



**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO**

NCI-TSC/152-07

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

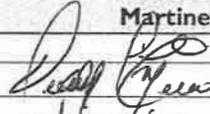
Formulario 19 ERSAPS

OBJETIVO DEL PLAN: Mejoramiento en Atención y Respuesta a Prestatarios y Personas que nos visitan

ALCANCE: Todo el Personal del ERSAPS distribuidos en los tres últimos trimestres

No.	(1) TEMAS	(2) OBJETIVO	(3) UNIDAD ADMINISTRATIVA BENEFICIARIA	(4) No. DE SERVIDORES	(5) RECURSOS PROPIOS / RECURSOS EXTERNOS	(6) MODALIDAD VIRTUAL / PRESENCIAL	(7) PRESUPUESTO	(8) INDICADORES	(9) CRONOGRAMA - TRIMESTRES			
									I	II	III	IV
(Item secuencial)	(De acuerdo a los resultados de la tabulación, escribir los temas de capacitación)	(Establecer el objetivo por tema, destacando el impacto esperado)	(Escribir la unidad que origina la necesidad de capacitación)	(Detallar el número de servidores que pertenecen a la unidad administrativa)	(Elegir si la capacitación se realizará con personal interno o mediante la contratación de una empresa)	(Elegir si la capacitación es virtual o presencial)	(Determinar el presupuesto y anexar un detalle de los elementos de la capacitación)	(Describir los indicadores que permitan comparar lo planificado vs lo ejecutado: Fecha de ejecución Número de participantes Costos Impacto)	(Escribir el trimestre de acuerdo a la tabulación realizada)			
1	Deberes y Derechos de los Empleados y funcionarios	Que conozcan sus derechos y Deberes	todas	36	Interno	Presencial		El comportamiento de los empleados, segundo trimestre		II		
2	Relaciones Interpersonales	Ambiente Agradable	Todas	36	Interno	Presencial		El comportamiento de los empleados,		II		

								segundo trimestre				
3	Planeación/ Administración Financiera	Reforzar área Administrativa	Departamento de Administración	2	Interno	Presencial	Ninguno	Agilizar Trámites, Segundo Trimestre		II		
4	Programa Y Control de Proyectos	Reforzar el Área de Regulación y Control Tarifario	Regulación y Control Tarifario	3	Interno	Presencial	Ninguno	Precisión, Tercer Trimestre			III	
5	Trabajo en Equipo/Relaciones Humanas	Mejores Resultados	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados			III	
6	Atención y Servicio al Cliente	Experiencia Positiva de quienes nos visitan	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Calidad En Atención		II		
7	Dirección de Personal/Legislación Laboral	Reforzar ambos Departamentos	Recursos Humanos y Depto. de Legal	6	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados		II		
8	Redacción Oficial y Moderna	Reforzar esta área	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados			III	
9	Denuncia Institucional y Ciudadana	Conocer Procedimientos	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Eficacia			III	
10	Derechos y Deberes establecidos en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento	Que conozcan sus derechos y Deberes	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados		II		
11	Trabajo de Alto Rendimiento	Conocer nuestras Fortalezas	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados		II		

12	Programa y Control de Proyectos	Reforzar	Todas	36	Interno	Presencial	Ninguno	Mejores Resultados				II
Elaborado por: Claudia Ordoñez		Revisado por: Abogada Delmi Elisabet Matamoros Martines			Aprobado por: Abogado: José Luis Melara Murillo							
Firma: Claudia Ordoñez		Firma: 			Firma: 							
Fecha: 01/02/2023		Fecha: 01/02/2023			Fecha: 1-6-2023							

