MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
COSTA RICA

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

FR MNC 03
EDICIÓN 04
Aprobado
25/03/2025

Estándar de Cualificación

Gestión ejecutiva de la oficina

Código 0415-29-01-3-02

Versión 02



Octubre, 2026

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación 9

II. Descripción de las competencias específicas 13

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas 25

IV. Contexto laboral 26

V. Emisión de diploma 30

VI. Glosario de términos 31

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 (2019), 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.51).

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.50).

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.52).

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.
>
> 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.
>
> 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.

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 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.

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

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

Inclusiones

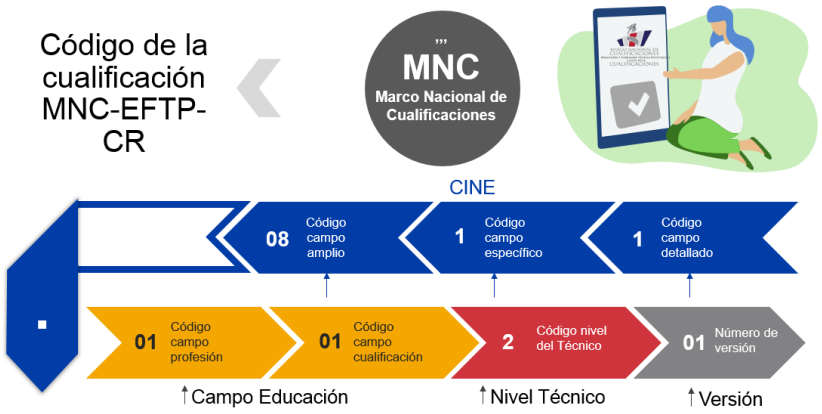
• Amplios programas de secretaría que comprenden, entre otras cosas, cursos de informática, se incluyen aquí.

Exclusiones

• Se excluyen de este campo detallado los programas o certificaciones dedicados al uso de un software informático específico y se incluyen en el campo detallado 0611 «Uso de computadores».
• La gestión de la oficina se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0413 «Gestión y administración».
• Los programas de recepcionistas de hotel se excluyen de este campo detallado y se incluyen en el campo detallado 1013 «Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes».

Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



Antecedentes del diseño/actualización de la cualificación

El diseño de la presente cualificación en el área de **Oficinistas y Secretariado** en Costa Rica responde a la necesidad de contar con un referente técnico actualizado que estandarice las competencias requeridas para el desempeño eficaz de funciones administrativas y de apoyo en entornos laborales cada vez más dinámicos, tecnológicos y exigentes.

Su formulación y actualización se fundamentan en la identificación de brechas existentes entre la oferta formativa disponible y las demandas reales del sector productivo, caracterizado por la incorporación creciente de herramientas digitales, sistemas de información y procesos organizativos modernos. Asimismo, se reconoce la importancia de fortalecer la pertinencia, calidad y coherencia de la Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP), especialmente en áreas relacionadas con la gestión administrativa, atención al cliente, manejo de información y comunicación empresarial.

El proceso de diseño consideró el marco normativo vigente y los lineamientos metodológicos establecidos por el Marco Nacional de Cualificaciones de la EFTP de Costa Rica (MNC EFTP CR), así como el análisis de diversos referentes nacionales e internacionales. Entre estos se incluyen bolsas de empleo, manuales de puestos, perfiles ocupacionales, estudios sectoriales, estadísticas laborales, normativas vigentes y consultas a informantes clave del sector servicios y administrativo.

Este enfoque permitió asegurar la alineación de la cualificación con el nivel correspondiente, así como su adecuada articulación dentro del Catálogo Nacional de Cualificaciones, garantizando que las personas egresadas cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse de manera eficiente en puestos de oficinistas, asistentes administrativos y secretariado en el contexto laboral costarricense.

Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:

  Ana Yancy Briceño Álvarez. UNED

  Brandon Solís Chaverri. UNA

  Eufemia Salazar Rodríguez. UTN

  Idalmi Sankey González. MEP

  Laura Alfaro Fallas. INA

  Norieth Guillén Cordero. UNA

- Equipo asesor de la metodología:

  Ana Yanci Alfaro Ramírez. MNC-EFTP-CR

  Lourdes Castro Campos. MNC-EFTP-CR

Agradecimiento

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

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:

  Alina Juárez Piedra. UNA

  Cecilia Elena Campos Arguedas. Costa Rica Tennis Club

  Dinnia Lucía Araya Cambronero. UNA

  Evelyn Jiménez Rojas. INA

  Lilliana Arce Arce. Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica

  Paola Alfaro Vargas. UNA

  Sujey Elisa Monge Solano. Anónimo

- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:

  Andrea Sandoval Solano. UNED

  Evelyn Granados Solano. UTN

  Hellen Barquero Durán. Dirección General de Archivo Nacional

  Sindy Alvarado Herrera. Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar

  Sirney Camacho Chevez. UNA

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° dos, el día ocho del mes octubre el año dos mil veintiséis.

Control de versiones

Código del EC	Nombre de la cualificación	Número de versión	Fecha de exclusión del CNC
0415-29-01-3-01	Secretariado ejecutivo	01	08/10/2026

Gestión ejecutiva de la oficina

Trazabilidad con versión anterior

Elemento de la cualificación	Versión anterior	Versión actual
Año aprobación	2018	2026
Código cualificación	0415-29-01-3-01	0415-29-01-3-02
Nombre cualificación	Secretariado ejecutivo	Gestión ejecutiva de la oficina
Código CG	CG-01-0012-3	CG-29-412-3
CG	Gestionar **las actividades de la oficina**, según normativa vigente y políticas organizacionales; con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas, mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.	Gestionar **las actividades ejecutivas de la oficina**, utilizando recursos tecnológicos, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.
Código CE1	CE-01-0012-00036-3	CE-29-0412-1782-3
CE1	Asistir al cliente interno y externo utilizando buenas prácticas de comunicación, según la normativa vigente y políticas organizacionales.	Asistir **al cliente interno y externo, utilizando diferentes medios, herramientas, plataformas tecnológicas y buenas prácticas de comunicación**, según la normativa vigente y las políticas organizacionales.
Código CE2	CE-01-0012-00037-3	CE-29-0412-1783-3
CE2	Administrar **archivos de gestión en soporte físico y electrónico**, de acuerdo con las leyes, normativas y políticas organizacionales vigentes.	Realizar **el trabajo de oficina y la tramitología organizacional**, utilizando recursos tecnológicos, según las normativas nacionales e internacionales vigentes y las políticas de la organización.
Código CE3	CE-01-0012-00038-3	CE-29-0412-1784-3

CE3	Elaborar **tipos documentales aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación**, así como sistemas automatizados.	Elaborar **los tipos documentales, aplicando las técnicas correspondientes, las herramientas tecnológicas y los sistemas automatizados,** según los requerimientos de la organización.
Código CE4	CE-01-0012-00039-3	CE-29-0412-1785-3
CE4	Redactar **tipos documentales comerciales, sociales y administrativos**, según normativa vigente y los requerimientos de la organización.	Redactar **los tipos documentales comerciales, sociales y administrativos,** utilizando recursos tecnológicos, según la normativa lingüística vigente y los requerimientos de la organización.
Código CE5	CE-01-0012-00040-3	CE-29-0412-1786-3
CE5	Realizar **el trabajo de oficina y la tramitología organizacional**, según las normativas vigentes y políticas establecidas.	Organizar **los archivos de gestión en soporte físico y electrónico**, utilizando recursos tecnológicos, según las políticas organizacionales, la legislación y las normativas vigentes.

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0415-29-01-3-02

2

Cualificación (Nombre): Gestión ejecutiva de la oficina

3	4
Campo Amplio: 04 Administración de empresas y derecho	**Campo Específico:** 041 Educación comercial y administración
5	6
Campo Detallado: 0415 Secretariado y trabajo de oficina	**Campo Profesión:** 29 Administración

7

Campo Cualificación: 01 Secretariado

8	9
Nivel de cualificación: 3	**Versión:** 02

10

Fecha de aprobación: octubre, 2026

11	12
Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: Educación diversificada	**Nivel de escolaridad requerido para la titulación:** Educación diversificada

13

Competencia general: CG-29-412-3 Gestionar las actividades ejecutivas de la oficina, utilizando recursos tecnológicos, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

14

Competencias específicas y resultados de aprendizaje de otros estándares requeridos para la articulación con esta cualificación:

