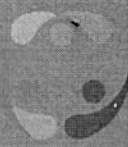


Plan Operativo Institucional 2017



**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**

Diciembre 2016

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	5
1.1 Funciones del OSIPTEL	5
1.2 Estructura Organizacional.....	6
II. MARCO ESTRATÉGICO	7
2.1 Visión	7
2.2 Misión.....	7
2.3 Objetivos Estratégicos.....	8
2.4 Nuestros valores	8
III. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y PERSPECTIVAS	9
3.1 Telefonía fija	11
3.2 Telefonía móvil	11
3.3 Internet.....	12
3.4 Televisión de paga.....	13
IV. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	14

PRESENTACIÓN

Como herramienta de planificación de corto plazo, el Plan Operativo Institucional – POI, establece las líneas de acción y metas operativas institucionales, según las prioridades que se establezcan para cada año; buscando contribuir con la calidad, eficiencia y efectividad en la gestión.

El POI del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, se formula tomando en cuenta el marco estratégico contenido en el Plan Estratégico Institucional – PEI 2014 - 2017; el cual considera como resultados prioritarios a alcanzar, los siguientes:

1. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
2. Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.
3. Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Asimismo, el POI 2017 toma como referencia los lineamientos contenidos en el Programa Presupuestal del OSIPTEL denominado “Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual se dio inicio en el ejercicio 2015.

Ambos documentos de gestión, el PEI y el Programa Presupuestal, contienen metas que deben ser monitoreadas y evaluadas durante el año 2017; en tal sentido, el Plan Operativo Institucional las contempla en su programación de metas para el 2017.

De acuerdo al proceso establecido en la Directiva de Programación, Formulación, Sustentación y Aprobación del Plan Operativo Institucional – POI del OSIPTEL, aprobado por Resolución de Presidencia N° 048-2014-PD/OSIPTEL; el proyecto de Plan Operativo de la Institución para el 2017 fue sustentado por cada Unidad Orgánica ante la Alta Dirección, a fin de contar con la validación de la Alta Dirección y recibir la retroalimentación necesaria para la mejor formulación de metas que la Institución buscará alcanzar el siguiente año, articulando transversalmente el accionar de las Unidades Orgánicas en la consecución de las metas institucionales.

El POI del OSIPTEL para el 2017, desarrollado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto con un enfoque de resultados y con participación de las Unidades Orgánicas de la Institución; busca contribuir con la toma de decisiones en forma oportuna, para el logro de los objetivos y metas programadas por la Institución para el año 2017.



INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, tiene la responsabilidad de ejercer la función regulatoria en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El accionar del OSIPTEL se enmarca en la función regulatoria, dirigida a armonizar los intereses de los usuarios de los servicios públicos, del propio gobierno y de los inversionistas que brindan dichos servicios. De acuerdo a ello, la institución diseña sus estrategias para regular el comportamiento de las empresas operadoras así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y la eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas; ajustando dichas estrategias a las nuevas condiciones y tendencias del mercado.

De acuerdo a lo señalado y considerando que el Sector Público tiene como fin primordial atender las necesidades del ciudadano, la Institución diseña sus intervenciones en base a sus dos principales clientes/beneficiarios, como son: el usuario del servicio de telecomunicaciones, y el operador de estos servicios, toda vez que los servicios que se brinden para promover la competencia, redundan en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones para el usuario, en términos de calidad y precio.

