



MINISTERIO DE EDUCACION
VICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN ALTERNATIVA Y ESPECIAL
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA 



ESTÁNDAR TÉCNICO OCUPACIONAL: “ASISTENTE ADMINISTRATIVO”

SPCC-EO-03-2016






I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación, Viceministerio de Educación Alternativa y Especial, a través del Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias viene implementando el proyecto “Certificación de competencias laborales generando actividades productivas más eficientes en el marco de la Educación Socio-Comunitaria Productiva para Vivir Bien con perspectiva regional - Fase IV”, enmarcados en la Ley de Educación Avelino Siñani – Elizardo Pérez, Art. 82 que indica: “El Estado reconocerá las competencias laborales y artísticas de ciudadanas y ciudadanos bolivianos que desarrollaron competencias en la práctica a lo largo de la vida, a través del Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias”.

Este proceso comprende elaborar, ajustar y validar el estándar técnico ocupacional con la activa participación de expertos/as e instituciones afines a la ocupación a estandarizar, en función de la metodología establecida por el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias.

Con este propósito, en la Ciudad de La Paz, en el salón auditorium del Ministerio de Educación, en fechas 21 y 25 de mayo de año 2016, el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias SPCC en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, del Ministerio de Educación, se realizó el taller de ajuste del Estándar Ocupacional: “Mensajero/a y/o Auxiliar de Oficina”, en el que participaron servidoras y servidores públicos con experiencia en el área administrativa de auxiliar y ujier, quienes a partir de la metodología establecida por el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias, revisaron y complementaron el estándar mencionado.

Finalizado el evento se valida el documento estándar suscribiendo el acta de conformidad, como acto de transparencia y legitimidad sobre el proceso realizado y de esta manera consolidar los criterios necesarios para realizar la certificación de competencias de postulantes que desarrollan sus actividades en la asistencia administrativa de las instituciones públicas, privadas u otros.




En este sentido, el documento estándar se encuentra constituido por los siguientes criterios técnicos:

1. Nombre de la Ocupación: Asistente Administrativo
2. Competencias:
 - a) Administrar la correspondencia interna y externa oportuna y ordenadamente.
 - b) Archivar la documentación y/o correspondencia interna y externa de acuerdo a procedimientos de gestión institucional.
 - c) Proporcionar información de manera eficaz y eficiente y apoyar en las actividades organizadas por la comunidad organizacional de acuerdo a normativa y principios de la Institución

II. JUSTIFICACIÓN

Si bien no se tiene datos exactos del origen de la asistencia administrativa, está claro que esta actividad se desarrolló por la necesidad de contar con personal calificado en tareas que hagan a la gestión administrativa en tanto se diversifican y van creciendo las empresas, organizaciones o instituciones públicas que brindan o basan sus operaciones en intercambios de bienes y servicios.

Los/as asistentes administrativos son fundamentales y de gran importancia dentro de la institución pública, privada u otra, debido a que desarrollan diversas funciones y tareas indispensables para lograr objetivos y metas proyectadas. Si bien el trabajo de un/a asistente administrativo ha ido cambiando junto con el desarrollo de la tecnología, hay ciertas características que siguen siendo los mismos, como la administración de la correspondencia y documentación, archivo de documentos, atención al público, principalmente.



Estos aspectos muestran las habilidades, destrezas y conocimientos que desarrollan estas personas en el desarrollo de un rol o varios dependiendo de la razón social o competencias asignadas a la institución, que son necesarios su reconocimiento por competencias, ya que en el desempeño de la asistencia administrativa recaen muchas funciones y tareas de gran importancia.

III. OBJETIVO DEL ESTÁNDAR

Establecer el perfil de la ocupacional: “Asistente Administrativo”, con el propósito de normar el proceso de certificación de competencias y de esta manera permitir en las y los postulantes el desempeño teórico y práctico de la ocupación, desarrolladas en la experiencia a lo largo de la vida, independientemente del contexto socio-económico y cultural en que las hubieren adquirido.