0415-29-01-1-02 Oficinista

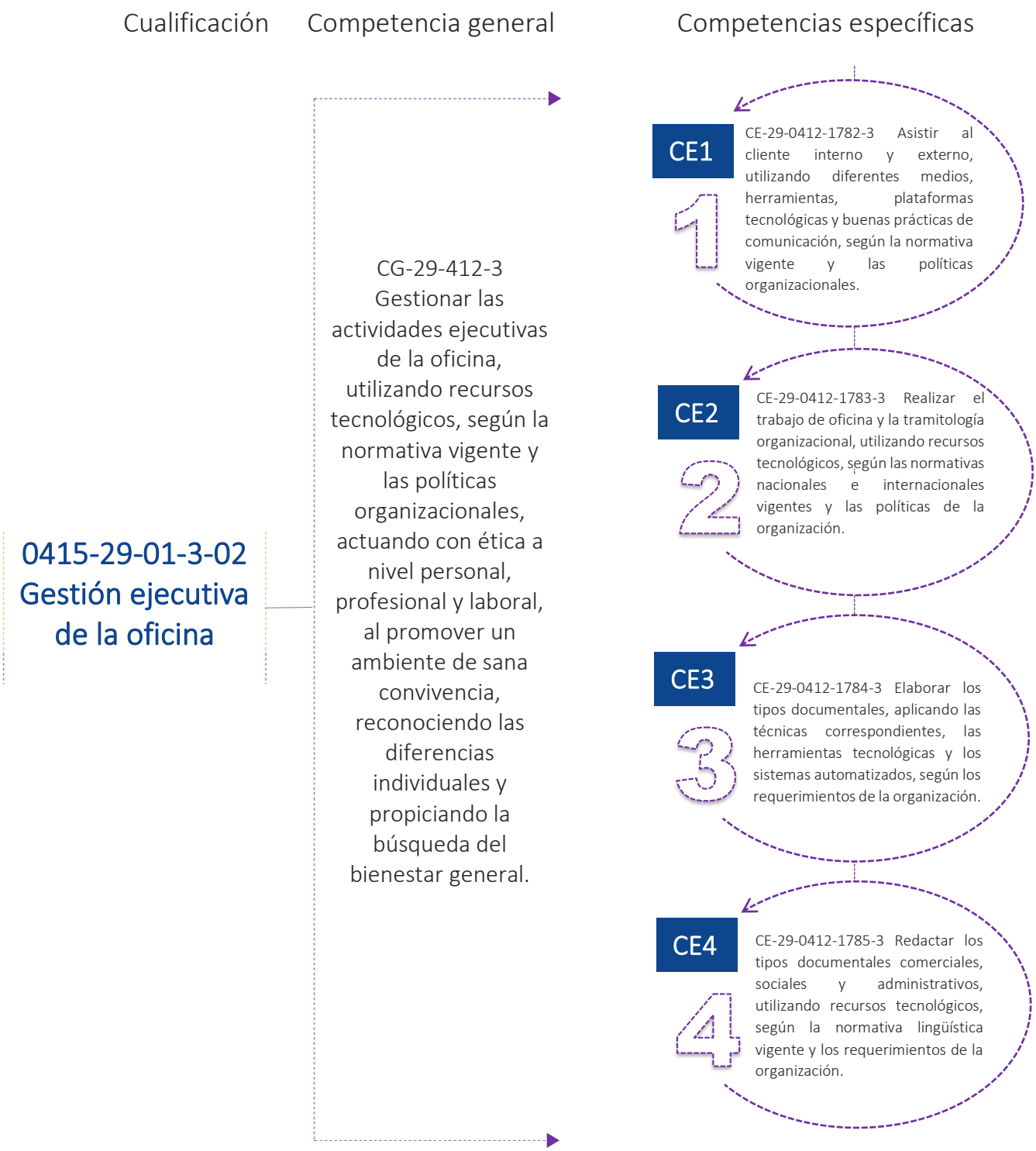
CE-29-416-1796-1. Ejecutar las actividades operativas de la oficina, utilizando recursos tecnológicos, según los requerimientos y las políticas organizacionales.

CE-29-416-1797-1. Elaborar las comunicaciones y los documentos administrativos, comerciales y sociales, utilizando recursos tecnológicos, según los requerimientos de la organización.

CE-29-416-1798-1. Aplicar las técnicas archivísticas requeridas en el tratamiento de los tipos documentales en soporte físico y electrónico en el archivo de gestión, utilizando recursos tecnológicos, según los requerimientos organizacionales y la legislación vigente.