De otro lado, el rol social se encuentra implícito en la naturaleza de una entidad pública como es el OSIPTEL; más aún si, como parte del Estado, debe contribuir con las Políticas Nacionales y otras disposiciones promulgadas en el Sector Público para proteger poblaciones identificadas como vulnerables. Así, contribuir al bienestar social forma parte de la estrategia del OSIPTEL y ello se demuestra en los siguientes resultados y acciones:

- *Reducciones tarifarias.*
- *Generación de conocimiento:* a nivel nacional y, en atención a Políticas Nacionales y otras disposiciones públicas, dirigidas también a población considerada vulnerable (áreas rurales, zonas sensibles como el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro – VRAEM, la Zona del Huallaga y personas con discapacidad).
- *Intervenciones para asegurar la calidad de los servicios de telecomunicaciones:* en áreas rurales y zonas sensible como el VRAEM y la Zona del Huallaga
- *Desarrollo de mecanismos accesibles a poblaciones vulnerables.*
- *Oportunidades de especialización:* a través de Cursos Integrales de Extensión Universitaria, brindando oportunidades de especialización a estudiantes de todo el país en temas de telecomunicaciones.



De acuerdo con lo señalado, las Comunidades Claves para las cuales la Institución diseña estrategias son: Personas con discapacidad, Población rural, Población vulnerable y Universitarios.

La Institución, liderada por la Alta Dirección, promueve el diseño de estrategias para dichas Comunidades, considerando que su atención es necesaria para alcanzar la *satisfacción de los usuarios y lograr la excelencia en la gestión institucional*; más aún, teniendo en cuenta que ante un mercado tan dinámico que proporciona servicios cada vez más sofisticados, diseñar e implementar políticas regulatorias, orientadas a lograr la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones, es un gran desafío y requiere el involucramiento de la población en general y a nivel nacional.

El Plan Operativo Institucional para el 2017, formulado con enfoque de Resultados, busca articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de Resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de las entidades del Sector Público. Asimismo, contiene principalmente todos los elementos susceptibles de ser medidos que se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Programa Presupuestal del OSIPTEL para el 2017.

De acuerdo a ello, el POI 2017 del OSIPTEL cuenta con las siguientes características:

- Las metas de las Unidades Orgánicas de Línea se encuentran enmarcadas en 3 productos que cuentan con indicadores de desempeño que permitirán medir resultados.
- Los productos diseñados no se relacionan a una sola Unidad Orgánica toda vez que los resultados esperados no se ciñen al accionar de una sola sino que éstas se complementan.
- Identifica ideas innovadoras y oportunidades de mejora que permitirán agregar valor al cumplimiento de las metas institucionales para el ejercicio 2017.
- El POI 2017 consta de una programación física y financiera.
- La programación financiera de cada una de las Gerencias sustenta el requerimiento de presupuesto y los Cuadros de Necesidades de cada una de ellas.

Teniendo en cuenta que la planificación es un proceso dinámico, el Plan Operativo Institucional es perfectible en el tiempo, más aun considerando que en el transcurso del año podrían suscitarse situaciones que no fueron previstas en su formulación.

El Presupuesto que financia las actividades del presente Plan Operativo se encuentra aprobado mediante Ley N° 30518 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017, y proviene de la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados.



I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Funciones del OSIPTEL

El OSIPTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar reclamos de usuarios. En la tabla siguiente se describe el alcance general de cada una de estas funciones, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.

Función	Competencias
Supervisora	- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. - Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.
Reguladora	- Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones - Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades - Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
Normativa	- Dictar, en el ámbito de sus competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. - Tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. - Aprobar su propia Escala de Sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	- Calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
Solución de Controversias	- Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos. - Conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. - Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos de los usuarios	- Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

