



PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Fecha de elaboración: 03/02/2026

	Área	Nombre del Curso	Categoría	Participantes	Interno/Externo	Modalidad	Periodo de impartición
ONBOARDING	Todas las áreas	Conociendo CIA	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día uno
	Todos las áreas	SGC Nivel 1	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día dos
	Todos las áreas	SGC Nivel 2	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día tres
	Todos las áreas	SGSI	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día cuatro
	Todos las áreas	SGC Y SGSI	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día cuatro
	Todos las áreas	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día cinco
	Todos las áreas	Anticorrupción y Antisoborno	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día seis
	Todos las áreas	Introducción a la NOM035	On Boarding	Nuevos ingresos	Interno	E-Learning	Día seis
	Recuperación de Cartera	Recuperación de Cartera, vía telefónica	On Boarding	Nuevos ingresos - recuperación de cartera	Interno	E-Learning	Día dos
	Gestión Domiciliaria	Verificación de Domicilio	On Boarding	Nuevos ingresos - gestión domiciliaria	Interno	E-Learning	Día dos
	Prestadores de Servicios	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	On Boarding	Nuevos prestadores de servicio de verificación	Interno	E-Learning	Día uno
	Prestadores de Servicios	Verificación de Domicilio	On Boarding	Nuevos prestadores de servicio de verificación	Interno	E-Learning	Día dos
	Prestadores de Servicios	Anticorrupción y Antisoborno	On Boarding	Nuevos prestadores de servicio de verificación	Interno	E-Learning	Día tres
	Prestadores de Servicios	Inducción para verificadores SGC Y SGSI	On Boarding	Nuevos prestadores de servicio de verificación	Interno	E-Learning	Día cuatro
	Todas las áreas	Reforzamiento anticorrupción y antisoborno	Normativa	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 1
	Todas las áreas	Reforzamiento SGSI	Normativa	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 2
	Todas las áreas	Reforzamiento LFPDPPP	Normativa	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 3

	Todas las áreas	Reforzamiento SGC	Normativa	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 4
DESARROLLO PERSONAL	Todas las áreas	Atención al cliente y servicio de calidad	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 1
	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	E-Learning	Trimestre 2
	Todas las áreas	Atención al cliente con Inteligencia Emocional	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 2
	Todas las áreas	¿Para que trabajar en equipo?	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 3
	Todas las áreas	Factores para el éxito de los equipos	Habilidades Blandas	Líderes de equipo	Interno	E-Learning	Trimestre 3
	Todas las áreas	Puntos importantes en el cuidado de la ortografía	Especializada	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 3
	Todas las áreas	Coordinar equipos de trabajo	Habilidades Blandas	Líderes de equipo	Interno	E-Learning	Trimestre 4
	Todas las áreas	Trabajo en equipo: Cohesión, confianza e integración	Habilidades Blandas	Plantilla activa	Interno	E-Learning	Trimestre 4