

1. Objetivo

El presente catálogo tiene como objetivo presentar una relación de actividades de capacitación que favorecen la actualización y capacitación del personal administrativo y manual universitario basado en competencias, con el fin de promover el desarrollo integral del trabajador universitario.

2. Alcance

Los cursos relacionados serán utilizados por el personal administrativo y manual durante el llenado de sus Reportes Individuales de Evaluación al Desempeño Laboral. En ocasiones podrá ser utilizado para la selección la temática de actividades de capacitación solicitadas por una dependencia en particular.

3. Listado de cursos de capacitación

a) *Competencias Generales*

Competencia "Actitud de Servicio"

✦ **Clave 101: Curso "Calidez en el servicio al usuario"**

Objetivo: El participante desarrollará las habilidades de comunicación y la actitud de servicio, mediante la reflexión de sus propias actitudes y el aprendizaje de herramientas de comunicación que faciliten la atención cordial con los usuarios, a fin de mejorar la calidad de los servicios otorgados.

Temario:

1. La importancia de la calidad en el servicio a los usuarios.
2. La comunicación efectiva como una herramienta del servicio.
3. Satisfacción y tranquilidad de los usuarios.
4. La calidad como un valor del personal universitario.
5. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✦ **Clave 102: Curso "Manejo de quejas y conflictos"**

Objetivo: El participante desarrollará las habilidades que le permitan manejar quejas y usuarios difíciles, a través del conocimiento de técnicas de comunicación efectiva y de solución de problemas, que le faciliten dar una solución efectiva a las quejas y conflictos que presentan los usuarios.

Temario:

1. Análisis e identificación del origen de las quejas y conflictos quejas.
2. Solución de problemas.
3. Comunicación efectiva.
4. Características y atención de usuarios difíciles.
5. Trato amable y cordial al usuario.
6. La calidad como un valor del personal universitario.
7. Planes de mejora.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.



✚ **Clave 103: Curso “Cortesía telefónica y servicio al usuario”**

Objetivo: El participante desarrollará las habilidades que le permitan dar un servicio telefónico efectivo, a través de conocimiento de técnicas de comunicación efectiva, que le faciliten dar una atención telefónica cálida y eficiente.

Temario:

1. Orientación y servicio de calidad.
2. Aplicar las técnicas telefónicas que propician un servicio de excelencia.
 - a. Un trato amable al usuario.
 - b. La comunicación clara y comprensible con el usuario.
 - c. Aprender a escuchar
3. Manejar e intentar solucionar los problemas de los usuarios vía telefónica.
4. Transmitir una imagen positiva vía telefónica.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

Competencia “Autonomía”

✚ **Clave 201: Curso “Toma de decisiones y resolución de problemas”**

Objetivo: El participante desarrollará habilidades que le permitan analizar problemas y tomar de decisiones, mediante la identificación de diferentes técnicas de solución de problemas y su aplicación a su realidad laboral, para conseguir tomar decisiones efectivas en las situaciones que se le presentan en su trabajo cotidiano.

Temario:

1. Conceptos básicos
2. El planteamiento de un problema y su dimensión.
3. Técnicas de análisis creativo de un problema.
4. Herramientas básicas para la toma de decisiones.
5. Decisiones en grupo
6. Planes de mejora personal

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✚ **Clave 202: Curso “Manejo de Conflictos”**

Objetivo: El participante elaborará un análisis de los conflictos que se presentan en su labor cotidiana, mediante la identificación de los principales factores que lo desencadenan y la forma en la cual los afronta, a fin de preverlos y afrontarlos de la manera efectiva.

Temario:

1. Desacuerdo y conflictos.
2. Las personas ante los conflictos.
3. Comunicación.
4. Negociación.
5. Los pasos básicos para la solución de problemas.
6. Generación de compromisos y plan de acción.
7. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **3 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

Competencias “Calidad y Responsabilidad”

✦ **Clave 301: Curso “Administración de tiempo”**

Objetivo: El participante aprenderá a administrar su tiempo de manera más efectiva, mediante el análisis de los principales desperdiciadores del tiempo y las herramientas para combatirlos, a fin de garantizar la optimización del tiempo y mejorar la organización del trabajo.

