

Telefonica

Memoria Anual 2018

14 de febrero de 2019

Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Telefónica del Perú S.A.A. durante el año 2018. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Álex Nolte Alva

Lima, 14 de febrero de 2019

Índice

02. Declaración de Responsabilidad	4. Integridad y confianza	9. Información corporativa	12. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global
04. Carta del Presidente Ejecutivo	45. Ética y cumplimiento	89. Datos generales	
04. Cada día más innovación y satisfacción para nuestro clientes	49. Confianza digital	89. Reseña histórica y datos de constitución	13. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
08. Misión y valores	50. Cadena de suministro	89. Grupo económico	
	5. Talento y diversidad	89. Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2018	14. Índice de contenido GRI STANDARD
1. Nuestros resultados	53. Cifras de los colaboradores	90. Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2018	15. Anexos
10. Variables significativas en 2018	55. Talento	90. Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los años recientes	122. Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A.
13. Entorno económico	56. Evaluación por desempeño	91. Procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor	123. Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas
15. Entorno competitivo	57. Diversidad	104. Tratamiento tributario	155. Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (10180), "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"
17. Entorno regulatorio del sector	58. Bienestar	104. Cambios en los responsables de la elaboración y revisión de la información financiera durante los dos años recientes	161. Fuentes de información
22. Evolución de los negocios	59. Relaciones laborales		
24. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera	59. Seguridad y salud ocupacional	10. Estados financieros	
27. Premios y reconocimientos	6. Innovación sostenible	11. Acerca de este reporte	
	61. Conectar a los no conectados	108. Principios para la elaboración del informe y análisis de materialidad	
2. Elegimos todo	62. Innovación y emprendimiento digital y social	109. Estructura y perímetro de consolidación	
29. Enfoque del negocio			
30. Negocio responsable	7. Medio ambiente		
31. Materialidad y comunicación con grupos de interés	69. Proteger el planeta		
	71. Principales indicadores ambientales		
3. Conectividad y experiencia cliente			
35. Conectividad y experiencia cliente	8. Gobierno corporativo		
39. Liderazgo e innovación en la oferta	73. Nuestros accionistas		
40. Soluciones estratégicas B2B	80. El Directorio		
42. Transformación digital: Simplificación y digitalización	83. Capital intelectual		

Códigos para navegar por el documento



Declaración de
responsabilidad

Carta del
presidente

1. Nuestros
resultados

2. Elegimos
todo

3. Satisfacción
de los clientes

4. Integridad
y confianza

5. Talento y
diversidad

6. Innovación
sostenible

7. Medio
ambiente

8. Gobierno
corporativo

9. Información
corporativa

10. Estados
financieros

11. Acerca de
este reporte

12. Cumplimiento
de los Principios del
Pacto Global

13. Aporte a
los Objetivos de
Desarrollo Sostenible

14. Índice de
contenido GRI
STANDARD

15. Anexos

Carta del Presidente Ejecutivo



Pedro Cortez Rojas
Presidente Ejecutivo de
Telefónica del Perú

Cada día más innovación y satisfacción para nuestro clientes.

Estimados,

A través de nuestra Memoria Anual 2018 les presentamos un balance que resume nuestra gestión comercial y financiera, integrando aspectos relacionados con nuestros principios y compromiso con el país, como el impulso al desarrollo sostenible del Perú, la inclusión digital, el desarrollo de valores, la equidad de género y la transparencia. Estos aspectos se integran en un Plan de Negocio Responsable que marca la hoja de ruta de nuestra actuación.

Durante el 2018 hemos trabajado de forma intensiva para promover la transformación digital del país y el acercamiento de la tecnología a todos los peruanos. Estamos convencidos que en la medida que el Perú avance en el desarrollo de su ecosistema digital, lo hará también de forma exponencial su economía y bienestar social.

Actualmente, existen en el mundo alrededor de 7.5 mil millones de habitantes y más de 9 mil millones de conexiones móviles (incluyendo IoT), y se estima que para el 2025, si se dan las condiciones ideales de políticas públicas e inversiones para la digitalización, la economía digital global podría significar más del 20% del PBI mundial.

La cuarta revolución industrial ha empezado y está transformándolo todo gracias al Big Data, el IoT y la inteligencia artificial. Este es el futuro y en Telefónica ya estamos ofreciendo estas tecnologías para acercarlas a todos los peruanos y seguir siendo el aliado de su crecimiento e impulsor de su competitividad.

Nuestra visión

Enfrentamos los desafíos de un sector altamente competitivo, con clientes que necesitan cada vez mayor velocidad y capacidad de datos y una revolución digital donde la constante es el cambio. Nuestro objetivo es generar siempre un valor diferencial a nuestros clientes y convertirnos en la empresa con el mejor servicio en el sector.

El foco de nuestro accionar tiene como centro al cliente y está orientado a la mejora de su experiencia. Mediante iniciativas de transformación y digitalización, apuntamos a generar una mayor satisfacción en cada punto de contacto con la empresa dándoles un valor agregado a través de contenidos exclusivos con Movistar Play, que al cierre de 2018 registró más de 1.3 MM de usuarios; nuestro programa de agradecimiento Movistar Prix que en menos de un año ya tiene más de 2.1 MM de usuarios y atención vía WhatsApp para agilizar las respuestas y soluciones a nuestros clientes.

Nuestro objetivo es generar siempre un valor diferencial a nuestros clientes y convertirnos en la empresa con el mejor servicio en el sector.

Declaración de responsabilidad

Carta del presidente

1. Nuestros resultados

2. Elegimos todo

3. Satisfacción de los clientes

4. Integridad y confianza

5. Talento y diversidad

6. Innovación sostenible

7. Medio ambiente

8. Gobierno corporativo

9. Información corporativa

10. Estados financieros

11. Acerca de este reporte

12. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

13. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

14. Índice de contenido GRI STANDARD

15. Anexos

Lideramos proyectos de transformación digital que involucraron la integración y simplificación de plataformas, procesos más digitales para la autogestión de los clientes y ser más ágiles en nuestra forma de trabajo. Hoy más del 70% de las transacciones que hacen nuestros clientes

Estamos comprometidos con mejorar la conectividad y llevarla a todos los rincones del país, es por eso que en 2018 lanzamos el proyecto "Internet para Todos".

son digitales y tenemos como meta que el 92% lo sea para el año 2020.

En 2018, invertimos más de S/1,400 millones, de los cuales S/1,200 millones se destinaron a expandir y mejorar la infraestructura de las redes fijas y móviles en todo el país. Como resultado de nuestros proyectos de crecimiento de fibra óptica, hemos completado alrededor de 400 mil hogares pasados con fibra óptica. Nuestra meta en 2019 es que contar con 1 millón de hogares.

Estamos comprometidos con mejorar la conectividad y llevarla a todos los rincones

del país, es por eso que en 2018 lanzamos el proyecto "Internet para Todos" una plataforma que utilizando tecnología de última generación, busca llegar a las zonas más alejadas del Perú para que el 100% de los peruanos acceda a internet de alta velocidad. Este proyecto, que cuenta con socios estratégicos de gran importancia para su financiamiento, se desarrolla bajo un modelo de plataforma abierta ya que estará a disposición de cualquier operador. La meta es conectar a más de 7 millones de peruanos que hoy en día no tienen acceso a Internet.

Nuestros resultados 2018

Los accesos de banda ancha fija mostraron un crecimiento de 10.1% respecto al 2017, alcanzando 1.9 millones; los accesos de TV paga crecieron 11.8%, alcanzando los 1.5 millones. En el segmento móvil contamos con 8.7 millones de accesos en pre pago y 4.9 millones en postpago (4.8% más que en 2017).

Hemos puesto a disposición la tecnología 4.5G en el 80% de distritos de Lima y en zonas urbanas de seis regiones del país e implementamos proyectos orientados a brindar una mayor cobertura y despliegue de red con el tendido de fibra óptica regional, mediante el cual se logró integrar a más de 20 localidades con 400 Km de despliegue

propio y 3,000 Km intercambiados con otras operadoras.

Mejoramos la experiencia del cliente en los servicios de Internet y televisión paga a través del crecimiento en Ultra Broad Band (UBB) o "banda ultra ancha" y redujimos los tiempos de atención de las averías y de instalación por medios digitales (TOA). Lanzamos servicios de valor agregado de conectividad en el hogar, como Smart Wifi y repetidor Smart Wifi, que incrementa la velocidad de navegación de los usuarios.

Optimizamos los procesos de oferta comercial, asegurando el cumplimiento de lo prometido en la venta y de la provisión correcta de los servicios. Potenciamos los canales de auto gestión y por medios digitales, redes sociales y WhatsApp. En los Call centers estamos aplicando inteligencia artificial (IA), para atender mejor a nuestros clientes. De esta forma seremos la primera empresa en el Perú en ofrecer este servicio con IA.

En telefonía móvil prepago, se mantuvo Preplan y apostamos por la paquetización mediante la oferta de paquetes en el punto de recarga y la aceleración de la compra. En el servicio post pago se simplificó la oferta comercial y se pasó del esquema

Declaración de responsabilidad

Carta del presidente

1. Nuestros resultados

2. Elegimos todo

3. Satisfacción de los clientes

4. Integridad y confianza

5. Talento y diversidad

6. Innovación sostenible

7. Medio ambiente

8. Gobierno corporativo

9. Información corporativa

10. Estados financieros

11. Acerca de este reporte

12. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

13. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

14. Índice de contenido GRI STANDARD

15. Anexos

de renta adelantada a renta vencida para los clientes de captación.

Finalmente, en el segmento negocios (B2B), impulsamos importantes proyectos de innovación. Trabajamos con la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico en el proyecto más grande de Big Data del Perú para conocer las mejores rutas de despliegue de la Línea 2. Además, desarrollamos soluciones para incrementar la productividad de las minas y eficiencia en el consumo de agua.

Somos un Negocio Responsable y transparente

Apostamos por ser un negocio responsable, actuando con integridad y transparencia, apoyados en nuestro talento, y bajo una cultura de innovación que nos permite contribuir con los retos globales reflejados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y los principios del Pacto Mundial a los que estamos adscritos.

En 2018, la Dirección de Compliance tuvo una participación activa en el esfuerzo de fortalecer la cultura de cumplimiento y dotar a la empresa de modelos de gestión y herramientas orientadas a minimizar riesgos de ética y cumplimiento en la actuación de nuestros colaboradores y proveedores.

Tenemos un compromiso explícito con la equidad de género. Se ha incrementado el número de mujeres en posiciones de liderazgo y gerenciales, alcanzando el 27% del total de puestos en el 2018.

Continuamos promoviendo la innovación local, acelerando emprendimientos digitales a través de Telefónica Open Innovations y la aceleradora Wayra, que en 2018 invirtió más de 1 millón de soles en acelerar a las empresas que formaron parte del programa. Sumado a ello, al 2018 se cuenta con 4 espacios de Crowdfunding, en Ica y Piura, y se continuó el acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para US\$1 millón en la creación y fortalecimiento de actividades de aceleración con impacto social.

El premio ConectaRSE para Crecer cumplió ocho años reconociendo aquellos proyectos innovadores para la promoción del uso de las TIC en el mundo rural. Durante las ocho ediciones se ha invertido S/ 545,000 para potenciar las iniciativas ganadoras.

Contamos con un equipo altamente comprometido y diverso

Contamos con el mejor equipo para responder a nuestros clientes de manera innovadora, ágil

y transparente. Buscamos tener una variedad de perfiles, lo que nos permite contribuir al negocio desde distintas perspectivas y experiencias.

Tenemos un compromiso explícito con la equidad de género. Se ha incrementado el número de mujeres en posiciones de liderazgo y gerenciales, alcanzando el 27% del total de puestos en el 2018. Nuestra aspiración es que en 2020, este indicador alcance el 30%.

Para lograr este objetivo contamos con políticas a favor de la equidad de género, entre ellas la obligación de contar con al menos una mujer en la terna final de los procesos de convocatoria.

Fundación Telefónica, impulsa la educación digital del Perú

Telefónica del Perú reconoce el poder transformador de las TIC y canaliza su apuesta por el desarrollo del

Declaración de
responsabilidad

Carta del
presidente

1. Nuestros
resultados

2. Elegimos
todo

3. Satisfacción
de los clientes

4. Integridad
y confianza

5. Talento y
diversidad

6. Innovación
sostenible

7. Medio
ambiente

8. Gobierno
corporativo

9. Información
corporativa

10. Estados
financieros

11. Acerca de
este reporte

12. Cumplimiento
de los Principios del
Pacto Global

13. Aporte a
los Objetivos de
Desarrollo Sostenible

14. Índice de
contenido GRI
STANDARD

15. Anexos



país a través de la Fundación Telefónica cuyos proyectos se ejecutan en tres líneas de acción: educación, cultura digital y voluntariado.

En 2018 continuamos desplegando proyectos de educación digital en escuelas urbanas y rurales y hospitales, desarrollamos talleres permanentes de formación docente, realizamos cursos virtuales y presenciales, e identificamos y difundimos buenas prácticas pedagógicas. Como resultado se ha beneficiado a más de 890 mil alumnos, y más de 35 mil docentes de 19 regiones del Perú. Los principales proyectos desarrollados fueron: Aula Digital, Gamificación, Bus Educación Digital, Aula Móvil y Educared.

25 años creciendo juntos

En 1994 comenzó la apuesta de Telefónica en Perú y tras casi 25 años invirtiendo en el país miramos ya los próximos 25 años con el compromiso de impulsar transformación digital con foco en las Regiones, en las PYMES peruanas y las nuevas generaciones de jóvenes digitales. Este reto es un compromiso que asumo personalmente y que comparten cerca de 6 mil peruanos que trabajan hoy en Telefónica para conectar y transformar las vidas de millones de peruanos.

Quiero dar las gracias a nuestros 20 millones de clientes, a nuestros accionistas, proveedores, colaboradores y a la sociedad en general por confiar en nosotros y crecer juntos durante todos estos años. Nuestro compromiso es más sólido que nunca, con ustedes y con el Perú.



Pedro Cortez Rojas
Presidente Ejecutivo de Telefónica del Perú

Misión y valores_

Somos optimistas

Creemos en el enorme potencial que la tecnología puede brindar a las personas, a las empresas y a la sociedad. Pero también, somos conscientes de que esta revolución digital trae consigo incertidumbres que nos hace preguntarnos por el papel de la tecnología en nuestras vidas.

Nuestra misión

Hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Nos comprometemos a hacerlo desde nuestros valores

Somos abiertos.

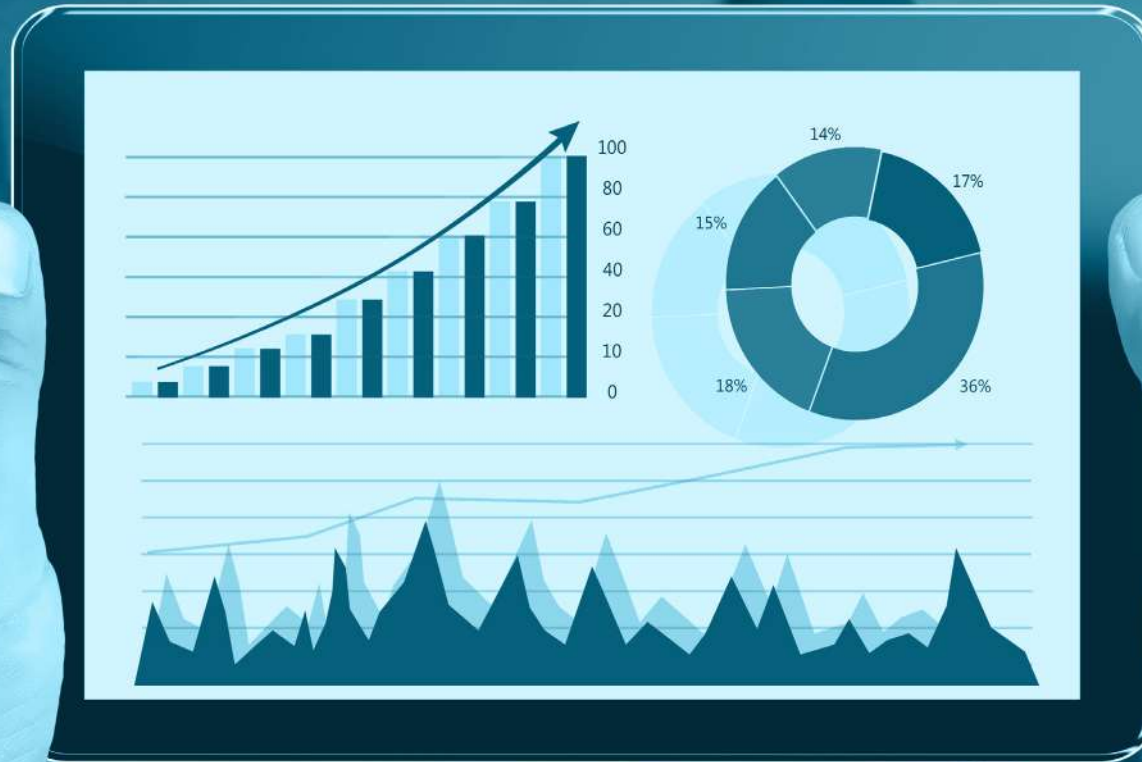
- Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Somos retadores.

- Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. Y no nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.

Somos confiables.

- Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí después de casi 100 años adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.



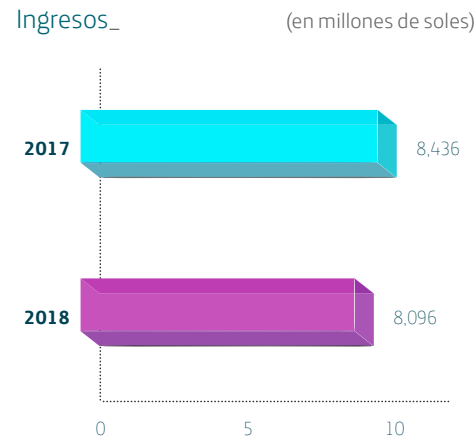
Nuestros
resultados

Nuestros resultados

I.1. Variables significativas en 2017

Sector de telecomunicaciones Ingresos operativos

Los mayores ingresos de Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Telefónica del Perú) provienen de telefonía fija (50.4%) impulsado por los servicios (Voz + Banda Ancha + TV); le sigue el servicio de telefonía móvil (49.7%), impulsado por el servicio de postpago y terminales (captación + fidelización).



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2018

Innovación en el negocio móvil

A partir del presente año, los ingresos se dividen en Ingresos Fijos (IF) e Ingresos Móviles (IM), los cuales se representan en la siguiente participación:



Categoría	Porcentaje
IF Ingresos por servicios (Voz + BA + TV)	33%
IF Datos + TI	4%
IF Mayoristas	2%
IF Otros Ingresos Fija	2%
IF Equipos (Voz + BA + TV)	1%
IM Postpago	21%
IM Terminales (Captación + Fidelización)	14%
IM Prepago	9%
IM Mayoristas	4%
IM Otros ingresos Móviles	2%

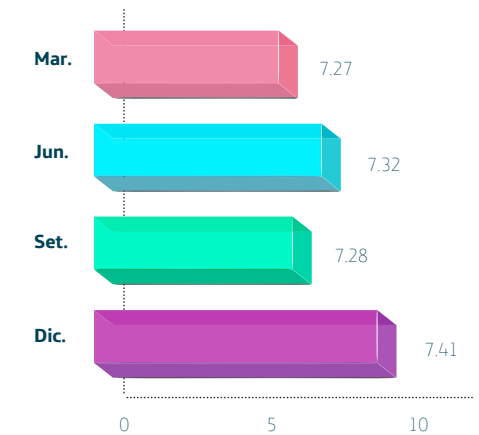
Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2018

Índice de Satisfacción del Cliente

Tendencia positiva a partir del cambio de imagen

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica del Perú del 2018 llegó a 7.41 en el cuarto trimestre, impulsado por el progreso en los canales de atención al cliente y la simplificación de la oferta, hasta una comunicación más simple, mejorando la experiencia del cliente.

Resultado Trimestral 2018 del ISC_



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

1. Nuestros resultados

Posición financiera

Balance general

El total de activos de Telefónica del Perú al cierre del 2018 ascendió a S/ 13,793 millones, frente a un total de pasivos de S/ 7,897 millones. Asimismo, el patrimonio alcanzó la cifra de S/ 5,897 millones.

El número de acciones registradas al término del año 2018 fue de 3,344.4 millones de acciones.

Balance General (En S/ millones)

	2017	2018	Var%
Total activos	13,692	13,793	0.74%
Total pasivos	7,383	7,897	6.96%
Patrimonio	6,309	5,897	-6.54%
Número de acciones	3,344	3,344	0%

Fuente: Estados Financieros de telefónica del Perú S.A.A. 2018

Dinamismo en la banda ancha

Inversiones

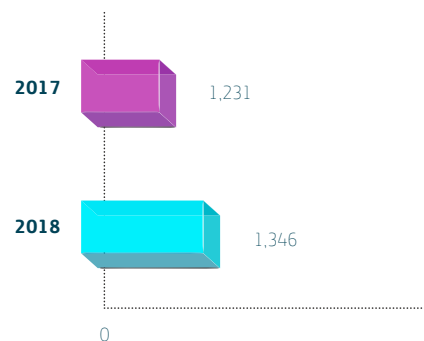
La inversión que Telefónica del Perú realiza cada año forma parte del esfuerzo para lograr la inclusión digital de más peruanos. La compañía invirtió S/ 1,346 millones en el 2018 buscando brindar un servicio 4G de mejor calidad a todos sus clientes.

Volumen de inversiones (En S/ millones)

	2017	2018
Actualización 2G + 3G	73	14
Expansión 4G LTE	314	267
Licencia 4G LTE	0	0
Datos e Internet	311	514
Red de telefonía local	114	115
Sistemas y desarrollos	144	105
Otros	274	330
Total	1,231	1,346

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Inversiones_ (en millones de soles)



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

1. Nuestros resultados

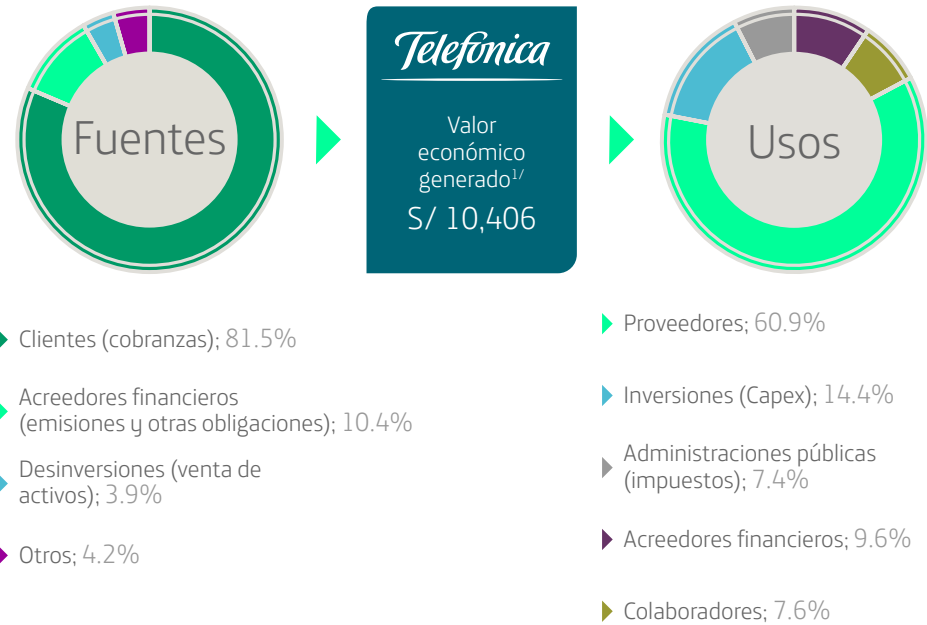
Motor de progreso

Flujo de caja

En el 2018, Telefónica del Perú continuó con su misión de generar valor a los grupos de interés con los que se relaciona, apostando por productos y servicios que favorecen la reducción de brechas sociales y económicas en todo el país.

Los cobros del año ascendieron a S/ 10,406 millones, de los cuales el 81.5% provino de los clientes. De esta cantidad, S/ 8,498 millones se destinaron al pago de proveedores, de los cuales S/ 1,503.6 millones fueron a inversiones - CAPEX. Además, se destinaron S/ 997 millones a acreedores financieros, S/ 773 millones a contribuciones al Estado y S/ 795 millones al pago de salarios y beneficios sociales.

Fuentes y Usos



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2018 – Estado de Flujos de Efectivo

I.2. Entorno económico

Entorno internacional

La economía mundial ha mostrado señales de una moderada desaceleración en el 2018. Esto se da como reflejo de las acciones proteccionistas de parte de los Estados Unidos en relación al comercio con China. El efecto indirecto de la desaceleración en el crecimiento económico de China sobre el resto de economías emergentes se ha traducido en una mayor aversión al riesgo respecto a los commodities, monedas de economías emergentes, mercados bursátiles y bonos emergentes.

Por otro lado, los indicadores económicos de Estados Unidos sugieren un sólido crecimiento para el 2018. En el tercer trimestre, la economía de Estados Unidos creció 3.4%. Siendo el consumo el componente más dinámico debido a las condiciones favorables del mercado laboral: el desempleo disminuyó al nivel mínimo en 49 años (3.7%) y durante los meses de octubre y noviembre se crearon, en promedio, 196

mil nuevos puestos de trabajo. No obstante, la evolución favorable del consumo se ha visto parcialmente compensada por el escaso dinamismo de la inversión. Descontando el efecto de la acumulación de inventarios, el crecimiento de la inversión fue 1.1%, por debajo del crecimiento de trimestres previos. En este contexto, se espera que la actividad económica ascienda 2.8% en el 2018 y en los próximos años se prevé una desaceleración económica ya que el nivel actual del gasto público no sería sostenible ante la existencia de desbalances que son financiados por un creciente déficit fiscal. Además el dinamismo del gasto privado se verá limitado por las mayores tasas de interés.

Asimismo, en la Eurozona la economía viene mostrando una expansión menos dinámica. El crecimiento del PBI en el tercer trimestre fue 0.2%, luego de crecer a una tasa de 0.4% en los dos primeros trimestres del año 2018. A pesar de esta desaceleración, se prevé que el crecimiento de 2018 sea 2.2%. Este crecimiento se explica por el desempeño positivo del empleo, las condiciones financieras favorables y la elevada rentabilidad corporativa. Para los siguientes años, se prevé que los factores que impulsaron el crecimiento de los últimos años se moderen. Ello debido al menor impulso del comercio internacional tras la debilidad de la actividad de la economía global, las crecientes tensiones comerciales, la desaceleración de la creación del empleo y la incertidumbre en el ámbito político.

Por su parte, el PBI del tercer trimestre de China se incrementó 6.5%, continuando la tendencia decreciente registrada durante el año. Durante el año 2018 se ha observado una moderación en la dinámica de la inversión, particularmente en la de infraestructura que pasó de crecer 13% en marzo a 33.3% en setiembre. No obstante, tras el anuncio de medidas que apuntan a un alivio financiero de las pequeñas empresas y a una recuperación de la inversión de los gobiernos locales, en octubre se observó una ligera recuperación de la producción industrial y la inversión. Para el año 2018 se espera un crecimiento del PBI de China en 6.6%.

América Latina se ha visto afectada por la volatilidad en los mercados internacionales asociada a las tensiones comerciales y a las expectativas de normalización de la política monetaria en las economías desarrolladas. Estos factores han implicado una caída en el precio de la mayoría de commodities, en particular metales básicos y petróleo, y menores entradas de capitales a la región en comparación a los años previos. Es así que se proyecta un crecimiento de 1.2% en 2018 y 2.2% por ciento en 2019.

Entorno nacional

La expansión de la actividad se moderó en el tercer trimestre del año 2018 registrando un crecimiento interanual de 2.3%, la menor expansión trimestral del año 2018. Ello se dio en un contexto en el que la producción minera retrocedió debido a que las principales

La economía mundial ha mostrado señales de una moderada desaceleración en el 2018.

1. Nuestros resultados

compañías del sector vienen explotando zonas con bajo contenido de mineral; y en el que la producción de hidrocarburos se contrajo fuertemente debido a la ruptura del Oleoducto Norperuano y a las labores de mantenimiento en una planta que procesa gas natural. A ello se sumó la ralentización de la demanda interna que registró un crecimiento interanual de 2.7% en el tercer trimestre del año 2018, la tasa de expansión más baja desde el tercer trimestre del año 2017. Lo cual fue explicado, principalmente por tres factores; la caída de gasto público luego de cuatro trimestres de tasas positivas y que incidió en el mismo sentido sobre el sector de construcción; el menor dinamismo de la inversión privada que registró una tasa de crecimiento de 1.4%, menor a la mostrada en el tercer trimestre del año 2017 (+5.5%); por último la disipación del efecto positivo de comparar periodos afectados por choques externos (fenómeno climatológico El Niño Costero) con periodos de relativa normalidad. Sin embargo cabe destacar el moderado crecimiento de los indicadores del gasto que realizan las familias, como la masa salarial y el crédito de consumo.

Se espera que el crecimiento económico en el año 2019 se ubique en torno a 3.8%, en un contexto de fuerte incremento de la inversión minera, sin embargo, también de demoras en la construcción de infraestructura pública y de condiciones externas menos favorables. Por el lado sectorial, las actividades que destacarán

El PBI estuvo impulsado por la favorable evolución del consumo privado que creció 3.3% en el tercer trimestre del año 2018.

serán las más vinculadas con el incremento de la inversión minera, como construcción, manufactura no primaria, y servicios.

Por el lado de la demanda, el PBI estuvo impulsado por la favorable evolución del consumo privado que creció 3.3% en el tercer trimestre del año 2018, superando al del tercer trimestre del año 2017 (+2.7%) y al del total del año 2017 (+2.5%). Esta evolución estuvo en línea con el ritmo de crecimiento del crédito, cuyas tasas superaron las observadas en 2017, destacando el crédito de consumo que continuó creciendo a dos dígitos (+10.4%) desde marzo 2018. Asimismo, incidió en el mayor dinamismo, el incremento del ingreso de los trabajadores, medido a través de la masa salarial (+6.8%) el cual, a su vez, estuvo asociado al aumento del empleo formal privado (+4.0%).

Sin embargo, este mayor dinamismo se vio contrarrestado por la desaceleración de la inversión privada y el gasto público. La inversión privada reportó su tasa de expansión trimestral más baja del último año al registrar un crecimiento de 1.4% interanual en el

tercer trimestre del año 2018. Esto se dio en un contexto de menor optimismo sobre las perspectivas de la economía mundial como consecuencia de la guerra comercial entre EE.UU. y China, así como por el mayor ruido político local, lo que habría afectado a la inversión no minera. Por su parte la inversión minera continuó con su tendencia ascendente creciendo 23% interanual en el tercer trimestre del año 2018. Con este resultado, acumula seis trimestres consecutivos de crecimiento luego de registrar doce trimestres de caída, pese a la caída de las cotizaciones internacionales de los metales (cobre, zinc y oro) observada en el trimestre. Esta evolución se dio gracias a la ampliación de la mina Toquepala de Southern Copper, la culminación del proyecto de ampliación de Marcona de Shougang Hierro Perú, así como las inversiones preliminares en el proyecto Quellaveco.

El gasto público disminuyó 1.7%, luego de cuatro trimestres continuos de crecimiento. Esta caída se explica por el menor dinamismo, tanto del consumo como de la inversión pública. Por un lado, el consumo público registró su primera caída en el año (-1.8%),

Se lanzó “Movistar Prix”, programas de beneficios exclusivos que cuenta con 2.1 millones de clientes registrados.

explicado por la menor adquisición de bienes y servicios por parte del gobierno nacional. Por otro lado, aunque en el primer semestre del año 2018 la ejecución presupuestal de proyectos de inversión pública creció 19% interanual, en agosto y septiembre de este año, esta variable se vio menos fuerte de lo que se esperaba, llegando a registrar en el tercer trimestre del año 2018 su primera caída (-1.6% interanual), después de 4 trimestres de crecimiento consecutivo. Esta caída refleja un efecto base estadístico, ya que en el tercer trimestre del 2017 la inversión pública creció 5.5% interanual, luego de grandes caídas en los primeros 2 trimestres. Sin embargo, la caída no es solo un efecto estadístico, sino que también se explica por el menor ritmo de ejecución de proyectos públicos del Gobierno Nacional. Este problema se ha presentado, particularmente, en los ministerios que poseen los mayores presupuestos; Agricultura, Transporte y Comunicaciones.

Finalmente, el déficit en cuenta corriente de la balanza de pagos fue el 2.1% del PBI en el tercer trimestre del año 2018, mayor que el 1.4% del PBI registrado durante el mismo período

del año 2017. Esto se dio principalmente por el menor superávit comercial, producto de la caída de los términos de intercambio y los menores volúmenes de exportaciones mineras. No obstante, la balanza comercial continúa registrando un superávit en el tercer trimestre del 2018, con lo que acumuló nueve trimestres consecutivos de superávit y sumó US\$ 7,200 MM en los últimos cuatro trimestres. El superávit comercial, que se viene observando desde el tercer trimestre de 2016, se explica principalmente por el alza de las cotizaciones de los commodities y por los mayores volúmenes de exportación de productos no tradicionales particularmente pesqueros y agrícolas.

1.3. Entorno competitivo

En el 2018, el país se vio afectado por un escenario político polarizado, con enfrentamientos entre el Poder Ejecutivo y Legislativo, y por los casos de corrupción relacionados a “Lava Jato” y financiamientos ilegales a partidos políticos. En este contexto, Telefónica continuó apostando por el país e invirtió más de S/1,300 millones, de los cuales S/1,200 millones se destinaron a expandir

y mejorar la infraestructura de las redes fijas y móviles en todo el país. Gracias a dicha inversión, en el negocio móvil se logró instalar alrededor de cuatro antenas 4G al día en nuevos espacios, lo que significa un 60% más que en el 2017. Además, permitió implementar la red móvil 4.5G a nivel nacional. En el negocio fijo, se desplegaron redes de alta velocidad de Internet que nos permitió alcanzar 28 ciudades y conectar a más de 3.7 millones de hogares en todo el país.

Asimismo, en línea con el compromiso de brindar mejores servicios y beneficios a sus clientes, Telefónica lanzó “Movistar Prix”, uno de los principales programas de beneficios exclusivos del país, el cual en menos de un año registró más de 2.1 millones de clientes. La plataforma de video de Telefónica “Movistar Play”, registró de 1.3 millones de usuarios que pueden disfrutar de canales en vivo nacionales e internacionales, contenidos exclusivos y una cartera de videos. Por otro lado, Movistar se convirtió en el primer operador en brindar atención al cliente a través de canales digitales a través de su servicio por Whatsapp las 24 horas. El 2018 marcó el regreso de Perú al mundial de fútbol, y Telefónica

Telefónica continuó apostando por el país e invirtió en mejorar la infraestructura de las redes fijas y móviles en todo el país.

1. Nuestros resultados

reafirmó su compromiso con el deporte al decidir ser patrocinador oro de la Selección Peruana de Fútbol.

Durante el 2018, la intensidad competitiva del sector se mantuvo y continuó afectando el valor del mercado. Los operadores incrementaron sus inversiones y optaron por diferentes estrategias buscando mejorar sus resultados. Las principales acciones estuvieron dirigidas al blindaje y captura de clientes de alto valor, agresividad comercial con ofertas con planes ilimitados, búsqueda de eficiencias y reducción de subsidios a partir de planes de financiamiento.

En el negocio móvil, según reportes oficiales del OSIPTEL, el mercado móvil alcanzó 41.0 millones de líneas al 3T2018, un crecimiento de 7.9% respecto al mismo periodo del 2017, mientras que la densidad del servicio (líneas/ población) alcanzó 133.2%. Movistar mantiene el liderazgo con 15.4 millones de líneas y una participación de 37.5%. En el 2018 ingresaron dos nuevos operadores móviles virtuales Dolphin y Cuy

móvil, incrementando el mercado móvil a siete operadores.

Con el objetivo de continuar mejorando la calidad del servicio móvil, los operadores continuaron desplegando estaciones base celular. Al 1T2018, se alcanzó 21,294 estaciones base, un crecimiento de 3.2% respecto al 4T2017 según OSIPTEL. El continuo despliegue de infraestructura móvil y la reducción de los cargos de interconexión (cargos homogeneizados desde febrero 2018) permitieron que los operadores mantuvieran agresividad comercial con planes ilimitados de voz y datos, reducción de cargos fijos al portarse de operador, planes prepagos con datos acumulables, entre otros. Las mayores prestaciones brindadas a los clientes han sido difíciles de monetizar afectando el valor del mercado.

De esta manera, la portabilidad móvil continuó creciendo. Según cifras del OSIPTEL, en un acumulado a diciembre 2018 se han registrado 8.1 millones de líneas portadas, 2.5 veces

más respecto al mismo periodo del 2017. Las portabilidades de origen prepago pasaron de 57% en diciembre 2017 a 70% en diciembre 2018. Según OSIPTEL, Movistar, por segundo mes consecutivo, pasó a liderar la portabilidad neta en diciembre con 14 mil líneas. Por otro lado, el churn móvil del mercado se mantiene en niveles altos. El churn promedio de los principales operadores fue 6.4% al 3T2018 (+ 0.9 pp vs 3T2017).

Según reportes oficiales del OSIPTEL, al 3T2018, la telefonía fija alcanzó 2.8 millones de líneas, una reducción de 2.7% respecto al 3T2017, esta caída es producto de la constante sustitución de la telefonía fija frente al servicio móvil. Por su parte, la banda ancha fija mostró un mayor dinamismo y alcanzó 2.5 millones de líneas (+ 8.7% respecto al 3T2017). Movistar lideró el crecimiento de la banda ancha capturando el 64% de la ganancia neta de líneas y alcanzando récord de ventas en mayo y octubre. Movistar lidera la participación del mercado de banda ancha con 74.5% al 3T2018.

El mercado de televisión por suscripción continúa creciendo, al 3T2018 registra un crecimiento de 11.7% respecto al 3T2017. Los accesos en Lima crecieron 6.5%, mientras que en provincias en 18.1%. En el mismo periodo Telefónica incrementó su base de clientes de televisión pagada en 12.0% respecto al 3T2017. Este crecimiento fue producto de los diferenciales en nuestras parrillas comerciales,

El mercado de televisión por suscripción continúa creciendo, producto de lanzamientos exclusivos como Movistar Series y el octavo canal de contenido propio "eSports" dirigido al mundo gamer en el país.

1. Nuestros resultados

con lanzamientos exclusivos como Movistar Series y el octavo canal de contenido propio "ESports" dirigido al mundo gamer en el país. En el contexto de la clasificación y participación de Perú en el mundial de fútbol, Movistar lanzó películas propias como "Largo Tiempo" e "Incondicionales". Por su parte, el resto de operadores enfocó su crecimiento en provincias, principalmente con el servicio de televisión satelital.

