Detalle de Modificaciones del Plan Operativo Institucional - POI 2021
Por unidades organizacionales

UO	Cantidad de Metas	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo de modificación	Inicial	Final	Sustento resumen
OAF	1	Indicador	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Cambio en el valor	Porcentaje: 90% (IV T)	Porcentaje: 60% (IV T)	Se requiere la modificación del porcentaje del indicador, debido a la suspensión de la generación de mayores gastos en el presente año fiscal, señalado por la Gerencia General mediante Memorando Nº 00370-GG/2021.
OAF	2	Indicador	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Cambio en el valor	Porcentaje: 100% (IV T)	Porcentaje: 90% (IV T)	Se elaboró el nuevo Plan de Seguridad del OSIPTEL en reemplazo del formulado en el 2017, fue remitido a Gerencia General para su aprobación con Memorando N° 00511-OAF/2021 de fecha 07/09/2021, siendo aprobado el 08 de Setiembre. En concordancia con su Capítulo X. PROGRAMACION, que indica como meta anual el 90% de cumplimiento para el presente indicador, se solicita la modificación respectiva de 100% a 90%
ORH	3	Indicador	N° de programas ejecutados para el fortalecimiento y Desarrollo del Talento	Eliminación			Se solicita anular este indicador por duplicidad porque ya se está evaluando en la tarea 2.6 , 2.8 y 2.9.
OCRI	4	Indicador	% de incremento de fans de redes sociales	Cambio en el valor	Porcentaje: 45% (IV T)	Porcentaje: 11.90% (IV T)	De acuerdo a la recomendación recogida del Informe Nº 00033-OCRI/2021sobre Indicadores de crecimiento de redes sociales, elaborado por el especialista de la OCRI, se realiza la corrección en el cálculo del crecimiento de fans de redes sociales a 11.90% considerando el diferencial entre el total de fans del año en análisis y el total de fans del año inmediato anterior. Comparado al año 2020, el crecimiento resulta alto por haber sido un año atípico en el marco de la Covid 19 y el despliegue de la digitalización. Por último, cabe mencionar que en lo que va del año 2021, se puede apreciar un crecimiento mensual, lo cual, estaría favoreciendo a una tendencia al alza para el cierre del año.
PRC	5	Tarea	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil y/o ajuste anual	Cambio en la unidad de medida	Resolución aprobada por Consejo Directivo	Resolución para comentarios aprobada por Consejo Directivo	Mediante Resolución N° 041-2021-CD/OSIPTEL se dio inicio al procedimiento para la revisión de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles de Telefonía Móvil, Servicio de Comunicaciones Personales y Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática, siendo que la versión para comentarios esta prevista para el 4to trimestre del 2021 y la versión final para el año 2022. Por otro lado, la actualización anual se deja de aplicar como consecuencia del inicio del referido procedimiento de revisión.
PRC	6	Tarea	Modificación de CDU (promoción de la digitalización en los procesos que debe realizar el usuario frente a la empresa operadora o entrega física de documentos)	Eliminación			Esta tarea será absorbida en la tarea 1.3.9. Revisar de manera integral las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones
PRC	7	Tarea	Modificar o adecuar Norma que establece el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de Telecomunicaciones	Eliminación			Esta actividad pasará al año 2022 de acuerdo a la repriorización de la agenda normativa y regulatoria.
PRC	8	Tarea	Modificar o adecuar norma que determina criterios y procedimiento que serán utilizados por las empresas operadoras de servicios públicos móviles para proceder al corte del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil en los casos de uso prohibido	Eliminación			Esta actividad pasará al año 2022 de acuerdo a la repriorización de la agenda normativa y regulatoria.
PRC	9	Tarea	Modificación de Reglamento de Imputación Tarifaria	Eliminación			Esta actividad pasará al año 2022 de acuerdo a la repriorización de la agenda normativa y regulatoria.
PRC	10	Tarea	Modificar o adecuar Condiciones de uso para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de la serie 80C*	Eliminación			Esta actividad pasará al año 2022 de acuerdo a la repriorización de la agenda normativa y regulatoria.