Temario:

1. Introducción a la administración del tiempo.
2. El tiempo como problema personal y el manejo del tiempo.
3. Exploración de la organización personal y el manejo del tiempo.
4. Desperdiciadores y optimizadores del tiempo.
5. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✦ **Clave 302: Curso “La calidad como una actitud”**

Objetivo: El participante reconocerá la importancia de la calidad como una actitud, mediante el análisis de las herramientas que favorecen un servicio eficiente, a fin de promover la calidad de servicio como un estándar de trabajo.

Temario:

1. La importancia de la calidad en el servicio a los usuarios.
2. La comunicación efectiva como una herramienta del servicio.
3. Satisfacción y tranquilidad de los usuarios.
4. La importancia de la calidad.
5. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✦ **Clave 303: Curso “Las 5 S’s en acción”**

Objetivo: El participante conocerá la técnica de las 5’s, a través del análisis de los principios que sostienen las 5’S y su metodología de aplicación, que propicien lugares de trabajo más ordenados, así como una mejor organización del trabajo.

Temario:

1. Principios que sostiene las 5’s.
2. Seleccionar.
3. Organizar.
4. Limpiar.
5. Estandarizar.
6. Seguimiento.
7. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.



Competencia "Comunicación"

✚ Clave 401: Curso "Comunicación efectiva"

Objetivo: El participante desarrollará las habilidades de comunicación verbal, mediante el análisis de las barreras de la comunicación y de las técnicas que le permitan una comunicación efectiva, que contribuyan en la mejora de los servicios que se ofrecen.

Temario:

1. La comunicación.
2. Barreras de la comunicación.
3. La comunicación y la asertividad
4. La comunicación efectiva.
5. Las habilidades sociales y la comunicación.
6. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ Clave 402: Curso "Redacción"

Objetivo: El participante perfeccionará las habilidades de redacción de documentos institucionales, de manera que éstos cumplan con su función comunicativa y con los requisitos de calidad profesional.

Temario:

1. Estructura y características de documentos de elaboración más frecuente.
2. Análisis de destinatario (s) y propósito (s).
3. Modernización ortográfica.
4. Reglas de sintaxis.
5. Vicios de redacción.
6. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✚ Clave 403: Curso "Ortografía"

Objetivo: El participante actualizará los conocimientos acerca de ortografía, de manera que los documentos institucionales cumplan con su función comunicativa y con los requisitos de calidad profesional.

Temario:

1. Las letras problema.
2. Uso de las mayúsculas.
3. Uso del acento.
4. Signos de puntuación.
5. El verbo, el gerundio, los adverbios.
6. Las preposiciones y conjunciones.
7. Abreviaturas.
8. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✚ Clave 404: Curso "El dominio de hablar en público"



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **5 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

Objetivo: El participante adquirirá los elementos necesarios para comunicarse exitosamente, mediante la práctica de las técnicas para manejar la voz correctamente, el uso de la expresión corporal y transmisión de mensajes de manera clara y precisa, para lograr un mejor entendimiento con los usuarios.

Temario:

1. Los principios del arte de hablar
2. Respirando correctamente
3. Educando la voz hablada
4. Técnicas para hablar bien en público
5. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✚ **Clave 405: Curso “Como organizar reuniones efectivas”**

Objetivo: El participante desarrollará las habilidades para planear y conducir reuniones de trabajo productivas, mediante el análisis de los errores más comunes y las herramientas de planeación y conducción de reuniones, que propicien una comunicación más clara y ágil.

Temario:

1. Errores comunes en las reuniones de trabajo.
2. Mitos sobre las reuniones y expectativas de los participantes.
3. Tipos y objetivos de las reuniones.
4. Planeación de una reunión eficiente.
5. Delegación adecuada de funciones dentro de una reunión.
6. Controles oportunos para una participación activa y positiva.
7. Conducción ágil, amena y eficiente.
8. Manejo de las propuestas, las dudas, las discrepancias y los silencios.
9. Seguimiento y aprovechamiento de los resultados de una reunión.

Dirigido a: Personal administrativo que realiza reuniones de trabajo.

Competencia “Justicia”

✚ **Clave 501: Plática informativa acerca de la Normatividad Universitaria**

Objetivo: El participante conocerá la normatividad universitaria, mediante la revisión de los documentos relacionados con dicha normatividad, a fin de promover su difusión y cumplimiento entre el personal universitario.

