

Estándar de Cualificación

Asistencia Administrativa

Código 0415-29-01-5-01

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	16
IV. Contexto laboral	17
V. Emisión de diploma	19
VI. Glosario de términos	20



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).

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

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:

Inclusiones

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).

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

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
- Mecanografía

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

4

Créditos

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

- Equipo metodológico a cargo de la elaboración del Estándar de Cualificación:

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**.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0415-29-01-5-01

2

Cualificación (Nombre): Asistencia Administrativa

3

Nivel de cualificación: Técnico 5

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: Bachillerato en Educación Media

12

Nivel de escolaridad requerido para la titulación: Diplomado

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

6

14

Competencia general: Administrar la oficina moderna, según normativa vigente y políticas establecidas por la organización, para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales.

15

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

Código y nombre del estándar de cualificación

CE2 Administrar archivos de gestión en soporte físico y electrónico, de acuerdo con las leyes, normativas y políticas organizacionales vigentes (0415-29-01-3/4 Secretariado Ejecutivo).

CE3 Elaborar tipos documentales aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación, así como sistemas automatizados (0415-29-01-3/4 Secretariado Ejecutivo).

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

7

15

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0415-29-01-5-01
Asistencia
Administrativa

Administrar la oficina moderna, según normativa vigente y políticas establecidas por la organización, para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales.

CE1

1

Elaborar tipos documentales aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación, así como sistemas automatizados.

CE2

2

Administrar archivos de gestión en soporte físico y electrónico de acuerdo con las leyes, normativas y políticas organizacionales vigentes.

CE3

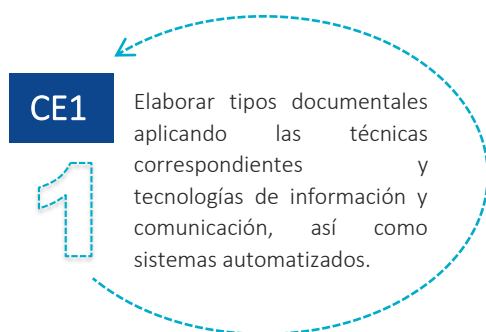
3

Asistir en procesos relacionados con la administración de organizaciones públicas o privadas, según leyes, normativas y políticas vigentes.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²



La persona es competente cuando:

1. Digita documentos comerciales, sociales y administrativos con destreza y precisión.
2. Redacta comunicaciones comerciales y administrativas en el idioma oficial y en un segundo idioma.
3. Realiza mejoras a documentos comerciales, sociales y administrativos con destreza y precisión.
4. Aplica las normas lingüísticas del idioma español.
5. Elabora bases de datos utilizando el programa correspondiente.
6. Verifica bases de datos según requerimientos.
7. Utiliza herramientas web según requerimientos de la organización.
8. Utiliza tecnologías de la información y comunicación en la oficina.
9. Aplica los protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación.
10. Aplica las normas de netiqueta.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos³:

- Protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación.
- Normas de netiqueta.
- Comprensión de textos técnicos, en una lengua extranjera, de uso habitual y cotidiano relacionados con la

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

³ Saberes disciplinarios

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

9

descripción de acontecimientos de su entorno laboral.

- Textos sencillos y bien enlazados sobre temas de interés laboral, en una lengua extranjera.

Desempeño⁴:

>

- Manejo de aplicaciones ofimáticas en la elaboración de tipos documentales, de acuerdo con las normas de salud ocupacional y de calidad.

Nota: Los desempeños los realiza aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación, según normativa vigente y políticas establecidas por la organización, para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales.

Producto:

>

- Tipos documentales.

Nota: Los productos los realiza aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación, en el idioma oficial y una lengua extranjera

⁴ Aplicación, incluye ser y convivir

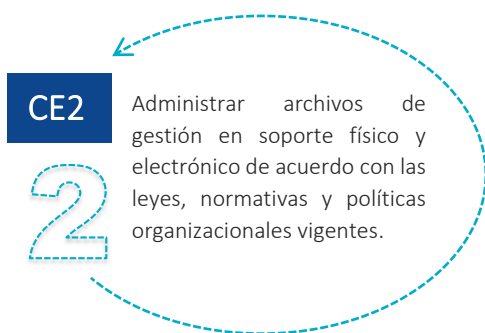
Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

10

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Tramita tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según requerimientos de la organización.
2. Ordena los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según la normativa vigente.
3. Clasifica los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según la normativa vigente.
4. Archiva los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según la normativa vigente.
5. Localiza los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según la normativa vigente.
6. Facilita los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, según las necesidades del usuario.
7. Propone sistemas de recepción, seguimiento, control y préstamo documental, según las necesidades de la organización.
8. Emplea herramientas tecnológicas para el control, seguimiento y custodia de los archivos de gestión.
9. Gestiona los recursos para el diseño y mantenimiento del archivo.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

11

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Legislación y normativa vigente, relacionada con la administración de archivos de gestión.
- Materiales, mobiliario y equipo para el resguardo y custodia de los tipos documentales.
- Métodos de ordenación para el tratamiento de archivos de gestión.
- Sistemas de clasificación para los tipos documentales.
- Técnicas de descripción y selección de los tipos documentales.
- Comprensión de textos técnicos, en una lengua extranjera, de uso habitual y cotidiano relacionados con la descripción de acontecimientos de su entorno laboral.
- Textos sencillos y bien enlazados sobre temas de interés laboral, en una lengua extranjera.