Por el lado de los servicios empresariales, continúa la tendencia creciente en la adopción de servicios digitales como cloud computing, seguridad e internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) intensificándose la competencia por la incorporación de diversas empresas al ecosistema digital. Asimismo, los servicios tradicionales de conectividad y servicios móviles reflejan un deterioro de precios y aumento de costos por la mayor cantidad de prestaciones a clientes así como por los subsidios brindados por la captación o fidelización de clientes.

1.4. Entorno regulatorio del sector

Concesiones y autorizaciones

Los servicios de telecomunicaciones que desarrolla y presta Telefónica del Perú se realizan en el marco de los Contratos de Concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento General, así como de las normas expedidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones

(en adelante, MTC) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL).

Telefónica cuenta con diversos contratos de concesión y registros para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, como: telefonía fija local, portador local, portador de larga distancia nacional, portador de larga distancia internacional, telefonía móvil, distribución radiodifusión por cable (tv paga), internet y otros registros de servicios de valor añadido.

La titularidad de estos títulos habilitantes es producto de las concesiones y registros otorgados directamente a Telefónica, así como de aquellos otorgados a las empresas Telefónica Móviles S.A. (en adelante, Telefónica Móviles), Star Global Com S.A.C. (en adelante, Star Global Com) y Telefónica Multimedia S.A.C. (en adelante, Telefónica Multimedia). Cabe destacar que el MTC aprobó la transferencia de las concesiones y asignaciones de espectro radioeléctrico asociados a las mismas de titularidad de Telefónica Móviles, Star Global Com y Telefónica, a favor de Telefónica del Perú, mediante Resoluciones Viceministeriales N° 461-2014-MTC/03 (15 de julio de 2014), N°1286-2017-MTC/03 (01 de diciembre de 2017), N°1287-2017-MTC/03 (01 de diciembre de 2017) respectivamente. En los casos antes mencionados, las transferencias de concesiones fueron producto de los proyectos de fusión por

absorción aprobados por las respectivas Juntas Generales de Accionistas.

Es así que, a partir de la entrada en vigencia de las fusiones de Telefónica Móviles -01 de octubre de 2014- y de Star Global Com y Telefónica Multimedia -01 de febrero de 2018-, los contratos de concesión y registros otorgados a dichas empresas forman parte de las concesiones y registro de las que es titular Telefónica del Perú.

Telefónica ha solicitado al MTC la renovación por 20 años de los siguientes contratos de concesión, encontrándose el MTC evaluando las solicitudes presentadas:

- Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 1900 MHz., aprobado mediante RM N°250-98-MTC/15.03.
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en Lima y Callao, aprobado mediante RM N° 688-96-MTC/15.17.
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en los departamentos de Ica y Junín, aprobado mediante RM N°245-2000-MTC/15.03.
- Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y

1. Nuestros resultados

teléfonos públicos) a nivel nacional, aprobado mediante RM N° 243-99-MTC/15.03.

Adicionalmente, en diciembre de 2013, Telefónica presentó al MTC la cuarta solicitud de renovación gradual de los contratos de concesión aprobados mediante Decreto Supremo N° 011-94-TCC de fecha 13 de mayo de 1994 (en adelante, los Contratos de Concesión de 1994), celebrados por el Estado peruano con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (ex Entel) y la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (ex CPT). Los mencionados contratos otorgan a Telefónica del Perú el derecho de prestar los servicios de telefonía fija local en modalidad de abonados y teléfonos públicos, portador local, larga distancia nacional e internacional.

Cabe destacar que el plazo de vigencia de los referidos contratos de concesión era de 20 años renovables y Telefónica del Perú optó por solicitar renovaciones graduales cada cinco años. Producto de los 3 procesos de renovación gradual anteriores, dicho plazo fue prorrogado hasta noviembre de 2027, mediante las Resoluciones Ministeriales:

- Resolución Ministerial N° 272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999.
- Resolución Ministerial N° 140-2009-MTC.03 del 18 de febrero de 2009.

- Resolución Ministerial N° 527-2009-MTC.03 del 22 de julio de 2009, modificada por la Resolución Ministerial N° 724-2009-MTC.03 del 23 de octubre de 2009.

Mediante Resolución Ministerial N° 924-2018-MTC/03 de fecha 26 de noviembre de 2018, el MTC resolvió no renovar el plazo solicitado por Telefónica del Perú para obtener su renovación por cinco años adicionales.

Cabe indicar que dichos contratos mantienen su vigencia hasta el 27 de noviembre de 2027. Asimismo, como se mencionó previamente, Telefónica del Perú es titular de diversas concesiones para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que le permiten continuar prestando sus servicios con posterioridad a dicha fecha.

Regulación y supervisión tarifaria *Servicios de Telefonía fija local y Larga distancia*

El servicio de telefonía fija (de abonado) local, larga distancia nacional e internacional se encuentra sujeto a un régimen regulado de tarifas tope, el cual establece que dichas tarifas deben ajustarse de forma trimestral en base a canastas de servicios sobre la base de la combinación de la inflación y de un factor de productividad. De acuerdo con los Contratos de Concesión, el valor del factor de productividad debe revisarse cada tres años.

En Julio del 2016, mediante Resolución N° 090-2016-CD/OSIPTTEL, OSIPTTEL resolvió establecer que el factor de productividad aplicable para el periodo 2016-2019, sería igual a la inflación, aplicable a los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres Setiembre- Noviembre, Diciembre- Febrero y Marzo-Mayo de cada año. Asimismo, para los ajustes tarifarios correspondientes al trimestre Junio-Agosto, se considera un factor de referencia, equivalente a -3.40% (en caso, la variación anual del IPC sea mayor al valor absoluto del factor de referencia más 1%, el factor de productividad trimestral aplicable, será el valor del límite inferior o superior –según sea el caso-).

Adicionalmente, las tarifas para las llamadas desde teléfonos públicos y teléfonos fijos de abonado de Telefónica del Perú hacia redes de servicios móviles se encuentran reguladas, habiendo establecido OSIPTTEL tarifas topes para ambos escenarios de comunicación.

En Diciembre del 2018, mediante Resolución N° 254-2018-CD/OSIPTTEL, OSIPTTEL emitió un Proyecto que propone suprimir la regulación de tarifas tope para los servicios de telefonía fija (abonados) local, larga distancia nacional e internacional, así como suprimir la regulación aplicable a las tarifas desde teléfonos fijos (abonados) hacia redes móviles. Según

1. Nuestros resultados

cronograma de OSIPTEL, se espera una decisión final en marzo de 2019, de ser aprobada, las tarifas de dichos servicios pasarían a un régimen supervisado.

Servicios de Telefonía Móvil, Internet Fijo y TV Paga

Las tarifas de los servicios públicos móviles, de internet fija y TV Paga que presta Telefónica del Perú se encuentran bajo un régimen supervisado por el OSIPTEL, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

Actividad normativa e iniciativas del sector

El año 2018 ha sido muy activo en la modificación de la normativa del sector.

Dentro de las principales normas expedidas se encuentran las siguientes:

- El 24 de enero, a través del Decreto Supremo N° 003-2018-MTC se aprobó la modificación de los artículos del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones relacionados al pago del canon anual y su metodología de cálculo.
- El 24 de febrero, mediante Resolución Ministerial N° 095-2018 MTC/01.03, el MTC decidió modificar el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias – PNAF, estableciendo la reserva de diversas bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico.
- El 25 de febrero, mediante Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, se aprobaron medidas

extraordinarias al procedimiento de atención de reclamos de los usuarios y la solución anticipada de reclamos.

- El 13 de marzo, mediante Resolución N°064-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL aprobó la "Norma para la Prestación de Servicios de Televisión de Paga", estableciendo nuevas condiciones para el acceso, conceptos tarifarios y utilización del servicio.
- El 22 de marzo, mediante Resolución Ministerial N° 196-2018, se aprobaron los "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL", conjuntamente con el "Manual de Declaración de Calidad Regulatoria" y el "Manual de Técnica Normativa", los cuales establecen las normas que requerirán contar previamente a su emisión con la conformidad de Calidad Regulatoria, entre ellos, resoluciones normativas y de regulación de precios y tarifas.
- El 01 de mayo, mediante Resolución N° 096-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL aprobó la modificación a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones con relación a los mecanismos de contratación, entregas de recibo de abonados, entrega de guías de abonado, derechos de los abonados para desistimientos de migración de servicios, método para la tasación de datos de internet, entre otros.
- El 20 de mayo, mediante Decreto Supremo N° 008-2018-MTC, el MTC modificó diversos numerales del Método para la evaluación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 036-2010-MTC.
- El 23 de junio, mediante Decreto Supremo N° 009-2018-MTC, el MTC resolvió modificar el art. 117 del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, estableciendo que las solicitudes de transferencia de concesión, así como las solicitudes de transferencia de asignación de espectro radioeléctrico están sujetas al silencio administrativo negativo.
- El 28 de junio, mediante Resolución Ministerial N° 482-2018 MTC/01.03, se aprobó la norma que determina el umbral a partir del cual un acceso de internet puede ser considerado como banda ancha, estableciendo 4 Mbps de descarga y 1 Mbps de carga, aplicable tanto para internet fijo y móvil.
- El 27 de junio, mediante Resolución N° 144-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL dispuso la cronograma para el inicio de operaciones del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RESENTEG), orientado a la Prevención y Combate del Comercio Ilegal de Equipos Terminales

1. Nuestros resultados

Móviles y al Fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana.

- El 13 de julio, mediante Resolución N° 159-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL publicó a modificación al Reglamento de Portabilidad, con relación a la casuística a ser considerada para el rechazo de portabilidad, plazos para la ejecución, procedimientos para el intercambio de información entre empresas operadoras, entre otros aspectos.
- El 22 de agosto, mediante Resolución Ministerial N° 651-2018-MTC/01.03, el MTC resolvió modificar el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por R.S. N° 022-2002-MTC, incluyendo: la Línea única de atención de casos de desaparición de personas 114, la Línea Única de atención de emergencias Perú 911, y la Línea de orientación del OSIPTEL 1844.
- El 30 de agosto, mediante Resolución Ministerial N° 687-2018 MTC/01.03, se declaró el reordenamiento del espectro radioeléctrico comprendido en las bandas 450MHz, 800MHz, 2.3MHz, 2.5MHz y 3.5MHz.
- El 05 de setiembre, mediante Decreto Legislativo N°1390, se modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor restringiendo la realización de prácticas comerciales (llamadas, envío de SMS y mail) a todos aquellos números telefónicos y

direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos servicios su consentimiento previo.

- El 22 de octubre, mediante Resolución N° 224-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL modificó las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, estableciendo que las empresas operadoras deberán comunicar a sus abonados y usuarios, mensajes con información sobre obligaciones de la empresa operadora, derechos de los usuarios, características del servicio, entre otros.
- El 31 de octubre, mediante Decreto Supremo N° 016-2018-MTC, se aprobó Reglamento Específico para el Reordenamiento de una banda de frecuencias modificando las causales para la reversión de espectro radioeléctrico, estableciendo el procedimiento para la elaboración de propuesta de reordenamiento, determinando topes de espectro radioeléctrico por grupo económico, y dando inicio al primer reordenamiento de bandas: 450MHz, 800MHz, 2.3MHz, 2.5MHz y 3.5MHz.
- El 03 de diciembre, mediante Resolución N° 255-2018-CD/OSIPTEL, se dispuso que se adopten las acciones necesarias para el fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL, a través del acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras, principalmente

sobre temas relacionados a calidad del servicio, atención a usuarios y reclamos.

- El 10 de diciembre, mediante Decreto Supremo N°018-2018-MTC, el MTC dispuso la fusión del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones –FITEL y la creación del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL, encargada de velar por el acceso universal de servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de la Banda Ancha, la promoción de servicios, contenidos, aplicaciones y habilidades digitales y la reducción de la brecha de infraestructura de comunicaciones, a nivel nacional.
- El 18 de diciembre, OSIPTEL modificó el Reglamento de Reclamos de usuarios, respecto a reglas para notificación por correo electrónico así como el procedimiento para resolución de recursos de apelación extemporáneos.

Iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación

Sumado a lo anterior, existen iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación como:

- (i) la modificación del Reglamento General de Tarifas,
- (ii) la resolución que fija los topes para el espectro radioeléctrico,

1. Nuestros resultados

- (iii) la Norma de Metas de Uso del espectro radioeléctrico (excepto para el servicio portador brindado a través de enlaces punto a punto y para servicios satelitales),
- (iv) el Proyecto de Plan de Política Nacional de Banda Ancha y Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC,
- (v) la modificación del Reglamento Específico de Homologación de Equipos y Aparatos de Telecomunicaciones,
- (vi) la modificación del Reglamento de la Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones orientada a la mimetización de la infraestructura de telecomunicaciones y el retiro de infraestructura en desuso,
- (vii) la Consulta Pública de los “Mecanismos Supervisados de Compartición y Acceso en el Mercado de Servicios Móviles”, y
- (viii) la Norma que Regula el Arrendamiento de Bandas de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Implementaciones normativas ejecutadas

Asimismo, es importante destacar las implementaciones normativas ejecutadas en el año 2018, como:

- (i) La adecuación de procesos de la compañía a las nuevas disposiciones las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como: el cambio de reglas para la emisión de recibo digital, guías de abonado, derecho desistimiento de migración, entre otros.
 - (ii) el proceso de intercambio de información de abonados y equipos terminales móviles en el marco del nuevo Reglamento de Registro de terminales móviles para la seguridad (RENTESEG),
 - (iii) el bloqueo de terminales, la suspensión de la línea y la retención de equipos con IMEIs inválidos, y
 - (iv) las adecuaciones en el proceso de portabilidad numérica relacionadas a casuísticas de morosidad, suspensión por deuda y plazos de permanencia.
- Finalmente, cabe mencionar que se vienen ejecutando implementaciones, como:
- (i) el establecimiento de propuesta de protocolo para la atención de requerimientos de titularidad de abonados que presuntamente realicen llamadas malintencionadas a las centrales de emergencia,
 - (ii) las obligaciones sobre la atención de difusión de mensajes en situaciones de

emergencia (SISMATE) una vez que el MTC concluya con la creación de la red de emergencia a su cargo,

- (iii) la regularización de la información de abonados y equipos terminales móviles de nuestra planta, así como la mejora en el registro de abonados, y
- (iv) la implementación del proceso de cuestionamiento de bloqueo de equipos terminales con IMEIs inválidos.

Actividad reguladora

En 2018, la actividad reguladora del OSIPTEL se destacó con la aprobación de los siguientes procedimientos:

- El 28 de enero, mediante Resolución N° 021-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó la norma que establece los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en redes de servicios públicos móviles.
- El 14 de abril, mediante Resolución N°089-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL resolvió el procedimiento de determinación de Proveedores Importantes en los mercados de servicios mayoristas de arrendamiento de circuitos locales, larga distancia nacional y

1. Nuestros resultados

larga distancia internacional, estableciendo que no existen Proveedores Importantes en dichos mercados.

- El 05 de mayo, mediante Resolución N°102-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL resolvió el procedimiento de determinación de Proveedores Importantes en los mercados de acceso a la Red Pública de Servicios Móviles-Origenación y acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles, estableciendo que no existen Proveedores Importantes en dichos mercados.
- El 21 de setiembre, mediante Resolución N°215-2018-CD/OSIPTEL, OSIPTEL aprobó las Normas Procedimentales para la fijación o revisión de cargos y tarifas tope.
- El 11 de diciembre, mediante Resolución N° 275 -2018-CD/OSIPTEL, se aprobó la norma que actualiza el cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en redes de servicios público móviles, aplicable a partir del 01 de enero 2019.

Actividad supervisora y fiscalizadora

La descentralización de las actividades del OSIPTEL, la supervisión del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la renovación de las concesiones de telefonía móvil de la empresa y la automatización de algunos procedimientos de supervisión, se vieron reflejadas en la presión supervisora en todo el país. En tal sentido, la

atención de inspecciones continúa siendo un aspecto prioritario para Telefónica del Perú, por lo que la empresa ha procurado satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información y las visitas de los representantes del organismo regulador, al tiempo que se ha priorizado la acción preventiva.

Durante el año 2018, Telefónica del Perú atendió 281 acciones de supervisión o monitoreo con el OSIPTEL, las cuales se encuentran recogidas en 38 expedientes de supervisión y de monitoreo, iniciados a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y de los contratos de concesión, en relación con el secreto de las telecomunicaciones, materia de usuarios, atención de reclamos, planes y tarifas, cobertura y calidad del servicio, terminales robados, portabilidad, entre otros.

1.5. Evolución de los negocios

Telefonía Local

Al 2018, la telefonía local alcanzó 2.4 millones de accesos, un crecimiento de 3.0% respecto al 2017. Este crecimiento fue a través de servicios paquetizados que se vieron impulsados por diversos descuentos e incrementos de velocidades y por mayores beneficios para nuestros clientes.

Sin embargo, en el 2018, los ingresos de este negocio alcanzaron los S/ 568 millones presentando una disminución de 3.5% respecto al 2017. Esto debido principalmente a

1. Nuestros resultados

la disminución de ingresos por reconexiones y caída de la tarifa fijo-móvil.

Internet

En el servicio de banda ancha fija, Movistar continuó incrementando velocidades en todos sus planes además de ofrecer precios más atractivos, esto nos permitió incrementar ingresos en 2.1% respecto al año anterior, alcanzado los S/ 1,297 millones. De igual manera, los accesos de banda ancha fija mostraron un crecimiento de 10.1% respecto al 2017, alcanzando 1.9 millones de accesos.

TV pagada

En el 2018, los ingresos de TV paga alcanzaron los S/ 1,119 millones, registrando un crecimiento de 4.5% respecto al año anterior. Con el objetivo de brindar un producto diferenciado Movistar renovamos nuestra programación durante el mundial de Rusia, además, lanzamos dos nuevos canales exclusivos en nuestra parrilla de televisión "Movistar Series" y "Movistar eSports" lo que nos permitió alcanzar récord de ventas en junio. Nuestros accesos de TV paga crecieron 11.8% respecto al 2017, alcanzando 1.5 millones de accesos.

Servicios de datos y tecnología de la información

En el caso de los servicios de Datos y Tecnologías de Información, los ingresos alcanzaron los S/ 606 millones, con un crecimiento de 6.2% respecto al año anterior.

Asimismo, los servicios digitales en el segmento empresarial registraron un crecimiento del 10%, sustentando el crecimiento en este segmento. Dentro de las líneas digitales cabe destacar los crecimientos de IoT en 8.4% y de los servicios de Big Data, que han incrementado sus ingresos hasta en 12 veces en comparación con el año anterior. Además, los servicios financieros, de seguridad de la información, cloud, educación y salud también han aportado al crecimiento de los servicios digitales.

Telefonía de uso público urbano y rural

Durante el 2018, los teléfonos públicos continuaron perdiendo participación en el mercado debido a un mayor interés por parte de los usuarios en adquirir equipos móviles generando así no solo una reducción de los accesos en -10.8% respecto de 2017, sino también un descenso en los ingresos generados por este negocio. Se alcanzaron los S/ 67.3 millones, 25.9% menor a los que se obtuvieron en el 2017.

Larga distancia

Los ingresos de larga distancia en 2018 totalizaron S/ 13.3 millones, 73% menores a los del 2017. Esto por menores ingresos en larga distancia internacional (LDI) producto del mayor uso de voz sobre plataforma IP en Internet (redes sociales, WhatsApp). Igualmente, los ingresos de larga distancia nacional (LDN) fueron impactados por el uso de bolsas de minutos incluidos en paquetes de voz, la sustitución fijo-móvil y el menor uso de tarjetas prepago.

1. Nuestros resultados

Telefonía móvil

Los ingresos de telefonía móvil decrecieron 8.4% en 2018 respecto al año previo explicado por la mayor intensidad competitiva y la pérdida de valor del sector. Durante el 2018 se mantuvo la agresividad en campañas de portabilidad y se lanzaron ofertas con minutos ilimitados en voz y datos en planes de menor valor. Con el propósito de capturar nuevos clientes, Movistar renovó sus planes "elige más" con llamadas ilimitadas a todos los operadores y funpack ilimitado, además, incluyó Apps exclusivas como Movistar Prix, Movistar Play y Movistar Música en todos sus planes. Asimismo, los altos niveles de subsidio del mercado lograron reducirse de 381 millones en el 2017 a 35 millones en el 2018, a través del lanzamiento del financiamiento propio de equipo sin intereses para clientes postpago, nuevas líneas y portabilidades.

En el segmento prepago, se incentivaron las recargas a través de la campaña "Recarga y gana" en la cual se realizan sorteos diarios de diversos beneficios y bonos de MB para nuevos clientes. Además, Movistar lanzó Preplan 5 y Preplan 28. Los accesos de este segmento

decrecieron en 3.4% respecto al año anterior, alcanzando los 8.7 millones de suscriptores.

Por otro lado, en el frente postpago, producto de la intensidad competitiva del mercado, se introdujeron nuevos planes y precios con mayores prestaciones para los clientes, así como, ofertas en la compra de equipos y descuentos en las rentas. Los accesos en este segmento crecieron 4.8% respecto al 2017, alcanzando los 4.9 millones de suscriptores.

I.6. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera**Ingresos y gastos operativos**

En el periodo 2018, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron una disminución de 4.0% hasta los S/ 8,095.8 millones. Las líneas de negocio con mayor crecimiento por ingresos fueron las de Ingresos por servicios (Voz + BA+ TV) y servicios de Datos-TI, que registraron un crecimiento de 2.0% y 6.2% respectivamente respecto del año previo.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 8,366.5 millones, mayores en 0.8% respecto al año 2017. Este aumento se sustenta principalmente por mayores gastos Generales y Administrativos (5.7%) y Personal (25.0%).

Resultado por actividades de operación

El Resultado por Actividades de Operación del

año 2018 fueron de S/ -361.3 millones, S/ 401.6 millones menor al registrado en el año 2017, debido principalmente a la disminución de los Ingresos de Actividades Ordinarias.

Resultado no operativo

El Resultado No Operativo en 2018 fue negativo en S/ 143.0 millones, el cual presenta una mejora por S/ 3.7 millones respecto del 2017, explicada por un mayor ingreso financiero.

Resultado neto del ejercicio

El resultado neto del ejercicio de 2018 fue de S/ -410.1 millones, que supone un importe de S/ 50.3 millones por debajo de lo registrado en 2017, explicado principalmente por el menor resultado operativo.

Balance general

Al cierre de 2018, el Activo Corriente de la compañía ascendió a S/ 2,927.2 millones, es decir S/ 80.3 millones más que el 2017. Por su parte, el Pasivo Corriente cerró el año en S/ 5,484.0 millones, mayor en S/ 397.6 millones con respecto al 2017. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente pasó del 0.56 veces de 2017 a 0.53 veces en 2018.

El Activo Fijo Neto al término del año 2018 fue de S/ 6,729.6 millones, es decir, S/ 77.9 millones más a los S/ 6,651.7 registrados en 2017, debido principalmente al incremento de los activos.

1. Nuestros resultados

En cuanto a la deuda financiera, ésta aumentó en S/ 243.9 millones con respecto al cierre de 2017, alcanzando S/ 2,149.3 millones en diciembre del 2018. Con esto, el Pasivo Total ascendió a S/ 7,896.5 millones, mayor en S/ 513.9 millones al registrado el año anterior.

Finalmente, el Patrimonio se redujo en S/ 412.8 millones en relación con el nivel observado en diciembre de 2017, debido al menor importe de resultados acumulados, cerrando el año en S/ 6,896.6 millones.

Generación de caja

El flujo de caja proveniente de las actividades de operación (definido como el total de cobros menos los pagos a proveedores, tributos, intereses, remuneraciones y otros pagos relativos a la actividad) ascendió a S/ 888.6 millones en 2018, menor en S/ 733.1 millones respecto de 2017. Explicado por un menor nivel de las cobranzas en el rubro de clientes y otros.

En cuanto al flujo neto pagado por las actividades de inversión, este fue de S/ 1,427.0 millones en 2018, menor en S/ 401.9 millones en comparación con el año 2017, explicado por los resultados de planes de eficiencia de la compañía.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en el año 2018 se registró una

entrada de flujos netos por S/ 216.9 millones, el cual fue mayor al ingreso por S/ 41.2 millones registrada en 2017. Ello debido principalmente a la mayor emisión y contratación de deuda.

En consecuencia, en 2017 hubo una reducción neta de caja de S/ 319.6 millones, que determinó un saldo de caja al cierre del ejercicio de S/ 88.0 millones.

La compañía tiene como política de liquidez mantener una disponibilidad de fondos (caja, líneas comprometidas y flujo de caja libre) que supere los compromisos financieros de la compañía en un horizonte de 12 meses. Con respecto al plazo y a la moneda de colocación de sus excedentes, Telefónica del Perú los establece en función de sus necesidades de pago y de las condiciones prevalecientes en el mercado.

Emisiones de deuda

Durante 2018, la compañía participó en el mercado primario de valores con seis colocaciones de emisiones destinadas para financiar el capital de trabajo de la empresa. De las seis colocaciones, tres corresponden al Sexto Programa de Bonos Corporativos Telefónica del Perú: la décimo sexta emisión serie A, por un importe de S/ 105.12 millones; la décima segunda emisión serie B por un importe de S/ 70 millones y la décimo séptima emisión serie A por un importe de S/ 60 millones. La cuarta emisión

corresponde al Primer Programa de Bonos Privados Telefónica del Perú, primera emisión serie A por un importe de S/ 80 millones.

Las otras dos colocaciones corresponden al Primer Programa de Papeles Comerciales Telefónica del Perú: primera emisión por un importe de S/ 50 millones y segunda emisión por un importe de S/ 65 millones.

Así, al cierre de 2018, la compañía registró un saldo de deuda en obligaciones en circulación en valor nominal (considerando el ajuste por inflación de las emisiones VAC) equivalente a S/ 1,621.9 millones.

La clasificación de riesgo asignada por las empresas clasificadoras de riesgo locales fueron de AAA por la clasificadora Class & Asociados S.A. y de AA+ por la clasificadora Apoyo y Asociados, donde los valores emitidos en el mercado local corresponden a la mayor capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros, reflejándose así el más bajo riesgo crediticio por parte del emisor.

Principales activos

Al 31 de diciembre de 2018, Telefónica del Perú registró Activos Totales por S/ 13,793.1 millones, superiores en 0.7% a lo del 2017. El Activo Corriente en 2018 aumentó 2.8% en relación con el año 2017, a S/ 2,927.2 millones, debido principalmente a un

1. Nuestros resultados

aumento en el saldo de las Cuentas por cobrar comerciales, neto.

El Activo No corriente ha sufrido una variación mínima de S/ 20.8 millones en comparación con el 2017, alcanzado el monto de S/ 10,865.9 millones para el 2018. Los principales componentes del Activo Total fueron los siguientes: Activo Fijo Neto (48.8%), Activos por impuestos diferidos (16.5%), Cuentas por Cobrar Comerciales, neto (11.0%) y Plusvalía (9.0%).

Operaciones con derivados

La compañía participa en contratos forward de tipo de cambio y swaps de moneda extranjera para mitigar su exposición al riesgo de cambio y de tasa de interés.

Así, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y

swaps en dólares, al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$232.6 millones y US\$ 209.7 millones, respectivamente.

Asimismo, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y swaps en euros, al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente EUR 21.6 millones y EUR 22.6 millones, respectivamente.

La compañía, desde el 2017, comenzó a cubrir parcialmente su presupuesto en moneda extranjera con operaciones de instrumentos derivados forwards, la posición al 31 de

1. Nuestros resultados

diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 ascendió a US\$1 millón y US\$ 30.8 millones respectivamente.



Al 31 de diciembre de 2018, el valor estimado de mercado de las operaciones de derivados de la compañía corresponde a ganancias no realizadas por aproximadamente S/ 8.3 millones.

1.7 Premios y reconocimientos



Bolsa de Valores de Lima

Reconocimiento otorgado a Telefónica del Perú por alcanzar el puntaje máximo en el cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.



Premios Effie a Movistar

Effie de Oro en la categoría Lanzamiento de nuevos productos por la campaña “Preplan” de Movistar junto a la agencia Fahrenheit Comunicaciones.

Ojo de Iberoamérica



Reconocimiento por la campaña “Gareca Vuelve” de Movistar junto a Young & Rubicam Perú y Wunderman Phantasia en las siguientes categorías:

- El Ojo de Contenido – Ganador de Plata

- El Ojo Sport – Ganador de Plata



Concurso Buenas Prácticas Laborales 2018 del Ministerio de Trabajo

Primer puesto por buenas prácticas laborales en la categoría de prevención, gestión de ceses laborales y preparación para la jubilación por el Plan “Tiempo Valioso”.

Premio Creatividad Empresarial 2018



Primer lugar otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Fundación Telefónica fue ganadora en la categoría de Educación por su proyecto “Bus Educación Digital” y en Cultura por el “Espacio Fundación Telefónica”.

“Internet para Todos” obtuvo una mención honrosa en la categoría “Servicios Públicos”.



Premio Nacional Ambiental “Antonio Brack Egg” 2018

Premio otorgado por el Ministerio de Ambiente del Perú. “Smart Energy” fue la ganadora de la categoría Ecoinnovación, por brindar una solución que reduce el uso de la energía y minimiza los impactos ambientales.

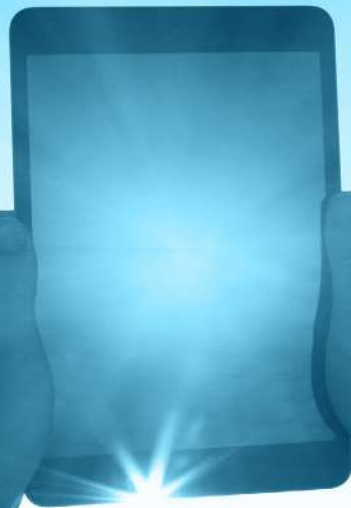
Premio BPG – Buenas Prácticas de Gestión Pública 2018

Ganadores del premio organizado anualmente por el CAD Ciudadanos al Día, en la categoría Servicios Privados de Interés Público, gracias al proyecto “Internet para todos”.

Los proyectos “BNP Digital (Biblioteca Digital del Perú)” de Fundación Telefónica y “Crowdworking - Open Future: Un espacio para la innovación social en el Perú” también fueron reconocidos como buenas prácticas en la categoría “Cooperación Público-Privada”.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) 2017 -2018

Reconocimiento otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), a



Elegimos
todo

Elegimos todo_

La tecnología al servicio de la conexión humana

Conectamos la vida para hacerla más extraordinaria

II.1. Enfoque del Negocio

102-40

Telefónica del Perú, hasta el 2018 basó su enfoque de negocio en la promesa "Elegimos Todo", lanzada a nivel corporativo a finales de 2015 y que ha guiado los esfuerzos de la empresa durante tres años hacia una mayor ambición para lograr que las tecnologías estén al alcance de todos.

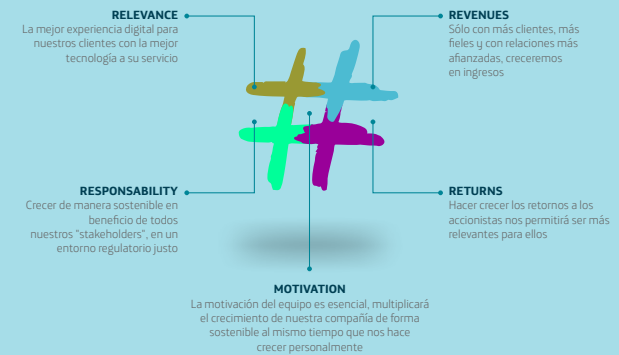
Nuestra promesa: Elegimos Todo

La tecnología nos ofrece un mundo de posibilidades para comunicarnos, ser más eficientes, disfrutar, entretenernos, aprender, etc. En Telefónica queremos darte la posibilidad de elegir conectarte con lo que te importa, sin tener que renunciar a nada. Para que puedas sacarle el máximo partido a tu vida en cada momento.

La vida está llena de posibilidades: ELIGE TODO_

A fines del 2018 fue lanzado a nivel corporativo el nuevo programa guía "Reconecta", que entrará en vigencia el 2019.

La estrategia global "Reconecta" de Telefónica, propone el crecimiento de la empresa basado en relevancia, ingresos y retornos, logrado de modo responsable y sostenible, es decir, en beneficio de todos los stakeholders, aportando cada día más valor a las personas y a la sociedad en general. Todo ello con la motivación de su equipo como elemento clave.



En Perú, la empresa se propuso ser ágil y digital. El foco de su estrategia estuvo basado en cinco proyectos para liderar el mercado:

Transformación y digitalización de canales venta y post venta

Conquista del hogarconvergencia

Mejorar experiencia cliente y revisar procesos

Mejorar satisfacción con la red móvil

Mejorar satisfacción con la red fija

II.2 Negocio Responsable

Para asegurarnos de que los Principios de Negocio Responsable sean un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a la estructura de gobernanza, a los indicadores estratégicos y a los objetivos de funciones clave del organigrama de la compañía.

Esta estrategia se plasma en un Plan de Negocio Responsable (PNR) que es transversal a la compañía y está alineado a los objetivos estratégicos de negocio. El seguimiento de este plan se hace a través del área de Negocio Responsable y siempre con la supervisión de la Oficina de Negocio Responsable que reúne a las áreas de Compliance, Secretaría General, Recursos Humanos, Auditoría Interna y Relaciones Institucionales, las que asumen el compromiso de identificar e incorporar las oportunidades en materia de sostenibilidad a sus propuestas de valor. La Oficina se reúne entre tres y cuatro veces al año.

A través del PNR, Telefónica del Perú busca:

“Actuar con Integridad y Confianza, siendo líderes en Innovación y apoyados en nuestro Talento, poniendo siempre al Cliente en el centro de todo lo que hacemos”

El PNR, desarrollado en el 2016 y válido hasta el 2018, se alineó a la estrategia global Elegimos Todo y planteó sus líneas de acción en función a los nueve hitos del negocio responsable que Telefónica, a nivel global, ha definido como meta en todos los países donde opera.

Hitos de Negocio Responsable



Situar a los clientes en el centro de nuestra transformación



Potenciar nuestros Principios como base de un Negocio Responsable



Impulsar el talento y la diversidad en nuestros equipos



Contribuir al progreso respetando los derechos humanos



Fomentar la confianza de los clientes en lo digital



Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro



Promover la ecoeficiencia y la economía circular



Ayudar a frenar el cambio climático



Comercializar servicios con impacto positivo en la sociedad

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

2. Elegimos todo

El PNR de Telefónica del Perú también canaliza el aporte de la empresa en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se tiene identificado un impacto sostenido en el cumplimiento de 8 objetivos y 16 metas. En 2018, la gestión de sostenibilidad desde el PNR supuso una mayor orientación tanto hacia el cliente como hacia el negocio. Asimismo, requirió una respuesta ágil y eficiente para enfrentar un contexto de cambios.

Además del PNR, Telefónica del Perú cuenta con la Política Corporativa de Negocio Responsable, se nutre de la constante evaluación y análisis de riesgos, y responde a expectativas de grupos de interés y la estrategia comercial.

En el PNR se abordan tanto los riesgos como las oportunidades y cada reto de sostenibilidad se analiza en base a un modelo de actuación estructurado en tres niveles:

CRECIMIENTO

Medimos el impacto de nuestros productos y servicios, y promovemos otros nuevos que den respuesta a los grandes retos de la sociedad (cambio climático, envejecimiento de la población, brecha digital, urbanización, etc.)

PRODUCTIVIDAD

Los esfuerzos que hacemos para trabajar de forma cada vez más sostenible y de cumplir con estándares internacionalmente reconocidos están impactando positivamente en nuestros procesos y reduciendo costes. (sistemas de gestión, procesos de digitalización E2E, controles de nuestra cadena de suministro, etc.)

CUMPLIMIENTO

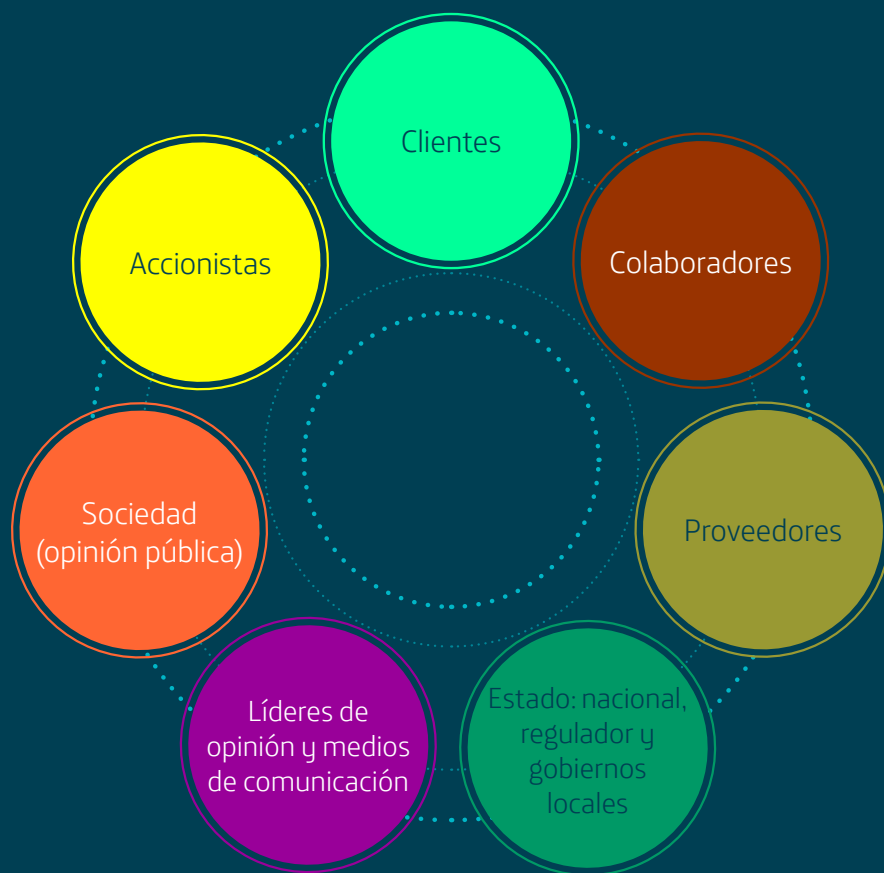
Nos aseguramos de cumplir con nuestro marco regulatorio nacional e internacional

II.3. Materialidad y comunicación con grupos de interés

Cada año Telefónica del Perú actualiza su análisis de materialidad con el fin de establecer los lineamientos de acción en sostenibilidad. La opinión de los siete grupos de interés de la empresa es considerada en este ejercicio, y ellos son consultados

continuamente sobre su percepción respecto del desempeño de la compañía. Asimismo, se cuenta con canales de comunicación de acuerdo a las características de cada uno de ellos.

Mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés 102-40



- ▶ Línea de atención al cliente
- ▶ Portal web
- ▶ Redes sociales
- ▶ Centros de atención al cliente

Diaria

- ▶ Reporte financiero
- ▶ Memoria anual combinada Directorio
- ▶ Portal web

Periódica

- ▶ Estudios de mercado,
- ▶ Centros de atención presencial
- ▶ Central de atención telefónica
- ▶ Página web
- ▶ Redes sociales

De acuerdo con la necesidad

- ▶ Estudios de mercado
- ▶ Reuniones
- ▶ Conferencias y notas de prensa
- ▶ Redes sociales

De acuerdo con la necesidad

- ▶ Reuniones
- ▶ Portal web
- ▶ Mails
- ▶ Cartas
- ▶ Reporte financiero
- ▶ Memoria anual financiera y de sostenibilidad
- ▶ Llamadas telefónicas

Periódica

- ▶ Reuniones
- ▶ Portal web del proveedor
- ▶ Auditorías y reuniones

Periódica

- ▶ Intranet
- ▶ Yammer
- ▶ Correos electrónicos
- ▶ Vitricas y carteleras
- ▶ Charlas
- ▶ Reuniones de líderes

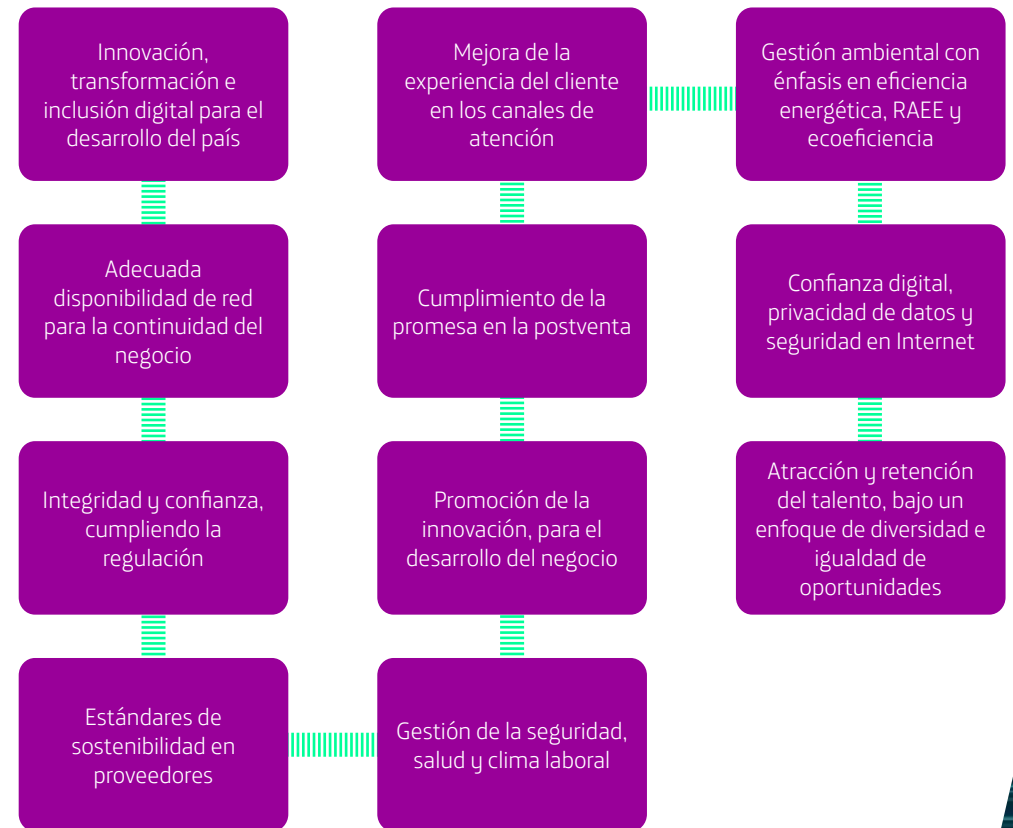
Diaria

La definición de temas materiales para el presente informe, siguió tres pasos.



Partiendo de los temas materiales definidos en ejercicios anteriores, y desde la evaluación del contexto del sector, los hitos de la compañía, las prioridades de negocio y las opiniones de los grupos de interés, se identificaron 11 temas materiales que guiarán el reporte de nuestra gestión de sostenibilidad. [102-46](#)

Temas materiales 102-47





3

Satisfacción de los
clientes

Satisfacción de los clientes_

Elegimos poner al cliente en el centro

Reconocemos que cada cliente es único, por ello buscamos ofrecerle productos novedosos que nos permita acercarnos más a cada uno.

102-43, 102-44,103-1,103-2,103-3

Los clientes son el centro de las operaciones y decisiones de Telefónica del Perú. Con un entorno competitivo más agresivo, la experiencia del cliente se convierte en el principal diferencial en la oferta de valor de la empresa. Por ello, hoy Telefónica del Perú se concibe como una empresa *Customer Centric* dedicada a entregar la mejor experiencia a sus clientes, con la visión de ser reconocida en el mercado por este diferencial.

Tanto la estructura de la organización, como los procesos y sistemas se encuentran centrados en el cliente. Para ello se realiza:

- (i) La creación de productos y servicios enfocados en el cliente.

- (ii) El aseguramiento de implementaciones con metodologías de testeo con visión cliente antes de la puesta en producción.

- (iii) El control y gestión de indicadores (KPI) con foco cliente, como por ejemplo el Índice de Satisfacción Transaccional (IST), el Net Promoter Score (NPS) y el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC).

- (iv) La generación de mesas de trabajo para la mejora continua, entre otros.

Asimismo, Telefónica del Perú persiste frente al entorno y demuestra su liderazgo en el mercado de telecomunicaciones a través de un constante compromiso por la búsqueda de una mejor experiencia de sus clientes.

Accesos de Telefónica del Perú 2018 ¹			
Categorías	2016	2017	2018
Líneas móviles ²	15,498,506	Prepago: 9,015,441 Postpago: 3,829,437	Prepago: 8,743,964 Postpago: 4,920,809
Líneas fijas ³	2,210,059	2,343,058	2,413,361
TV Pagada ³	1,275,068	1,366,344	1,528,146
Accesos banda ancha	1,660,920	1,763,357	1,933,858
Total	20,644,553	18,317,637	19,540,138

¹ Cuenta de datos según lineamientos de Telefónica SA. Telefónica del Perú S.A.A reporta a OSIPTEL bajo parámetros distintos de los corporativos, por lo que podrían encontrarse diferencias entre la data de este informe y la reportada ante el OSIPTEL.

² Planta en servicio, retirando a los clientes que por un periodo de tres meses no han generado tráfico entrante o saliente con sus líneas. Para reporte ante el OSIPTEL el periodo debe cubrir los últimos siete meses.

³ Planta en servicio, incluyendo a los clientes en corte o suspensión, los mismos que se retiran de la planta solo cuando se les liquida como bajas. Para reporte ante el OSIPTEL no se debe incluir los clientes en corte o suspensión.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

III.1 Conectividad y experiencia cliente

Hacia la tecnología 5G

Telefónica del Perú lidera el camino hacia la tecnología 5G a través de Movistar, que puso a disposición la tecnología 4.5G en el 80% de distritos de Lima y en algunas zonas urbanas de las regiones de Pasco, San Martín, Ancash, Ayacucho, Huánuco y Ucayali. Este servicio se expandirá a más regiones como Ica, La Libertad, Arequipa, Piura, Lambayeque, Junín, Cusco y Puno en el 2019.

A través de la tecnología "Carrier Aggregation", el servicio 4.5G integra las velocidades que se obtienen en las bandas 4G (AWS y 700 MHz) para alcanzar una velocidad de descarga de datos de hasta 250 Mbps (Megabits por segundo). Esta tecnología permite una mejora significativa de la experiencia de navegación en Internet móvil.

Cobertura en todo el país

El compromiso de Telefónica del Perú se extiende hacia el país, por el cual trabaja para mejorar la conectividad y conectar a los no conectados, haciéndolos parte de la transformación digital. En el 2018 se han desarrollado una serie de proyectos orientados a brindar una mayor cobertura y despliegue de red.

Se ha extendido fibra óptica a más de 20 localidades con más de 400 km de despliegue propio y 3,000 km compartidos.

3. Satisfacción de los clientes

Proyecto de renovación tecnológica y ampliación de capacidad (Transformación IP):

Se inició el despliegue de la consolidación y renovación de la red de datos de Telefónica del Perú. Este proyecto incluye incorporación de nuevos protocolos que ayudan a mejorar los tiempos de aprovisionamiento sumado a un cambio de topología que permitirá mejorar parámetros como latencia y con ello la experiencia de usuario. Esta implementación también es una preparación para recibir el crecimiento de tráfico por la activación de redes Fiber To The Home (FTTH), también conocida como fibra óptica al hogar, 4.5G y 5G.

Proyecto de ampliación de fibra óptica regional:

Telefónica del Perú ha apostado por extender su presencia con fibra óptica (en adelante FO) a nivel nacional para atender la creciente demanda de tráfico de las redes fijas, móvil

y empresarial. Esto se ha concretado con tendidos propios y acuerdos de intercambio con otros operadores. Gracias a ello se ha integrado a más de 20 localidades con FO con más de 400Km de despliegue propio y 3,000 Km intercambiados con otras operadoras.

Proyectos de respaldo:

La compañía tiene el compromiso de mejorar la calidad de servicio a todos sus clientes, por ello se han realizado inversiones para el aseguramiento y protección de sus redes para afrontar eventuales fenómenos naturales y accidentes recurrentes de cortes de FO. En la red costera de FO se ha habilitado una ruta de protección gracias a un acuerdo de intercambio con otra operadora; la ruta hacia el centro del país tiene ahora un camino en paralelo sobre líneas eléctricas de Alta Tensión y Media Tensión lo que ha elevado su disponibilidad; se han cerrado los anillos Oriente y Centro Sur, con estos proyectos el nivel de incidencias reportadas con afectación se ha reducido considerablemente.

Adicionalmente, se ha desarrollado el proyecto de Activación de Protección Automática en red Backbone, lo que permite de modo efectivo una protección adicional de manera automática que en cuestión de segundos restablece todos los servicios en la red Backbone por las rutas físicas disponibles.

Mejora y optimización de la red:

Se implementaron herramientas que permiten mejorar la calidad de la red y experiencia de los usuarios, con alcance a nivel RAN en las redes 3G y 4G a nivel nacional. Estas herramientas nos brindan indicadores que permiten planificar la expansión de la red y realizar acciones correctivas respecto a la calidad de los servicios.

Además se ha trabajado en herramientas para identificar fallas ante posibles averías, reducir tiempos de atención para clientes empresariales y negocios, un visor integral que conjuga información y autogestión digital por parte del cliente saldo disponible, mi plan, promociones, Mis Apps Movistar, entre otros.

Contact Center

La gestión de Contact Center tiene alto impacto en la experiencia del cliente a lo largo de su ciclo de vida. Además, cumple objetivos de ingresos, participando activamente en el aumento del ARPU (Retorno Promedio por Usuario) mediante el Crossselling y la prevención de CHURN (tasa de abandono) mediante las plataformas de retención.

3. Satisfacción de los clientes

La interacción en el Contact Center les permite a los clientes:



Para el seguimiento al trabajo de los Contact Center, se realizan reuniones periódicas con los proveedores a cargo de su operación y visitas mensuales para verificar desempeño, indicadores y resultados.

En el 2018, Telefónica del Perú lideró las siguientes actividades y proyectos en la gestión de sus Contact Center:

- Implementación de nuevos modelos de contrato los que permiten una medición del desempeño del proveedor, más amplia que años anteriores. Además, Telefónica del Perú tomó la gestión de Técnica Fija, cuyos indicadores tienen tendencia positiva desde entonces, fundamentalmente en IST.
 - En Operaciones, se logró la reducción en 8% del porcentaje de transferencias, gracias a la simplificación de plataformas y empoderamiento de la primera línea. Un hito importante en el periodo fue la implementación del Canal WhatsApp, lo que permitió soportar las solicitudes del cliente en formato texto y redujo las transacciones de canales saturados como el Call Center. En adición, se creó el pool convergente comercial, e incrementaron las funcionalidades para la autogestión del cliente en el App Mi Movistar y Portal Web.
 - En Operaciones Fija se logró la disminución del 50% de transferencias, así como la unificación de 1L (Label) en comercial y técnico y el incremento de soluciones en 1L.
 - En Operaciones Móvil, se logró la mejora del Cross en 0.8 pp, y la disminución de transferencias en 9 pp. Asimismo, los reclamos se redujeron en 135 mil, respecto del 2016, apalancado del SAR (Solución anticipada al Reclamo) en la primera línea.
 - Se implementó la Bienvenida a altas nuevas y primera factura, con herramientas de Post Venta. Y se logró un porcentaje de efectividad de Reconexiones (CAEQ y chip) de 5% a 21% con una conversión de 70%.
 - En la gestión de calidad, se incluyó el monitoreo de calidad y encuestas de satisfacción en los canales escritos, lo cual permite observar la percepción del cliente en estos canales.
 - La nota en 1ra línea de Whatsapp gracias a la gestión del indicador y de la calidad, ha mejorado la percepción del canal de 7.21 a 7.95 en 4 meses.
 - Se identificó muchos casos de rechazo a pedidos de clientes que quieren pasar de prepago a postpago, por lo que se flexibilizó los criterios para la migración. El cambio se realizó a mediados de octubre, y con esto, además de la gestión del cross, se pasó de 14.9 mil ventas en setiembre, a 17.7 mil en noviembre.
- Finalmente, en PPP y Proyectos, se lograron las siguientes acciones
- **Balaceo de Llamadas:** Esto nos permitió dejar de distribuir llamadas a los proveedores por porcentajes fijos, y que la central distribuya llamadas según la capacidad ofrecida.

3. Satisfacción de los clientes

- **Transferencia inteligente:** Se enruta en función del producto en el pool de retenciones
- **Migración de plataformas:** Para unificar el monitoreo de los canales y generar sinergia en el control.
- **Portal de Indicadores Kipu:** Nos permite ver en un solo portal todos los indicadores de la Gerencia, siendo la única herramienta de indicadores que utilizan los proveedores y la Operación para gestionar. Se publican reportes de tráfico, IST, transferencias, reiteradas, motivos de llamadas, impacto de acciones, descargas de información de distintos orígenes.

Contact Center en el 2019

Para el 2019, Telefónica del Perú seguirá simplificando plataformas, reduciendo drásticamente los procesos de Back Office. Asimismo, los asesores contarán con nuevas herramientas que permitirán homogenizar la atención del Contact Center.

Asimismo, Telefónica del Perú ha orientado sus esfuerzos a mejorar la satisfacción del cliente en el canal de atención presencial. Para ello, ha gestionado información en tiempo real sobre las operaciones en línea, así como revisado de manera constante la capilaridad en la cobertura

del canal, logrando incrementar y rentabilizar los metros cuadrados destinados a la venta. Gracias a ello, se ha logrado reducir el tiempo medio de operación (TMO) de las transacciones comerciales en más de 50%. En el ámbito comercial, se ha logrado un crecimiento del 20% en la comercialización de productos móviles y 15% en productos fijos para el mismo periodo.

Índices de satisfacción de los clientes

El índice de Satisfacción del Cliente de Telefónica de Perú alcanzó en el cuarto trimestre del 2018 el mejor resultado del año con 7.41. Esto gracias al despliegue de las acciones orientadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes y que se enmarcan en los cinco proyectos estratégicos de la compañía.

- **Mejoramiento de la Red Fija:** Mejora de la experiencia del cliente con los servicios de Internet y televisión a través del crecimiento en Ultra Broad Band (UBB) o “banda ultra ancha”. Así como la reducción de los tiempos de atención de las averías y de instalación por medios digitales (TOA).
- **Mejoramiento de la Red Móvil:** Mejora de la experiencia asegurando que los clientes naveguen y se comuniquen en mejor tecnología y la reducción de sectores críticos con problemas de comunicación, quedando para el 2019 seguir trabajando en la disponibilidad y la cobertura.

- **Cliente Feliz:** Mejora de los procesos de oferta comercial, asegurando el cumplimiento de lo prometido en la venta y de la provisión correcta de los servicios acompañando al cliente desde el inicio, lográndose la reducción de llamadas por entrega de beneficios y se establecieron los lineamientos para la creación de nuevos productos.

- **Channel Experience:** Se potenciaron los canales de auto gestión y por medios digitales, por redes sociales y WhatsApp; mientras que se mejoró la atención por canales actuales para que sean más simples y de fácil acceso, logrando mejorar la satisfacción y resolutivez en las oficinas y una mejora en percepción de la atención del asesor en la atención telefónica.
- **Conquista del hogar:** Se desarrollaron propuestas de valor de productos integrados fijos y móviles. Además de blindarlos contra la competencia con planes competitivos en el mercado.

Se destaca el rol del Comité de Calidad, espacio donde participa el Comité de Dirección y opera como un ente que dinamiza los principales proyectos compañía que dieron foco a mejorar procesos y productos de mayor impacto en la experiencia del cliente.

Gracias a estas mejoras, se logró una mejora en 1.3 pp el IST (Índice de Satisfacción transaccional) de las tiendas y en 0.5 pp el IST del Call Center en comparación al 2017. A su vez, se incrementó la autogestión de los contactos de clientes móviles en 20 pp, disminuyendo de esta forma los contactos por plataformas asistidas. (102-43) (102-44)

III.2 Liderazgo e innovación en la oferta

En el 2018, a pesar de la intensidad competitiva, Telefónica del Perú obtuvo una Ganancia Neta positiva móvil después de 45 meses, lo cual fue un hito importante para la compañía. Esto se debe a los esfuerzos realizados desde Movistar con sus diferentes clientes:

Prepago

Para mantener la tendencia creciente del negocio, Movistar se apalancó en el **reposicionamiento del Preplan** que ayudó a seguir **mejorando la permanencia**. Además se impulsaron campañas lúdicas con el objetivo de aumentar la frecuencia de recargas.

Movistar apostó por la paquetización a los clientes de granel mediante la oferta de paquetes en el punto de recarga y la aceleración de la compra desde el día cero. Se lanza Preplan 5x4, una campaña de aceleración en la afiliación de clientes no paquetizados que

permitió incrementar el Promedio de Ingresos por Usuario (ARPU) en S/ 1.50 y tener 200 mil clientes estables.

Con estas acciones Movistar logró que la planta Preplan recargadora pase de representar el 37% del total de recargas a inicios del año a 71% de penetración al cierre del 2018.

Por otro lado, la empresa trabajó en la construcción de una plataforma promocional masiva que permita recuperar clientes recargadores, integrando toda la cadena de valor de la recarga.

Es así que este año Movistar lanzó la campaña Raspa y Gana, cuyo foco es el incremento de valor de la recarga media de S/ 5.00 a más. Los resultados son positivos, la denominación de S/ 7.00 alcanzó S/ 786,000 de recargas incrementales en el mes de la promoción. Finalmente, al cierre del año, se lanzó la campaña "Con Movistar Todos Ganan" y el objetivo del cambio de mix dejaría un incremento de 0.4% en denominación de S/ 10.00 a más.

Postpago

Se revirtió la tendencia de planta recuperando la ganancia neta positiva de sus clientes de planta desde enero, logrando más de 4 millones de clientes al cierre de año. En 2018,

se logró el primer mes de ganancia neta positiva por portabilidad de origen postpago.

Durante el año, Movistar apostó por el reposicionamiento de la Planta, logrando el 92% de clientes en la parrilla vigente, 52 pp más que el año anterior, y simplificó la oferta pasando de 19 a 12 planes de comercialización. En mayo, se pasó del esquema de Renta adelantada a Renta Vencida para los clientes de captación logrando una mejora en CHURN de 2.5%, esquema que la empresa busca acelerar para transacciones como Cambio de Plan y Cambio de equipo, así como la planta antigua en el 2019.

Finalmente, se lanzó el Financiamiento Propio de equipos, lo que permitió reducir el subsidio en casi 50% logrando una participación del 85% de la venta de equipos. Ello representó un 18% de la participación de los ingresos totales Postpago.

Hogares

En la actividad comercial de hogares, Telefónica del Perú rompió la estacionalidad del negocio, batiendo el **récord histórico** de altas de los últimos 12 años. En banda ancha (BA) se alcanzaron 63 mil altas en setiembre y en TV se obtuvieron 54 mil altas en el mes de junio. Esto fue posible mediante el fortalecimiento de canal y mejora en la convertibilidad.

3. Satisfacción de los clientes

En el 2018, se lanzó el Smart Wifi: la nueva propuesta de valor de Banda Ancha de Movistar, enfocada en brindar la mejor experiencia a los clientes mediante la entrega de Equipamiento Doble Banda y una aplicación de Autogestión que permite al cliente administrar el Wifi de su hogar. Además, se relanzó el producto bajo el nombre "Repetidor Smart Wifi" a S/ 12.90 mensual. Asimismo, se ha empezado a entregar módems doble banda (Smart Wifi) en velocidades a partir de los 20Mb.

Por otro lado, la empresa creó el concepto de la "Mejor cobertura del mundial en Movistar" bajo el cual se desarrollaron nuevos programas en el canal de deportes, enfocados exclusivamente a la selección y la cobertura del mundial. Esto permitió alcanzar el récord histórico de ventas a mitad del año en TV.

Y para seguir acelerando la captura de oportunidad de BA, la empresa está desplegando más infraestructura para altas velocidades que nunca antes en la historia del negocio hogares. En el segundo semestre se dio foco al despliegue FTTH, en octubre se cambió la parrilla comercial, se incrementó las velocidades de entrada 10Mb, 20Mb, 30 Mb y 40Mb. Con esto Telefónica del Perú reafirma su compromiso de brindar una mejor experiencia a clientes y al incremento de velocidades del mercado de Internet en el país.

Productos diferenciados



Movistar Prix, programa de fidelización que alcanzó 2.1MM de usuarios registrados en el 2018. Actualmente, realizan más de 1.2MM de redenciones mensuales, diez veces más que lo registrado en 2017. Asimismo, el 30% de los usuarios están activos cada mes y se entrega 1 beneficio en Prix cada dos segundos.



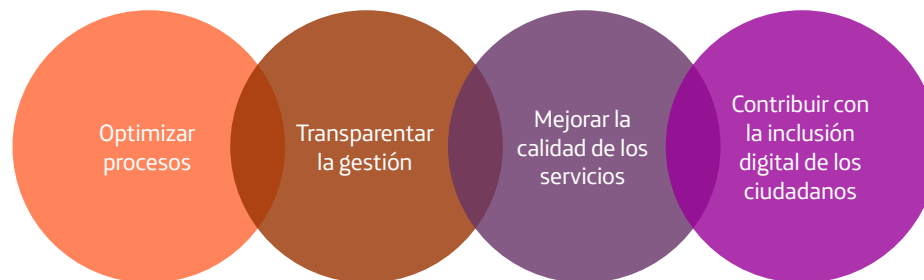
Movistar Play cuenta con 1.3MM de usuarios registrados al cierre del año, esto es 139%

más respecto al primer trimestre. Asimismo, el 40% de los usuarios están activos y consumen. A través de Movistar Play se ha mejorado la experiencia TV.

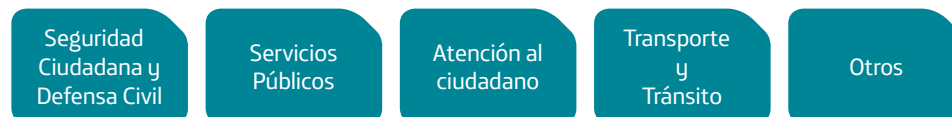
III.3 Soluciones estratégicas B2B

Telefónica del Perú es un socio estratégico para las empresas y organizaciones de gran envergadura. Desde el segmento B2B, la empresa trabaja constantemente en ofrecer soluciones digitales que permitan a las empresas y administraciones ser parte en la transformación digital del país.

Buscamos...



Para mejorar la calidad de vida a través de soluciones innovadoras en...



Ciudades eficientes y digitales

Telefónica del Perú ha colaborado con el gobierno central, local y regional en el desarrollo de plataformas tecnológicas para gestionar las ciudades y atender sus principales problemáticas a través de diferentes tecnologías.

Proyectos de Big Data

A través de LUCA, unidad global de Big Data y analítica avanzada de Telefónica se ha desarrollado un portafolio de productos y servicios de Big Data end-to-end para aquellos clientes que quieren convertirse en compañías "data-driven", dándoles la oportunidad de aprovechar el inmenso número de fuentes de datos disponibles en el mundo digital. Así, Telefónica del Perú se convirtió en la única Telco en Perú que está monetizando sus datos móviles utilizando tecnología de Big Data y analítica avanzada utilizando los datos de forma anonimizada, agrupados en perfiles y nunca de manera individualizada, respetando de forma estricta la ley de protección de datos personales. Los proyectos más relevantes que hemos implementado son:

- La Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico: se realizó un análisis de movilidad urbana en Lima y Callao que servirá de insumo para el futuro estudio de demanda que la entidad realizará a través de una consultora especialista en transporte.

- Promperu: estudio para entender el movimiento turístico interno, así como preferencias, destinos y otras características de los viajes realizados por personas de los niveles socio-económicos D y E.

Soluciones de LTE

Solución que permite mejorar, automatizar y optimizar procesos para aumentar la producción, disminuir el riesgo operacional, reducir costos y generar eficiencias y controlar las aplicaciones críticas de negocio. Entre estos proyectos destacan:

- Proyecto de LTE Las Bambas: consiste en implementar una red LTE 4G privada en toda la mina para mejorar la capacidad, cobertura y transferencia de información. Esta solución servirá principalmente para soportar la automatización progresiva de los procesos productivos de la mina e inclusión de nuevos servicios de IoT como geolocalización de camiones, control a distancia para lograr camiones autónomos, integración de comunicaciones de radiotrunking en la red LTE, aplicaciones de telemetría, gestión de activos, entre otros.

Soluciones sustentables

Telefónica del Perú ha gestionado en el 2018 una serie de soluciones SMART a fin de responder a demandas comerciales y a la vez

genera valor para las empresas que buscan ser más sostenibles.

PERÚ SMART AGRO 4.0

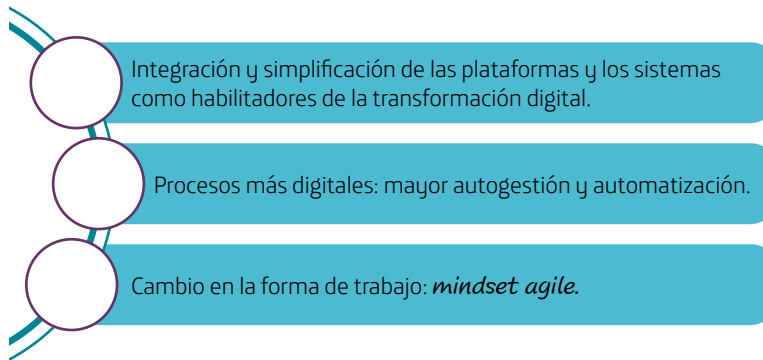
La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación (FAO, por sus siglas en inglés) y Telefónica del Perú firmaron un acuerdo global para impulsar el uso de la tecnología para promover el uso eficiente del agua e incrementar la productividad de los agricultores algodoneros. Desde fines del 2018, se vienen implementando tres pilotos en campos de cultivo representativos del país. La información recaudada se trabajará de la mano con el equipo de I + D de Telefónica Chile, quienes brindarán recomendaciones de forma remota para que los agricultores puedan regar en los momentos más oportunos.

SMART ENERGY

Solución de ecoeficiencia que plantea tres objetivos: reducir el gasto energético, impactar positivamente en el medio ambiente y atender la creciente demanda de compañías sostenibles. Esta solución ha permitido que en un año nuestros clientes dejen de emitir 144 Tn de CO2, lo que es una muestra de que es posible brindar servicios que permiten generar un aprovechamiento más eficiente y responsable de los recursos.

III.4 Transformación digital: simplificación y digitalización

Telefónica del Perú es un habilitador de la transformación, el cual se caracteriza por impulsar la revolución digital y estar a la vanguardia tecnológica a nivel mundial. Durante 2018, la empresa lideró la transformación digital en el Perú tomando los siguientes pilares de acción:



En esta línea, se han gestionado los siguientes proyectos tecnológicos:

Upgrade de Altamira

Altamira es el tasador convergente de los servicios móviles y fijos de la empresa. En el año, se realizó el *upgrade* de la plataforma de la versión 11 a la versión 15B, logrando la mejora en el rendimiento del sistema. El cliente puede ver la información en tiempo real, realizar transacciones de datos más rápidas así

como el establecimiento de llamada. Entre las acciones desarrolladas destacan:

- implementación de nuevas funcionalidades comerciales y técnicas
- despliegue de nuevos módulos, mejorando el desempeño de la plataforma
- simplificación de las plataformas y protocolos de comunicación

Genesys

Es la plataforma de respuesta de voz interactiva (IVR) del Contact Center que se encarga de recibir las llamadas que vienen desde las troncales. En base a los datos de la llamada, las segmenta y deriva al IVR que le corresponde (prepago, postpago, control, migrados móvil o fija).

Con la finalidad de mejorar la experiencia al cliente, se migró el IVR 104 de la plataforma Avaya, perteneciente a Atento, proveedor de servicios, a la plataforma Genesys, perteneciente a Telefónica del Perú. Este proyecto ha permitido los siguientes beneficios:

- Adaptabilidad, cambios rápidos del IVR según nuevas necesidades del cliente.
- Convergencia, homogenización de las plataformas de IVR tanto en Fija como en Móvil, ambas ahora en Genesys.

- Flexibilidad, adaptación de los reportes, permitiendo realizar análisis de mejoras en los servicios.
- Autogestión, el cliente conoce más información de sus servicios y gestionarlos.
- Eficiencia, ahorro en soporte y mantenimiento de la plataforma Avaya.

Financiamiento de Terminales

El proyecto permite gestionar el enfoque de punta a punta o End to End (E2E) mediante el financiamiento de equipos en todos los canales de venta, teniendo como alcance la solicitud, venta, postventa, facturación y liquidación. Esto permite mejorar la experiencia del cliente y darle la oportunidad de contar con los últimos equipos disponibles en el mercado. Entre los beneficios se encuentra:

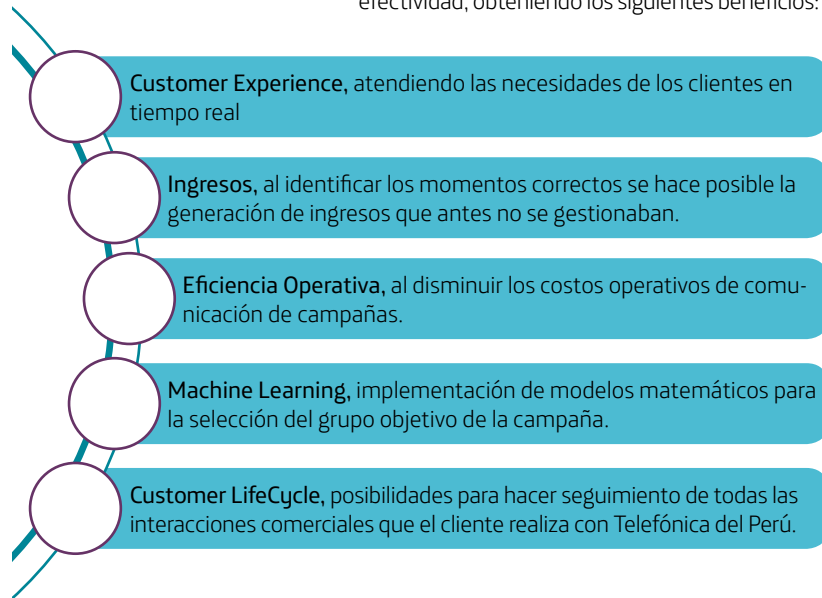
- Mayor oferta comercial para el cliente.
- Flexibilidad y adaptabilidad del financiamiento.
- Personalización del financiamiento por cliente.

Campañas en RTD (Real Time Decision o Decisión en Tiempo Real)

Permiten a la empresa implementar campañas basadas en marketing contextual. Esto es mostrar el contenido adecuado, a las personas correctas

3. Satisfacción de los clientes

en el momento correcto. De esta manera, se realizan acciones comerciales con mayor efectividad, obteniendo los siguientes beneficios:



Proyecto +Simple: hacia una gestión estandarizada

Tiene como objetivo disponer de un sistema unificado que permite transformar los procesos que soportan todos los servicios que brinda la empresa y la autogestión de parte del cliente.

Los beneficios del proyecto + Simple se expanden a lo largo del ciclo de la experiencia del cliente. Por el lado de la captación de clientes o la pre-venta, las ofertas disponibles se encuentran en un solo sistema y el cliente puede comparar equipos.

Respecto a la venta de servicios, el contrato se genera automáticamente y se realiza una sola orden para diferentes transacciones. Para la post-venta, la empresa ahora cuenta con una visión 360 del cliente y la trazabilidad de la atención en todos los canales.

En el año 2018 se concluyó la migración de servicios móviles a los Clientes Residencial y Negocios Masivos a la nueva plataforma comercial +Simple, lo que nos permite a la fecha:

- Gestión Comercial de 22.7MM de Clientes Residenciales y Masivos (RUC 10).

- Contar con un Piloto de clientes Corporativos y Negocios de 21.8k líneas (incluyendo las 4.9K líneas Staff Telefónica).
- Eliminación del back 248 que daba soporte a los canales de Retail.
- Trazabilidad E2E de todas las operaciones comerciales y reducción del 70% en el TMO, que supone un aumento de capacidad de atención de 50k/mes.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.



Integridad y
confianza

Integridad y confianza

Elegimos vivir nuestros principios

Buscamos generar confianza en nuestros grupos de interés a través de nuestro trabajo y de nuestra cadena de suministro. Por ello, adoptamos los nuevos Principios de Negocio Responsable, los cuales guían nuestra actuación.

IV.1 Ética y cumplimiento

102-16, 102-17, 103-1,103-2,103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1, 419-1, 417-2, 418-1

El compromiso de Telefónica del Perú con la ética y la integridad es clave en su proceso de transformación. Mediante su código ético, denominado Principios de Negocio Responsable, sigue e impulsa lineamientos de acción en cuanto a integridad, compromiso y transparencia que guían la actuación de la empresa. Asimismo, cuenta con una serie de políticas y normativas relacionadas a materias de cumplimiento normativo, conflictos de interés y anticorrupción. Mediante este compromiso ético, Telefónica del Perú refleja el tipo de compañía que quiere ser y construye relaciones a largo plazo con sus grupos de interés.

- Política Corporativa Estatuto de la Función de Cumplimiento**
 - Para promover el fortalecimiento de los estándares de observancia de las normas de obligado cumplimiento y las mejores prácticas éticas y empresariales.
- Norma Corporativa Conflictos de Interés**
 - Para regular el procedimiento a seguir ante un potencial conflicto de interés y establecer principios: lealtad, abstención, confidencialidad y transparencia.
- Política Corporativa Anticorrupción**
 - Para atender el cumplimiento de los requerimientos legales anticorrupción

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Integridad, confianza y transparencia

Los Principios de Negocio Responsable integran tres valores base y 10 principios relacionados al negocio.

Valores básicos de Telefónica	
Integridad	La integridad implica honestidad y actuar de acuerdo con unos estándares éticos que son innegociables.
Compromiso	La relación que se mantiene con cada uno de los grupos de interés se fundamenta en un compromiso de actuar siempre de forma responsable y cumplir con lo prometido.
Transparencia	El compromiso a que los clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general tengan información clara y accesible sobre nuestra estrategia y actividades y que puedan en todo momento consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con las mismas.

Para asegurar el cumplimiento de estos valores y principios, Telefónica puso al alcance de sus grupos de interés – accionistas, clientes, proveedores y sociedad en general – el Canal de Principios de Negocio Responsable (telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-denegocio-responsable). En este se puede denunciar de forma anónima cualquier acto que vaya en contra de los principios establecidos, desde

cualquier parte del mundo. Asimismo, los colaboradores tienen a su disposición el Canal de Denuncia. Este cuenta además con un buzón de consultas para las inquietudes que los trabajadores o terceros que quieran presentar alguna a la Dirección de Cumplimiento. Las denuncias son recibidas por la Oficina de Negocio Responsable, conformado por diferentes ejecutivos de alto nivel de Telefónica del Perú.

Durante 2018, se recibieron 76 casos, de los cuales 46 llegaron a través del canal de denuncias. Del total de casos, 41 fueron denuncias y 35 reclamaciones de empleados o clientes. De las denuncias recibidas, siete han sido cerradas como improcedentes (26%), y 20 (74%) han sido consideradas como fundadas, quedando 14 en proceso de investigación. De las denuncias procedentes, se registraron los siguientes asuntos: 35% fraude interno, 14% conflicto de interés, 8% fraude externo y 8% otros.

Todas las denuncias cerradas fueron debidamente investigadas y procesadas. Cabe señalar que ningún empleado ni directivo de Telefónica del Perú ha sido condenado en última y definitiva instancia por delitos de corrupción.