Temario:

1. Panorama general acerca de los ordenamientos legales que cumple nuestra universidad.
2. La Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Yucatán.
3. El Estatuto General de Universidad Autónoma de Yucatán.
4. Contratos Colectivos de trabajo.
5. Reglamentos Internos de las dependencias.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 502: Curso “Relaciones Laborales”**

Objetivo: El participante conocerá con mayor detalle los Contratos Colectivos de Trabajo, mediante el análisis de las principales cláusulas y su aplicación al contexto laboral, a fin de promover su correcta interpretación y aplicación.

Temario:



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **6 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

1. Breve revisión de la Ley Orgánica y del Estatuto General de la UADY.
2. Esquema general de un Contrato Colectivo de Trabajo.
3. Contrato UADY-AUTAMUADY 2010-2011
4. Contrato UADY-APAUADY 2010-2011
5. Observaciones y sugerencias acerca de su correcta interpretación y aplicación.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de Recursos Humanos.

Competencia "Protección al medio ambiente"

✚ Clave 601: Curso "Cuidado del medio ambiente"

Objetivo: El participante desarrollará actitudes positivas acerca del cuidado ambiente, mediante el análisis de la situación ecológica actual y las alternativas del cuidado ambiental, a fin de promover la participación activa en el aprovechamiento óptimo de los recursos con los que cuenta en su labor diaria.

Temas propuestos:

1. Cuidado del agua
2. Cuidado de la energía eléctrica
3. Manejo de residuos sólidos
4. Reciclaje
5. Manejo de desechos de oficina.
6. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

Competencia "Trabajo en equipo"

✚ Clave 701: Curso "Trabajemos en equipo"

Objetivo: El participante desarrollará actitudes positivas hacia el trabajo en equipo, mediante el análisis de las características de los equipos de trabajo exitoso y los beneficios de este estilo de trabajo, a fin de promover la participación y disposición a trabajar en equipo cuando se requiera.

Temario:

7. Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo
8. ¿Qué es un equipo de trabajo?
9. Características de los equipos de trabajo
10. Tipos de equipos de trabajo.
11. Comunicación en el equipo de trabajo.
12. Conflicto y solución de problemas en equipos de trabajo.
13. Ventajas y desventajas del trabajo en equipo.
14. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ Clave 702: Curso "Formación de equipos de trabajo"

Objetivo: El participante será capaz de formar equipos de trabajo, mediante el conocimiento de las principales características de estos equipos y de los elementos que favorecen su implementación, a fin de promover entre el personal su formación y participación activa en la consolidación de los mismos.

Temario:



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **7 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

1. Características del trabajo en equipo.
2. Liderazgo y comunicación.
3. Diagnóstico del desempeño del equipo.
4. Acciones de mejora para el equipo de trabajo.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

✚ **Clave 703: Curso "Construyendo relaciones humanas positivas"**

Objetivo: El participante desarrollará habilidades y actitudes que promuevan relaciones interpersonales positivas, mediante el análisis de los obstáculos y los facilitadores de las relaciones humanas, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio, productivo y constructivo.

Temario:

1. Ambiente de trabajo, productividad y salud.
2. Necesidades básicas y aprendidas.
3. Origen de mis necesidades emocionales y sociales.
4. Mi forma de relacionarme con los demás.
5. Obstáculos en las relaciones humanas.
6. Facilitadores de las relaciones humanas.
7. Integración con los compañeros de trabajo.
8. Desarrollo de actitudes positivas.
9. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

b) Competencias por nivel Jerárquico

Competencia "Adaptabilidad al Cambio"

✚ **Clave 801: Curso "Sensibilización al cambio"**

Objetivo: El participante valorará la importancia de generar cambios personales y laborales, a través de la identificación, en su persona y en sus colaboradores, de las actitudes y motivaciones al trabajo, a fin de promover la aceptación y adaptación ante los cambios.

Temario:

1. Competitividad y cambio.
2. El cambio como parte del desarrollo personal.
3. La magia de una actitud positiva.
4. La importancia de la motivación al trabajo como aliada del cambio.
5. El valor y significado del trabajo.
6. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de áreas.

Competencia "Desarrollo de Relaciones"

✚ **Clave 821: Curso "Técnicas de negociación"**



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias		
Código: C-DGFA-CGDH-01	Revisión: 02	Página: 8 de 18
Fecha de emisión: : 5 de mayo de 2010	Fecha de modificación: 14 - Agosto - 2015	

Objetivo: El participante realizará un autodiagnóstico de sus habilidades de negociación, mediante el análisis de sus actitudes y reacciones frente el conflicto, así como de la identificación de tácticas y técnicas de negociación, a fin de promover una actitud de negociación gana-ganas.