IV. ALCANCE GEOGRAFICO DE LA OCUPACION

El presente estándar tiene un alcance nacional y se aplica a todos/as los/as asistentes administrativos que desempeñan funciones en las instituciones públicas, privadas u otras, que brindan o basan sus operaciones en intercambios de bienes y servicios.

V. PERFIL DE ENTRADA.

- Asistente Administrativo que desarrolla sus actividades en la Institución pública, privada u otro del nivel nacional y/o sub-nacional.
- Contar con 5 ò más años de experiencia en el nivel administrativo que alcanza: a ujieres, auxiliares de oficina u otro relacionado a esa categoría.
- Contar con los requisitos establecidos por el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias.
- Evidencias de capacitación: al menos 2 cursos relacionados con la Administración Pública y/o Privada.



VI. COMPETENCIAS Y SUB COMPETENCIAS.

Competencias Laborales	Sub Competencias Laborales
Administrar la correspondencia interna y externa oportuna y ordenadamente.	Recepcionar, verificar y registrar la documentación, de acuerdo a procedimientos establecidos.
	Derivar y distribuir la documentación a la instancia que corresponda.
	Realizar el seguimiento a la documentación interna y externa
	Cumplir con las tareas asignadas por el inmediato superior.
Archivar la documentación y/o correspondencia interna y externa de acuerdo a procedimientos de gestión institucional.	Verificar y clasificar la documentación y/o correspondencia interna y externa a ser archivada, cronológicamente.
	Registrar y archivar la documentación según corresponda.
Proporcionar información de manera eficaz y eficiente y apoyar en las actividades organizadas por la comunidad organizacional de acuerdo a normativa y principios de la Institución	Atender y facilitar la información a personas internas y/o externas, de manera oportuna
	Cumplir con las actividades organizadas por la institución

VII. MATRIZ Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA 1 ADMINISTRAR LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE							
SUB COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
Recepcionar, verificar y registrar la documentación de acuerdo a procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la documentación: destinatario, número de hojas y adjuntos. - Recepcionar la documentación. - Marcar como recibido en el sistema de correspondencia. - Registrar en la base de datos y/o libro. - Pasar la documentación al inmediato superior para su consideración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de correspondencia. - Sistemas de registro digital y manual. - Programas básicos de computación: Word y Excel 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Diligente. - Confidencialidad. - Puntualidad. - Responsabilidad. - Respeto. - Eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Folder. - Hojas blancas y de color. - Hojas membretadas. - Porta documentos (canastillos). - Sellos. - Tintas. - Impresora. - Scanner (opcional). - Fax (opcional). - Fotocopiadora. - Engrapadora. - Resaltador. - Bolígrafo. - Libro de registro. - Computadora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica y recepciona la documentación de acuerdo a estándares determinados y procedimientos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia interna y externa se encuentra registrada tomando en cuenta el destinatario, número de hojas y adjuntos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de medios necesarios. - Disponibilidad del sistema de registro digital. - Ambiente adecuado de trabajo.
Derivar y distribuir la documentación a la instancia que corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> - Recoger la documentación del inmediato superior, a ser derivada. - Registrar en sistema, según proveído del inmediato superior. - Clasificar la documentación. - Distribuir la documentación entre las comunidades organizacionales: Direcciones, unidades, técnicos, etc.). - Verificar la constancia de la documentación entregada: de manera 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas básicos de computación: Word y Excel - Conocimientos sobre el manejo del Sistema de Correspondencia. - Registro manual. - Tipos de clasificación de la documentación: por tema, persona, oficina, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Diligente. - Confidencialidad. - Puntualidad. - Responsabilidad. - Respeto. - Eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Hojas blancas y de color. - Sellos. - Tintas. - Fechero. - Bolígrafos. - Impresora. - Resaltador. - Libro (cuaderno) de registro. - Clips. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registra y clasifica la documentación derivada de manera ordenada. - Distribuye la correspondencia ágil, puntual y cumpliendo los procedimientos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación derivada y distribuida de manera oportuna, a las instancias que correspondan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al sistema de registro digital. - Contar con los medios adecuados.

	manual en el libro (cuaderno) de registro y/o en el sistema de correspondencia.						
Realizar el seguimiento a la documentación interna y externa.	<p>DOCUMENTACIÓN INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar en el sistema de correspondencia el Nro. o código del documento. - Verificar mediante el sistema de correspondencia: notas de respuesta inmediata, catalogadas como urgentes y fecha límite de respuesta. - Alertar sobre notas derivadas que se encuentran al límite de la fecha de entrega. - Realizar el seguimiento a notas de respuesta externa: considerando los tiempos previstos y su entrega. <p>DOCUMENTACIÓN EXTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicar los personales sobres circulares, instructivos y otras disposiciones. - Realizar el seguimiento a las disposiciones emanadas por la 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas básicos de computación: Word y Excel - Sistemas de registro digital y manual. - Redacción básica de notas - Conocimientos básicos sobre el manejo de equipos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizado. - Diligente. - Confidencialidad. - Responsabilidad. - Respeto. - Eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Impresora. - Scanner (opcional). - Fax (opcional). - Materiales de escritorio. - Equipo móvil. - Teléfono. - Agenda telefónica. - Directorio institucional. - Hojas blancas y de color. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el seguimiento a documentación interna o externa, tomando en cuenta los tiempos previstos para su respuesta y entrega. - Coadyuva en el cumplimiento de las instrucciones emanadas por la autoridad superior. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a la documentación interna y externa, realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al sistema de registro digital. - Contar con los materiales y medios adecuados.

	<p>autoridad superior, para su cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enviar la correspondencia, vía Courier. 						
<p>Cumplir con las tareas asignadas por el inmediato superior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar la correspondencia dentro y fuera de la Institución. - Recepcionar correspondencias. - Realizar la búsqueda de documentación requerida por el inmediato superior o técnico. - Realizar notas internas, cartas u otros documentos. - Sacar fotocopias de las documentaciones requeridas. - Salir en comisión según requerimiento y autorización del inmediato superior: comisión local, viajes y otros). - Apoyar y coadyuvar en las diferentes actividades que desarrollan en la Dirección, Unidad u otra repartición: cotización de materiales, talleres, reuniones, organización de la oficina, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas básicos de computación: Word y Excel - Dactilografía básica. - Técnicas de redacción básica. - Modelos de instructivos, comunicados, informes y otros. - Conocimientos sobre el manejo de redes sociales: Facebook, twiter, wathsapp, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidez. - Honestidad. - Confidencialidad. - Trabajo en equipo. - Eficiencia. - Discreción. - Puntualidad. - Responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Impresora. - Scanner (opcional). - Fax (opcional). - Materiales de escritorio. - Porta documentos (canastillo). - Equipo móvil. - Teléfono. - Directorio institucional - Hojas blancas y de color. - Hojas membretadas. - Sellos. - Tintas. - Pita. - Resaltador. - Engrapadora. - Clips. - Celular - Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrolla tareas asignadas según instructivos, POAI's, contrato u otro medio. - Apoya al equipo de trabajo en el marco del cumplimiento de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas desarrolladas de acuerdo a instrucciones del inmediato superior 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con los materiales y medios adecuados. - Disponibilidad y acceso a las redes sociales.

