

Resolución Nro. MTDH-SCPGA-2026-0232

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2026

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Mgs. Mary Margoth Astudillo Jaramillo
SUBSECRETARIA DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y GESTIÓN ARTESANAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 34 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 899 de 09 de diciembre del 2016, establece que el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales es el conjunto articulado de planes, programas, instrumentos, instituciones y actores cuyo fin es planificar, diseñar, instrumentar y evaluar los procesos de cualificación y de certificación profesional;

Que, el artículo 36 del referido Código establece que el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales constituye el instrumento técnico en el cual constan las familias y perfiles profesionales identificados dentro del marco de cualificación profesional, en función de las competencias necesarias para el ejercicio de una profesión, arte u oficio;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 860, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 666, de 11 de enero de 2016, y reformado mediante Decreto Ejecutivo Nro. 161, publicado en el Registro Oficial Nro. 97, de 11 de octubre de 2017, se creó el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, como un conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones orientadas a promover y desarrollar la política pública de capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de la economía popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general;

Que, el artículo 5 del referido Decreto Ejecutivo establece entre las atribuciones del Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales la aprobación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y sus actualizaciones;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 427, de 18 de junio de 2026, el Presidente Constitucional de la República dispuso en su artículo 1 la fusión por absorción del Ministerio de Desarrollo Humano y de la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades al Ministerio del Trabajo, estableciendo en su artículo 3 que, una vez concluido dicho proceso de fusión por absorción, el Ministerio del Trabajo pasará a denominarse "Ministerio de Trabajo y Desarrollo Humano";

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2026-169, expedido el 30 de julio de 2026 y vigente desde el 1 de agosto de 2026, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Humano expidió el Estatuto Orgánico de la institución, cuyo numeral 1.2.1.1.5. establece el ámbito de gestión de la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal, dentro del cual se contempla proponer actualizaciones del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales; y, su numeral 1.2.1.1.5.1. establece las atribuciones de la Dirección de Competencias y Calidad de las Cualificaciones, entre ellas desarrollar y actualizar el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y sus componentes asociados;

Que, mediante Resolución Nro. SO-001-2021, de 24 de septiembre de 2021, el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales delegó al Subsecretario de Cualificaciones Profesionales del Ministerio del Trabajo la atribución de aprobar perfiles de cualificación profesional, así como sus actualizaciones e inhabilitaciones en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales;

Que, mediante Resolución Nro. MDT-SCPGA-2023-0409, de 16 de noviembre de 2023, la Subsecretaría de

Resolución Nro. MTDH-SCPGA-2026-0232

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2026

Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal expidió las Directrices para la Generación, Actualización e Inhabilitación de Perfiles de Cualificación Profesional, Esquemas de Certificación e Instrumentos de Evaluación;

Que, mediante oficio Nro. CNEL-GYE-CCE-2026-0010-O, de 09 de abril de 2026, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP solicitó la ampliación de la oferta de cualificaciones profesionales para atender las necesidades del sector eléctrico; requerimiento que, tras el análisis técnico inicial, se determinó que podía ser atendido mediante la oferta existente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP);

Que, en atención a lo señalado, la Dirección de Competencias y Calidad de las Cualificaciones ejecutó las acciones técnicas correspondientes, de conformidad con las Directrices para la Generación, Actualización e Inhabilitación de Perfiles de Cualificación Profesional, Esquemas de Certificación e Instrumentos de Evaluación; proceso en el cual, durante las mesas de trabajo, el requirente identificó la necesidad de certificar a las personas que realizan actividades de atención a usuarios y servicios de call center, determinándose la pertinencia de generar el Perfil de Cualificación Profesional "ATENCIÓN AL CLIENTE", con carácter transversal, orientado a estandarizar las competencias laborales relacionadas con la atención, gestión, orientación, canalización y seguimiento de consultas, solicitudes, requerimientos y reclamos de clientes.

