



PER

Ministerio  
de Economía y Finanzas



Código: PM04.02.01.03

Versión: 04

## Procedimiento: “*Monitoreo del examen de certificación*”

|                | Órgano o Unidad Orgánica                                               | Visto y Sello |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Elaborado por: | Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado |               |
| Validado por:  | Dirección Técnico Normativa                                            |               |
| Revisado por:  | Unidad de Organización y Modernización                                 |               |
|                | Oficina de Asesoría Jurídica                                           |               |

**Control de Cambios**

| Versión | Sección / Ítem                     | Descripción del cambio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01      | -----                              | Nuevo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 02      | VII. Actividades del procedimiento | Se eliminó las actividades N°1, 2 y 3 de la versión 01. Se inicia el procedimiento con la actividad <i>“Explicar la Matriz de Monitoreo y evaluación validada y aprobada”</i> .                                                                                                                                                                            |
|         | VII. Actividades del procedimiento | Se modifican nombres de actividades (del N°1 al 12) y se hace algunas precisiones en su descripción.                                                                                                                                                                                                                                                       |
|         | VII. Actividades del procedimiento | Se eliminó las actividades N° 13, 14, 16 y 19 de la versión 01                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 03      | VII. Actividades del procedimiento | Se eliminaron las actividades N° 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 11 de la versión 02. Se inicia el procedimiento con la actividad <i>“Elaborar la propuesta de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio del examen de certificación”</i> .                                                                                                                     |
|         |                                    | Se hicieron algunas precisiones en los nombres de las actividades N° 10 y 11, en sus descripciones, responsable y registro de las actividades N° 4, 9, 10 y 13.                                                                                                                                                                                            |
|         |                                    | Se agregaron las siguientes actividades N° 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 y 12.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 04      | IV. Base normativa                 | Se incluyó: “Nota: Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso”.                                                                                                                                                                                                                    |
|         | V. Siglas y definiciones           | Se agregó: la definición de “Monitor/a”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | VII. Actividades del procedimiento | Se agregaron las siguientes actividades N° 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18 y 20. En consecuencia, la numeración del procedimiento ha cambiado en la versión 04.                                                                                                                                                                                     |
|         |                                    | Se hicieron algunas precisiones en los nombres y descripciones de las siguientes actividades: N° 4, 5, 7, 8, 9, 11 y 13 de la versión N° 03.                                                                                                                                                                                                               |
|         |                                    | Se eliminaron las actividades N° 1, 2, 3, 6 y 12 de la versión 03. En consecuencia, la numeración del procedimiento ha cambiado en la versión 04.                                                                                                                                                                                                          |
|         |                                    | Se modificaron el orden de las siguientes actividades:<br>N° 4 Socializar y explicar la propuesta de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio del examen de certificación aprobada de la versión 03, ahora es la N° 1 Socializar y explicar el programa de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio del examen de certificación aprobado |

## **I. OBJETIVO**

- El procedimiento previsto en el presente documento tiene como objetivo definir las actividades del monitoreo del examen de certificación para contribuir a mejorar la calidad del servicio a través de la medición, evaluación y retroalimentación de la ejecución del servicio, enmarcado en el cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

## **II. ALCANCE**

- Desde la propuesta del tipo de monitoreo hasta el reporte, implementación y seguimiento de mejoras para el examen de certificación.

## **III. RESPONSABLE**

- Subdirector/a de la Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado

## **IV. BASE NORMATIVA**

1. Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
2. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
3. Resolución N° 031-2020-OSCE/PRE, que aprueba la Directiva N° 002-2020-OSCE/CD “Certificación de los Profesionales y Técnicos que Laboren en los Órganos Encargados de las Contrataciones de las Entidades Públicas”.
4. Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE “Directiva para la Gestión por Procesos en el OSCE”.

Nota: Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

## **V. SIGLAS Y DEFINICIONES**

1. **DTN:** Dirección Técnico Normativa.
2. **OSCE:** Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
3. **SDCC:** Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado.
4. **Monitor/a:** Persona responsable que ejecuta las acciones de monitoreo y/o evaluación, de acuerdo con la metodología aplicable y el tipo de monitoreo designado.