Temario:

1. Concepto de negociación.
2. Oportunidades de negociación.
3. Actitudes de negociación: ganar-ganar.
4. Reacciones frente al conflicto.
5. Diagnóstico del estilo personal de negociación.
6. Tipos de negociación.
7. Habilidades básicas de la negociación.
8. Tácticas y técnicas de negociación.
9. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

Competencia "Desarrollo Estratégico del Personal"

✚ **Clave 831: Curso "Motivación del personal"**

Objetivo: El participante realizará un diagnóstico de la motivación y compromiso de su personal, mediante el análisis de las teorías de la motivación, así como, de las actitudes, hábitos y estrategias que favorecen el compromiso del personal, a fin de fortalecer la motivación de sus colaboradores.

Temario:

1. El arte de ser persona.
2. Motivación y autoestima.
3. Asertividad, elemento indispensable.
4. Actitudes y hábitos efectivos.
5. Planes de acción personal.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

✚ **Clave 832: Curso "Manejo de Estrés"**

Objetivo: El participante será capaz de identificar, reconocer y modificar sus pensamientos y sentimientos durante situaciones de estrés así como implementar estrategias para la solución efectiva de problemas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Temario:

1. Trabajo y estrés.
2. ¿Qué es el estrés?
3. Mis reacciones ante el estrés.
4. Solucionando problemas con nuestros recursos.
5. Modificación de hábitos personales.
6. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 833: Curso "Autoestima"**

Objetivo: El participante realizara un autodiagnóstico de su persona, mediante el análisis de su autoconcepto y actitudes ante la vida, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

Temario:



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **9 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

1. Valorar la importancia que tienen como seres individuales e irrepetibles.
2. Valorar la importancia que tiene la autoestima.
3. Identificar su autoconcepto, en cada área de su vida: personal, familiar, laboral, social, emocional y espiritual.
4. Cambiar actitudes que nos sirven para mejorar nuestro concepto de la vida.
5. Aceptar y generar cambios positivos para nuestro desarrollo
6. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 834: Curso "Vida y Trabajo"**

Objetivo: El participante elaborará su misión personal, mediante el análisis de sus principios personales, valores y metas, así como la manera en la que expresa sus sentimientos, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

Temario:

1. Identificación de las raíces familiares, culturales y sociales.
2. Autoconcepto y autoestima.
3. Fortalecimiento de la autoestima.
4. La importancia de la visión y misión personales.
5. Elaboración de la misión personal por roles.
6. Clarificación de valores personales.
7. Proyecto de vida y trabajo.
8. Planes de acción personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 835: Curso "Desarrollando Actitudes Positivas"**

Objetivo: El participante desarrollará actitudes positivas, mediante el análisis de aquellas actitudes que les impiden desarrollarse plenamente como personas, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

Temario:

1. El reto del cambio personal.
2. La riqueza del Autoconocimiento.
3. Nuestras actitudes y la calidad en mi vida y trabajo.
4. Actitudes positivas vs negativas.
5. Criterios de madurez humana.
6. Actitudes sanas y positivas.
7. Mi compromiso con el desarrollo de Actitudes Positivas.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

Competencia "Integración"

✚ **Clave 841: Curso "Identidad Universitaria"**

Objetivo: El participante realizará un autodiagnóstico de su compromiso con la Universidad, mediante el análisis de sus propias motivaciones y actitudes laborales, que le permitan reafirmar su compromiso con la Universidad.

Temario:



1. Definición de trabajo
2. Motivación laboral
3. Amor o desamor laboral
4. Tipos de filosofía laboral
5. Pirámide de Maslow
6. Yo mi empresa y mi familia
7. Importancia de tener un trabajo

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

Competencia "Liderazgo"

✦ Clave 851: Curso "Habilidades de supervisión"

Objetivo: El participante realizará un autodiagnóstico de sus habilidades como supervisor, mediante el análisis de sus habilidades para delegar, comunicarse y resolver conflictos, a fin de promover un ambiente laboral de respeto, confianza y abierto a la retroalimentación constructiva.

