



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL GENERAL N° 031-2019-MTPE/3/19

Lima, 23 de mayo de 2019

VISTOS: El Oficio N° 327-2019-MTPE/3/19.2 de fecha 23 de abril de 2019 expedido por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, así como el Informe N° 312-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 11 de abril de 2019, el Informe N° 313-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 11 de abril de 2019 y el Informe N° 318-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL, emitidos por los especialistas de la citada Dirección y que cuentan con la aprobación respectiva, en relación a la **actualización del Listado de Equipamiento Mínimo requerido para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales en el Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Cliente (operador de atención al cliente por teléfono), cuya denominación actual es Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono;**

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y modificatoria, se establece como una de las áreas programáticas del sector, la normalización y certificación de competencias laborales¹, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente, respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional², así como función rectora formulando, planificando, dirigiendo, coordinando, ejecutando, supervisando y evaluando las políticas nacionales y sectoriales³;

Que, conforme al Decreto Supremo N° 004-2014-TR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y modificatoria, la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral tiene entre sus funciones emitir y aprobar lineamientos técnicos, directivas, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial en materias de formación profesional, en lo que se refiere a normalización y certificación de competencias laborales⁴;

Que, de acuerdo a lo establecido en el citado Decreto Supremo, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales tiene como una de sus funciones específicas: proponer normas, lineamientos técnicos, directivas, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial en materia de normalización y certificación de competencias laborales⁵;

Que, los Listados de Equipamiento Mínimo constituyen instrumentos técnicos que sirven para verificar si una entidad pública o privada, interesada en ser autorizada como Centro de Certificación de Competencias Laborales, cuenta con Área(s) de Evaluación o Centro(s) de Evaluación con infraestructura, equipamiento y mobiliario necesarios para desarrollar procesos de evaluación de competencias laborales en determinado perfil ocupacional;

¹ Literal h) del Artículo 4° de la Ley N° 29381.

² Numeral 5.1. del Artículo 5° de la Ley N° 29381.

³ Literal a), numeral 3.1 del artículo 3° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

⁴ Inciso c) del artículo 73° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

⁵ Inciso e) del artículo 76° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Que, con Resolución Directoral N° 008-2013-MTPE/3/19, de fecha 27 de marzo de 2013, se aprueba el **Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Cliente (Operador de atención al cliente por teléfono)**, vigente por un periodo de tres (03) años;

Que, por Resolución Directoral N° 004-2013-MTPE/3/19, de fecha 28 de febrero de 2014, se aprueban los **Instrumentos de Evaluación de las Unidades 1, 2 y 3 del citado Perfil Ocupacional**;

Que, según Resolución Directoral N° 007-2014-MTPE/3/19, de fecha 31 de marzo de 2014, se aprueba el **Listado de Equipamiento para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales en el Perfil Ocupacional antes mencionado**;

Que, de acuerdo con la Resolución Directoral N° 034-2016-MTPE/3/19, de fecha 23 de marzo de 2016, se aprueba la **prórroga del término de la vigencia del Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Cliente (Operador de Atención al Cliente por Teléfono)**, por el periodo de tres (03) años, a partir del 27 de marzo de 2016, así como la **vigencia de los Instrumentos de Evaluación y el Listado de Equipamiento para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales del citado Perfil Ocupacional**;

Que, con Resolución Directoral General N° 013-2019-MTPE/3/19, de fecha 26 de abril de 2019, se aprueba la **actualización del Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Cliente (Operador de Atención al Cliente por Teléfono)**, cuya denominación será **Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono**;

Que, por Resolución Directoral General N° 030-2019-MTPE/3/19, de fecha 23 de mayo de 2019, se aprueba la **actualización de los Instrumentos de Evaluación de las tres (03) Unidades de Competencia correspondientes al Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono (Operador de Atención al Cliente por Teléfono)**, cuya denominación actual es **Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono**

Que, en atención a la citada actualización del Perfil Ocupacional y los Instrumentos de Evaluación, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales con la conformidad de la Sub Dirección, luego de la revisión y análisis correspondiente, mediante oficio de vistos y de conformidad al Informe N° 312-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL y el control de calidad efectuado según el Informe N° 313-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL, expedidos por los especialistas de la citada Dirección, recomienda la aprobación de la *"Actualización del Listado de Equipamiento Mínimo requerido para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales en el Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Usuario por Teléfono (Operador de Atención al Cliente por teléfono) ahora denominado Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono"*, el mismo que, se advierte contiene la descripción de la infraestructura, equipamiento y mobiliario mínimos requeridos para desarrollar procesos de evaluación de competencias laborales en el referido perfil ocupacional;

Que, estando a las facultades y atribuciones de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral y en el ejercicio de sus funciones específicas asignadas por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar la actualización del Listado de Equipamiento Mínimo

Aprobar la actualización del Listado de Equipamiento Mínimo requerido para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales en el Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Usuario por Teléfono (Operador de Atención al Cliente por Teléfono), cuya denominación actual es Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono, contenido en el anexo adjunto.

Artículo 2°. - Información sobre la actualización del Listado

Comuníquese a los Centros de Certificación de Competencias Laborales debidamente autorizados sobre la actualización del Listado de Equipamiento aprobado con la presente Resolución Directoral General, a fin de que tengan a bien aplicar dicho Listado, en el desarrollo de sus evaluaciones y certificaciones de competencias laborales posteriores a la fecha de comunicación de la presente Resolución Directoral General.

Artículo 3°. - Dejar sin efecto

Déjese sin efecto la Resolución Directoral N° 007-2014-MTPE/3/19, que aprueba el Listado de Equipamiento requerido para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales en el Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Usuario por Teléfono (operador de atención al cliente por teléfono), y la Resolución Directoral N° 034-2016-MTPE/3/19, en el extremo que aprueba la prórroga de la vigencia del Listado de Equipamiento para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales del citado Perfil Ocupacional, así como otras normas que contravengan a la presente Resolución.

Artículo 4°. - Publicación

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Directoral General y anexo en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Regístrese y comuníquese. –



ELIZABETH CELIA CORNEJO MALDONADO
Directora General de Formación Profesional y
Capacitación Laboral (e)