

Estándar de Cualificación

Servicios de Oficina y Secretariales

Código 0415-29-01-1-01

Versión 01



Noviembre, 2018

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	12
IV. Contexto laboral	13
V. Emisión de diploma	15
VI. Glosario de términos	16



EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA**Aprobación**

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N°37-2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N°06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N°04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N°39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N°161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2016), en su Capítulo III, establece:

Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.42).

Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.42).

Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.43).

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

2

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas (p.8).

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros (p.1).

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)¹ con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional (p.1).

El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)¹ – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 0415 Secretariado y trabajo de oficina incluye:

Secretariado y trabajo de oficina es el estudio de procedimientos administrativos y prácticas, tecnología de oficina y clerical, taquigrafía y habilidades de teclado. Se incluyen programas de secretariado especializados (bilingües, médicos, jurídicos, contables, etc.) si el programa tiene como objetivo el trabajo de secretaría, en lugar de trabajar como asistentes especializados.

Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí.

¹ Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

3

- Servicios administrativos y secretariales
- Programas administrativos
- Entrada de datos
- Secretariado en idioma extranjera
- Habilidades de teclado
- Secretariado legal (programa)
- Secretariado médico (programa)
- Operación de equipos de oficina
- Entrenamiento de recepcionista
- Programas secretariales
- Taquigrafía
- Operación de paneles de control
- Mecnografía

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

4

Créditos

Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- INA. Mauren Fallas Fernández
- INA. Rosario Muñoz Roldán
- INA. Laura Vargas Jiménez
- MEP. Rocío Quirós Campos
- MEP. Idalmi Sankey González
- UTN. Lourdes Castro Campos
- UTN. Margarita Esquivel Porras
- UTN. Melisa Guevara García
- UTN. Eufemia Salazar Rodríguez

Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el acuerdo N° **tres**, el día **cinco** del mes **noviembre** el año **dos mil dieciocho**.

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0415-29-01-1-01

2

Cualificación (Nombre): Servicios de Oficina y Secretariales

3

Nivel de cualificación: Técnico 1

4

Campo Amplio: 04 Administración de empresas y derecho

5

Campo Específico: 041 Educación comercial y administración

6

Campo Detallado: 0415 Secretariado y trabajo de oficina

7

Campo Profesión: 29 Administración

8

Campo Cualificación: 01 Secretariado

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 3 años

10

Fecha de actualización: noviembre 2021

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: Educación Diversificada

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: Educación Diversificada

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

6

13

Competencia general: Ejecutar labores de oficina y secretariales, según normativa vigente y políticas organizacionales, atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

14

Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:

No aplica.

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

7

15

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0415-29-01-1-01
Servicios de
Oficina y
Secretariales

Ejecutar labores de oficina y secretariales, según normativa vigente y políticas organizacionales, atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

CE1

1

1
 Digitar documentos con destreza y precisión, según los requerimientos organizacionales.

CE2

2

2
 Atender al cliente interno y externo utilizando diversos medios de comunicación, según la normativa vigente y políticas organizacionales.

CE3

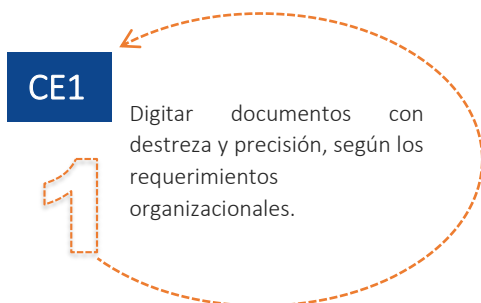
3

3
 Gestionar tipos documentales, según los requerimientos de la organización y la normativa vigente.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²



La persona es competente cuando:

1. Redacta documentos comerciales, sociales y administrativos, entre otros, según normas gramaticales.
2. Digita tipos documentales utilizando herramientas tecnológicas.
3. Aplica técnicas propias de cada tipo documental con destreza y precisión.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Técnicas propias de los tipos documentales.
- Técnicas de comunicación escrita.

Desempeño:

- Redacta y digita diversos tipos documentales con destreza y precisión, evidenciando ética, orden y responsabilidad.

Nota: Los desempeños los realiza atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

² Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

9

Producto:

- Tipos documentales como cartas, informes, constancias, certificaciones, cuadros, entre otros.
-

Nota: Los productos los realiza según los requerimientos, en respuesta al trabajo asignado y con ética.

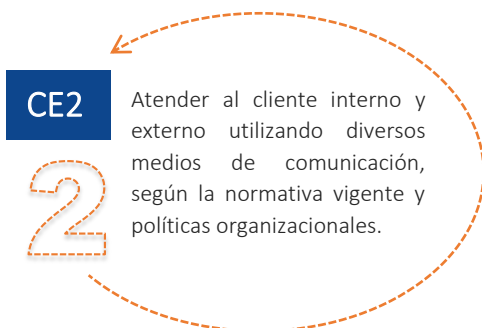
Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

10

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Cumple normativa vinculada con el servicio al cliente.
2. Cumple con los principios de atención al cliente externo e interno.
3. Realiza trámites de cobro y pago, según políticas de la organización.
4. Emplea técnicas de comunicación oral y escrita.
5. Atiende al cliente con respeto, ética y comunicación asertiva.
6. Maneja suministros de oficina.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Técnicas de comunicación oral y escrita.
- Fundamentos de Matemática Financiera.
- Principios de atención al cliente externo e interno.
- Normativa vigente relacionada con la atención al cliente.