Temario:

1. Delegar y facultar para multiplicar destrezas.
2. Mantener relaciones constructivas y positivas con sus colaboradores.
3. Resolver conflictos.
4. La comunicación como una herramienta de la supervisión.
5. Mejorar el desempeño de los colaboradores.
6. Satisfacción de las exigencias del usuario.
7. Planes de acción personal.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

✦ Clave 852: Curso "Manejo de personal"

Objetivo: El participante realizará un autodiagnóstico de su condición de líder, por medio del análisis de sus características personales y de su equipo de trabajo, a fin de poder descubrir sus fortalezas y áreas de oportunidad de su estilo de liderazgo.

Temario:

1. ¿Quién soy como líder?
2. ¿Quiénes son y como son mis colaboradores?
3. ¿Cómo trabajamos en equipo?
4. ¿Cómo se realiza un diagnóstico organizacional y uno de equipo?
5. Planes de acción

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

✦ Clave 853: Curso "Liderazgo"

Objetivo: El participante realizará un autodiagnóstico de sus habilidades de liderazgo, mediante el análisis de sus habilidades para delegar, comunicarse y resolver conflictos, a fin de emprender estrategias de mejora en sus áreas de oportunidad como líder.

Temario:

1. Introducción.
2. ¿Dirigir o liderar?



3. Habilidades de comunicación del líder.
4. Análisis de problemas y toma de decisiones.
5. Delegación efectiva de tareas.
6. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

Competencia "Pericia Técnica": Computación

✦ Clave 861: Curso "Word: Básico"

Objetivo: El participante utilizará el procesador de textos Word para elaborar documentos de uso común, que le permitan elaborar sus documentos en menor tiempo y con una mejor presentación.

Temario:

1. Introducción a Microsoft Office.
2. Introducción al procesador de textos MS Word.
3. Edición de documentos
4. Otras herramientas (listas con viñetas y numeradas, tablas, dibujos, insertar imágenes, diagramas y gráficos).
5. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.

✦ Clave 862: Curso "Word: Avanzado"

Objetivo: El participante utilizará las herramientas especializadas del procesador de palabras Microsoft Word para elaborar documentos de uso común, que le permitan elaborar sus documentos en menor tiempo y con una mejor presentación.

Temario:

1. Edición y formatos avanzados en Word.
2. Inserción de tablas y objetos.
3. Manejo de documentos extensos (encabezados y pies de página, manejo de secciones, creación de índices y tablas de contenido, notas pie, referencias cruzadas y marcadores).
4. Herramientas especiales de Word (combinación de correspondencia, control de cambios, creación y ejecución de macros).
5. Planes de mejora personal.

Dirigido a: Todo el personal administrativo con conocimientos básicos de Microsoft Word.

✦ Clave 863: Curso "Excel: Básico"

Objetivo: El participante identificará el entorno de Excel y aplicará las herramientas básicas, para resolver sus necesidades vinculadas a su desempeño laboral.

Temario:

1. Introducción a los conceptos de una hoja de Cálculo.
2. Descripción del entorno de Excel.
3. Edición de libros de trabajo.
4. Captura y edición de datos.
5. Formato de celdas.

Dirigido a: Todo el personal administrativo.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **12 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

✚ **Clave 864: Curso “Excel: Avanzado”**

Objetivo: El participante utilizará la hoja de cálculo Excel, para elaborar aplicaciones de tipo avanzado, que resuelvan sus necesidades de información relacionadas con sus actividades profesionales.

Temario:

1. Fórmulas y funciones.
2. Formatos condicionales.
3. Elaboración de gráficas.
4. Herramientas de datos y macros.

Dirigido a: Todo el personal administrativo con conocimientos básicos de Microsoft Excel.

✚ **Clave 865: Curso “Power Point”**

Objetivo: El participante utilizará en forma adecuada las herramientas que provee PowerPoint, para desarrollar presentaciones didácticas que satisfagan los requerimientos de su práctica profesional.

Temario:

1. Introducción al Software de presentación.
2. Creación y edición de diapositivas.
3. Edición de una presentación.
4. Opciones avanzadas de Power Point.
5. Planes de mejora personales.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 866: Curso “Mantenimiento de Computadoras Personales de Escritorio”**

Objetivo: El participante será capaz de realizar mantenimiento preventivo a una computadora, así como también diagnosticar las principales fallas de los equipos, reemplazar las piezas dañadas y en algunos casos repáralas.

