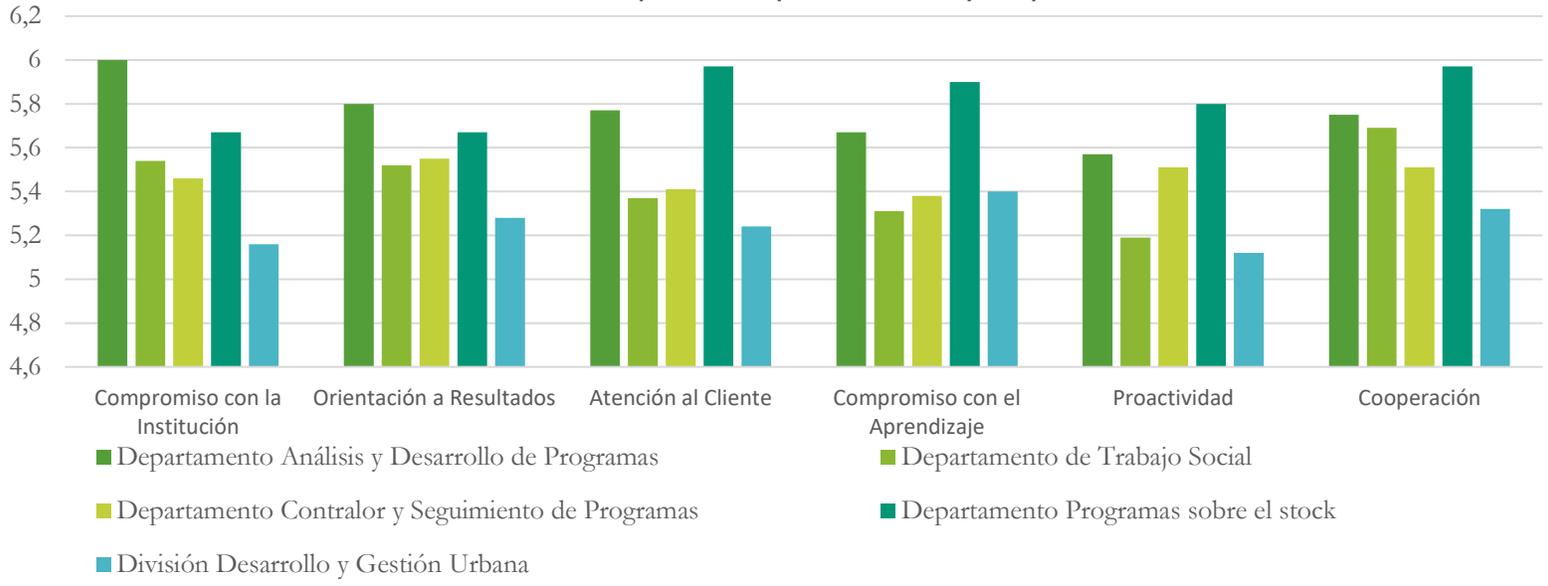
### Área Financiamiento y Mercado Inmobiliario Promedio de Competencias por División y Departamento



