



SISTEMA  
PLURINACIONAL DE  
CERTIFICACIÓN DE  
COMPETENCIAS

## ESTÁNDAR: MENSAJERO/A Y/O AUXILIAR DE OFICINA

### COMPETENCIAS:

1. Manejar la información y documentación de la oficina oportuna y ordenadamente.
2. Brindar servicio al cliente interno y externo de acuerdo a normas, procedimientos institucionales y protocolo.
3. Preparar reuniones de trabajo de acuerdo a requerimientos de la institución.
4. Preparar la oficina para su funcionamiento cotidiano.

## INDICE

1. PERFIL DE LA OCUPACIÓN.....	3
2. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL ESTÁNDAR.....	4
3. OBJETIVO DE LA OCUPACIÓN.....	5
4. ALCANCE GEOGRÁFICO.....	5
5. NIVEL DE DESARROLLO DE LA OCUPACIÓN.....	5
6. MATRIZ DE COMPETENCIAS.....	6
7. SITUACIONES COMPLEJAS, SITUACIONES FRECUENTES Y FUTURO DE LA OCUPACIÓN.....	16
7.1. SITUACIONES COMPLEJAS.....	16
7.2. SITUACIONES FRECUENTES.....	16
7.3. FUTURO DE LA OCUPACIÓN.....	16
8. GLOSARIO.....	16
9. REFERENCIAS.....	17

## 1. PERFIL DE LA OCUPACIÓN

1

**MANEJAR LA  
INFORMACIÓN Y  
DOCUMENTACIÓN DE LA  
OFICINA OPORTUNA Y  
ORDENADAMENTE**

- 1.1. Organizar el registro de correspondencia (ORDC) manteniendo un registro diario de la documentación enviada y recibida de acuerdo a norma institucional.
- 1.2. Manejar el fax y las llamadas telefónicas entrantes y salientes en ausencia de la secretaria.
- 1.3. Manejar correspondencia electrónica de la oficina.
- 1.4. Archivar la documentación clasificada y ordenadamente.
- 1.5. Recopilar información diariamente.
- 1.6. Informar a los superiores de todo lo acontecido dentro y fuera de la oficina.
- 1.7. Preparar información de acuerdo a requerimiento de sus superiores.

2

**BRINDAR SERVICIO AL  
CLIENTE INTERNO Y  
EXTERNO DE ACUERDO A  
NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
INSTITUCIONALES Y  
PROTOCOLO**

- 2.1. Atender al cliente interno y externo de acuerdo a normativa institucional y protocolo.
- 2.2. Apoyar al personal de la institución coordinando en temas institucionales.

3

**PREPARAR REUNIONES DE  
TRABAJO DE ACUERDO A  
REQUERIMIENTOS DE LA  
INSTITUCIÓN**

- 3.1. Informar sobre la reunión a los participantes.
- 3.2. Preparar ambiente para la reunión.
- 3.3. Preparar documentos necesarios para la reunión.
- 3.4. Atender refrigerios para los participantes de la reunión.

4

**PREPARAR LA OFICINA  
PARA SU  
FUNCIONAMIENTO  
COTIDIANO**

- 4.1. Acondicionar la oficina para su funcionamiento cotidiano.
- 4.2. Gestionar suministro de materiales de escritorio.

## 2. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL ESTÁNDAR

TALLER DE ESTANDARIZACIÓN	
Nombres Expertas/os	Lugar y/o institución
Mary Valencia Magne	La Paz
Martha Mamani Fernández	La Paz
Ernesto Calderón Quispe	La Paz
Ana Luz Andia Jaldín	Cochabamba
Gualberto Soliz Delgadillo	Cochabamba
Ferdin David Jiménez Echalar	Santa Cruz
María del Rosario Callau Flores	Santa Cruz

VALIDACIÓN	
Nombres Expertas/os	Lugar y/o institución
Luis Gómez Rodríguez	SENATER – La Paz
Julián Quispe Velásquez	MINISTERIO DE EDUCACIÓN – La Paz
Sebastián Saca Casilla	MINISTERIO DE EDUCACIÓN – La Paz
Erika Vanesa Hurtado Ovando	ENSEC - Santa Cruz
Leydy Torrico Aguilera	ENSEC - Santa Cruz
Simón Chura Huanca	DFI – PREFECTURA – Potosí
Betsaida Eunice Mamani	ORGANIZACIONES SOCIALES – Tarija
María Luisa Rojas	SEDUCA- Chuquisaca
Nemesio Ayala Miranda	CAJA PETROLERA - Cochabamba

### 3. OBJETIVO DE LA OCUPACIÓN

Apoyar en trabajos de oficina y mensajería en una institución pública o privada.

### 4. ALCANCE GEOGRÁFICO

Este estándar tiene alcance nacional y abarca a todas las personas expertas de esta ocupación.

### 5. NIVEL DE DESARROLLO DE LA OCUPACIÓN

Con base en este estándar se certifica **el nivel experto de mensajero/a y/o auxiliar de oficina**. Nivel en el que la persona tiene dominio amplio de las competencias descritas en este documento.

El estándar de Mensajero/a y Auxiliar de Oficina tiene una vigencia de 5 años, el cual será validado y/o modificado al término de dicho plazo con las actualizaciones y avances de los cuales la ocupación haya sido objeto.

## 6. MATRIZ DE COMPETENCIAS

OCUPACIÓN <b>MENSAJERO/A Y/O AUXILIAR DE OFICINA</b>							
COMPETENCIA 1	MANEJAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
1.1 ORGANIZAR EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA (ORDC) MANTENIENDO UN REGISTRO DIARIO DE LA DOCUMENTACIÓN ENVIADA Y RECIBIDA DE ACUERDO A NORMA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejar sistemas de registro de correspondencia.</li> <li>- Identificar remitentes y receptores.</li> <li>- Clasificar correspondencia.</li> <li>- Identificar códigos de correspondencia.</li> <li>- Codificar correspondencia.</li> <li>- Registrar correspondencia.</li> <li>- Rotular sobres.</li> <li>- Distribuir correspondencia.</li> <li>- Buscar soluciones a problemas de registro y distribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de correspondencia.</li> <li>- Sistemas de registro y seguimiento de correspondencia.</li> <li>- Codificación de correspondencia.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Tipos de sobres.</li> <li>- Tipo de formatos de rotulación de sobres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden.</li> <li>- Cuidado.</li> <li>- Pulcritud.</li> <li>- Confidencialidad.</li> <li>- Puntualidad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Respeto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folder.</li> <li>- Archivador.</li> <li>- Carpeta.</li> <li>- Calendario.</li> <li>- Perforadora.</li> <li>- Sellos.</li> <li>- Engrampadora.</li> <li>- Fotocopiadora.</li> <li>- Marcador.</li> <li>- Bolígrafo.</li> <li>- Gaveta o estante.</li> <li>- Libro de registro.</li> <li>- Computadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasifica, identifica, codifica y registra la correspondencia de forma ágil, ordenada, continua y cuidadosa de acuerdo a estándares determinados, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Rotula sobres con pulcritud y cuidado de acuerdo a los formatos necesarios sin desperdiciar el material de escritorio.</li> <li>- Distribuye la correspondencia ágil y puntualmente, de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales, respetando el nivel de confidencialidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La correspondencia está bien codificada, archivada de acuerdo a su CITE y con un documento de respaldo en el archivo institucional (fotocopia, copia).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de insumos necesarios.</li> <li>- Disposición de tiempo suficiente para desempeñar sus tareas.</li> <li>- Ambiente adecuado de trabajo.</li> </ul>

COMPETENCIA 1	MANEJAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
<p>1.2 MANEJAR EL FAX Y LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS ENTRANANTES Y SALIENTES EN AUSENCIA DE LA SECRETARIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicarse oralmente.</li> <li>-Tomar notas.</li> <li>- Interpretar mensajes.</li> <li>-Derivar llamadas.</li> <li>- Manejar faxes.</li> <li>- Manejar central telefónica.</li> <li>- Actualizar contactos.</li> <li>- Registrar avisos o mensajes.</li> <li>- Informar y comunicar avisos y mensajes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caligrafía básica.</li> <li>- Bases de protocolo.</li> <li>- Nivel básico de otros idiomas.</li> <li>- Manejo de faxes, teléfonos y centrales telefónicas.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Redacción básica</li> <li>- Manejo de directorios de instituciones y/o personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación.</li> <li>- Memoria.</li> <li>- Respeto.</li> <li>- Cuidado.</li> <li>- Coherencia.</li> <li>- Responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bolígrafos.</li> <li>- Lápices.</li> <li>- Cuadernos.</li> <li>- Teléfono.</li> <li>- Fax.</li> <li>- Central telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comunica por teléfono con educación según protocolo sin discriminar al interlocutor por razones de género, generacionales y/o culturales, comunicándose en el idioma del interlocutor.</li> <li>- Escribe todos los mensajes con letra clara teniendo cuidado de apuntar los detalles importantes tomando en cuenta lineamientos de caligrafía.</li> <li>- Responde el teléfono ágilmente siguiendo normativa interna, procedimientos institucionales, indicaciones de manejo de la central telefónica, siendo responsable con el manejo de la máquina.</li> <li>- Recibe y manda los faxes teniendo cuidado de mandar y recibir la documentación correcta, siguiendo normativa interna y procedimientos institucionales; siendo responsable con el manejo de la máquina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fax y llamadas telefónicas manejadas satisfactoriamente de acuerdo a normas e instructivos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria ausente.</li> </ul>

COMPETENCIA 1	MANEJAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
1.3 MANEJAR CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA DE LA OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejar computadora.</li> <li>- Manejar paquetes de correspondencia electrónica.</li> <li>- Redactar textos.</li> <li>- Registrar y archivar correspondencia electrónica.</li> <li>- Imprimir documentos.</li> <li>- Hacer seguimiento de la correspondencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computación básica.</li> <li>- Manejo de navegadores.</li> <li>- Redacción.</li> <li>- Técnicas de archivo electrónico.</li> <li>- Archivística básica.</li> <li>- Impresión básica.</li> <li>- Manejo de paquetes electrónicos.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidencialidad.</li> <li>- Orden.</li> <li>- Confianza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Archivadores.</li> <li>- Separadores.</li> <li>- Libro de registro.</li> <li>- Disco compacto.</li> <li>- Flash Memory.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maneja la computadora de acuerdo a los lineamientos de computación.</li> <li>- Maneja paquetes de correspondencia electrónica de acuerdo a los lineamientos del paquete.</li> <li>-Escribe o responde la correspondencia electrónica considerando las reglas de redacción necesarias, a tiempo, priorizando jerarquías y de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Imprime la correspondencia electrónica de acuerdo a instrucciones de impresión, a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Archiva la correspondencia electrónica manteniendo un registro físico y electrónico, de forma ágil, de acuerdo a la normativa interna y los procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La correspondencia electrónica está manejada de acuerdo a las características del sistema de correspondencia, procedimientos e instructivos institucionales establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión a internet.</li> </ul>

COMPETENCIA 1	MANEJAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
1.4 ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN CLASIFICADA Y ORDENADAMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la documentación.</li> <li>- Manejar documentos.</li> <li>- Clasificar documentos.</li> <li>- Archivar documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de documentos.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Archivística básica.</li> <li>- Codificación de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidencialidad.</li> <li>- Orden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivadores.</li> <li>- Marcadores.</li> <li>- Separadores.</li> <li>- Folders.</li> <li>- Resaltador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maneja y clasifica los documentos de acuerdo al tipo de documento, codificación y según normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Archiva los documentos ágilmente según la normativa interna, procedimientos institucionales y lineamientos de archivística.</li> <li>- Asigna códigos a los archivos que genera de acuerdo a normativa interna, procedimientos institucionales, lineamientos de codificación y de archivística.</li> <li>- Maneja la documentación eficientemente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación clasificada y archivada de forma ordenada.</li> </ul>	
1.5 RECOPILAR INFORMACIÓN DIARIAMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar periódicos.</li> <li>- Leer prensa.</li> <li>- Recortar información de interés.</li> <li>- Pegar recortes de prensa.</li> <li>- Hacer carátulas de las noticias.</li> <li>- Archivar por fechas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lectura.</li> <li>- Requerimiento de información.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concentración.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Creatividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijeras.</li> <li>- Perforadora.</li> <li>- Engrapadora.</li> <li>- Pegamento.</li> <li>- Archivador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiza los periódicos de acuerdo a requerimiento de información.</li> <li>- Identifica, recorta y compila la información importante de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información requerida recopilada diariamente de acuerdo a requerimiento, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con medios de información.</li> </ul>

COMPETENCIA 1	MANEJAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA OPORTUNA Y ORDENADAMENTE						
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
<p>1.6 INFORMAR A LOS SUPERIORES DE TODO LO ACONTECIDO DENTRO Y FUERA DE LA OFICINA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar información.</li> <li>- Discernir información.</li> <li>- Hacer seguimiento a la agenda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de Protocolo.</li> <li>- Comunicación interpersonal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinceridad.</li> <li>- Fidelidad.</li> <li>- Discreción.</li> <li>- Prudencia.</li> <li>- Lealtad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Honestidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda física o electrónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica la información previamente verificada de acuerdo al protocolo.</li> <li>- Hace seguimiento a la agenda oportunamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superiores informados verazmente de lo acontecido dentro y fuera de la oficina, oportuna y eficientemente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Jefe está presente en el momento oportuno y tiene tiempo suficiente.</li> </ul>

<p>1.7 PREPARAR INFORMACIÓN DE ACUERDO A REQUERIMIENTO DE SUS SUPERIORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer carátula.</li> <li>- Redactar textos breves.</li> <li>- Elaborar índice con indicación de contenido.</li> <li>- Seleccionar información requerida.</li> <li>- Adjuntar documentación requerida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción.</li> <li>- Gramática.</li> <li>- Nomenclatura de instituciones.</li> <li>- Computación básica.</li> <li>- Impresión básica.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Coherencia.</li> <li>- Confidencialidad.</li> <li>- Creatividad.</li> <li>- Orden.</li> <li>- Rigurosidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diccionario.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Papel.</li> <li>- Cartulina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora carátula explicativa y atractiva.</li> <li>- Redacta notas de acuerdo a instrucción del inmediato superior.</li> <li>- Elabora índice de documentos con la indicación correspondiente de contenidos de forma coherente de acuerdo a lineamientos de redacción y gramática establecidos, tomando en cuenta la normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Selecciona la información eficientemente.</li> <li>- Adjunta documentación eficientemente y de acuerdo a requerimientos de los superiores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información preparada de acuerdo a requerimiento de sus superiores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con la documentación para preparar y los instrumentos básicos para la preparación.</li> </ul>
<p>COMPETENCIA 2</p>	<p>BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO A NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES Y PROTOCOLO</p>						
<p>SUB COMPETENCIA</p>	<p>HABILIDADES</p>	<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>ACTITUDES</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>	<p>CRITERIOS DE PROCESO</p>	<p>CRITERIOS DE RESULTADOS</p>	<p>CONDICIÓN</p>
<p>2.1 ATENDER AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO A NORMATIVA INSTITUCIONAL Y PROTOCOLO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender al cliente interno y externo.</li> <li>- Proveer y dar información.</li> <li>- Comunicar información.</li> <li>- Escuchar al cliente interno y externo.</li> <li>- Servir refrigerio.</li> <li>- Solucionar problemas de su área.</li> <li>- Comunicar problemas al jefe superior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio al cliente.</li> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Bases de Protocolo y etiqueta.</li> <li>- Comunicación interpersonal.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Ética profesional</li> <li>- Idiomas (básico): castellano, aymara, quechua, otros.</li> <li>- Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Respeto.</li> <li>- Simpatía.</li> <li>- Paciencia.</li> <li>- Solidaridad.</li> <li>- Creatividad.</li> <li>- Oportunidad.</li> <li>- Cooperación.</li> <li>- Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utensilios: vasos, platillos, tetera o caldera eléctrica, cucharillas, insumos.</li> <li>- Agenda.</li> <li>- Bolígrafo.</li> <li>- Afiches.</li> <li>- Stick Notes.</li> <li>- Stickers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atiende al cliente interno y externo con respeto y amabilidad de acuerdo a lineamientos de servicio al cliente, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes internos y externos satisfechos con la atención dispensada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente silencioso</li> <li>- No deben haber terceras personas.</li> <li>- Tener a mano toda la información que se necesite.</li> </ul>

		institucional del lugar de trabajo.					
<p>2.2                  APOYAR AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN COORDINANDO EN TEMAS INSTITUCIONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicar información.</li> <li>-Coordinar con otras personas.</li> <li>- Escuchar al personal</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Comunicación interpersonal.</li> <li>- Relaciones humanas</li> <li>- Ética profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Comprensión.</li> <li>- Puntualidad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Respeto.</li> <li>- Compañerismo.</li> <li>- Cooperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda.</li> <li>- Bolígrafo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica y escucha al personal, para coordinar trabajo de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Coordina con el personal el trabajo que se debe realizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal satisfecho con el apoyo brindado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen ambiente laboral.</li> </ul>

COMPETENCIA 3 PREPARAR REUNIONES DE TRABAJO DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN							
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN
3.1 INFORMAR SOBRE LA REUNIÓN A LOS PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar invitaciones.</li> <li>- Hacer llamadas.</li> <li>- Recibir llamadas.</li> <li>- Recibir confirmaciones de asistencia de los participantes.</li> <li>- Hacer listas.</li> <li>- Tomar notas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de Protocolo.</li> <li>- Comunicación interpersonal.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Computación básica.</li> <li>- Impresión básica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Puntualidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Fax.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza la gestión de invitar, llamar, informar y ratificar a los participantes de la reunión para su asistencia a la misma, de acuerdo al protocolo y normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Toma nota de los invitados y confirmados a la reunión de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes de la reunión están informados sobre la reunión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con los datos de los participantes.</li> <li>- Contar con información sobre la reunión.</li> </ul>
3.2 PREPARAR AMBIENTE PARA LA REUNIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmar ambiente para la reunión.</li> <li>- Acomodar muebles.</li> <li>- Instalar equipos.</li> <li>- Manejar equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de ambientes.</li> <li>- Tipos de reuniones.</li> <li>- Electricidad básica.</li> <li>- Conexión de equipos.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Normas de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad.</li> <li>- Orden.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Puntualidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas.</li> <li>- Muebles.</li> <li>- Mesas.</li> <li>- Proyector.</li> <li>- Pantalla.</li> <li>- Puntero.</li> <li>- Rotafolio.</li> <li>- Pizarra.</li> <li>- Computadora.</li> <li>- Marcadores</li> <li>- Borrador de pizarra.</li> <li>- Equipo de sonido (opcional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirma ambiente para la reunión con anticipación verificando que cuenta con las condiciones físicas y técnicas necesarias para que la reunión se desarrolle con normalidad, de acuerdo al tipo de reunión.</li> <li>- Acomoda los muebles de acuerdo al tipo de reunión, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Instala equipos de acuerdo a las conexiones e indicaciones de cada equipo, normativa interna, procedimientos institucionales y tomando en cuenta las normas de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ambiente está preparado y se cuenta con todo el equipo y material necesario para la reunión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con el equipo y materiales necesarios.</li> </ul>
SUB COMPETENCIA	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE PROCESO	CRITERIOS DE RESULTADOS	CONDICIÓN

<p>3.3 PREPARAR DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA REUNIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenar documentos.</li> <li>- Clasificar. Documentos.</li> <li>- Imprimir documentos.</li> <li>- Fotocopiar documentos.</li> <li>- Preparar carpetas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda de la reunión.</li> <li>- Tipos de documentos.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Imprimir documentos.</li> <li>- Manejo básico de Fotocopiadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Creatividad.</li> <li>- Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora.</li> <li>- Fotocopiadora.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Carpetas.</li> <li>- Perforadora.</li> <li>- Engrampadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordena, clasifica, imprime y fotocopia documentos para armar las carpetas de acuerdo a agenda de la reunión, considerando la normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos listos para la reunión de acuerdo a agenda, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con la documentación para la reunión.</li> </ul>
<p>3.4 ATENDER REFRIGERIOS PARA LOS PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar refrigerios.</li> <li>- Preparar refrigerio.</li> <li>- Servir refrigerio.</li> <li>- Limpiar y ordenar implementos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de refrigerios.</li> <li>- Tipo de reunión.</li> <li>- Bases de Protocolo y etiqueta.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Normas de higiene y salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulcritud.</li> <li>- Higiene.</li> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Puntualidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utensilios de cocina.</li> <li>- Mantelería.</li> <li>- Centros de mesa (opcional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selecciona el refrigerio considerando el tipo de reunión.</li> <li>- Prepara el refrigerio el número de participantes y siguiendo normas de higiene y salubridad.</li> <li>- Sirve el refrigerio de acuerdo a lineamientos de etiqueta, protocolo y siguiendo normas de higiene y salubridad, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refrigerios atendidos satisfactoriamente en la reunión de acuerdo a etiqueta, protocolo, bajo normas de higiene y salubridad, normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de los instrumentos.</li> </ul>

<p>COMPETENCIA 4</p>	<p>PREPARAR LA OFICINA PARA SU FUNCIONAMIENTO COTIDIANO</p>						
<p>SUB</p>	<p>HABILIDADES</p>	<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>ACTITUDES</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>	<p>CRITERIOS DE PROCESO</p>	<p>CRITERIOS DE</p>	<p>CONDICION</p>

