

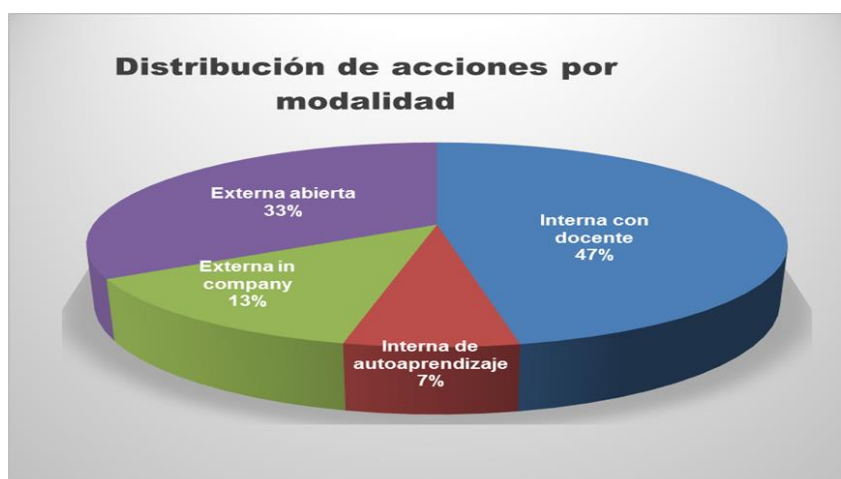
## DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN INFORME DE GESTIÓN 2019

La actividad de Capacitación se desarrolló dentro de las políticas vigentes de Gestión Humana y las específicas de la gestión de la formación. El enfoque metodológico adoptado se inspira en los fundamentos teóricos y las mejores prácticas relevadas y aconsejadas para organizaciones de similar porte y complejidad. En función de esta metodología se lidera un proceso que comprende la aplicación de herramientas de detección de necesidades de capacitación, seguidas de la planificación, diseño, coordinación, implementación y evaluación de acciones formativas.

La gestión se alineó a las definiciones estratégicas de la institución, de modo que las acciones y la inversión realizadas estuvieron dirigidas al desarrollo y actualización de las competencias de conocimiento, el apoyo al logro de los objetivos estratégicos del Banco y de los planes operativos de las áreas, la gestión del desempeño y la atención al cumplimiento de normativa interna, externa y de la entidades reguladoras de la actividad financiera mediante la implementación de acciones específicas de capacitación.

### INSTRUMENTACIÓN DEL PLAN

El plan de formación se ejecutó mediante 480 acciones formativas en sus distintas modalidades: interna con docente o de autoaprendizaje, externa abierta o externa *in company*:



Se destaca la predominancia de la capacitación interna, que alcanzó un 88% del total de plazas, y especialmente el alcance de la capacitación a través de la plataforma de aprendizaje a distancia e-PA (55% del total de plazas).

En materia de cantidad de acciones y plazas de formación es de destacar el foco puesto en los proyectos del Programa 2020, en especial el de cambio de CORE bancario, pero también el de Nuevo Modelo de Atención y del Sistema integral de ejecución presupuestal (SIEP). Los cursos asociados a esos proyectos representaron el 48% del total de plazas y fueron el 55% de las plazas internas.

En el ejercicio se alcanzó la cobertura de 15 122 plazas de capacitación, con un total de 109 636 horas formativas, lo que representó un promedio de 29 horas de capacitación por funcionario. Estas cifras son las más altas alcanzadas en el quinquenio.

## **EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN**

La evaluación de las acciones de formación se aplicó en tres niveles: de satisfacción, de aprendizaje y de transferencia al puesto. La satisfacción de los participantes en las actividades de capacitación alcanzó una valoración general de “satisfactorio” o “muy satisfactorio” en el 91,4% de los casos para la capacitación interna, y en el 92,1% de los casos para la capacitación externa. En términos generales esta valoración muestra niveles similares de satisfacción respecto al ejercicio anterior.

La actuación de los capacitadores internos fue evaluada por los participantes como “satisfactoria” o “muy satisfactoria” en el 97,1% de las respuestas y la de los docentes externos en un 87,6%, mostrando niveles similares al año 2018 y manteniendo mejor evaluación los docentes internos respecto a los externos.