

# PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Fecha de elaboración: 21/02/2025

Área	Nombre del Curso	Categoría	Participantes	Interno/Externo	Modalidad	Periodo de impartición	
DESARROLLO PERSONAL	Investigación de crédito	Trabajo en equipo	Habilidades Blandas	Plantilla activa / Investigación de Crédito	Interno	Presencial / Online	Trimestre 1
	Todas las áreas	Atención al cliente y servicio de calidad	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	Presencial / Online	Trimestre 2
	Recuperación de Cartera	Tipos de clientes y sus interacciones	Habilidades Blandas	Asesores telefónicos	Interno	E-learning	Trimestre 2
	Recuperación de Cartera	Atención inclusiva al cliente	Habilidades Blandas	Asesores telefónicos	Interno	Presencial / Online	Trimestre 2
	Todas las áreas	Practicando las 5 C	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	Presencial / Online	Trimestre 2
	Cobranza Punta-Punta	Tipos de Liderazgo	Habilidades Blandas	Gerentes, encargados, coordinadores y supervisores	Interno	E-Learning	Trimestre 3
	Todas las áreas	Como adaptarse al cambio en el trabajo	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	E-learning	Trimestre 3
	Todas las áreas	Fomentando la adaptabilidad en el trabajo	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	Presencial / Online	Trimestre 3
	Todas las áreas	Coordinar equipos de trabajo	Habilidades Blandas	Líderes de equipo	Interno	Presencial / Online	Trimestre 4
	Todas las áreas	Comunicación efectiva	Habilidades Blandas	Líderes de equipo	Interno	Presencial / Online	Trimestre 4
	Todas las áreas	Practicando la comunicación efectiva	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	Presencial / Online	Trimestre 4