DPRC	11	Tarea	Informe de las características de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones	Eliminación			Este informe se desprende de los resultados obtenidos en la ERESTEL. La contratación de la consultoría, debido a los factores de la emergencia sanitaria, se ha ejecutado en el 3er trimestre del 2021, siendo que la culminación de la misma está prevista para el año 2022, a partir de lo cual se podrá obtener el referido informe.

UO	Cantidad de Metas	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo de modificación	Inicial	Final	Sustento resumen
DPRC	12	Tarea	Reporte de la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones	Eliminación			Este reporte se desprende de los resultados obtenidos en la ERESTEL. La contratación de la consultoría, debido a los factores de la emergencia sanitaria, se ha ejecutado en el 3er trimestre del 2021, siendo que la culminación de la misma está prevista para el año 2022, a partir de lo cual se podrá obtener el referido reporte.
APU	13	Tarea	Implementación de propuestas de mejora para el servicio de orientación	Eliminación			Se solicita eliminar la meta en el 2021 y trasladarlo al 2022 (de diciembre 2021 a abril 2022), debido a que luego de ubicar a los proveedores que pudieran cotizar sus servicios para el estudio de mercado, estos requirieron reuniones a fin de conocer detalles técnicos para poder remitir sus cotizaciones. Para este servicio, en el 2021, se va a contar con el primer entregable que incluye el Pla de trabajo que indica el cronograma, los requisitos y la metodología a integrar, entre otros documentos.
APU	14	Tarea	Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, así como evaluación del nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones	Eliminación			Considerando la difícil situación que viene enfrentando la Institución por la disminución en la recaudación, tal como fue informado en la reunión del Comité de Equipo Líder del lunes 20 de setiembre, se solicita modificar la meta del Estudio de Satisfacción de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para eliminarlo del 2021 y trasladarlo al 2022 (de diciembre 2021 a enero 2022), de tal forma que nos permita poner a disposición del OSIPTEL el monto del pago del último entregable que asciende a S/ 321 432 soles y poder realizar el pago de la Encuesta en enero. Esta disposición fue de acuerdo al memorando N°370-GG y la aprobación en reunión por parte del comité de caja realizado el día 24 de setiembre de 2021.
APU	15	Tarea	Implementación del Sistema de atención de problemas de usuarios	Reprogramación	Sistema de atención de problemas de usuarios implementada: 1 (III T)	Sistema de atención de problemas de usuarios implementada: 1 (IV T)	Al respecto, se debe informar en primer lugar que la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios viene ejecutándose en 5 etapas (entregables) a través de un Proveedor. Cabe señalar que nos encontramos en una de las etapas finales, la TERCERA la cual es la más importante y compleja en la implementación, pues contempla el desarrollo final del código fuente (software), la medidas de seguridad, las pruebas con los operadores y las pruebas funcionales, en cada una de las 3 plataformas: Web, Android y iOS, que requiere el Sistema. Luego de la tercera etapa, sigue la capacitación y la puesta en producción, cada una de 10 días calendarios. A la fecha nos encontramos en la finalización de la TERCERA etapa. Cabe precisar que las revisiones implican que se encuentren no solo levantadas o corregidas en los ambientes del Proveedor, sino también en los ambientes (servidores) del OSIPTEL, a efectos de que el pase a producción no presente mayores problemas. Teniendo en cuenta ello, es que se solicita modificar el plazo de la actividad prevista en el POI para tener el Sistema implementado al IV Trimestre (octubre) 2021.
DFI	16	Tarea	Supervisar y/o monitorear en localidades rurales y/o urbanas el cumplimiento de la continuidad de los TUPs	Cambio en el valor	Localidades intervenidas: 1,500	Localidades intervenidas: 1,200	Se plantea el ajuste en la cantidad de localidades intervenidas a 1200, debido a la reducción del universo de TUPS en más del 50% como consecuencia de los cambios de la definición de rural a urbano de Centros Poblados del Directorio Institucional realizados en la última versión del Directorio Institucional.