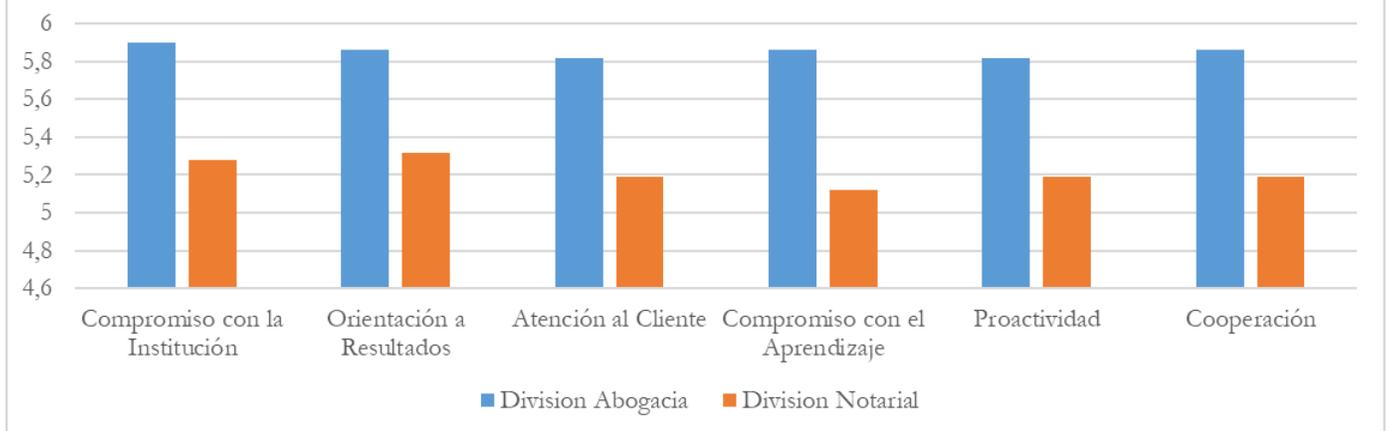
### Área Administración de Créditos Promedios de Competencias por División y Departamento



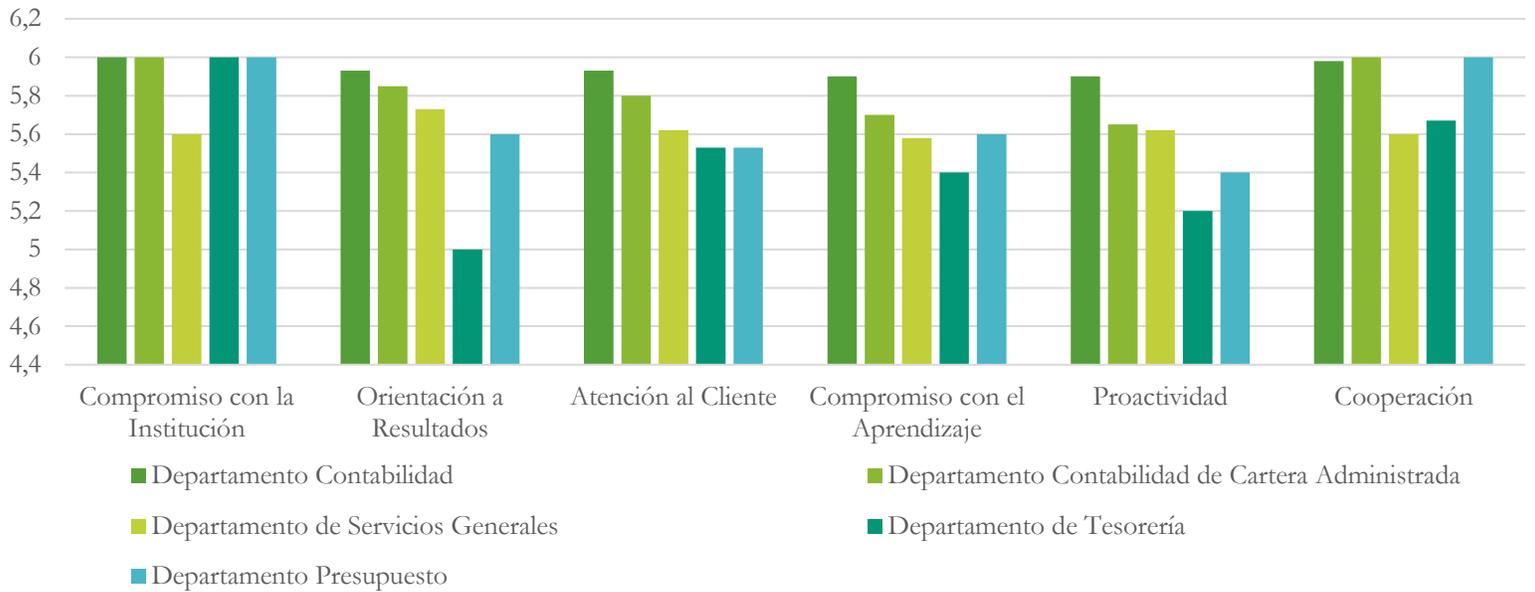
### Área Programas Habitacionales Promedio de competencia por División y Departamento