Que, como parte del proceso técnico, se identificó que el Perfil de Cualificación Profesional "OPERACIONES DE CALL-CENTER" presenta inconsistencias metodológicas, ausencia de aplicación en procesos de capacitación o certificación por competencias laborales y que sus competencias fueron integradas al Perfil de "ATENCIÓN AL CLIENTE", por lo que corresponde su inhabilitación en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales;

Que, en el marco del proceso de generación del Perfil de Cualificación Profesional "ATENCIÓN AL CLIENTE", así como para inhabilitación del Perfil de Cualificación Profesional "OPERACIONES DE CALL-CENTER", se desarrollaron jornadas de revisión y validación técnica los días 3, 9 y 13 de julio de 2026, con la participación del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), actualmente Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), Expertos independientes del área de Comercialización, la Empresa Eléctrica Quito, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A., la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. y la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.;

Que, mediante Informe Técnico Nro. MTDH-DCCC-2026-244, de 15 de septiembre de 2026, la Dirección de Competencias y Calidad de las Cualificaciones emitió criterio técnico favorable para la generación del Perfil de Cualificación Profesional "ATENCIÓN AL CLIENTE", perteneciente a la familia profesional "ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS", al verificarse el cumplimiento de los requisitos metodológicos establecidos en la normativa vigente; así como para la inhabilitación del perfil de cualificación profesional "OPERACIONES DE CALL-CENTER", considerando que sus competencias laborales se encuentran incorporadas en el nuevo Perfil de Cualificación Profesional, de conformidad con los criterios establecidos en las Directrices para la Generación, Actualización e Inhabilitación de Perfiles de Cualificación Profesional, Esquemas de Certificación e Instrumentos de Evaluación;

En ejercicio de las atribuciones conferidas mediante Resolución Nro. SO-001-2021, de 24 de septiembre de 2021,

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la generación de un (1) Perfil de Cualificación Profesional, conforme al siguiente detalle:

Resolución Nro. MTDH-SCPGA-2026-0232

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2026

No.	NOMBRE	FAMILIA PROFESIONAL
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS

Artículo 2.- Aprobar la inhabilitación de un (1) Perfil de Cualificación Profesional, que consta en el Catálogo Nacional de Cualificación Profesionales, conforme al siguiente detalle:

No.	NOMBRE	FAMILIA PROFESIONAL
1	OPERACIONES DE CALL-CENTER	ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS

Artículo 3.- Disponer la actualización del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP), mediante:

1. La incorporación del Perfil de Cualificación Profesional “ATENCIÓN AL CLIENTE”.
2. La inhabilitación del Perfil de Cualificación Profesional “OPERACIONES DE CALL-CENTER”.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Encárguese a la Dirección de Competencias y Calidad de las Cualificaciones, la notificación de la presente Resolución al Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, a los Operadores de Capacitación Calificados y a los Organismos Evaluadores de la Conformidad Reconocidos, para los fines pertinentes.

Segunda.- Encárguese a la Dirección de Calificación y Reconocimiento la ejecución de las acciones que correspondan, en el ámbito de sus competencias, para la aplicación de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Comuníquese y cúmplase.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Mary Margoth Astudillo Jaramillo

SUBSECRETARIA DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y GESTIÓN ARTESANAL

Anexos:

- it_mdt-dccc-2026-244_(act._cncp)-vf-1-signed-signed-signed.pdf
- resolucion__so-001-2021_delegacion_comite0788675001789502756.pdf

Resolución Nro. MTDH-SCPGA-2026-0232

Quito, D.M., 16 de septiembre de 2026

Copia:

Señor Ingeniero
Daniel Eduardo Borja Suárez
Director de Calificación y Reconocimiento

Señorita Economista
Stella Marianela Parrales Sornoza
Analista de Competencias y Certificación 2

Señora Magíster
Silvana Del Carmen Páez Velepucha
Analista de Competencias y Certificación 1

sp/ev