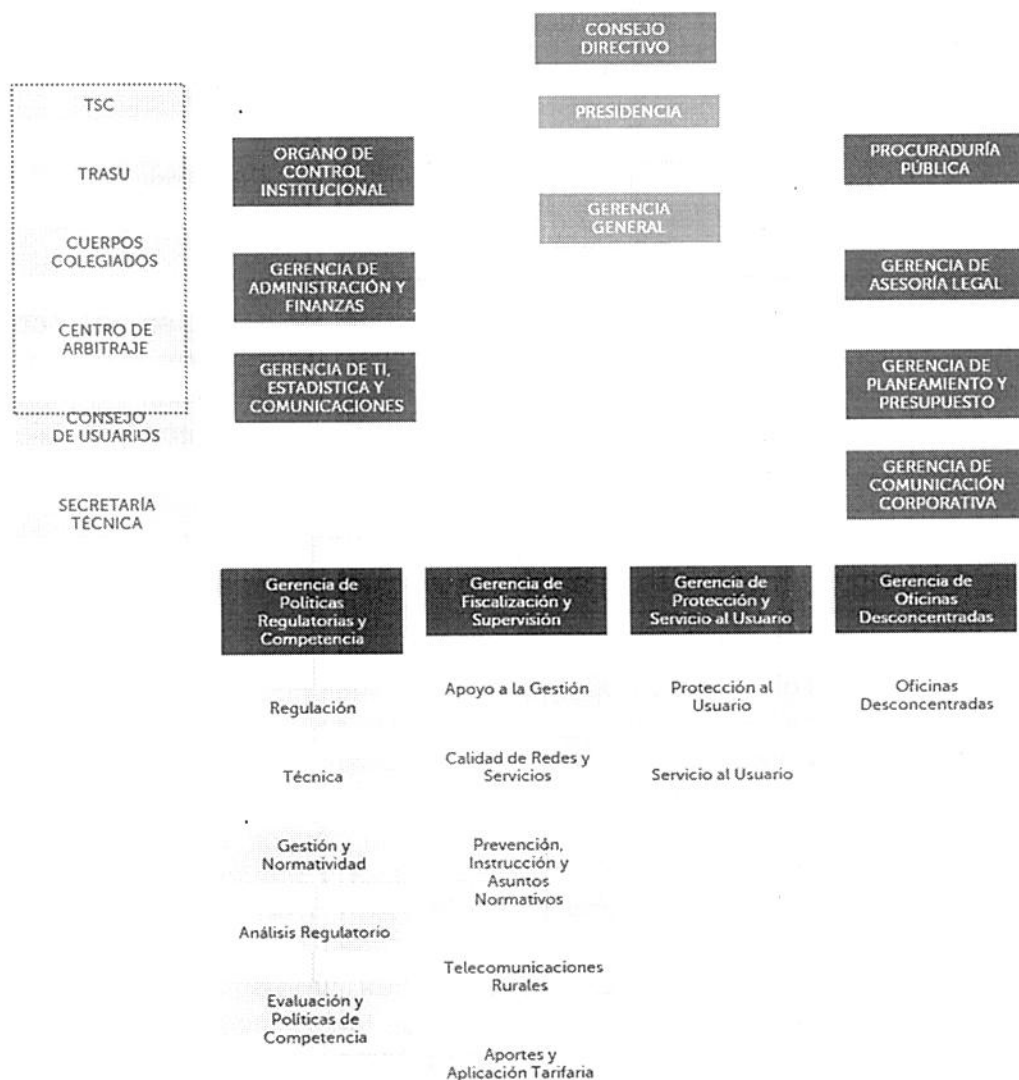
Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL



1.2 Estructura Organizacional

Los procesos del OSIPTEL antes descritos, se soportan en la estructura organizacional esquematizada en el organigrama siguiente:

Organigrama del OSIPTEL



II. MARCO ESTRATÉGICO

2.1 Visión

“Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora.”.

2.2 Misión

“Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios”.

Para poder lograr la Misión y Visión del OSIPTEL se tiene como pilar central la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Para ello, es necesario fomentar de manera efectiva la competencia de las empresas operadoras y fortalecer internamente a la institución en cuanto a recursos, capacidades y procesos en busca de la excelencia en la gestión.

Dichos pilares, a su vez tienen como base los siguientes enfoques estratégicos:

- **Innovación:** búsqueda de soluciones creativas para los desafíos que deberá enfrentar la institución en los próximos años
- **Inclusión:** promoción de una mayor cobertura de los servicios de telecomunicaciones y mayor cercanía de los servicios que brinda el OSIPTEL al usuario.
- **Prevención:** anticipar posibles problemas que pudieran afectar a los servicios de telecomunicaciones y/o al accionar del OSIPTEL, para tomar las medidas necesarias de manera oportuna.