COMPETENCIA						RESULTADOS	
4.1 ACONDICIONAR LA OFICINA PARA SU FUNCIONAMIENTO COTIDIANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar oficinas.</li> <li>- Ordenar mobiliario.</li> <li>- Decorar oficina.</li> <li>- Ventilar el ambiente.</li> <li>- Adecuar la temperatura ambiente de la oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de equipos de calefacción y ventilación.</li> <li>- Manejo de equipo, material e insumos de limpieza.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Creatividad.</li> <li>- Orden.</li> <li>- Cuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventilador.</li> <li>- Aire acondicionado.</li> <li>- Estufa.</li> <li>- Escoba.</li> <li>- Aspiradora.</li> <li>- Trapos de limpieza.</li> <li>- Detergentes apropiados para limpieza.</li> <li>- Desempolvador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventila, adecúa la temperatura al ambiente, limpia, ordena y decora la oficina como sea necesario o requerido, considerando instrucciones de manejo de los equipos, material e insumos utilizados, de acuerdo a normativa interna y procedimientos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina apta para su funcionamiento cotidiano, tanto para personal interno como externo, reflejando un ambiente acogedor.</li> </ul>	
4.2 GESTIONAR SUMINISTRO DE MATERIALES DE ESCRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenar formularios de solicitud de material.</li> <li>- Administrar los materiales de la oficina.</li> <li>- Revisar el estado del material.</li> <li>- Controlar entrada y salida de material.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de materiales.</li> <li>- Normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Control de calidad nivel básico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad.</li> <li>- Cuidado.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Precaución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sellos.</li> <li>- Formularios.</li> <li>- Gavetas.</li> <li>- Organizador.</li> <li>- Máquina de escribir o computadora e impresora.</li> <li>- Papel carbónico.</li> <li>- Carpeta de archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llena los formularios de solicitud de material cuidadosamente de acuerdo al tipo de material, siguiendo la normativa interna y procedimientos institucionales.</li> <li>- Administra, revisa y controla los materiales de la oficina de forma responsable, considerando normativa interna, procedimientos institucionales, control de calidad y de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro de material de escritorio debidamente gestionado de acuerdo a normativa interna, procedimientos institucionales, control de calidad y de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe el material en almacén.</li> <li>- El personal solicita el material a tiempo.</li> </ul>

## 7. SITUACIONES COMPLEJAS, SITUACIONES FRECUENTES Y FUTURO DE LA OCUPACIÓN

### 7.1. SITUACIONES COMPLEJAS

- Registrar.
- Archivar.
- Ver manera de entregar correspondencia a personalidades personalmente.
- Corregir errores.
- Salir de situaciones complicadas (salvar la situación).

### 7.2. SITUACIONES FRECUENTES

- Atención al cliente.
- Contestar teléfono.
- Informar.
- Verificar que la documentación esté con el respaldo correspondiente.
- Manejo de correspondencia.

### 7.3. FUTURO DE LA OCUPACIÓN

- Externamente surgirán más los courriers pero internamente se mantendrá la ocupación.
- Podría cambiar el nombre pero la función será la misma.
- Se usará más la computadora.

## 8. GLOSARIO

**Courriers:** Empresas de correos privados.

**Rotafolio:** Denominado también Papelógrafo, es un instrumento usado para la presentación de ideas en forma de exposiciones. Éste consiste en un caballete, sobre el cual se montan hojas de papel impresas o dibujadas, sujetas al caballete con argollas, cintas o tachuelas.

**Stick Notes:** Notas adhesivas de diferentes dimensiones que sirven para anotar mensajes o notas cortas y adherirlas en algún visible del escritorio.

## 9. REFERENCIAS

- SPCC  
Caracterización de la Ocupación Mensajero/a y Auxiliar de Oficina, 2010
- AYLLON, Virginia y Brinati, Rossana  
Guía para la Organización de centros de documentación. La Paz, PIEB, 2001
- Normas de protocolo y etiqueta, en pagina Web: [www.protocolo.org](http://www.protocolo.org)
- Redacción y Correspondencia, en página Web: [www.arrakis.es](http://www.arrakis.es)

El Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias (SPCC) tiene base legal en el Decreto Supremo N° 29876 promulgado el 24 de diciembre de 2008.

El Estado Plurinacional de Bolivia, reconoce las competencias adquiridas por las personas durante el transcurso de su vida laboral, sin importar cómo ni dónde haya adquirido las mismas, a partir de procesos de evaluación del desempeño y la otorgación de un Certificado de Competencias.

La Certificación de Competencias es un documento escrito y documentado que otorga el Estado Boliviano, donde reconoce el nivel de desarrollo de las competencias de las personas que despliegan conocimientos, destrezas y habilidades en ocupaciones productivas de servicio y artísticas.

Cuando una persona recibe un Certificado de Competencias, tiene mayores oportunidades de empleabilidad así como posibilidades de capacitarse en distintas áreas de la ocupación que ameriten ser actualizadas.