DFI	17	Tarea	Realizar un informe respecto del estado de la calidad del servicio de internet	Reprogramación	Informe de VIC presentado: 1 (III T)	Informe de VIC presentado: 1 (IV T)	Debido a la priorización de las actividades relacionados a los proyectos liderados por la DFI para la supervisión y monitoreo del servicio de acceso a Internet (Tablero de Monitoreo de Internet Móvil -Dashboard puesto en operación en julio de 2021, norma del sistema automatizado de medición aprobado en agosto de 2021, instructivo técnico de la norma del sistema automatizado de medición aprobado en agosto de 2021), se destinaron diversos recursos humanos y horas/hombre para cumplir con dichas actividades, por lo que se solicita reprogramar dicha actividad para el cuarto trimestre del año 2021.
DFI	18	Tarea	Elaborar informe de desempeño de la calidad del servicio de TV de Paga.	Eliminación			Debido a la priorización de las actividades relacionados a los proyectos liderados por la DFI para la supervisión y monitoreo del servicio de acceso a Internet (Tablero de Monitoreo de Internet Móvil -Dashboard puesto en operació en julio de 2021, norma del sistema automatizado de medición aprobado en agosto de 2021, instructivo técnico de norma del sistema automatizado de medición aprobado en agosto de 2021), se destinaron diversos recursos humanos y horas/hombre para cumplir con dichas actividades, por lo que se solicita reprogramar dicha actividad pa el año 2022. Cabe indicar que la presente tarea, refiere a productos relativos al sistema de vigilancia e inteligencia competitiva, lo cual son actividades complementarias a las funciones principales de la Dirección.

UO	Cantidad de Metas	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo de modificación	Inicial	Final	Sustento resumen
DFI	19	Tarea	Realizar intervenciones para evaluar los sistemas y procesos usados por las empresas operadoras para la prestación de sus servicios de atención a los usuarios.	Eliminación			En julio del presente año, TELEFÓNICA informó acerca de la migración de los servicios fijos hacia una nueva plataforma comercial, cuyas fases se ejecutarán, aproximadamente, en los meses de noviembre de 2021, enero y abril de 2022. Asimismo, el OSIPTEL viene realizando la intervención regulatoria en distintos procesos críticos de las empresas operadoras móviles, lo que implica una etapa de adecuación de los procesos y sistemas de las mismas (sistemas cambiantes). Por tanto, efectuar la actividad relacionada con la revisión de los procesos y sistemas actuales de TELEFÓNICA no resultaría oportuno, debido a que, en el corto plazo, la empresa realizará una migración de su plataforma comercial y realizará cambios producto de la intervención regulatoria, por lo cual los resultados obtenidos perderían su efectividad. Las estrategias de regulación y fiscalización utilizadas muestran efectividad. En efecto, la problemática de la baja y migración del servicio fue uno de los temas más importantes que dio origen al REQUERIMIENTO de intervención. A finales de 2020, el OSIPTEL generó una regulación especial a Telefónica que incluía la autogestión de los trámites de bajas y migraciones y la reducción de los plazos de atención. En los meses de mayo y abril, a través de acciones de fiscalización diarias, se pudo observar que dichos trámites fueron atendidos por Telefónica, en promedio, en 0.98 días hábiles. Por otro lado, la DAPU, mediante el Informe N° 00078-DAPU/2021, señaló que las consultas relacionadas con la problemática de bajas y migraciones han disminuido en 32.3% y 40.1%, respectivamente, por lo que recomendó a la DFI quitarlas de las materias prioritarias de supervisión. Sin perjuicio de ello, la DFI continúa realizando las acciones de supervisión y/o monitoreo de la normativa vinculada a cautelar los derechos de los usuarios.
GG	20	Tarea	Realizar el Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Reprogramación	Análisis de seguridad informática realizado: 1 (III T)	Análisis de seguridad informática realizado: 1 (IV T)	Debido a priorización de otras actividades, se tuvo que posponer esta actividad para el último trimestre.