Desempeño:

- Administra archivos de gestión de acuerdo con los sistemas y métodos establecidos.

Nota: Los desempeños los realiza según normativa vigente y políticas organizacionales; para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

12

Producto:

- Archivo de gestión organizado de acuerdo con la legislación y normativas conexas.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con las leyes, normativas y políticas organizacionales vigentes.

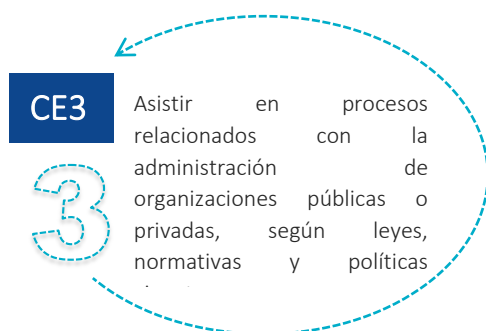
Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

13

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Planifica las actividades y los recursos de la oficina moderna.
2. Organiza las actividades de la oficina moderna.
3. Dirige las actividades de la oficina moderna.
4. Supervisa funciones administrativas según requerimientos de la organización.
5. Supervisa equipos de trabajo según normativas de la organización.
6. Utiliza el equipo de la oficina moderna.
7. Establece relaciones interpersonales satisfactorias con usuarios internos y externos.
8. Aplica principios de contabilidad de acuerdo con las necesidades de la oficina.
9. Aplica fundamentos de comercio de acuerdo con las necesidades de la oficina.
10. Utiliza herramientas de planificación estratégica.
11. Formula proyectos según requerimientos de la organización.
12. Gestiona las solicitudes de compra de bienes y servicios.
13. Aplica los principios de legislación laboral vigente.
14. Aplica herramientas de negociación y resolución de conflictos.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

14

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Principios de administración
- Principios de contabilidad.
- Fundamentos de comercio.
- Principios de legislación laboral.
- Herramientas de planificación estratégica.
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos.
- Normas de salud y seguridad ocupacional y ambiental.
- Textos e informes escritos de manera clara y detallada sobre una amplia serie de temas relacionados con sus intereses laborales, en una lengua extranjera.
- Textos escritos de manera clara y detallada que apoyen o refuten un punto de vista concreto, en una lengua extranjera.
- Comprensión de textos técnicos, en una lengua extranjera, de uso habitual y cotidiano relacionados con la descripción de acontecimientos de su entorno laboral.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

15

Desempeño:

- Realiza procesos relacionados con la administración de organizaciones.

Nota: Los desempeños los realiza según leyes, normativas y políticas vigentes, para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales

Producto:

- Proyecto formulado para fines de la oficina moderna.
- Trámites comerciales.
- Trámites contables.

Nota: Los productos los realiza según leyes, normativas y políticas vigentes.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas⁵

Trabajo en equipo

- Trabaja con ética, orden y responsabilidad en el resguardo y facilitación de la información.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo laboral.
- Comunica información de manera asertiva y propositiva.

Adaptación al cambio

- Actúa con discreción, respeto e integridad en el desempeño de la profesión.
- Innova en las tareas de oficina.

Salud Ocupacional

- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos en la organización.
- Propone estrategias para el manejo de los residuos de la oficina, según las políticas ambientales de la organización.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con ambiente, salud ocupacional, calidad, entre otras

Uso de la Tecnología

- Utiliza herramientas tecnológicas y equipo especializado para la realización del trabajo.
- Elabora un plan de negocios en una pequeña organización de base tecnológica.

Servicio al cliente

- Atiende al usuario con ética y asertividad.

⁵ 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. 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 bajo presión
- Trabajar bajo contratos de confidencialidad cuando se requiera
- 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 las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Áreas de oficina de organizaciones públicas y privadas

18

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el 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.
- COCR-2011/4415 Empleados de archivos.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

18

19

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

- 0415-01-01-1 Servicios Secretariales y de Oficina
- 0415-01-01-3 Secretariado Ejecutivo
- 0415-01-01-4 Secretariado Ejecutivo

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.

Asistencia Administrativa

0415-29-01-5-01

19

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:

Asistencia Administrativa 0415-29-01-5-01	TÉCNICO 5
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Administrar la oficina moderna, según normativa vigente y políticas establecidas por la organización, para la mejora e innovación de los procesos propios del ámbito laboral; de manera ética, autónoma y creativa, mediante la comunicación asertiva y propositiva en un ambiente de respeto por las diferencias individuales.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- Netiqueta: conjunto de normas de comportamiento que hacen de internet y las tecnologías de la información y comunicación (TIC), sitios más agradables, en donde la convivencia y el respeto mutuo son primordiales. Representan un código de conducta, que orienta sobre la mejor manera de comportarse usando las TIC.
- Procesos administrativos: serie o secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. Proceso administrativo. En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/proceso-administrativo/> Consultado: 29 de octubre de 2018, 09:12am

Para más información
haga clic aquí ▼

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO