

Estándar de Cualificación

Secretariado Ejecutivo

Código 0415-29-01-3-01

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	18
IV. Contexto laboral	19
V. Emisión de diploma	21
VI. Glosario de términos	22



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).

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, establece:

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 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

Créditos

Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación²

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

² Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

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**.

I. Identificación de la cualificación

1

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

2

Cualificación (Nombre): Secretariado Ejecutivo

3

Nivel de cualificación: Técnico 3

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

13

Competencia general: 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.

14

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

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0415-29-01-3-01
Secretariado
Ejecutivo

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.

CE1

1

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

CE2

2

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

CE3

3

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

CE4

4

Redactar tipos documentales comerciales, sociales y administrativos, según normativa vigente y los requerimientos de la organización.

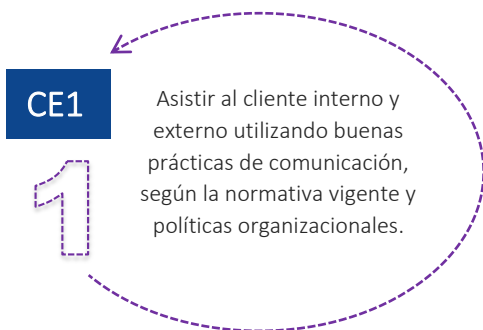
CE5

5

Realizar el trabajo de oficina y la tramitología organizacional, según las normativas vigentes y políticas establecidas.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje³

La persona es competente cuando:

1. Aplica legislación vinculada con el servicio al cliente.
2. Aplica los principios de atención al cliente externo e interno.
3. Implementa buenas prácticas de comunicación al asistir al cliente interno y externo.
4. Asiste al cliente con respeto, ética y comunicación asertiva.
5. Emplea técnicas de comunicación escrita.
6. Resuelve situaciones relacionadas con la asistencia al cliente, con autonomía.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Técnicas de comunicación oral y escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera.
- Principios de atención al cliente externo e interno.
- Legislación y normativa vigente, relacionada con la atención al cliente.
- Normas de etiqueta y protocolo.
- 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.

³ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

Desempeño:

- Asiste al cliente interno y externo, con respeto, ética y asertividad, en el idioma oficial y una lengua extranjera lo cual implica.
- Comprende las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos de interés profesional que tienen lugar en el trabajo.
- Interactúa en conversaciones sobre temas cotidianos de interés laboral de manera espontánea.
- Describe hechos y experiencias de su campo laboral.
- Explica y justifica de manera oral y breve sus opiniones y proyectos laborales.
- Relata la trama de un texto oral y escrito

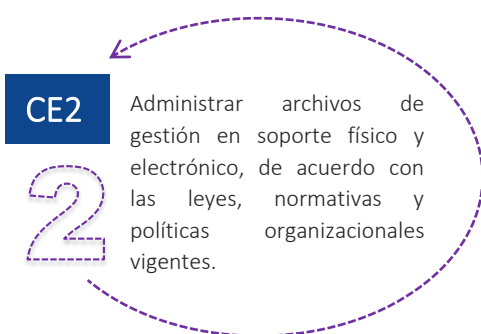
Nota: Los desempeños los realiza según normativa vigente y políticas organizacionales; con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas, mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

Producto:

- No aplica.

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.

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; con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas, mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

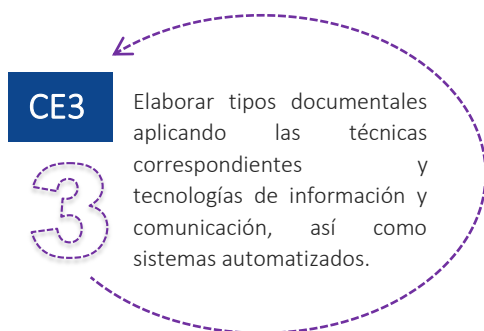
Producto:

- 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.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Digita documentos comerciales, sociales y administrativos con destreza y precisión.
2. Elabora bases de datos utilizando el programa correspondiente.
3. Aplica herramientas web según requerimientos de la organización.
4. Utiliza tecnologías de la información y comunicación en la oficina.
5. Aplica los protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación.
6. Aplica las normas de netiqueta.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

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

Desempeño:

- 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, así como sistemas

automatizados; con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas, mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

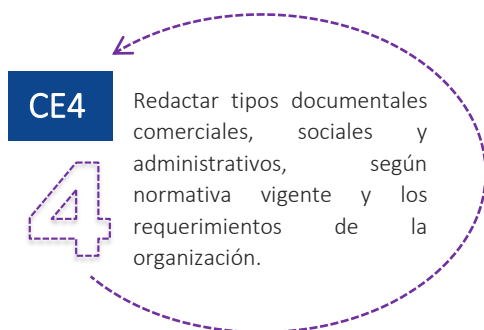
Producto:

- Tipos documentales.