La estrategia genérica se esquematiza en el gráfico que se presenta a continuación:



Pilares de la Estrategia del OSIPTEL



A partir de cada pilar de la estrategia genérica, se cuenta con un Objetivo Estratégico General, que establece de manera concreta lo que se espera lograr; en tal sentido, los objetivos estratégicos formulados se presentan a continuación:

2.3 Objetivos Estratégicos

- Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones
- Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones
- Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia

2.4 Nuestros valores

- **Calidad en el Servicio:** Es hacer las cosas bien y preocuparse por mejorar siempre, brindando un excelente servicio que supere la expectativa de los clientes internos, externos y proveedores.
- **Compromiso:** Va más allá de cumplir una obligación, es hacer las cosas con pasión, sentir como propios los objetivos de la organización con un alto nivel de responsabilidad demostrando colaboración y humildad.
- **Innovación:** Es la capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado para las partes interesadas.
- **Respeto:** Es la mayor consideración hacia todos, mostrando amabilidad, buen trato, aprecio y cuidado a algo o a alguien.



- **Solidaridad:** Es actuar con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten en beneficio de la organización y de otras personas con mayores necesidades o desventajas.
- **Trabajo en Equipo:** Es la capacidad para fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los integrantes del equipo para alcanzar los objetivos y mayores niveles de productividad.

III. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y PERSPECTIVAS

La inversión en Telecomunicaciones se ha incrementado sustancialmente en los últimos años, especialmente en el segmento de telefonía móvil. Gracias a una equilibrada regulación "procompetencia", la competencia y la inversión han crecido de la mano, durante los últimos años.

A diferencia de otros mercados de servicios públicos, la regulación y las políticas de competencias juegan un rol complementario en la promoción de la inversión y la competitividad del sector. El caso del Perú es ilustrativo, pues diversos mecanismos diseñados por el OSIPTEL demuestran cómo la regulación ha permitido eliminar o reducir los costos de entrada de competidores y fortalecer la libertad de elección de los usuarios.

Asimismo, los procesos complementarios de promoción de la competencia sirven para empoderar más a los usuarios a través de más y mejor información, contribuyendo con el objetivo de dotar al consumidor de más herramientas para ejercer mejor su derecho a decidir.

El crecimiento del mercado hace posible que cada vez más peruanos tengan acceso a los diversos servicios de telecomunicaciones a nivel nacional; asimismo, tiene implicancias positivas sobre la economía en tanto fortalece los nexos entre cadenas productivas y permite reducir costos de transacción.

De igual modo, democratiza la comunicación entre ciudadanos y nos acerca a mejores estándares de calidad de vida. El avance logrado en términos de conexión y cobertura, sumado a la firme promoción de competencia del Sector, ha permitido que cada vez más la población acceda los mejores de servicios de telecomunicaciones, en mejores condiciones de calidad y precios.