COMPETENCIA 2 ARCHIVAR LA DOCUMENTACION Y/O CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE GESTION INSTITUCIONAL.							
SUB COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
Verificar y clasificar la documentación y/o correspondencia interna y externa a ser archivada, cronológicamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la documentación y/o correspondencia interna y externa. - Clasificar la documentación y correspondencia por: fechas, correlativo (interna y externa), por temática e importancia del documento. - Codificar la documentación de manera: alfabéticamente, numéricamente, por gestión u otro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de documentos - Técnicas de clasificación de documentos. - Técnicas de codificación de documentos. - Programas básicos de computación: Word y Excel - Conocimientos básicos sobre la normativa y procedimientos institucionales, conforme a Ley. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizado. - Diligente. - Confidencialidad. - Responsabilidad. - Eficiencia. - Compromiso. - Rapidez. - Trabajo en equipo. - Honestidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perforadora. - Pestañas o separadores. - Pos-it (banderita). - Material de escritorio en general. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza y codifica la documentación interna o externa tomando en cuenta: fecha, temática, importancia del documento y correlativo, principalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación interna y externa verificada y clasificada de manera cronológica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con los materiales y medios adecuados.
Registrar y archivar la documentación según corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenar la documentación clasificada. - Realizar el archivo de la documentación según su clasificación. - Registrar en una base de datos (Excel u otro formato). - Organizar el archivo documental en: gaveteros, estantes u otro. - Manejar la documentación, según necesidad o 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de archivo (archivística básica). - Programas básicos de computación: Word y Excel - Sistema de registro digital y manual. - Técnicas para organizar el archivo documental. - Conocimientos básicos sobre la normativa y procedimientos institucionales. - Conocimientos básicos del ciclo vital de la documentación y procedimientos de transferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizado. - Diligente. - Confidencialidad. - Responsabilidad. - Eficiencia. - Compromiso. - Rapidez. - Trabajo en equipo. - Honestidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Archivadores de la palanca. - Folders. - Computadora. - Cuaderno de registro. - Material de escritorio. - Gaveteros. - Estantes. - CDs. - Sobres manila. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clasifica la documentación aplicando técnicas de organización de archivo documental. - Archiva los documentos aplicando técnicas de archivística. - Maneja y administra la documentación con responsabilidad y confidencialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación registrada y archivada, según criterios y procedimientos adecuados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con los materiales y medios adecuados. - Disponibilidad de espacio.

	requerimiento. - Determinar el ciclo vital del documento (de 1 a 3 años). - Gestionar el empaste de la documentación concluida y que cumpla el ciclo vital del documento. - Gestionar la transferencia de la documentación concluida al archivo central						
--	--	--	--	--	--	--	--

COMPETENCIA 3 PROPORCIONAR INFORMACION DE MANERA EFICAZ Y EFICIENTE Y APOYAR EN LAS ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LA COMUNIDAD ORGANIZACIONAL DE ACUERDO A NORMATIVA Y PRINCIPIOS DE LA INSTITUCIÓN							
SUB COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
Atender y facilitar la información a personas internas y/o externas, de manera oportuna	<ul style="list-style-type: none"> - Saludar o dar la bienvenida a la persona a ser atendida. - Escuchar las necesidades y/o solicitud de la persona que se está atendiendo. - Proporcionar información de manera oportuna y precisa. - Facilitar afiches, trípticos u otro material impreso para brindar información institucional (en casos que se 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las funciones y tareas que desarrolla las Direcciones, unidades, áreas u otro, dentro la institución. - Atención de personal. - Relaciones humanas. - Comunicación interpersonal. - Conocimientos sobre el manejo de redes sociales: Facebook, twiter, wathsapp, otros. - Normativa interna y procedimientos institucionales. - Ética profesional - Idiomas (básico): castellano, aymara, quechua, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad. - Buen trato. - Respeto. - Paciencia. - Eficiencia. - Eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda o cuaderno de apuntes. - Bolígrafo. - Afiches, trípticos u otro material impreso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atiende a las personas con respeto y buen trato. - Escucha y brinda información utilizando los medios disponibles y permitidos por la institución. - Cooperar en la solución de problemas o la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona interna o externa atendida de manera oportuna, con buen trato y tomando en cuenta los medios disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al material impreso de contenido institucional. - Acceso a la página web institucional y redes sociales.