Nota: Los productos los realiza aplicando las técnicas correspondientes y tecnologías de información y comunicación.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Redacta documentos con vocabulario técnico comercial, administrativo y social aplicando las normas de estilo, y aplicando las reglas ortográficas vigentes.
2. Toma actas y da seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones.
3. Aplica la normativa de la Real Academia Española (RAE), en la redacción de correspondencia administrativa, comercial y social.
4. Emplea equipo especializado y herramientas tecnológicas para su labor cotidiana.
5. Interpreta órdenes verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos: →

- Normativa RAE.
- Técnicas de redacción y estilo.
- Vocabulario comercial, administrativo y social.
- 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: →

- No aplica.

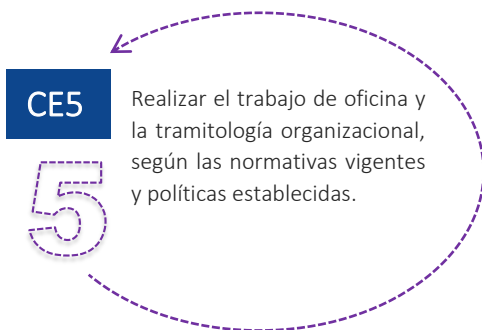
Producto:

- Tipos documentales comerciales, sociales y administrativas.

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

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Propone soluciones creativas e innovadoras a los problemas de su ámbito laboral.
2. Asiste a las jefaturas, según requerimientos de la organización.
3. Implementa técnicas y herramientas de productividad y mejora continua.
4. Tramita la documentación comercial, administrativa y social, de acuerdo con el procedimiento establecido.
5. Genera informes haciendo uso de principios estadísticos.
6. Aplica principios contables y técnicas de mercadeo.
7. Organiza el trabajo de oficina, según normas y criterios técnicos.
8. Coordina con personal cualificado, las actividades de la oficina.
9. Aplica acciones destinadas a crear y mantener las relaciones públicas.
10. Aplica las normas de etiqueta y protocolo.
11. Asigna recursos para la ejecución de las tareas de oficina.
12. Innova en procesos del campo laboral.
13. Atiende órdenes verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.

Evaluación del logro de la competencia específica N°5

Evidencias CE5

Conocimientos: →

- Normas de relaciones públicas, etiqueta y protocolo.
- Normas de salud y seguridad ocupacional.
- Principios contables y técnicas de mercadeo.
- Técnicas y herramientas de productividad y mejora continua.

Desempeño:

- Principios estadísticos
- Trámite de correspondencia.
- 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.

- Comprende las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos de interés profesional que tienen lugar en el trabajo.
- Interactúa en conversaciones sobre temas cotidianos de interés laboral de manera espontánea.
- Describe hechos y experiencias de su campo laboral.
- Explica y justifica de manera oral y breve sus opiniones y proyectos laborales.
- Relata la trama de un texto oral y escrito.
- Describe sus reacciones acerca de la trama de un texto oral y escrito.

Nota: Los desempeños los realiza 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.

Producto:

- Documentos de oficina: informes técnicos, actas, agenda en idioma oficial y una lengua extranjera.
- Documentación tramitada de tipo comercial, administrativo y social en idioma oficial y una lengua extranjera.

Nota: Los productos los realiza según las normativas vigentes y políticas establecidas.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas⁴

- Atiende al usuario con ética y asertividad.
- Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
- Aplica normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con ambiente, salud ocupacional y calidad, entre otras.
- Trabaja con ética, orden y responsabilidad en el resguardo y facilitación de la información.
- Utiliza herramientas tecnológicas y equipo especializado para la realización del trabajo.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo laboral.
- Elabora un plan de negocios en una pequeña organización de base tecnológica.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “Secretariado Ejecutivo 0415-29-01-3-01”. La persona:

- Comprende las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos de interés profesional que tienen lugar en el trabajo.
- Comprende textos técnicos de uso habitual y cotidiano relacionados con la descripción de acontecimientos de su entorno laboral.
- Interactúa en conversaciones, de manera espontánea, sobre temas técnicos y cotidianos de interés laboral.
- Describe hechos y experiencias de su campo laboral.
- Explica y justifica de manera oral y breve, sus opiniones y proyectos laborales.
- Relata la trama de un texto oral y escrito.
- Describe sus reacciones acerca de la trama de un texto técnico, oral y escrito.
- Elabora textos sencillos y bien enlazados sobre temas de interés laboral.

⁴ 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.
- COCR-2011/4415 Empleados de archivos.

19

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

- 0415-29-01-1-01 Servicios de Oficina y Secretariales.
- 0415-29-01-4-01 Secretariado Ejecutivo.
- 0415-29-01-5-01 Asistencia Administrativa.

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.

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:

Secretariado ejecutivo 0415-29-01-3-01	TÉCNICO 3
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

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.

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.
- **Trabajo de oficina:** trabajo realizado en espacios diseñados principalmente para ser utilizados por oficinistas. Por lo general, implica actividades para las que se requieren escritorios, computadoras y otros equipos similares.

Para más información
haga clic aquí



www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

Retrocede

Volver al ÍNDICE