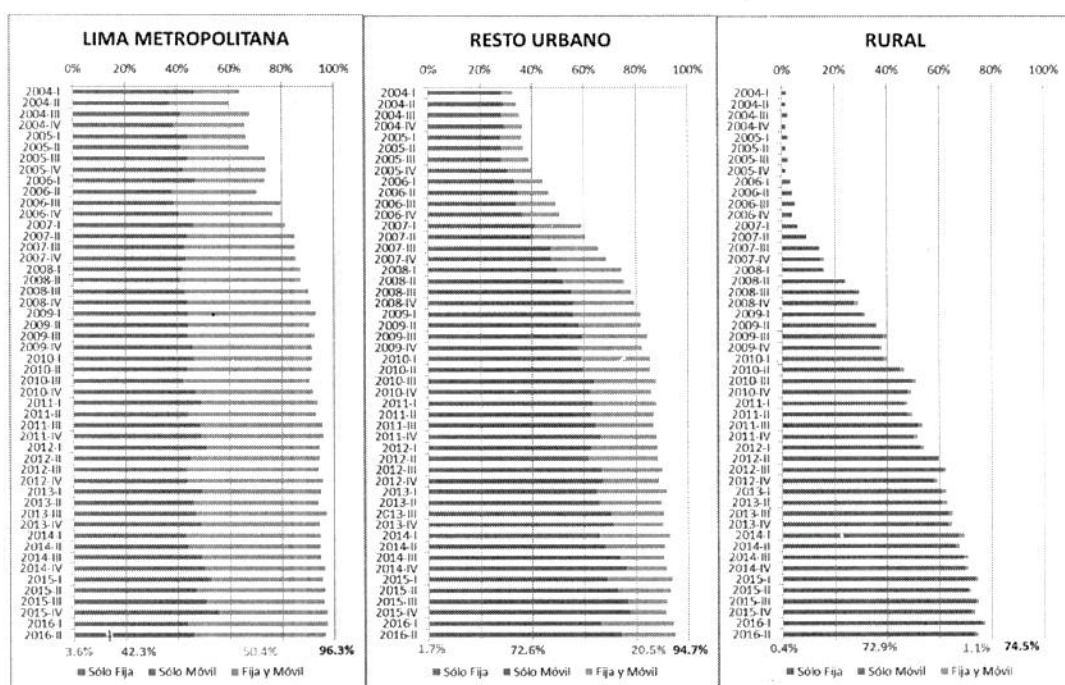
La telefonía -en sus distintas versiones- resulta de especial relevancia en el Perú, pues permite reducir significativamente las distancias en un país geográficamente difícil. Por suerte, el sector telecomunicaciones en nuestro país ha crecido significativamente durante los últimos años, alcanzando en



septiembre de 2016 una densidad de 9.8 líneas por cada 100 habitantes en telefonía fija y de 120 líneas por cada 100 habitantes en telefonía móvil.

A setiembre del 2016 se cuenta con 36.23 millones de líneas móviles, 7.7% más que a setiembre de 2015. Estas cifras coinciden, con un crecimiento sostenido en otros servicios de telecomunicaciones como el internet que llegó a 2.1 millones en el mismo mes, mostrando un incremento de 9.21% respecto a septiembre del 2015, y la Televisión de Paga que llegó a 1.8 millones de conexiones aumentando en 12.34%, con respecto a septiembre de 2015.

Estos resultados son más significativos en el interior del país, especialmente en zonas rurales, en donde los incrementos han sido sustanciales, como se muestra en los siguientes gráficos:



Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG - INEI)
Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - OSIPTEL

En este cuadro se observa que al II trimestre de 2016, el 72.5% de hogares de la zona urbana y el 72.9% de la zona rural sólo usan teléfono móvil y no usan telefonía fija. En cambio en Lima metropolitana el porcentaje es de sólo 42.3% y se debe a que usan tanto telefonía fija como móvil.

Asimismo, del cuadro se puede leer que el 50.4% de los hogares de Lima metropolitana tienen ambos servicios mientras que en la zona urbana es de sólo 20.5% y en la zona rural apenas es 1.1%.

La telefonía fija ha venido cayendo como servicio único. Al II trimestre de 2016 sólo un 3.6% de los hogares de Lima metropolitana usan únicamente