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>Procedimiento: Monitoreo del examen de certificación</b> |             |
|                                                                                   | Código: PM04.02.01.03                                       | Versión: 04 |

## VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

| Proveedor                                                                                                                                                                        | Entrada                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PM04.02.01.01 Planificación del examen de certificación y procedimiento de certificación<br>PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación y procedimiento de certificación | Programa de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio del examen de certificación aprobado                                                                                 |
| Salida                                                                                                                                                                           | Usuario                                                                                                                                                                            |
| Reporte o informe mensual<br>Informe trimestral<br>Reporte de implementación de mejoras                                                                                          | PM04.02.01.01 Planificación del examen y de certificación y procedimiento de certificación<br>PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación y procedimiento de certificación |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Área | Responsable                   | Registro                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1  | <b>Socializar y explicar el programa de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio del examen de certificación aprobado</b><br>Socializa con el equipo de la SDCC los objetivos del programa, las estrategias e instrumentos a utilizar, cuantificación de las metas y matrices que se utilizarán para el seguimiento y evaluación de las acciones: i) Matriz de indicadores de monitoreo y evaluación, ii) Matriz de sistematización de las acciones de monitoreo y evaluación y iii) Matriz de la implementación de las oportunidades, entre otros aspectos a implementar, en base al programa aprobado por la DTN. | SDCC | Supervisor/a de monitoreo     | Correo electrónico/<br>Reunión |
| 2  | <b>Identificar los ámbitos de intervención</b><br>Revisa la Matriz de sistematización de las acciones de monitoreo y evaluación e identifica de acuerdo al tipo de monitoreo el lugar y/o sede donde se intervendrá con acciones de monitoreo específicas sobre la base de una muestra seleccionada. Comunica a el/la Supervisor/a de Monitoreo.                                                                                                                                                                                                                                                                             | SDCC | Especialista de certificación | Correo electrónico             |
| 3  | <b>Aprobar el ámbito de intervención</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SDCC | Supervisor/a de Monitoreo     | Correo electrónico             |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Área | Responsable                   | Registro                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|    | Aprueba el lugar y/o sede donde se intervendrán en los grupos focales o visitas presenciales o inopinadas y designa a el/la colaborador/a que realizará dicha acción de monitoreo.<br>Comunica a la/el Especialista en Mejora de Procesos solicitando el requerimiento necesario para realizar dicha acción.                                                                                                                  |      |                               |                                                                               |
| 4  | <b>Elaborar o actualizar la guía de aplicación de los instrumentos de monitoreo</b><br>Elabora y de corresponder actualiza la guía de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el monitoreo y evaluación del examen y procedimiento de certificación con el apoyo de la/el Especialista de Monitoreo, y lo deriva a el/la Supervisor/a de Monitoreo para su revisión y aprobación.                        | SDCC | Especialista de certificación | Guía de aplicación de los instrumentos de monitoreo                           |
| 5  | <b>Aprobar la guía de aplicación de los instrumentos de monitoreo</b><br>Revisa y realiza los ajustes correspondientes para luego validar y aprobar.                                                                                                                                                                                                                                                                          | SDCC | Supervisor/a de Monitoreo     | Correo electrónico                                                            |
| 6  | <b>Explicar la metodología, las acciones de monitoreo y responsabilidades asignadas</b><br>Explica y comparte con la/el Especialista de Monitoreo, la/el Especialista en Mejora de Procesos y la/el Asistente en Seguimiento, la metodología de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el monitoreo y evaluación, así como los plazos de cumplimiento, metas y responsabilidades compartidas asignadas. | SDCC | Especialista de certificación | Correo electrónico                                                            |
| 7  | <b>Ejecutar las acciones de monitoreo y evaluación</b><br>Las/los integrantes del equipo de monitoreo, y de ser el caso, eventualmente, otras/os integrantes de la SDCC y servicios de terceros previamente informados/os ejecutan las acciones de monitoreo y/o                                                                                                                                                              | SDCC | Monitor/a                     | Reporte de observación en línea del examen /<br>Reporte virtual de entrevista |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Área | Responsable | Registro                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|--------------------------------------------|
|    | <p>evaluación, de acuerdo con la metodología aplicable y tipo de monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué acción de monitoreo o evaluación se ejecutará?</li> <li>- Monitoreo presencial e inopinado. Ir a la actividad N° 8.</li> <li>- Monitoreo en línea del examen de certificación. Ir a la actividad N° 9.</li> <li>- Entrevista o Grupos focales. Ir a la actividad N° 10.</li> <li>- Monitoreo documental. Ir a la actividad N° 11.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |      |             |                                            |