15

Mapa de cualificación:



15

Mapa de cualificación:

Cualificación	Competencia general	Competencias específicas
0415-29-01-3-02 Gestión ejecutiva de la oficina	CG-29-412-3 Gestionar las actividades ejecutivas de la oficina, utilizando recursos tecnológicos, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.	CE5 5 CE-29-0412-1786-3 Organizar los archivos de gestión en soporte físico y electrónico, utilizando recursos tecnológicos, según las políticas organizacionales, la legislación y las normativas vigentes.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje[2]
CE1 CE-29-0412-1782-3 Asistir al cliente interno y externo, utilizando diferentes medios, herramientas, plataformas tecnológicas y buenas prácticas de comunicación, según la normativa vigente y las políticas organizacionales.	La persona es competente cuando: 1. Implementa las estrategias de atención al cliente interno y externo, con base en la aplicación de las habilidades interpersonales, las necesidades específicas de la persona usuaria y la legislación vigente. 2. Aplica las técnicas de comunicación oral, escrita, presencial, telefónica, por medios electrónicos y redes sociales, según la normativa idiomática, de etiqueta y protocolo. 3. Ejecuta las técnicas de atención a las situaciones de riesgo, según las necesidades específicas de la clientela, los protocolos y las pautas organizacionales. 4. Aplica las estrategias de gestión del conflicto, según las demandas y las necesidades específicas de la clientela.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:[3]

- Técnicas de comunicación oral y escrita en diferentes medios.
- Principios de atención al cliente externo e interno.
- Legislación y normativa vigente relacionada con la atención al cliente.
- Normas de etiqueta y protocolo.

[2] Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.
[3] Saberes disciplinarios

- Técnicas de atención a las situaciones de riesgo.
- Estrategias de gestión del conflicto.

Desempeño:[4]

- Asiste al cliente interno y externo.

Nota: Los desempeños los realiza, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

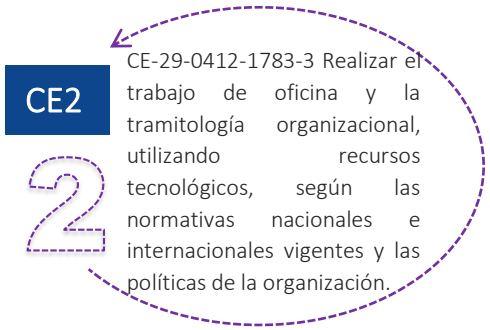
Producto:

- No aplica.

[4] Aplicación, incluye ser y convivir

Gestión ejecutiva de la oficina

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Realiza la asistencia en la tramitología organizacional y las reuniones, según el procedimiento establecido.
2. Organiza el trabajo de la oficina, priorizando las tareas y el cumplimiento de los tiempos establecidos, según las normas y los criterios técnicos de la organización.
3. Implementa las técnicas y las herramientas de productividad y mejora continua en sus labores, según los lineamientos organizacionales.
4. Aplica los principios contables y estadísticos en sus labores, según las normas nacionales e internacionales vigentes.
5. Implementa los principios administrativos en sus labores, según las normas nacionales e internacionales vigentes.
6. Aplica los principios de mercadeo en sus labores, según las normas nacionales e internacionales vigentes.
7. Asiste los procesos de la gestión del talento humano, según la legislación vigente y los lineamientos organizacionales.
8. Aplica los principios de relaciones públicas en sus labores, según las normas de etiqueta y protocolo vigentes.
9. Administra los suministros de la oficina, según las políticas organizacionales.
10. Aplica las técnicas de control y manejo de inventarios de la oficina, según las políticas organizacionales.
11. Plantea las soluciones creativas e innovadoras a los problemas de su ámbito laboral, según las políticas organizacionales.
12. Utiliza el equipo especializado y las herramientas tecnológicas en sus labores, según los requerimientos de la organización.

13. Elabora los gráficos estadísticos, según los requerimientos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Tramitología organizacional.
- Normas de relaciones públicas, etiqueta y protocolo.
- Técnicas de organización del tiempo.
- Técnicas y herramientas de productividad y mejora continua.
- Principios contables y estadísticos.
- Fundamentos administrativos.
- Principios de mercadeo.
- Procesos de gestión del talento humano.
- Principios de relaciones públicas.
- Técnicas de control y manejo de inventarios.
- Equipo especializado y herramientas tecnológicas de oficina.
- Tipos de gráficos estadísticos.

