



VISTO: El Informe N° 000501-2023-MTPE/3/19.2 de fecha 14 de noviembre de 2023, expedido por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, de la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales, en relación a la **aprobación de la Prórroga del Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos;**

CONSIDERANDO:

Que, el literal h) del artículo 4 de la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece como competencia del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras áreas programáticas, la materia de normalización y certificación de competencias laborales, ejerciendo, como lo señala el numeral 5.1 del artículo 5 de la citada Ley, competencia exclusiva y excluyente, sobre dicha materia, respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional;

Que, conforme al literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene como función rectora formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales, entre otras, la materia de normalización y certificación de competencias laborales;

Que, conforme lo establece el artículo 98 y el literal c) del artículo 99 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales, como órgano de línea, es responsable de formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar las políticas públicas en materia de normalización y certificación de competencias laborales; asimismo, tiene como función específica aprobar instrumentos y lineamientos técnicos, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial, en la citada materia;

Que, de acuerdo al literal c) del artículo 104 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, constituye una función específica de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales proponer, validar y promover la elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales, Estándares, Normas e Instrumentos de Competencia Laboral;

Que, mediante la Resolución Directoral N° 171-2016-MTPE/3/19, se aprobó el Lineamiento de los Procesos de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, que tiene por objeto regular los procesos de Normalización y Certificación de Competencias Laborales desarrollados por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales u órganos que hagan sus veces, y todas aquellas dependencias u organizaciones involucradas con dicho proceso;



Que, mediante Resolución Directoral General N° 059-2023-MTPE/3/19, se aprobó la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Estándares de Competencia Laboral y Perfiles Ocupacionales, con el fin de proporcionar las pautas para la elaboración de Mapas Funcionales, Estándares de Competencia Laboral y Perfiles Ocupacionales, 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, los Perfiles Ocupacionales tienen como objetivo identificar y describir los desempeños de calidad que debe lograr una persona en la ejecución óptima de sus labores en el ámbito ocupacional; y el estándar de competencia laboral es el referente que sirve para evaluar y certificar competencias laborales. Describe los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de ejecutar en un determinado contexto laboral, incluye condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2021-TR , publicado en el diario oficial “El Peruano” el 16 de julio de 2021, se aprobó las Normas que regulan los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencias laborales y para la autorización de centros de certificación de competencias laborales, que tiene por objeto “regular los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencia laborales y para la autorización de centros de certificación de competencias laborales, con la finalidad de contar con el personal idóneo que realice las labores de evaluadores de competencias laborales; así como, para garantizar la formalidad, fiabilidad y legitimidad del servicio de certificación brindado por el centro de certificación de competencias laborales, de acuerdo con la normativa emitida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, estableciéndose además que las referidas normas son aplicables a las personas naturales y personas jurídicas privadas o públicas y a la ciudadanía a nivel nacional, interesadas en realizar procesos de evaluación y de certificación de competencias laborales. Por su parte, el literal g) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 016-2021- TR, señala que el “Estándar de Competencia Laboral es el referente que sirve para evaluar y certificar competencias laborales. Describe los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de ejecutar en un determinado contexto laboral, incluye condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado”. Es decir, a partir de la emisión del citado Decreto Supremo el proceso de normalización de competencias laborales a cargo de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, tendrá como referente para aprobar los documentos que estandarizan los desempeños laborales de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por los sectores productivos, al Estándar de Competencia Laboral;

Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 016-2021-TR, establece que “El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, en un plazo de noventa (90) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto Supremo, aprueba las normas complementarias que se requieran para su aplicación”. En virtud a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 016-2021-TR, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales a través del Informe N° 498-2021-MTPE/3/19.2, luego del análisis correspondiente, y considerando las definiciones establecidas en la Resolución Directoral N° 171-2016-MTPE/3/19, Resolución Directoral General N° 0083-2021-MTPE/3/19 y Resolución Directoral



General N° 040- 2019- MTPE/3/19, señaló entre otros que una “Unidad de Competencia” es igual a un “Estándar de Competencia Laboral”, y siendo que el decreto supremo establece que el referente para evaluar y certificar competencias laborales es el “Estándar de Competencia Laboral”, corresponde usar dicho termino para el proceso de certificación de competencias laborales;