Temario:

1. Herramientas fundamentales y seguridad necesaria para un taller de cómputo
2. Arquitectura general de la PC.
3. Problemas de fuente de poder.
4. Problemas más comunes en las Tarjetas Madres y Procesadores.
5. Procedimiento para un correcto mantenimiento.
6. Software de diagnóstico.

Dirigido a: Todo el personal responsable del mantenimiento de computadoras.

✚ **Clave 867: Curso “Mantenimiento Preventivo de Impresoras”**

Objetivo: El participante será capaz de diagnosticar fallas y dar mantenimiento preventivo a impresoras de diferentes tipos y modelos.

Temario:

1. Introducción.
2. Impresoras de inyección de tinta.
3. Impresoras láser.
4. Mantenimiento preventivo.
5. Fallas típicas y soluciones.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **13 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

6. Cables.

Dirigido a: Todo el personal responsable del mantenimiento de computadoras.

✚ **Clave 868: Curso “Discos duros y recuperación de datos”**

Objetivo: El participante será capaz de diagnosticar la integridad de un disco duro, recuperar su información y aplicar las principales utilerías de software.

Temario:

1. Tipos de discos duros.
2. Recuperando archivos y directorios.
3. Optimizando el disco duro.
4. Detección y prevención de virus.
5. Registro de Windows y archivos de configuración, nivel medio.
6. Software de diagnóstico

Dirigido a: Todo el personal responsable del mantenimiento de computadoras.

Competencia “Pericia Técnica”: Manual

✚ **Clave 881: Curso “Técnicas de limpieza”**

Objetivo: El participante actualizara sus conocimientos acerca de las técnicas de limpieza, a través de ejercicios prácticos sobre la forma adecuada de realizar sus rutinas y del uso de los diferentes equipos, con el fin de garantizar la eficiencia y calidad de la labor de limpieza y evitar los posibles accidentes.

Temario:

1. Introducción al trabajo y clasificación de la basura.
2. Cuadro básico de material para limpieza: utensilios, productos, equipos de limpieza y de protección para el buen desempeño de sus funciones.
3. Calidad y calidez en el servicio.
4. Rutina de limpieza (cotidiana, exhaustiva y de apoyo)
5. Operaciones básicas de limpieza
6. Seguridad laboral.

Dirigido a: Todo el personal de intendencia.

✚ **Clave 882: Curso “Electricidad residencial”**

Objetivo: El participante obtendrá los conocimientos básicos de electricidad, a través de ejercicios prácticos sobre la instalación y mantenimiento de circuitos eléctricos y lámparas, que les permitan instalar y dar mantenimiento eléctrico siguiendo las normas de seguridad e higiene.

Temario:

1. Conceptos Básicos de Electricidad.
2. Colación y Mantenimiento de Circuitos Derivados y Materiales Diversos.
3. Identificación de Circuitos Monofásicos, Bifásicos, Trifásicos y Mediciones.
4. Armado, Colocación y Mantenimiento de Lámparas Fluorescentes.
5. Identificación de Controles de Circuitos Eléctricos (Interruptor de Navajas y Termo Magnéticos).
6. Controles Elementales Foto celdas Electro niveles.

Dirigido a: Auxiliares y Técnicos de mantenimiento.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias		
Código: C-DGFA-CGDH-01	Revisión: 02	Página: 14 de 18
Fecha de emisión: : 5 de mayo de 2010	Fecha de modificación: 14 - Agosto - 2015	

✚ **Clave 883: Curso "Electricidad industrial: Principios y fundamentos"**

Objetivo: El participante conocerá los aspectos sociales, normativos, de seguridad y la técnica que rigen la aplicación de la energía eléctrica a nivel semi-industrial e industrial.

Temario:

1. Introducción a la electricidad industrial.
2. Electrotecnia.
3. Máquinas eléctricas.
4. Control y automatización.
5. Técnicas de mantenimiento industrial.
6. Desarrollo de habilidades.

Dirigido a: Auxiliares y Técnicos de mantenimiento.

✚ **Clave 884: Curso "Mantenimiento preventivo a instalaciones eléctricas"**

Objetivo: El participante será capaz de dar mantenimiento preventivo a instalaciones eléctricas, mediante el conocimiento de las técnicas de mantenimiento preventivo, para lograr que las instalaciones eléctricas de las funciones correctamente y cumpliendo la normatividad vigente en lo que respecta a la seguridad de las instalaciones eléctricas.