Mecanismos internos y externos de denuncia y asesoramiento para una conducta ética y lícita_ (102-17)

Todas las denuncias son procesadas por Auditoría Interna y la Oficina de Negocio Responsable	1) Canal de Denuncias	A disposición de los empleados para plantear denuncias sobre asuntos relacionados a los Principios de Negocio Responsable tratando las comunicaciones recibidas con los principios de respeto, confidencialidad fundamento y exhaustividad.
	2) Canal de Principios de Negocio Responsable	A disposición de la sociedad en general para consultar cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica tratando las comunicaciones recibidas con los principios de respeto, confidencialidad fundamento y exhaustividad.
	3) Canal de denuncias SOA Ley Sarbanes – Oxley)	A disposición de los empleados para plantear denuncias exclusivamente sobre asuntos relacionados a temas contables, controles internos sobre la contabilidad y/o cuestiones relativas a auditoría.
	4) Canal de Conflictos de Interés	Los empleados de Telefónica del Perú se encuentran obligados a reportar los potenciales conflictos de interés en los que pudieran encontrarse inmersos, ello de conformidad con la Norma Conflictos de Interés (aprobada por Telefónica, S.A.).
	5) Consultoría	Se pueden formular consultas a la Dirección de Cumplimiento través del siguiente buzón de consultas: consultas.cumplimientoperu@telefonica.com

- Manual de Lineamientos de Actuación en Materia de Libre Competencia
- Manual de Lineamientos en Materia de Compliance para Selección y Reclutamiento de Recursos Humanos
- Manual sobre Composición y Funcionamiento del Comité de Ofertas
- Manual para Preparación de Cotizaciones a Entidades del Sector Público y Lineamientos de Compliance
- Protocolo de seguridad e integridad para pilotos de flota vehicular de Telefónica del Perú
- Recomendaciones de Compliance para gestores de interés
- Recomendaciones generales de Compliance para participación en proyectos de Obras por Impuestos
- Manual de Lineamientos para la Distribución de Entradas a Eventos Organizados por Terceros
- Actualización del Manual para Conformación de Consorcios (como consecuencia de cambios normativos locales)

Hacia una cultura de prevención

La Dirección de Compliance es la encargada de canalizar los esfuerzos para fortalecer la cultura de cumplimiento y dotar a la empresa de modelos de gestión orientados a minimizar riesgos. En función a ello, durante 2018 se realizó la creación y actualización de las siguientes políticas, lineamientos y manuales:

- Política de Prevención Penal
- Adaptación de la Normativa de Relacionamento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas a la legislación local peruana

4. Integridad y confianza

- Actualización del Protocolo de Participación del Grupo Telefónica en Licitaciones o Concursos que convoca el sector público (para prevenir nuevos riesgos identificados)
- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo

Además, hubo actividades enfocadas en promover una cultura de cumplimiento entre los colaboradores y proveedores. Entre ellas destaca un curso de Prevención penal y Ley de Prácticas de Corrupción en el Extranjero. Al cierre del 2018, se capacitó a 3,351 colaboradores y 101 terceros, haciendo un total de 3,452 personas capacitadas.

Capacitaciones para la promoción del cumplimiento (205-2)

TOTAL CAPACITACIONES 201	Colaboradores	Terceros
Capacitaciones de la Dirección de Cumplimiento	918	0
Capacitación: Curso de Prevención Penal	2,227	89
Formación <i>Foreign Corrupt Practices Act</i>	113	0
Otras capacitaciones sobre temas específicos	93	12
TOTAL	3,351	101
	3,452	

De la misma manera, se implementaron los siguientes procedimientos y refuerzo de controles a fin de prevenir riesgos y reforzar la función de cumplimiento:

- 297 procesos de due diligence a terceros con los que Telefónica del Perú realiza operaciones sensibles
- Se absolvió un aproximado de 800 consultas. A su vez, Telefónica del Perú recibió requerimientos de información sobre compliance de 16 socios comerciales.
- Se realizaron refuerzos de controles en las siguientes Direcciones de Telefónica del Perú: (i) Dirección de Recursos Humanos; (ii) Dirección de Grandes Empresas; (iii) Dirección de Tecnología; (iv) Dirección de Relaciones Institucionales; (v) Secretaría General, que se detallan en el presente documento.
- Se colocó a 600 vehículos de Telefónica del Perú calcomanías y protocolo de integridad, a fin de preservar el principio de integridad en nuestra relación con la Policía Nacional del Perú y prevenir infracciones de tránsito.
- Se realizaron 89 comunicaciones de Compliance a proveedores y asesores.

Además de ello, en el 2018 se creó el Site de Compliance, un espacio virtual alojado en la Intranet de Telefónica del Perú en el cual todos los colaboradores pueden tener acceso a las principales políticas, manuales y lineamientos, acceso directo los principales canales (canal de denuncia y canal de conflictos de interés),

normas legales nacionales y extranjeras y artículos de interés.

Asimismo, se realizaron seis iniciativas en el proyecto "Píldoras de Compliance", proyecto de comunicación interna destinado a concientizar a los colaboradores respecto a la relevancia de preservar el principio de integridad en todo el negocio. Este proyecto está destinado a informar sobre la función de cumplimiento, la Dirección de Cumplimiento y los controles de gestión implementados para mitigar los riesgos que puedan generar una vulneración a las normativas internas.

El compromiso de Telefónica del Perú con la ética y cumplimiento se refleja en el cumplimiento de la normativa internacional y local, así como con la promoción de una gestión preventiva y responsable que mitigue toda acción que podría impactar desfavorablemente a la provisión de los servicios de telecomunicación. A pesar de ello, debido a algunos contextos y situaciones específicas, durante 2018 se recibieron notificaciones y/o multas y amonestaciones sancionadoras (419-1) sobre diversas causas que se exponen a continuación:

- Respecto al suministro, provisión y/o uso de productos y servicios de la compañía, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) notificó de 310 casos, sobre los que se presentaron los

descargos correspondientes e interpusieron los recursos de apelación respectivos, encontrándose al cierre del periodo en trámite la resolución final.

- Respecto a prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, se recibió una denuncia de Oficio de OSIPTEL, la cual fue archivada. En el 2018 se cerraron 5 procedimientos de competencia desleal en INDECOPI, 3 de ellos fueron archivados de forma favorable.
- Respecto a las sanciones monetarias impuestas por gobiernos locales por incumplimiento de la normativa ambiental, que devienen en el retiro de infraestructura y paralización de obras, en 2018 se recibió el registro de 1 caso, sobre el que la compañía ha procedido con los pagos.
- En 2018 no hubo casos de sanciones por infracción administrativa por supuesto incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales. Se tuvo conocimiento de casos de sustracción de información relacionada con las bases de datos de clientes de la empresa; por lo que Telefónica del Perú interpuso una denuncia al haber tomado conocimiento que a través de una página web se venía comercializando información de base de datos de servicios de telefonía móvil. Dicha denuncia se encuentra en trámite.

Campaña de Valores

Telefónica del Perú promueve los valores ciudadanos a través del reconocimiento y premiación de iniciativas de tanto como personas naturales como empresas, que generen impacto comunidades a través de valores y acciones ejemplares. En 2018, la realizó la tercera entrega del premio "Un Héroe como Quiñones", campaña que realiza Telefónica del Perú con la Fuerza Aérea, en donde se busca promover los valores que identificaron al Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, y asimismo, reconocer a jóvenes que se identifiquen con el heroísmo, coraje y compromiso que tuvo Quiñones en su corta vida militar. En el año, se premió tres ejemplos de civismo que sobresalen por su desinteresada labor social en las siguientes categorías: Compromiso, Coraje y Heroísmo.

Por otro lado, en alianza con la Marina de Guerra y la Fundación Miguel Grau, se realizó la séptima edición de la Cruzada de valores "Somos Grau, seámoslo siempre", la cual viene difundiendo desde el 2011 los valores que identificaron al Gran Almirante Miguel Grau Seminario. Parte de esta cruzada es la entrega del Premio Nacional Almirante Miguel Grau, el cual reconoce a peruanos que se destaquen en los valores de Lealtad, Honestidad y Dignidad. Al 2018, se viene reconociendo a 22 ciudadanos, entre los cuales destaca Ricardo Pun Chong, quien en el 2014 fue el ganador en la categoría Dignidad, y este año, declarado el Héroe 2018 a nivel mundial por la cadena televisiva CNN. Esta séptima edición

del Premio Nacional Almirante Miguel Grau tuvo como ganadores a los siguientes peruanos:

Dignidad: Joaquín Leguía Orezzoli, fundador de la Asociación para la Niñez y su Ambiente (ANIA)



Lealtad: Marleny Bardales Raymundo, directora de la red educativa Fe y Alegría ubicada en 21 zonas del distrito de Tambo Grande



Honestidad: Delicia Coronado Rivera, Co-Fundadora de la Escuela Campesina y Salud (ESCAES)



Dentro del marco de esta Cruzada de valores, se entregó a Juan Diego Flórez el Gran Premio Anual Almirante Miguel Grau, distinción otorgada por su contribución excepcional en la formación de valores en la niñez y juventud peruana a través de su proyecto Sinfonía por el Perú.

Finalmente, destaca la primera edición del concurso escolar "Una carta a Grau", la cual tuvo un alcance de más de 3 mil escolares. Otro de los aspectos que destaca es la digitalización de los libros de héroes nacionales. A la fecha se

han editado 6 de los principales personajes de la historia, Grau, Bolognesi, Cáceres, Quiñones y Melgar, habiéndose lanzado a finales del 2018 en el Palacio de Gobierno. Estos libros se pueden encontrar en la web de Telefónica del Perú y en la de la Biblioteca Nacional.

IV.2 Confianza digital

103-1, 103-2, 103-3

Telefónica del Perú está comprometida con brindar un nivel óptimo de seguridad en sus servicios que garantice una protección adecuada de información y datos. La compañía trabaja su desarrollo tecnológico bajo altos estándares, a fin de que todos los clientes puedan usar su servicio con confianza.

Por ello, garantiza la privacidad y seguridad de los clientes y su información a través del cumplimiento de la Política Seguridad de la Información y la Normativa Global de Seguridad.

Asimismo, cuenta con estándares como las ISO 27001 de seguridad de la información del Data Center, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

Por otro lado, Telefónica del Perú es consciente de que la confianza digital tiene un claro componente humano. Hablar de confianza digital también es fomentar el uso seguro y responsable

de las TIC y hacer partícipes de los beneficios de la tecnología a todos los ciudadanos, con el fin de que recuperen su soberanía digital. Es por ello que en el 2018, se ha realizado una serie de iniciativas que aporten a este objetivo.

Stop Grooming

Telefónica del Perú, con el apoyo de la ONG de CHS Alternativo, desarrolló la primera edición del proyecto “Stop Grooming”, una iniciativa que busca prevenir situaciones de acoso online, fomentando el uso responsable y productivo de las TIC en los niños, niñas y adolescentes. Para ello se da a conocer a los menores son los sistemas de denuncia, se sensibiliza a los padres sobre la importancia de la crianza con inclusión del uso responsable de la tecnología y se compromete a los docentes en la construcción y promoción de una cultura de autoprotección para que los menores puedan identificar y denunciar situaciones de acoso. En esta primera edición, el proyecto ha beneficiado al colegio Fe y Alegría N°58, impactando a 22 docentes y 350 alumnos de nivel secundario.

Dialogando: Conversatorios y Talleres

El programa Dialogando de Telefónica a nivel global es gestionado en Telefónica del Perú mediante la apertura de espacios de conversación e intercambio de conocimientos sobre el mundo digital con la ciudadanía. En el 2018, la empresa llevó a cabo las siguientes actividades:

Conversatorio

#AltoAlCyberbullying

En el marco del Día de Internet, se realizó un conversatorio con la participación de expertos sobre Cyberbullying con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre el importante impacto de las nuevas tecnologías así como los riesgos asociados a su mal uso.



Campaña Corazón Azul

Telefónica del Perú participó de la Feria Multisectorial contra la trata de personas “Corazón Azul” en alianza con la Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito (UNODC). La empresa informó a padres, niños, niñas y adolescentes sobre el uso seguro de Internet e incentivó a la ciudadanía a denunciar casos de este tipo llamando a la Línea 1818, línea gratuita del Ministerio del Interior. Se contó con la participación de otras 23 instituciones.



Conversatorio “Dialogando contra el bullying y cyberbullying”

Como parte de sus actividades por fomentar la confianza digital, Telefónica del Perú realizó el taller “Dialogando contra el bullying y cyberbullying” en la ciudad de Huancayo. Este evento reunió a más de 200 adolescentes de 3er, 4to y 5to de secundaria de diversas instituciones educativas públicas y privadas de la región.





Generación Digital Senior

Busca que los adultos mayores se familiaricen con el uso de la tecnología a través de sus dispositivos móviles, fortaleciendo su sentido de pertenencia y sus habilidades. Este programa se fortalece gracias a los aliados del sector público y privado que han decidido apostar por esta iniciativa brindando diversas capacitaciones a los usuarios: educación financiera con el apoyo del Banco de la Nación; sobre los derechos de las personas de la tercera edad y líneas de emergencia gracias al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; y entretenimiento e información digital con Atrápalo.pe y Movistar.

En el 2018, el programa benefició a más de 350 adultos mayores de la casa de la Juventud Prolongada de la Municipalidad de Miraflores, quienes terminarán de recibir la capacitación especializada a comienzos del 2019, a cargo de la ONG Adultos Mayores para la Inclusión Digital (AMID).

IV.3 Cadena de suministro

102-9

Telefónica del Perú se sirve de un importante número de proveedores para desplegar sus servicios. Es por ello que la relación con sus proveedores, contratistas y terceros se basa en el estricto cumplimiento de las

leyes internacionales y locales. Asimismo, la empresa cuenta con normativas internas que procura la gestión eficiente y transparente con proveedores y contratistas, y promueve la actuación responsable para gestionar un negocio que brinde confianza a los clientes y grupos de interés.

Actualmente, Telefónica del Perú tiene 976 proveedores, de los cuales 790 son proveedores locales.

Normativas internas vigentes al 2018:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Normativa de Gestión de Tercerización de servicios
- Instrucción Corporativa - 001 "Criterios de Actuación para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios".

Gestión de proveedores

Del plan de trabajo 2018, destacan las siguientes actividades:

- Capacitación presencial a los gestores de contratos, donde se ha reforzado la importancia de cumplir con la normativa de tercerización interna y la Instrucción Corporativa vigente sobre el particular.

- Diagnóstico preliminar de terceros desplazados en dos gerencias de la VP Grandes Empresas.
- Revisión de los pliegos de servicios de tercerización antes de que sean adjudicados por Compras, con la finalidad de detectar y corregir situaciones de riesgo.

Asimismo, dada la importancia de este grupo de interés, la empresa cuenta con altos estándares de cumplimiento en la cadena de suministro que incluyen una serie de tópicos y requisitos mínimos como principios de negocio responsable, procesos de recursos humanos, gestión de seguridad y salud en el trabajo, y sistema de gestión ambiental. Dichos estándares son medidos a través de auditorías para determinar el nivel de cumplimiento de proveedores.

Herramientas de evaluación, auditoría y desarrollo de proveedores

Para Telefónica del Perú, los sistemas de medición como las auditorías le permiten contar con proveedores que impactan a la sociedad positivamente. Por ello, la empresa impulsa el cumplimiento de obligaciones laborales en la cadena de suministro y contribuye al crecimiento de la formalidad mediante dos tipos de auditorías: las Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa y Auditorías de Cumplimiento Laboral.

Durante el 2018, se han auditado a 24 proveedores bajo las auditorías de Responsabilidad Social Corporativa y a 26 bajo las Auditorías de Cumplimiento Laboral

Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa

Implementadas anualmente y través de un auditor que realiza visitas a las instalaciones de los proveedores para revisar la documentación pertinente. Se revisa el cumplimiento de cuatro frentes: i) los Principios de negocio responsable y su extensión a la cadena de suministro; ii) Procesos de recursos humanos; iii) el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; y, iv) Medio Ambiente

Auditorías de Cumplimiento Laboral - Controlar

Auditorías que evalúan el cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales de manera mensual a través de la carga de información por parte del proveedor en una plataforma web.

Durante el 2018, se han auditado a 24 proveedores bajo las auditorías de Responsabilidad Social Corporativa y a 26 bajo las Auditorías de Cumplimiento Laboral, también denominadas Controlar. Cabe mencionar que existen proveedores que han pasado por ambos tipos de auditorías.

Cada no conformidad detectada en las auditorías cuenta con un plan de acción específico. Dependiendo si la no conformidad es menor, mayor o crítica, el proveedor cuenta con un plazo de 0 a 6 meses para levantarla a través de la acreditación documental vía una plataforma. El 100% de nuevos proveedores se examinaron en función de criterios laborales. (414-1)

Proveedores con planes de acción	
Asunto	Número de proveedores
Plan de Negocio Responsable	12
Recursos Humanos	19
Salud y Seguridad en el Trabajo	20
Medio Ambiente	13

Con el fin de generar eficiencia en la gestión de nuestros proveedores, Telefónica del Perú realiza auditorías a través de la consultora Achilles, que incluye la evaluación en aspectos éticos, laborales, de seguridad y salud y medio ambientales.

Evaluación y reporte de estándares de sostenibilidad

Desde el Corporativo, se invita a los proveedores críticos a diagnosticar su gestión en sostenibilidad a través de la evaluación EcoVadis. El cuestionario online permite a los participantes presentar sus enfoques de gestión, resultados y compromisos en asuntos críticos para la cadena de suministro alrededor del mundo. Los proveedores completaron información sobre medioambiente, aspectos sociales, ética y su propia cadena de suministro, luego cada uno

recibe retroalimentación sobre los resultados obtenidos.

Además, en el 2018 se acompañó a seis proveedores a elaborar por primera vez su reporte de sostenibilidad bajo los estándares de la Global Reporting Initiative. Ello como parte del primer Programa de Proveedores Sostenibles lanzado en Perú por dicha organización y Perú 2021. Los proveedores reportaron su gestión y buenas prácticas en asuntos críticos para Telefónica del Perú como medidas anticorrupción, gestión de la energía, empleo, salud y seguridad en el trabajo y diversidad.





Talento y
diversidad

Talento y diversidad_

Decidimos brindar la mejor experiencia a nuestros empleados

Nuestro programa de Wellness corporativo denominado "Feel Good", busca proporcionar a los colaboradores diversos beneficios corporativos que permitan un balance entre su vida laboral y personal.

5. Talento y diversidad

V.1 Cifras de los colaboradores

102-7, 102-8, 102-41

La empresa favorece el desarrollo personal y profesional de los colaboradores otorgando una compensación justa y velando por el respeto de los derechos humanos. Al 2018, el equipo está conformado por 5,660 colaboradores de los cuales 64% son hombres y 36% son mujeres. Además, el 97% de ellos tienen la modalidad permanente y 3% tienen la modalidad temporal.

Durante este ejercicio, aumentó en la tasa de rotación de personal, de 7.15% en el 2017 a 10.20% en el 2018. De los 575 colaboradores que fueron contratados, el 40% son mujeres y el 60%, hombres. Asimismo, el 49% está conformado por personal menor de 30 años; 48% por personas entre 30 años y 50 años de edad; y el 3%, por personas mayores de 50 años.

Colaboradores en Telefónica del Perú				
Descripción	2017		2018	
	Total	%	Total	%
Total plantilla física	5,571	100%	5,660	100%
Hombres	3,631	65%	3,649	64%
Mujeres	1,940	35%	2,011	36%
Empleados con reducción de jornada	0	0%	0	0%
Empleados con convenio negociado	2,883	52%	2,735	48%
Número de funcionarios	556	10%	542	10%
Número de empleados	4,861	87%	4,930	87%
Temporales	177	3%	189	3%
Permanentes	5,394	97%	5,471	97%
Número de teletrabajadores	0	0%	0	0%
Número de empleados con discapacidad	1	0%	9	0.15%
Tasa de rotación de empleados		7.15%		10.20%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Número de colaboradores por grupos etarios, sexo y tiempo de permanencia en el 2018

Funcionarios y colaboradores	Total	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Tiempo de permanencia (año)	Hombres	Mujeres
Directores VP	11	0	6	5	7.92	9	2
Directores	23	0	13	10	9.96	16	7
Gerentes	125	0	115	20	10.72	99	36
Jefes	373	2	333	38	20.23	267	106
Ejecutivo	1,947	668	1,222	57	5.67	1,180	767
Analista	2,982	56	1,396	1,530	21.47	1,964	1,018
Practicante	189	189	0	0	0.54	114	75
Total	5,660	915	3,085	1,660	-	3,649	2,011

Los colaboradores de Telefónica del Perú reciben distintos tipos de prestaciones y beneficios sociales acorde a Ley y por política de la organización. Respecto al primero, los beneficios incluyen asignaciones familiares, descanso semanal obligatorio y días de enfermedad. Respecto a la política interna, incluye la participación en utilidades, sueldo vacacional, días de enfermedad y subsidio.

Conceptos de beneficios sociales de Ley para los colaboradores de Telefónica del Perú

Asignación familiar	10% de la remuneración mínima vital (RMV) a los trabajadores con hijos menores de 18 años.
Descanso semanal obligatorio	De acuerdo con la jornada laboral de los colaboradores.
Días de enfermedad	Son los días de ausencia laboral sustentados con descanso médico, certificados por personal calificado (médico) de alguna entidad de salud nacional o privada.
Sueldo vacacional	Pago del sueldo básico con el rubro vacaciones, se ganan 30 días al cumplirse un año de servicio en la empresa, además de cumplir el record vacacional.
Subsidio	Generado por enfermedad superado los 20 días de descanso médico.
Bonificación extraordinaria (Ley 30334)	9% aporte Essalud y 6.75% aporte EPS en favor del colaborador.
Participación de utilidades	Se reparte de acuerdo al sector asignado y ganancias de la empresa.
Gratificación Ley 30334	Las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad no se encuentran afectas a aportaciones, contribuciones ni descuentos de índole alguna; excepto aquellos otros descuentos establecidos por Ley o autorizados por el colaborador.
Gratificación trunca Ley 30334	Sujeto a gratificaciones truncas por ceses.
Feriado no laborable	Declarados por el gobierno, sujeto a que las horas dejadas de laborar sean compensables.

Entre otros beneficios que otorgó Telefónica durante 2018, fue el derecho de licencia por paternidad y maternidad, el cual fue gozado por el 100% de colaboradores y colaboradoras apto.

Tipo	2017				2018			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Empleados que tuvieron licencia de maternidad o paternidad	54	3%	38	1.5%	60	3%	54	1.4%

5. Talento y diversidad

Con el fin de brindar más beneficios de los que estipula la ley, Telefónica diseñó e implementó el programa piloto FlexPlace, que da la posibilidad a los colaboradores de Telefónica del Perú de trabajar fuera de la oficina, sea en su casa o en otro lugar una vez por semana. Este programa fue diseñado como una alternativa al ambiente tradicional de trabajo que impactó a 50% de la organización y cumplió el objetivo de mejorar calidad de balance vida laboral, mejorar la productividad a través del empowerment, reducir emisiones de energía y CO2, y ahorrar tiempo y dinero en transporte.

V.2 Talento

Telefónica del Perú se encuentra en un sector dinámico y competitivo que la impulsa a adquirir y desarrollar capacidades constantemente. Por ello, estamos convencidos que la mejor estrategia para atraer, desarrollar y fidelizar al talento es brindando la mejor experiencia al colaborador.

A través del programa piloto FlexPlace, el 50% de la organización tuvo la posibilidad de trabajar desde casa una vez a la semana en el 2018.

A nivel de formación, este año la estrategia formativa ha girado en torno a la adopción de nuevas formas de trabajo. Una primera gran iniciativa fue trabajada de la mano con la Universidad Tecnológica del Perú (UTEC). Junto a ellos más de 200 líderes tuvieron un primer acercamiento al Mindset Agile, y 60

colaboradores pudieron resolver puntos de dolor de nuestro cliente bajo el marco de Design Thinking, logrando soluciones creativas y de valor. Por último, más de 50 colaboradores pudieron conocer de manera práctica como se trabaja bajo SCRUM, pudiendo adoptar herramientas y prácticas en el día a día que mejoren su gestión.

HORAS DE CAPACITACIÓN TALLERES AGILE (UTEC)			
Funcionarios y colaboradores	2018		
	Total	Hombres	Mujeres
Directores	6	2	4
Gerentes	47	15	32
Jefes	76	31	45
Ejecutivos	169	91	78
Analistas	2	2	-
Practicantes	1	1	-
Total de horas	301	142	159

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo los Tekitalks, espacio en el cual se busca sensibilizar a los ejecutivos sobre la necesidad del cambio que nos permita dar respuesta a los clientes en un mercado altamente competitivo. Fueron más de 4 horas en las cuales más de 300 ejecutivos participaron en charlas y talleres lúdicos en los cuales conocieron nuevas tendencias digitales y formas de trabajo.

Por otro lado, se llevó a cabo el 'Universitas on the Road'. Este programa es impartido por un grupo de expositores que vienen desde Universitas Telefónica (Universidad corporativa ubicada en Barcelona, España) trayendo un programa de 2 días con el fin de generar una inmersión del Mindset Agile en los principales líderes.

chicos han participado de talleres de Empatía con el Cliente, Kanban, conferencias externas de tecnología y liderazgo. A la fecha contamos con más 120 ejecutivos y esperamos que en el 2019 el squad crezca y se comience a viralizar en la compañía.

V.3 Evaluación por desempeño

La evaluación por desempeño es un componente fundamental para la gestión de personas porque ayuda a que cada una de ellas conozca sus objetivos del año, logrando que los equipos de trabajo se encuentren alineados hacia una misma dirección y meta en común. Este año la evaluación de desempeño se enmarcó en el programa People Review donde además del desempeño, se identifica la proyección o potencial de una persona, así como el pool de sucesores y talentos de cada Dirección a nivel de líderes.

El objetivo de este programa es tener una gestión de desarrollo y talento integrado, ya que al tener una visión completa permite establecer acciones ad hoc a cada grupo de colaboradores.

La evaluación de desempeño contiene 5 hitos:

UNIVERSITAS ON THE ROAD – Horas de capacitación			
Funcionarios y colaboradores	2018		
	Total	Hombres	Mujeres
Directores VIP	8	6	2
Directores	23	17	6
Gerentes	62	39	23
Jefes	10	5	5
Total	103	67	36

Por último, seguimos impulsando la consolidación del Transformation Squad, un grupo de jóvenes emprendedores que buscan estar conectados entre ellos creando una red de conocimiento que les permita potenciar su trabajo e innovar en el día a día. Muchos de los

Fijación de Objetivos: esta etapa ocurre entre el mes de marzo y abril y consiste en que cada colaborador junto con su líder identifica sus principales objetivos del año, en base al plan estratégico de la empresa, objetivos de la dirección, etc.

Conversaciones Continuas: ocurre entre los meses de abril y octubre, y tiene como objetivo que el colaborador solicite feedback constante a su líder sobre su desenvolvimiento y cumplimiento de metas, así como actualizar los objetivos en caso hayan cambiado las prioridades del área.

Evaluación del Jefe: esta etapa ocurre en el mes de noviembre y es como parte del cierre de la evaluación, donde el jefe califica a cada miembro de su equipo con respecto a su nivel de performance.

Calibración: esta etapa ocurre entre el mes de noviembre y diciembre como parte del cierre de la evaluación del desempeño, pues aquí participa un comité calibrador que tiene como objetivo homologar y asignar la nota final a cada miembro de una dirección, teniendo una mirada integral de las meta y resultados de todo el equipo.

Feedback – Conversación 360: esta etapa ocurre en el mes de abril, con la entrega de la carta de revisión salarial donde aparece el nivel de performance que obtuvo cada persona y los beneficios que compensan su rendimiento del año anterior.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

En el 2018 se logró un índice de clima y compromiso de 80%, superando nuestra meta y los resultados 2017 (76%)

Telefónica es una de las 10 principales empresas del país en promover la equidad de género.

De acuerdo a la retroalimentación de las evaluaciones se implementan estrategias que están vinculadas directamente con otros procesos de recursos humanos como compensaciones, gestión de talento, capacitación, retención entre otros temas que benefician al colaborador y a la empresa a lograr una productividad satisfactoria.

Telefónica del Perú se preocupa por conocer si las iniciativas implementadas tienen impacto positivo en los colaboradores, para tener una base fidedigna sobre aquellas actividades que tienen mayor valor para nuestro talento y poder replicarlas. En esa línea, evalúa el clima y compromiso de los colaboradores en 3 dimensiones: **Engagement**, mide el nivel de compromiso de los empleados; **Enablement**, mide los recursos con los que el empleado cuenta; y **Energy**, mide el nivel de satisfacción, energía y disposición que tienen los empleados para trabajar en la empresa.

Este año, se impactó al 100% de la compañía mediante una campaña de comunicación presencial y a través de medios digitales. La meta fue subir 2 puntos en comparación de los resultados del 2017 (76%) y se logró superarlo en 4 puntos, logrando un índice de clima y compromiso de 80%. Este resultado

se encuentra conformado por los siguientes niveles: 80% Engagement, 77% Enablement y 82% en Energy.

V.4 Diversidad

Uno de los grandes compromisos de Telefónica del Perú es reducir la brecha de género en la compañía. Por ello, se ha venido ejecutando dos grandes iniciativas: Women in Leadership y Woman Network Telefónica. En la primera iniciativa se logró impactar a 50 lideresas de la compañía para empoderarlas y ayudarlas a construir su propia visión y acciones para triunfar. Mientras que en la segunda fueron 192 ejecutivas del programa de desarrollo Jump! distribuidas en 4 ediciones en donde tuvieron el espacio para compartir sus experiencias e intercambiar iniciativas con otras mujeres. Por otro lado, también se tuvo la primera edición de Girls Inspire Tech, un programa dirigido a hijas de nuestros colaboradores que busca incentivar el interés de las niñas en carreras asociadas a la tecnología.

Gracias a todas estas iniciativas se es parte de la Comunidad Par, asociación organizada por Aequales, la cual reúne a empresas que comparten prácticas relacionadas a la diversidad en las organizaciones. Además, se tiene el

orgullo de ser una de las 10 principales empresas del país en promover la equidad de género.

Telefónica del Perú reconoce y valora la diversidad en todas sus formas por lo que este 2018 se comenzó a trabajar en el frente de comunidad LGBTQ+. Para ello se creó los conversatorios "Rompiendo Estereotipos", contando con más de 100 colaboradores participantes en sus dos ediciones. También, se debe destacar que Telefónica del Perú es la primera Telco en el país con una póliza de seguro de salud para las parejas de los colaboradores LGBTQ+. Estas iniciativas le han permitido a la empresa ser miembro del Pride Connection Perú, una red de organizaciones que promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBTQ+.

V.5 Bienestar

En el 2018, se continuó con el programa corporativo "Feel Good", que busca proporcionar a los colaboradores diversos beneficios corporativos que permitan un balance entre su vida laboral y personal. En Telefónica del Perú, este programa beneficia directamente a los 5,700 trabajadores. Se tiene además una web de soporte (www.feelgood.com) en donde



el colaborador puede revisar los beneficios exclusivos e información relacionada.

En este marco, se impulsó la Campaña del Mundial Rusia 2018, fomentando el sentimiento de orgullo nacional por participar nuevamente en el mundial de futbol luego de 36 años.

V.6. Relaciones laborales

Telefónica del Perú gestiona las relaciones laborales con la finalidad de incentivar la armonía, solucionar conflictos, dudas o reclamos de los trabajadores, a la vez que se procura un uso óptimo de los recursos humanos y una operación cada vez más eficiente. Para ello, cuenta con diversas normativas que regulan el desarrollo de diversos ámbitos de las relaciones laborales que mantiene con sus colaboradores, las cuales son las siguientes: Principios de Negocio Responsable, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Normativa sobre el Secreto de las Telecomunicaciones. En la actualidad, los acuerdos en negociaciones colectivas se realizan con los sindicatos de la empresa, continuando así con la buena relación y comunicación que se tiene con ellos. Todos los

colaboradores tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección.

V.7. Seguridad y salud ocupacional

Más allá de cualquier obligación legal, no hay recurso más importante que las personas y el desarrollo de su entorno. Por ello, es prioritario cuidar la salud y la integridad de los colaboradores con la finalidad de que se encuentren en las mejores condiciones para

desempeñar sus funciones, previniendo la ocurrencia de accidentes y la aparición de enfermedades. Por ello, se desarrolla el plan anual de seguridad y salud, considerando diversas actividades de prevención en materia de capacitación, inspección, auditorías, entre otros.

Existe un comité central que representa al 100% de los trabajadores de planilla y opera para cubrir todos los temas relacionados.

Durante 2018, se realizaron 11 inspecciones de seguridad y salud a locales principales con la finalidad de detectar condiciones de riesgo para los trabajadores. Asimismo, la tasa de accidentes y días perdidos ha disminuido respecto al año pasado: la primera logrando una reducción de 5 en 2017 a 3 en 2018; la segunda, de 53 en 2017 a 7 en 2018, respectivamente. Por último, respecto a la tasa de enfermedades profesionales y la tasa de fatalidades, estas se mantienen en 0 al igual que el año pasado, debido a que no existen trabajadores que desarrollen actividades profesionales con incidencia o riesgo elevado de enfermedad.



Innovación
sostenible

Innovación sostenible

Elegimos ser
un negocio
responsable

Estamos
comprometidos
y trabajamos
hacia un Negocio
Responsable para
un mundo mejor.

6. Innovación
sostenible

103-1, 103-2, 103-3

Desde Telefónica a nivel global se gestiona la innovación desde una estrategia que permite afrontar retos sociales y ambientales, generando a su vez, retornos económicos para la empresa. Para lograr el objetivo de integrar esta innovación en los procesos y ciclo de vida de las soluciones que se ofrecen, la empresa trabaja en 3 líneas de acción:

Sensibilización interna

con especial énfasis en las áreas de innovación, para incorporar criterios de sostenibilidad en todos los procesos y soluciones que se desarrollan

Inversión en nuevas iniciativas

e ideas que, además de generar un impacto positivo en la sociedad o el ambiente, sean una oportunidad comercial para Telefónica

Evaluación de soluciones

comerciales "sostenibles" del portafolio para ponerlas en valor

En 2018, Telefónica del Perú, ha desarrollado productos y servicios innovadores que contribuyen con el progreso del país, basados en el despliegue responsable de su red y en una cultura corporativa de eco-eficiencia. Para ello, la empresa se apoya en el desarrollo tecnológico, y su capital humano.

VI.1 Conectar a los no conectados

Internet para Todos

Telefónica del Perú tiene el firme compromiso de trabajar para conectar a los no conectados y hacerlos parte de la transformación digital. Con esa convicción, nuestro despliegue de redes 4.5G, se tangibiliza en proyectos como Internet para Todos (IPT), una iniciativa que utiliza nuevas tecnologías y modelos operativos para un desarrollo más rentable en el despliegue de banda ancha móvil, que está haciendo que Internet de alta velocidad esté disponible para miles de peruanos. El proyecto trabaja bajo un enfoque sistémico y disruptivo, ya que se da en colaboración con varias instituciones, públicas y privadas, con el fin de ser una incubadora de tecnologías y el futuro de la comunicación rural. Para el proyecto, el logro más importante es conectar a los no conectados. Hasta el momento hemos desplegado servicios de 3G y 4G, alcanzado a más de 500 mil habitantes en 1,998 localidades de 23 regiones del país.

La inversión que Telefónica del Perú realiza cada año acompaña el crecimiento del país y forma parte de los esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos a través de los beneficios del acceso a las tecnologías de la información. La compañía invirtió S/ 1,346 millones en 2018 buscando brindar un servicio 4G de mejor calidad todos sus clientes.

ConectaRSE para Crecer (conectarseparacrecer.com)

Programa de Telefónica del Perú que identifica, reconoce y potencia iniciativas que, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), generan impacto positivo en el desarrollo social y económico de las comunidades rurales del Perú. Esta iniciativa cuenta con 8 años de ejecución y a través de la página web se activa una plataforma para intercambiar conocimientos sobre cómo implementar proyectos TIC que se encuentren ligados a temas de educación, salud y desarrollo económico, en emprendimientos sociales y en entidades públicas.

Este año, la ceremonia de premiación se realizó en la Feria Perú con Ciencia de CONCYTEC y se recibieron 66 postulaciones de 20 regiones del país. Para maximizar la participación en el concurso se realizaron 4 encuentros macro regionales y talleres en Piura, Cusco, Arequipa y Madre de Dios y 1 Foro con postulantes en la categoría Estado. Fueron 7 iniciativas premiadas en el 2018 lo que suma más de S/ 545, 000 invertidos en experiencias ganadoras en la historia del programa.

La iniciativa fue finalista en los WSIS Prizes 2018 del World Summit on the Information Society (WSIS – Process) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.



VI.2 Innovación y emprendimiento digital y social

102-13

Desde distintos frentes, Telefónica del Perú promueve la creación y fortalecimiento de ecosistemas de emprendimiento e innovación, que marcados por lo digital y con carácter social, generen desarrollo al país y sus comunidades.

Wayra

Es el centro de innovación abierta más global, conectado y tecnológico que conecta a emprendedores con Telefónica del Perú para generar oportunidades de negocio conjuntas.

Al 2018, Wayra Perú impulsa más de 17 startups en su portafolio local.

El proceso de scouting de Wayra Perú permitió invertir en 5 startups en el último año: Fitco, Aprendiendo.la, Quantum Talent, Decidata y Robotic Air Systems. Las cuales significaron una inversión de S/. 1'009,115.00.

Finalmente, en el 2018, Wayra Perú tuvo distintas participaciones, como la representación en el Peru Venture Capital Conference 2018 – PVCC. Además, organizó el primer CEO Summit Corporate Venturing Perú, el cual contó con la participación de los líderes de cinco de las principales empresas que



operan en nuestro país. Cada uno demostró cómo, desde sus respectivas gestiones, lograron un impacto positivo al apostar por el 'corporate venturing', que es como se conoce a la inversión que los grandes holdings realizan en las startups.

Desafíos D

En el 2018, Telefónica del Perú continuó con el patrocinio a Perú D, una organización sin fines de lucro, que articula a los diversos actores del ecosistema digital, para promover el aprovechamiento de lo digital, con un foco de trabajo con los ciudadanos y en las regiones. Este año las líneas de trabajo de Perú D se enfocaron en i) el desarrollo de herramientas y soluciones que se escalen; ii) empoderamiento ciudadano y generación de talento digital; e iii) incidencia en políticas públicas.

Principales resultados:

- Desarrollo de herramientas y soluciones que se escalen. En el primer trimestre del año se inició la etapa de pilotaje e incubación del prototipo ganador de Desafíos D. Los integrantes del equipo Libertech perfeccionaron dicho prototipo convirtiéndolo en el producto “Cloud Water”, una solución digital que busca mejorar el proceso de medición del agua en el Perú para así reducir la cantidad de agua perdida durante la distribución. Pronto esta solución será piloteada por la EPS Sedalib en la ciudad de Trujillo.
- Empoderamiento ciudadano y generación de talento digital. Se realizó diversas actividades como conversatorios con postulantes a alcaldías y la firma de compromiso por una ciudad más digital. Estos espacios se llevaron a cabo en Arequipa, Cusco, Lima y Trujillo. La ciudad Piura fue el lugar donde se puso más énfasis, desarrollándose eventos como : Taller para periodistas: “Impacto de los contenidos en la comunicación digital: claves, métricas y estadísticas”; la competencia “Piura Digital Camp 2018” dirigida a escolares de tercero y cuarto de secundaria (75) y a docentes (15) de colegios públicos y privados(15); y los conversatorios “Piura hacia una ciudad inteligente” y “Nuevos liderazgos digitales en Piura”.

La apuesta por el fortalecimiento de los ecosistemas de emprendimiento e innovación en el Perú se visibiliza en el trabajo de Wayra y Fundación Telefónica, y el respaldo constante a instituciones como Kunan y Perú D.

- Incidencia en Políticas Públicas. Perú D tuvo estrechas coordinaciones con la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Secretaría Técnica del Grupo Técnico para el Desarrollo de la Economía Digital del Ministerio de la Producción y el Consejo Privado de la Competitividad.