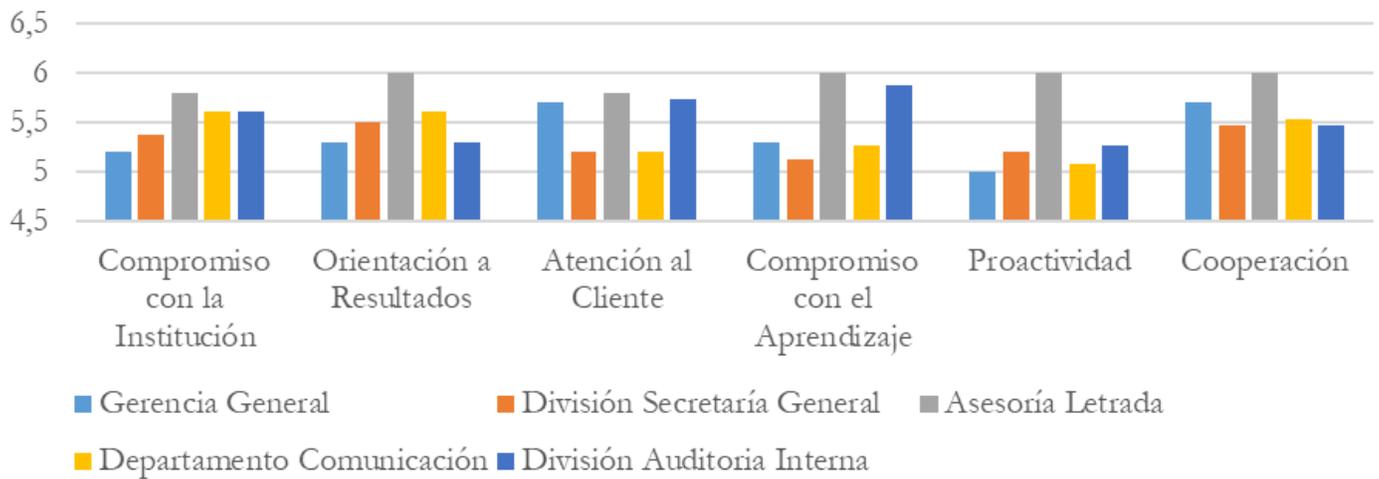
### Área Jurídica Promedio de Competencias por División



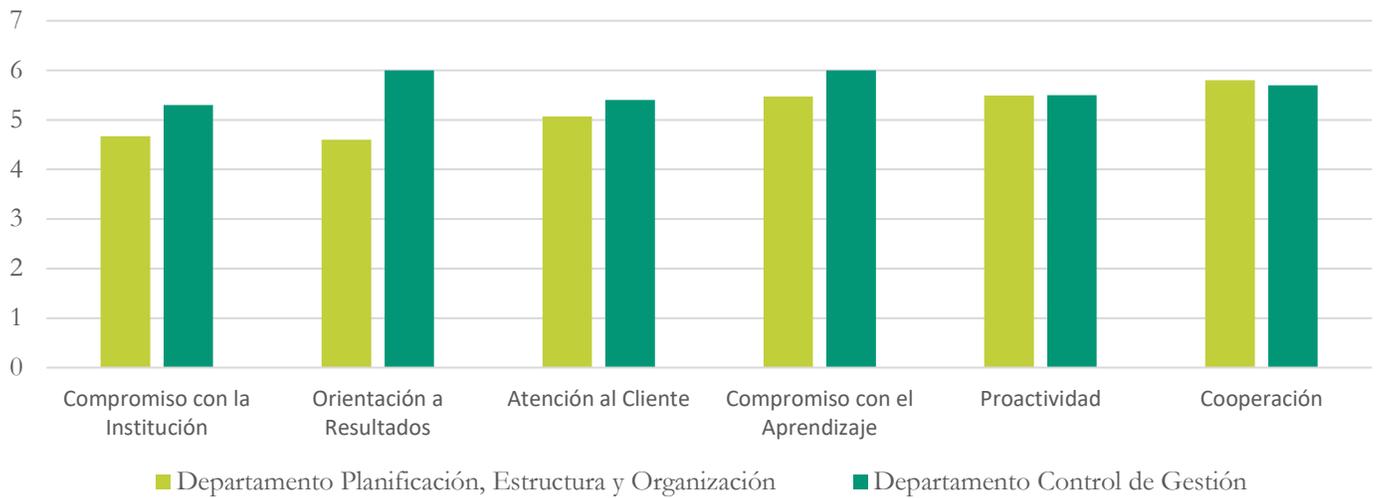
### Área Gestión de Recursos Promedios de Competencias por Departamento



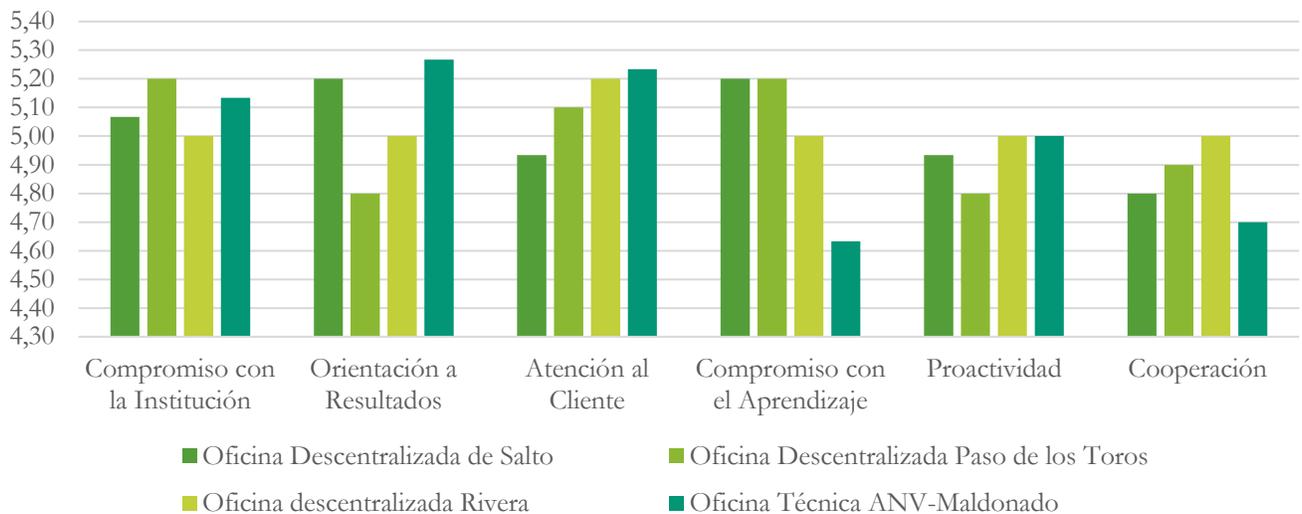
### Staff de Directorio Promedio de competencias por Unidad Asesora