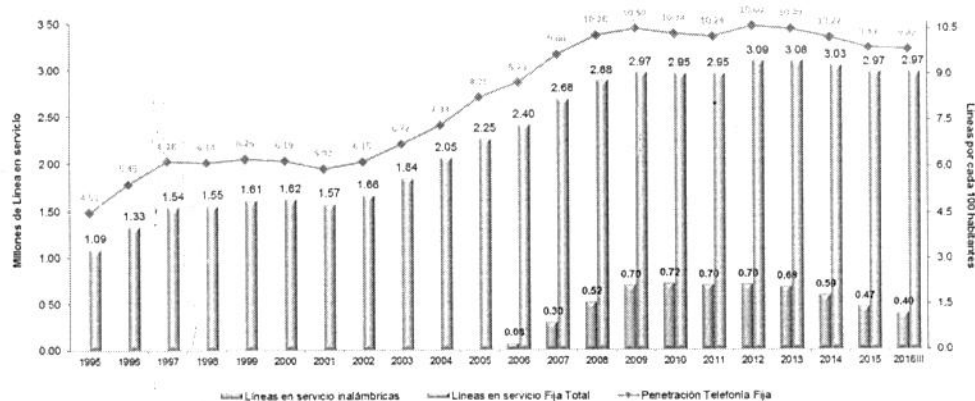


este servicio ya que prefieren compartir con el uso de telefonía móvil. En el caso de la zona urbana el 1.7% de los hogares únicamente tiene este servicio y en el caso de la zona rural es de 0.4%.

La evolución del Sector en telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga se muestra en detalle en los siguientes gráficos:

3.1 Telefonía fija

Las líneas instaladas de servicios de teléfonos fijos en el Perú asciende a 2.97 millones a setiembre del 2016, observándose un consumo sostenido, con una ligera baja desde el 2012 hasta el 2015, como se observa en el cuadro siguiente.

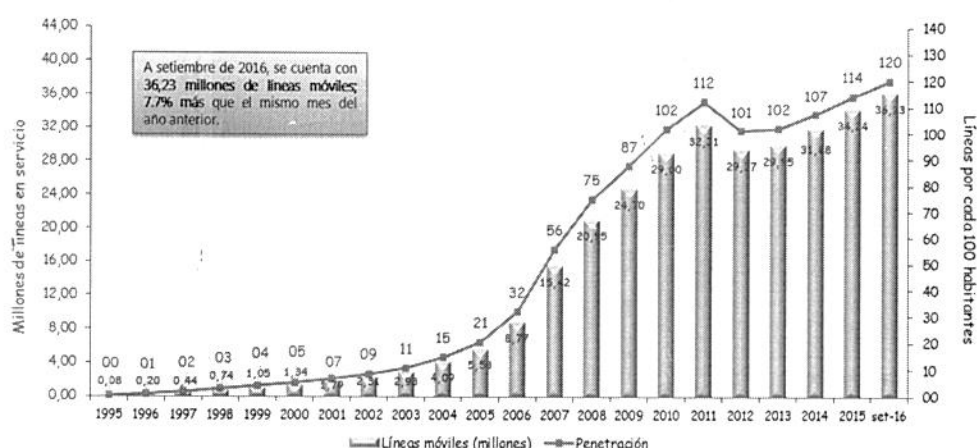


(1./) A partir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006).
Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.

3.2 Telefonía móvil

Las líneas de servicio de telefonía móvil se han incrementado considerablemente. En el año 1995 había 50 mil líneas en servicio mientras que para setiembre del 2016 la cifra sobrepasaba los 36 millones de líneas en uso.





Nota 1: Las cifras podrían ser actualizadas ante una eventual modificación por parte de las empresas operadoras.

Nota 2: En noviembre de 2012, TELEFÓNICA MÓVILES dio de baja a 5,8 millones de líneas prepago que no realizaron una recarga en el transcurso de 210 días calendario. Este hecho fue resaltado por la empresa en su Memoria Anual 2012 (página 17).

Nota 3: A partir de Mayo 2013, AMÉRICA MÓVIL no considera como líneas en servicio a aquellas líneas prepago que no generaron tráfico en los últimos 3 meses, las mismas que fueron dadas de baja.

Nota 4: A partir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006).