Kunan

Telefónica del Perú ha sido el principal socio estratégico de Kunan, que en el 2018 pasó a ser parte de la unidad de emprendimiento social y ambiental de Perú 2021. Telefónica del Perú, luego de haber sido parte de la fundación de la organización en el 2014, hoy no solo continúa auspiciando el gran premio anual, conocido como el Desafío Kunan, sino que también se ha comprometido, al igual que sus colaboradores, en las distintas iniciativas de impulso al ecosistema de emprendimiento social y ambiental en el país.

4ta Edición del Desafío Kunan

Telefónica del Perú realizó una donación de S/ 120 000 para el desarrollo de la 4ta

edición del premio donde postularon más de 140 emprendimientos sociales. Principales resultados:

- Se declaró como ganador a PIXED, emprendimiento social que desarrolla tecnologías inclusivas para personas con discapacidad, recibiendo S/. 40,000 para potenciar su emprendimiento.
- Los emprendimientos sociales AIRE, Misha Rastrera y Ocupa tu Calle recibieron los premios de Help Perú, valorizado en USD\$5,000, el Voto del Público, y un premio sorpresa de Movistar, valorizado en USD\$5000.
- Por primer año, se acompañará técnicamente al ganador gracias a NESST, aceleradora internacional de emprendimientos sociales, con el soporte de EY Perú y el Estudio García Sayan.

4ta Edición del Desafío Kunan

Para sumar más actores al ecosistema de emprendimiento social es clave generar los

espacios correctos, y Telefónica del Perú fue un gran impulsor y co-creador del primer Kunan Tuta sobre Educación. En este espacio se invita a los ciudadanos a conocer sobre el emprendimiento social.

Ferias Corporativas de Impacto

Es importante exponer y reconocer el emprendimiento social, pero aún más vincularlo al mercado. Telefónica del Perú realizó 4 días de ferias corporativas de impacto social donde más de 10 emprendimientos sociales tuvieron la oportunidad de vender sus productos a los colaboradores de 4 sedes de la empresa.

Obras por impuestos



Telefónica del Perú viene contribuyendo con el cierre de la brecha de infraestructura y la transformación digital del Perú a través del régimen especial de Obras por Impuestos. En el 2018 hizo entrega de 7 proyectos financiados bajo dicho régimen en 4 regiones del país,

valorizados en su conjunto en alrededor de S/. 166 millones y que aportan al país en la gestión de Seguridad Ciudadana, Salud y Educación. En Ica se hizo entrega de un renovado Centro de Operaciones de Emergencias Regionales; en Cusco se entregó un moderno Centro de Gestión de Seguridad Ciudadana en la provincia de Santiago de Cusco y en la provincia de Espinar se contribuyó con la calidad educativa de 3 colegios a los que se le dotó de equipamiento tecnológico. En Arequipa, en la provincia de Selva Alegre se hizo entrega de una renovada y digitalizada institución educativa. Finalmente, en Puno se construyó el moderno Hospital de Apoyo San Martín de Porres en la provincia de Macusani, que cuenta con salas de atención totalmente equipadas con lo último en tecnología.

Biblioteca Digital del Perú

En el marco del Día Mundial del Libro, la Biblioteca Nacional del Perú y Movistar presentaron el proyecto piloto de la Biblioteca Digital del Perú, que buscó acercar los beneficios de la revolución digital a todos los ciudadanos y fomentar la lectura a través de una plataforma de préstamo gratuito de libros al servicio de todos los peruanos.

La BNP Digital contó con más de 2,300 libros digitales, cuyos contenidos fueron amplios y diversos. Además, hacia el cierre del proyecto

piloto que duró 6 meses, la plataforma contó con más de 46,000 usuarios y alrededor de 30,000 préstamos totales de libros.

Foros Smart Cities



Se llevaron a cabo, en alianza con Goberna y Perú D en Lima, Arequipa, Cusco y Trujillo, con el objetivo de generar conciencia sobre el potencial de las TIC para convertir a las principales metrópolis peruanas en ciudades que sean modelos sostenibles y productivos.

Los Foros contaron con más de 430 asistentes y consistieron en conferencias abiertas al público en general, líderes del sector público y privado, la academia y líderes de opinión; en las que expertos nacionales e internacionales compartieron experiencias en el desarrollo de ciudades inteligentes a fin de promover el valor de la tecnología como aliada del desarrollo, transparencia y productividad.

Fundación Pachacútec

En el 2018 se reafirmó el compromiso con la educación de calidad y la promoción de la gastronomía, generando oportunidades para jóvenes talentos de la cultura culinaria. Se contribuyó con la Escuela de Mozos de la Fundación Pachacútec para sus actividades académicas y además se otorgó dos becas a egresados de la especialidad de Servicio y Cocina del Instituto Nuevo Pachacútec para que realicen una pasantía con todos los gastos cubiertos, en dos de los mejores restaurantes de España.

Fundación Telefónica



Institución sin fines de lucro presente en 17 países que apuesta por un mundo digital y solidario. Su misión es mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas, planificando y ejecutando proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados a los retos del mundo digital.

Hoy, las nuevas tecnologías aplicadas al conocimiento, la cultura y la solidaridad, brindan más posibilidades de trabajar con éxito en la transformación de la sociedad. Por ello, Fundación Telefónica ha implementado proyectos en tres líneas de acción: educación, cultura digital y voluntariado.

Educación

En 2018, Fundación Telefónica en alianza con Fundación Bancaria La Caixa desarrolló un programa que mejora las oportunidades de niñas y niños de entornos vulnerables, a través de proyectos de transformación de la enseñanza y aprendizaje apoyadas en una educación digital innovadora y de calidad.

En ese sentido, se implementaron proyectos educativos y digitales en escuelas (urbanas y rurales) y hospitales, se desarrollaron talleres permanentes de formación docente, se fomentó

la creación y uso compartido de recursos, experiencias y conocimiento educativo, se realizaron cursos virtuales y presenciales, y se identificaron y difundieron buenas prácticas pedagógicas.

Los proyectos tuvieron el objetivo de acortar la brecha educativa y tecnológica, empoderar a los maestros en el uso de metodologías innovadoras, mejorar los aprendizajes de los

estudiantes y promover clases dinámicas con el uso de la tecnología.

En el transcurso del año 2018, se ha beneficiado a 890,201 niños y 35,315 docentes de 1,016 escuelas, 14 hospitales y 9 instituciones de entornos vulnerables de 19 regiones del Perú.

Entre los proyectos más sobresalientes de esta línea de acción encontramos:

- **Aula Digital:** proyecto integral que contribuye a mejorar los aprendizajes de los niños de primaria en Matemática, Ciencias, Comunicación y habilidades para la vida, aprovechando la tecnología. Este proyecto educativo incorpora la formación y acompañamiento permanente a docentes, la implementación tecnológica a escuelas, y el uso de plataformas con contenidos educativos digitales. Se desarrolla en escuelas de zonas rurales y urbanas, hospitales y otros entornos vulnerables.
- **Gamificación:** Dentro de sus ejes de acción cuenta con dos aplicativos educativos: Oráculo Matemágico y VillaPlanet, los cuales funcionan como complementos en las clases de matemática y comunicación. Además, tienen una línea de formación docente, una aplicación (app) educativa y una reportería de estudiantes en línea.

El programa de voluntarios de Telefónica del Perú logró movilizar a 2,185 voluntarios a través de 208 actividades enfocadas en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias.

- **Bus Educación Digital:** iniciativa que promueve el uso de tecnología en la educación, mediante una unidad itinerante equipada y diseñada para que los niños de 6 a 12 años entren a un universo interactivo, decorado como un entorno espacial, donde utilizarán notebooks con diversos recursos educativos. El objetivo es potenciar el aprendizaje de matemáticas y comunicación de los escolares, fomentar el buen uso de los recursos tecnológicos en instituciones educativas, reducir la brecha digital y mejorar el aprovechamiento de la tecnología en las escuelas.
- **Aula Móvil:** Es una propuesta integral para reducir la brecha digital en instituciones educativas públicas urbano marginales. Busca contribuir a mejorar los aprendizajes en matemáticas de los niños de educación primaria, enseñando sobre magnitudes numéricas, cálculo mental, geometría y otros contenidos de comprensión matemática.



- **EducaRed:** Comunidad educativa que ofrece cursos virtuales y presenciales, difunde buenas prácticas pedagógicas y fomenta la creación y uso compartido de recursos y experiencias didácticas.

Cultura Digital

La Fundación Telefónica fomenta la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate, con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura digital a la sociedad. En esta línea de acción se encuentran los siguientes proyectos:

- **Espacio Fundación Telefónica:** Espacio de arte enfocado en la cultura digital, que promueve la creatividad, la innovación y la tecnología como ejes del desarrollo social. En este espacio se desarrollan exposiciones y actividades culturales presenciales y virtuales que fomentan la difusión del arte contemporáneo y el acercamiento del arte y la cultura digital a la sociedad. En 2018, se desarrollaron tres exposiciones principales, 44,220 personas asistieron al espacio cultural, 9,185 personas participaron en visitas y talleres educativos, y 91,898 personas participaron en eventos vía online.
- **ideaLAB:** Laboratorio que busca facilitar el diálogo entre la comunidad educativa y el arte contemporáneo. Se organizan visitas a las exposiciones, adaptadas para instituciones educativas, introduciéndolos al mundo de la cultura digital con actividades para incentivar la investigación, la experimentación y el aprendizaje STEAM, que vincula el arte con la educación y la tecnología.
- **"Sinfonía Digital":** proyecto impulsado en alianza con la Sinfonía por el Perú para brindar la oportunidad de desarrollar una carrera musical a niños y jóvenes, utilizando la música y la tecnología como palancas para fomentar los valores, la creatividad y la autoestima. Con este proyecto, se ha

beneficiado a 701 niñas, niños y adolescentes y 85 docentes de los distritos de Ate y Rímac.

Voluntariado Corporativo

El programa de voluntarios de Telefónica del Perú logró movilizar a 2,185 voluntarios a través de 208 actividades enfocadas en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias.

Se realizó la campaña de recaudación “Reto Solidario” que superó los S/. 160,000 y con lo cual se remodeló e implementó un parque infantil, un salón comunal para las mujeres tejedoras y una losa multideportiva para niñas, niños y adolescentes de la comunidad de Pedregal Grande en Catacaos, una de las zonas de Piura más afectadas por el fenómeno de El Niño Costero.

Además, se realizó la campaña “Entrega una silla de ruedas” en las ciudades de Arequipa, Cajamarca, Huancayo, Iquitos, Piura, Pucallpa y Tarapoto, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de más de 140 personas con discapacidad. Otra valiosa iniciativa fue el concurso de Proyectos Sociales “Gente Brillante”, un fondo concursable que tiene como objetivo promover el emprendimiento de los colaboradores del Grupo Telefónica, ejecutó el proyecto ganador.

Otros programas



Crowdworking: lugares de trabajo colaborativo impulsados y habilitados por terceros (socios públicos y/o privados) para emprendedores que se encuentren en la fase inicial de sus startups. Esto le permite el acceso a la metodología de aceleración de Wayra, la cual abarca el apoyo de una red de mentores, asesores presenciales y online, además del acceso a eventos de networking que potenciarán sus equipos y enriquecerán su conocimiento. Todo ello, con la finalidad de mejorar el performance de sus proyectos.

Este año, se continuó la ejecución del acuerdo firmado entre el Banco Interamericano de Desarrollo y Fundación Telefónica del Perú, para aportar USD 1,000,000 en la creación y fortalecimiento de actividades de aceleración con impacto social (crowdworkings) en dos regiones del país, Ica y Piura. El objetivo es que pueda replicarse el modelo en otros países de la región. Actualmente este proyecto está

valorizado en aproximadamente 3 millones de dólares, y se cofinancia con aportes en especies de instituciones públicas, privadas y las empresas del grupo Telefónica ligadas al emprendimiento y empleabilidad: Wayra, Fundación Telefónica y Telefónica del Perú.

Al 2018, se cuenta con cuatro espacios de crowdworking: El Puente, impulsado por la Municipalidad de Miraflores; HUB UDEP, por la Universidad de Piura y el Gobierno Regional de Piura; Tecnológica, por el Gobierno Regional de Ica y Paqariy Cusco por la Universidad San Antonio Abad del Cusco. En la segunda convocatoria se identificaron 28 startups que se suman a la 29 la primera convocatoria. Todas estas distinguidas por ser proyectos tecnológicos con impacto social en fase temprana en un programa de incubación por 8 meses.

Con este proyecto se ha beneficiado a más de mil jóvenes emprendedores y se han desarrollado e incubado 34 emprendimientos.

Creando Código: comunidad de aprendizaje virtual para docentes de escuelas públicas que quieran incluir las nuevas tecnologías, programación y la robótica en su pedagogía para hacer que sus alumnos pasen de ser consumidores a creadores de tecnología. En este proyecto, 1,448 docentes han culminado todos los cursos.



Medio Ambiente

Medio Ambiente_

Asumimos un compromiso real con el Medio Ambiente

Estamos comprometidos y trabajamos hacia un modelo circular.

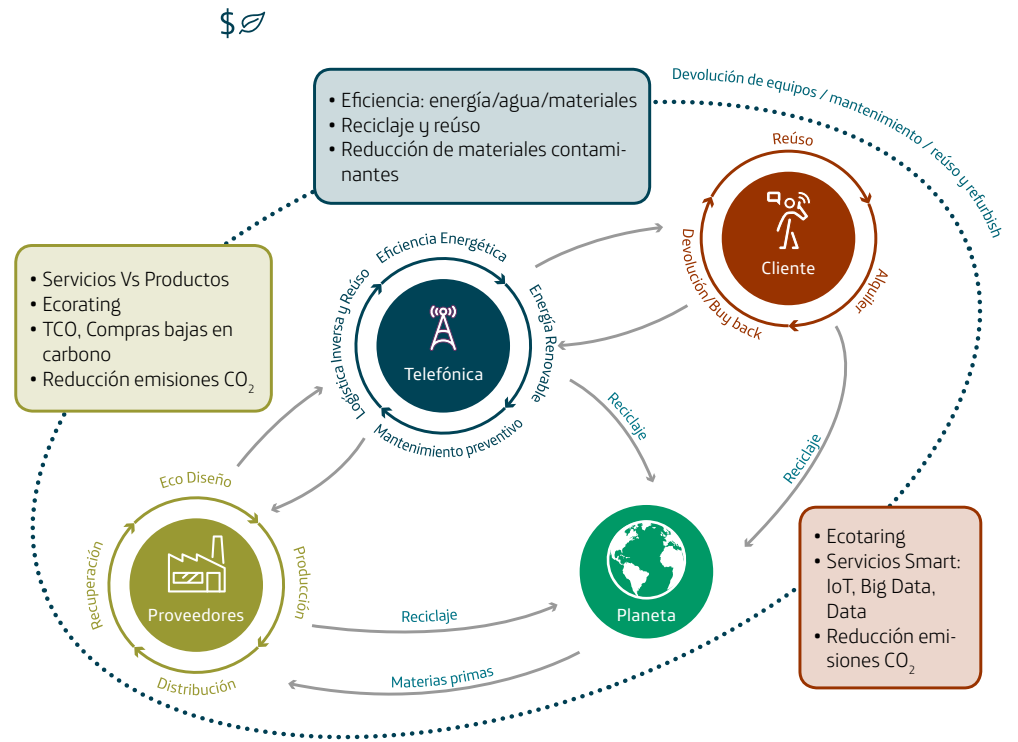
VII.1 Proteger el planeta

Mediante la estrategia Green TIC y Medio Ambiente, Telefónica del Perú hace frente a los retos ambientales y al cambio climático a través de un modelo de eco eficiencia y de economía circular, que contribuyen a cerrar el círculo de los ciclos de vida de sus productos a través del reciclaje y reutilización, a fin de generar la sostenibilidad ambiental de las operaciones, clientes y ciudades.

PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN TELEFÓNICA



ECONOMÍA CIRCULAR: REPENSANDO EL MODELO



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Eficiencia Energética

En el periodo 2018 se lograron grandes ahorros de consumo energético a lo largo del despliegue de red y de las operaciones de la empresa.

Entre los proyectos donde se obtuvieron más ahorros se encuentran los proyectos de energía, refrigeración y modernización.

- **Free Cooling:** 28 equipos de aire acondicionado (AA) fueron reemplazados por equipos Free Cooling - equipos de ventilación forzada utilizando el aire del ambiente que tiene menor temperatura.
- **Apagado de 2G por modernización:** Con la modernización implementada en la gran parte de nuestras estaciones base, se logró apagar el servicio 2G, lo que logra reducir el consumo de energía que esta tecnología requería.
- **Power Saving Feature (PSF):** Se activó el ahorro de energía en la tecnología 3G, generando el ahorro cuando los equipos no operan al 100% y sin afectar la calidad del servicio.
- **Apagado automático de luminarias y AA en locales administrativos:** Se implementó el apagado automático de luces en los 7 edificios administrativos que se tienen en Lima en horarios que no se tiene personal y los fines de semana.

- **Apagado de plataformas:** Se hizo un levantamiento de campo de plataformas que no estaban operando o que se podían

compactar. Se apagaron plataformas obsoletas, logrando ahorro de energía eléctrica y de aire acondicionado

Smart Energy

Es una solución implementada desde el Segmento B2B de Telefónica y está dirigida a clientes corporativos con oficinas, sedes o centros logísticos dispersos geográficamente. A través de herramientas de IoT (Internet of Things), Big Data y Cloud Computing, Smart Energy realiza el análisis de data sobre el consumo actual de energía, logrando predecir y gestionar el recurso de manera integral y remota. Ello ha permitido que clientes del sector retail en aproximadamente un año de servicio, hayan logrado ahorrar más de 800 MWh (Megavatio-hora) en consumo de energía eléctrica, que equivale a dejar de emitir 114 Tn de CO2 al medio ambiente.

Gracias a Smart Energy, Telefónica del Perú obtuvo el Premio Nacional Ambiental – Antonio Brack Egg 2018 del Ministerio del Ambiente, en la categoría Ecoinnovación.



Promoviendo una economía circular

Telefónica del Perú tiene un rol activo en promocionar y ayudar a los colaboradores y clientes a formar parte del cambio y adoptar estilos de vida sostenibles. A través de innovación digital se desarrollan servicios y productos que contribuyen a que los clientes puedan reducir sus emisiones, lo que se complementa con las prácticas internas para la reducción de emisiones. De esta manera se promueve una economía baja en carbono. En el año se desplegaron 3 iniciativas principales:

- **Eco Huella:** En alianza con la Asociación para la Niñez y su Ambiente (ANIA) y Carbono Cero (CCERO), se lanzó esta iniciativa con el propósito de que los clientes puedan compensar las emisiones que generan a partir del consumo energético anual de sus celulares. Se desarrolló una plataforma que permite a los clientes prepago enviar un SMS equivalente a 3 soles, y a los clientes postpago y de otros operadores hacer lo propio a través de una web. Este monto es invertido en proyectos educativos ambientales a nivel

nacional y con bonos de carbono en Madre de Dios.



- **Ecorating:** sistema que fomenta el consumo responsable de dispositivos móviles a través de un sello que proporciona a los clientes información acerca de la sostenibilidad de los diferentes modelos. Así podrán tomar una decisión de compra más respetuosa con el entorno. La clasificación se realiza sobre una base de 100 criterios que analizan aspectos sociales y ambientales, lo que tiene como resultado una puntuación final en una escala del 1 al 5. Esta información está disponible en la ficha de información de los equipos del catálogo online de Movistar.
- **Reciclame:** la empresa promueve la adecuada disposición de los Residuos de Aparatos Eléctricos Electrónicos (RAEE - celulares, fijos, módem, router, entre

otros) por lo que constantemente realiza campañas para promover su reciclaje a través de las urnas ubicadas en las tiendas de Movistar. Durante el 2018 se han recuperado más de 240 toneladas de RAEE.

VII.2. Principales indicadores ambientales

Indicador	2018	
	Unidad de medida	Total
Gasto por gestión de residuos	Soles	944,607.90
Consumo de papel ¹	Toneladas	165.98
Clientes con factura electrónica ²	Unidades	8,415.425
Residuos RAEE ³	Toneladas	247.60
Residuos no RAEE ⁴	Toneladas	210.64
Consumo total de energía ⁵	MWh	263,386
Emisiones totales alcance I + II	tCO2eq	81,242
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	703
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	124,169.74
Consumo de agua	Metros cúbicos	269,226

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

1. Incluye: papel de oficinas y facturas.
2. Se emitieron un total de 1,893,073 facturas electrónicas.
3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y clientes (excepto teléfonos móviles).
4. Incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes.
5. Incluye: consumo de combustible y electricidad, autogeneración de energía renovable.

Durante el 2018 se han recuperado más de 240 toneladas de RAEE



Gobierno corporativo

Gobierno corporativo_

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica del Perú están contenidos en sus Estatutos Sociales y en el Reglamento de su Directorio.

Estos principios son:

La maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas

El papel esencial del Directorio en la dirección y administración de la sociedad

La flexibilidad organizativa

La transparencia informativa en las relaciones con los empleados, accionistas, inversores y clientes

VIII.1 Nuestros accionistas

Capital social

Desde el 1 de diciembre de 2016, el capital de la Sociedad es de S/. 2 876 152 315.88 (dos mil ochocientos setenta y seis millones ciento cincuenta y dos mil trescientos quince con 88/100 Nuevos Soles) y se encuentra representado por 3 344 363 158 acciones de un valor nominal de S/. 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, y divididas al 31 de diciembre de 2018 en dos clases de la siguiente forma:

- 3,344,172,812 Acciones de Clase B
- 190,346 Acciones de Clase C

Dicho capital social se encuentra inscrito en el asiento B 23 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.574%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.426%), y las acciones de clase C son de titularidad de los trabajadores de Telefónica del Perú y se convierten en acciones de clase B cuando son vendidas a terceros (no a otros trabajadores ni a sus herederos). Todas las clases de acciones confieren los mismos derechos y prerrogativas, con excepción de lo dispuesto en el artículo 27° del estatuto referido al mecanismo de elección de los directores.



Evolución del capital social de la empresa en los últimos años_

Año	Tipo de ajuste	N° de acciones al inicio	N° de acciones tras operación	Valor nominal (S/)	Monto del capital final (S/)
2014	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3 347 347 320	3 344 363 158	0.86	2 876 152 315.88
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.	3,347,258,949	3 347 347 320	0.86	2 878 718 695.20
2009	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,349,296,162	3,347,258,949	0.86	2,878,642,696.14

Estructura accionaria_

Accionista	Nº de acciones	%
Telefónica Latinoamérica Holding S.L.	1,679,667,042	50.224%
Latin America Cellular Holdings S.L.U.	1,616,989,235	48.350%
3º	1,960,772	0.059%
4º	1,435,291	0.043%
5º	858,376	0.026%
6º	616,415	0.018%
7º	604,521	0.018%
8º	508,402	0.015%
9º	440,000	0.013%
10º	435,400	0.013%
Otros accionistas	40,847,704	1.221%
	3,344,363,158	

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

(*) Telefónica Latinoamérica Holding S.L. y Latin America Cellular Holdings S.L.U. son empresas del Grupo Telefónica; ambas se encuentran domiciliadas en el Reino de España.

Acciones con derecho a voto_

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	80,378	1.43%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.57%
Total	80,380	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Representación de las acciones

De acuerdo a lo establecido en el estatuto, las acciones emitidas por la compañía pueden estar representadas mediante anotaciones en cuenta o a través de títulos físicos.

Composición de acciones según su estado de materialización al 31 de diciembre de 2018_

Estado	Acciones (1)	%
Desmaterializados	3,332,072,311	99.6325%
Materializados	12,290,847	0.3675%
Total	3,344,363,158	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Política de dividendos

La política de dividendos vigente de la empresa es la aprobada por la Junta General de Accionistas, el 29 de marzo de 2016, que establece lo siguiente:

La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias.

La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin hasta el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y/o de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detraer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.

La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos. En su caso, el Directorio fijará el porcentaje, monto y las oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de corte, registro y entrega respectivas.

Dividendos pagados en los últimos años_

Año	Fecha de pago	Monto S/
2001	20 de julio	0.0587
2002	--	--
2003	15 de julio	0.0083
	1 de agosto	0.0290
	5 de setiembre	0.0290
	3 de octubre	0.0286
2004 a 2008	--	--
2009	23 de julio	0.120
2009	28 de diciembre	0.176
2010	26 de julio	0.095
2010	28 de diciembre	0.1596
2011	16 de agosto	0.09
2014	28 de agosto	0.02

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2018

Emisiones de deuda

Bonos de circulación							
Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Inicio	Plazo (años)	Tasa	Cupón
Cuarto Programa							
Décimo Novena Emisión	A	85,294,163	86,723,128	13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	83,766,301	84,030,819	30/11/2007	12	3.69%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	66,754,998	67,124,076	22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	65,140,909	65,360,219	22/05/2008	20	3.13%	Semestral
Décimo Novena Emisión	C	26,890,047	27,269,695	21/07/2008	20	3.19%	Semestral
Quinto Programa							
Vigésimo Segunda Emisión	A	46,868,170	47,251,228	07/10/2009	10	3.50%	Semestral
Sexto Programa							
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000	260,891,489	09/06/2016	7	6.66%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	120,000,000	121,680,626	05/04/2017	7	6.19%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	110,000,000	110,227,408	13/06/2017	3	5.06%	Semestral
Décimo Tercera Emisión	A	140,000,000	143,494,193	14/07/2017	5	5.50%	Semestral
Décimo Cuarta Emisión	A	100,000,000	101,625,452	06/09/2017	5	5.34%	Semestral
Décimo Quinta Emisión	A	135,000,000	136,487,263	13/10/2017	7	5.47%	Semestral
Décimo Sexta Emisión	A	105,120,000	106,195,283	19/04/2018	7	5.50%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	B	70,000,000	70,332,268	15/05/2018	3	4.19%	Semestral
Décimo Séptima Emisión	A	60,718,594	60,957,296	15/05/2019	12	3.09%	Semestral
Séptimo Programa							
Vigésimo Séptima Emisión	A	50,000,000	51,077,116	10/08/2012	7	5.53%	Semestral
Primer Programa Privado							
Primera Emisión	A	80,000,000	81,160,326	16/10/2018	8	7.28%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2018

Cotizaciones_

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2017													
Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
ATEL5B-C22A	Quinto Programa de Bonos Corporativos Vigésimo Segunda Emisión Serie A	Apertura					104.72						
		Cierre					104.72						
		Máxima					104.72						
		Mínima					104.72						
		Promedio					104.72						
TELE4B-C12B	Cuarto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie A	Apertura								102.56			
		Cierre								102.56			
		Máxima								102.56			
		Mínima								102.56			
		Promedio								102.56			
TELE4B-C19A	Cuarto Programa de Bonos Corporativos Décimo Novena Emisión Serie A	Apertura								97.46			
		Cierre								97.46			
		Máxima								97.46			
		Mínima								97.46			
		Promedio								97.46			
TELE6B-C11A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie A	Apertura		109.81									
		Cierre		109.81									
		Máxima		109.81									
		Mínima		109.81									
		Promedio		109.81									

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2017													
Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
TELE6B-C12A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie A	Apertura										100.52	
		Cierre										100.52	
		Máxima										100.52	
		Mínima										100.52	
		Promedio										100.52	
TELE6B-C13A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Tercera Emisión Serie A	Apertura	103.00	103.60									
		Cierre	103.00	103.60									
		Máxima	103.00	103.60									
		Mínima	103.00	103.60									
		Promedio	103.00	103.60									
TELE6B-C14A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Cuarta Emisión Serie A	Apertura					101.24			102.00			
		Cierre					101.24			102.00			
		Máxima					101.24			102.00			
		Mínima					101.24			102.00			
		Promedio					101.24			102.00			
TELE7B-C27A	Séptimo Programa de Bonos Corporativos Vigésimo Séptima Emisión Serie A	Apertura										101.13	
		Cierre										101.13	
		Máxima										101.13	
		Mínima										101.13	
		Promedio										101.13	

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica 2018**Clase B**

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Apertura	1.94	1.88	1.52	1.48	1.48	1.33	1.29	1.11	1.06	0.91	0.78	0.67
Cierre	1.91	1.52	1.48	1.48	1.33	1.29	1.11	1.05	0.91	0.80	0.65	0.60
Máxima	1.95	1.90	1.52	1.50	1.48	1.35	1.29	1.15	1.06	0.91	0.78	0.67
Mínima	1.90	1.50	1.40	1.40	1.30	1.22	1.10	1.00	0.91	0.75	0.60	0.60
Promedio	1.93	1.60	1.43	1.43	1.40	1.28	1.16	1.07	0.96	0.79	0.67	0.62

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica 2018**Clase C**

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Apertura	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cierre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Máxima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mínima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Promedio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

VIII.2 El Directorio

Al 31 de diciembre de 2018, el Directorio está integrado de la siguiente manera, tal y como lo recompusiera la Junta Especial de Accionistas de Clase B mediante acuerdo de fecha 23 de marzo de 2018:

- Javier Manzanares Gutiérrez, quien lo Preside.
- José María Del Rey Osorio
- Alfonso Ferrari Herrero
- Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo
- Bernardo Quinn

Renuncias de directores

El 5 de noviembre de 2018 el señor José Javier Manzanares Gutiérrez formuló, con efectividad al 1 de enero de 2019, la renuncia a su condición de director y Presidente del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A.; el Directorio incorporó por cooptación al señor Pedro Salvador Cortez Rojas, actual Gerente General, a quien designó como Presidente del Directorio a partir de la última fecha indicada. Considerando que dicho funcionario mantendrá las funciones ejecutivas propias del ejercicio del cargo de Gerente General, el 1 de enero de 2019 asumirá la posición de Presidente Ejecutivo.

Reseña curricular de los miembros del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2018

Javier Manzanares Gutiérrez es Presidente del Grupo Telefónica en el Perú desde el 23 de noviembre de 2006 y se mantendrá como tal hasta el 31 de diciembre de 2018. Previamente se desempeñó como director general de Telefónica Móviles S.A. y de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A., ambas empresas absorbidas por Telefónica del Perú a través de procesos de fusión. Ingresó a trabajar al grupo Telefónica en España en 1988, en el área de servicios móviles. En 1995 gestionó el negocio de televisión pagada (Cable Mágico) en Telefónica del Perú y posteriormente fue gerente general de Telefónica Multimedia S.A.C., hasta el año 1999, en que asumió las gerencias de televisión pagada, páginas amarillas y desarrollo de nuevos negocios de Telefónica del Perú S.A.A.. El señor Manzanares es economista, egresado de la Universidad Autónoma de Madrid (España)

José María Del Rey Osorio es director de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 23 de marzo de 2018 y director y miembro del Comité de Estrategia y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica Brasil. El señor Del Rey se incorporó al Grupo Telefónica en el año 1983 y ha desempeñado diversas posiciones de responsabilidad, entre ellas, director general de Planificación Estratégica

de Telefónica Internacional S.A. (2001 a 2004); miembro del Directorio de Telefónica Investigación y Desarrollo S.A. (2003-2005); miembro del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. (2006 – 2012); vicepresidente de Planificación Estrategia de Telecomunicações de São Paulo S.A. (TELESP) (1999-2001); y, gerente de Análisis y Estudios Económicos de Telefónica S.A. (1988-1998). El señor Del Rey ha sido asimismo miembro del Directorio de COSESA, ST-HILO (1990-1996), entre otras compañías. Antes de su incorporación al Grupo Telefónica trabajó como economista en el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initec, Corporation). Es licenciado en ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid.

Alfonso Ferrari Herrero es director desde el 23 de marzo de 2003 y miembro del Comité de Auditoría de la misma desde abril del mismo año. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica S.A. y es director de Telefónica CTC-Chile S.A. El señor Ferrari es ingeniero industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA por la Universidad de Harvard.

Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo es director desde el 22 de marzo de 2012 y miembro del Comité de Auditoría desde el 18 de abril de 2012. Es asimismo miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde

abril de 2002. Desde el año 1976 hasta el año 1985 desempeñó el cargo de Director General de Cortefiel, S.A. Posteriormente, desde 1985 hasta 2005 fue Consejero Delegado del Grupo Cortefiel, siendo nombrado Presidente del mismo en el año 1998, cargo que ocupó hasta 2006. Asimismo, desde 1991 hasta 2002, fue Consejero del Banco Central Hispano Americano y de Portland Valderribas. También ha sido Consejero de Altadis, S.A. (1998-2007). Entre otras menciones, cabe destacar la concesión del Premio Dirigente del Año 1986 (Revista Mercado), Premio de la Escuela Superior de Marketing al mejor empresario en 1988, Premio al "Mejor Empresario de Madrid 1991" (Actualidad Económica) o el Premio GQ 2005 a la mejor trayectoria profesional. El señor Hinojosa es Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Madrid.

Bernardo Quinn es director de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 23 de marzo de 2018 y a partir de 2018 tiene la responsabilidad de liderar la región Hispam Sur del Grupo Telefónica. Se incorporó al Grupo Telefónica en 1992 en el departamento de Planificación Estratégica de Telefónica Argentina. Lideró las áreas de desarrollo de productos de Marketing de la división de reciente creación para grandes clientes. Durante el año 1999, dirigió la división y proceso de fusión de dos operadoras de telefonía móvil en Argentina. Fue Director General de Adquira (plataforma de comercio

electrónico para Telefónica B2B) en Miami entre el 2000 y 2001. En el 2001, se trasladó a Madrid, donde fue nombrado Director General de Planificación Estratégica y Desarrollo de Negocios en DataCorp. Posteriormente, dirigió el Departamento de Planificación, Marketing y Clientes Globales para la unidad de Clientes Corporativos en América Latina y fue responsable de los negocios en EE.UU. y la unidad de la compañía en Colombia. En el 2008, se convirtió en miembro del Comité Ejecutivo de Telefónica España como responsable de Estrategia, Calidad e Innovación en la empresa. En octubre del 2009, fue nombrado Director de Estrategia de Recursos Humanos y Talento Directivo, y en 2012 continúa su carrera ya como Director Global de Recursos Humanos de Telefónica. El señor Quinn es ingeniero Industrial por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires y tiene un MBA de Harvard Business School, Boston, EE.UU.

Comités del Directorio

El Directorio ha establecido dos comités como órganos especiales:

- **El Comité de Auditoría**, encargado de supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular: velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría

interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y, recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.

- **El Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo**, cuya función es pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía, así como supervisar la información que al respecto se emita.

Más detalles sobre el funcionamiento de ambos comités puede encontrarse en el Anexo de Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.

Grados de vinculación del actual Directorio

No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, los principales miembros de la plana gerencial, ni entre estos y los principales accionistas. Son directores independientes los directores titulares señores Luis Javier Bastida Ibarguen, Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo. Debe

mencionarse que algunos de ellos son miembros de los consejos de administración de empresas del Grupo Telefónica, en los que tienen la calidad de independientes, la que no se enerva o afecta por la pertenencia al Directorio de Telefónica del Perú.

Honorarios pagados a los directores y principales ejecutivos

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus Comités en el ejercicio 2018 representa el 0.003% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.2264% según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2018.

Honorarios pagados al auditor

Durante el 2018, los honorarios pagados al auditor externo GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L. firma miembro de PricewaterhouseCoopers por la revisión de las

cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A. fue de S/1,045,340. En adición se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas por S/1,399,162:

Otros trabajos

Auditoria afiliadas

Serv. Globales de Telecomunicacione	49,815
-------------------------------------	--------

Revisiones trimestrales

Primer trimestre	139,039
------------------	---------

Segundo trimestre	139,039
-------------------	---------

Tercer trimestre	139,039
------------------	---------

SOA 404	750,782
----------------	---------

Otros servicios de auditoria

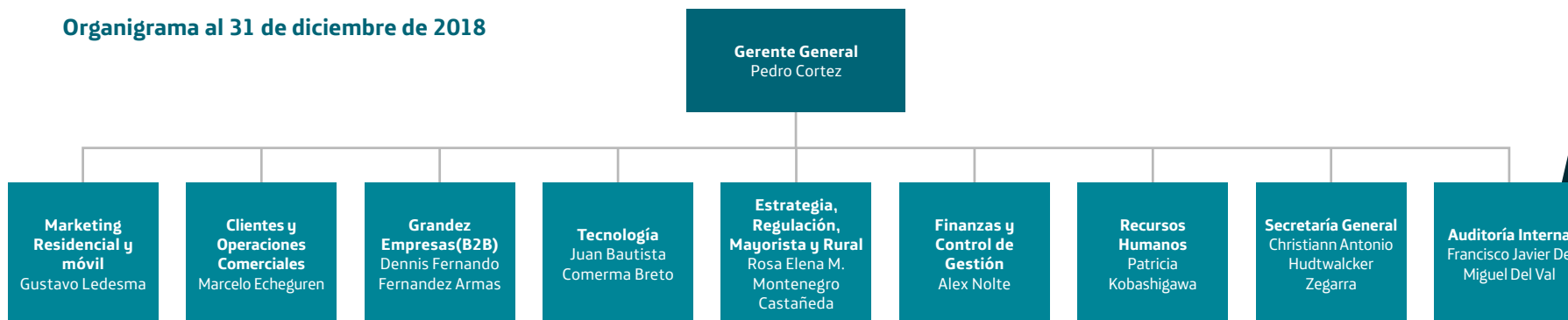
Revisión del Informe de Contabilidad Separada	128,878
---	---------

Revisión del "Contrato de Operación con el Aeropuerto Jorge Chavez"	52,570
---	--------

Total otros trabajos	1,399,162
-----------------------------	------------------

VIII.3 Capital intelectual

Organigrama al 31 de diciembre de 2018



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

8. Gobierno corporativo

Hechos subsecuentes

El 1 de enero de 2019 se hizo efectiva la renuncia del Presidente del Directorio señor Javier Manzanares Gutiérrez, quien desempeñó durante tal posición durante los últimos doce años.

En la misma fecha, se hizo efectiva la designación del señor Pedro Cortez Rojas como Presidente del Directorio de Telefónica del Perú, quien mantiene las funciones ejecutivas propias

del cargo de Gerente General que desempeña desde el 1 de enero de 2018. De acuerdo al estatuto social, el señor Cortez asume la posición de Presidente Ejecutivo.