Desempeño:

- Atiende al cliente interno y externo, con respeto, ética y asertividad.

Nota: Los desempeños los realiza según la normativa vigente y políticas organizacionales, atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

Producto:

- No aplica.

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

11

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

CE3

3

Gestionar tipos documentales, según los requerimientos de la organización y la normativa vigente.

La persona es competente cuando:

1. Tramita tipos documentales según requerimientos de la organización.
2. Ordena los tipos documentales según la legislación vigente.
3. Clasifica los tipos documentales según la legislación vigente.
4. Archiva los tipos documentales según la legislación vigente.
5. Localiza los tipos documentales según la legislación vigente.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Legislación y normativa vigente, relacionada con la gestión de tipos documentales.

Desempeño:

- Gestión de tipos documentales según los requerimientos y normativa vigente, de manera ordenada y responsable.

Nota: Los desempeños los realiza según la normativa vigente y políticas organizacionales, atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

Producto:

- Archivo organizado, según legislación y normativa vigente.

Nota: Los productos los realiza según los requerimientos y normativa vigente, en respuesta al trabajo asignado y con ética.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas³

- Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
- Interactúa con los integrantes del equipo de trabajo para la solución de problemas.
- Cumple con la normativa específica relacionada con ambiente, salud ocupacional y calidad, entre otras.
- Utiliza tecnologías de la información y comunicación en la oficina
- Utiliza expresiones y frases en una lengua extranjera, relacionadas con el campo de secretariado y trabajo de oficina.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “Servicios de Oficina y Secretariales 0415-29-01-1-01” la persona:

Comprensión de Lectura:

- Reconoce palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a su entorno laboral inmediato, cuando se habla despacio y con claridad.
- Reconoce palabras y frases muy sencillas en textos escritos

Expresión Escrita:

- Comunica de manera escrita frases sencillas relacionadas con su especialidad.
- Completa formularios con datos personales atinentes a su área de especialidad

Expresión Oral:

- Interactúa en una conversación de forma sencilla relacionada con el campo laboral.
- Plantea y contesta preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o relacionada con su ocupación.
- Utiliza expresiones y frases sencillas para describir su ocupación.

³ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. En este apartado se incluyen los resultados de aprendizaje de una lengua extranjera. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

IV. Contexto laboral

16

Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar con disponibilidad de horarios.
- Trabajar de pie o sentado por largos períodos.
- Trabajar con alta exigencia manual y visual.

17

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Áreas de oficina de organizaciones públicas y privadas

18

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/4110. Oficinistas generales.
- COCR-2011/4113. Operadores de máquinas de oficinas.
- COCR-2011/4131. Operadores de máquinas de procesamiento de textos y mecanógrafos.
- COCR-2011/4122. Empleados de servicios de información al cliente.
- COCR-2011/4222. Empleados de centros de llamadas.
- COCR-2011/4229. Empleados de servicios de información a la clientela no clasificados bajo otros epígrafes.

19

Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 0415-29-01-3-01 Secretariado Ejecutivo.
- 0415-29-01-4-01 Secretariado Ejecutivo.
- 0415-29-01-5-01 Asistencia Administrativa.

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

14

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

- ADG307_2. Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.
- ADG310_3. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.
- NUTIC001.01. Elaboración de documentos mediante un procesador de textos

Servicios de oficina y Secretariales

0415-29-01-1-01

15

V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Servicios de Oficina y Secretariales 0415-29-01-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Ejecutar labores de oficina y secretariales, según normativa vigente y políticas organizacionales, atendiendo instrucciones de un nivel superior, en respuesta al trabajo asignado, con ética, comunicación asertiva y promoviendo un ambiente de sana convivencia.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Gestionar tipos documentales:**

Es el nombre que recibe el proceso en el ciclo vital de los documentos. La gestión de documentos pretende:

1. Evitar la producción y recuperación de documentos.
2. Facilitar la ubicación y recuperación de documentos.
3. Brindar un tratamiento técnico y más adecuado a los documentos.
4. Evitar la creación de documentos inútiles, sin sentido o valor.

- **Precisión**

Es la necesidad y obligación de exactitud y concisión a la hora de ejecutar alguna labor. Se refiere a qué tan cerca están las mediciones entre ellas. Está relacionada con la reproductibilidad de las medidas en forma exacta, esto quiere decir sin errores.

- **Tipos documentales**

Cartas, circulares, constancias, certificaciones, cuadros, gráficos, invitaciones, memorandos, correos electrónicos, actas, informes, facturas, recibos, entre otros.

Para más información
haga clic aquí

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

Retrocede

Volver al ÍNDICE