



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° 013-2019-MTPE/3/19

Lima, 26 de abril de 2019

**VISTOS:** El Oficio N° 214-2019-MTPE/3/19.2 de fecha 14 de marzo de 2019, expedido por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, así como el Informe N° 209-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 12 de marzo de 2019, el Informe N° 210-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 12 de marzo de 2019 y el Informe N° 212-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 12 de marzo de 2019, emitidos por los especialistas de la citada Dirección y que cuentan con la aprobación respectiva, en relación a 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;**

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se establece como una de las áreas programáticas del sector, la normalización y certificación de competencias laborales<sup>1</sup>, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente, respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional<sup>2</sup>, así como función rectora formulando, planificando, dirigiendo, coordinando, ejecutando, supervisando y evaluando las políticas nacionales y sectoriales<sup>3</sup>;

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 como órgano de línea, es responsable de formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar las políticas públicas<sup>4</sup> y tiene como función específica emitir y aprobar lineamientos, directivas, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial<sup>5</sup>, en normalización y certificación de competencias laborales;

Que, de acuerdo al citado Decreto Supremo, constituye función específica de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales: proponer, validar, actualizar y promover la elaboración de perfiles ocupacionales en base a competencias laborales<sup>6</sup>;

Que, con Resolución Directoral General N° 139-2017-MTPE/3/19, se aprobó la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia, con el fin de proporcionar las pautas para la elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral, de acuerdo con la demanda del mercado, el avance tecnológico y la dinámica de los cambios que se producen en los distintos sectores económicos, con el fin de mejorar tanto la productividad de los trabajadores como la competitividad de las empresas y las condiciones de vida y trabajo de la población;

Que, por 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**

<sup>1</sup> Literal h) del Artículo 4°.

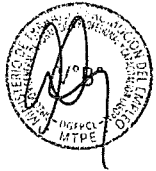
<sup>2</sup> Numeral 5.1. del Artículo 5°.

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

<sup>4</sup> Artículo 72° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

<sup>5</sup> Inciso c) del artículo 73° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

<sup>6</sup> Inciso b) 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"

**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, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, luego de la revisión y análisis correspondiente, mediante oficio de vistos y con la conformidad de la Sub Dirección, propone actualizar el Perfil Ocupacional referido precedentemente;

Que, de conformidad al sustento técnico realizado en el Informe N° 209-2019-MTPE/3.19.2.1/NCCL, indica, entre otros que, el Perfil Ocupacional contiene información concerniente a los desempeños que una persona debe ser capaz de realizar para ejecutar sus labores en forma óptima, respondiendo a las exigencias que demanda el sector correspondiente, se revisó y ajustó el mapa funcional del Perfil Ocupacional: competencia general, unidades de competencia, elementos de competencia; asimismo, señala que se cambió la denominación a Perfil Ocupacional de Servicio de Atención al Usuario por Teléfono, a fin de que sea transferible a diferentes ámbitos laborales;

Que, la actualización propuesta cuenta con el control de calidad según Informe N° 210-2019-MTPE/3/19.2.1/NCCL, en base a la "Matriz de control de calidad del diseño de un Perfil Ocupacional" aplicada a tal efecto;

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;

#### SE RESUELVE:

##### **Artículo 1° . - Aprobación de la actualización del Perfil Ocupacional**

Aprobar 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, propuesto por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

##### **Artículo 2° . - Incorporación y vigencia**

Incorporar el Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Usuario por Teléfono actualizado, al Catálogo Nacional de Perfiles Ocupacionales, el mismo que tendrá una vigencia de tres (03) años a partir de la fecha de expedición de la presente Resolución Directoral General.

##### **Artículo 3°.- Vigencia de procesos iniciados**

Los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales iniciados en base al Perfil Ocupacional de del Servicio de Atención al Cliente (Operador de Atención al Cliente por Teléfono), aprobado mediante Resolución Directoral N° 034-2016-MTPE/3/19, continuarán vigentes hasta que concluyan conforme a la normatividad de la materia.





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"

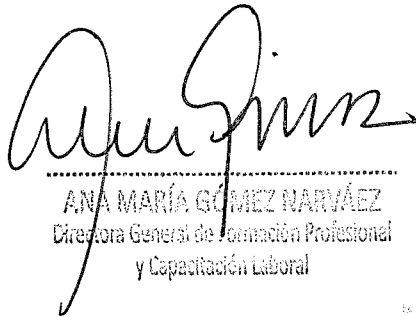
**Artículo 4° - Dejar sin efecto**

Déjese sin efecto la Resolución Directoral N° 034-2016-MTPE/3/19, que aprueba la actualización del Perfil Ocupacional del Servicio de Atención al Cliente (Operador de Atención al Cliente por Teléfono), así como otras normas que contravengan a la presente Resolución.

**Artículo 5° - Publicación**

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Directoral General en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo donde se adicionarán el Mapa Funcional, Perfil Ocupacional actualizado y el Anexo de puestos de trabajo vinculados a sus Unidades de Competencia.

**Regístrese y comuníquese. -**



ANA MARÍA GÓMEZ NARVÁEZ  
Directora General de Formación Profesional  
y Capacitación Laboral