El 9 de enero de 2019, el Directorio aprobó la renuncia y designación de funcionarios y la modificó la estructura organizativa del primer nivel de reporte a la Presidencia Ejecutiva, que quedó en los siguientes términos, conforme se informara al mercado en calidad de hecho de importancia:

Ejecutivos	Cargo
Pedro Salvador Cortez Rojas	Presidente Ejecutivo
José Antonio Cassinelli Sánchez	Director B2C
Marcelo Echeguren	Director Clientes
Dennis Fernando Fernández Armas	Director de Grandes Empresas (B2B)
Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra	Secretario General
Patricia Kobashigawa Silva	Directora de Recursos Humanos
Francisco Javier De Miguel Del Val	Director de Auditoría Interna
Rosa Elena Milagritos Montenegro Castañeda	Directora de Estrategia y Asuntos Públicos
Alex Miguel Nolte Alva	Director de Finanzas y Control de Gestión
Juan Bautista Comerma Breto	Director de Tecnología
Vinka Samohod de la Villa	Directora de Transformación

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos en el ejercicio 2018

Además de la renuncia y designación comentada precedentemente, se produjeron las siguientes renuncias y designaciones:

Fecha	Renuncias y designaciones
20 de marzo de 2018	Renuncia del señor Pedro Planas al cargo de Director de Tecnología.
20 de marzo de 2018	Designación del señor Juan Bautista Comerma Breto como Director de Tecnología.
12 de junio de 2018	Renuncia del señor Guillermo Bernardo Checa Gjurinovic al cargo de Director de Grandes Empresas (B&B).
12 de junio de 2018	Renuncia del señor Dennis Fernando Fernández Armas al cargo de Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación y designación del mismo como Director de Empresas (B&B).
31 de julio de 2018	Designación a la señora Rosa Elena M. Montenegro Castañeda como Directora de Estrategia, Regulación, Mayorista y Rural con efectividad al 1 de agosto de 2018.

Modificaciones a la estructura orgánica en el 2018

El 31 de julio de 2018 el Directorio aprobó la modificación de las responsabilidades y nomenclatura de la actual Dirección de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación, que a partir del 1 de agosto

de 2018 se denominó Dirección de Estrategia, Regulación, Mayorista y Rural.

Reseña de miembros de Alta Dirección al 31 de diciembre de 2018

A continuación, se detalla una breve descripción de la currícula de la Alta Dirección al 31 de diciembre de 2018:

Pedro Salvador Cortez Rojas, es Presidente Ejecutivo desde el 1 de enero de 2019; previamente ocupó el cargo de Gerente General, que asumió el 1 de enero de 2018. Desde el 2012 hasta diciembre de 2017 ocupó la posición de Presidente y CEO (Director Ejecutivo) de Telefónica Venezuela. El señor Cortez inició su carrera en el Grupo Telefónica hace 20 años y que en los últimos años se desempeñó como CFO (Director Financiero) de Telefónica Móviles S.A. (2005), CFO de Telefónica Venezuela (2007) y CFO corporativo de Telefónica del Perú S.A.A. (2010). Pedro Cortez es Economista por la Universidad de Lima, tiene una Maestría en Administración de Negocios por la Universidad del Pacífico y un postgrado en Finanzas en ESAN.

Juan Bautista Comerma Breto, fue designado Director de Tecnología el 20 de marzo de 2018. En el 2004, el señor Juan Bautista Comerma Breto ocupó el puesto de Director de Operaciones y posteriormente de

Tecnología para las operaciones de Telefónica en Venezuela y en 2017 se incorporó al equipo directivo de Telefónica de Perú S.A.A. como Director de Ingeniería y Operaciones de Red. Es Ingeniero Electrónico de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela. Asimismo, tiene estudios de posgrado y maestría en Ingeniería Gerencial en la Universidad Metropolitana y el Programa Avanzado de Gerencia (PAG) en el ISEA (Instituto de Estudios Superiores de Administración).

Francisco Javier De Miguel Del Val, es Director de Auditoría Interna desde el 23 de julio de 2014. Tiene 15 años de experiencia profesional en el área de auditoría interna del Grupo Telefónica, en la que ha desempeñado puestos de diversa consideración, siendo el más reciente el de responsable de auditoría interna para todas las empresas del Grupo Telefónica radicadas en Chile. El señor De Miguel Del Val es licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Máster en Derecho Tributario e Inmobiliario por la Universidad Pontificia de Madrid.

Marcelo Echeguren, es Director de Clientes y Operaciones Comerciales desde el 26 de enero de 2017. El señor Echeguren forma parte del Grupo Telefónica desde el año 1999 y desde entonces ha tenido una destacada trayectoria en áreas comerciales, tal como el mercado digital y de telecomunicaciones

habiendo gestionado diversos servicios, segmentos y entornos de mercado (Fija, Móvil, Internet, TV, Masivo, Pyme). Desde el 2013 se ha desempeñado como Director de Marketing Operativo en la operación de Argentina, habiendo pasado anteriormente por la operación en Perú con diversos cargos directivos dentro de las áreas comerciales. Previamente participó de los lanzamientos de las diferentes tecnologías de internet en Argentina. El señor Echeguren es especialista en Marketing recibido en la U.C.E.S. en Argentina con Postgrados en Gestión de Negocios, Finanzas, Tecnología e Innovación.

Marcelo Echeguren, es Director de Clientes y Operaciones Comerciales desde el 26 de enero de 2017. El señor Echeguren forma parte del Grupo Telefónica desde el año 1999 y desde entonces ha tenido una destacada trayectoria en áreas comerciales, como el mercado digital y de telecomunicaciones habiendo gestionado diversos servicios, segmentos y entornos de mercado (Fija, Móvil, Internet, TV, Masivo, Pyme). Desde el 2013 se ha desempeñado como Director de Marketing Operativo en la operación de Argentina, habiendo pasado anteriormente por la operación en Perú con diversos cargos directivos dentro de las áreas comerciales. Previamente participó de los lanzamientos de las diferentes tecnologías de internet en Argentina. El señor Echeguren es especialista en Marketing recibido en la U.C.E.S.

en Argentina con Postgrados en Gestión de Negocios, Finanzas, Tecnología e Innovación.

Dennis Fernández Armas, Armas es Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación desde el 13 de febrero de 2014 en que se modificó la estructura orgánica para su creación. Fue Director de Operaciones de Red y Negocio Mayorista desde el 1 de julio de 2011 hasta el 13 de febrero de 2014; previamente se desempeñó como Director de Servicios al Cliente desde julio de 2005. Con anterioridad a ello, fue responsable de Recursos Humanos de Telefónica del Perú S.A.A., así como subgerente de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú y jefe de Recursos Humanos de AFP Unión, ambas empresas del Grupo Credicorp. El señor Fernández fue presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) y ha sido director de la misma desde el año 2002; también ha sido en dos oportunidades miembro de la Comisión Consultiva del Ministerio de Trabajo y es además profesor extraordinario del MBA del PAD de la Universidad de Piura. El señor Fernández se graduó como abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de postgrado en Administración en ESAN, ha seguido cursos de especialización ejecutiva en el IESE, INSEAD y Columbia y es master en Dirección de Negocios por la Escuela de Dirección del PAD de la Universidad de Piura.

Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra, es Secretario General y Secretario del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 1 de enero de 2018. Es Representante Bursátil tanto de Telefónica, S.A. y de Telefónica del Perú S.A.A. Ha desempeñado numerosos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos Director de Asuntos Jurídicos Laborales, Contenciosos y de Telecomunicaciones. En forma previa a su ingreso al Grupo Telefónica el señor Hudtwalcker fue miembro del Estudio Jurídico Benites, Forno & Ugaz, Abogados. El señor Hudtwalcker es licenciado en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad de Lima y tiene un Master of Law por la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica).

Patricia Kobashigawa Silva, es Directora de Recursos Humanos desde el 19 de julio de 2017; previamente se desempeñó como Directora de Gestión Organizacional del Emisor. Anteriormente ha trabajado en Telefónica internacional en España, ocupando diversas posiciones, entre ellas, Directora Regional de Desarrollo Organizacional para Latinoamérica y Directora de RRHH de TISA. Tiene más de 15 años de experiencia en RRHH, especializándose en Gestión de Talento, Desarrollo, People Engagement y Compensaciones; asimismo cuenta con 8 años de experiencia en Finanzas y Control de Gestión. Es Administradora de Empresas y Contadora de la Universidad del

Pacífico, con un Master en Administración de Empresas en ESAN y estudios de postgrado en Louvain School of Management en Bélgica.

Gustavo Miguel Ledesma, es Director de Marketing Residencial y Móvil desde el 26 de enero de 2017; previamente se desempeñó como Director de B2C para Telefónica Hispanoamérica en Colombia. Desde el año 1999 se ha desempeñado en diversas áreas en las empresas del Grupo Telefónica. En el 2005 comienza su carrera internacional en el Grupo desempeñándose como Director de Marketing y Estrategia en Telefónica Venezuela, Director de Desarrollo de Negocios para América Latina en Telefónica Internacional y Director de Marketing y Clientes en Telefónica México. El señor Ledesma es Ingeniero de Sistemas con Máster en Administración de Negocios.

Rosa Elena M. Montenegro Castañeda, es Directora de Estrategia, Regulación, Mayorista y Rural desde el 1 de agosto de 2018. Previamente se desempeñó como Directora de Control de Gestión y Simplificación. Se incorporó al Grupo Telefónica en marzo del año 2002 desempeñando diversos cargos gerenciales en la Dirección de Finanzas. La señora Montenegro es Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú con una Maestría en Administración de Negocios en la Universidad San Ignacio de Loyola - California State University at Fullerton.

Alex Miguel Nolte Alva, es Director de Finanzas y Control de Gestión desde el 1 de octubre de 2014. Se ha desempeñado como Vicepresidente de Finanzas y Control del Grupo Telefónica en Perú desde el 19 de diciembre de 2012 y fue Gerente General de Telefónica Móviles S.A. desde el 1 de febrero de 2013 hasta el 1 de octubre de 2014, en que dicha empresa fue absorbida por el Emisor a través de una fusión. Anteriormente estuvo destacado por el Grupo Telefónica en Ecuador, desempeñándose desde el 11 de marzo de 2010 como CFO - Vicepresidente de Finanzas y Control de Gestión en dicho país. Desde marzo de 2007 y hasta marzo de 2010 se desempeñó como Vicepresidente de Control de Gestión de Telefónica Ecuador, siendo además miembro del Comité de Dirección de la compañía durante toda su asignación. Entre 2005 y marzo 2007 fue Director de Control de Gestión y Negocios de Telefónica del Perú S.A.A. El Sr. Nolte ingresó al Grupo Telefónica en 1997, desempeñando diferentes cargos gerenciales y directivos. Adicionalmente a sus responsabilidades financieras, es miembro de los Consejos de Administración de Pléyade Perú Corredora de Seguros S.A.C, Telefónica Factoring Perú S.A., Fundación Telefónica en Perú y Telefónica Multimedia Perú. Es Administrador de Empresas y Contador de la Universidad del Pacífico y cuenta con un MBA en Dirección de Empresas por la Escuela de Dirección del PAD, de la Universidad de Piura.

Grado de vinculación

Debe destacarse que no existe vinculación entre los directores y los miembros de la plana gerencial. No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio ni entre éstos y los principales accionistas.



9

Información
corporativa

Información corporativa

102-1,102-3,102-4, 102-5

IX.1 Datos generales

- Telefónica del Perú S.A.A.: organizada como sociedad anónima abierta.
- Objeto social principal: prestar y comercializar toda clase de servicios de telecomunicaciones (CIU N° 6110).
- Plazo de duración: indeterminado.
- Partida registral N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.
- Oficina Principal: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, Perú.

IX.2 Reseña histórica y datos de constitución

Telefónica del Perú se constituyó en la ciudad de Lima mediante escritura pública del 25 de junio de 1920, con la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos Limitada, para prestar servicios de telefonía local. Posteriormente adoptó la forma de sociedad anónima y la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). Por su parte, en 1969 se creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL Perú) como la compañía encargada de prestar servicios de

telefonía local fuera de Lima y los servicios de larga distancia nacional e internacional.

El Estado peruano controló ambas compañías hasta 1994, año en el que subastaron las acciones de las mismas en el marco del proceso de privatización. Telefónica Perú Holding S.A.C., liderada por Telefónica Internacional S.A. de España (TISA), empresa con inversiones significativas en diversas empresas de telecomunicaciones de América Latina, resultó ganadora de dicha subasta y adquirió el 35% del capital social de ENTEL Perú S.A. y el 20% del capital social de CPT, en la que realizó un aporte de capital adicional de US\$ 612 millones. El 16 de mayo de 1994, Telefónica Perú Holding S.A. pagó el precio ofrecido en la subasta, que representó una inversión total US\$ 2,002 millones y pasó a controlar 35% de ambas compañías.

El 31 de diciembre de 1994, CPT absorbió en un proceso de fusión a ENTEL Perú y, en adecuación a la Ley General de Sociedades, el 9 de marzo de 1998 Telefónica del Perú adoptó la denominación de Telefónica del Perú S.A.A., la que conserva a la fecha.

IX.3 Grupo económico

Telefónica del Perú pertenece al Grupo Económico de Telefónica S.A., empresa española dedicada al negocio de telecomunicaciones. El

Grupo Económico Telefónica está conformado por Telefónica, S.A. y diversas empresas que operan en más de 31 países. Las principales empresas del Grupo de cara al mercado peruano son Telefónica, S.A., Telefónica del Perú S.A.A., Media Networks Latin America S.A.C., Terra Networks Perú S.A., Telxius Torres Perú S.A.C., Telxius Cable Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., Star Global Com S.A.C., Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C. y Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú S.A.C.

IX.4 Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2018

Al 31 de diciembre de 2018 la única filial de Telefónica del Perú S.A.A. es Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C, sociedad constituida en el año 2001 que tiene como objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiocomunicaciones.

Como es de conocimiento público, Telefónica del Perú S.A.A. absorbió el 1 de febrero de 2018 en vía de fusión simple a su hasta entonces filiales Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C., cuyas personalidades jurídicas se extinguieron el 15 y 18 de junio del mismo año, respectivamente.

IX.5 Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2018

A) Fusión por absorción por parte de Telefónica del Perú a Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. El 1 de febrero de 2018 entró en vigencia de la fusión por absorción mediante la cual Telefónica del Perú S.A.A. absorbió a Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. En ejecución de los acuerdos adoptados por las juntas de dichas empresas, el 1 de febrero Telefónica del Perú S.A.A. asumió a título universal y en bloque los derechos y obligaciones de Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C, cuyas personalidades jurídicas se extinguieron. En dicha fecha, además, Telefónica del Perú S.A.A. suscribió con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones la Adenda al Contrato de Concesión Única para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a efectos de que se transfieran a ésta las concesiones en ese entonces de titularidad de Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C.

B) Reorganización simple de Telefónica del Perú S.A.A. en favor de Internet para Todos S.A.C.

El 19 de noviembre de 2018 la Junta General de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A., de conformidad con lo establecido en el artículo 391º de la Ley General de Sociedades, aprobó

la reorganización simple a favor de Internet para Todos S.A.C. y, como consecuencia de ello, la segregación y transferencia a ésta, de un bloque patrimonial de propiedad de la primera conformado por los activos y pasivos relacionados al negocio móvil rural, con efectividad al 2 de enero de 2019. Dicha Junta delegó facultades en el Directorio para que, de ser necesario o conveniente para el interés social, el mismo modificara la fecha de entrada en vigencia de la operación. En ejercicio de tales facultades, el 18 de diciembre el Directorio postergó la fecha de entrada en vigencia de la operación, la que se determinará con posterioridad de mutuo acuerdo con Internet Para Todos S.A.C. en función de los avances operativos para la segregación.

IX.6 Principales modificaciones al Estatuto Social de Telefónica del Perú en los años recientes

2014	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.
2012	Modificación parcial del Estatuto Social, específicamente de los artículos 5, 11, 24, 25, 31, 32, 41, 43, 44, 46, 47, 48, inclusión de artículos 6 bis, 8 bis, 10 bis, 18 bis, 30 bis y 36 bis y del titulado del articulado, así como otros cambios formales en línea de lo señalado precedentemente. Modificación de los artículos 27 y 30 del Estatuto Social con la finalidad de eliminar la figura de los directores alternos.
2009	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2008	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2007	Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones. Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación.
2006	Ajustes al capital social y eliminación de las acciones de Clase A-1 y modificación del mecanismo de designación de directores como consecuencia de ello.
2005, 2004, 2000 y 1999	Ajustes al capital social.

IX.7 Procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

En el curso normal de sus negocios y operaciones, Telefónica del Perú es parte de diferentes procesos judiciales, administrativos y arbitrales.

Se estima que el importe total demandado/pretendido de los procedimientos y procesos, sin calificar su razonabilidad ni estimar su probabilidad de ocurrencia, en aproximadamente S/ 11,063,230,000 respecto de los cuales Telefónica del Perú ha realizado provisiones por S/2,483,080,000 actualizado al 31 de diciembre de 2018.

En opinión de la administración del Telefónica del Perú y de sus asesores legales, existen razonablemente argumentos jurídicos para estimar que la mayoría de los procesos y procedimientos podrían resolverse en términos favorables para la compañía por lo que el resultado individual de los mismos no debería tener un impacto significativo o material en el negocio o en los resultados de la operación de la compañía.

No obstante, a continuación, se detallan los procesos en los que la compañía es parte y que, individualmente o como conjunto de procesos y contingencias vinculadas a una misma causa, determinan un riesgo significativo, cuya importancia justifica su inclusión en esta lista.

i. Procesos por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 1998

Con fecha 23 de junio de 2005 la compañía interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Intendencia N° 015-014-0003525 de fecha 20 de mayo de 2005, que declaró fundado en parte nuestro recurso de reclamación presentado contra las Resoluciones de Determinación No. 012-03-0001756 y 012-03-0001757 emitidas en relación con el Impuesto a la Renta del ejercicio 1998.

La compañía fue notificada el 21 de julio de 2011 con la Resolución del Tribunal Fiscal ("RTF") N° 11450-5-2011, que emitió el pronunciamiento del Tribunal Fiscal ("TF") correspondiente al saldo a favor del ejercicio fiscal 1998. El importe total determinado por el Tribunal Fiscal, como saldo a favor de la compañía, asciende a la suma de S/137 MM.

Dicho monto difiere con el determinado por la compañía, ascendente a la suma de S/ 291 MM, motivo por el cual el 10 de octubre de 2011 la compañía cuestionó judicialmente la RTF a través de una demanda contencioso-administrativa. Con fechas 5 de diciembre de 2011 y 5 de noviembre de 2015, la compañía obtuvo medidas cautelares por los reparos cuestionados, las cuales suspenden los efectos de la RTF 11450-5-2011.

La resolución de primera instancia del 20 de marzo de 2013 favoreció a la compañía y fue impugnada por las otras partes. La instancia superior, mediante sentencia de fecha 20 de julio de 2015: (i) revocó el extremo de la resolución de primera instancia en cuanto estimó los mecanismos de cobranza y reformándolos, los declaró improcedentes, menos el de cobranza de terceros, cuyo uso fue declarado infundado; (ii) confirmó el extremo que declaró fundada en parte la demanda respecto al Reparó de provisión de cobranza dudosa en cuanto atañe a la cobranza mediante recibos telefónicos; y, (iii) confirmó la sentencia respecto al Reparó por Recibos de Arrendamiento. Tanto SUNAT como la compañía presentaron con fecha 3 y 4 de septiembre de 2015 recurso de casación, respectivamente, los cuales se encuentran pendientes de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

Adicionalmente, respecto del ejercicio 1998, fue notificado el 7 de agosto de 2012 y el 19 de abril de 2013, con dos demandas contencioso administrativas contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad de las RTF N° 11450-5-2011 y N° 974-5-2012 que amparaban los reparos cuestionados por la compañía referidos a gastos excepcionales y diferencia en el tipo de cambio, respectivamente. La primera de ellas ha sido resuelta de

manera desfavorable para la compañía, razón por la que se presentó recurso de apelación con fecha 28 de octubre de 2015. Posteriormente, la Sala, con fecha 1 de setiembre de 2016, declaró nula la sentencia de primera instancia ordenando que se emita un nuevo pronunciamiento. El 24 de enero de 2017 se notificó la segunda sentencia de primera instancia mediante la cual se declaró fundada la demanda; por lo que la compañía presentó recurso de apelación. No obstante ello, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia y la compañía presentó Casación, quedando pendiente de pronunciamiento en Corte Suprema. La segunda demanda fue resuelta de manera favorable a la compañía con fecha 27 de marzo de 2015, por lo que la SUNAT interpuso recurso de apelación con fecha 7 de abril de 2015. El 21 de marzo de 2016, la Sala confirmó lo resuelto por la primera instancia; por lo que la SUNAT presentó recurso de casación, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado definitivo favorable para la compañía en los procesos antes referidos. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos podría

ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este procedimiento, al 31 de diciembre de 2018, no se ha registrado provisión alguna.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

ii. Procedimiento por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 1999

El Tribunal Fiscal, a través de la RTF notificada el 23 de diciembre de 2010, puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al citado ejercicio toda vez que, al declarar la nulidad de todo lo actuado por SUNAT en relación al mismo, permitió a la compañía invocar su prescripción. En tal sentido, con fecha 4 de abril de 2012, la compañía solicitó la declaración de prescripción del citado ejercicio.

SUNAT, notificada el 4 de mayo de 2012, ha declarado la prescripción del ejercicio fiscal en cuestión.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen

argumentos jurídicos para entender que la prescripción del citado ejercicio impide que se lleve a cabo por parte de SUNAT (de oficio) una nueva determinación, por lo que el saldo determinado por la compañía en el ejercicio 1999 sería el que la SUNAT deba arrastrar al ejercicio 2000. No obstante, este punto sigue siendo materia de controversia en los procesos judiciales y procedimientos administrativos referidos al IR de los ejercicios 2000-2001 y a los pagos a cuenta 2000.

No se efectuó provisión alguna por este procedimiento considerando la declaración de nulidad antes comentada.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente procedimiento.

iii. Proceso por el Impuesto a la Renta de los ejercicios fiscales 2000 y 2001

La compañía fue notificada el 29 de diciembre de 2010 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los ejercicios fiscales 2000 y 2001, mediante la cual se confirmó la Resolución de Intendencia emitida por SUNAT en los extremos vinculados con los reparos por cargas financieras, provisión de

cobranza dudosa, alquiler de espacios (TPI), overhead y reorganización empresarial. El importe total que pretendía cobrar la SUNAT ascendía a la suma de S/ 2,379 millones, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/ 478 millones por concepto del impuesto; (ii) S/ 179 millones por concepto de multas, y (iii) S/ 1,723 millones por concepto de intereses.

El 21 de marzo de 2011 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el TF dado que la misma no se ajustaba a derecho. Posteriormente, la compañía obtuvo una medida cautelar que supuso la suspensión parcial de los efectos de la RTF cuestionada.

La resolución de primera instancia del 14 de marzo de 2013 favoreció a la compañía parcialmente, amparando tres de los cinco reparos cuestionados; por lo que fue impugnada por las partes. La instancia superior con fecha 7 de septiembre de 2015 confirmó la resolución de primera instancia, razón por la cual todas las partes presentaron recurso de casación. El 27 de junio de 2017 se llevó a cabo el informe oral, encontrándose pendiente que la Corte Suprema se pronuncie.

En razón de la sentencia de segunda instancia emitida por la Corte Superior en el proceso contencioso administrativo referido al Impuesto a la Renta de los años 2000-2001, y pese a considerar que existen argumentos para defender su posición, el Emisor ha calificado los reparos de reorganización simple y **overhead** como probables.

En el marco del procedimiento administrativo, con fecha 30 de noviembre de 2011, la SUNAT notificó a la compañía una Resolución de Ejecución Coactiva ("REC") por un importe de S/ 134,353,008 asociado a lo que, bajo su interpretación de las resoluciones emitidas, le correspondía exigir. La compañía procedió al pago bajo protesto, obteniendo el 27 de enero de 2012 una resolución a su favor sobre el recurso de queja presentado por no existir deuda exigible coactivamente. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

Con relación al arrastre del saldo a favor del año 1999, la compañía ha sido notificada, el 23 de septiembre de 2013, con la RTF 13365-3-2013, correspondiente a los períodos 2000 y 2001 confirmando lo resuelto por SUNAT. Frente a ello, planteó una solicitud de aclaración en la que se sostiene que SUNAT no podía efectuar una liquidación hasta que se resuelva el expediente de los

pagos a cuenta del año 2000, al ser éstos un componente de la determinación tributaria, solicitud que fue amparada.

Con fecha 16 de marzo de 2015, el expediente vinculado con los pagos a cuenta fue resuelto mediante la RTF 02569-11-2015; es así, que con fecha 1 de julio de 2015, nos fue notificada la Resolución de Intendencia No. 0150150001364 mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal.

Al no estar de acuerdo con la liquidación efectuada en la mencionada resolución, el 22 de julio de 2015 se presentó recurso de apelación, el cual fue resuelto mediante la RTF 01323-3-2017, declarándose infundada la apelación de la compañía, pero indicando que para efectuar la liquidación se deben considerar los resultados definitivos del expediente vinculado con los pagos a cuenta del ejercicio 2000.

Asimismo, el 19 de noviembre de 2013, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF 13365-3-2013, en el extremo que confirma el saldo a favor de ejercicios anteriores y la venta de la Red Analógica Nortel. Esta demanda ha sido resuelta con fecha 23 de marzo de 2015 de manera desfavorable en primera instancia por lo que se presentó apelación con fecha

30 de marzo de 2015. El 16 de setiembre de 2016 se confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación el 30 de setiembre de 2016. El 24 de julio de 2018 se llevó a cabo la vista de fondo, encontrándose pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Posteriormente, en noviembre de 2013, SUNAT notificó una nueva REC exigiendo el pago de S/ 150,842,142 vinculado con la multa del Impuesto a la Renta del año 2000. La compañía, nuevamente, procedió al pago del importe, recurriendo en queja tal REC por carecer de sustento legal, obteniendo, una vez más, con fecha 6 de enero de 2014 un fallo a favor. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar que se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: (i) necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33° del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través

del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía referida al Impuesto a la Renta del año 2000-2001. Dichos intereses en exceso se siguen incrementando y, a la fecha, alcanzan la suma de S/ 1,106 MM. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera instancia con fecha 07 de abril de 2014 y apelada el 19 de mayo de 2014 por la compañía. Posteriormente, la instancia superior con fecha 22 de mayo de 2015 declaró Nula la sentencia de primera instancia ordenando que el juez se pronuncie nuevamente. Por Resolución N° 32 del 12 de octubre de 2015, el juzgado declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa interpuesta por SUNAT y por resolución N° 36 de fecha 14 de diciembre de 2015 declaró improcedente la demanda, ante lo cual la compañía presentó recurso de apelación el 28 de diciembre de 2015. De manera posterior, la Corte Superior con fecha 22 de agosto de 2016, revocó la Resolución N° 32 en el extremo que declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa y reformándola la declararon fundada, en consecuencia nulo todo lo actuado y concluido el proceso. Contra esta decisión, la compañía ha planteado recurso

de agravio constitucional el 29 de agosto de 2016, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento. El 28 de octubre de 2016, se concedió el recurso de agravio constitucional, el mismo que fue ingresado al Tribunal Constitucional el 23 de enero de 2017.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables a la compañía, sin perjuicio de las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a estos procedimientos, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 1,029 MM que corresponde a 38%, quedando como posible contingente un importe de S/ 185 millones.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

iv. Procesos por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000

La compañía fue notificada el 30 de diciembre de 2010, con la RTF N° 17133-8-2010 correspondiente al pago a cuenta del impuesto a la renta del ejercicio 2000, que revocó las resoluciones de determinación referidas a los pagos a cuenta de los meses comprendidos entre marzo y diciembre de 2000 y ordenó que la Administración Tributaria reliquide los importes correspondientes a enero y febrero de dicho año según las consideraciones expuestas en la resolución. Asimismo, la RTF revocó las resoluciones de multa vinculadas con los meses de enero y septiembre.

Luego de una nueva liquidación por parte de SUNAT, el 15 de junio de 2012, la compañía fue notificada con la RTF N° 6671-11-2012, que a juicio de la compañía, incluía multas revocadas previamente y que no consideraba el saldo a favor del año 1999.

El 11 de setiembre de 2012, la compañía cuestionó judicialmente la resolución N° 6671-11-2012 a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el TF, dado que la misma no se ajustaba a derecho. Con fecha 6 de abril de 2015, el proceso fue sentenciado de manera desfavorable en primera instancia; por

lo que la compañía con fecha 13 de abril de 2015 presentó recurso de apelación. Posteriormente, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola, la declaró improcedente por falta de interés para obrar de la compañía. En ese sentido, la compañía presentó recurso de casación, el cual fue declarado improcedente el 1 de junio de 2017.

A nivel administrativo, luego de que SUNAT pretendiera dar cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal y la posterior apelación de la compañía, con fecha 16 de marzo de 2015, nos fue notificada la RTF N° 02569-11-2015 mediante la cual dicha entidad competente se pronunció respecto de la posibilidad de modificar el saldo a favor del ejercicio 1999 a efectos de proyectar sus efectos a los pagos a cuenta del año 2000, indicando que ello era posible, a pesar de que el ejercicio 1999 se encontraba prescrito. La compañía fue notificada con fecha 26 de junio de 2015, con la Resolución de Intendencia No. 0150150001362 mediante la cual SUNAT dio cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal, efectuando una nueva liquidación. Al no estar de acuerdo con lo señalado en la mencionada resolución, el 20 de julio de 2015 se presentó recurso de apelación, el cual fue resuelto mediante RTF 3329-2-2017 que

se ordenó suspender el procedimiento administrativo ante la obtención de la medida cautelar otorgada en el proceso judicial. Con fecha 28 de noviembre de 2017 fuimos notificados con la citación a informe oral para el 14 de diciembre de 2017. Luego de referido informe, el Tribunal Fiscal emitió la RTF 11625-2-2017, mediante la cual se confirma la Resolución de Intendencia apelada aunque mantiene la suspensión del procedimiento por la medida cautelar mencionada previamente.

El 8 de junio de 2015, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 02569-11-2015, cuestionando el saldo a favor del Impuesto a la Renta del ejercicio 1999, la cual ha sido declarada infundada el 14 de enero de 2015 y posteriormente apelada por la compañía. El 17 de enero de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola la declara fundada en parte; por lo que las partes presentaron recursos de casación. El 24 de julio de 2018 se llevó a cabo la vista de la causa, encontrándose pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Asimismo, con fecha 10 de marzo de 2017, la compañía obtuvo una medida cautelar que suspende los efectos de la RTF N° 02569-11-2015.

Por su parte, el 15 de junio de 2015 la SUNAT presentó una acción contenciosa administrativa contra la misma RTF N° 02569-11-2015 en el extremo referido al redondeo de coeficientes para determinar el Impuesto a la Renta del ejercicio 2000, la cual ha sido declarada infundada en primera instancia y posteriormente apelada por SUNAT. El 17 de marzo de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y la declaró fundada; por lo que la compañía ha presentado recurso de Casación, el cual ha sido declarado procedente. El 18 de octubre de 2018 se llevó a cabo la vista de fondo, quedando pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: (i) la necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la

apelación de la compañía. La demanda de amparo fue amparada parcialmente en primera instancia, estableciendo que no corresponde el cobro de intereses antes del 1 de abril de 2013. Con fecha 14 de noviembre de 2014 la sentencia fue apelada por la SUNAT y el Tribunal Fiscal, mientras que el 17 de noviembre de 2014 fue apelada por la compañía. Con fecha 5 de octubre de 2015, la instancia superior ha revocado la sentencia de primera instancia, declarando la improcedencia del amparo, razón por la cual el 20 de octubre de 2015, la compañía presentó recurso de agravio constitucional. El 11 de enero de 2016, el expediente ingresó al Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento.

Asimismo, el 6 de agosto de 2015, la SUNAT interpuso una demanda de Amparo en contra de una resolución emitida en el proceso de amparo mencionado anteriormente que habría declarado infundada su excepción de falta de agotamiento a la vía administrativa. Esta nueva demanda fue declarada improcedente en primera instancia y confirmada en segunda instancia; El 08 de marzo de 2016, la SUNAT ha presentado recurso de agravio constitucional. El 29 de junio de 2016, ingresó al Tribunal Constitucional. El 02 de julio de 2018, se declaró improcedente

el recurso de agravio constitucional, devolviéndose el expediente al 3° Juzgado Constitucional.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía, sin perjuicio de las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

Con relación a este proceso, por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 667 MM que corresponde a 67%, quedando como posible contingente un importe de S/ 45 millones.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

v. Procesos por el Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio fiscal 2002

La compañía fue notificada el 7 de mayo de 2012 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al ejercicio fiscal 2002, revocando los reparos vinculados con cargas financieras y provisión de cobranza dudosa a efectos que SUNAT realice una nueva revisión. Así mismo, confirmó el reparo vinculado con el alquiler de espacios (TPI) y gastos diversos.

El 3 de agosto de 2012 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal dado que la misma no se ajustaba a derecho. En primera instancia y con fecha 22 de junio de 2015 se declaró infundada la demanda, la cual ha sido apelada por la compañía con fecha 30 de julio de 2015 al considerar que dicha sentencia afecta gravemente el derecho al debido proceso y tutela jurisdiccional efectiva, causando agravio en el análisis de los 5 reparos. Posteriormente, el 10 de enero 2017 la Sala declara nula la sentencia de primera instancia y ordena al juez que emita un nuevo pronunciamiento.

En ese sentido, el 12 de noviembre 2018 se declaró fundada en parte la demanda. El 10 de diciembre de 2018, se conceden los recursos de apelación interpuestos por las partes contra la sentencia de primera instancia. El expediente se encuentra en la 6ª Sala Contenciosa Administrativa Tributaria, quedando a la espera que se resuelvan los recursos de apelación interpuestos.

Por otro lado, el 20 de noviembre de 2012, la compañía fue notificada con una demanda contencioso-administrativa contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad parcial de la RTF que resolvió el reparo referido a la diferencia por tipo de cambio del ejercicio 2002. Dicha demanda ha sido resuelta de manera favorable para la compañía tanto en primera como en segunda instancia, razón por la cual la SUNAT ha interpuesto recurso de casación el 28 de octubre de 2015. El 21 de junio de 2017 se llevó a cabo la vista de la causa, encontrándose pendiente de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable a la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del

citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 3 MM que corresponde a un 0,3%, quedando como posible contingente un importe de S/ 28 MM.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente proceso.

vi. Proceso por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal del 2000

La compañía fue notificada el 7 de febrero de 2013, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al ejercicio fiscal 2000 para el Impuesto a la Renta confirmando en parte lo dispuesto por la SUNAT (reparos por cargas financieras, provisión de cobranza dudosa, entre otros) y suspendiendo el procedimiento en el extremo referido al reparo por la Red Analógica Norte!. El importe total pretendido por SUNAT asciende a la suma de S/ 377 MM, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/ 101 MM por

concepto del impuesto; (ii) S/ 50 MM por concepto de multas, y (iii) S/ 226 MM por concepto de intereses.

El 6 de mayo de 2013 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal, dado que la misma no se ajustaba a derecho. Actualmente, el proceso ha sido sentenciado en primera y segunda instancia de manera desfavorable para la compañía, razón por la cual la compañía presentó recurso de casación. El 19 de junio de 2018 se llevó a cabo la vista de la causa, encontrándose pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Por otro lado, el 15 de julio de 2014, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: (i) la necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33° del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se

excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera y segunda instancia con fechas 11 de agosto y 11 de diciembre de 2014, respectivamente, y ha sido elevada con fecha 26 de diciembre de 2014 al Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento. Con fecha 19 de marzo de 2016, la compañía presentó su desistimiento al recurso de agravio constitucional, el cual ha sido aceptado.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018 no se ha registrado provisión alguna.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

vii. Proceso por Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2000

La compañía fue notificada el 14 de marzo de 2014, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto General a las Ventas del año 2000 confirmando los reparos efectuados por SUNAT, a excepción del vinculado con el tipo de cambio aplicable al retiro de bienes.

El importe total pretendido por SUNAT asciende a la suma de S/ 33 millones, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/ 6 millones por concepto de multas, y; (ii) S/ 27 millones por concepto de intereses.

El 12 de mayo de 2014 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal dado que la misma no se ajustaba a derecho. El proceso ha sido resuelto de manera desfavorable para la compañía; por lo que se presentó recurso de apelación el 8 de setiembre de 2016, elevándose los actuados a la Corte Superior. El 18 de mayo de 2017, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación. El 30 de octubre de 2018, se llevó a cabo la vista

de la causa, quedando pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018, no se ha registrado provisión alguna.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente proceso.

viii. Proceso por Impuesto a la Renta General a las Ventas del ejercicio 2001

La compañía fue notificada el 20 de enero de 2017, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del año 2001 confirmando los reparos efectuados por SUNAT, a excepción del vinculado con

la amortización de intangibles y un pago efectuado a una filial.

No obstante, el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria por lo que la compañía se encuentra a la espera de la Resolución de Cumplimiento que emita SUNAT.

Sin perjuicio de ello, con fecha 19 de abril de 2017 la compañía interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite. El 4 de agosto de 2017, el juzgado tuvo por presentada la contestación de la SUNAT. Por Resolución N° 3, el juzgado declaró saneado el proceso, fijó puntos controvertidos, admitió los medios probatorios y remitió el expediente al Ministerio Público. El 04 de octubre de 2018 se llevó a cabo el informe oral, quedando pendiente de sentenciar.

Por su parte, el 18 de abril de 2017 SUNAT interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite y contestada por la compañía el 9 de

agosto de 2017. Por resolución N° 20 del 03 de mayo de 2018 se declaró Fundada la demanda. El 07 de diciembre de 2018 fuimos notificados con la sentencia de la Sala Superior, la cual declaró nula la sentencia de primera instancia. En ese sentido, el 27 de diciembre de 2018, el Juzgado programó fecha para el informe oral para el día 22 de enero de 2019.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 5 MM que corresponde a un 1%, quedando como posible contingente un importe de S/ 286 MM.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente proceso.

ix. Proceso por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2002

La compañía fue notificada el 15 de septiembre de 2017, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del año 2002 dejando sin efecto los reparos por amortización de intangibles y Management Fee, declarando la nulidad de una parte por el reparo de la provisión de cobranza dudosa, ordenando una nueva revisión del reparo por intereses financieros y confirmando el resto de reparos.

Considerando que el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria, la compañía se encuentra a la espera de la Resolución de Cumplimiento que emita SUNAT.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 0.3 MM que corresponde a un 0.1%, quedando como posible contingente un importe de S/ 142 MM.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto

de la información brindada en relación al presente proceso.

Paralelamente, con fecha 15 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda contenciosa administrativa por los reparos confirmados. Mediante Resolución N° 1 se admitió a trámite la demanda, y el 26 de enero de 2018, SUNAT contestó la demanda. El 14 de diciembre de 2018, se tuvo por recibido el expediente administrativo, encontrándose pendiente que el Juzgado remita el expediente judicial al Ministerio Público.