| 8  | <p><b>Monitoreo presencial e inopinado</b></p> <p>Este tipo de monitoreo requiere trasladarse físicamente a la sede o lugar designado; para lo cual previamente deberá realizar las coordinaciones que permitirán ejecutar el monitoreo presencial e inopinado en la fecha y lugar designado, debiendo ejecutar dicha acción de acuerdo a los instrumentos aprobados, valorando los factores de calidad observados: aspectos tangibles, capacidad de respuesta y desempeño de el/la aplicador/a, evaluación general, y finalmente deberá registrar en el formulario virtual cargando las evidencias respectivas. Ir a la actividad N° 12.</p>                                           | SDCC | Monitor/a   | Reporte de visita inopinada                |
| 9  | <p><b>Monitoreo en línea del examen de certificación</b></p> <p>Este tipo de monitoreo es virtual, de acuerdo a la sede designada previamente, para lo cual deberá conectarse con anticipación a la Sala Meet o Cisco u otro medio designado por la SDCC, con el fin de observar y monitorear especialmente el desempeño de el/la aplicador/a de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de aplicación del examen. Asimismo, deberá tener en cuenta el comportamiento de las/los postulantes e identificar aspectos de mejora de la calidad del servicio del examen de certificación y finalmente deberá registrar esta acción por el formulario virtual. Ir a la actividad N° 12.</p> | SDCC | Monitor/a   | Reporte de observación en línea del examen |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Área | Responsable                                                             | Registro                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 10 | <p><b>Entrevista o grupos focales</b></p> <p>Este tipo de monitoreo consiste en seleccionar y convocar a partir de los resultados de las encuestas u otros factores que le permite aplicar el instrumento a un grupo de las/los administradas/os que utilizaron el Servicio del Examen y procedimiento de Certificación y representantes del OSCE, a fin de escuchar su experiencia opiniones, observaciones y recomendaciones sobre los factores de la calidad del Servicio con la finalidad de identificar aspectos de oportunidades de mejora, así como de la experiencia percibida como postulante al rendir el examen de certificación.</p> <p>Se designa el lugar de intervención de acuerdo a los criterios establecidos, previamente deberá realizar las coordinaciones que permitirán ejecutar esta acción para identificar los aspectos de mejora de los factores de calidad del servicio del examen de certificación, aplicando los instrumentos aprobados y finalmente deberá registrar esta acción por el formulario virtual. Ir a la actividad N° 12.</p> | SDCC | Monitor/a                                                               | Reporte de entrevista o focus grupales |
| 11 | <p><b>Monitoreo documental</b></p> <p>Consiste en identificar, analizar y evaluar los documentos generados resultado de la implementación y ejecución del Servicio del Examen y procedimiento de Certificación, pudiendo considerarse, entre otros, los siguiente:</p> <p>Dificultad del examen de certificación, según- subcompetencias.</p> <p>Perfiles, factores predictores del rendimiento y categorizar el rendimiento de las/los servidoras/es públicos que rindieron el examen de certificación y participaron en eventos de capacitación del OSCE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SDCC | Especialista en certificación/<br>Asistente en seguimiento y evaluación | Reporte/<br>informe                    |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Área | Responsable                   | Registro            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|---------------------|
|    | <p>Optimizar para la evaluación de expedientes de certificación y/o fiscalización de expedientes entre otros.</p> <p>Proponer mejoras a la implementación del Servicio del Examen y procedimiento de Certificación.</p> <p>Finalmente, realiza el reporte y/o informe de corresponder aplicando los instrumentos aprobados. Ir a la actividad N° 12.</p>                                                                                                                                       |      |                               |                     |
| 12 | <p><b>Consolidar las acciones de monitoreo</b></p> <p>Consolida mensualmente los reportes de las acciones de monitoreo realizadas en la Matriz de indicadores de monitoreo y evaluación y en la Matriz de sistematización de las acciones de monitoreo y evaluación.</p>                                                                                                                                                                                                                       | SDCC | Especialista en certificación | Reporte/<br>Informe |
| 13 | <p><b>Elaborar el documento de las acciones de monitoreo</b></p> <p>Elabora trimestralmente el documento de las acciones de monitoreo, de acuerdo a lo previsto en la Matriz de sistematización de las acciones de monitoreo y evaluación y resultado de las acciones de monitoreo implementadas.</p>                                                                                                                                                                                          | SDCC | Especialista en certificación | Reporte/<br>Informe |
| 14 | <p><b>Elaborar el documento de identificación de oportunidades de mejora resultado del monitoreo y evaluación</b></p> <p>Elabora el documento trimestral de identificación de oportunidades de mejora resultado del monitoreo y evaluación sobre la base de los informes remitidos por la/el Especialista en certificación y/u otros aspectos que considere pertinente e incluye una propuesta de memorando de aprobación de dicho documento y lo remite a el/la Subdirector/a de la SDCC.</p> | SDCC | Supervisor/a de monitoreo     | Informe             |
| 15 | <p><b>Revisar el documento de identificación de oportunidades de mejora</b></p> <p>Revisa el documento de identificación de oportunidades de mejora resultado del monitoreo y evaluación para los aportes y/o ajustes de considerarlo pertinente, o en su</p>                                                                                                                                                                                                                                  | SDCC | Subdirector/a de la SDCC      | Memorando           |

