



EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES

NCI-TSC/152-07

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Formulario 19 HONDUTEL

OBJETIVO DEL PLAN:	Brindar capacitación a los colaboradores para mejorar las competencias, logrando ser productivos y orientando los esfuerzos al desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos.
ALCANCE:	Año 2024, a nivel nacional

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-				
									I	II	III	IV	
(Item secuencia)	(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	Herramientas de Google	Agrupar todas las herramientas de edición de contenido, procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones para un mejor uso del almacenamiento de información.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs Horas Instrucción ejecutadas	X	X			
2	Código de Conducta Ética del Servidor Público	Divulgar las disposiciones generales, las Normas de Conducta Ética, las Obligaciones, las incompatibilidades y las Prohibiciones establecidas en el mismo, con el propósito que todos los fondos, bienes o recursos que el Estado a puesto en sus manos se manejen de forma transparente.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs Horas Instrucción ejecutadas	X	X	X	X	
3	Transparencia	Establecer una relación de confianza entre quien pide o exige la transparencia y quien la da, y se opone al concepto de corrupción.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs Horas Instrucción ejecutadas	X	X			
4	Excel	Desarrollar los componentes básicos del entorno de la hoja de cálculo en el participante, de acuerdo con las funciones que pueden aplicar de los comandos y herramientas primordiales de Excel, que contribuyan al óptimo desenvolvimiento de las actividades académicas y laborales	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs Horas Instrucción ejecutadas	X	X			

5	Word	Desarrollar los componentes básicos del entorno de la hoja de texto en el participante, de acuerdo con las funciones que pueden aplicar de los comandos y herramientas primordiales de Word, que contribuyan al óptimo desenvolvimiento de las actividades académicas y laborales	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs			X	X
6	Ventas y cobros telefónicos	Mejorar la capacidad de ventas y cobros de una manera eficaz y eficiente aumentando los ingresos de la empresa..	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs			X	X
7	Gestión de Riesgos	Capacitar a los colaboradores en el uso adecuado de los recursos públicos contra cualquier pérdida, uso indebido, despilfarro, o acto ilegal, procurando la efectividad, eficiencia, economía y transparencia en las operaciones que se lleven a cabo apegadas a las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs			X	X
8	Marketing	Fortalecer la fuerza de ventas para las diferentes etapas del proceso, en el uso de nuevas herramientas y metodologías, para la cultura de la empresa o para una acción específica.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs			X	X
9	Seguridad personal y laboral	Realzar los conocimientos necesarios de los participantes para la seguridad personal y laboral, enfocado en la prevención y como reaccionar en casos de emergencia	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs	X		X	
10	Calidad de Atención al Cliente	Proporcionar a los participantes los conceptos básicos, para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs		X		X
11	Logrando el éxito a través de las ventas y el trato con los clientes.	Realzar los conocimientos necesarios de los participantes para desempeñarse, exitosamente en el campo de las ventas y su relación con el cliente	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs		X		X
12	Equidad de Genero	Poner fin a todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs		X		x
13	Componentes de Control Interno	Asegurar razonablemente la efectividad del proceso de control interno institucional en procura del logro de una gestión de la Hacienda Pública eficaz, eficiente, responsable, transparente y proba, en el marco de la Constitución y Leyes de la Republica e instrumentos que las desarrollan.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs	X			x

1/2

13	Componentes de Control Interno	Asegurar razonablemente la efectividad del proceso de control interno institucional en procura del logro de una gestión de la Hacienda Pública eficaz, eficiente, responsable, transparente y proba, en el marco de la Constitución y Leyes de la Republica e instrumentos que las desarrollan.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Planificadas POA vrs					X	x
14	Evaluación del desempeño	Fortalecer las debilidades de los colaboradores a través de los resultados de las evaluaciones de desempeño constante en las áreas.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Instrucción ejecutadas Horas Planificadas POA vrs					x	x
15	Desintopcicacion virtual y la buena admón. del tiempo	Ser capaz de organizar tu flujo de trabajo hasta el punto de poder desarrollar tareas con el máximo compromiso, generando un mejor resultados.	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Instrucción ejecutadas Horas Planificadas POA vrs						x
16	Matrices de riesgo	Orientar a las áreas con la elaboración de las matrices de riesgo para una mejor socialización y cumplimiento de las recomendaciones de control .	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Instrucción ejecutadas Horas Planificadas POA vrs					x	x
17	Sello Institucional.	Fomentar el sentido de pertenencia a la empresa y el conocimiento de la misma para encaminar el funcionamiento hacia una misma dirección cumpliendo los objetivos	Varias	20	Interno	Presencial y Virtual	Capacitaciones impartidas por instructores del Centro de Capacitaciones (CENCAPH)	Horas Instrucción ejecutadas Horas Planificadas POA vrs					x	x

Elaborado por: Lic. Carmen Rodriguez

Revisado por: Lic. Mario Paz

Aprobado por: Ing. Edgardo Caceres

Firma:

Firma:

Firma:

Fecha:

Fecha:

Fecha:



[Handwritten signature]
6/2/24

[Handwritten signature]
7-2-24

[Handwritten signature]
8/2/24