Desempeño:

- Ejecuta las labores asistenciales en la tramitología organizacional.
- Implementa las herramientas de productividad y mejora continua en el trabajo de oficina.
- Emplea el equipo especializado y herramientas tecnológicas en su labor.

Nota: Los desempeños los realiza, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

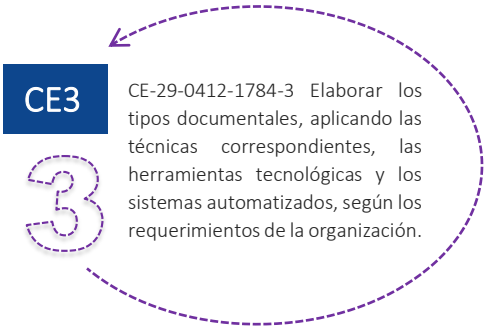
Producto:

- Documentación técnica de contabilidad, mercadeo, administración, inventarios, talento humano, gestión de calidad y gestión de riesgo completa.
- Inventarios completos.
- Gráficos estadísticos elaborados.

Nota: Los productos los realiza, según las normativas nacionales e internacionales vigentes y las políticas de la organización.

Gestión ejecutiva de la oficina

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Digita los textos y las comunicaciones con destreza (velocidad y exactitud), de acuerdo con las técnicas de manejo del teclado y la meta de 50 palabras por minuto.
2. Elabora los tipos documentales comerciales, sociales y administrativos, según las técnicas de formato y contenido.
3. Elabora las bases de información organizacional, según los requerimientos internos.
4. Utiliza las herramientas ofimáticas en la elaboración de tipos documentales, según los requerimientos de la organización.
5. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación y los sistemas automatizados en los procesos de la oficina, según los requerimientos de la organización.
6. Aplica los protocolos de seguridad en el uso de las tecnologías de la información y comunicación y los sistemas automatizados en los procesos de la oficina, según los lineamientos y las políticas de la organización.
7. Aplica las normas de netiqueta en el uso de las tecnologías de la información y comunicación y los sistemas automatizados en los procesos de la oficina, según los requerimientos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Técnicas de formato y contenido de tipos documentales.
- Bases de datos e información.
- Herramientas ofimáticas.
- Protocolos de seguridad en las tecnologías de la información y comunicación.
- Normas de netiqueta.

Desempeño:

- Digita los textos y las comunicaciones con destreza (velocidad y exactitud) de 50 palabras por minuto.
- Manejo de las herramientas ofimáticas.

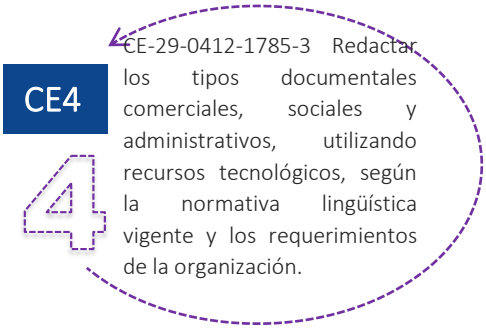
Nota: Los desempeños los realiza, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

Producto:

- Bases de información organizacional completas.
- Reportes de bases de datos con formato y estilo.
- Tipos documentales elaborados.

Nota: Los productos los realiza, según los requerimientos de la organización.

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Efectúa la redacción de los documentos, utilizando vocabulario técnico, comercial, administrativo y social, según las normas nacionales e internacionales de estilo, presentación y lingüística vigentes.
2. Elabora los documentos, utilizando vocabulario técnico, comercial, administrativo y social, según la normativa lingüística vigente y los requerimientos de la organización.
3. Elabora las convocatorias, las actas y las transcripciones de los acuerdos, según la norma técnica de Archivo Nacional y la legislación vigente.
4. Elabora los informes ejecutivos y técnicos, según la norma lingüística vigente y los requerimientos de la organización.
5. Utiliza el equipo especializado y las herramientas tecnológicas para la redacción, la elaboración y la presentación de los tipos documentales, según los requerimientos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Tipos documentales comerciales, sociales y administrativos.
- Normativa Lingüística de la Real Academia Española (RAE).
- Técnicas de redacción y estilo.
- Vocabulario técnico, comercial, administrativo y social.

