



Durante el 2009 se fortalecieron los mecanismos de gestión y medición para la mejora de la eficiencia y productividad en los procesos y operaciones del banco. Para ello se trabajó en la revisión integral de aspectos claves de la organización (estructura, enfoque en resultados, sistemas de gestión), implementando paralelamente herramientas modernas de control, seguimiento y análisis (mapa de indicadores, tableros de mando, planes maestros) a fin de garantizar una respuesta eficiente y precisa tanto en el servicio requerido por la gestión interna como en la atención a los clientes comerciales.

Las plataformas y arquitectura tecnológica del banco se fortalecieron con importantes inversiones en los sistemas centrales de procesamiento y almacenamiento de información, transmisión de datos, canales de comunicación y ambientes de desarrollo y monitoreo de operaciones. Se profundizó en la estructuración, equipamiento y pruebas del Programa de Continuidad de Negocios, mejorando así los niveles de redundancia y respaldo

electromecánico. También se continuó activamente con la implementación de proyectos de desarrollo tecnológico orientados a brindar a las áreas comerciales y de soporte del banco herramientas de clase mundial para el análisis y la gestión.

LAS PLATAFORMAS Y ARQUITECTURA TECNOLÓGICA DEL BANCO SE FORTALECIERON CON IMPORTANTES INVERSIONES EN LOS SISTEMAS CENTRALES DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAJE DE INFORMACIÓN, TRANSMISIÓN DE DATOS, CANALES DE COMUNICACIÓN Y AMBIENTES DE DESARROLLO Y MONITOREO DE OPERACIONES.

La importancia otorgada a la permanente revisión y mejora continua de procesos se plasmó en la implementación de workflows automatizados para los principales flujos comerciales y operativos, mejorando los tiempos de respuesta, el uso de recursos y la medición de resultados.