GG	21	Tarea	Realizar la Auditoría de mantenimiento SGSI (Auditoría Externa)	Reprogramación	Auditoría de mantenimiento SGSI culminada: 1 (IV T)	Auditoría de mantenimiento SGSI culminada: 1 (III T)	La auditoría externa se ejecutó con antelación debido a los plazo de vigencia de certificación, la actividad culminó el 31 de agosto y está en proceso evaluación de conformidad.
GG	22	Tarea	Realizar el Mantenimiento del SGSI	Reprogramación	Informe de tareas de mantenimiento realizadas: 1 (II T)	Informe de tareas de mantenimiento realizadas: 1 (IV T)	Debido a demoras en el proceso de convocatoria y contratación, el servicio inicio después de la fecha esperada (junio) y tiene como plazo de ejecución hasta fines de setiembre, lo que considerando las revisiones de los entregables requiere ser aplazado hasta octubre.
CRI	23	Tarea	Elaborar y publicar el boletín informativo digital - OSIPTEL.COM	Cambio en el valor	Boletín publicado en web: 6 (I, II, III y IV T)	Boletín publicado en web: 4 (I, II y III T)	Se solicita modificación en la cantidad anual de la tarea de acuerdo al Memorando Nº 00370-2021/GG relacionado al corte presupuestal por la baja recaudación del presente año fiscal, aprobándose solo actividades puntuales prioritarias por alta dirección. En ese sentido, se solicita el retiro de las dos últimas publicaciones del boletín en web, puesto que la diagramación del mismo no se podrá realizar.
PPM	24	Tarea	Implementar un Reporteador ejecutivo de la gestión de los recursos presupuestarios de la entidad	Eliminación			Se solicita eliminar la tarea debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no pueden ser ejecutados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021. A la fecha se había avanzado con la elaboración de los TDR. La implementación del Reporteador se reprogramaría para el año 2022.
PPM	25	Tarea	Desarrollo de procedimiento para gestionar proyectos tecnológicos e informáticos	Eliminación			Se solicita eliminar esta tarea en atención al Memorando N°188-OPPPM/2021, cuya solicitud ha sido aprobada por la Gerencia General mediante proveído.
PPM	26	Tarea	Realizar informes de Monitoreo, acompañamiento y actualización de la ejecución del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL	Eliminación			Mediante Memorando N° 00207-GG/2021 se comunica que todas las actividades de asesoría, seguimiento, control y monitoreo de los Proyectos o Iniciativas de Transformación Digital e Innovación se encuentran íntegramente a cargo de la señora Jessika Márquez. En ese sentido, se solicita eliminar esta meta, actualmente se viene realizando y ya encuentra en el POI de PD (tarea 6.5.1.1 "Seguimiento y evaluación de las actividades enmarcadas al Gobierno Digital e Innovación a nivel institucional")

UO	Cantidad de Metas	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo de modificación	Inicial	Final	Sustento resumen
PPM	27	Tarea	Desarrollo del mapa de experiencia de usuarios	Eliminación			Se solicita eliminar la tarea debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales para contratar el servicio para el desarrollo del mapa de experiencia de usuario, los cuales no pueden ser ejecutados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021. Se ha realizado el levantamiento de información sobre experiencia de usuarios en las Oficinas Regionales de Ancash, Huánuco, Arequipa, San Martin, Ayacucho, Loreto, Amazonas, Apurímac, Cusco y Ucayali con el fin de validar variables a considerar, asimismo se ha levantado información del ATUS de las regiones antes mencionadas, con el fin de identificar que información pueda ser considerada el mapa de experiencia de usuarios. El mapa de experiencia de usuario será programado para el año 2022.
OAF	28	Tarea	Elaborar el Plan de preparación ante emergencia por desastres, de carácter oportuno	Cambio en la unidad de medida	Plan aprobado	Mecanismo aprobado	El INDECI es el ente técnico rector de la Gestión Reactiva, que comprende las actividades del Proceso de la Preparación para la Gestión del Riesgo de Desastres, y actualmente se encuentra en la fase de formulación del Plan rector a nivel nacional. Sin embargo, y con la finalidad de mantener preparado al personal del OSIPTEL ante emergencias, se establecerá un mecanismo o herramienta en reemplazo del Plan de Preparación con dicho fin.