Por su parte, con fecha 30 de enero de 2018, la Compañía fue notificada con una demanda contenciosa administrativa presentada por la SUNAT respecto de los reparos dejados sin efecto por el Tribunal Fiscal. Dicha demanda fue contestada el 15 de enero de 2018 por el Tribunal fiscal y 13 de febrero de 2018 por la compañía. El 13 de marzo de 2018 se declaró saneado el proceso, se fijaron los puntos controvertidos y se admitieron los medios probatorios, ordenándose la remisión de los actuados al Ministerio Público. El expediente fue remitido al Ministerio Público el día 10 de abril de 2018. El 20 de setiembre de 2018 se llevó a cabo el informe oral. El 28 de setiembre de 2018 la SUNAT presentó nuevamente el

expediente administrativo, atendiendo al requerimiento del Juzgado.

Asimismo, el 13 de diciembre de 2017 la compañía interpuso una demanda de amparo, mediante la cual la compañía solicitó que, como consecuencia de la violación sus derechos constitucionales de: (i) tener procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. El 25 de junio de 2018, se tuvo por contestada la demanda y se corre traslado de excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa e incompetencia. El 11 de julio de 2018, la compañía absuelve la excepción formulada. El 03 de diciembre se declararon infundadas las excepciones formuladas, las mismas que fueron apeladas el 06 de diciembre.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

x. Impuesto a la renta no domiciliados (Casos "Satélite")

La Administración Tributaria emitió resoluciones de determinación y multa contra la compañía por retenciones del Impuesto a la Renta, supuestamente correspondiente a ingresos de empresas no domiciliadas operadoras de un satélite. A consideración de la Administración Tributaria, dichos ingresos son rentas de fuente peruana.

El Tribunal Fiscal revocó las resoluciones de la Administración Tributaria que declaraban infundados los reclamos presentados por la compañía y, por lo tanto, ha dejado sin efecto las resoluciones de determinación y multa por estos conceptos, sin embargo, la Administración Tributaria viene impugnado estas decisiones en la vía judicial, por lo que a la fecha ha presentado cinco demandas contenciosas administrativas por los ejercicios 1999-2000 (acumulados en un solo proceso), 2001, 2002, 2003 y 2004.

El 22 de enero de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia respecto al ejercicio 2004. Esta sentencia declara infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia y

SUNAT ha interpuesto recurso de Casación contra dicha decisión. El 20 de julio de 2018, la Corte Suprema notificó la sentencia mediante la cual se declara fundado el recurso de casación presentado por la administración tributaria.

El 23 de mayo de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia respecto al ejercicio 2003. Esta sentencia declara infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia, y SUNAT ha interpuesto recurso de casación contra dicha decisión.

El 6 de septiembre de 2013 se declaró el abandono del proceso con respecto al ejercicio 2001. Dicha decisión fue apelada por SUNAT y anulada por la Sala retornando el proceso al Juzgado de origen. Se emitió dictamen fiscal solicitando se declare infundada la demanda y se llevó a cabo la vista de la causa el 11 de junio de 2015. Con fecha 31 de marzo de 2016, se emitió la sentencia que declaró infundada la demanda; por lo que SUNAT apeló la misma. Posteriormente, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que SUNAT presentó Casación.

El 9 de enero de 2014 se emitió la sentencia en primera instancia respecto al ejercicio

1999-2000. Esta sentencia declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue confirmada en segunda instancia y SUNAT interpuso recurso de Casación. Se ha programado fecha de vista de discordia para el 13 de marzo de 2019.

El 10 de noviembre de 2014 se emitió la sentencia en primera instancia respecto al ejercicio 2002. Esta sentencia declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue apelada por SUNAT. La Sala dispuso revocar la sentencia de primera instancia, declarándola fundada, por lo que TDP presentó recurso de Casación. El 19 de abril de 2018, la Corte Suprema notificó la sentencia mediante la cual se declararon infundados los recursos de casación presentados por la compañía y el Ministerio de Economía y Finanzas.

En el mes de abril de 2018, se presentaron escritos en los cinco procesos, solicitando la interpretación prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, con el fin de que sea esta entidad la que emita un pronunciamiento vinculante sobre los servicios de capacidad satelital brindados por operadores no domiciliados. En los procesos de los ejercicios 2001, 2002, 2003 y 2004, el poder judicial ha declarado improcedente la solicitud de la compañía,

encontrándose pendiente que se resuelva la solicitud respecto al ejercicio 1990-2000.

En relación al ejercicio 2002, cuyo proceso fue el primero en contar con una sentencia contraria a los intereses de la compañía, se presentó una demanda de amparo cuestionando la resolución expedida por la Corte Suprema, en la medida que la misma contiene varios vicios que afectan derechos constitucionales de la compañía, la probabilidad de éxito este proceso e amparo es posible. El 10 de julio de 2018, se admitió a trámite la demanda. A la fecha, se ha declarado rebelde al Tribunal Fiscal, por formulada la excepción de prescripción de la SUNAT y se tiene por presentada la contestación de la demanda del Procurador del Poder Judicial y SUNAT.

Cabe señalar que, a la fecha contamos con una medida cautelar destinada a suspender los efectos de la sentencia del proceso contencioso administrativo. Dicha cautelar ha sido apelada por el procurador del Poder Judicial y la SUNAT en el mes de diciembre de 2018.

Asimismo, en el proceso contencioso administrativo correspondiente al ejercicio 2004, la Corte Suprema siguió el mismo criterio del ejercicio 2002, en consecuencia calificó la provisión de capacidad satelital

como un servicio que se brinda en el territorio peruano y por ello corresponde que el proveedor pague el impuesto y la compañía retenga el mismo. Contra dicha resolución, se inició un proceso de amparo, en la medida que la misma contiene varios vicios que afectan derechos constitucionales de la compañía la probabilidad de éxito este proceso de amparo es posible. El 12 de octubre de 2018 se admitió a trámite la demanda.

Atendiendo a lo resuelto por la Corte Suprema en los ejercicios 2002 y 2004, existe una alta probabilidad que el criterio adoptado en contra de la compañía se replique respecto al proceso 2003.

Adicionalmente, el 19 de diciembre nos notificaron los votos en discordia (2-3) del proceso correspondiente al ejercicio 1999-2000, encontrándose pendiente que se designe al vocal dirimente de la discordia.

Finalmente, respecto al periodo del año 2001, el mismo se modificará a posible, en tanto se han incorporado nuevos elementos como el decreto supremo 037 y el decreto legislativo 1120, que refuerzan la defensa de la compañía en la vista de la causa.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al

31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 262 MM que corresponde a un 83%. La contingencia posible asciende a S/ 53 MM.

xi. Proceso por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2004

El 29 de enero de 2018 fuimos notificados con la resolución del Tribunal N° 10997-1-2017, mediante el cual, pronunciándose de manera definitiva en sede administrativa y de manera desfavorable para la compañía confirma los reparos de i) provisión de cobranza dudosa y ii) gastos registrados por contratos de otorgamiento de línea de crédito cuenta 671110 iii) depreciación de costa de activos y iv) modificación del coeficiente de los pagos a cuenta.

Dado que la compañía considera que la resolución del Tribunal Fiscal no se encuentra ajustada a Derecho en el extremo que le es desfavorable, el 27 de abril de 2018 se procedió a impugnarla en sede judicial. La demanda fue admitida mediante Resolución N° 01 del 07 de mayo de 2018. Por Resolución N° 03 del 30 de mayo de 2018 se tiene por contestada la demanda, saneado el proceso, se admiten los medios probatorios y se ordena a SUNAT remitir el expediente administrativo.

El 11 de junio de 2018 se tuvo por recibido el expediente administrativo. El 20 de setiembre de 2018 se llevó a cabo el informe oral, quedando pendiente la sentencia de primera instancia. (ACA 18)

Del análisis realizado y ratificado por la opinión legal de los asesores externos a cargo del proceso, consideramos que la calificación de la contingencia de este proceso es posible.

Asimismo, hemos iniciado una acción de amparo por la que buscamos se dejen de computar los intereses que se exceden de los plazos legales que tiene la administración para resolver los reparos y multas del Impuesto a la Renta del año 2004. Por Resolución N° 01 del 13 de junio de 2018 se admitió a trámite la demanda. El 20 de agosto de 2018 se tiene por contestada la demanda y se corre traslado de excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa. El 22 de agosto de 2018, la compañía absuelve la excepción formulada. El 11 de diciembre se declararon infundadas las excepciones formuladas. El 11 de enero se concedieron los recursos de apelación. (AMPARO 9)

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 5 MM que corresponde a un

20%, quedando como posible contingente un importe de S/ 11 MM.

xii. Procedimientos por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas de los ejercicios fiscales 2003 al 2010 (Telefónica del Perú S.A.A.) y ejercicios fiscales 2003 al 2010 (Telefónica Móviles S.A)

Las Resoluciones de Intendencia resolviendo los reclamos presentados por los ejercicios 2003 a 2010 por Telefónica del Perú S.A.A. y por los ejercicios 2003 a 2010 por Telefónica Móviles S.A. fueron emitidas por la Administración Tributaria entre los años 2008 y 2015. Por no estar de acuerdo con lo resuelto por SUNAT, la compañía interpuso recursos de apelación que deberán ser resueltos por el Tribunal Fiscal.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado definitivo favorable para la compañía en los procesos antes referidos. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos no ocasionaría un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2018, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 72 MM que corresponde a un 3%. La contingencia posible asciende a S/ 453 MM.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente procedimiento.

xiii. Otros Procesos y Procedimientos

El Emisor enfrenta diversas demandas legales (laborales, civiles, penales, administrativos, etc.), regulatorios y aduaneros que son llevadas por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2018 se registra como importe pretendido la suma de S/2,444,308,000.

En opinión de la administración del Emisor, de sus asesores legales, así como de los abogados de la Entidad Estructuradora, existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables al Emisor. Si este no fuera el caso, los resultados que se deriven de los citados procesos no

podrían ocasionar un efecto adverso en los estados financieros del Emisor.

En relación a estos procesos, al 31 de diciembre de 2018 se ha registrado una provisión ascendente a S/ 255,062,000 que corresponde a un 10% del monto pretendido, quedando como posible contingente un importe de S/ 558,965,000 y como monto remoto la suma de S/ 1,630,281,000

Asimismo, el Emisor ha constituido provisiones de carácter fiscal por S/ 182,978,000 en adición a los temas antes mencionados, quedando como posibles S/ 249,329,000.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos y procedimientos.

IX.8 Tratamiento tributario

La empresa se encuentra sujeta al régimen tributario vigente. En ese sentido, en el 2014 ha determinado su Impuesto a la Renta aplicando las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y sus normas modificatorias y reglamentarias.

IX.9 Cambios en los responsables de la elaboración y revisión de la información financiera durante los dos años recientes

Al 31 de diciembre de 2018, el principal funcionario administrativo de la empresa es el señor Pedro Salvador Cortez Rojas, quien fue designado gerente general el 4 de diciembre de 2017 y asumió tal cargo el 1 de enero de 2018. Previamente, ocupó tal posición el señor César Linares Rosas, desde el 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2017.

Por su parte, el señor Alex Nolte Alva es el primer responsable financiero y contable de la empresa en su condición de Director de Finanzas y Control de Gestión conforme a lo aprobado por el Directorio en su sesión del 18 de septiembre de 2014. Previamente el principal responsable de la información financiera fue el César Linares Rosas desde el 1 de julio de 2012 hasta el 1 de octubre de 2014.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2018 a la firma GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L., miembro de PricewaterhouseCoopers. La firma Ernst & Young SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2016. Deloitte & Touche SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2004 y 2003. El cambio de auditor externo en los ejercicios

2017 y 2005 obedeció al proceso de selección que en el ámbito global condujo el Grupo Telefónica en España. Cabe señalar que ni PricewaterhouseCoopers, ni Ernst & Young SRL y Deloitte & Touche SRL han emitido opinión o salvedad negativa alguna a los estados financieros de la Sociedad o de las empresas sobre las que ésta ejerce control.



Estados
financieros



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Directores de **Telefónica del Perú S.A.A.**

13 de febrero de 2018

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias**, que comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017, y los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas de la 1 a la 31.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros consolidados

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board, y del control interno que la Gerencia concluye que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados sobre la base de nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros consolidados estén libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros consolidados. Los procedimientos que se seleccionan dependen del juicio del auditor, los que incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros consolidados contengan errores materiales, ya sea por fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno de la entidad relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados con el propósito de definir procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables de la gerencia son razonables, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Gavoglio Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada.
Av. Santo Toribio 143, Piso 7, San Isidro, Lima, Perú, T: +51 (1) 211 6500 F: +51 (1) 211 6550
www.pwc.com/pe

Gavoglio Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwC). Cada una de las firmas es una entidad legal separada e independiente que no actúa en nombre de PwC, ni de cualquier otra firma miembro de la red inscrita en la Partida No. 11029827, Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao.



13 de febrero de 2018
Telefónica del Perú S.A.A.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada en ofrecer fundamento para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias** al 31 de diciembre de 2017, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

Otro asunto

Los estados financieros consolidados de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias** por el año terminado el 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores independientes, cuyo dictamen de fecha 7 de febrero de 2017 contenía una opinión sin salvedades sobre estos estados financieros consolidados.

GAVOGLIO APARICIO Y ASOCIADOS

Refrendado por

.....(socio)
Carlos González González
Contador Público Colegiado
Matrícula No. 60403





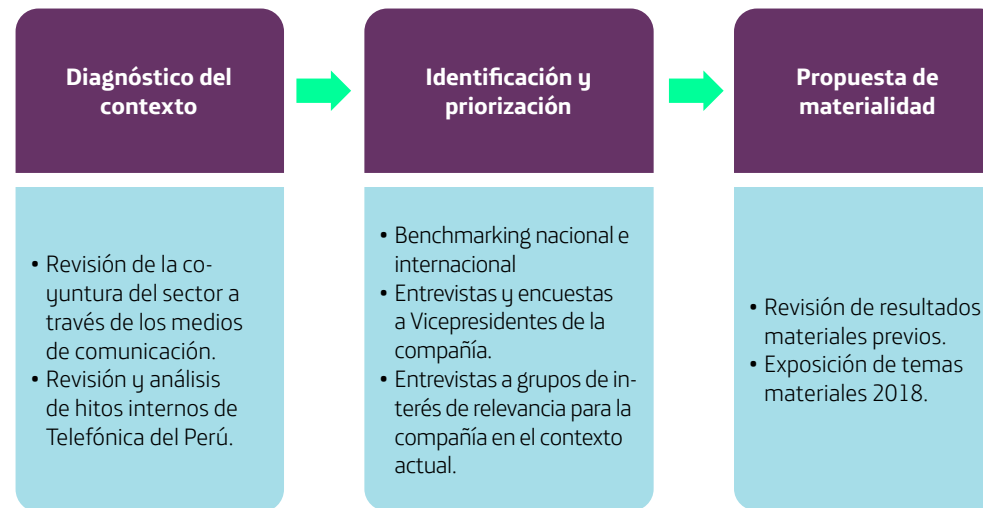
Acerca de este
reporte

Acerca de este reporte_

XI.1 Principios para la elaboración del Informe y análisis de materialidad

102-45,102-46, 102-47, 103-1

La elaboración del presente informe está basada en los lineamientos que establece la nueva metodología STANDARD de la (GRI)¹, siguiendo las siguientes etapas:



¹ Global Reporting Initiative es una organización internacional independiente que apoya a empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar los impactos del negocio en temas críticos de sostenibilidad como por ejemplo el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción. Mediante el uso de las directrices GRI, las organizaciones informantes revelan sus impactos más críticos, ya sean positivos o negativos, sobre el medio ambiente, la sociedad y la economía. Pueden generar información confiable, pertinente y estandarizada con la que evaluar oportunidades y riesgos, y permitir una toma de decisiones más informada.

XI.2 Estructura y perímetro de consolidación

Los datos mostrados en este informe corresponden a Telefónica del Perú S.A.A., que en la memoria se señala como “Telefónica del Perú”.

Con excepción se hará referencia a datos de Telefónica S.A., en el texto como “Telefónica”, Fundación Telefónica del Perú y Wayra Perú, en los que se hará reseña explícita a estos.





Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

102-12

Telefónica del Perú suscribe los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual es parte como red Perú desde 2007. Su compromiso se ha reflejado en el periodo 2018 del siguiente modo:

Principio 10

- Principios de cumplimiento, conflicto de interés y anticorrupción y canal de Negocio Responsable
- Resultados financieros y cumplimiento de los principios de BGC en la Memoria Integrada anual

Principio 9

- Estrategias Green TIC
- Soluciones energéticas IOT y cloud como Smart Energy y Luca
- Proyectos de eficiencia energética

Principio 8

- Gestión de los residuos a través de mediciones anuales del consumo total de recursos
- Smart Energy: Reducción de emisiones de carbono en sus clientes

Principio 7

- Programas de eficiencia energética y de economía circular: Eco Huella, Eco Rating, Recicla y Smart Energy

Principio 6

- Políticas internas de igualdad de empleo y beneficios.
- Derecho de baja por maternidad y paternidad e incentivo del ingreso de jóvenes talentos



Principio 1

- 97% de trabajadores en modalidad permanente
- Programa 'Feel Good': mejora de calidad de vida
- Programa Dialogando: uso seguro del internet

Principio 2

- Principios y Política de Negocio Responsable
- Canal de denuncias a disposición de todos los grupos de interés

Principio 3

- Posibilidad de formar y afiliarse a un sindicato
- Canales internos de comunicación continua con los trabajadores acerca de acuerdos o cambios organizativos

Principio 4

- Evaluación a proveedores con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad
- Iniciativas para fomentar el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados

Principio 5

- Iniciativas sostenibles con impacto social a través de programas como Kunan, Espacios Crowdwroking, ConectaRSE para Greer y Biblioteca Nacional.
- Auditorías a los proveedores para medir los impactos sociales y ambientales con las comunidades



Aporte a los Objetivos de
Desarrollo Sostenible

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Telefónica del Perú continuó durante el 2018 sumando esfuerzos para lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Son ocho objetivos y dieciséis metas a los que ha realizado su aporte, manifestando de este modo su compromiso con el desarrollo del país y del mundo.

ODS

METAS

Aporte de Telefónica del Perú



- **4.7** Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios.
- **4.10** Aumentar sustancialmente la oferta de maestros calificados, entre otras cosas mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.

- En el transcurso del año 2018, se ha beneficiado a 890,201 niños de entornos vulnerables de 19 regiones del Perú con los proyectos de educación de Fundación Telefónica: Aula Digital, Gamificación, Bus Educación Digital y Educared. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
- En el transcurso del año 2018, se ha beneficiado a 35,315 docentes de 1,016 escuelas, 14 hospitales y 9 instituciones de entornos vulnerables de 19 regiones del Perú con los proyectos de educación de Fundación Telefónica: Aula Digital, Gamificación, Bus Educación Digital y Educared. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)



- **5.1** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

- El 36% de la plantilla de Telefónica del Perú está conformada por mujeres. Asimismo, el 27% de las mujeres ocupan posiciones de liderazgo y gerenciales. Así mismo, como símbolo del compromiso de Movistar con el empoderamiento femenino el CEO de Movistar, Pedro Cortez, entregó el poder a Marjorie, una niña de 16 años, para que lidere por un día la empresa. (Ver capítulo: Talento y diversidad).

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible_





ODS

METAS

Aporte de Telefónica del Perú

	<ul style="list-style-type: none"> • 5.2 Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> • La iniciativas “Mujeres que Lideran” y “Woman Network Telefónica” impactó a 50 lideresas de la compañía y 192 ejecutivas del programa “jump” para ayudarlas a construir su propia visión y acciones para triunfar. Además se tuvo la primera edición de Girls Inspire Tech, un programa dirigido a hijas de los colaboradores que busca incentivar el interés de las niñas en carreras asociadas a la tecnología. (Ver capítulo: Capítulo Talento y diversidad)
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 7.1 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 2018, la empresa tuvo distintos proyectos relacionados a la eficiencia energética. 1. Free Cooling, sistema de inyección de aire que aprovecha la temperatura exterior generando un menor consumo de energía, aproximadamente, entre 80% - 90% menos energía que los equipos de AC. 2. Reducción y Virtualización de Equipos y salas técnicas permiten tener un solo punto de mantenimiento y apagado. Ello significó una reducción de equipos y consumo de energía. Se cuenta con sistemas renovables híbridos como paneles solares, baterías y generadores de baja potencia. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el 2018, los cobros del año ascendieron a S/ 10,406 millones, de los cuales el 81.5% provino de los clientes. De estos, S/ 8,498 millones se destinaron al pago de proveedores, de los cuales S/ 1,503.6 millones fueron a inversiones - CAPEX. Además, se destinaron S/ 997 millones a acreedores financieros, S/ 773 millones a contribuciones al Estado y S/ 795 millones al pago de salarios y beneficios sociales. (Ver capítulo: Nuestros Resultados)
---	---	--

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible_



ODS

METAS

Aporte de Telefónica del Perú

- **8.2** Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.
- **8.3** Al 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación

- Al 2018, se cuenta con 5471 colaboradores de los cuales 97% tienen modalidad permanente y 3% tienen la modalidad temporal. Además, el 49% está conformado por menores de 30 años. (Ver capítulo: Talento y diversidad)
- Al 2018, el 49% del personal nuevo es menor de 30 años, impulsando su capacitación sobre formas de trabajo ágiles a través de parters como la UTEC y se promovió el Transformation Squad, un grupo de 120 jóvenes emprendedores que buscan estar conectados entre sí, creando una red de conocimiento que les permita potenciar su trabajo e innovar en el día a día. (Ver capítulo: Talento y diversidad)



- **9.1** Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.
- **9.2** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

- La compañía invirtió S/1400 millones en 2018 buscando brindar un servicio de mejor calidad a todos sus clientes. Además, continuó inversiones en redes 4.5G, datos e internet, en la red de telefonía local, y en sistemas. (Ver capítulo: Nuestros resultados)
- La cobertura poblacional 4G alcanzó los 4.7 millones de hogares, contando con una inversión de 267 millones de soles. Se mejoró la experiencia asegurando que los clientes naveguen y se comuniquen en mejor tecnología, reduciendo sectores críticos con problemas de comunicación. (Ver capítulo: Satisfacción de los clientes)

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible_



ODS

METAS



- **12.1** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- **12.2** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
- **12.a** Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.

Aporte de Telefónica del Perú

- Telefónica del Perú gestiona la cantidad de residuos que genera y lleva un registro detallado. En 2018, el total de residuos No RAEE fue de 210.64 toneladas (incluye: Papel y Cartón, Cables, Tuberías y Metales, Baterías y Fluorescentes) y 247.60 toneladas de Residuos RAEE (incluye: Operaciones, Oficinas, Teléfonos Móviles de Clientes, y Clientes (excepto teléfonos móviles). Asimismo, Telefónica enfrenta los retos ambientales y el cambio climático mediante proyectos ambientales como Ecorating, Ecohuella y Reciclame, y un modelo de economía circular. (Ver capítulo: Medio ambiente)
- En 2018, Telefónica del Perú continuó con el monitoreo del Plan de Negocio Responsable, y reporta de forma integrada su gestión financiera con la de sostenibilidad desde el 2015. (Ver capítulo: Estrategia de negocio y Acerca de este reporte)
- Telefónica del Perú cuenta con tres proyectos ambientales: Ecorating, Reciclame y Eco Huella, los cuales ayudan a reducir las emisiones de sus colaboradores y clientes. Además, cuentan con soluciones comerciales como Smart Energy (Ver capítulo: Medio ambiente)

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible_

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS

METAS

Aporte de Telefónica del Perú



- **13.3** Mejorar la educación, sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

- Telefónica del Perú transita a un modelo de economía circular a través de su estrategia Green Tic y Medio Ambiente e iniciativas como ConectaRSE para Crecer. Estos permiten gestionar los riesgos de posibles impactos negativos y generan conciencia en colaboradores, clientes y la sociedad. (Ver capítulo: Medio ambiente)



- **16.2** Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.
- **16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

- En 2018, se realizaron iniciativas para combatir el grooming y el cyberbullying a través de talleres y campañas (Ver capítulo: Integridad y confianza)
- Telefónica del Perú cuenta con una Política Corporativa Anticorrupción y cuenta con mecanismos internos y externos de denuncia y asesoramiento para una conducta ética y lícita. (Ver capítulo: Integridad y confianza)



- **17.8** Poner en pleno funcionamiento, el banco de tecnología y el mecanismo de apoyo a la creación de capacidad en materia de ciencia, tecnología e innovación para los países menos adelantados y aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones.

- En 2018, "ConectaRSE para Crecer" ha cumplido ocho años reconociendo proyectos rurales innovadores en el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Durante las ocho ediciones ha invertido S/ 545,000. Además, Telefónica del Perú desarrolló espacios de Crowdfunding y realizó una edición más de Wayra y Kunan quienes promueven emprendimientos sociales y resuelven los principales desafíos sociales del país. (Ver sección: Innovación Sostenible)

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible_



ODS

METAS

Aporte de Telefónica del Perú

- **17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

- Desde 2009, Telefónica del Perú, ha invertido más de S/166 millones, financiando proyectos de infraestructura relacionados a las verticales ciudades inteligentes, educación, seguridad ciudadana y salud básica bajo la modalidad de obras por impuestos. (Ver sección: Innovación Sostenible)



Índice de contenido GRI STANDARD

Índice de contenido GRI STANDARD

102-55

Índice de Contenidos GRI		
Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL
Contenidos generales		
GRI 102: Contenidos Generales	102-1: Nombre de la organización	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo: Nuestros resultados en la sección de los Evolución de los negocios
	102-3: Ubicación de la sede	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.
	102-4: Ubicación de las operaciones	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.
	102-5: Propiedad y forma jurídica	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.
	102-6: Mercados servidos	Capítulo: Nuestros resultados en la sección Evolución de los negocios
	102-7: Tamaño de la organización	Capítulo: Talento y diversidad en la sección Cifras de colaboradores
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo: Talento y diversidad en la sección Cifras de colaboradores
	102-9: Cadena de suministro	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Cadena de Suministro
	102-12: Iniciativas externas	Capítulo: Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección y número de Página o URL
Contenidos generales		
	102-13: Afiliación a asociaciones	Capítulo: Innovación Sostenible en la sección Desarrollar Comunidades Sostenibles
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	En sección: Carta del Presidente
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	102-18: Estructura de gobernanza	Capítulo: Gobierno Corporativo en la sección Capital Intelectual
GRI 102: Contenidos Generales	102-40: Lista de grupos de interés	Capítulo: Elegimos Todo en la sección Enfoque del Negocio en 2017
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo: Talento y diversidad en la sección Cifras de colaboradores
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulos: Nuestros Resultados y Satisfacción de los clientes
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulos: Nuestros Resultados y Satisfacción de los clientes
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capítulo: Acerca de este reporte
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Capítulo: Acerca de este reporte
	102-47: Lista de temas materiales	Capítulo: Acerca de este reporte

Índice de Contenidos GRI		
Estándar GRI	Contenido	Sección y número de Página o URL
Contenidos generales		
	102-50: Periodo objeto del informe	2018
	102-51: Fecha del último informe	2016
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual
GRI 102: Contenidos Generales	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<p>Acerca de sostenibilidad: Ximena Gil Hidalgo, Ejecutivo Asociado de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad: ximena.gil@telefonica.com</p> <p>Acerca de información financiera: Referir al Anexo "Fuentes de información".</p>
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.
	102-55: Índice de contenidos GRI	Sección Índice de Contenidos GRI
Temas Materiales		
1. Experiencia cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL
Temas Materiales		
2. Disponibilidad de red		
	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
	<hr/>	
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible
	<hr/>	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible
	<hr/>	
3. Privacidad de datos de clientes		
	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Confianza Digital
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
	<hr/>	
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL
Temas Materiales		
4. Seguridad en menores de internet		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza , sección Confianza Digital
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
	Denuncias en internet acerca de contenidos ilícitos e inapropiados para menores de edad	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
5. Cumplimiento regulatorio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza , sección en la sección Ética y Cumplimiento
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
6. Canales de atención al cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Satisfacción de los clientes
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
	Transformación Digital: Simplificación y Digitalización	Capítulo: Satisfacción de los clientes en la sección Transformación digital: simplificación y digitalización

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL
Temas Materiales		
7. Continuidad del Negocio		
	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y confianza
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	

GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo: Nuestros Resultados en la sección Variables Significativas
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	
8. Claridad en Contrato y Facturación		
	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y confianza
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	

GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
9. Cumplimiento de Promesa		
	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y confianza
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	

GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL
Temas Materiales		
10. Autorregulación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Nuestros Resultados en la sección Entorno Regulatorio del Sector
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
11. Conflictos de interés		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
	Mecanismos de regulación ante potenciales conflictos de interés y acciones contra los Principios de Negocio Responsable	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
12. Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo: Integridad y confianza en la sección Ética y Cumplimiento



Anexos

Anexos

XV.1 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A.

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contrato Ley 1'			
D.S. N° 011-94-TC	13/05/1994	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local y telefonía fija abonados y pública
D.S. N° 011-94-TC	13/05/1994	A nivel nacional a excepción de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local, larga distancia nacional e internacional y telefonía fija abonados y pública
Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil y PCS			
RM N° 373-91-TC/15.17	26/05/1991	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 850 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 440-91-TC/15.17	28/06/1991	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 1900 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 055-92-TC/15.17	13/02/1992	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao.	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 850 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 250-98-MTC/15.03 ^{2'}	01/06/1998	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 1900 MHz.
RM N° 616-2013-MTC/03	10/10/2013	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado al bloque A de la banda AWS que abarca el rango 1710-1730 MHz y 2110-2130 MHz, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).
N° 529-2016-MTC/01.03	20/07/2016	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado a la banda 698- 806 MHz – Bloque C, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional			
RM N° 582-2001-MTC/15.03	06/02/2002	A nivel nacional	Contrato de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional
RM N° 021-99-MTC/15.03 (LDN) y RM N° 022-99-MTC/15.03	04/02/1999	A nivel nacional	Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de Larga Distancia Nacional e Internacional
Contratos de concesión para el servicio público portador local			
RM N° 688-96-MTC/15.17 ^{3/}	30/12/1996	Departamento de Lima y provincia de Callao	Contratos de concesión para el servicio público portador local en las ciudades de Lima y Callao. Ampliado al departamento de Lima mediante RM N°295-2001-MTC/15.03 de fecha 11 de julio de 2001.
RM N°245-2000-MTC/15.03 ^{4/}	18/07/2000	Departamentos de Ica y Junín	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
RM N° 119-2002-MTC/15.03	13/05/2002	Departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Puno	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija			
RM N° 243-99-MTC/15.03 ^{5/}	10/08/1999	A nivel nacional	Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos) en Lima y Callao. Mediante RM N°869-2005-MTC/03 de fecha 2 de diciembre de 2005 se amplió el área de concesión a nivel nacional. Se cuenta con asignación de canales en la banda de 450 MHz en diversas provincias.
RM N° 216-2008-MTC/03	03/03/2008	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado a la banda de 894-899 MHz y 939-944 MHz en la provincia de Lima y Callao; y 894-902 MHz y 939-947 MHz en el resto del territorio nacional.
RM N° 217-2008 MTC/03	03/03/2008	Provincias de Lima y Callao	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado Sistemas de acceso fijo inalámbrico, en la banda de 452.5 – 457.5 MHz y 462.5 – 467.5 MHz, en el área que comprende la provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao.

Índice de Contenidos GRI

Contenidos básicos generales	Descripción	Número de página	Verificación externa
Contenidos generales			
Contratos de concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones (radiodifusión por cable y telefonía fija local)			
RM N° 672-2008-MTC/03	24/11/2008	A nivel nacional	En este contrato han sido incorporados los siguiente contratos: (i) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable (Lima y Callao), aprobado mediante Resolución Ministerial N°108-93-TCC/15.17, y (ii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable (Provincias), aprobado mediante Resolución Ministerial N°030-96-MTC/15.17. Además, mediante Resolución Directoral N°545-2008-MTC/27 se inscribieron los siguientes registros: (i) servicio público de distribución de radiodifusión por cable en las modalidades de cable alámbrico u óptico y difusión directa por satélite, y (ii) servicio de telefonía fija local en la modalidad de abonados. Mediante RM N°338-2016-MTC/01.03 de fecha 27 de mayo de 2016 se renovó la concesión por un periodo de 19 años y 14 días.
RM N° 794-2009-MTC/03	21/01/2010	A nivel nacional	En este contrato han sido incorporados los siguiente contratos: (i) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°115-93-TCC/15.17, (ii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°210-95-MTC/15.17, y (iii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°448-95-MTC/15.17. Mediante RM N°331-2016-MTC/01.03 de fecha 23 de mayo de 2016 se renovó la concesión por un periodo de 20 años.

^{1/} Modificados mediante D.S.N°021-98-MTC de fecha 5 de agosto de 1998, D.S.N°035-2000-MTC de fecha 26 de junio del 2000, mediante la cual se incorpora a los Contrato de Concesión la asignación de las bandas 3.425-3.450 GHz y 3.525-3.550 GHz y RM N°157-2001-MTC de fecha 30 de abril de 2001.

^{2/} El 30 de mayo del 2016 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

^{3/} El 22 de diciembre del 2014 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

^{4/} El 18 de julio del 2018 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

^{5/} El 02 de mayo del 2017 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

XV.2 Información sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas

"REPORTE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS (10150)"

Denominación:

Telefónica del Perú S.A.A.

Ejercicio:

2017

Página Web:

www.telefonica.com.pe

Denominación o razón social de la empresa revisora: (1)

RPJ

B70009

(1) Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato	SI
Principio 2: Participación de los accionistas	SI
Principio 3: No dilución en la participación en el capital social	SI
Principio 4: Información y comunicación a los accionistas	SI
Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad	SI
Principio 6: Cambio o toma de control	SI
Principio 7: Arbitraje para solución de controversias	SI

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia	SI
Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas	SI
Principio 10: Mecanismos de convocatoria	SI
Principio 11: Propuestas de puntos de agenda	SI
Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto	SI
Principio 13: Delegación de voto	SI
Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA	SI

PILAR III: El Directorio y La Alta Gerencia

Principio 15: Conformación del Directorio	SI
Principio 16: Funciones del Directorio	SI

Completo

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio	SI
Principio 18: Reglamento de Directorio	SI
Principio 19: Directores Independientes	SI
Principio 20: Operatividad del Directorio	SI
Principio 21: Comités especiales	SI
Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés	SI
Principio 23: Operaciones con partes vinculadas	SI
Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia	SI

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos	SI
Principio 26: Auditoría interna	SI
Principio 27: Auditores externos	SI

PILAR V: Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información	SI
Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual	SI
Principio 30: Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los accionistas	SI
Principio 31: Informe de gobierno corporativo	SI

Completo

SECCION C

SECCIÓN B:

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS

PILAR 1 Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta I.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones(*)?	X		

(*) Se entiende por mismas condiciones aquellas particularidades que distinguen a los accionistas, o hacen que cuenten con una característica común, en su relación con la sociedad (inversionistas institucionales, inversionistas no controladores, etc.). Debe considerarse que esto en ningún supuesto implica que se favorezca el uso de información privilegiada.

Pregunta I.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?	X		

a. Sobre la capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
2876152315.88	2876152315.88	3344363158	3344363158

b. En caso la sociedad cuente con más de una clase de acciones, especifique:

Clase	Número de acciones	Valor nominal	Derechos(*)
B	3344172812	0.86	Elige a tantos directores como se requiera para completar el número de directores fijado por la junta general de accionistas
C	190346	0.86	Elige a un director siempre que haya alcanzado una participación no menor al 3% del capital social
total	3344363158	0.86	

(*) En este campo deberá indicarse los derechos particulares de la clase que lo distinguen de las demás.

Pregunta I.3	Si	No	Explicación:
En caso la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad promueve una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?		X	

Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta I.4	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		
b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada?	X		

Indique la periodicidad con la que se actualiza la matrícula de acciones, luego de haber tomado conocimiento de algún cambio.

Periodicidad:	Dentro de las cuarenta y ocho horas	x
	Semanal	
	Otros / Detalle (en días)	

Principio 3: No dilución en la participación en el capital social

Pregunta I.5	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e. fusiones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?	X		
b. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?	X		

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del literal a) de la pregunta I.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(*), precisar si en todos los casos:

	Si	No
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?		
¿La totalidad de los Directores Independientes expresaron en forma clara la aceptación del referido informe y sustentaron, de ser el caso, las razones de su disconformidad?		

(* Los Directores Independientes son aquellos seleccionados por su trayectoria profesional, honorabilidad, suficiencia e independencia económica y desvinculación con la sociedad, sus accionistas o directivos.

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

Pregunta I.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz?	X		

a. Indique los medios a través de los cuales los accionistas reciben y/o solicitan información de la sociedad.

Medios de comunicación	Reciben información	Solicitan información
Correo electrónico	x	x
Vía telefónica	x	x
Página web corporativa	x	x
Correo postal		
Reuniones informativas	x	x
Otros / Detalle		

b. ¿La sociedad cuenta con un plazo máximo para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas?. De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

Plazo máximo (días)	10
---------------------	----

Pregunta I.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X		

De ser afirmativa su respuesta, detalle los mecanismos establecidos con que cuenta la sociedad para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma.

Página web

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		
b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa?	X		

a. Indique la política de dividendos de la sociedad aplicable al ejercicio.

Fecha de aprobación	29 de marzo de 2016
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para cometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias. La Junta General podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detracer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos.

b. Indique, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la sociedad en el ejercicio y en el ejercicio anterior.

Por acción	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase B	0	0	0	0
Clase C	--	--	--	--
Acción de Inversión	--	--	--	--

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?		X	No se ha formulado tal política; no se ha estimado prioritario hacerlo considerando la composición accionaria.

Indique si en su sociedad se ha establecido alguna de las siguientes medidas:

	Si	No
Requisito de un número mínimo de acciones para ser Director		X
Número mínimo de años como Director para ser designado como Presidente del Directorio		X
Acuerdos de indemnización para ejecutivos/ funcionarios como consecuencia de cambios luego de una OPA.		X
Otras de naturaleza similar/ Detalle		

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10	Si	No	Explicación:
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?	X		
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?		X	No se previó el arbitraje con terceros en el estatuto social; no obstante en los contratos con proveedores con volúmenes altos comprometidos se incluye una cláusula arbitral.

En caso de haberse impugnado acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas u otras que involucre a la sociedad, durante el ejercicio, precise su número.