	<p>requiera).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar información institucional utilizando las redes sociales (previo) - Coadyuvar en la solución y/o gestión administrativa. - Comunicar al inmediato superior sobre problemas que se presenten o referente a una atención inmediata. - Agendar reuniones con el inmediato superior (en casos que se requiera). 	<ul style="list-style-type: none"> - Información institucional del lugar de trabajo. 					
<p>Cumplir con las actividades organizadas por la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar al personal sobre las actividades organizadas: Medio impreso, como son los circulares, instructivos y otras disposiciones. Página web institucional y/o redes sociales. - Realizar el seguimiento a las disposiciones emanadas por la Institución, para su cumplimiento. - Participar de las actividades organizadas por la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa interna y procedimientos institucionales. - Conocimientos sobre el manejo de página web institucional y redes sociales: Facebook, twiter, wathsapp, otros. - Programas básicos de computación: Word y Excel. - Conocimientos básicos sobre la normativa y procedimientos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Coordinación - Trabajo en equipo. - Buen trato. - Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora. - Impresora. - Fax (opcional). - Materiales de escritorio. - Material impreso y/o digital - Equipo móvil. - Teléfono. - Directorio institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza los medios disponibles para comunicar al personal sobre las actividades a realizarse. - Participa activamente en las actividades desarrolladas por la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades organizadas por la institución, realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad y acceso a las redes sociales. - Disponibilidad de medios.



VIII. VALIDEZ DEL ESTÁNDAR TÉCNICO.

Las/os expertas/os en la ocupación “Asistente Administrativo”, determinaron que la validez de la norma técnica tendrá vigencia por el periodo de tiempo de cuatro años, computables a partir de la emisión de la Resolución Ministerial. Por lo que, al concluir los años de vigencia, se deberá realizar un nuevo taller de revisión, ajuste y actualización del presente estándar ocupacional.

IX. PARTICIPANTES.

DETALLE	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	INSTITUCIÓN/ASOCIACIÓN
Expertos que apoyaron en la elaboración y validación del Estándar Ocupacional	Sofía Choque Ingala	4963066 LP.	MINEDU-DGESU
	Rosmery Quispe Sanga	4973483 LP.	MINEDU-DGEP
	Ana Luisa Soliz Velásquez	4371355 LP.	MINEDU-UTP
	Javier Maynasa I.	4744176 LP.	MINEDU-DGESTTLA
	Paola Ticona Zenteno	8328857 LP.	MINEDU-DGESO
	Gladys Condori Nina	6193518 LP.	MINEDU-INFRAESTRUCTURA
	Mireya J. Cárdenas A.	2455829 LP.	MINEDU-UNIDAD FINANCIERA
	Virginia Orihuela Haydeque	4316433 LP.	MINEDU-VCyT
	Bertha Franco Valle	2236898 LP.	MINEDU-VCyT
	Julian Quispe Velásquez	3398945 LP.	MINEDU-DGAA
	Marco Muñoz Ríos	4275509 LP.	MINEDU-VEAyE
	Dardo Gustavo Salazar	4913062 LP.	MINEDU-UNIDAD ADMINISTRATIVA
	Eduardo Mamani Marza	482806 LP.	MINEDU-DGEA
	Evarista Zarate Vargas	5690815 CH.	MINEDU-SPCC
	Gladys Olga Lima Morante	8307543 LP.	MINEDU-SPCC
	María Isabel Loayza	6997458 LP.	MINEDU-UNICOM
	José Antonio Limachi Aruquipa	3320525 LP.	MINEDU-VER
	Armando Mendoza Nina	3408467 LP.	MINEDU-VER
	Mauricio Rene Candia	8340006 LP.	MINEDU-SPCC
	Franz Oscar Puri Franco	6526000 CB	MINEDU-SPCC
	Ana María Espinoza Balboa	8264147 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Dora Romero LLacsi	3485971 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Nilzza Arantia Torrez Narvaez	4931583 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Florentina Charca Condori	2094566 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Saroli Vanessa Vargas Quisbert	6894535	MINEDU-U TRANSPARENCIA