PP	29	Tarea	Asistir a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Cambio en el valor	Constancia/reporte/Informe escrito: 240	Constancia/reporte/Informe escrito: 212	Respecto a la presente actividad se ha visto en la necesidad de reprogramar la cantidad anual ya que el Poder Judicial a raíz de la pandemia del COVID -19 y el embalse de expedientes judiciales en tramite viene limitando las entrevistas virtuales con los jueces. Asimismo se vienen restringiendo los pedidos de uso de la palabra para informe oral, con apercibimiento en caso de no hacerlo.
PP	30	Tarea	Asistir a diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Cambio en el valor	Constancia/reporte/Informe escrito: 55	Constancia/reporte/Informe escrito: 32	Respecto a la presente actividad se ha visto en la necesidad de reprogramar la cantidad anual ya que el los tribunales administrativos a raíz de la pandemia del COVID -19 y el embalse de expedientes en tramite viene restringiendo las entrevistas virtuales, se han generado canales de atención por vía telefónica y/o correos.
ORH	31	Tarea	Formular la matriz de puestos claves y críticos y la matriz de potencial	Reprogramación	Matriz de Puestos y de Potencial aprobada: 1 (III T)	Matriz de Puestos y de Potencial aprobada: 1 (IV T)	Se solicita modificar la programación de esta actividad para el IV trimestre debido a que se produjo un retraso en las evaluaciones de potencial por parte del personal quienes no completaron su evaluación en las fechas programadas.
ORH	32	Tarea	Implementar un Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	Eliminación			Se solicita eliminar la tarea debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serian asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021. La implementación del Programa de Mentoring se reprogramaría para el año 2022, para este año se llegaría a gestionar el contrato del servicio, la cual solicitamos agregar al POI 2021.
ORH	33	Tarea	Ejecución del programa de liderazgo (evaluación de Habilidades Directivas)	Eliminación			Se solicita eliminar la tarea debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serian asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021. La ejecución del Programa de Liderazgo se reprogramaría para el año 2022, para este año se llegaría a gestionar el contrato del servicio, la cual solicitamos agregar al POI 2021.
ORH	34	Tarea	Desarrollar taller de habilidades de comunicación para los enlaces internos	Eliminación			Se solicita eliminar esta actividad del POI 2021 debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serian asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021.
ORH	35	Tarea	Gestionar convenios con Instituciones en el marco del Club de beneficios corporativos para Osiptel	Cambio en el valor	Convenios celebrados: 6 (II T)	Convenios celebrados: 4 (IV T)	Las negociaciones con las empresas seleccionadas comprenden procesos muy largos (mayor a lo estimado inicialmente) lo cual ha originado que se extienda el tiempo de ejecución de esta tarea, por lo que se solicita reduci 4 convenios celebrados para el 2021 y reprogramar su cumplimiento para el IV trimestre 2021

Detalle de Incorporaciones al Plan Operativo Institucional - POI 2021
Por unidades organizacionales

UO	N°	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo	Unidad de medida y cantidad anual	Sustento resumen
PRC	1	Tarea	Estimar las pérdidas de Bienestar en los últimos 3 años por interrupciones en los servicios de internet fijo y móvil	Incorporación	Informe presentado a GG: 1 (IV T)	Derivado de lo solicitado por GG en atención al Memorando N° 00365-DPRC/2021
DFI	2	Tarea	Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de cada incidencia de interrupción o caída de servicios.	Incorporación	Módulo de reportería para ORs en operación: 1 (IV T)	Actividad incorporada en atención del memorando N. 00059-GG/2021 y N. 00791-DFI/2021 (requerimiento 6)
DFI	3	Tarea	Desarrollar un sistema que, luego de definir el trazado de un evento en el sistema de monitoreo de continuidad y calidad de servicios, genere un módulo reportería especifica de los principales indicadores socioeconómicos en función de las zonas.	Incorporación	Sistema en operación: 1 (IV T)	Actividad incorporada en atención del memorando N. 00050-GG/2021 y N. 00791-DFI/2021 (requerimiento 2)