Número de impugnaciones de acuerdos de JGA	0
Número de impugnaciones de acuerdos de Directorio	0

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia

Pregunta II.1	Si	No	Explicación:
¿Es función exclusiva e indelegable de la JGA la aprobación de la política de retribución del Directorio?	X		

Indique si las siguientes funciones son exclusivas de la JGA, en caso ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

	Si	No	Explicación:
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Pueden disponer investigaciones especiales tanto la Junta como el Directorio.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos.
Designar auditores externos	X		

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

Pregunta II.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de la JGA, el que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

De contar con un Reglamento de la JGA precise si en él se establecen los procedimientos para:

	Si	No
Convocatorias de la Junta	X	
Incorporar puntos de agenda por parte de los accionistas	X	
Brindar información adicional a los accionistas para las Juntas	X	
El desarrollo de las Juntas	X	
El nombramiento de los miembros del Directorio	X	
Otros relevantes/ Detalle		

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3	Si	No	Explicación:
Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad?		X	La sociedad cuenta con 80,892 (al 31 de diciembre de 2016) accionistas minoritarios de allí la dificultad de abordarlos o establecer una coordinación más directa y personalizada con cada uno de ellos.

a. Complete la siguiente información para cada una de las Juntas realizadas durante el ejercicio:

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la Junta	Lugar de la Junta	Tipo de Junta		Junta Universal		Quórum %	Nº de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto		
			Especial	General	Si	No			A través de poderes	Ejercicio directo (*)	No ejerció su derecho de voto
24/02/2016	29/03/2016	Av. Arequipa 1155 Santa Beatriz		X		X	98.6	11	98.57	0.10052	--

(*) El ejercicio directo comprende el voto por cualquier medio o modalidad que no implique representación.

b. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades y lo dispuesto en el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, utilizó la sociedad para difundir las convocatorias a las Juntas durante el ejercicio?

Correo electrónico		Correo postal	
Vía telefónica		Redes Sociales	
Página web corporativa	X	Otros / Detalle	

Pregunta II.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA y las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar (mociones)?	X		

En los avisos de convocatoria realizados por la sociedad durante el ejercicio:

	Si	No
¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a los puntos de agenda a tratar en las Juntas?	X	
¿Se incluyó como puntos de agenda: "otros temas", "puntos varios" o similares?		X

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.5	Si	No	Explicación:
¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas?	X		

a. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA, y cómo fueron resueltas:

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

b. En caso se hayan denegado en el ejercicio solicitudes para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA indique si la sociedad comunicó el sustento de la denegatoria a los accionistas solicitantes.

Si

No

Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

Pregunta II.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente el accionista?		X	La mayor parte de nuestros accionistas reside en Lima por lo que no se ha implementado este mecanismo; no obstante, se está previendo modificar el Reglamento de Junta para contemplar el voto por correo postal.

a. De ser el caso, indique los mecanismos o medios que la sociedad tiene para el ejercicio del voto a distancia.

Voto por medio electrónico	Voto por medio postal
----------------------------	-----------------------

b. De haberse utilizado durante el ejercicio el voto a distancia, precise la siguiente información:

Fecha de la Junta	% voto a distancia					% voto distancia / total
	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	Otros		

Pregunta II.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, de tal forma que puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto?	X		

Indique si la sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente por:

	Si	No
El nombramiento o la ratificación de los Directores mediante voto individual por cada uno de ellos.	X	
La modificación del Estatuto, por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes.	X	
Otras/ Detalle		

Pregunta II.8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado?	X		

Principio 13: Delegación de voto

Pregunta II.9	Si	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		

En caso su respuesta sea negativa, indique si su Estatuto restringe el derecho de representación, a favor de alguna de las siguientes personas:

	Si	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	X		
b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	X		

Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda ser representado en una Junta:

Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros).	Carta con firma legalizada notarialmente
Anticipación (número de días previos a la Junta con que debe presentarse el poder).	24 Horas
Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).	No hay costo

Pregunta II.11	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	No se promueve ni limita la delgación de votos a los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?			El modelo de carta contiene instrucciones expresas de voto.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		Se informa al Directorio de la situación de ejecución de los acuerdos adoptados anualmente por la junta y el reporte se entrega a los accionistas en la junta. Publicado en el página web.

De ser el caso, indique cuál es el área y/o persona encargada de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Secretario del Directorio
----------------	---------------------------

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Juan Ramón Balcells Olivero	Secretario del Directorio	Secretaría General

PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA**Principio 15: Conformación del Directorio**

Pregunta III.1	Si	No	Explicación:
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		

a. Indique la siguiente información correspondiente a los miembros del Directorio de la sociedad durante el ejercicio.

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores (sin incluir a los independientes)					
Javier Manzanares Gutiérrez	Economista	23/11/2006	31/03/2018	--	--
Eduardo Caride	Admintrador de Empresas y Contador. Es miembro del Directorio de Telefónica Multimedia S.A.C	14/02/2011	31/03/2018	--	--
Directores Independientes					
Alfonso Ferrari Herrero	Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA. Es miembro del Consejo de Administración de CTC Chile, en el que tiene la condición independiente.	26/03/2003	31/03/2018	--	--
Luis Bastida Ibargüen	Licenciado en Ciencias Empresariales y MBA. Es Director de Telefónica Brazil y Telefónica Móviles en México, en los que tiene condición de independiente.	7/10/2003	31/03/2018		
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Doctor Ingeniero Industrial. Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en el que tiene la condición de independiente.	22/03/2012	31/03/2018	--	--

(*) Detallar adicionalmente si el Director participa simultáneamente en otros Directorios, precisando el número y si estos son parte del grupo económico de la sociedad que reporta. Para tal efecto debe considerarse la definición de grupo económico contenida en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(**) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo de Director durante el ejercicio.

(****) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 5% de las acciones de la sociedad que reporta.

% del total de acciones en poder de los Directores	--
--	----

Indique el número de Directores de la sociedad que se encuentran en cada uno de los rangos de edades siguientes:

Menor a 35	Entre 35 a 55	Entre 55 a 65	Mayor a 65
		2	3

b. Indique si existen requisitos específicos para ser nombrado Presidente del Directorio, adicionales a los que se requiere para ser designado Director.

Si No

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

c. ¿El Presidente del Directorio cuenta con voto dirimente?

Si No

Pregunta III.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum?	X		Estatariamente no tenemos la figura del director alterno o suplente.

De contar con Directores alternos o suplentes, precisar lo siguiente:

Nombres y apellidos del Director suplente o alterno	Inicio (*)	Término (**)

(*) Corresponde al primer nombramiento como Director alterno o suplente en la sociedad que reporta.
 (**) Completar sólo en caso hubiera dejado el cargo de Director alterno o suplente durante el ejercicio.

Pregunta III.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los nombres de los Directores, su calidad de independientes y sus hojas de vida?	X		

Indique bajo qué medios la sociedad divulga la siguiente información de los Directores:

	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	No informa	Otros / Detalle
Nombre de los Directores		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web
Su condición de independiente o no		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web
Hojas de vida		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web

Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.4	Si	No	Explicación:
¿El Directorio tiene como función?:			
a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.	X		
b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.	X		
c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.	X		
d. Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación.	X		

a. Detalle qué otras facultades relevantes recaen sobre el Directorio de la sociedad.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Si

No

Indique, de ser el caso, cuáles son las principales funciones del Directorio que han sido delegadas, y el órgano que las ejerce por delegación:

Funciones	Órgano / Área a quien se ha delegado funciones
Supervisar los servicios de auditoría interna y en particular; velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable de auditoría interna; aprobar el presupuesto de auditoría interna; revisar el plan anual de auditoría interna y el informe anual de actividades; conoer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.	Comité de Auditoría
Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y miembros de la Alta Dirección; pronunciarse sobre los planes de incentivos y evaluar las prácticas de gobierno corporativo así como supervisar la información que al respecto se emita.	Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Si	No	Explicación:
"¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos."	X		
b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	X		
c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.	X		

a. En caso de haberse contratado asesores especializados durante el ejercicio, indique si la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios durante el ejercicio para la toma de decisiones de la sociedad fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Si

No

De ser el caso, precise si alguno de los asesores especializados tenía alguna vinculación con algún miembro del Directorio y/o Alta Gerencia (*).

Si

No

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

b. De ser el caso, indique si la sociedad realizó programas de inducción a los nuevos miembros que hubiesen ingresado a la sociedad.

Si

No

c. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones y de las bonificaciones anuales de los Directores, respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	--	Entrega de acciones	--
Directores Independientes	0.003%	Entrega de opciones	--
		Entrega de dinero	--
		Otros (detalle)	--

Principio 18: Reglamento de Directorio

Pregunta III.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	Si	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	X	
Estructura organizativa del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	X	
Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	X	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores	X	
Otros / Detalle		

Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.7	Si	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		

Indique cuál o cuáles de las siguientes condiciones la sociedad toma en consideración para calificar a sus Directores como independientes.

	Si	No
No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación.	X	
No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.	X	
No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.		X
No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo (*), con la sociedad o cualquier otra empresa de su mismo grupo.	X	
No ser cónyuge, ni tener relación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o en primer grado de afinidad, con accionistas, miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.	X	
No ser director o miembro de la Alta Gerencia de otra empresa en la que algún Director o miembro de la Alta Gerencia de la sociedad sea parte del Directorio.	X	
No haber sido en los últimos ocho (8) años miembro de la Alta Gerencia o empleado ya sea en la sociedad, en empresas de su mismo grupo o en las empresas accionistas de la sociedad.	X	
No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.	X	
Otros / Detalle		

(*) La relación de negocios se presumirá significativa cuando cualquiera de las partes hubiera emitido facturas o pagos por un valor superior al 1% de sus ingresos anuales.

Pregunta III.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		

Principio 20: Operatividad del Directorio

Pregunta III.9	Si	No	Explicación:
¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?	X		

Pregunta III.10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		

a. Indique en relación a las sesiones del Directorio desarrolladas durante el ejercicio, lo siguiente:

Número de sesiones realizadas	10
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	6
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos	0
Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	1

(*) En este campo deberá informarse el número de sesiones que se han llevado a cabo al amparo de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 167 de la LGS.

b. Indique el porcentaje de asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

Nombre	% de asistencia
Javier Manzanares Gutiérrez	100
Eduardo Caride	100
Alfonso Ferrari Herrero	90
Luis Bastida Ibargüen	100
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	100

c. Indique con qué antelación a la sesión de Directorio se encuentra a disposición de los Directores toda la información referida a los asuntos a tratar en una sesión.

	Menor a 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial		X	
Información confidencial		X	

Pregunta III.11	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros?	X		
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?	X		

a. Indique si se han realizado evaluaciones de desempeño del Directorio durante el ejercicio.

	Si	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

En caso la respuesta a la pregunta anterior en cualquiera de los campos sea afirmativa, indicar la información siguiente para cada evaluación:

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
Evaluación de Desempeño del Directorio (en curso)			02/02/2017	PCS	No. Evaluación en curso

(*) Indicar Si o No, en caso la evaluación fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Principio 21: Comités especiales

Pregunta III.12	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio de la sociedad conforma comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la sociedad?	X		
b. ¿El Directorio aprueba los reglamentos que rigen a cada uno de los comités especiales que constituye?	X		
c. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?	X		
d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	X		

Pregunta III.13	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	X		

Pregunta III.14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y externo de la sociedad, el trabajo de la sociedad de auditoría o del auditor independiente, así como el cumplimiento de las normas de independencia legal y profesional?	X		

a. Precise si la sociedad cuenta adicionalmente con los siguientes Comités Especiales:

	Si	No
Comité de Riesgos		X
Comité de Gobierno Corporativo	X	

b. De contar la sociedad con Comités Especiales, indique la siguiente información respecto de cada

COMITÉ 1	
Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	13/02/2002
Principales funciones:	Supervisar los servicios de auditoría interna; velar, y en particular: velar por independencia y eficacia de la función de auditoría Interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y los procesos de control.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	31/03/2018	Presidente
Luis Bastida Ibargüen	7/10/2003	31/03/2018	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	31/03/2018	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			4
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
 (**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
 (***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

COMITÉ 2	
Denominación del Comité:	Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo
Fecha de creación:	16/06/2004
Principales funciones:	Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de buen gobierno corporativo asumidas por la compañía así como supervisar la información que al respecto se emita.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	16/06/04	Marzo 2018	Presidente
Luis Bastida Ibagüen	16/06/04	Marzo 2018	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	Marzo 2018	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

COMITÉ 3

Denominación del Comité:	
Fecha de creación:	
Principales funciones:	

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
% Directores Independientes respecto del total del Comité			
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

COMITÉ 4

Denominación del Comité:	
Fecha de creación:	
Principales funciones:	

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
% Directores Independientes respecto del total del Comité			
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

COMITÉ 5

Denominación del Comité:	
Fecha de creación:	
Principales funciones:	

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
% Directores Independientes respecto del total del Comité			
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.15	Si	No	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse?	X		

Indique, de ser el caso, cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y control de posibles conflictos de intereses. De ser una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Oficina de Principios de Actuación	
Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	oficina de Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable

Pregunta III.16 / Cumplimiento	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		
b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?		X	El comité de auditoría tomó conocimiento de los programas de capacitación desplegados por la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable para el cumplimiento de la Política; también la dirección de compliance reportó en su plan anual el programa de capacitaciones.

(*) El Código de Ética puede formar parte de las Normas Internas de Conducta.

(**) El término colaboradores alcanza a todas las personas que mantengan algún tipo de vínculo laboral con la sociedad, independientemente del régimen o modalidad laboral.

Si la sociedad cuenta con un Código de Ética, indique lo siguiente:

a. Se encuentra a disposición de:

	Si	No
Accionistas	X	
Demás personas a quienes les resulte aplicable	X	
Del público en general	X	

b. Indique cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo, el área en la que labora, y a quien reporta.

Área encargada	
----------------	--

Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable, presidida por Alvaro Valdez	Director	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación y negocio Responsable Corporativa

c. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento a dicho Código?

Si No

d. Indique el número de incumplimientos a las disposiciones establecidas en dicho Código, detectadas o denunciadas durante el ejercicio.

Número de incumplimientos	21
---------------------------	----

Pregunta III.17

	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		
b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?	X		Se presentan a través del Canal en forma anónima y son analizadas por Auditoría Interna y presentadas periódicamente al Comité de Auditoría para su revisión y análisis así como a la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable.

Pregunta III.18

	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		
b. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?	X		
c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio?		X	Solo se permite otorgar préstamos hasta por 1 UIT, que es un monto muy poco relevante.

a. Indique la siguiente información de los miembros de la Alta Gerencia que tengan la condición de accionistas en un porcentaje igual o mayor al 5% de la sociedad.

Nombres y apellidos	Cargo	Número de acciones	% sobre el total de acciones

% del total de acciones en poder de la Alta Gerencia	
--	--

b. Indique si alguno de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la Sociedad es cónyuge, pariente en primer o segundo grado de consanguinidad, o pariente en primer grado de afinidad de:

Nombres y apellidos	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista / Director / Gerente	Tipo de vinculación (**)	Información adicional (***)
	Accionista (*)	Director	Alta Gerencia			

(*) Accionistas con una participación igual o mayor al 5% del capital social.

(**) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(***) En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

c. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente reporte algún cargo gerencial en la sociedad, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos	Cargo gerencial que desempeña o desempeñó	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio (*)	Término (**)
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	23/11/2006	

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta en el cargo gerencial.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo gerencial durante el ejercicio.

d. En caso algún miembro del Directorio o Alta Gerencia de la sociedad haya mantenido durante el ejercicio, alguna relación de índole comercial o contractual con la sociedad, que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia, indique la siguiente información.

Nombres y apellidos	Tipo de Relación	Breve Descripción

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?	X		
b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	X		

a. De cumplir con el literal a) de la pregunta III.19, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

Aspectos	Área Encargada
Valoración	No aplica
Aprobación	Directorio
Revelación	No aplica

b. Indique los procedimientos para aprobar transacciones entre partes vinculadas:

Se contrata a terceros para que en su caso validen y/o establezcan los términos y condiciones de la operación.

c. Detalle aquellas operaciones realizadas entre la sociedad y sus partes vinculadas durante el ejercicio que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia.

Nombre o denominación social de la parte vinculada	Naturaleza de la vinculación(*)	Tipo de la operación	Importe (\$/.)

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

d. Precise si la sociedad fija límites para realizar operaciones con vinculados:

Si

No

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.20

	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		
b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	X		
c. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	X		
d. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?	X		
e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?	X		La evaluación es permanente; el Gerente General asiste a todas las sesiones de directorio para dar cuenta de la gestión y aspectos relevantes de la marcha de la empresa.
f. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	X		

a. Indique la siguiente información respecto a la remuneración que percibe el Gerente General y plana gerencial (incluyendo bonificaciones).

Cargo	Remuneración (*)	
	Fija	Variable
Alta Administración	0.176%	0.102%

(*) Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la Alta Gerencia, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

b. En caso la sociedad abone bonificaciones o indemnizaciones distintas a las determinadas por mandato legal, a la Alta Gerencia, indique la(s) forma(s) en que éstas se pagan.

	Gerencia General	Gerentes
Entrega de acciones		
Entrega de opciones		
Entrega de dinero	Depósito en cuenta bancaria	Depósito en cuenta bancaria
Otros / Detalle		

c. En caso de existir un componente variable en la remuneración, especifique cuales son los principales aspectos tomados en cuenta para su determinación.

El Sistema de Evaluación de Resultados y Desempeño –SRD- es una forma de remuneración variable que se da a los ejecutivos que cumplen con los objetivos determinados por la empresa. Al respecto, la empresa establece y comunica objetivos anuales; la medición del alcance de dichos objetivos se desarrolla a lo largo de todo el año, en base a una nota final de SRD que establece la empresa.

d. Indique si el Directorio evaluó el desempeño de la Gerencia General durante el ejercicio.

Si

No

PILAR IV: RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?	X		
b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	X		

¿La sociedad cuenta con una política de delegación de gestión de riesgos que establezca los límites de riesgo que pueden ser administrados por cada nivel de la empresa?

Si No

Pregunta IV.2	Si	No	Explicación:
a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	X		
b. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos?	X		

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Si No

Nombres y Apellidos	Fecha de ejercicio del cargo		Área / Órgano al que reporta
	Inicio (**)	Término (***)	

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo durante el ejercicio.

Pregunta IV.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4	Si	No	Explicación:
a. ¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?	X		
b. ¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la eficacia del cumplimiento normativo?	X		
c. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas?	X		

a. Indique si la sociedad cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Si No

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la sociedad indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría.

Depende de:	Presidente de Telefónica S.A. y Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica, S.A.
-------------	--

b. Indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.

Si No

¿La sociedad cuenta con una política de delegación de gestión de riesgos que establezca los límites de riesgo que pueden ser administrados por cada nivel de la empresa?

"Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y ordenado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Su objetivo principal es brindar apoyo al directorio y a la dirección en sus responsabilidades relativas al aseguramiento del Sistema de Control Interno del Grupo y de sus Sociedades. El control Interno comprende todos aquellos procesos que aseguren razonablemente:
 -el cumplimiento de leyes regulaciones y normas internas.
 -la fiabilidad de la información.
 -la eficacia y eficiencia de las operaciones.
 -la integridad del patrimonio de la organización."

Pregunta IV.5	Si	No	Explicación:
¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría?	X		

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6	Si	No	Explicación:
¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad?	X		

a. ¿La sociedad cuenta con una política para la designación del Auditor Externo?

Si No

En caso la pregunta anterior sea afirmativa, describa el procedimiento para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la sociedad encargada de elegir a la sociedad de auditoría).

Desde enero de 2004 rige en Telefónica del Perú la "Normativa sobre Aprobación Previa de Servicios a prestar por el Auditor Externo", la misma que ha sido modificada y complementada. Dicha normativa regula el procedimiento de contratación de los auditores externos y contiene la relación de servicios que en ningún caso podrá contratarse al auditor principal, por considerarse que los mismos podrían comprometer su independencia. Entre dichos servicios se encuentran los siguientes: (i) servicios de contabilidad y similares; (ii) diseño y desarrollo de sistemas de información financiera; (iii) servicios de valoración; (iv) servicios actuariales; (v) servicios a la auditoría interna salvo apoyo en de organización, metodología, mejora del sistema de control interno y métodos de trabajo; (vi) servicios relacionados con la gestión o con funciones de recursos humanos; (viii) servicios de banca de inversión, de broker, o de inversión; (ix) servicios legales o de peritaje no relacionados con la auditoría; (x) otros establecidos por el Public Company Accounting Oversight Board de los Estados Unidos o por la legislación local en la materia; y (xi) Representación legal de la compañía ante órganos judiciales con competencias en materia fiscal. Para garantizar que en ningún caso se proceda a la contratación de los servicios indicados, se han previsto las siguientes reglas y procedimientos: (i) se tiene un criterio restrictivo para la contratación del auditor principal para la prestación de "servicios distintos al de auditoría", entendiéndose por tales los servicios relacionados con la auditoría y los servicios fiscales, entre otros; (ii) se cuenta con una relación de servicios considerados "servicios propios de auditoría" los mismos que se entienden aprobados con carácter general por el Comité y que no requieren de aprobación previa específica.

b. En caso la sociedad de auditoría haya realizado otros servicios diferentes a la propia auditoría de cuentas, indicar si dicha contratación fue informada a la JGA, incluyendo el porcentaje de facturación que dichos servicios representan sobre la facturación total de la sociedad de auditoría a la empresa.

Si No

c. ¿Las personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría prestan servicios a la sociedad, distintos a los de la propia auditoría de cuentas?

Si No

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto a los servicios adicionales prestados por personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría en el ejercicio reportado.

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicios adicionales	% Remuneración
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato con aeropuerto Jorge Chavez	3.8
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad Separada	4.46
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Trabajos relacionados con SOA 404	27.55
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Honorarios adicionales por revisión contrato con aeropuerto Jorge Chavez 2013 - 2015.	45.36
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Honorarios adicionales por trabajos relacionados con SOA 404 - 2015	9.29
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Honorario adicional por ampliación del alcance a la Auditoría de la Contabilidad Separada 2014-2015	18.11

(*) Facturación de los servicios adicionales sobre la facturación de los servicios de auditoría.

d. Indicar si la sociedad de auditoría ha utilizado equipos diferentes, en caso haya prestado servicios adicionales a la auditoría de cuentas.

Si No

Pregunta IV.7	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad mantiene una política de renovación de su auditor independiente o de su sociedad de auditoría?	X		
b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años?	X		

Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la sociedad en los últimos cinco (5) años.

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2017	60%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2017	32%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2017	6%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión contrato	2017	2%	
Paredes, Burga & Asociados	Asesoría implementación NIIF 9	2017	100%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría implementación NIIF 15	2017	55%	
Deloitte & Touche SRL	Consultoría especializada	2017	23%	
Deloitte & Touche SRL	Estudio de precios de transferencia	2017	20%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2017	2%	
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Asesoría	2017	100%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2016	48%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2016	22%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	2%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2016	4%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	2%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404 2015	2016	13%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría de la Contabilidad Separada	2016	9%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la renta 2014	2016	41%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2016	3%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	8%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2016	26%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	14%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	8%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revisión impuesto a la renta	2016	20%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría implementación de mejoras, proyecto de aseguramiento de nóminas y administración de servicios	2016	46%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría Tributaria	2016	5%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Estudio de precios de transferencia	2016	29%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2015	78%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2015	20%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2015	1%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2015	1%	
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Curso: Construyendo mejores empresas, aprendiendo del pasado .	2015	21%	
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Revisión Limitada sobre indicadores RSC 2014-CIIU 7412	2015	79%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Deloitte & Touche SRL	Análisis implicancias tributarias proceso de fusión.	2015	6%	
Deloitte & Touche SRL	Consulta registro de costos	2015	0%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2015	35%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Impuesto a la Renta de TSC en proceso de fusión	2015	2%	
Deloitte & Touche SRL	Análisis corresponsalías	2015	2%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a Telefónica Móviles TM	2015	9%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a TM	2015	3%	
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	6%	
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	4%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	8%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	2%	
Deloitte & Touche SRL	Corresponsalías	2015	2%	
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Tratamiento tributario para Proyecto Lambayeque	2015	74%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Informe sobre tratamiento tributario para gastos con recursos de financiamiento no reembolsable	2015	26%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría	2015	14%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoramiento del consolidado de información de Telefónica	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >=95%	2015	6%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría Tributaria	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría tributaria - Instrumentos Financieros derivados	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	9%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >=95%	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	3%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	19%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	10%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría fiscal	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Evaluación en Buen Gobierno Corporativo	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría de Administración	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría de Administración	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Curso de capacitación en el tratamiento tributario de temas de actualidad vinculados a operaciones de la compañía	2015	0%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2014	98%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2014	1%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2014	1%	
Ernst & Young	Revisión Limitada Indicadores RSC	2014	94%	
Ernst & Young	Curso facturación electrónica	2014	6%	
Pricewaterhousecoopers	Revenue Assurance	2014	59%	
Pricewaterhousecoopers	Programa de aseguramiento de ingresos	2014	14%	
Pricewaterhousecoopers	Precios de transferencia	2014	8%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers	Rango de cumplimiento	2014	5%	
Pricewaterhousecoopers	Asesoría tributaria para expatriados	2014	4%	
Pricewaterhousecoopers	Consultoría convenio de doble imposición internacional	2014	3%	
Pricewaterhousecoopers	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA 2013	2014	2%	
Pricewaterhousecoopers	Asesoría tributaria para expatriados brindados a Telefónica Móviles	2014	2%	
Pricewaterhousecoopers	Revisión de procesos	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	REVISIÓN PRI	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	Aseguramiento de ingresos	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	Buen Gobierno Corporativo	2014	0%	
Pricewaterhousecoopers	Informe tratamieto tributario de impuesto a la renta de devengado	2014	0%	
Pricewaterhousecoopers	Convenio de seguridad social	2014	0%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	22%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	20%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	13%	
Deloitte & Touche	Revisión del programa de retiro	2014	10%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	9%	
Deloitte & Touche	ASESORÍA TRIBUTARIA	2014	7%	
Deloitte & Touche	Asesoría fiscal	2014	6%	
Deloitte & Touche	Revisión cargas financieras	2014	5%	
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	3%	
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	2%	
Deloitte & Touche	Revisión de facturas	2014	2%	
Deloitte & Touche	Asesoría tributaria en instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de caja	2014	2%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2014	53%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2014	47%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría Financiera	2013	62%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría Financiera	2013	34%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría Financiera	2013	2%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Revisión contrato	2013	1%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Contabilidad separada	2013	1%	
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Revisión Limitada Indicadores RSC	2013	0%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revenue Assurance	2013	94%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2013	2%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO	2013	2%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revisión contingencias tributarias	2013	1%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Análisis estado de flujo de efectivo	2013	1%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Validación de buen gobierno corporativo	2013	1%	
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asesoría tributaria	2013	0%	
DELOITTE & TOUCHE	Revisión declaración jurada	2013	92%	
DELOITTE & TOUCHE	Encuesta salarial	2013	5%	
DELOITTE & TOUCHE	Implicancias tributarias referidas a la prestación de servicios digitales	2013	4%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2013	65%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Consultoría fiscal externa No SAC	2013	19%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2013	16%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	30%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	28%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de transferencia	2013	16%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría fiscal	2013	12%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría fiscal	2013	4%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Declaración jurada anual IR	2013	4%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Auditoría de Medios StarKom	2013	2%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de transferencia	2013	2%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	1%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Revisión del cálculo de contingencias tributarias	2013	1%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría en la fiscalización del impuesto a la renta	2013	1%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Informe sobre tratamiento tributario	2013	1%	
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Emisión de informe	2013	0%	

(*) Incluir todos los tipos de servicios, tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios.

(**) Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

Pregunta IV.8	Si	No	Explicación:
En caso de grupos económicos, ¿el auditor externo es el mismo para todo el grupo, incluidas las filiales off-shore?		X	SERTEL es auditada por KPMG

Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la sociedad correspondientes al ejercicio materia del presente reporte, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras sociedades de su grupo económico.

Si No

En caso su respuesta anterior sea afirmativa, indique lo siguiente:

Denominación o Razón Social de la (s) sociedad (es) del grupo económico
Telefónica Multimedia S.A.C.
Star Global Com S.A.C.

PILAR V: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política de información para los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, con la cual define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos, estándares y criterios que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y/o distribución de la información que genera o recibe la sociedad?	X		

a. De ser el caso, indique si de acuerdo a su política de información la sociedad difunde lo siguiente:

	Si	No
Objetivos de la sociedad	X	
Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia	X	
Estructura accionaria	X	
Descripción del grupo económico al que pertenece	X	
Estados Financieros y memoria anual	X	
Otros / Detalle		

b. ¿La sociedad cuenta con una página web corporativa?

Si No

La página web corporativa incluye:

	Si	No
Una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversionistas que incluye Reporte de Gobierno Corporativo	X	
Hechos de importancia	X	
Información financiera	X	
Estatuto	X	
Reglamento de JGA e información sobre Juntas (asistencia, actas, otros)	X	
Composición del Directorio y su Reglamento	X	
Código de Ética	X	
Política de riesgos		X
Responsabilidad Social Empresarial (comunidad, medio ambiente, otros)	X	
Otros / Detalle		

Pregunta V.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas?	X		

En caso cuente con una oficina de relación con inversionistas, indique quién es la persona responsable.

Responsable de la oficina de relación con inversionistas	Carlos Perales Reyes
--	----------------------

De no contar con una oficina de relación con inversionistas, indique cuál es la unidad (departamento/ área) o persona encargada de recibir y tramitar las solicitudes de información de los accionistas de la sociedad y público en general. De ser una persona, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Carlos Perales Reyes	Director	Dirección de Finanzas y Control de Gestión

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?

Si

No

Principio 30: Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los

Pregunta V.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad revela la estructura de propiedad, considerando las distintas clases de acciones y, de ser el caso, la participación conjunta de un determinado grupo económico?	X		

Indique la composición de la estructura accionaria de la sociedad al cierre del ejercicio.

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	80,582	1.43
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.57
Total	80,584	100.00

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%		
Entre el 1% - 5%		
Entre 5% - 10%		
Mayor al 10%		
Total		

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%		
Entre el 1% - 5%		
Entre 5% - 10%		
Mayor al 10%		
Total		

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?		X	No aplica

a. ¿La sociedad tiene registrados pactos vigentes entre accionistas?

Si No

b. De haberse efectuado algún pacto o convenio entre los accionistas que haya sido informado a la sociedad durante el ejercicio, indique sobre qué materias trató cada uno de estos.

Elección de miembros de Directorio	
Ejercicio de derecho de voto en las asambleas	
Restricción de la libre transmisibilidad de las acciones	
Cambios de reglas internas o estatutarias de la sociedad	
Otros / Detalle	

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso?	X		

a. La sociedad cuenta con mecanismos para la difusión interna y externa de las prácticas de gobierno corporativo.

Si No

De ser afirmativa la respuesta anterior, especifique los mecanismos empleados.

La Sociedad cuenta con una sección específica de Gobierno Corporativo en su página web en la que publica información diversa de la empresa en tal materia. La Sociedad ha recibido en seis oportunidades el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima por sus buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

SECCIÓN C:

CONTENIDO DE DOCUMENTOS DE LA SOCIEDAD

Indique en cual(es) de los siguientes documento(s) de la Sociedad se encuentran regulados los siguientes temas:

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
1	Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto	1						x	
2	Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro	2	x						
3	Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas	3		x					
4	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		x					
5	Política de dividendos	5				x			
6	Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción	6					x		
7	Convenio arbitral	7	x						
8	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8		x		x			
9	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8				x			
10	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10	x	x					

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
11	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10		x					
12	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11	x	x					
13	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		x					
14	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12					x		
15	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	x	x					
16	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	x	x					
17	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	x	x					
18	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						x	
19	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14					x		
20	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	x						
21	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	x	x					
22	Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad	17						x	
23	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		x					

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
24	Política de inducción para los nuevos Directores	17		x					
25	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		x					
26	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20						x	
27	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		x					
28	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23					x		
29	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24	x	x					
30	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24					x		
31	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		x					
32	Política de gestión integral de riesgos	25		x					
33	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		x					
34	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		x					
35	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28		x					

(*) Incluye Reglamento de JGA, Reglamento de Directorio u otros emitidos por la sociedad.

(**) Indicar la denominación del documento, salvo se trate del Estatuto de la sociedad.

**XV.3 Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, numeral (10180),
"Reporte de Sostenibilidad Corporativa"**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Telefónica del Perú S.A.A.

Ejercicio:

2017

Página Web:

www.telefonica.com.pe

Denominación o razón social de la
empresa revisora: (1)

Telefónica del Perú S.A.A.

RPJ

B70009

(1) Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A

- Pregunta A.1**
- Pregunta A.2**
- Pregunta A.3**
- Pregunta A.4**
- Pregunta A.5**
- Pregunta A.6**

Completo

- SI**
- SI**
- SI**
- SI**
- SI**
- SI**

Sección A: Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Estamos comprometidos con los principios del Pacto Mundial de las ONU, al cual nos adherimos como red Perú en 2007. Además, alineamos la información a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	26/10/2007
Global Reporting Initiative (GRI)	01/01/2004

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros (detalle):	La presente Memoria Anual integra un reporte de sostenibilidad con información sobre todas las iniciativas de sostenibilidad ejecutadas por la empresa.	

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	X
Página web corporativa	X
Redes Sociales	X
Otros (detalle):	No se elaboran otros informes

Pregunta A.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		"Telefónica cuenta con políticas que establecen un marco de actuación y lineamientos para la prevención, reducción y mitigación de impactos ambientales que puedan ser ocasionados por sus operaciones. Esto por medio de objetivos, buenas prácticas y un sistema de gestión ambiental. <ul style="list-style-type: none"> • Política ambiental: comprende líneas de acción orientadas a minimizar el impacto ambiental de las operaciones de Telefónicas, a través de buenas prácticas e innovación. • Norma ambiental: contempla las directrices para la implementación de un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001. • Política energética: es el marco para el establecimiento de objetivos y emprendimiento de acciones, enfocados en una gestión eficiente de la energía y reducir el consumo de GEI."

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
1. Política Ambiental del Grupo Telefónica del Perú y 2. Política de Gestión Energética	1. Consejo de Administración de Telefónica , 2. Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Si

No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2017, el total de emisiones alcance I + II: 80,691.61(tCO2eq)

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Si No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2017, el consumo total de energía se divide en consumo de combustible, el cual fue 517,048 litros y de electricidad, el cual fue de 235'461,088.

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Si No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2017, el consumo de agua fue de 265,449 metros cúbicos.

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Si No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2017, el total de residuos No RAEE fue de 288.27 Toneladas (incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes) y 264.27 toneladas de Residuos RAEE (incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y clientes (excepto teléfonos móviles)

Pregunta A.3

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? ¹	X		Desarrollamos lineamientos internos para que la igualdad se encuentre contemplada en todas nuestras políticas de empleo, tales como libertad de afiliación al sindicato sin temor a represalias, acuerdos de seguridad y salud en el trabajo, y políticas internas de igualdad de beneficios (asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc.).

¹ De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Procedimiento de evaluación, selección y contratación de colaboradores.	1. Consejo de Administración de Telefónica
2. Normativa de capacitación	2. Consejo de Administración de Telefónica
3. Estatuto Sindicato Unitario de trabajadores de Telefónica	3. Asamblea General Extraordinaria
4. Reglamento Interno de Trabajo	4. Dirección de Recursos Humanos
5. Política de Revisión Salarial Empleados	5. Dirección de Recursos Humanos
6. Política de Revisión Salarial Ejecutivos	6. Dirección de Recursos Humanos
7. Normativas de Horas Extras del 2008	7. Dirección de Recursos Humanos
8. Normativa Préstamo para el personal del 2009	8. Gerencia de Administración de personal
9. Normativa Jornada Laboral, del 2008	9. Dirección de Recursos Humanos
10. Normativa de Ceses del 2008	10. Gerencia de Administración de Personal
11. Normativa Licencia por paternidad del 2009	11. Gerencia de Administración de personal
12. Política de Remuneraciones del 2014	12. Dirección de Recursos Humanos
13. Política de Beneficios del 2014	13. Dirección de Recursos Humanos
14. Reglamento Interno de SST	14. Gerencia General
15. Política Horario de lactancia del 2008	15. Gerencia de Administración de Personal
16. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del 2014	16. Gerencia General
17. Política de Diversidad "	

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Si

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Si

No

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Si

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
RRHH e integrante del Comité de Dirección a quien impacta el plan	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Si

No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2017, se realizó la encuesta Clima y Compromiso, la cual tiene 3 dimensiones: Engagement (Compromiso), Enablement (apoyo y recursos) y Energy (energía). Estos miden el compromiso del trabajador en sus actividades del día a día y el impacto de este en los objetivos de la compañía. Este año, se impactó al 100% de la compañía y se logró un índice de compromiso del 76%, el cual está conformado por 76% en engagement, 73% en Enablement y 82% en Energy.

Pregunta A.4

¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?

Si	No	Explicación:
X		Telefónica asume compromisos hacia los diferentes grupos de interés a través de los Principios de Negocio Responsable, en los que se definen los valores básicos que sustentan todas sus actuaciones (ser una compañía íntegra, confiable y transparente), principios éticos que rigen la forma de hacer negocio y compromisos específicos en los ámbitos materiales para la Compañía. Asimismo, a través del código ético de Telefónica se colabora con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde existen operaciones, aportando capacidades y tecnología.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Negocio Responsable (Política Corporativa), Principios de Negocio Responsable	Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Si

No

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Si

No

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Si No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	0.02
---------------------	------

Pregunta A.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro cuenta con estándares que permiten seleccionar y evaluar a los proveedores a través de auditorías ambientales y sociales. Estas son realizadas a nuestros principales proveedores permitiendo valorar el nivel de cumplimiento de servicios y sus impactos.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Si No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Área Gestión de Terceros	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Si No

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medios ambientales?

Si No

Pregunta A.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con clientes están basados en los Principios de Negocio Responsable que guían el accionar de todos los colaboradores. Además, se privilegia a los clientes cuidando sus datos personales e información a través de la Política Seguridad de la Información y la Normativa Global de Seguridad basados en las ISO 27001 de seguridad de la información, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Principios de Actuación 2. Política de Privacidad del 2015	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Si No

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Soluciones y Post venta Negocios	Dirección Clientes

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Si

No

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Si

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

XV.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.
Dirección: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz,
Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Responsables: Sr. Alex Nolte Alva - alex.nolte@telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Pasaje Acuña 106, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 619-3333
Fax: (511) 619-3359
Homepage: <http://www.bvl.com.pe>

Cavali ICLV

Dirección: Pasaje Acuña 191, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 311-2200
Fax: (511) 311-2214
Homepage: <http://www.cavali.com.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18-Perú
Teléfono: (511) 610 6300
Homepage: <http://www.smv.gob.pe>

Productos y servicios

Homepage: <http://www.movistar.com.pe/>