Temario:

1. Conceptos básicos de mantenimiento predictivo y preventivo.
2. Seguridad eléctrica en los trabajos de mantenimiento.
3. Circuitos de corriente alterna.
4. Sistemas de tierra.
5. Técnicas de mantenimiento preventivo a subestaciones eléctricas.
6. Técnicas de mantenimiento preventivo a centros de cargas.
7. Técnicas de mantenimiento preventivo a motores eléctricos.
8. Ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica en los edificios.

Dirigido a: Auxiliares y Técnicos de mantenimiento.

✚ **Clave 885: Curso "Instalación y reparación de sistemas hidrosanitarios"**

Objetivo: El participante adquirirá las habilidades y destrezas necesarias para efectuar la instalación de redes hidráulicas y sanitarias, mediante la realización de ejercicios prácticos, que le permitan realizar instalaciones o dar mantenimiento a las instalaciones hidráulicas de su dependencia.

Temario:

1. Conceptos básicos.
2. Instalación de redes de agua potable a tinacos, sanitarios, lavabos, fregaderos, lavaderos y calentadores de agua.
3. Instalación de ductos para aguas negras, de bajadas de aguas pluviales, rejillas y sifones.
4. Instalación de tanques estacionarios y reparación.
5. Mantenimiento de redes hidráulicas y sanitarias.
6. Normas de seguridad e higiene.

Dirigido a: Auxiliares y Técnicos de mantenimiento.

✚ **Clave 886: Curso "Mantenimiento de aires acondicionados"**



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **15 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

Objetivo: El participante será capaz de realizar el mantenimiento preventivo de aires acondicionados, que permitan lograr que los sistemas acondicionadores de aire funcionen correctamente y de acuerdo a la normatividad vigente en lo que respecta a la eficiencia energética de los sistemas acondicionadores de aire.

Temario:

1. Conceptos básicos de mantenimiento predictivo y preventivo.
2. Seguridad eléctrica en los trabajos de mantenimiento.
3. Circuitos de refrigeración mecánica.
4. Técnicas de mantenimiento preventivo a unidades tipo central.
5. Técnicas de mantenimiento preventivo a unidades tipo Split.
6. Ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica en los sistemas acondicionadores de aire de los edificios.

Dirigido a: Auxiliares y Técnicos de mantenimiento.

✚ **Clave 887: Curso “Primeros auxilios”**

Objetivo: El participante será capaz de aplicar las técnicas de primeros auxilios, a través del conocimiento de las técnicas y su aplicación, a fin de atender oportunamente algún accidente que se presente en su dependencia.

Temario:

1. Ahogados.
2. Técnica de RCP (reanimación cardio-pulmonar)
3. Esguinces y torceduras.
4. Luxación y/o dislocación.
5. Fracturas.
6. Traumatismo craneoencefálico.
7. Inmovilizaciones y transporte.
8. Desmayo
9. Ataques de ansiedad y de epilepsia.
10. Quemaduras.
11. Electrocutación.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

✚ **Clave 888: Curso “Manejo de medios audiovisuales”**

Objetivo: El participante será capaz de manejar y dar mantenimiento preventivo a equipos de sonido y proyectores, a través de la identificación de los diferentes equipos audiovisuales, sus características técnicas y técnicas de mantenimiento preventivo, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos durante los eventos programados por la dependencia.

Temario:

1. Manejo de equipos de sonido.
2. Mantenimiento preventivo de equipos de sonido.
3. Manejo de proyectores.
4. Mantenimiento preventivo de proyectores.

Dirigido a: Técnicos audiovisuales.

✚ **Clave 889: Curso “El perfil del velador”**



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **16 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

Objetivo: El participante reflexionará acerca de la importancia de su función, mediante la reflexión de sus funciones y análisis de técnicas de prevención de accidentes y siniestros, a fin de llevar a cabo su labor de salvaguardar los bienes que se encuentran en su dependencia.

Temario:

1. La importancia del velador.
2. Fundamentos de protección civil.
3. Que hacer en caso de desastre.
4. Comunicación de la emergencia.
5. El comportamiento del fuego y el manejo de extintores.
6. Primeros auxilios

Dirigido a: Vigilante

Competencia "Planeación Estratégica"

✚ **Clave 891: Planeación Estratégica de la UADY**

Objetivo: El participante desarrollará sus habilidades para planear, mediante el análisis del proceso de planeación educativa y su aplicación a la UADY, a fin de realizar planes de trabajo a lineados a la planeación universitaria.