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>Procedimiento: Monitoreo del examen de certificación</b> |             |
|                                                                                   | Código: PM04.02.01.03                                       | Versión: 04 |

| <b>VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |                                                                 |                                                                           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Nº                                        | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                               | Área | Responsable                                                     | Registro                                                                  |
|                                           | defecto de estar de acuerdo con lo planteado en el documento firma la propuesta de Memorando para solicitar la aprobación respectiva.                                                                                                                                                   |      |                                                                 |                                                                           |
| 16                                        | <b>Aprobar el documento de identificación de oportunidades de mejora</b><br>Revisa y aprueba el documento y lo remite a la SDCC.                                                                                                                                                        | DTN  | Director/a de la DTN                                            | Proveído                                                                  |
| 17                                        | <b>Solicitar la implementación y seguimiento de oportunidades de mejora</b><br>Recibe y solicita a el/la Supervisor/a de Monitoreo realizar la coordinación para la implementación y seguimiento de las oportunidades de mejora de acuerdo a lo aprobado.                               | SDCC | Subdirector/a de la SDCC                                        | Proveído                                                                  |
| 18                                        | <b>Coordinar para la implementación y seguimiento de oportunidades de mejora</b><br>Realiza las coordinaciones con las/los responsables de la implementación de las oportunidades de Mejora, a fin de identificar entre otras las acciones y plazos necesarios para su implementación.  | SDCC | Supervisor/a de Monitoreo                                       | Proveído                                                                  |
| 19                                        | <b>Realizar el seguimiento de la implementación de las oportunidades de mejora</b><br>Efectúa el seguimiento de las acciones y plazos establecidos para implementar las oportunidades de mejora registrando el avance en la Matriz de la implementación de las oportunidades de mejora. | SDCC | Supervisor/a de Monitoreo/Asistente en seguimiento y evaluación | Matriz de la implementación de las oportunidades de mejora                |
| 20                                        | <b>Elaborar el documento de implementación de oportunidades de mejora</b><br>Elabora semestralmente el documento del resultado de la implementación de oportunidades de mejoras y lo remite a el/la Subdirector/a de la SDCC para conocimiento y acciones.                              | SDCC | Supervisor/a de monitoreo                                       | Reporte de resultado de implementación de mejoras y/o Formato 6-B del POI |
| <b>Fin de procedimiento</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |                                                                 |                                                                           |

|                                                                                   |                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <b>Procedimiento: Monitoreo del examen de certificación</b> |             |
|                                                                                   | Código: PM04.02.01.03                                       | Versión: 04 |

#### VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| Nº | Documento                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PM04.02.01.01 Planificación del examen                                                                                                  |
| 2  | PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación                                                                                     |
| 3  | PM04.02.01.04 Evaluación de expedientes para certificación de Profesionales y Técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas |

#### IX. PROCESO

| Nombre                                                   | Tipo     |
|----------------------------------------------------------|----------|
| PM04.02.01 Certificación de Profesionales y Técnicos OEC | Misional |

#### X. SEGUIMIENTO

|       |
|-------|
| ----- |
|-------|

#### XI. INDICADOR

| Nombre | Fórmula |
|--------|---------|
| -----  | -----   |

#### XII. ANEXOS

1. Diagrama de Flujo del Procedimiento PM04.02.01.03 Monitoreo del examen de certificación

#### XIII. OTROS

|  |
|--|
|  |
|--|

**Anexo 1: Diagrama de Flujo del Procedimiento**