	Miguel Angel Pacajes Q.	8278236 LP.	MINEDU-UGP/SEP
	Vicente Montecinos Diaz	4746848 LP.	MINEDU-UA
	Felipe Paul Concha A.	5944009 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Felipe Laura Ali	2488166 LP.	MINEDU-UGP/SEP
	Severino Kalisaya Ibarra	3424183 LP.	MINEDU-UESFP
	Rosario Orihuela Gavincha	9108459 LP.	MINEDU-UTP
	Edwin Peña Palacios	5823772 SCZ.	MINEDU-DGESU
	Miriam Flores	3415103 LP.	MINEDU-DESPACHO
	Raquel Santa Cruz	2449820 LP.	MINEDU-U. ADMINISTRATIVA
	Juana Surco Cutile	3492532 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Virginia Zulma Fuentes Flores	3420517 LP.	MINEDU-U FINANCIERA
	Alicia Janette Peña Castro	6806036 LP.	MINEDU-URRHHyDO
	Leandra Elizabeth Zuñagua Gutiérrez	4796479 LP.	MINEDU-UTP
	Javier Kapquequi	4888332 LP.	MINEDU-DESPACHO
	Juan Aguilar Colque	2626854 LP.	MINEDU-DGA
	Elio Augusto Aguilar Lecoña	6005394 LP.	MINEDU-UAI
	Armando Humerez Flores	6991335 LP.	MINEDU-DGESTTLA
	Pamela Bravo Porcel	6851297 LP.	MINEDU-DESPACHO
Equipo Metodológico elaboración y validación de estándar ocupacional	Jerzy De la Barra Aliaga	4917502 LP.	Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias-SPCC





X. GLOSARIO

- ✓ **Archivos.** - Conjunto de documentos conservados por personas públicas o privadas con fines de información, de gestión, defensa de derechos, investigación, etc.
- ✓ **Asistente administrativo.** - Se aplica a la persona que coadyuva en el cumplimiento de funciones y tareas administrativas dentro de una unidad organizacional, empresa o institución.
- ✓ **Autoridad.** - Persona revestida de poder o mando.
- ✓ **Carta.** - Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre organizaciones y sus empleados.
- ✓ **Circular.** - Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigido a un grupo específico de personas tanto interna como externamente
- ✓ **Correspondencia.** - Conjunto de cartas y paquetes que se transportan, envían, entregan o reciben
- ✓ **Convocatoria.** - Acuerdo de fecha, hora y lugar para las siguientes reuniones
- ✓ **Codificar.** - Enunciar un mensaje mediante un código determinado de palabras, letras, números o signos
- ✓ **Copia.** - Fiel reproductor del documento.
- ✓ **Destinatario.** - Persona a quien va dirigida la comunicación.
- ✓ **Documento.** - Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.).
- ✓ **Foliar.** - Acción de numerar las hojas.
- ✓ **Gestión.** - Gestionar: Hacer las averiguaciones y trámites para sacar adelante un proyecto o tarea.
- ✓ **Membrete.** - Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
- ✓ **Memorando.** - Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.
- ✓ **Mensaje electrónico.** - Comunicación escrita, a través de la internet





- ✓ **Recursos.** - Con lo que se cuenta o a lo que se puede recurrir para apoyar nuestros propósitos.
- ✓ **Relaciones Públicas.** - Disciplina orientada a las estrategias y acciones comunicacionales de la empresa.
- ✓ **Registro digital.** - Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: nombre de la persona, entidad remitente o destinataria, nombre o código de las dependencias competentes, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.
- ✓ **Redes sociales.** - Son sitios de internet que permiten a las personas conectarse con sus amigos e incluso realizar nuevas amistades, de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, relaciones comerciales, etc.
- ✓ **Técnicas de Archivo.** - Forma de recepcionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado con la finalidad de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas o deterioros.



XI. ANEXO

FOTOS TALLER