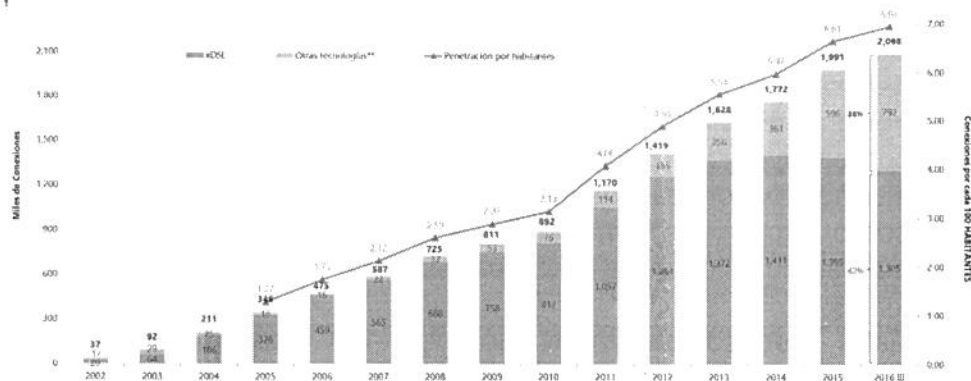
Nota 5: Desde abril 2016, no se incluyen como líneas en servicio móvil de CLARO a las 4,56 millones de líneas que se encontraban suspendidas hasta marzo de 2016 y que dicha empresa reactivó parcialmente, con el fin de ponerse en contacto con los abonados de dichas líneas, en el marco del Procedimiento para la subsanación de la información consignada en el Registro de Abonados Pre Pago.

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.

3.3 Internet

El número de suscripciones de acceso a internet fijo presenta un crecimiento permanente; así, de 37 mil conexiones en el 2002 paso a 2.1 millones de conexiones a setiembre del 2016. La tecnología más usada es xDSL con una participación de 64% en el mercado.



(*) Hasta 2009, comprende velocidades de transmisión de datos downstream a partir de 128 Kbps. Desde el 2010 se contabilizan como conexiones de acceso a Internet de banda ancha fija a aquellas conexiones con velocidades de transmisión de datos downstream a partir de 256 Kbps (el número de conexiones en servicio a partir de 128 kbps pero menores a 256 kbps, que dejaron de considerarse como banda ancha a partir de diciembre de 2010, fue poco más de 50 mil; 5% del total).

(**) Comprende los accesos vía cablemódem, Wi-Max y otros. No incluye conexiones de servicios móviles.

(***) A partir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006).

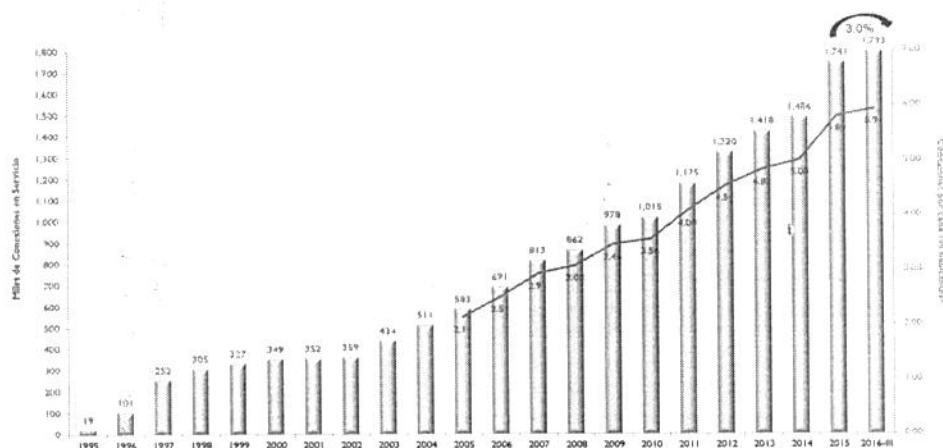
Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.