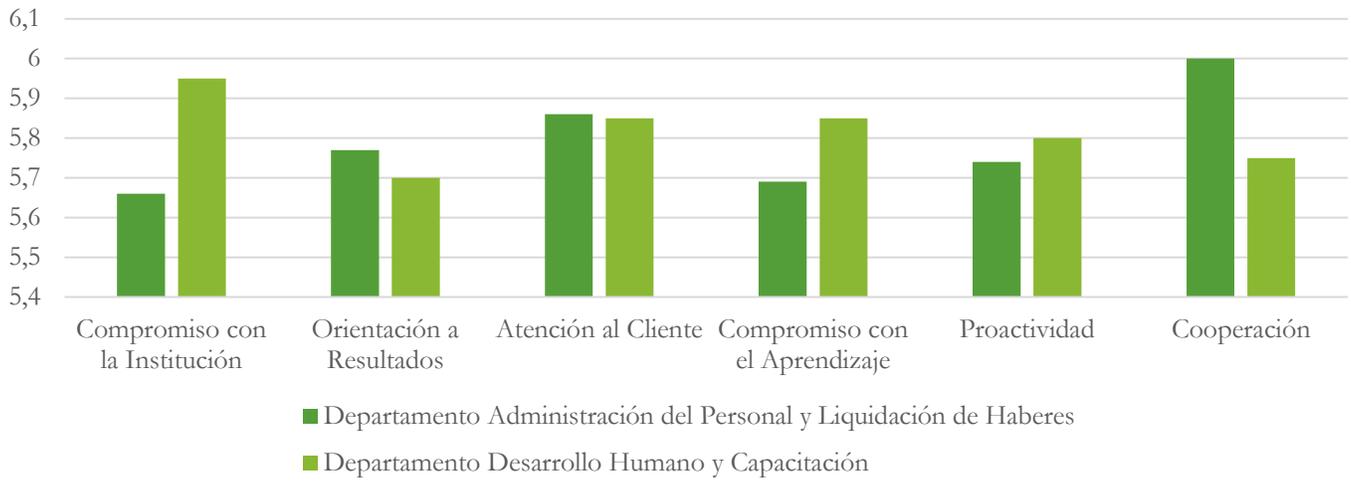
### Departamentos Estratégicos y de Control Promedio de competencias por Departamento



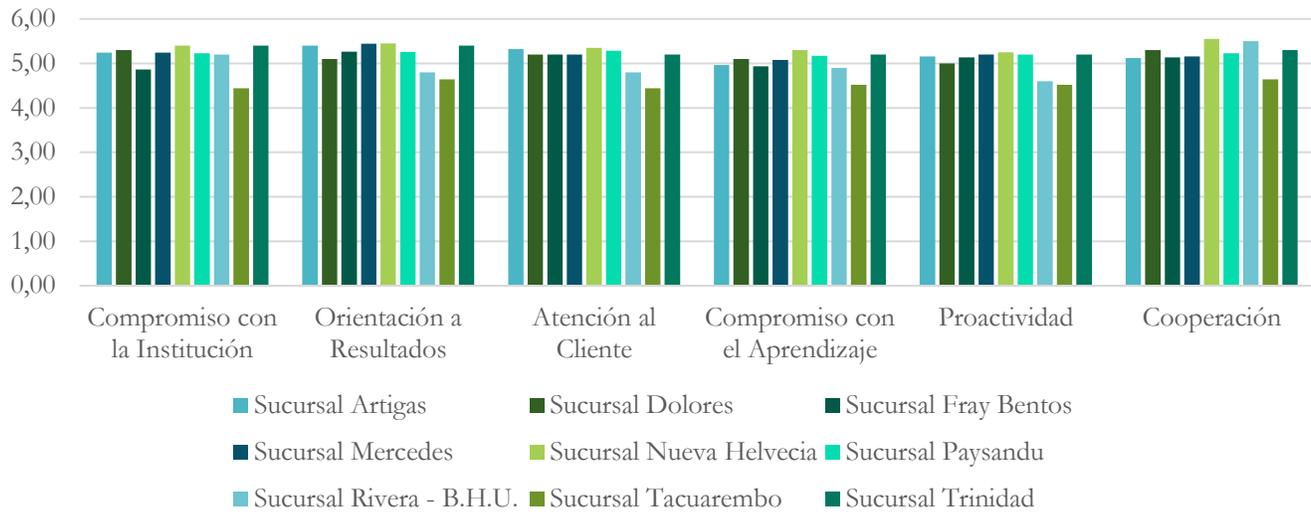
### Oficinas Descentralizadas Promedio de competencias por Oficina



### División Gestión y Desarrollo Humano Promedio de competencias por Departamento



### Sucursales - Región Litoral Norte Promedio de competencias por Sucursal



### Sucursales - Región Centro Este Promedio de competencias por Sucursal