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2023-TR se aprueba la Estrategia Nacional para Promover la Certificación de Competencias Laborales al 2025, con el objetivo de ampliar la cobertura del servicio de certificación de competencias laborales, y además señaló que a través de la Resolución Ministerial N° 157-2022-TR, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 06 de junio de 2022, se creó el Grupo de Trabajo Multisectorial de naturaleza temporal encargado de elaborar la Estrategia Nacional para promover la Certificación de Competencias Laborales, cuya vigencia fue ampliada a través de la Resolución Ministerial N° 199-2022-TR, al cual busca coadyuvar en la mejora de la empleabilidad a través de la certificación de competencias laborales, y tiene como objetivo ampliar la cobertura del servicio de certificación de competencias laborales a trabajadores del sector informal en articulación con los gobiernos regionales, con énfasis en los sectores productivos más afectados por la pandemia, dado que el 2020 fue un año marcado por la emergencia sanitaria a causa de la COVID-19, situación que obligó al gobierno peruano a aplicar medidas de restricción social que generaron la suspensión, total o parcial, de las actividades productivas. Dichas restricciones fueron más estrictas en los sectores que implican mayor aglomeración de personas, lo cual ocasionó un impacto importante en el mercado laboral peruano. Uno de los principales efectos en el mercado laboral fue la informalidad, situación que afectó a alrededor de 11,2 millones de personas en edad de trabajar, lo que quiere decir que 75,3% de la PEA ocupada a nivel nacional total trabajó en una unidad productiva informal¹, principalmente en actividades económicas donde la mayoría de trabajadores no alcanzaron la educación básica; en consecuencia, no pueden acreditar formación y/o experiencia laboral adquiridos a lo largo de la vida en ocupaciones u oficios ancestrales;

Que, en ese sentido la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales señala que la Estrategia Nacional para promover la Certificación de Competencias Laborales, busca ampliar la cobertura del servicio de certificación a fin de coadyuvar a la mejora de la empleabilidad de las personas de manera sostenida en el tiempo, dado que ello permitirá el reconocimiento de los conocimientos, habilidades y actitudes que tiene una persona, y que son necesarios para realizar funciones productivas vinculadas a un estándar de competencia laboral, independientemente de la forma en que la adquirió² a fin de que puedan mejorar sus condiciones de empleabilidad, sobre todo luego de los efectos devastadores que ha ocasionado la pandemia provocada por el COVID-19; por tanto, es necesario contar con estándares de competencias laboral vigentes en el próximo año a fin contar con una amplia cobertura del servicio de certificación de competencias laborales y de garantizar la continuidad del servicio en el tiempo, más aun considerando que por la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia a nivel nacional provocada por el COVID-19, no ha sido posible la actualización del Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos, en el marco de lo establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Estándares de Competencia Laboral y Perfiles Ocupacionales, aprobada su actualización por Resolución Directoral General N° 0059-2023-MTPE/3/19,

¹ INEI. ENAHO, 2020.

² Definición señalada en el literal b) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 016-2021-TR, que aprueba las Normas que regulan los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencias laborales y para la autorización de centros de certificación de competencias laborales



dado que ha sido necesario mantener las medidas de seguridad que se vienen adoptando a nivel nacional para evitar la propagación del COVID-19;

Que, el numeral 147.2 del artículo 147 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que la autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente;

Que, considerando que la Resolución Directoral General N° 0059-2023-MTPE/3/19 que aprueba la actualización de la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Estándares de Competencia Laboral y Perfiles Ocupacionales, establece los criterios y formatos a utilizar en el proceso de elaboración del mapa funciona, estándar de competencia laboral y perfil ocupacional, se ha realizado la adecuación del Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos al formato establecido en referida Guía Metodológica, precisándose que dicha adecuación no implicó cambios a los contenidos del estándar sino únicamente a la estructura del estándar de competencia laboral;

Que, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en el informe de vistos, señaló que a fin de coadyuvar a la mejora de la empleabilidad de las personas de manera sostenida en el tiempo, dado que ello permitirá el reconocimiento de los conocimientos, habilidades y actitudes que tiene una persona, y que son necesarios para realizar funciones productivas vinculadas a un estándar de competencia laboral, independientemente de la forma en que la adquirió a fin de que puedan mejorar sus condiciones de empleabilidad, es necesario contar con estándares de competencias laboral vigentes en el próximo año a fin contar con una amplia cobertura del servicio de certificación de competencias laborales y de garantizar la continuidad del servicio en el tiempo, y estando a que no ha sido posible la elaboración y/o actualización del Estándar de Competencia Laboral de Calderería, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, propone prorrogar por el periodo de un (01) año, es decir desde el 30 de noviembre de 2023 hasta el 29 de noviembre de 2024, el plazo de vigencia del Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos, a fin de garantizar la continuidad del servicio de Certificación de Competencias Laborales evitando que los usuarios de dicho servicio resulten afectados; asimismo se precisa que de existir la necesidad de efectuar ajustes al Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales realizará las acciones correspondientes para su actualización, conforme a lo establecido en las normas de la materia;

Que, estando a las facultades y atribuciones de la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales y en el ejercicio de sus funciones específicas asignadas por el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación de la prórroga

Aprobar la prórroga de la vigencia del Estándar de Competencia Laboral de Atención a Reclamos, por el periodo de un (01) año, es decir desde el 30 de noviembre de 2023



hasta el 29 de noviembre de 2024, aprobada con Resolución Directoral General N° 127-2018-MTPE/3/19, conforme a lo señalado en la parte considerativa de la presente Resolución Directoral General.

Artículo 2°. - Publicación

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Directoral General, así como el estándar de competencia laboral en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), y la resolución directoral general en el listado de equipamiento mínimo.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Documento firmado digitalmente

ELIZABETH CORNEJO MALDONADO

Directora General de Normalización, Formación para el Empleo y
Certificación de Competencias Laborales