3.4 Televisión de paga

La demanda por televisión de paga también se ha incrementado de manera sostenida mostrando un incremento de .12.3% en el último año si comparamos el acumulado a septiembre 2016 frente al acumulado al mismo mes del 2015, como se muestra en la gráfica siguiente:



Las cifras podrían ser actualizadas ante una eventual modificación por parte de las empresas operadoras.

Nota: La empresa CATV Systems no ha reportado información de conexiones a septiembre 2016, por lo que se consideran sus conexiones reportadas a junio 2016 que fueron de 46 mil.

Fuente: Empresas operadoras.

(*) A partir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006).

Como se observa, el desarrollo de la industria de internet y la masificación del servicio móvil han convertido a las telecomunicaciones en una herramienta imprescindible para estar conectados y para la mejora de la competitividad de nuestras empresas. En tal sentido, en el marco del diseño de políticas de desarrollo, se considera a las telecomunicaciones como uno de los principales medios a través de los cuales los gobiernos buscan solucionar los problemas de pobreza e inclusión en nuestro país.

Este proceso de innovación de los servicios y aceleración de la convergencia genera en el mercado de servicios de telecomunicaciones:

- Más actores en el mercado móvil, producto de la Ley de OMV.
- Ofertas comerciales con menores tarifas y otros atributos atractivos a los usuarios.
- Incremento en el nivel de Inversiones en el sector.
- Incorporación de usuarios no atendidos.

El crecimiento de la oferta en telecomunicaciones sumada a la masificación de las nuevas tecnologías es una realidad y su evolución es vertiginosa. Pero estos avances no siempre van acompañados de una total satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.



Teniendo en cuenta lo descrito, se ha requerido del diseño e implementación de un nuevo marco institucional, cuyos ejes principales consisten en la promoción de la inversión privada, estímulo a la competencia y la defensa de los derechos del usuario. De acuerdo a ello, se continuará trabajando en el establecimiento y en la mejora continua de reglas de juego que brinden a los inversionistas el estado y a los usuarios, garantías de que sus derechos y obligaciones serán respetados.

Para el año 2017, las estrategias diseñadas por la Institución y la ejecución de sus metas programadas se desarrollarán en un marco de cambios en la gestión institucional del OSIPTEL y restricciones presupuestarias.

IV. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

Para el año fiscal 2017 el Presupuesto de apertura de la Institución asciende a S/. 80'500,000, que comparado con el Presupuesto de apertura del 2016 de S/. 82'000,000 significa una disminución del 1.8%. En el cuadro siguiente se aprecian los Presupuestos de Apertura de los años 2015 al 2017:

FF: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS				
Categoría Presupuestal	Genérica de Gasto	2015	2016	2017
PPR-MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	28.414.160	26.963.066	26.733.178
	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	1.013.429	1.196.391	1.225.115
	BIENES Y SERVICIOS	31.812.745	24.677.812	24.084.825
	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	-	-	-
	OTROS GASTOS	53.000	53.000	53.000
	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	77.350	-	-
TOTAL PPR		61.370.684	52.890.269	52.096.118
ACCIONES CENTRALES	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	11.929.223	10.709.288	10.510.000
	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	816.670	891.535	895.606
	BIENES Y SERVICIOS	20.231.120	16.897.536	16.707.651
	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	115.161	125.213	132.368
	OTROS GASTOS	22.759	56.159	58.257
	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.514.383	430.000	100.000
TOTAL ACCIONES CENTRALES		34.629.316	29.109.731	28.403.882
TOTAL APNOP		-	-	-
TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL		96.000.000	82.000.000	80.500.000

Dado el contexto descrito, el principal desafío del OSIPTEL es lograr que sus intervenciones durante el año 2017 le permitan continuar mejorando sus resultados en el usuario, al cual se le garantiza el respecto de sus derechos; y en los inversionistas del sector, los cuales contarán con un entorno que promueve y garantiza la competencia.