DFI	4	Tarea	Realizar el análisis para los nuevos TDRs para incluir funcionalidad que permita a las empresas reportar los actuados.	Incorporación	Términos de Referencia analizados: 1 (IV T)	Tarea a realizarse en 2021, correspondiente a la actividad "Desarrollar módulo de interacción automatizada con las empresas a través del cual, con un proceso definido, las empresas registren o reporten las explicaciones, así como los actuados, detalle y evidencia de las soluciones realizadas" incorporada en atención del memorando N. 00153-GG/2021 y 00181-GG/2021 y 00791-DFI/2021 (requerimiento 8)
DFI	5	Tarea	Habilitación de los perfiles necesarios para OCRI registre las averías que detecte (sujeto al inicio de la etapa de pruebas del sistema de registro de calidad de servicio en SEÑAL OSIPTEL)	Incorporación	Perfiles Habilitados: 1 (IV T)	Tarea a realizarse en 2021, correspondiente a la actividad "Realizar mejoras técnicas en las herramientas desarrolladas por OSIPTEL, de tal manera que se permita el registro de eventos por funcionarios internos (DAPU, OCRI, DFI) de tal manera que se administre un único sistema de registro de casos." incorporada en atención del memorando N. 00153-GG/2021 y 00181-GG/2021 y 00791-DFI/2021 (requerimiento 9)
DFI	6	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de camionetas para supervisión de campo para el 2022.	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Adquisiciones establecidas a partir del incremento de la Alícuota.
DFI	7	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de equipos terminales móviles para supervisión de campo para el 2022.	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Adquisiciones establecidas a partir del incremento de la Alícuota.
DFI	8	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Reportes relacionados a la explotación de las herramientas informáticas ligadas al servicio de internet (2022)	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Consultoría establecida a partir del incremento de la Alícuota.
DFI	9	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo del cumplimiento de la normativa del usuario (2022)	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Consultoría establecida a partir del incremento de la Alícuota.
DFI	10	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo del funcionamiento de canales no presenciales (2022)	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Consultoría establecida a partir del incremento de la Alícuota.

UO	N°	Nivel	Nombre de la Meta	Tipo	Unidad de medida y cantidad anual	Sustento resumen
DFI	11	Tarea	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo de la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones (2022)	Incorporación	Especificaciones técnicas aprobadas : 1 (IV T)	Consultoría establecida a partir del incremento de la Alícuota.
TSR	12	Tarea	Modificación del Reglamento de Gestiones y Reclamos de Usuarios en el marco del rediseño del proceso de solución de reclamos en segunda instancia	Incorporación	Reglamento modificado y publicado: 1 (IV T)	Propuesta actividad para que sea incorporada al POI De acuerdo al requerimiento efectuado por la Gerencia General
ORH	13	Tarea	Gestionar la contratación del servicio para la implementación del Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	Incorporación	Contrato suscrito: 1 (IV T)	La implementación del Programa de Mentoring se reprogramaría para el año 2022 debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serian asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021, para este año se llegaría a gestionar el contrato del servicio.
ORH	14	Tarea	Gestionar la contratación del servicio para la ejecución del programa de liderazgo (evaluación de Habilidades Directivas)	Incorporación	Contrato suscrito: 1 (IV T)	La ejecución del Programa de Liderazgo se reprogramaría para el año 2022 debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serian asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021, para este año se llegaría a gestionar el contrato del servicio.
ORH	15	Tarea	Gestionar la determinación de la dotación de personal, de acuerdo a la metodología de SERVIR	Incorporación	Estructura de Puestos y Posiciones aprobados por PD: 1 (IV T)	Se solicita incorporar esta actividad de acuerdo a lo aprobado por la Alta Dirección
OTI	16	Tarea	Desarrollo de procedimiento para gestionar proyectos tecnológicos e informáticos	Incorporación	Procedimiento aprobado: 1 (IV T)	Se incorpora esta tarea en atención al Memorando N°188-OPPPM/2021, cuya solicitud ha sido aprobada por la Gerencia General mediante proveído.