- Normas internacionales para la redacción de trabajos académicos.
- Norma técnica de Archivo Nacional.

Desempeño:

- Emplea el equipo especializado y las herramientas tecnológicas para la redacción, la elaboración y la presentación de los tipos documentales.

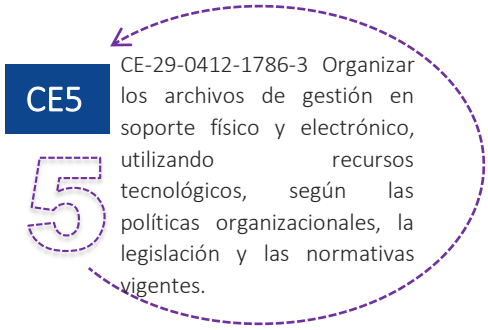
Nota: Los desempeños los realiza, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

Producto:

- Tipos documentales comerciales, sociales y administrativos redactados.

Nota: Los productos los realiza, según la normativa lingüística vigente y los requerimientos de la organización.

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Tramita los 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. Utiliza los sistemas de recepción, seguimiento, control y préstamo documental, según los requerimientos de la organización.
8. Conserva los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, utilizando las herramientas, el mobiliario, los materiales y los equipos tecnológicos para preservar la integridad de los documentos, según la normativa vigente.
9. Emplea las herramientas tecnológicas para el control, el seguimiento y la custodia de los archivos de gestión, según la normativa vigente.

Evaluación del logro de la competencia específica N°5

Evidencias CE5

Conocimientos:

- Legislación y normativa vigente relacionada con la administración de archivos de gestión.
- Herramientas, mobiliario, materiales y equipos tecnológicos para el resguardo y la custodia de los tipos documentales.
- Métodos de ordenación para el tratamiento de los archivos de gestión.
- Sistemas de clasificación para los tipos documentales.
- Métodos de conservación de los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión.

Desempeño:

- Gestiona la organización de los archivos de gestión físicos y electrónicos.
- Emplea las herramientas tecnológicas para el control, el seguimiento y la custodia de los archivos de gestión.
- Realiza la conservación de los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión.

Nota: Los desempeños los realiza, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

Gestión ejecutiva de la oficina

Producto:

- Archivo de gestión ordenado.

Nota: Los productos los realiza, según las políticas organizacionales, la legislación y las normativas vigentes.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas[5]

Autonomía

- Actúa de acuerdo con las normas y los protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización.
- Comprende y valora la responsabilidad de sus acciones sobre la organización, la sociedad y el medio ambiente.

Trabajo en equipo

- Ejecuta trabajo en equipo y colaborativo.
- Asume una actitud comprometida y transformadora en el desarrollo de las funciones y actividades.

Resolución de problemas

- Identifica posibles causas ante la presencia de problemas y busca soluciones técnicas y de gestión, acorde a su ámbito de responsabilidad.

Interacción social

- Trabaja colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos.

Adaptabilidad

- Asume una actitud proactiva y crítica ante la mejora de las condiciones laborales.

Aprendizaje permanente

- Mantiene una actitud positiva y proactiva para el aprendizaje permanente.

Liderazgo

- Emplea canales de comunicación efectivos y oportunos con sus pares, subalternos y superiores.

Gestión de recursos

- Realiza una gestión efectiva de los recursos organizacionales.

[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.

Comunicación

- Evidencia comunicación asertiva en el espacio laboral y en las relaciones interpersonales.

Gestión ambiental

- Promueve la normativa ambiental en la organización.

Tecnologías

- Utiliza las tecnologías de la información y comunicación aplicadas al proceso que realiza.

IV. Contexto laboral

16

Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar con disponibilidad de horarios y de forma rotativa.
- Trabajar de pie o sentado por largos períodos.
- Trabajar con alta exigencia manual y visual.
- Trabajar con disponibilidad para trasladarse a diferentes regiones del país.
- Trabajar con adaptabilidad a los cambios.
- Trabajar en el domicilio (teletrabajo).