Temario:

1. Aspectos conceptuales de la planeación-evaluación.
2. Planeación educativa.
3. El proceso de planeación en la UADY
4. Misión y visión (individual-colectiva)
5. Elaboración de un programa de trabajo.

Dirigido a: Personal directivo y Responsables de área.

c) Competencias específicas

Competencia "Manejo de la Información"

✚ **Clave 901: Curso "Archivonomía"**

Objetivo: El participante será capaz de organizar, clasificar, distribuir y dar salida adecuadamente a la documentación, a través del conocimiento de las reglas de archivonomía, a fin de mejorar la calidad y eficiencia de los procesos administrativos.

Temario:

1. Conceptos generales de archivonomía.
2. Sistemas de archivos de documentos.
3. Organización de un sistema de archivo.
4. Consejos para manejo de archivo.
5. Administración práctica de documentos.
6. Restauración y conservación de documentos.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias

Código: **C-DGFA-CGDH-01**

Revisión: **02**

Página: **17 de 18**

Fecha de emisión: : **5 de mayo de 2010**

Fecha de modificación: **14 - Agosto - 2015**

Competencia “Pericia Profesional”

✦ **Clave 911: Curso “Contabilidad para no contadores”**

Objetivo: El participante identificará un marco teórico-práctico del proceso contable financiero de una institución, mediante el análisis e interpretación de la información financiera, que le ayudará a tomar decisiones con bases más firmes y confiables.

Temario:

1. Conceptos y fundamentos básicos de la contabilidad.
2. Introducción a los estados financieros.
3. Análisis financiero.
4. El valor del dinero en el tiempo.
5. Planeación financiera.

Dirigido a: Personal administrativo y a nivel jefatura.

✦ **Clave 912: Curso “Administración para no administradores”**

Objetivo: El participante identificará la esencia de la Administración, mediante el análisis de los principios y las técnicas de la planeación efectiva, que le permitan tener una visión integral que le ayude a tomar decisiones, identificar cuellos de botella y delegar adecuadamente el trabajo.

Temario:

1. Identificar la esencia de la administración.
2. Aplicar los principios y las técnicas de la planeación efectiva.
3. Motivación.
4. Comunicación.
5. Toma de decisiones.

Dirigido a: Todo el personal administrativo y manual.

4. Glosario

Competencias generales. Son las competencias que permiten a la institución llevar adelante los procesos centrales, claves, sustantivos, más relevantes; aquellos que la diferencian de otras instituciones educativas y le permiten tener éxito. Todos los miembros de la Universidad deben poseer estas competencias y se aplican a todos los puestos.

Competencias por nivel jerárquico. Son las propias de los diferentes niveles jerárquicos de los puestos en función de la relevancia de las responsabilidades y la toma de decisiones incluidas en él.

Competencias específicas. Estas competencias permiten definir cuáles son los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que debe tener una persona para ser exitosa en un área determinada de la institución, por ejemplo: cómputo, administrativos-secretariales, etc. Estas competencias son comunes a todos los integrantes de una familia de puestos.



Catálogo de Cursos de Capacitación por Competencias		
Código: C-DGFA-CGDH-01	Revisión: 02	Página: 18 de 18
Fecha de emisión: : 5 de mayo de 2010	Fecha de modificación: 14 - Agosto - 2015	

5. CONTROL DE REVISIONES

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	Sección 1, 2 y 4	Se modificó el objetivo. Se agregó el alcance. Se agregó el glosario.	13 de junio de 2013
02	TODO EL DOCUMENTO	Se modificaron las siglas en el código del catálogo. Cambio del responsable de la Oficina de Capacitación. Se modificó el cargo de los responsables de la revisión y aprobación de los documentos.	14 de agosto de 2015

Nota: La sección 5 será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Lic. Psic. Daniel de Jesús Barroso Hernández, MDO. Oficina de Capacitación</i>	<i>Lic. Psic. Reinaldo Novelo Herrera, MDO. Coordinador General de Desarrollo Humano</i>	<i>CP. Manuel de Jesús Escoffié Aguilar, M.I. Director General de Finanzas y Administración</i>

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Yucatán.