17

Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma inglés es

__ Indispensable

_X_ Deseable

__ No aplica

En un nivel ( ) Principiante ( )Elemental (X) Intermedio ( )Intermedio alto ( )Avanzado

18

Aspectos normativos vinculantes con la cualificación y las ocupaciones asociadas:

- Ley 7202. Del Sistema Nacional de Archivos (1990), Reglamento Ejecutivo (2017) y normativas conexas.
- Ley 6217. General de Administración Pública. (1978)
- Ley 8292. General de Control Interno. (2002)
- Ley 3284. Código de Comercio. (1964)
- Ley 8968. De Protección de la persona frente a sus datos personales. (2011)
- Código de Trabajo. (1943)
- Ley 9343. Reforma procesal laboral. (2015)
- Ley 8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. (2002)
- Ley 8454. Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos. (2005) y normativas conexas.
- Ley 6683. Derechos de Autor y Derechos Conexos. (1982)
- Ley 7135. Jurisdicción Constitucional. (1989)
- Ley 7600. Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. (1996)
- Ley 7476. Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia. (1995)
- Ley 8687. De Notificaciones Judiciales. (1996)
- Ley 9048. Delitos Informáticos. (2012)
- Ley 7983. Protección del Trabajador. (2000)

19

Ámbito de inserción laboral para las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Áreas de oficina de organizaciones públicas y privadas.

20

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) y otros referentes consultados:

Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica

- COCR-2024/334 Secretarios administrativos y especializados
- COCR-2024/3341 Supervisores de oficina
- COCR-2024/3342 Secretarios jurídicos
- COCR-2024/3343 Administrativos y de secretarios ejecutivos
- COCR-2024/3344 Secretarios médicos

Otros referentes consultados

- Secretarias(os)

21

Ruta de aprendizaje según Catálogo Nacional de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 0415-29-01-1-02. Oficinista.
- 0415-29-01-4-02. Gestión ejecutiva de la oficina.
- 0415-29-01-5-02. Administración de oficinas.



22

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- Estándares de Cualificación internacionales relacionados:
- EC0553. Comunicación efectiva en el trabajo. CONOCER, México.
- EC0107. Manejo de procesador de textos digitales. CONOCER, México.
- EC0108. Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales. CONOCER, México.
- EC0109. Manejo de procesadores de presentaciones digitales. CONOCER, México.
- EC0157. Manejo de internet y correo electrónico. CONOCER, México.
- EC0861. Gestión de la seguridad integral en el trabajo. CONOCER, México.
- EC0962. Uso de herramientas digitales en el trabajo. CONOCER, México.
- EC1268. Atención al usuario basada en la cultura del buen trato. CONOCER, México.
- P-4711-4225-001-V01. Atención a clientes. ChileValora.
- ADG307_2. Actividades administrativas comerciales. INCUAL.
- ADG309_3. Asistencia a la dirección. INCUAL.

- ADG310_3. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. INCUAL.
- COM087_3. Atención al cliente. INCUAL.
- ADG308_2. Actividades de gestión administrativa. INCUAL.

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:

Gestión ejecutiva de la oficina 0415-29-01-3-02	TÉCNICO 3
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

CG-29-412-3 Gestionar las actividades ejecutivas de la oficina, utilizando recursos tecnológicos, según la normativa vigente y las políticas organizacionales, actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral, al promover un ambiente de sana convivencia, reconociendo las diferencias individuales y propiciando la búsqueda del bienestar general.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Normativa lingüística:** corresponde a ortografía, gramática, morfología, sintaxis y semántica.
- **Principios administrativos:** conjunto de normas, métodos y criterios de gestión que orientan la planificación, organización, coordinación, ejecución y control de las actividades administrativas propias del trabajo secretarial. Estos principios permiten optimizar los recursos, garantizar la eficiencia de los procesos, facilitar la comunicación organizacional y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una adecuada gestión de la información, la documentación y el apoyo operativo a la dirección y a los equipos de trabajo.
- **Tipos documentales:** unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de sus funciones cuyo formato, contenido y soporte son homogéneos. Puede presentarse en forma individual (carta, circular) o compuesto (expediente, acta, licitación). Fuente: Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, 2017. En ese nivel corresponden a cartas simples y complejas, circulares, certificaciones, constancias, memorándum, currículum vítae, convocatorias, actas, transcripciones de acuerdos e informes ejecutivos y técnicos.
- **Tramitología de la oficina:** conjunto de procedimientos, gestiones y acciones operativas que se realizan para atender y dar seguimiento a solicitudes y procesos dentro de una organización con el fin de alcanzar las metas administrativas.

MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
COSTA RICA

Para más información
haga clic aquí

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO