

2013

Memoria Anual



Ser más
digitales

Telefonica

Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de Telefónica del Perú S.A.A. durante el año 2013. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, el firmante se hace responsable del contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Alex Nolte Alva
Lima, 18 de febrero de 2014

Ser más digitales

Memoria Anual 2013

Índice

		1_	2_	3_	4_	5_	
08 Carta del Presidente	12 Variables significativas	Entorno	Negocio	Buen gobierno	Estados financieros individuales auditados	Anexos	Fuentes de información
		16 Regulación del sector y situación del mercado	26 Crecimiento en calidad y servicio	62 Aspectos societarios	92 Dictamen de los auditores independientes	160 Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas	199 Fuentes de información
		20 Entorno económico y perspectivas	30 Transformando la relación con los clientes	68 Telefónica del Perú y sus accionistas	94 Estados financieros		
			36 Entrega de valor a nuestros clientes a través de TI	72 Gobierno corporativo			
			40 Evolución de los negocios	76 Fundación Telefónica: conocer para transformar			
			42 Capital intelectual				
			50 Estructura orgánica				
			52 Reseña curricular de los principales ejecutivos				
			54 Análisis y comentarios de los resultados 2013				



Carta del Presidente

Javier Manzanares Gutiérrez

Presidente del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A.



“ Durante 2013, en Telefónica del Perú invertimos cerca de S/. 670 millones como parte de nuestros esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos a través del acceso a las TIC. ”

Señores accionistas:

La presente Memoria Anual de Telefónica del Perú resume los resultados de un año de enormes retos e hitos para la compañía. En un contexto en el que la economía internacional mostró mayores signos de recuperación y la actividad de los mercados emergentes comenzó a desacelerarse, el Perú continuó creciendo. En línea con este ciclo de auge de la economía peruana, mantenemos nuestro compromiso de crecer junto con el país, logrando que las telecomunicaciones lleguen a sus regiones más alejadas y acercando lo mejor y último de la tecnología a todos los peruanos.

El año pasado, el Perú tuvo buenos resultados a nivel económico gracias a un crecimiento que permitió una mayor estabilidad en los precios y resultados mixtos en los balances macroeconómicos. El PBI se expandió alrededor de 5% en 2013, luego de hacerlo en 6.3% en 2012, de la mano de un crecimiento de la inversión privada que fue menor a lo esperado

inicialmente (pasó de crecer 14% en 2012 a casi 4% en 2013), pero que se compensó con el crecimiento del consumo privado, que creció ligeramente por encima del 5%. Por el lado de la oferta, los sectores productivos asociados a la demanda interna fueron los más dinámicos, entre ellos el sector servicios, que creció 5.9%.

Durante 2013, mantuvimos altos niveles de calidad, tarifas competitivas, planes, promociones, productos y servicios innovadores que contribuyen al bienestar de nuestros clientes. En marzo de 2013, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y Telefónica Móviles suscribieron las adendas correspondientes a la renovación de tres de sus contratos de concesión de telefonía móvil por 18 años y 10 meses, suscribiendo además nuevos términos y condiciones aplicables a dicha renovación, con compromisos que representan un esfuerzo extraordinario en despliegue de servicios en zonas alejadas del país nunca antes exigido a ningún operador a nivel nacional.

El Grupo Telefónica desembolsó en sus inversiones en el Perú durante 2013 la suma de S/. 1,894 millones, 30% más que en 2012, incluyendo el pago por US\$ 152.3 millones por la adquisición de la banda LTE. En el caso de Telefónica del Perú, estos desembolsos alcanzaron los S/. 670 millones, como parte de nuestros esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos a través de los beneficios del acceso a las tecnologías de la información. Debido a ello, las mayores inversiones se realizaron en datos e Internet, que permitieron ofrecer una mayor velocidad de navegación y mayores accesos. Es oportuno resaltar que desde que inició sus operaciones en el Perú, hace ya 20 años, el Grupo Telefónica ha invertido aproximadamente US\$ 7,780 millones en infraestructura.

Comportamiento y evolución del negocio

Nuestra visión, como Grupo Telefónica, nos impulsa a abrir camino para seguir transformando

posibilidades en realidades con el fin de crear valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y a toda la sociedad. En este contexto, la empresa está atravesando una etapa de revolución digital y busca mantener su papel protagónico, articulando tecnología de punta con la más alta calidad de servicio para que las personas puedan disfrutar de mejores experiencias.

Así, durante 2013, nos seguimos esforzando por llevar los servicios de telecomunicaciones a todo el país y mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de los productos y servicios que ofrecemos en nuestros distintos canales.

A nivel de redes, en 2013 continuamos incrementando nuestra capacidad para brindar más servicios, acompañando el despliegue de nuestras iniciativas comerciales. En la red de transporte, logramos extender en más de 370 km la red de fibra óptica nacional, con lo que desde 2012 se han acumulado 2,083 km, que abarcan en total 32 nuevas ciudades. A la fecha, esta red tiene casi 10,000 km de extensión.

Como parte de este esfuerzo, que demuestra el compromiso de llevar conectividad a más peruanos y promover la inclusión digital, Telefónica culminó la implementación del proyecto Fibra Óptica de los Andes, que contempló el tendido de una red de telecomunicaciones con una extensión de 1,800 km de fibra óptica y que beneficia a más de 2.4 millones de peruanos. En 2013, el despliegue de esta red permitió llevar Internet de alta velocidad a las ciudades de Ayacucho, Andahuaylas, Huanta, Yurimaguas, Urubamba, Cachimayo y Echarati.

Asimismo, se incrementó la capacidad de salida del servicio de Movistar Internet para soportar velocidades de hasta 100 Mbps (antes era de solo 10 Mbps), mejorando así el servicio de Internet y la percepción de los clientes. En 2013, las conexiones de banda ancha se incrementaron 9.5% respecto de

2012. También se lanzó una oferta comercial con mayores velocidades y se incrementó la velocidad de conexión a Internet, con una mejora en la velocidad promedio de la planta de 60%. Además, se potenció la herramienta de aprendizaje Aula 365 con la plataforma Creápolis, el primer juego masivo en red con tecnología tridimensional que estimula la creatividad de los pequeños. Aula 365 cuenta con más de 16 millones de páginas vistas y tiene registrados alrededor de 600 mil usuarios.

La oferta de Movistar TV presentó un crecimiento significativo en el mercado, pues el número de clientes que cuenta con el servicio de HD aumentó en más del 100% respecto del año anterior. Un aspecto que fomentó el crecimiento de la adquisición de servicios HD fue el lanzamiento de una oferta comercial de 29 canales (28 canales HD y un canal 3D) por S/. 20 al mes. De esta manera, los canales HD llegaron a ser más del 20% del total de canales ofrecidos.

En cuanto a las redes sociales, se afianzó la presencia de Movistar, lo que generó un vínculo más cercano con el cliente a través de una interacción permanente. En Facebook, se reportaron 2.7 millones de seguidores; además, se alcanzó más de un millón de clientes afiliados al canal *online* web privada Mi Movistar y más de 6 millones visitas por mes. Por otro lado, se obtuvo 1.6 millones de clientes afiliados al recibo digital.

El segmento grandes empresas consolidó su liderazgo en el mercado, enfocado en la gestión de la calidad, atención al cliente y despliegue de infraestructuras y nuevos servicios. Así, sus ingresos registraron un 15% de crecimiento interanual y se lideró la industria con un índice de satisfacción de clientes (ISC) de 8.2. Asimismo, para atender la creciente demanda de servicios de tercerización de Data Center y soluciones *on-demand*, se amplió en 40% la capacidad operativa del Data Center de Monterrico bajo estrictos estándares de calidad. Además, se siguió invirtiendo en infraestructura de última milla en fibra óptica y, de ese modo, se logró que más del 40% de la planta de accesos dedicado pase a fibra óptica.

En el segmento negocios, se impulsó la venta de voz avanzada mediante centrales telefónicas y servicios digitales como vídeo supervisión, que permiten maximizar la productividad de las empresas. Además, durante todo 2013,

se desarrolló una nueva cartera de productos, los cuales se materializarán durante 2014.

Los resultados logrados en el nivel financiero indican que los ingresos de actividades ordinarias de Telefónica del Perú crecieron 8% respecto de 2012, situándose en S/. 4,362 millones, lo que se explica principalmente por los mayores ingresos en Internet, servicio de interconexión y circuitos, datos y tecnología de la información y televisión pagada, resultados parcialmente contrarrestados por menores ingresos en telefonía pública y rural, telefonía local y larga distancia. La ganancia neta del ejercicio de 2013 fue de S/. 219 millones, menor al obtenido en 2012 (S/. 538 millones), debido principalmente a los dividendos recibidos.

En telefonía local, los ingresos mostraron una caída de 2.9%, al pasar de S/. 821 millones en 2012 a S/. 797 millones en 2013. Ello, debido a la caída en los ingresos de renta, así como por el menor tráfico y el factor de productividad, efectos compensados parcialmente por la mayor comercialización de líneas paquetizadas. Durante los últimos años, producto de la regulación y de la competencia, los ingresos de la telefonía fija se han visto fuertemente impactados en cuanto a tarifas y líneas.

Nuestro cliente interno

En 2013, se continuó el esfuerzo de buscar un equilibrio y crecimiento tanto personal como profesional de nuestros colaboradores, en un entorno único y especial, que potencie sus habilidades y destrezas. Como parte de nuestra estrategia, el año pasado Telefónica ejecutó numerosos cambios, que no hubieran sido posibles sin el compromiso del mejor activo de la empresa: nuestros colaboradores. A ellos les pedimos ser más para seguir avanzando en la transformación hacia una telco digital.

Según los resultados de la última encuesta de clima laboral, nuestro clima interno continuó mejorando, elevándose de 81% en agosto de 2013 a 83% en diciembre de 2013, como consecuencia del trabajo sostenido en el que está involucrada toda la compañía.

En 2013, Telefónica obtuvo el puesto 16 entre las mejores empresas para trabajar en el Perú, de acuerdo con el ranking anual de Great Place to Work Institute Perú (GPTW). Tres empresas del Grupo Telefónica en el Perú se ubicaron entre

las mejores empresas para trabajar en el país: Telefónica del Perú y T-Gestiona se ubicaron en el ranking de mejores empresas grandes, y Telefónica Global Solutions se ubicó entre las mejores empresas pequeñas.

En el ámbito externo, este posicionamiento como una de las mejores empresas para trabajar mejoró el interés de los trabajadores por vivir la experiencia de laborar en la compañía. Por ello, a inicios de año se realizó la convocatoria anual del programa Generación Futuro, dirigido a reclutar jóvenes talentos pertenecientes al quinto y tercio superior de las más prestigiosas universidades, campaña que atrajo a 5,000 postulantes y que, tras un arduo proceso, se seleccionaron a 41 personas.

El año pasado finalizó con éxito la campaña Súper Embajador, que promovió que todos los colaboradores se consolidaran como verdaderos conocedores de la oferta comercial de nuestra empresa. El compromiso y rol activo de los embajadores tuvo como resultado que las ventas se quintuplicaran respecto de 2011, alcanzando 5,554 ventas.

Promoción de la innovación e inclusión social

En su tercer año de operaciones, Wayra, nuestra aceleradora de negocios digitales, ha seleccionado hasta el momento 31 ideas de negocios, de más de 3,500 que se han presentado a nivel nacional, con una inversión de más de S/. 1.5 millones para convertirlas en emprendimientos rentables y sostenibles.

De igual manera, el Premio ConectaRSE para Crecer, que busca poner en valor el uso de las TIC a favor del desarrollo social y económico de las localidades rurales en el país, ha recibido en sus tres ediciones 397 postulaciones de las 24 regiones del país y se han otorgado más de S/. 190,000 en bienes y servicios para potenciar las iniciativas ganadoras.

El año pasado el programa Voluntarios Telefónica cumplió seis años de gestión permanente y ha logrado conformar una red humana solidaria con más de 2,200 colaboradores activos que han desarrollado hasta ahora más de 750 proyectos enfocados en la erradicación del trabajo infantil, la educación, el arte y la tecnología. Son ellos quienes entregan su tiempo, esfuerzo,

conocimientos y recursos para transformar la realidad de quienes más lo necesitan.

La Fundación Telefónica, en el marco de su misión de apostar por la educación como el principal camino para el desarrollo de nuestro país, continuó involucrando de manera directa e indirecta a los colaboradores que trabajan en Telefónica por la construcción de un país más inclusivo, sostenible y con menores brechas socioeconómicas. Durante 2013, Proniño, iniciativa de la fundación, benefició a un total de 47,747 niñas, niños y adolescentes en 285 escuelas de zonas rurales y urbano marginales de 19 regiones del país.

Finalmente, el proyecto Aulas Fundación Telefónica en escuelas y hospitales fue distinguido con el Premio Creatividad Empresarial en la categoría Educación, en reconocimiento a la labor social realizada para promover el uso de las TIC en los procesos de aprendizaje y enseñanza a través de aulas informáticas y, de esta manera, contribuir a mejorar la calidad de la educación en nuestro país. Asimismo, en diciembre, la Fundación fue reconocida con el premio Luis Hochschild Plaut, que otorga anualmente IPAE Acción Empresarial a aquellas empresas que desarrollan iniciativas enfocadas en aportar a una educación de calidad en nuestro país. En esta oportunidad, la Fundación Telefónica obtuvo este reconocimiento en la categoría Excelencia en la Calidad Educativa por su impecable labor en este ámbito.

Telefónica del Perú reafirma su compromiso con el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú y en la víspera del vigésimo aniversario del inicio de las operaciones del grupo reitera su visión de acercar lo mejor de la tecnología a los peruanos. Los resultados obtenidos hasta el momento son motivo de satisfacción para la empresa, pero también un reto para mejorar con metas más ambiciosas que nos permitan ser un mejor aliado estratégico para el crecimiento del Perú.

Javier Manzanares Gutiérrez
Presidente del Directorio
de Telefónica del Perú S.A.A.

Variables significativas

Variables significativas

(Cifras a fin de año y montos en Nuevos Soles)^{1/}

	2013	2012	2011	Var % 13/12
--	------	------	------	-------------

Resultados económicos

Ingresos de actividades ordinarias	4,362	4,038	3,809	8.0
Inversiones (millones) ^{2/}	548	646	580	(15.2)

Balance general

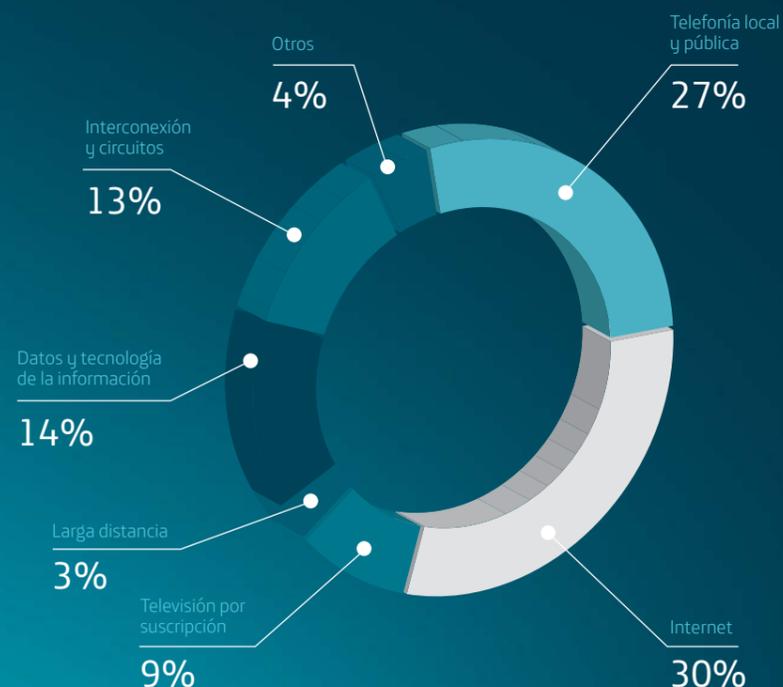
Total activos (millones)	8,557	8,583	8,791	(0.3)
Total pasivos (millones)	4,064	4,321	5,047	(5.9)
Patrimonio (millones)	4,493	4,262	3,745	5.4
Número de acciones (miles)	3,347,259	3,347,258	3,347,258	0.0

Magnitudes operativas

Accesos instalados de Telefónica del Perú (miles)	2,572	2,519	2,523	21
Accesos en servicio fijo (miles) ^{3/}	2,493	2,524	2,395	(1.2)
Accesos en servicio local (miles)	2,270	2,309	2,210	(1.7)
Accesos de telefonía de uso público (miles) ^{4/}	208	200	183	3.6
Accesos de banda ancha (miles)	1,404	1,283	1,086	9.5
Accesos en servicio por empleado	915	920	574	(0.5)
Penetración fija ^{5/}	8.3	8.4	7.8	(1.2)
Digitalización de la red (%)	100	100	100	0.0

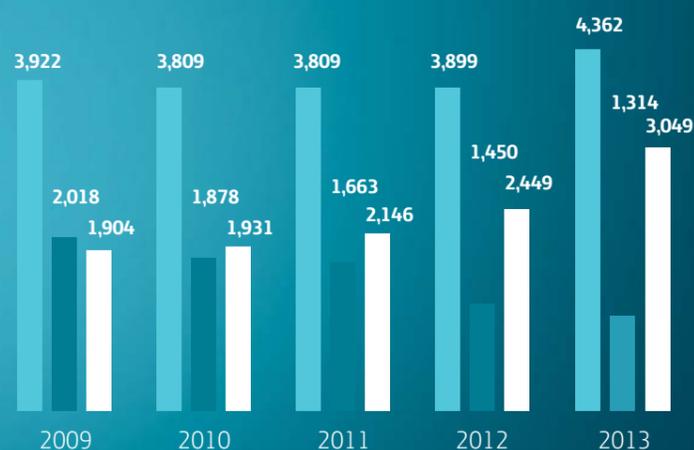
1. Considera información financiera individual (TdP S.A.A.).
2. Importe certificado de Capex registrado al cierre de cada año.
3. Incluye básica. Teléfonos públicos, rurales, sin celulares.
4. Incluye teléfonos públicos, celulares y rurales.
5. Líneas en servicio por 100 habitantes.

Participación de los negocios en los ingresos en 2013

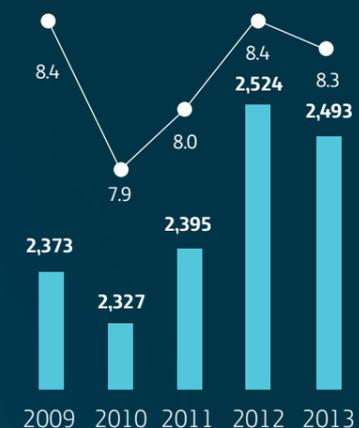


Ingresos tradicionales y no tradicionales (en millones de Nuevos Soles)

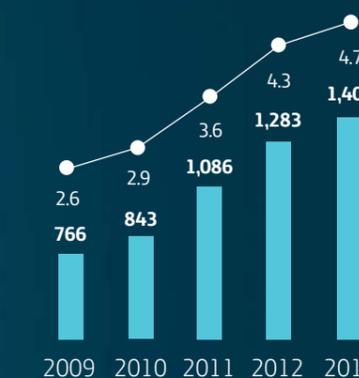
■ Total ■ Tradicionales ■ No tradicionales



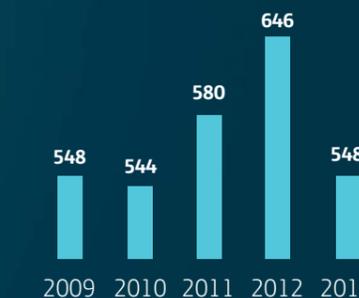
Accesos en servicios de telefonía local y pública y densidad por cada 100 habitantes (en miles)



Accesos de banda ancha y densidad por cada 100 habitantes (en miles)



Volumen de inversiones (en millones de Nuevos Soles)^{1/}



1. Importe certificado de Capex registrado al cierre de cada año.



Regulación del
sector y situación
del mercado_

Entorno
económico
y perspectivas_

1. Entorno El futuro del Perú está en manos de todos_

ENTORNO

Regulación del sector y situación del mercado

En la era de la revolución digital, buscamos mantener nuestro papel protagónico articulando tecnología de punta con la más alta calidad de servicio.

Mantenemos altos niveles de calidad en nuestros servicios, tarifas competitivas, productos y servicios innovadores para el bienestar de nuestros clientes.

Concesiones y autorizaciones

Los servicios de telecomunicaciones que desarrolla y presta Telefónica del Perú S.A.A. en el país (en adelante Telefónica del Perú) se realizan en el marco de los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento General, las normas expedidas por el MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones) y el OSIPTEL (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones).

El 13 de mayo de 1994 se expidió el Decreto Supremo N° 011-94-TCC, que aprobó los contratos de concesión celebrados por el Estado peruano con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (Entel) y la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). Ambas empresas se fusionaron posteriormente bajo la denominación de Telefónica del Perú S.A.A.

El plazo de concesión es de 20 años renovables y Telefónica del Perú optó por solicitar renovaciones cada cinco años a partir del año 2014.

El plazo de vigencia de los contratos de concesión, suscritos en 1994, fue prorrogado hasta noviembre de 2027 (tres periodos adicionales), mediante la RM N° 272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999, la RM N° 140-2009-MTC.03 del 18 de febrero de 2009, ratificada por RM N° 325-2009-MTC.03 del 24 de abril de 2009, y por la RM N° 527-2009-MTC.03 del 22 de julio de 2009, modificada por la RM N° 724-2009-MTC.03 del 23 de octubre de 2009, respectivamente.

En diciembre de 2013, se ha presentado al MTC la solicitud de renovación gradual de los contratos de concesión de Telefónica del Perú S.A.A. por cinco años adicionales, la que

constituye la última renovación parcial que puede solicitar la empresa.

Los contratos de concesión antes mencionados otorgan a Telefónica del Perú el derecho de prestar los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional, telefonía pública y arrendamiento de circuitos, así como de proveer servicios de valor añadido: consulta, facsímil en la forma de almacenamiento y retransmisión de fax, telemando, tele-alarma, mensajería interpersonal (correo de voz y almacenamiento y retransmisión de mensajes), y servicio de conmutación de datos por paquetes (Internet).

En la prestación de todos estos servicios, la compañía mantiene altos niveles de calidad, tarifas competitivas, planes, promociones, productos y servicios innovadores que contribuyen al bienestar de nuestros clientes.

En octubre de 2011, las empresas Star Global Com S.A., Telefónica Multimedia S.A.C. y Telefónica Móviles S.A. presentaron ante el MTC las solicitudes para la aprobación de la transferencia de sus concesiones, títulos habilitantes, licencias de operación, numeración, permisos y registros vinculados a favor de Telefónica del Perú. A la fecha, el MTC viene tramitando las solicitudes de transferencia efectuadas.

Por otro lado, cabe destacar que en el mes de febrero de 2012 dos de estas empresas -Star Global Com S.A. y Telefónica Multimedia S.A.C.-, presentaron las solicitudes de renovación de sus concesiones por un periodo adicional de 20 años. Actualmente, se viene siguiendo el procedimiento conforme establece el marco normativo para tal efecto.



Actividad normativa del sector

Durante el año 2013, se expidieron las siguientes normas:

- En julio, mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, Osiptel aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, que establece un nuevo régimen sancionador para las empresas operadoras.
- En septiembre, mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó la normativa de calidad de atención por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija

- y Servicios Públicos Móviles, que contiene indicadores relacionados con los tiempos de espera en oficinas y las atenciones por vía telefónica. Entre los indicadores que se establecen destacan: i) tiempo de espera para la atención presencial; ii) indicador de rapidez en atención por voz humana; iii) indicador de deserción en atención telefónica, entre otros. La norma entrará en vigencia el primer trimestre de 2014, mientras que los indicadores fijados en el tercer trimestre de 2014.
- En octubre, mediante Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios

Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico. Dicho reglamento establece los criterios para considerar un centro poblado con cobertura y los procedimientos de verificación de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y con acceso fijo inalámbrico, excluyendo a los servicios móviles por satélite.

- En noviembre, mediante el D.S. 014-2013-MTC, se aprobó el Reglamento de la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. El referido reglamento regula la aplicación del principio de neutralidad de red.
- En diciembre, mediante Resolución Viceministerial N° 644-2013-MTC03 y Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTTEL, se ha aprobado el reglamento para la implementación de la portabilidad numérica fija, así como la modificación al procedimiento de portabilidad numérica móvil. Entre los principales cambios se destaca la reducción del plazo para la ejecución de la portabilidad a un día.
- En diciembre, mediante Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTTEL, se aprobó el Reglamento que establece las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales, así como la disponibilidad y continuidad en la prestación de este servicio. La norma regula, entre otros temas: i) la disponibilidad del servicio, ii) las causas de indisponibilidad y iii) la posibilidad de que OSIPTTEL dicte una política de incentivos respecto de sancionadores que se inicien. Este Reglamento fue aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTTEL.
- En diciembre, ProInversión, por encargo del MTC, adjudicó al consorcio mexicano TV Azteca-Tendai la buena pro del proyecto Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, que consistirá en el diseño, despliegue y operación de una red de fibra óptica a nivel nacional.

Sumado a lo anterior, existen iniciativas legales y reglamentarias en trámite como: i) el proyecto de modificación de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTTEL; ii) el proyecto de modificación del Reglamento General del Tarifas y iii) el proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; entre otros.

Actividad reguladora

En 2013, la actividad reguladora del OSIPTTEL se destacó mediante la emisión de procesos

regulatorios, entre los que destacan los siguientes:

- A lo largo de 2013, se siguieron ante OSIPTTEL procedimientos de revisión de cargos y tarifas tope iniciados mediante Resoluciones N° 189-2012-CD/OSIPTTEL y N° 190-2012-CD/OSIPTTEL para la revisión de cuatro cargos de interconexión: i) originación/terminación en la red fija, ii) enlaces de interconexión, iii) transporte conmutado local y iv) transporte conmutado larga distancia nacional, así como dos tarifas máximas mayoristas: i) arrendamiento de circuitos de larga distancia nacional y ii) acceso mayorista para la provisión de transmisión de datos, procedimientos que se prevé culminarán en 2014.
- Sumado a ello, en 2013 OSIPTTEL dio inicio a nuevos procedimientos de fijación y revisión de cargos y tarifas tope, entre los que se destacan: i) la revisión del cargo por terminación en la red móvil, ii) fijación del cargo por el servicio de adecuación de red, iii) fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guía telefónica y iv) revisión de la tarifa tope del servicio de llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado, procedimientos que seguirá la compañía ante OSIPTTEL a lo largo de 2014.
- En agosto, mediante Resolución N° 099-2013-CD/OSIPTTEL se fijó en -0.01561 el Factor de Productividad trimestral aplicable dentro del Régimen Tarifario de fórmula de Tarifas Tope (6.10%), aplicable para el periodo agosto 2013 a septiembre 2016.
- En noviembre, mediante Resolución N° 148-2013-CD/OSIPTTEL, se modificó el Instructivo para el Ajuste de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I de Telefónica del Perú S.A.A., resolviendo: i) incluir nuevas reglas aplicables para la expansión del servicio de telefonía fija y el reconocimiento de crédito para la empresa y ii) modificación de reglas relacionadas con planes de voz ofrecidos de manera empaquetada por la empresa.

Actividad supervisora y fiscalizadora

La descentralización de las actividades del OSIPTTEL continuó a través de la apertura de más oficinas en el ámbito nacional, lo que se vio reflejado en un incremento de las supervisiones y fiscalizaciones en provincias. 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 2013, Telefónica del Perú tramitó 70 expedientes de supervisión con OSIPTTEL. Estos expedientes fueron iniciados con el 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, calidad del servicio, entre otros.

Situación del mercado

La empresa atraviesa una etapa de revolución digital y busca mantener su papel protagónico articulando tecnología de punta con la más alta calidad de servicio para que las personas puedan disfrutar de mejores experiencias.

Durante 2013 el sector evolucionó en los servicios fijos, brindando una oferta con mayores velocidades de banda ancha, llegando hasta 60Mbps. En la oferta de televisión por cable, los canales HD (High Definition) llegaron a ser más del 20% de la totalidad de canales ofrecidos.

Demostrando el compromiso de llevar conectividad a más peruanos y promover la inclusión digital, Telefónica culminó la implementación del proyecto Fibra óptica de los Andes (FOA), el cual contempla obras de infraestructura de telecomunicaciones con una extensión de 1,800 km de fibra óptica y que beneficia a más de 2.4 millones de peruanos. Este año se desplegó fibra óptica y se logró llevar Internet de alta velocidad a las ciudades de Ayacucho, Andahuaylas, Huanta, Yurimaguas, Urubamba, Cachimayo, Quillabamba y Echarati.

En 2013, las conexiones de banda ancha se incrementaron 9.5% respecto del año anterior. Se lanzó una oferta comercial con mayores velocidades y se incrementó la velocidad de conexión a Internet, lo que aumentó la velocidad promedio de la planta en 60%. Además, se potenció la herramienta de aprendizaje Aula 365 con la plataforma Creápolis, el primer juego masivo en red con tecnología tridimensional que estimula la creatividad de los pequeños. Aula 365 cuenta con más de 16 millones de páginas vistas y tiene registrados alrededor de 600 mil usuarios.

La oferta de TV HD presentó un crecimiento significativo en el mercado, pues el número de clientes que cuentan con este servicio aumentó en más del 100% respecto del año anterior. Un aspecto que fomentó el crecimiento de la adquisición de servicios HD fue el lanzamiento de una oferta comercial de 29 canales (28 canales HD y un canal 3D) por S/. 20.00 al mes.

La presencia de Telefónica en los diferentes canales digitales se ve cada vez más afianzada, lo que genera un vínculo más cercano con el cliente a través de una interacción permanente. En Facebook se tienen 2.7 millones de seguidores, más de un millón de clientes afiliados al canal *online* web privada Mi Movistar y más de 6 millones de visitas por mes. Asimismo, se cuenta con 1.6 millones de clientes afiliados al recibo digital.

El segmento grandes empresas consolidó su liderazgo en el mercado Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), enfocado en la gestión de la calidad, atención al cliente y despliegue de infraestructuras y nuevos servicios como principales pilares estratégicos de crecimiento de ingresos y rentabilidad. Se registró un 15% de crecimiento interanual en ingresos y se lideró la industria con un índice de satisfacción de clientes (ISC) de 8.2. Asimismo, para atender la creciente demanda de servicios de tercerización de Data Center y soluciones *on-demand*, se amplió en 40% la capacidad operativa del Data Center de Monterrico, bajo estrictos estándares de calidad. Además, se siguió invirtiendo en infraestructura de última milla en fibra óptica y, de ese modo, se logró que más del 40% de la planta de accesos dedicado pase a fibra óptica.

En el segmento negocios se impulsó la venta de voz avanzada (servicios de voz para múltiples usuarios) mediante centrales telefónicas y se brindaron servicios digitales como el de vídeo supervisión, que permiten maximizar la productividad de las empresas. Además, durante todo 2013 se estuvo desarrollando una importante cartera de nuevos productos, los cuales se materializarán durante 2014.



Entorno económico y perspectivas

Frente a un año de desaceleración en la economía peruana, se espera que en 2014 se consolide el proceso de recuperación mundial.

2013 fue un año de cambio en las tendencias y de mayor volatilidad. El ritmo de la actividad económica se desaceleró y, en consecuencia, creció por debajo de su nivel potencial. Los balances fiscal y externo registraron resultados superavitarios, pero aun así el Nuevo Sol se depreció por primera vez desde la crisis financiera de 2009. La inflación cerró dentro del rango de la meta de inflación del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), lo que facilitó una política monetaria con un sesgo más expansivo respecto de 2012.

El PBI (Producto Bruto Interno) creció alrededor de 5% en 2013, luego de hacerlo 6.3% en 2012. Si bien se anticipaba una desaceleración moderada, el crecimiento de la inversión privada fue mucho menor al esperado inicialmente.

El consumo privado registró la evolución más estable de los componentes de la demanda interna y acumuló un crecimiento ligeramente por encima de 5% en el año. Esto fue posible gracias a la mejora sostenida del empleo y los ingresos (que en Lima crecieron 2.1%

Aporte al crecimiento del PBI: sector oferta (pp.)



y 4.6%, respectivamente, en noviembre de 2013), así como a las buenas expectativas del consumidor, cuyo índice de confianza se mantiene en terreno optimista por cuarto año consecutivo (llegó a 56 puntos al cierre de 2013). El crédito total al sector privado acompañó a la demanda con un crecimiento de 13% y una tasa de morosidad aún baja (2.1%).

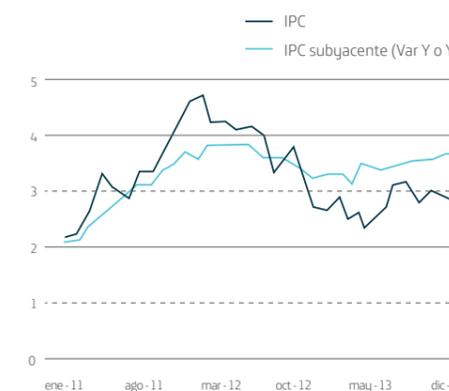
La inversión privada registró una desaceleración significativa. Así, pasó de crecer 14% en 2012 a casi 4% en 2013 (pasando por un mínimo de 2% en el tercer trimestre de 2013). El crecimiento estuvo afectado principalmente por un deterioro en las expectativas empresariales, aunque mostró una recuperación a finales de año (el índice de la situación actual de negocio logró 61 puntos en diciembre de 2013, su nivel máximo en todo el año). A nivel sectorial cabe resaltar el crecimiento de la inversión inmobiliaria (el consumo de cemento se incrementó 7.6% durante 2013). El sector público mantuvo un impulso positivo sobre la economía y la inversión pública creció aproximadamente 18% en 2013. Como resultado, la inversión interna total alcanzó un monto récord equivalente al 28% del PBI.

La demanda externa se mantuvo débil y las exportaciones en términos reales aportaron marginalmente al crecimiento de la demanda global (crecieron 2%). Por el contrario, las importaciones registraron una expansión de 6%, en línea con el dinamismo del consumo y, en menor medida, de la inversión.

Por el lado de la oferta, los sectores productivos asociados a la demanda interna fueron los más dinámicos. Los sectores no primarios lideraron el crecimiento con una expansión de 5.4%. La construcción fue la actividad más dinámica y cerró el año con un crecimiento de 9%. Los sectores de servicios y comercio también registraron expansiones significativas (5.9% y 5.6%, respectivamente). La manufactura no primaria sufrió el impacto de la menor demanda externa y cerró 2013 con un crecimiento de 1.7%.

La inflación cerró el año con un incremento de 2.86%. Los alimentos explicaron 0.9 puntos porcentuales del incremento de la inflación total. La inflación subyacente, que excluye del cálculo los bienes con precios volátiles o sujetos a choques de oferta, cerró el año sobre la banda superior de la meta de inflación (3.7%). En consecuencia, si bien buena parte de la inflación fue causada por variaciones de precios de materias primas (especialmente alimentos), también reflejó el dinamismo del consumo privado.

Inflación total y subyacente (%)



En noviembre, cuando se hizo más claro que el ritmo de actividad económica desaceleraba por debajo de su ritmo potencial y la inflación se mantendría dentro de la meta de inflación, el BCRP recortó su tasa de referencia en 25 puntos básicos (pbs), hasta 4%. El BCRP viene implementando, adicionalmente, una política monetaria más holgada a través de recortes de los encajes bancarios en moneda local desde mayo de 2013. En lo que va del año el encaje medio se redujo de 14% a 13%.

El sector público registró un superávit (por tercer año consecutivo) equivalente a alrededor de 0.6% del PBI. Este resultado reflejó un nivel de ingresos fiscales alrededor de 22% del PBI, nivel cercano al alcanzado el año anterior. El gasto público no financiero total se expandió 12% durante 2013. La inversión pública se expandió 18%, mientras que el gasto corriente se expandió 10%.

En el frente externo, se alcanzó un déficit comercial de US\$ 396 millones, el primer resultado negativo desde la crisis financiera de 2009. Las exportaciones se contrajeron 1.5% en términos nominales, lo que se reflejó tanto en menores precios como en volumen exportado. La contracción fue casi generalizada: las ventas al exterior de metales (menores precios y producción) se redujeron alrededor de 11%, mientras que los envíos de productos no tradicionales lo hicieron en 2.4%. La contracción de envíos de productos no tradicionales fue también generalizada, pero principalmente severa en textiles, que se contrajeron 12%. Por último, las importaciones alcanzaron un nivel de crecimiento de 5.5% y fue especialmente dinámica en bienes de consumo, que se expandieron 7.6%.

La cuenta corriente de la balanza de pagos se mantuvo en terreno negativo, principalmente a causa del deterioro de la balanza comercial.

Para 2014, el consumo privado se mantendría como principal motor de crecimiento, mientras que la inversión privada se recuperaría moderadamente.

Sin embargo, los inlfujos de divisas por operaciones financieras y de inversión la compensaron para un resultado positivo de la balanza de pagos de US\$ 1,491 millones. Como resultado del flujo superavitario de capitales, las reservas internacionales cerraron 2013 en US\$ 65,482 millones.

El Nuevo Sol cerró el año en S/. 2.80 por dólar. Así, en el año la moneda local acumuló una depreciación de 9.7%, concentrada principalmente entre mayo y junio. Durante estos meses se inició la incertidumbre sobre el inicio de la reducción del ritmo del estímulo monetario de la Reserva Federal de EE.UU. Así, más que un debilitamiento intrínseco del Nuevo Sol, este siguió la tendencia global y casi generalizada de apreciación del dólar. Si bien no se registró una salida significativa de posiciones de inversionistas *offshore*, algunos inversionistas institucionales locales sí reorientaron sus portafolios hacia una mayor proporción de dólares.

El BCRP intervino en el mercado cambiario, buscando moderar la volatilidad de la tasa de cambio; así, vendió un total de US\$ 5,210 millones.

Durante 2013, las tasas subieron generalizadamente a nivel global, siguiendo la dirección de las tasas de bonos del Tesoro de EE.UU. (para diez años subieron 1.27 puntos porcentuales (pp) durante el año). Así, las tasas de bonos soberanos (en moneda local) para plazos medios y largos subieron entre 1.5 pp y 2 pp, mientras que las tasas de bonos globales (US\$) subieron entre 1 pp y 1.7 pp, para los mismos plazos.

En lo que respecta a las clasificaciones crediticias, durante el año hubo una mejora en la calificación crediticia del Perú por parte de Fitch Ratings, la cual mejoró de BBB a BBB+. De similar manera, las principales entidades clasificadoras de riesgo mantuvieron la calificación de deuda peruana en el segundo escalón del grado de inversión –con perspectivas positivas– (Standard's & Poor's: BBB+ y Moody's: Baa2, en moneda extranjera).

Entorno internacional

La economía global mantuvo su ritmo de recuperación en 2013 y habría crecido, por segundo año consecutivo, alrededor de 3%. Las economías desarrolladas vienen mejorando lentamente su ritmo de crecimiento en un entorno de austeridad fiscal, mientras que las economías emergentes muestran señales de desaceleración en un entorno de menor estímulo monetario global.

La economía de EE.UU. se fortaleció en 2013. Habría crecido alrededor de 2.5% en el año, principalmente impulsada por el dinamismo del consumo e inversión de los hogares, así como la mejora del comercio neto exterior. El sector gubernamental central enfrentó eventos negativos como el recorte obligatorio de gastos en marzo (*sequestration*) y el cierre de agencias y servicios no esenciales (*government shutdown*) en octubre por 16 días. La Reserva Federal de EE.UU. anunció el inicio del retiro gradual de su programa de estímulo monetario a través de la compra de bonos de mediano y largo plazo en diciembre. Si bien el menor ritmo se iniciaría en enero de 2014, la especulación al respecto impactó anticipada y negativamente sobre los mercados desde el segundo trimestre de 2013.

La zona euro se habría contraído alrededor de 0.4% este año, aunque con resultados divergentes entre sus miembros. Mientras las economías de Alemania y Francia ya habrían registrado crecimiento, España e Italia se contrajeron a un ritmo aún significativo (contracción mayor a 1%). Por el contrario, el resto de Europa habría acelerado su ritmo de crecimiento de 2.5%, al beneficiarse de la política monetaria expansiva de la zona euro y de la estabilización de la demanda global.

La economía china se desaceleró, en línea con un nuevo rumbo de manejo en su política económica. El gobierno busca iniciar un proceso de rebalanceo de los motores de crecimiento, favoreciendo el consumo privado, en contra de un crecimiento basado en inversión. La meta de crecimiento para 2013 se fijó en 7.5%.

Los países emergentes desaceleraron su ritmo de crecimiento en un entorno de menores flujos de capitales, contracción de precios de materias primas y valor de activos, y mayores tasas de interés.

Perspectivas 2014

Se espera que en 2014 se consolide el proceso de recuperación mundial. Las últimas proyecciones del FMI apuntan hacia un avance del crecimiento global (3.7%, luego de crecer 3.0% en 2013) y del comercio global (4.5%, luego de crecer 2.7% en 2013). Los precios de las materias primas se estabilizarían, las tasas de interés mantendrían su tendencia al alza y las monedas de países emergentes seguirían bajo presión. Si bien el escenario central es favorable, persisten riesgos significativos, tanto desde el punto de vista de la fragilidad fiscal de las economías desarrolladas, como los posibles impactos de un retiro desordenado de los niveles de liquidez global.

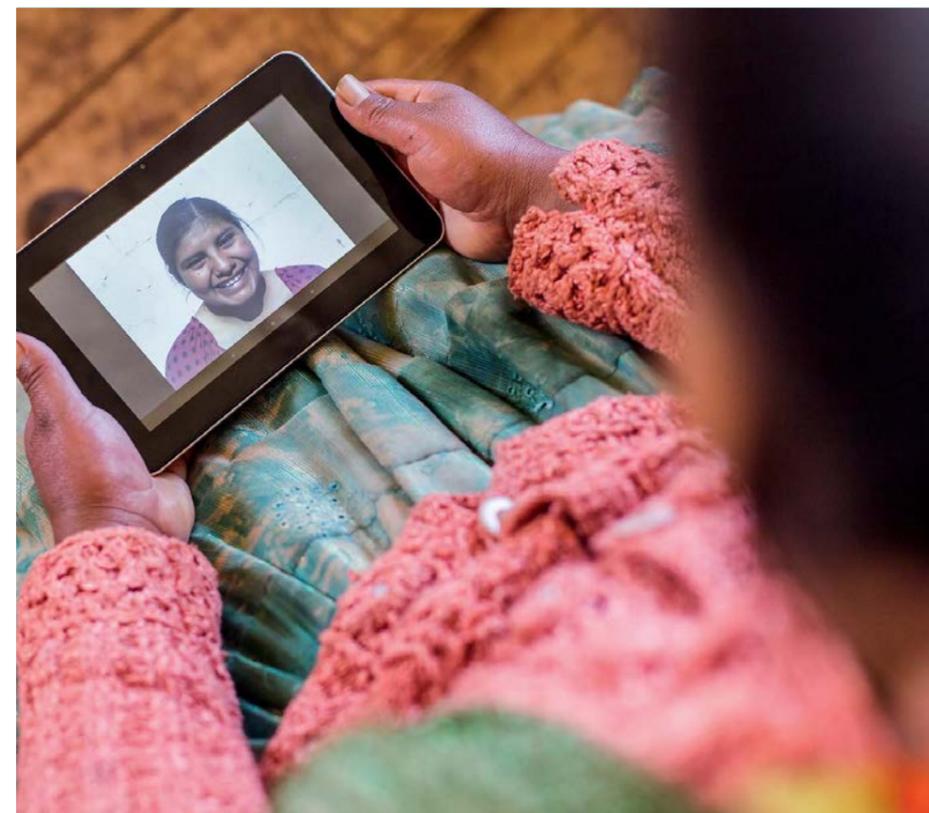
Se espera, en este contexto, un crecimiento cercano al potencial (alrededor de 5.5%). El consumo privado se mantendría como el principal motor de crecimiento, mientras que la inversión privada se recuperaría moderadamente del impacto negativo sobre expectativas de 2013. Sin embargo, esta previsión reviste la mayor dificultad, pues la confianza empresarial será altamente volátil, especialmente en un contexto de conflictividad social y vaivenes de los mercados financieros internacionales. Las exportaciones también repuntarían de la mano de una mayor oferta minera. Se espera que la actividad productiva se mantenga sostenida por el dinamismo de los sectores de servicios y comerciales, aunque no repetirían tasas de crecimiento de dos dígitos, como en años recientes.

La inflación se situaría dentro de la meta de inflación del BCRP en 2014. Se ve improbable un incremento significativo de los precios internacionales de materias primas (alimentos o combustibles) durante el año. Adicionalmente, la desaceleración del ritmo de crecimiento de la demanda interna debería contribuir a mantener ancladas las expectativas inflacionarias.

Se anticipa que el riesgo más significativo para una revisión al alza de la previsión sea el de una depreciación adicional del Nuevo Sol; mientras que una mayor desaceleración de la demanda interna es el riesgo más significativo para revisar a la baja.

Se espera menor volatilidad en el tipo de cambio este año, tanto por movimientos de portafolio locales (empresas e inversionistas institucionales), como por menor especulación sobre la dirección de la política monetaria de EE.UU. Por parte de los fundamentos, si bien los flujos de capitales financieros serán menores, la balanza comercial mejoraría, de la mano de la mayor oferta minera exportable y estabilidad en sus precios. Sin embargo, se reconoce que las potenciales desviaciones en la proyección son significativas.

En relación con la política monetaria, se espera que el BCRP mantenga la tasa de referencia en niveles actuales (4.0%), que es un nivel relativamente neutral, aunque ligeramente expansivo. Sin embargo, las tasas de financiamiento se mantendrán al alza, en línea con la tendencia de los mercados externos.



Crecimiento en
calidad y servicio_

Transformando
la relación con
los clientes_

Entrega de valor
a nuestros clientes
a través de TI_

Evolución de los
negocios_

Capital intelectual_

Estructura
orgánica_

Reseña curricular
de los principales
ejecutivos_

Análisis y
comentarios de los
resultados 2013_

2. Negocio

Transformamos oportunidades en realidades_

NEGOCIO

Crecimiento en calidad y servicio

Siguiendo nuestro compromiso de comunicar cada vez a más peruanos, desarrollamos nuevas soluciones tecnológicas y logramos un importante crecimiento de la red. Esto nos permite brindar servicios de mayor calidad y continuar mejorando nuestros procesos.

Las telecomunicaciones en el Perú muestran un crecimiento acelerado, por eso buscamos seguir desarrollando nuestra propuesta a través de ofertas integradas que nos permitan fidelizar a nuestros clientes y captar nuevos.

Lineamientos estratégicos

La visión del Grupo Telefónica es: *Todo el mundo debería tener a su alcance la tecnología para poder ser más.*

El Grupo Telefónica en el Perú viene siendo parte de un programa de transformación global por medio del cual se busca capturar oportunidades digitales, reforzar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, y agilizar la toma de decisiones a través de la simplificación de procesos.

Crecimiento

El crecimiento del sector telecomunicaciones se está acelerando en gran medida por el dinamismo que, como líder, Telefónica imprime en el mercado. La empresa busca crecer a través de ofertas integradas e innovadoras que permitan capturar nuevos clientes y fidelizar a los actuales, dotando de mayor valor a los servicios que se ofrecen, para así cumplir con el compromiso de llevar mejores comunicaciones a cada vez más peruanos.

La expansión de la red de fibra óptica a nuevas ciudades permite brindar servicios de banda ancha con mayores velocidades y, por lo tanto, incrementar la penetración de Internet.

Adicionalmente, mediante la mejora continua de la oferta y de la experiencia de los clientes se busca impulsar el uso de los servicios e incrementar el tiempo de permanencia con los productos que ofrece la empresa.

Transformación

En un mundo más digital y donde el cliente es el foco de la compañía, el reto es cambiar, avanzar e innovar para poder dar mejores servicios.

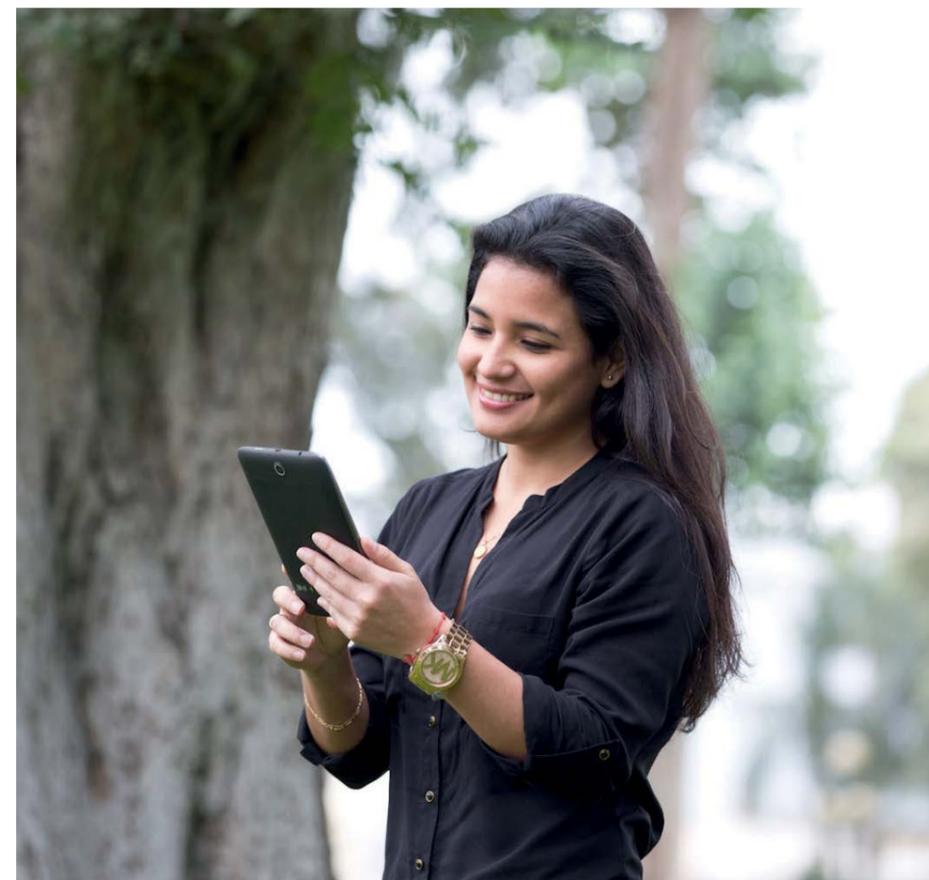
El significativo crecimiento en la demanda de datos lleva a Telefónica a buscar transformarse y acelerar. Mediante un gran esfuerzo, se ha mejorado la red de acceso, lo cual permitió ofrecer altas velocidades en los hogares de hasta 60 Mbps.

Por otro lado, continúa la puesta en marcha del proyecto Transformación de Tiendas, el cual contempla un modelo convergente que ofrece una gestión integral en dos áreas: la zona de Atención al Cliente y la zona de Experiencia. En esta última, se podrá experimentar y encontrar todos los productos y servicios de Movistar con el fin de facilitar la relación comercial con las personas y lograr que las tiendas sean verdaderos reflectores de la marca Movistar. Asimismo, se mejoró la presencia de Movistar, al abrir cinco tiendas a nivel nacional (dos en Lima y tres en provincias).

Sostenibilidad

La empresa requiere garantizar la creación sostenida de valor, generando confianza en los clientes, potenciando el capital humano y logrando un impacto positivo en la sociedad.

Por ello, la satisfacción de los empleados es uno de los puntos más importantes para asegurar el éxito de la empresa. Durante el año, se implementaron diversos programas que reforzaron las habilidades de los trabajadores en el entorno laboral, impulsaron el desarrollo del pensamiento creativo y la búsqueda de soluciones, y se facilitaron espacios para que los líderes y sus colaboradores trabajen dinámicas que les permitan generar confianza y, a estos últimos, trabajar en sus planes de desarrollo a futuro.



Los trabajadores también hacen posible que se consolide el compromiso de Telefónica con la sociedad y, en esa línea, la empresa fue reconocida como una de las mejores empresas para trabajar en el ranking que realiza Great Place to Work® Institute, uno de los principales referentes en la medición de la excelencia en el ambiente de trabajo. Telefónica se ubicó en el puesto 16 del ranking de grandes empresas, logrando así subir dos posiciones respecto del año anterior y demostrar su compromiso para mejorar la calidad de vida de los empleados y establecer parámetros innovadores para el futuro.

Por otro lado, continúa la comunidad Voluntarios Telefónica, que es un programa que canaliza y promueve la acción social de los empleados del Grupo Telefónica que quieren aportar una parte de sus recursos, conocimientos, tiempo e ilusión en beneficio de la comunidad y de los colectivos más desfavorecidos. A la fecha, son más de 2,000 los voluntarios registrados.

Inversiones

La inversión que Telefónica 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.

Volumen de inversiones^{1/}

	2010	2011	2012	2013
Red de telefonía local	157	187	221	114
Servicio de telefonía de uso público	10	11	11	9
Datos e internet	248	294	302	318
Otros	129	88	112	107
Total	544	580	646	548

1. Importe certificado de Capex registrado al cierre de cada año. (Cifras expresadas en millones de Nuevos Soles al 31 de diciembre de cada año)

Se realizaron mayores inversiones en datos e Internet -principalmente asociadas con el crecimiento en ADSL, servicios empresariales y mayoristas- que permitieron, entre otros, ofrecer una nueva parrilla con una mayor velocidad de navegación para los clientes paquetizados, de manera que se logró incrementar la planta en servicio de banda ancha hasta 1.4 millones de accesos.

Gestión de nuestra red

En 2013, la empresa, además de mejorar la calidad de sus servicios, logró ampliar su capacidad de planta e incrementar la velocidad de la banda ancha, diferenciándose de la competencia y cumpliendo el compromiso de tener la mejor red de telecomunicaciones del país. Estas acciones se enfocaron en crecer para ofrecer más servicios, invertir en la renovación tecnológica para evolucionar nuestra red, brindar servicios con mayor calidad y mejorar los procesos.

Crecimiento de la red

En 2013 se continuó incrementando la capacidad de la red para brindar más servicios de telecomunicaciones, acompañando el despliegue de las iniciativas comerciales. Las acciones ejecutadas fueron:

1. En la red de transporte, se logró extender en más de 370 km la red de fibra óptica nacional (FON) y se cubrieron seis nuevas ciudades (Yurimaguas, Huanta, Ayacucho, Andahuaylas, Echerati y Quillabamba). Con esta expansión, desde 2012 se han acumulado 2,083 km, que abarcan en total 32 nuevas ciudades.
2. En la red de acceso, se implementaron 1,872 km de fibra óptica para la atención de los diferentes segmentos de clientes, lo que representa un incremento de 89% en comparación con el año 2012 (988 km).
3. Se habilitaron 167,519 accesos de banda ancha vía cobre y 28,000 vía HFC (Red Híbrida Fibra Coaxial), haciendo posible que más clientes puedan aprovechar las bondades de este servicio.
4. Se incrementó la capacidad de salida del servicio de Internet para soportar velocidades de hasta 100 GB por segundo (antes era de solo 10 GB), lo que mejoró el servicio de Internet y la percepción de los clientes.

Evolución tecnológica

Se implementaron nuevas soluciones tecnológicas para ofrecer a los clientes productos

con mejores funcionalidades que superen sus expectativas. Las principales fueron:

1. Se tiene la mejor red de TV digital en provincias, gracias a la conexión IP desde Lima. Ello permite ofrecer una parrilla con más de 40 canales de TV HD con la más alta nitidez en las ciudades de Piura, Chiclayo, Arequipa, Chimbote, Trujillo, Huancayo y Cusco.
2. La red de acceso fijo evolucionó: se desplegaron 208 MSAN (equipo multiacceso de exterior) para soportar altas velocidades en zonas de alto valor y competencia, y se realizaron inversiones en infraestructura y mejoras en los procesos de provisión y mantenimiento, lo que permite ofrecer velocidades de hasta 60 Mbps.
3. Se implementó el IPv6 (Internet Protocol versión 6), que es una versión mejorada del IPv4, para 500 mil clientes residenciales de Internet fijo, lo que ubicó a Telefónica como la primera operadora en Latinoamérica y en el grupo en desplegarlo, de manera que los clientes pueden acceder a una gama adicional de contenidos en la red y abre el camino para la era de la conectividad entre diversos dispositivos electrónicos/eléctricos (Internet de las cosas).
4. Se culminó la migración del tráfico fijo-móvil originado en Lima hacia centrales conectadas a la red NGN (redes de nueva generación basadas en tecnología IP), lo que incrementó la capacidad de procesamiento de llamadas y la flexibilidad para ofrecer más servicios integrados a los clientes.
5. Se implementaron diez estaciones de microondas en diversas localidades rurales a nivel nacional, que permiten un uso eficiente de la energía renovable para reducir el impacto ambiental mediante la instalación de nuevas fuentes de energía verde (paneles solares y generadores eólicos).

Servicios con mayor calidad

Con los servicios en continuo crecimiento y la aparición de nuevas tecnologías, la empresa ejecutó diversas iniciativas para brindar a los clientes mayor calidad en sus comunicaciones. Entre ellas destacan:

1. Se obtuvo una mejora considerable en la disminución de la tasa de incidencias de fallas (TIF) del servicio de banda ancha fija, que alcanzó el valor de 3.7%, en un escenario donde los clientes exigen mayores velocidades de navegación. Para ello, se incrementó la capacidad del ancho de banda en la red y se implementaron rutas de respaldo para asegurar la continuidad del servicio a nivel nacional.

2. Se logró una disminución radical en la tasa de incidencias de fallas (TIF) en los servicios de datos y primarios para los clientes empresariales, que alcanzó el 3.9% (5.8% en 2012). Para ello, se implementaron nuevas redundancias a las redes empresariales, programas de mantenimiento en los principales nodos y migración de servicios de cliente a fibra óptica.
3. Se logró alcanzar altos niveles de atención para el segmento de clientes empresariales en cuanto al cumplimiento del plazo de instalaciones pactadas (96%) y plazo de atención de averías (90.5%). Estos resultados fueron producto de la revisión integral de los procesos, alineamiento de objetivos y la descentralización de actividades.
4. Se continuó disminuyendo el tiempo medio de instalación de los servicios de línea, banda ancha y cable, al alcanzarse un tiempo medio de instalación (TMI) de 2.71 días.
5. La reducción de las incidencias en las plataformas de la red mantuvo su ritmo, disminuyendo su volumen en 44% respecto del año anterior gracias al modelo de gestión de trabajos programados y al control de las alarmas en las centrales de telefonía.
6. Se implementó un mayor respaldo para el servicio de Internet en el norte (Piura) y sur (Tacna), lo que permitió a su vez descongestionar el tráfico a nivel nacional y brindar a los clientes mayor capacidad y disponibilidad del servicio de banda ancha residencial y empresarial.
7. Se amplió el respaldo de los servicios fijos y móviles de la red de fibra óptica apalancados en la infraestructura de empresas eléctricas. Los principales proyectos realizados fueron: 620 km que van desde Junín hasta Cajamarca, como conclusión del proyecto Anillo Regional Norte, con el que se triplicó la capacidad de respaldo y transporte en el oriente, centro y norte del país, y 280 km que van desde Tumbes hasta Piura, que beneficia a los clientes en Zorritos, Máncora, Talara y Paita.

Mejora de procesos

En 2013, se implementaron importantes iniciativas en búsqueda de eficiencia y optimización de procesos. Las principales acciones ejecutadas fueron:

1. En el proceso logístico, se logró incrementar la efectividad en la gestión de inventarios a través del seguimiento a detalle de las operaciones, consiguiendo una reducción de niveles de inventario del 20%, lo que optimizó, además, los niveles de quiebre de materiales y equipos.

2. Se desarrolló un nuevo proceso de atención para los clientes rurales que permite centralizar en un solo sistema la gestión de la planta, la atención de averías y los reclamos y consultas, entre otros, brindando información en línea y ofreciendo mayor control de la documentación de sustento exigida por los entes reguladores.

3. Certificaciones y normas ISO

- Se realizó con éxito la segunda auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, manteniendo la Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008 para los procesos de provisión y operación de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones de Telefónica del Perú en el ámbito nacional (planta interna y planta externa de cobre), así como la supervisión y el mantenimiento correctivo y preventivo de la planta interna, aplicado a los servicios de voz (conmutación, transmisión y centrales privadas), Internet, *dial up*, banda ancha, datos e interconexión con operadoras. Todos estos servicios están enfocados para clientes de los segmentos residencial, negocios y grandes clientes.

Además de ello se logró la ampliación de las actividades de mantenimiento de fibra óptica. Se visitaron las ciudades de Iquitos y Arequipa, donde se revisaron los procesos certificados, garantizando así el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO.

- Se logró la ratificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para los procesos de la instalación, operación, mantenimiento y desmontaje de telefonía fija, basados en tecnologías inalámbricas de última milla.

- En seguridad de las redes y plataformas, se realizó con éxito la renovación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001, lo cual nos impulsa a mejorar los estándares y minimizar los riesgos en materia de seguridad de la información. Esta certificación reconoce la seguridad de la información en los procesos y servicios, con lo cual aumenta el valor comercial de los servicios y mejora la imagen de la organización frente al cliente.

La mejora global de nuestra calidad y servicio nos ha permitido llegar a 32 nuevas ciudades en los dos últimos años.

Transformando la relación con los clientes

El bienestar de los clientes siempre ha sido el principal motor de mejora de Telefónica del Perú, por eso continuamos capacitando a nuestros colaboradores y optimizando cada proceso.

La implementación de canales alternativos nos permitió reducir los tiempos de espera de nuestros clientes, logrando una mayor satisfacción.

Atención presencial

En 2013, las principales acciones fueron:

- Se implementó el proyecto Transformación de Tiendas, iniciado el año anterior, en las 33 tiendas Movistar a nivel nacional: se logró generar una nueva experiencia a los clientes y cambiar la perspectiva de la gestión integral de la tienda, tanto en los asesores comerciales como en los líderes, asumiendo con ello el reto de consolidarlos como un canal de venta y atención rentable para el grupo. Este cambio permitió un incremento en el índice de satisfacción pasando de 7.2 en enero a 7.5 al cierre de diciembre 2013.
- La mejora en el índice de satisfacción también se atribuye a la reducción de los tiempos de espera. Para ello se implementaron varias acciones; la más relevante fue el redireccionamiento de la atención de los clientes que visitan las tiendas a través de canales alternativos (canal telefónico o web), pasando de un 25% en enero a un 30% en diciembre de 2013. Esto brindó a la compañía el espacio necesario para ser más eficiente e incrementar la venta cruzada. Asimismo, la implementación del rol capitán de servicio permitió lograr una eficiente administración de los tiempos de espera de los clientes en las tiendas.
- Además, se implementaron los premios VES (Ventas de Equipos Sobresalientes) y EXA (Excelencia en la Atención), ambos con incentivos económicos dirigidos a los asesores comerciales orientados al cumplimiento de objetivos grupales tanto en la venta como en la atención.
- En el transcurso del año se lograron eficiencias operativas que permitieron mejorar en varios aspectos, tales como:
 - Centralización de bajas a nivel nacional, al lograrse tanto la especialización de los asesores comerciales como la atención diferenciada y prioritaria de los clientes, lo que redujo en un 27% la intención de baja de los mismos.
 - Incremento en la productividad de los asesores comerciales, al lograrse implementar un modelo de relacionamiento con la gestión de servicios y producción TI, con mejoras significativas en el rendimiento de los sistemas.
 - Automatización de la gestión documentaria a nivel nacional (Proyecto de Digitalización-Green).



- Validación de más de 80 procesos de los diversos segmentos, al lograrse identificar previamente impactos negativos, así como oportunidades de mejora.
- En cuanto a las ventas en las tiendas Movistar, se registró un importante crecimiento en las ventas totales y en la venta cruzada, incrementándose en 5% las ventas de Speedy con respecto de la gestión de 2012. Asimismo, la efectividad de la venta cruzada pasó de 19% en 2012 a un 23% al cierre de 2013.

Atención contact center residencial

A inicios de 2013, la empresa se propuso incrementar la satisfacción de los clientes, contribuir al aumento de ingresos por *cross selling* y mejorar la eficiencia de las operaciones al optimizar los recursos.

Las acciones desarrolladas consistieron en:

- Consolidación del Modelo de Mejora Continua: a través de este, se continuó con la mejora de la

Optimizando los procesos de atención e implementando nuevas herramientas, logramos una mayor precisión en diagnósticos de averías y soluciones de los mismos.

satisfacción de los clientes y el ISC pasó de 6.6 a 7.21 en el último trimestre de 2013.

El modelo permitió trabajar en diversos focos de gestión acorde con los frentes identificados en el análisis de la causa raíz del no FCR (First Contact Resolution-Solución en el Primer Contacto), palanca fundamental en la satisfacción del cliente. En este indicador se logró una mejora de siete puntos porcentuales, pasando de 53% a 60% al cierre de 2013. Asimismo, continuó la revisión y actualización de los procesos de atención y se inició la uniformización del proceso de capacitación inicial, al lograrse reducir el impacto de la rotación de los agentes. En este frente, se implementó el uso de las capacitaciones virtuales (Trainer) y del simulador del aplicativo de gestión de atenciones ATIS.

- Implementación de la gestión de un nuevo proveedor de medición de calidad, IZO, que permitió alcanzar una muestra representativa de monitoreos, con el fin de tomar acciones correctivas en el corto plazo.
- Gestión dirigida a la venta de productos de mayor ARPU a nivel de comisiones, incentivos, capacitaciones, objetivos y reportes de control, lo cual generó S/. 59 millones de ingresos en 2013 versus los S/. 55 millones generados en 2012 (7.2%).

Atención contact center negocios y platino

Durante 2013, se propuso incrementar la satisfacción de los clientes y solucionar sus requerimientos en la primera llamada, así como incrementar la venta de productos y servicios, lo que mejoró los ingresos para la compañía. En el año, se atendieron 1.5 millones de contactos y el nivel de atención fue de 96%.

Para ello, se desplegaron modelos de gestión con el fin de asegurar el monitoreo permanente de la calidad en la atención, y se establecieron objetivos de mejora en indicadores de atención, tanto individuales por asesor como por equipos de supervisión. Ello permitió movilizar a todo el personal en función del cumplimiento de sus promesas de mejora. Además, se consolidaron modelos de atención caracterizados en función del tipo de cliente y su expectativa, y se lograron resultados muy positivos. Las acciones desplegadas permitieron pasar de un nivel de satisfacción con la atención telefónica (IST) de 6.4 en 2012 a 6.9 en 2013.

Para garantizar la solución del requerimiento del cliente en la primera llamada, y asegurar

el conocimiento y dominio de los diferentes temas por parte del asesor, se implementó un modelo de mejora continua personalizada (capacitación, evaluación, *feedback* y monitoreo). También se desplegaron acciones para asegurar el escalamiento oportuno y correcto de los incumplimientos de las promesas con el cliente. Las acciones desplegadas permitieron pasar de un nivel First Contact Resolution (FCR) de 55% a 60% en diciembre 2013.

Con la segmentación de asesores en función de la efectividad de ventas y nivel de abordaje, se logró incrementar los ingresos de la compañía. Gestionando el *cross selling*, se incrementaron los ingresos en 24%, pasando de S/. 13.3 millones en 2012 a S/. 16.5 millones en 2013 sin afectar la calidad de atención y priorizando la solución del requerimiento inicial del cliente.

En el segundo semestre de 2013, se consolidó el modelo de Gestión de Promesas No Cumplidas con el objetivo de resolver los quiebres que se generan durante el proceso de atención, asegurando el acompañamiento al cliente durante todo el proceso hasta su conformidad final.

Atención clientes platino

Este año, en el servicio de atención de clientes platino, la propuesta fue incrementar su satisfacción, al lograr una solución, a la vez de generar ingresos a través de la gestión de *cross selling*.

Es por esto que la gestión de satisfacción vino acompañada de la implementación de modelos de valor agregado que permitieron prevenir e identificar quiebres que fueron atendidos por un equipo de gestores de solución encargado de la atención integral y el acompañamiento a los clientes durante la solución. Este esfuerzo, asociado con los intensivos planes de capacitación, refuerzo y *feedback* constante a los asesores, permitió identificar oportunidades de mejora a través del monitoreo. De esta forma, mejoró la satisfacción con la atención telefónica (IST) de 7.0 en 2012 a 7.16 en 2013.

A través de la atención fija se generaron ingresos por gestión *cross selling* de, aproximadamente, S/. 5.1 millones sobre los S/. 4 millones de objetivo, con niveles de efectividad de 6%.

Atención call center técnico y 103

En el año 2013, los niveles de satisfacción (IST) mejoraron de 7.40 en enero a 8.1 en diciembre (Movistar Speedy, 8.02; Movistar TV, 8.11; y Movistar STB (Servicio de Telefonía Básica), 8.26), con lo cual se superó el IST objetivo de 8.0. Este

resultado se obtuvo gracias a la implementación de acciones, en tres frentes, que hicieron posible las eficiencias en la gestión:

a) Resolutividad en la operación:

En los call técnicos se implementaron nuevas herramientas y se optimizaron los procesos de atención, lo cual permitió una mayor precisión en el diagnóstico de averías y mayor certeza en la solución; de ese modo, se logró un STR (solución en tiempo real) de 64% en diciembre, comparado con el 59% de enero de 2013.

b) Clientes de alto valor:

Para efectivizar la calidad brindada a clientes de alto valor se implementó el programa cierre asegurado, que realiza un seguimiento a cada caso hasta alcanzar la satisfacción del cliente mediante procedimientos resolutivos, de tal manera que no tenga la necesidad de llamar nuevamente por el mismo problema. Esto se reflejó en la reducción de 17 puntos porcentuales (pp) de llamadas reiteradas en Speedy y en la reducción de 2 pp en el caso de averías reiteradas en TV.

La atención técnica a clientes de alto valor evolucionó con la implementación de un modelo de atención integral, con asesores altamente capacitados en los tres productos (Movistar Speedy, Movistar TV y Movistar STB), lo cual permitió el incremento del IST de 7.5 a 8.0, de enero a diciembre de 2013.

Además, se priorizó el proceso de monitoreo a través del control de llamadas y encuestas, lo cual contribuyó a optimizar la atención y gestión de averías, encontrando oportunidades de mejora y permitiendo ejecutar planes de mejora continua.

c) Foco en la causa raíz:

Para encontrar el origen de los problemas técnicos que afectan a los clientes, se enriqueció el monitoreo de red, acelerando la solución de averías en planta para que el cliente perciba la mejora en el tiempo oportuno.

De manera complementaria a la solución de averías y enfoque en la calidad de atención, se aprovechó la resolutividad para ofrecer productos del portafolio de Movistar, lo que generó ingresos por S/. 19.8 millones (superando la meta prevista de S/. 17.4 millones), lo cual significó un incremento de 59% respecto de los resultados de 2012. Durante el año se registró un importante crecimiento en las ventas totales, pasando de vender 10,436 productos convergentes en enero a 15,239 a fines de diciembre (+46%).

Atención soluciones

- Se efectuó el replanteamiento del Modelo de Mejora Continua transformándolo en el Modelo de Solución Continua, al reenfocar las acciones en la solución de la causa raíz de los reclamos tanto en los *front office* de atención como en los *back office*, y al implementar nuevos procesos de regularización y accesos a aplicaciones que permiten la solución integral de los casos.
- Para la solución proactiva de los reclamos se implementó la web de prevención, una herramienta que provee a los gestores de información importante sobre descuentos aplicados, devoluciones pendientes, tratamientos de retención, entre otros, lo que permitió implementar el modelo de disuasión de reclamos que busca explicarle al cliente, en caso le corresponda, que tiene un descuento en proceso y así evitar un reclamo innecesario.
- Se simplificaron los procesos de asignación para obtener una mayor resolutividad en el *back office* al pasar de 58% a más de 85% de casos resueltos directamente por un ejecutivo de la empresa.
- Se incrementó el porcentaje de reclamos de facturación atendidos por el *back office* en un plazo menor o igual a diez días calendario, pasando de un 60% a inicios de año a más de 90% al cierre de 2013.
- Se inició la homogeneización de la gestión de call center de reclamos residencial, el que fue transferido a la gerencia de contact center. Con ello se buscó impulsar la solución en el primer contacto sin necesidad de una transferencia entre operadores.
- Estas iniciativas permitieron mantener el ratio de reclamos presentados versus planta facturada en 2.3%, a pesar del incremento por las casuísticas de ventas de nuevos productos, los que tuvieron un impacto temporal a mitad de año y que se controlaron posteriormente.
- Asimismo, estas iniciativas permitieron que la reiteración de reclamos tenga una reducción de 19% a inicios de año a 16% al cierre del mismo.

Atención online

Este año, la web logró ser considerada nuevamente como una de las más visitadas, entrando al ranking de las diez más buscadas en Google por todos los peruanos. Toda la información de campañas comerciales, consultas postventa y compras *online* lograron llegar a más de 7 millones de visitas mensuales versus los 5 millones alcanzados el año anterior.

Asimismo, por el lado de la web privada (web de autogestión del cliente), se logró un hito importante, al superar el millón de clientes afiliados. Gracias a este continuo crecimiento, los afiliados generaron más de 19 millones de consultas y transacciones versus los 4.6 millones de 2012, destacando las referentes a detalle de llamadas y consulta de información de líneas móviles.

Un punto muy importante fue la consolidación de la tienda virtual, la cual ya cuenta con la venta de la totalidad de servicios fijos y móviles, así como la posibilidad de realizar transacciones postventa como cambios de equipo, recargas en línea y compra de paquetes, reforzando de este modo la oferta de valor de la empresa. Gracias a esto, durante el año se alcanzaron 99 mil ventas, logrando un crecimiento de 46% respecto del año anterior.

Facturación

Durante 2013 se aplicaron estrategias para incrementar las afiliaciones al recibo digital y se alcanzó un total de 455 mil líneas afiliadas, lo cual representa el 26% de la planta con potencial de ser afiliada.

En lo que respecta a la distribución del recibo físico, se realizaron mejoras en el control de calidad del proceso de distribución, incorporación de motorizados para atención de casos prioritarios, impresión sobre la base de georeferenciación de proveedor, entre otras, lo cual permitió reducir en un 25% la cantidad de reportes por no entrega de recibos.

Del lado operativo, con el soporte de sistemas, se implementaron medidas para optimizar el proceso de emisión de recibos y mejora de glosas del recibo (Proyecto Fi Delta), lo cual ha permitido cumplir con la primera fase de homologación de servicios fijos para unificar la experiencia de marca.

A raíz de la nueva normativa de Libros Electrónicos de SUNAT, se implementó el proceso de envío del registro de ventas de forma electrónica, lo que implicó consolidar los registros de todos los sistemas de la compañía para realizar un único envío, ello significa que se reportaron a SUNAT un promedio de 2.3 millones de comprobantes mensuales. El envío de archivos se inició en el mes de mayo, con la información correspondiente a los meses de enero y febrero, de acuerdo con el cronograma publicado por SUNAT. A lo largo del año, se consiguió mejorar los tiempos del proceso y en los últimos envíos se logró tener la información cuatro días antes de la fecha límite.

Cobranza

A lo largo de 2013, se trabajó en la integración de la gestión de cobranza con los diferentes proveedores, lo que optimizó la gestión de carteras y comisiones. Esto permitió lograr sinergias operativas y presupuestales, así como mejorar la percepción del cliente. Asimismo, se trabajó en mejorar la calidad en la gestión incorporando las normas COPC, norma que detalla las prácticas de gestión mínimas e indispensables que debe implementar una operación, ya sea interna o tercerizada, de servicios a cliente en todos los call centers con los que trabaja la empresa.

Se desarrollaron modelos de comportamiento de pago que permitieron contar con una gestión de cobranza inteligente, lográndose mejoras del ratio cobrado/facturado al cuarto mes de 0.5 pp para los clientes en planta, así como también una menor provisión de cobranza dudosa y mejora en la percepción del cliente.

Se focalizaron esfuerzos en la recuperación de la deuda antigua al ofrecer facilidades para el financiamiento y condonación de un porcentaje de la deuda lográndose recuperar S/. 1.2 millones.



Respecto de la deuda temprana, se logró revertir el deterioro de los indicadores por efecto de la calidad de las ventas que afectaron el indicador NPNF (no paga ninguna factura) de 4.5 pp, alcanzándose al final de 2013 una mejora del ratio cobrado/facturado al cuarto mes de 0.1 pp (90.03%) respecto de 2012.

Finalmente, para los clientes de alto valor y grandes empresas, se trabajó en una gestión personalizada que integra los diferentes productos brindados a estos clientes, con la que se lograron eficiencias y se mejoró su percepción.

En lo que corresponde a recaudación, luego de varios años de registrar importantes crecimientos ampliando la capilaridad de los puntos de pago, este año, además de haber crecido en 1,000 nuevos puntos de recaudación, los mayores esfuerzos estuvieron orientados a volver más eficiente esta gestión y minimizar las presiones de incremento de tarifas de los proveedores, cerrando el año alineados al presupuesto asignado.

Entrega de valor a nuestros clientes a través de TI

Nuestro objetivo es convertirnos en una compañía digital que mejore la experiencia de los clientes mediante una oferta multiproducto completa.

Estamos logrando un impacto positivo en la gente por la mejora de nuestros procesos.

En 2013, Telefónica desarrolló acciones para un uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI) en beneficio de los clientes, para así facilitar la transformación de Telefónica en una telco digital, al adecuar los sistemas de manera ágil y flexible para soportar el crecimiento de los negocios, y buscar eficiencias en los procesos y sistemas como parte de la mejora continua de la calidad de los productos y servicios. Todo esto ha permitido a Telefónica acercarse más a los clientes, a través del lanzamiento de nuevos productos al mercado y la mejora de la calidad del servicio.

I. Nuevos productos para los clientes.

Se habilitaron los sistemas de información para permitir la comercialización de los siguientes productos y servicios:

Multiproducto

- Se implementaron iniciativas, a nivel de los sistemas, que hicieron posible la nueva central virtual MSAN-IMS para soportar el despliegue de esta nueva tecnología para voz y banda ancha, que permitirá proporcionar mejores prestaciones a 50,000 clientes, iniciando una migración masiva en las ciudades de Pisco y Huaral.
- Asimismo, para la comercialización, se desarrolló en los sistemas la oferta comercial fija 2013, que consistió en implementar 20 nuevos paquetes multiproductos, con lo que se logró disponer de

una escalera de mayores velocidades y precios más atractivos para los clientes.

- Para apalancar la estrategia de fidelización se implementó la iniciativa de migración de clientes antiguos de residencial fija, que consistió en migrar 259,000 clientes con planes desventajosos para ellos, por costo o velocidad, hacia nuevos planes multiproducto.
- Se automatizó el proceso de preventa para clientes negocios de alto valor, usando una solución en la nube (salesforce.com): es el primer proyecto en la nube implementado en el tiempo récord de cuatro meses.
- Se implementaron los proyectos UP-Front y TSF, desarrollos que permitieron mejorar la calidad de venta de productos fijos con pagos a cuenta, previos a la instalación de los servicios al cliente.

Servicios de voz

- Para el cumplimiento de los compromisos con el Estado por la concesión, se implementaron desarrollos para la Línea Dúo (voz e Internet), que permitió afiliar a tarifa social a clientes del tipo de persona jurídica indicados por el gobierno. Los clientes beneficiados fueron 8,100.
- Se cumplieron las exigencias de los entes reguladores y tributarios: nuevas condiciones de uso, libros electrónicos, reportes de la norma 050.



Servicios de datos

- Se implementó en los sistemas la oferta de Speedy Movistar para su venta sin asociación a la línea telefónica (Speedy Naked), con el fin de comercializar el servicio de Internet para clientes residenciales y mayoristas, en respuesta a la solicitud del regulador.
- Se implementaron desarrollos en el sistema de activación para integrar los nuevos elementos de red ADSL MSAN del servicio Speedy con el fin de permitir el incremento de capacidad en los puntos de distribución y mayores velocidades de Speedy a 1.2 millones de clientes.
- Incremento de capacidades de venta de Speedy Negocios que llegaba a su máxima capacidad a través de la ampliación de dominios IP en versión 6.

Servicios de TV

- Modificación de la modalidad de comercialización de comodato a venta de los decos HD, logrando apalancar la masificación de HD, tanto para los 119,000 clientes en planta como para clientes nuevos, incluyendo al segmento de grandes clientes.
- Se implementaron desarrollos para el nuevo servicio de vídeo bajo demanda (Movistar Vídeo) para 930,000 clientes de Tríos y Dúos Movistar y Monoproductos TV para que tengan acceso a biblioteca de vídeos con contenido propio y de terceros (Movie City Play, ESPN Play), lo que

incrementó el valor del servicio de TV Paga y, como consecuencia, el incremento en la contratación de mayores velocidades de Internet.

II. Mejora de procesos

En 2013 mejoraron los procesos para lograr más calidad, eficiencia y generar un impacto positivo en el cliente.

Nuevo proceso de reconexiones: se realizaron nuevos desarrollos a los sistemas que permitieron mejorar el tiempo de reconexión para los clientes; entre ellos, se redujo el tiempo en voz de 72 horas a 24 horas y en Internet de 72 horas a 4 horas.

Upgrade de PCBA: Se realizó el upgrade tecnológico de la plataforma de atención de averías de banda ancha PCBA y se logró la reducción de tiempos en la atención de averías de banda ancha.

Mejora del proceso de facturación: se optimizaron los procesos de facturación y cobros, y se logró una reducción de 83% en la cantidad de facturas erradas pasando de 0.6% a 0.1%, la reducción de 50% en el tiempo de procesamiento de la cobranza, pasando de 12 horas a 6 horas, y se mejoró en 11% el indicador de RFS/ RFB, pasando de 85% a 94%.

Mejora del proceso de pedidos: reducción de la duración del ciclo de comercialización de productos simples y paquetes a través de

procesos continuos integrados por un moderno bus empresarial, logrando un impacto positivo en la satisfacción del cliente:

- Se redujeron los pedidos con error de sistemas, pasando de 5% a 3% en pedidos con actuación técnica, y de 4% a 2% en pedidos sin actuación técnica.
- Se mejoró el tiempo de solución de los pedidos con incidencia en 60% para los segmentos platinum y negocios, pasando de cinco días a dos días.
- Se mejoró el proceso del pedido de voz avanzada para los segmentos negocios y empresas en 75% pasando de cinco días a dos días.
- Se logró procesar el 98% de las transacciones través de los sistemas sin ninguna incidencia.

Calidad en los procesos TI: se logró un avance significativo en los procesos de gestión de TI:

- Se establecieron nuevos contratos con proveedores de clase mundial (Accenture, Indra, Tata, IBM, El Corte Inglés, Stefanini) logrando mayor calidad y disponibilidad en la atención.
- Se implementaron herramientas para mejorar la calidad de las pruebas de software (Suite JAZZ de IBM).
- Se mejoró la gestión de incidencias y requerimientos en Service Desk, reduciendo en un 32% las incidencias de sistemas.
- Se mejoró la organización, al fortalecer las áreas de arquitectura TI y de inteligencia de negocios.
- Se desarrollaron competencias para responder mejor a los retos, al lograrse 71 certificaciones en estándares y mejores prácticas de Tecnología de la Información (TMForum, ITILv3, COBIT5, ISTQB), y al capacitarse en otras especialidades técnicas tales como: Arquitectura SOA, Herramientas

Oracle, ISO 20000, COBIT5 for Risk, Business Object, Datastage y Netezza.

Disponibilidad: se logró mantener una disponibilidad de los sistemas críticos de 99.96% que permitió garantizar la gestión comercial en un esquema 24 x 7 x 365.

III. Programa de transformación de TI

En 2013, se concluyeron las actividades preliminares del programa de transformación de sistemas, cuyo objetivo estratégico fue convertir a la empresa, dentro de los próximos cuatro años, en una compañía digital que mejore la experiencia de los clientes sobre la base de procesos de negocio estandarizados y simples, sobre una oferta de productos simplificada y una relación cercana con los clientes.

Para tal efecto se habilitará una solución de procesos y sistemas integrada, convergente con alto nivel de flexibilidad y configuración, aprovechando lo mejor de las experiencias corporativas lograda por otras operadoras del grupo.

La estrategia de Movistar implica ser una compañía:

- **Multicanal:** Habilitando capacidades para que el cliente acceda a los productos y servicios a través de diversos canales de atención y con una experiencia homogénea y sin interrupciones.
- **Online:** Desarrollando capacidades, procesos y sistemas que agilicen las transacciones del cliente, reduciendo los tiempos de atención e incrementando la automatización.
- **Convergente Fijo-Móvil:** Unificando procesos y sistemas para lograr una visión única del cliente y una oferta de productos y servicios tanto para la persona como para el hogar.



Evolución de los negocios

En el año 2013 hicimos frente a nuevos retos que derivan directamente de la evolución del mercado. En ese sentido, hemos logrado importantes aumentos de ingresos en nuestros canales de telefonía local, Internet, televisión y servicios de datos y tecnología de la información, mientras que nuestros canales de telefonía de uso público urbano, rural y larga distancia mostraron menos crecimiento con respecto del año anterior.

Nuestros diferentes canales de servicios siguen la estrategia de crecimiento trazada para esta era digital y continúan dando frutos

Telefonía local

La estrategia de blindaje de clientes mediante la paquetización de servicios continuó durante el año 2013 a través de la comercialización de dúos y tríos, alcanzando así la planta de clientes en dúos y tríos, al final de 2013, el 48% de la planta total de líneas de voz de la compañía, impulsada por la mayor velocidad de navegación ofrecida en la nueva parrilla.

Internet

Durante el año 2013, se siguió con la estrategia de crecimiento de los accesos a Internet, el cual alcanzó un incremento de 9.5%, pasando así de 1.283 millones de accesos al cierre de 2012 a 1.404 millones al cierre de 2013.

Este incremento permitió un aumento en los ingresos del negocio del 13.9%, los cuales pasaron de S/. 1,152 millones en 2012 a S/. 1,313 millones en 2013.

Para lograr estos resultados, la actividad comercial se centró en ofrecer altas velocidades y elementos de valor a los clientes, destacando Aula 365 como herramienta educativa.

En esa línea, se efectuaron incrementos de velocidades, tanto de manera masiva como por gestión comercial, lo cual permitió incrementar la velocidad media de los clientes a 3.4 Mbps (55% respecto de 2012). Cabe destacar que 140 mil clientes ya cuentan con velocidades iguales o mayores a 8 Mbps.

Se continuó además con la comercialización de planes de Internet móvil como complemento al acceso de Internet fijo, con planes de tarifas diferenciadas para los clientes que tuvieran Internet en casa. Al cierre del año, se alcanzaron 122 miles de accesos, lo cual representa un crecimiento de 5% respecto del año anterior.

En el segmento grandes clientes, el negocio de Internet registró un crecimiento de ingresos de más de 17% respecto de 2012. Esto se explica principalmente por la mejora en los ingresos de los servicios de acceso a Internet dedicados, la implementación de una potente herramienta de gestión de servicios para la WAN, así como por la intensiva inversión del segmento en infraestructura de red, logrando que el 40% de la planta de accesos dedicados se brinde en fibra óptica. De esta manera, el cliente puede acceder a un servicio seguro, personalizado y de alta capacidad.

El negocio de Internet dedicado en el segmento negocios registró un crecimiento de más del 25% respecto de 2012. Eso se soporta en un mayor foco en la comercialización de estos productos a clientes de mayor valor, así como en la implementación del CRM Salesforce, que lo convirtió en la primera operación en contar con el CRM líder mundial y que trabaja en un entorno Cloud.

Televisión

Durante 2013, los ingresos de TV Paga alcanzaron S/. 401 millones, un crecimiento de 5% respecto del año anterior.

Las acciones comerciales estuvieron centradas en lanzar ofertas para acelerar la captura de clientes gracias al contenido exclusivo que ofrece Telefónica (CMD, Plus TV, Canal N, entre otros) y en incrementar la penetración de televisión HD en la planta. De esta manera, 120 mil clientes disfrutaron de los beneficios de la TV HD al cierre de 2013.

Servicios de datos y tecnología de la información

En el caso de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en 2013 el segmento grandes clientes registró un crecimiento mayor al del mercado.

Los ingresos provenientes de los negocios emergentes como seguridad, TIC y comunicaciones unificadas del segmento de grandes clientes registraron un crecimiento de 39% respecto del año anterior, que representa el 28% de la facturación de todo el segmento. Destacan entre los principales clientes empresas de los sectores: banca y finanzas, energía y recursos naturales, así como las principales entidades públicas del Perú.

Como parte de una estrategia orientada a atender la creciente demanda de servicios de tercerización de Data Center y soluciones *on-demand*, se amplió en 40% la capacidad operativa del Data Center de Monterrico. Con una inversión de S/. 2.5 millones y bajo estrictos estándares de calidad, el proyecto contempló la mejora en infraestructura así como la implementación de una nueva y moderna sala de monitoreo (NOC). Contando además con el SOC Perú-Security Operation Center en permanente coordinación con los SOC de España y Brasil.

Los servicios de datos en el segmento negocios crecieron más de 15% respecto de 2012 impulsados por los clientes *top* de Lima que determinan gran parte de este crecimiento.

Los ingresos por proyectos de TI estuvieron enmarcados en la atención de uno de los eventos más importantes del año, como fue la Dakar Village en enero de 2013 y la implementación del Hotel Four Points by Sheraton con productos de cableado estructurado, Lan y *Wireless*, TV multipunto, Internet dedicado y comunicación avanzada de voz por un valor que asciende a S/. 1.6 millones.

Telefonía de uso público urbano

El negocio generó ingresos por S/. 373.2 millones, lo que refleja una caída de 19.5% respecto de 2012. Esto se sustenta principalmente por menor



tráfico (el número de llamadas de telefonía pública cayó en 31.5% respecto de 2012).

Telefonía de uso público rural

En 2013, la telefonía de uso público rural generó S/. 14.5 millones de ingresos, 29.7% menos que en 2012, impactada por la mayor penetración de la telefonía móvil en las zonas rurales.

Al cierre de 2013, existen 2,012 TUP instalados con tecnología GSM y 6,480 TUP con tecnología satelital (VSAT) que atienden a 5,073 localidades con lo que la compañía lleva servicios de telecomunicaciones en modalidades de TUP y locutorios a todas las regiones del país en 1,458 distritos.

Larga distancia

En 2013, los ingresos de larga distancia totalizaron S/. 129 millones, 11.3% menos respecto de 2012. Esta caída se explica, básicamente, por los menores ingresos en larga distancia internacional en 13.6%, debido principalmente a la sustitución móvil y otras tecnologías como el mayor uso de la voz sobre plataforma IP, parcialmente compensados por larga distancia nacional (LDN) que se explican por el mayor uso de planes.

Las estrategias comerciales enfocadas en la fidelización de clientes y en la paquetización de minutos (planes multidestinos) han permitido disminuir los impactos anteriormente mencionados y atenuar la caída.

Capital intelectual

En Telefónica del Perú nos preocupamos por reclutar líderes multidisciplinarios y reforzar sus competencias gradualmente para sacar lo mejor de ellos personal y profesionalmente.

Cuatro empresas del Grupo Telefónica se ubicaron entre las mejores empresas para trabajar según Great Place to Work.

Nuestros colaboradores

Como empresa, y a través de la gestión de las personas, continuó el enfoque en la búsqueda del equilibrio y crecimiento tanto personal como profesional de los colaboradores, en un entorno único y especial, que potencie sus habilidades y destrezas.

Para llegar hasta aquí, Telefónica tomó importantes decisiones y ejecutó numerosos cambios como son: una profunda reorganización, la recuperación de la flexibilidad financiera, la transformación del modelo comercial, optimización de las inversiones y medidas de eficiencia a través de la simplificación, que no se podrían lograr sin el compromiso del mejor activo de la empresa, los colaboradores, a quienes se les pidió ser más para seguir avanzando en la transformación hacia una telco digital.

En cuanto al clima laboral, según los resultados de la última encuesta realizada a finales de año, el clima laboral continuó mejorando, elevándose de 81% en agosto a 83% en diciembre de 2013. Estos resultados son consecuencia del trabajo sostenido en el que está involucrada toda la compañía.

Jornada laboral y rutas de desarrollo

Durante 2013, se implementó un piloto de horario flexible; con ello se contribuyó a incrementar el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar de los colaboradores.

Por otra parte, se lanzó el programa Rutas de Desarrollo, con el objetivo de ofrecer las herramientas adecuadas a las personas con un destacado perfil profesional, con

alta contribución a los resultados de su área y proyección de crecimiento, para que puedan seguir avanzando y contribuir en la transformación.

Clima laboral

Desde Recursos Humanos se realizan mediciones de la satisfacción de los colaboradores y se obtienen resultados por área que son entregados a los líderes para que emprendan acciones en sus microclimas.

La última medición realizada al 100% de la población fue el censo de diciembre de 2013, que tuvo como resultado un índice de satisfacción del 83%, el cual indica que la empresa sigue por el buen camino para consolidarse como una de las mejores empresas para trabajar en el Perú.

Resultados GPTW

En 2013, para la participación en Great Place to Work®, se invitó a los trabajadores a que contaran los buenos momentos que pasan en la compañía a través de los diferentes canales de comunicación. Se recibieron una gran cantidad de fotos, vídeos y testimoniales de cómo pasan su día a día. Posteriormente, se sorprendió a los colaboradores haciéndolos protagonistas, recordándoles esos buenos momentos que habían compartido y disfrutado, todo lo cual convierte a Telefónica en un gran lugar para trabajar.

Como resultado, cuatro empresas del Grupo Telefónica en el Perú se ubicaron entre las mejores empresas para trabajar en el país según Great Place to Work®. Telefónica del Perú, Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. y Telefónica Gestión de Servicios Compartidos

Perú S.A.C. (T-Gestiona) se ubicaron en el ranking de las mejores empresas grandes, y Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C. (Telefónica Global Solutions) se ubicó entre las mejores empresas pequeñas para trabajar en el Perú.

En este sentido, uno de los logros fue el haber obtenido el puesto 16 entre las mejores empresas para trabajar en el Perú, de acuerdo con el ranking anual de Great Place to Work® Institute Perú.

Selección

El desarrollo de amplios criterios de selección para la búsqueda de personal, permite contar con los mejores profesionales en Telefónica. Se identifica el talento necesitado en función de un perfil claramente definido de acuerdo con el modelo de competencias. Con ello, se enfoca la selección, buscando su compenetración con la visión, valores, objetivos y cultura, según la posición a la que postulan directivos, ejecutivos o empleados.

Un monitoreo permanente de los requerimientos de los clientes en todo el país complementa esta selección de talentos. Se busca permanentemente reclutar candidatos con potencial para asumir nuevas responsabilidades a mediano plazo y que puedan desarrollarse dentro de la compañía. Además, se brindan oportunidades para asumir nuevos encargos profesionales a los trabajadores para que respondan a nuevos retos y mejoren su empleabilidad.

Es con este grupo multicultural de profesionales que la empresa se encamina al aprovechamiento óptimo de las oportunidades de negocio en todo el país, plenamente identificado con la excelencia.

Herramientas de selección

- Dinámicas de interacción grupal:** Se aplica esta técnica cuando hay un grupo de más de cinco participantes para evaluar desde sus competencias de análisis hasta las de interrelación. Se realiza a través de un caso en el cual se plantea una situación compleja que demande análisis y discusión. Mediante la observación de evaluadores especializados se logra la identificación del desarrollo de competencias, la cual es sustentada por un banco de casos que permite enfocarse en las habilidades que se buscan de acuerdo con el perfil requerido.
- Pruebas psicotécnicas y entrevista por competencias:** Para conocer las características de la personalidad, habilidades cognitivas y aspectos motivacionales de los candidatos,
- Comité evaluador:** Con la finalidad de recoger las opiniones de las diferentes personas a cargo y de asegurar la elección de una persona que se ajuste al perfil requerido, se conforma un comité evaluador. Este comité está formado por líderes del área solicitante, que conocen bien los requerimientos técnicos, destreza y experiencia para la posición vacante; por el área de recursos humanos, que mediante la entrevista por competencias y evaluaciones psicotécnicas evalúa las motivaciones, intereses, actitudes, pensamientos y comportamiento del candidato (a través de esto se puede saber si el candidato se ajusta a la cultura de la empresa); y por el cliente interno del área solicitante, que valida el potencial cultural de los candidatos finalistas para asimilar nuestra cultura y valores organizacionales.



- d) Promoción interna de personal:** Para cubrir una vacante en Telefónica, la primera opción es el personal de la compañía, con lo cual se promueve el desarrollo profesional de los trabajadores. Las vacantes que se van generando en la empresa para todos los niveles de la estructura organizacional (analistas, ejecutivos y gerentes) se publican todos los martes y jueves mediante correo electrónico y la Intranet. De esta manera, todos los empleados interesados en postular a una posición pueden hacerlo conociendo los requisitos para el cargo.
- e) Búsqueda y selección:** El proceso de reclutamiento de personal en la compañía se realiza mediante las siguientes etapas: preparación y envío de perfil (lo realiza el área solicitante para iniciar la búsqueda), publicación (las convocatorias se divulgan por correo electrónico todos los martes y jueves, también se publican en la Intranet corporativa y el plazo para postular es de siete días calendario), envío de candidatos (etapa en que se analiza la experiencia profesional, desempeño y tiempo en la posición actual y/o categoría), validación de candidatos y comité evaluador (los currículos son validados por el área solicitante, que define el comité evaluador conformado por el líder directo, cliente interno y RRHH), comité evaluador (el comité evaluador recibe las invitaciones de RRHH, en las que se adjunta la ficha de evaluación; como paso previo se puede realizar una evaluación grupal -assessment center- anterior a las entrevistas de candidatos), comunicación al seleccionado y pase efectivo (se realiza 15 días después de la comunicación al líder directo; en el caso de traslado, el pase se produce en 30 días).
- f) Oportunidades para todos a través de la web:** A través de la Intranet, se ofrece a los postulantes mayores facilidades de postulación a las vacantes

internas. Gracias a este sistema, el candidato se mantiene informado mediante correos sobre el estado del proceso.

- g) Reclutamiento externo:** Mediante el reclutamiento externo se realiza la búsqueda de practicantes, analistas y ejecutivos. Esto ocurre cuando en el proceso interno de selección no se pudo encontrar a un candidato adecuado para el puesto ofertado.
- h) Socios estratégicos:** Para lograr el objetivo de identificar el talento externo, la empresa cuenta con los mejores aliados del mercado, es decir, socios estratégicos. Por ello, la estrategia tiene como objetivo establecer una relación estrecha con las principales fuentes de reclutamiento. Los principales socios estratégicos están especializados en un perfil específico de la compañía:
 - Universidades: se participa en diversas campañas para atraer el talento a lo largo del año (ferias laborales, charlas sobre temas específicos dictado por ejecutivos, desayunos, etc.)
 - Consultoras:
 - Transearch/INAC:** Socios en el reclutamiento externo ejecutivo y directivo.
 - Orbi Consultores/T-Gestiona:** Socios en el reclutamiento externo de analistas y practicantes.
 - Laborum:** Aliado en el reclutamiento externo de analistas.
 - Bumeran:** Aliado en brindar soluciones de tecnología asociadas a la web de reclutamiento externo.

Generación Futuro

En el ámbito externo, el posicionamiento de Telefónica del Perú como una de las mejores empresas para trabajar en el país mejora el interés de los trabajadores por vivir la experiencia de trabajar en la compañía. En esta línea, a inicios de año se realizó la convocatoria anual del programa Generación Futuro, dirigido a reclutar jóvenes talentos pertenecientes al quinto y tercio superior de las más prestigiosas universidades, campaña que atrajo a 5,000 postulantes y que, tras un arduo proceso, seleccionó a 41 personas.

Este programa está diseñado para la búsqueda de jóvenes profesionales de alto potencial motivados por su desarrollo profesional. La empresa les brinda una inducción y capacitación intensivas con el objetivo de que se conviertan en los futuros líderes de la organización.

- a) Segmento objetivo:** Jóvenes profesionales entre 21 y 26 años, correspondientes al tercio

superior, recién egresados de las carreras de Administración, Comunicaciones, Economía, Estadística, Ingeniería Electrónica, Industrial, Informática, Sistemas y Telecomunicaciones, entre otras.

La empresa ofrece crecimiento profesional y la oportunidad de desarrollo profesional en uno de los grupos de telecomunicaciones líder a nivel mundial. Además, se brinda un aprendizaje constante a través de la experiencia y permanente coordinación con otras áreas.

El programa consta de un periodo de formación de 18 meses y está orientado a reforzar conocimientos como gestión de proyectos, liderazgo, clientes, trabajo en equipo y visión de negocios.

- b) Objetivos del programa:** Acceder a profesionales de alto potencial capaces de asumir responsabilidades y desarrollarse en la empresa; posicionar a la empresa en las principales universidades del país como una empresa atractiva, con programas dirigidos a jóvenes talentosos que buscan desarrollarse profesionalmente; y ofrecer oportunidades atractivas para los jóvenes con talento.

Programa de capacitación

Universidad Corporativa: Telefónica apuesta por la formación especializada de su personal directivo, alineado a la evolución y necesidades de la empresa y el sector. Es así como cada año los gerentes y directores participan en diferentes cursos de especialización en España.

Universitas Telefónica y Telefónica Learning Services desarrollan cursos especiales y exclusivos para los directivos, relacionados con la tecnología, marketing, gestión de clientes, estrategia y liderazgo. Estos cursos son desarrollados e impartidos en alianza con prestigiosas instituciones como son el Instituto de Empresa, ESIC, EADA y la Universidad Politécnica de Cataluña. El personal directivo asiste cada dos años a los campus a continuar impulsando su desarrollo y aprendizaje.

Entre los programas brindados están: Innovation & Leadership, Leading Self, Leading High Performing Team, Postgrado de Negocios de Telecomunicaciones, Leading & Managing Change, Customer Focus, Engaging Realities, Telefonica 2020 y Global Management Programme.

- Programa de capacitación para líderes:** En Telefónica se promueve que los líderes sumen

e inspiren, fortaleciendo sus habilidades y poniendo su liderazgo en acción. Con periodicidad bianual, se han venido realizando talleres, cuyo objetivo es el desarrollo de diversas habilidades de liderazgo. En 2004, se iniciaron con temas relacionados con el gobierno de personas; en 2006–2008 los talleres fueron diseñados con foco en competencias específicas como liderazgo, comunicación, innovación, flexibilidad, habilidades gerenciales, etc.; y, por último, en 2011, basándose en el decálogo del líder, se lanzó un nuevo programa de líderes con herramientas mucho más concretas: de gestión y movilización hacia el éxito y logro de objetivos, de coaching y de técnicas de selección por competencias. Dicho programa concluyó en 2012.

Cada líder recibió cuatro días y medio de formación durante un año en los siguientes aspectos:

- Estructura, metodología y herramientas de comunicación asertiva y feedback a los colaboradores.
- Fortalecimiento de su mentalidad orientada a resultados. Metodología y estructura para alcanzar su plan de objetivos. Conceptualización, reflexión y búsqueda de aplicaciones prácticas de la motivación al éxito: somos lo que pensamos que somos.
- Herramientas necesarias para la gestión por competencias en su rol como líder y para reforzar habilidades como identificadores de talento. Un lenguaje común para estandarizar procesos.

Se obtuvieron índices de satisfacción por encima de 88% e índices de asistencia por encima de 86%.

La compañía promueve en los líderes la necesidad de tomar un tiempo para la reflexión con el fin de fortalecer habilidades, poner su liderazgo en acción y brindar herramientas para que puedan gestionar de mejor forma a sus equipos de trabajo. Los resultados fueron los siguientes:

- Plan funcional (cursos externos e instructores internos): con la finalidad de satisfacer las necesidades de formación de un grupo de empleados enriquecedoramente diverso, se impulsó el desarrollo de escuelas de formación basadas en los perfiles administrativos, comerciales, técnicos, entre otros. El objetivo fue satisfacer necesidades transversales para cada perfil con los siguientes campos de formación: desarrollo personal, gestión, herramientas ofimáticas, herramientas financieras, redes y sistemas, marketing y medios, y técnicas comerciales.
- La empresa cuenta con planes de formación a través de instituciones educativas y escuelas de negocio, así como planes



formativos internos a través del programa de instructores internos. El objetivo en el programa de instructores internos es identificar talentos en cada área que puedan transferir sus conocimientos a lo largo de la organización. Se busca potenciar los conocimientos y desarrollar competencias que solo se encuentran en este negocio. Se obtuvieron índices de satisfacción de 88% e índices de participación de 83%.

→ A+ Plataforma de Social Learning: Si bien Telefónica es una escuela, también es un espacio donde se impulsa que los colaboradores sean protagonistas de su desarrollo y del autoaprendizaje. Por ello se cuenta con un entorno web llamado A+ donde los trabajadores libremente pueden acceder y llevar no solo cursos *e-learning*, sino también participar de foros, blogs, mediatecas y diversos medios 2.0 donde pueden ampliar su conocimiento, pero además pueden generar nuevos conocimientos vía la interacción con colegas de todos los países donde opera el grupo. Esta plataforma está a disposición de todos los trabajadores. En 2013, se capacitó a 5,690 personas (tanto planilla como jóvenes profesionales y practicantes), desplegando 3,064 cursos con un total de 16,490 horas de capacitación.

Embajador

Para Telefónica el cliente es el foco de las acciones y por ello todos están abocados a ser embajadores de la marca. Es esta la razón de ser del programa Embajador, el cual impulsa a ser proactivamente asesores de los clientes, ser referentes de los productos y servicios, y convertir a los colaboradores en verdaderos prescriptores y captadores de nuevos clientes.

Este año se finalizó con éxito la campaña Súper Embajador, la cual promovió que todos los colaboradores se consolidaran como verdaderos conocedores de la oferta comercial. El compromiso y rol activo de los embajadores tuvo como resultado que las ventas se quintuplicaran respecto de 2011, alcanzando 5,554 ventas. Los súper embajadores más destacados de 2013 se reunieron en un desayuno de cierre de campaña para intercambiar ideas y diseñar propuestas de cómo potenciar el rol del embajador en la compañía. La reunión finalizó con la entrega de premios individuales, entre los que destacaron la entrega de un auto y diez *laptops*. Asimismo, este año se incentivó la participación en equipos, motivo por el cual se premió, con una fiesta de integración, al área que logró que la mayor cantidad de sus miembros refieran al menos una venta.

Otra campaña de 2013 fue la campaña de Portabilidad, en la cual, durante tres meses, todos los colaboradores de la compañía tenían como misión

traer a la compañía a amigos y familiares que cuenten con una línea móvil de la competencia.

La campaña se basó en una oferta diferenciada, con planes muy competitivos y equipos *top*, y concluyó exitosamente con el logro de 700 portabilidades y con la premiación de los colaboradores que más clientes lograron atraer. Entre los premios entregados se tuvo: un Cuarto Smart (Tv Smart, Home Theater, Blue Ray, Galaxy S4 y Tablet), viajes dobles a San Andrés y Punta Sal, así como una fiesta de integración para el área/equipo que logró una mayor participación.

Por otro lado, este año se lanzó el Embajador Verde, campaña a través de la cual se sumó al enfoque cliente el compromiso por el planeta. Se lanzó bajo la campaña de comunicación Embajador Verde Recicla, para la cual todos los colaboradores, voluntariamente, formaron escuadrones de cinco integrantes como máximo, cuya misión era recolectar la mayor cantidad de celulares, baterías, cargadores y accesorios usados.

La campaña reunió a 150 equipos, los cuales durante dos meses lograron recolectar cinco toneladas de accesorios. Los escuadrones que lograron recolectar la mayor cantidad de accesorios reciclados fueron premiados con iPads, cámaras fotográficas y discos duros.

Para cerrar el año y alineándose con la revolución digital, se lanzó la campaña Vuela a nivel corporativo. Esta campaña tenía como objetivo que los colaboradores refuerzan su rol de embajador, siendo los abanderados de la nueva tecnología lanzada y reforzando sus habilidades y comportamientos digitales. La campaña da a los colaboradores la posibilidad de contar con lo último en tecnología 4G LTE, ofreciendo equipos de gama alta con planes de hasta 4GB de capacidad para navegar en Internet. La campaña tiene como principal fortaleza los descuentos en los equipos de hasta 79%, comparado con la oferta al público en general. Luego de un mes de lanzamiento, alcanzaron 188 ventas.

Comunicación interna

Mensajes que alinean y generan cultura corporativa

La comunicación es una herramienta clave para generar relaciones cercanas con los trabajadores, compartir los objetivos estratégicos de la compañía, fortalecer nuestra cultura, dar a conocer los avances y logros de las distintas áreas y, principalmente, cohesionar y generar identidad en el equipo.

La estrategia de comunicación interna está concebida para impulsar estos lineamientos

mediante mensajes empáticos e impactantes que se transmiten a través de los diferentes canales de comunicación.

En Telefónica, también se gestiona e impulsa la comunicación interna presencial en los ambientes compartidos, con el apoyo de los líderes de la compañía.

Comunicación dinámica y oportuna

La comunicación resulta de suma importancia y constituye todo un desafío para la compañía, considerando la diversidad de perfiles que conforman el equipo. Por esta razón, el modelo de comunicación interna se ejecuta mediante una estrategia centrada en la transparencia, la oportunidad, la eficacia y la sencillez al momento de compartir los mensajes.

Este modelo permite llevar los mensajes internos con inmediatez, con el objetivo de mantener informados a los empleados sobre los distintos acontecimientos generados en la empresa.

Internamente, se ha consolidado un sistema de comunicación bajo el paraguas *Somos Telefónica*, que identifica los diferentes medios de comunicación interna como son las carteleras semanales, la revista digital corporativa, la Intranet y el buzón electrónico.

Entre los objetivos de esta estrategia de comunicación, se persigue ofrecer un modelo horizontal y accesible a toda la empresa,

administrar medios amigables y que generen cercanía, y brindar permanente cobertura informativa a las acciones que genera cada dirección de la compañía.

Comunicación personal

La comunicación busca generar cercanía y horizontalidad. Para ello, se dispone de canales de comunicación presenciales como las reuniones de dirección, en las que cada directivo convoca a sus equipos para mantenerlos informados sobre la gestión del área y de la compañía.

Asimismo, las reuniones de líderes, encabezadas por los principales directivos, son puntos de encuentro para compartir los temas más relevantes de la empresa donde también se reconocen a los equipos y a los trabajadores más destacados. Luego, mediante una comunicación en cascada, se replican los mensajes principales a todos los equipos.

Canales virtuales

A través de la red interna de la compañía se comparte la Intranet corporativa, principal medio virtual que ofrece diversas secciones que incluyen noticias, herramientas de trabajo, información laboral y normativas, entre otros. *El Diario* es un espacio informativo destinado a reseñar las principales novedades internas de la compañía a nivel local y mundial. Asimismo, se ofrece el área del empleado, link destinado a la consulta de temas laborales (boletas de pago en línea, seguro de salud, solicitud de documentos, etc.), de manera rápida e interactiva.



El correo electrónico es otro mecanismo de comunicación utilizado para el lanzamiento de campañas y actividades internas. Los envíos se canalizan a través de las cuentas de correo, *Somos Telefónica*, Centro de Formación (para cursos y capacitaciones) y Recursos Humanos. También se administra los *mailings* de los directivos, que se utilizan para compartir mensajes de particular trascendencia, como son los logros de la compañía. Por otra parte se cuenta con un *newsletter* semanal, denominado *Varios de la Semana*, que se envía los viernes con notas informativas de productos y servicios corporativos, recomendaciones de seguridad y salud, descuentos exclusivos en eventos y productos para trabajadores, así como actividades de la Fundación Telefónica y el menú semanal que se ofrece en las cafeterías.

A principios de 2013, se dieron algunos pasos importantes en el impulso de los hábitos digitales en la compañía con el lanzamiento de la red social corporativa Yammer, una forma ágil y dinámica de comunicación y medio para compartir información en tiempo real. Por otra parte, cabe resaltar la virtualización de la revista corporativa *Somos Telefónica*, que dio el salto del papel a la pantalla. Esta publicación mensual, que ahora incorpora contenidos audiovisuales, reseña las noticias de interés para todo el Grupo Telefónica sobre las líneas de negocio, iniciativas de responsabilidad social y lanzamiento de productos y campañas, entre otras.

Medios impresos

La cartelera *Somos Telefónica* es un mural interno que se actualiza semanalmente con seis noticias relevantes diseñadas con un formato de gran impacto visual. Se cuenta con 96 carteleras en Lima y 51 en provincias, que estrenan contenido cada lunes y se ubican en los lugares de mayor tránsito en los locales de la compañía, como los comedores, salas de espera, ascensores, etc.

Por otro lado, también se cuenta con una red de porta afiches en todos los locales de la compañía, que impulsan y refuerzan las campañas internas, programas de transformación, promociones exclusivas para empleados y talleres, entre otros. Se ubican en pasadizos, zonas de alta concurrencia. Complementan esta red gráfica los vinilos que se despliegan en la parte interna y externa de las puertas de los ascensores.

Red de corresponsales

La red humana de comunicación interna está conformada por 31 corresponsales, quienes

cumplen este rol de manera alterna a sus responsabilidades cotidianas. Pertenecen, principalmente, a las áreas técnicas (el colectivo interno más numeroso de la compañía) y su labor es generar contenido para los diversos medios internos y, en especial, para sus áreas.

Un programa de transformación: *Be More*

Llegar a ser una telco digital depende de la propia evolución de los trabajadores. Es por ello que la Semana de la Innovación también se transformó y se convirtió en la *Semana Be More*, con el propósito de despertar la creatividad bajo este nuevo entorno digital.

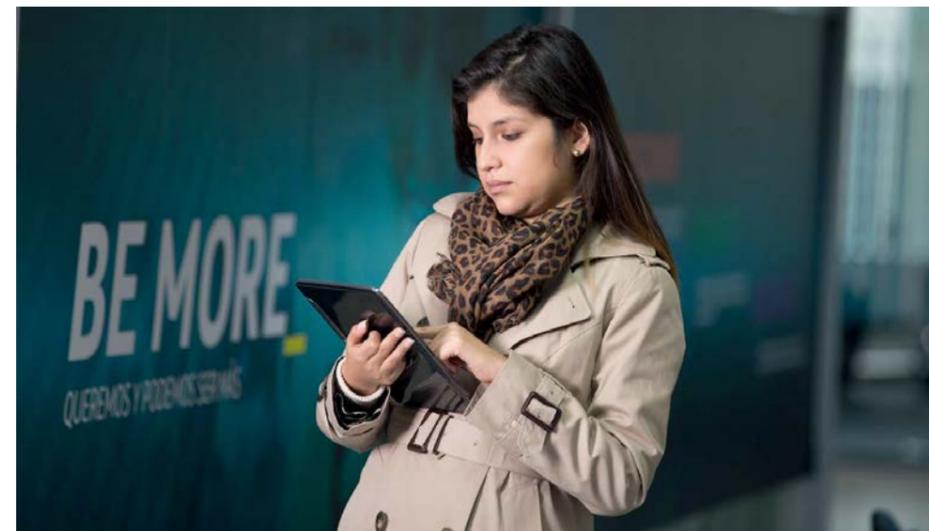
Este año, los asistentes tuvieron la oportunidad de escoger inscribirse en diversos talleres relacionados con las nuevas tecnologías, redes sociales, innovación y emprendimiento de proyectos, todos ellos alineados a las tres *d*: *discover*, *disrupt* y *deliver*. En total, fueron 20 talleres ponencias, entre talleres y píldoras digitales, y varias pastillas digitales cuyo principal objetivo fue impulsar el despertar del lado más innovador, aprovechando las herramientas que el mundo digital ofrece.

El mundo digital es un facilitador de innovación; por tanto, cuando se habla de ser innovadores, necesariamente se está impulsando ser digitales. Es así como la tecnología invadió la *Semana Be More*, gracias a la presencia de Nokia, Samsung, Motorola y LG, compañías que se reunieron en un exclusivo *showroom* digital para que todos los colaboradores de la compañía pudieran conocer las últimas tendencias en *smartphones*, interactuar con los equipos y aprender cómo optimizar su uso y aprovechar sus beneficios.

Los talleres fueron inaugurados por los vicepresidentes, quienes destacaron la importancia de aprovechar las nuevas tendencias del mundo digital para potenciar el trabajo y así aumentar el valor que se ofrece a los clientes.

Este año se contó con expositores de primer nivel, especialistas en temas de innovación, creatividad y el mundo digital, destacando la participación de referentes digitales, colaboradores de la empresa, expertos en las nuevas tendencias del mundo digital y líderes de opinión en redes sociales, quienes tuvieron a su cargo ocho talleres.

La *Semana Be More* recibió a 570 colaboradores en sus talleres y a casi 700 en el *Showroom Digital*, logrando un nivel de satisfacción entre ellos del 91%.



Relaciones laborales

En 2012, se suscribieron convenios colectivos con tres de las cuatro organizaciones sindicales de Telefónica y, en 2013, se continuó con las suscripciones de dichos convenios colectivos.

En julio, la Federación de Trabajadores del Sector Comunicaciones del Perú suscribió satisfactoriamente un convenio colectivo de cuatro años de vigencia desde 2009, con lo que se da por concluido un conflicto en la compañía desde 2008. Dicho Convenio representa beneficios económicos y laborales para el 21% de los empleados, que era el único colectivo pendiente, reafirmando el vínculo con los trabajadores y las organizaciones sindicales en trato directo.

Por otro lado, en el último trimestre del año, se dio inicio a las negociaciones colectivas con tres de las cuatro organizaciones sindicales: Sindicato

Unitario de Telefónica del Perú, Federación de Trabajadores del Sector Comunicaciones del Perú, Sindicato Trabajadores de Telefónica Móviles y Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú y de las del Sector Telecomunicaciones. Estos sindicatos representan un colectivo del 74% de los empleados de la empresa.

Sin perjuicio de ello, la empresa continuará trabajando intensamente para llegar a una solución con cada organización sindical, en beneficio de los trabajadores y de la empresa en general, como se viene demostrando en cada convenio colectivo firmado con estas organizaciones.

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado la plantilla de Telefónica del Perú en el periodo 2011–2013:

Número de trabajadores directos de Telefónica del Perú

	2013	2012	2011
Permanente	2,725	2,745	2,760
Funcionarios	276	278	283
Empleados	2,449	2,467	2,477
Programas temporales	83	93	90
Total	2,808	2,838	2,850

(*) Durante 2011, Telefónica del Perú llevó a cabo un proceso de reorganización simple por el cual 1,409 trabajadores pasaron a la plantilla de Telefónica Móviles.

Estructura orgánica



Reseña curricular de los principales ejecutivos

A continuación, se incluye el currículum de los principales ejecutivos de la empresa, con excepción del señor José Javier Manzanares Gutiérrez, considerado en la sección correspondiente a los directores.

César Linares Rosas
Es Gerente General de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 1 de julio de 2012.

Anteriormente se desempeñó como gerente general de Telefónica Móviles S.A. desde el 16 de enero de 2007 hasta el 30 de junio de 2012. Es director de Telefónica Móviles desde el 23 de marzo de 2007, habiendo sido reelegido como tal por última vez por la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2012. Economista de profesión, con maestría en Administración de Empresas, lleva en el sector de telecomunicaciones 17 años, desde su ingreso al Grupo Telefónica en 1995. Ha ocupado posiciones en diversas áreas de Telefónica, habiendo desempeñado los cargos de director de Administración y Finanzas de Telefónica Móviles en el año 2000 y en 2005 fue designado vicepresidente de Administración y Finanzas de Telefónica Móviles Venezuela.

Juan Díaz Carmona
Es Director de Auditoría Interna desde el 5 de febrero de 2010.

Se incorporó a Telefónica de España en el año 1989, en Palma de Mallorca (España), desempeñando sus funciones en el área de Control Interno. El año 1998 se desplazó a Madrid, donde continuó en Telefónica de España ocupando varios cargos en las áreas Comercial (Ingresos y Presupuestos) y Operaciones (jefe de la Cuenta de Resultados). También trabajó en proyectos de consultoría para Telefónica de España, en equipos mixtos de trabajo compuestos por personal de McKinsey y Telefónica, como responsable del equipo formado por la operadora para aportar soluciones de mejora a la productividad de esta. En el año 2001

pasó a la corporación (Telefónica S.A.) como jefe de proyecto en la Unidad de Inspección Corporativa y en 2003 fue designado subdirector de Inspección e Intervención, con responsabilidad sobre la operación del Grupo Telefónica en Norteamérica, Centroamérica y Caribe, con residencia en México D.F., donde, desde diciembre de 2005 y para el mismo ámbito geográfico, ocupó la Dirección de Auditoría e Intervención Corporativas, adscrito a Telefónica México. Desde febrero de 2012, también asume la responsabilidad de Intervención en las operaciones del Grupo Telefónica en Miami. Cuenta con experiencia como docente y directivo en el campo de la enseñanza universitaria. El señor Díaz Carmona es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid, con especialidad en Economía Monetaria y Sector Público.

Dennis Fernández Armas
Es Director de Operaciones de Red y Negocio Mayorista desde el 1 de julio de 2011.

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 máster en Dirección de Negocios por la Escuela de Dirección del PAD de la Universidad de Piura.

Ludwig Meier Cornejo
Es Director de Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa desde el 20 de julio de 2009.

En 2009 se incorporó a la Dirección de Comunicación Corporativa a la Dirección de Relaciones Institucionales que ocupaba desde el 23 de agosto de 2001. Anteriormente, ocupó otros cargos directivos en la empresa. Ha sido ministro de Estado en la cartera de Pesquería del Gobierno de Transición, así como ministro de la misma cartera de julio de 1997 a diciembre de 1998. Ha desempeñado posiciones ejecutivas en diversas organizaciones empresariales y en organismos gubernamentales. Actualmente, es director de la Confederación Nacional de Instituciones Privadas-Confiep y preside el Patronato del Rímac. El señor Meier ha estudiado derecho en la Pontificia Universidad Católica del Perú y administración en la Universidad de Lima.

José María Pastor Bedoya
Es Director de Recursos Humanos desde el 21 de diciembre de 2012.

Ingresa al Grupo Telefónica en el año 2000 como jefe de Planeamiento y Desarrollo en RRHH de Telefónica Internacional, S.A. Ha realizado trabajos en República Checa, Brasil, Chile, Colombia y Perú, y en los últimos cinco años se desempeñó como director de Relaciones Colectivas en Argentina. El señor Pastor es licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid.

Luis Ángel Prendes Arroyo
Es Secretario General de Telefónica del Perú desde el 31 de agosto de 2011.

Es a su vez secretario de los Directorios y representante bursátil de Telefónica del Perú y de Telefónica Móviles, así como representante bursátil de Telefónica, S.A., miembro del Directorio de Pléyade Perú Corredores de Seguros S.A.C. y secretario del Consejo de Administración de la Fundación Telefónica Perú, entre otros.

El señor Prendes Arroyo se incorporó al Grupo Telefónica en febrero del año 2002 como gerente del área jurídica de Terra Networks S.A. en España. En el año 2004, fue nombrado director de asesoría jurídica de la división territorial de Terra Networks en España, pasando a formar parte de Comité de Dirección de dicha empresa. En septiembre de 2005, fue designado director jurídico corporativo para la zona andina de Telefónica Móviles S.A. y, finalmente, en julio de 2006 se incorporó al equipo jurídico de Telefónica Internacional S.A. como director jurídico de la zona norte de Latam, coordinando los departamentos jurídicos de México, Centroamérica, Venezuela, Colombia, Perú y Ecuador. El señor Prendes Arroyo es licenciado en Derecho por la Universidad de Oviedo, máster en Derecho Comparado por la J. Reuben Clark Law School, especialista en propiedad intelectual por Brigham Young University, máster en Derecho Tributario y Asesoría Fiscal por el Centro de Estudios Financieros y especialista en Derecho del Trabajo y Seguridad Social por el Centro de Estudios Financieros, entre otros.

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos en el ejercicio 2013

No se han producido renuncias de la primera línea de la organización en el ejercicio 2013.

Modificaciones a la estructura orgánica

No se han producido modificaciones a la estructura orgánica en el presente ejercicio.

Grados 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 estos y los principales accionistas.

Análisis y comentarios de los resultados 2013

En cuanto a los ingresos de nuestras actividades ordinarias, registramos un crecimiento de 8.0% frente al del año anterior, alcanzando los S/. 4,362 millones. Por otro lado, nuestros gastos de operación ascendieron a S/. 3,823 millones (6.6% más que en 2012).

El siguiente análisis sobre la situación financiera y resultados de las operaciones deberá ser leído conjuntamente con los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2013, que se adjuntan al presente documento.

De acuerdo con la normativa vigente del Perú, Telefónica del Perú S.A.A. prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las cuales son emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) y son consistentes con el año anterior.

Ingresos de actividades ordinarias

En 2013, los ingresos de actividades ordinarias de Telefónica del Perú crecieron 8.0% respecto de 2012, situándose en S/. 4,362 millones. Este resultado se explica, principalmente, por los mayores ingresos en Internet, servicio de interconexión y circuitos, datos y tecnología de la información y televisión, resultados parcialmente contrarrestados por menores ingresos en telefonía pública y rural, telefonía local y larga distancia.

Telefonía local

En 2013, el ingreso de este negocio se vio afectado por la caída en los ingresos de renta (-3.7%), así como por el menor tráfico de exceso (-40.2%) y por el impacto del factor de productividad, efectos compensados parcialmente por la mayor comercialización de líneas libres/clásicas paquetizadas.

Al 31 de diciembre de 2013, la planta en servicio decreció interanualmente en 1.7%, al pasar de 2'308,698 accesos al cierre de 2012 a 2'270,252 accesos al cierre de 2013.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, los ingresos de telefonía local mostraron una caída de 2.9%, al pasar de S/. 821 millones en 2012 a S/. 797 millones en 2013.

Larga distancia

Los ingresos de larga distancia disminuyeron 11.3%, al pasar de S/. 145 millones en 2012 a S/. 129 millones en 2013. Se registraron menores ingresos en larga distancia internacional (LDI) por 23.9%, como efecto de la sustitución móvil y otras tecnologías, como el mayor uso de la voz



sobre plataforma IP, parcialmente compensados por larga distancia nacional (LDN), que creció 2.4%, explicado por el mayor uso de planes.

Telefonía pública y rural

Los ingresos de telefonía pública y rural disminuyeron 19.9% pasando de S/. 484 millones en 2012 a S/. 388 millones en 2013, principalmente explicados por el menor tráfico (el número de llamadas de telefonía pública cayó 31.5% respecto de 2012).

Con respecto de la telefonía rural, en 2013, los ingresos fueron de S/. 15 millones, con una disminución del 29.7% respecto de 2012, impactado por la mayor penetración de la telefonía móvil en las zonas rurales.

Datos y tecnología de la información

Los ingresos por estos servicios alcanzaron S/. 592 millones en 2013, lo cual representa un crecimiento de 19.4% respecto de 2012, debido

al mayor volumen de proyectos en TI y la mayor venta de equipos para centrales.

Internet

Los ingresos por Internet se incrementaron 13.9%, al pasar de S/. 1,152 millones en 2012 a S/. 1,313 millones en 2013. Este aumento se explica por el incremento de la planta en servicio de banda ancha, que al cierre de 2013 ascendió a 1.404 millones de accesos, lo cual representó un crecimiento de 9.5% respecto de 2012, derivado de la campaña de paquetización (dúos y tríos), impulsada por la mayor velocidad de navegación ofrecida en la nueva parrilla.

Servicio de interconexión y circuitos

Los ingresos por servicios de interconexión y circuitos aumentaron en 32.6%, al pasar de S/. 416 millones en 2012 a S/. 552 millones en 2013, parcialmente explicados por el mayor alquiler de circuitos e infraestructura a otros operadores, así como por efecto de la depreciación del Nuevo Sol.

Televisión pagada

Los ingresos de televisión pagada crecieron 5.0%, al pasar de S/. 382 millones en 2012 a S/. 401 millones en 2013. Este aumento se debe al continuo impulso de las ofertas paquetizadas y la venta de paquetes HD como parte de la estrategia de fidelización (dúos y tríos). En ese sentido, al cierre de 2013, se alcanzó a registrar a 513 mil clientes paquetizados. Cabe mencionar que los gastos asociados a los ingresos de este negocio están relacionados con el servicio mayorista que Telefónica Multimedia presta a Telefónica del Perú, los cuales se registran como parte de los gastos generales y administrativos.

Gastos de operación

En 2013, los gastos de operación ascendieron a S/. 3,823 millones, lo que significó un incremento de 6.6% (S/. 236 millones) en relación a 2012, el cual se centra en gastos generales y administrativos (10.1%), mayores gastos en estimación para cuentas de cobranza dudosa (31.3%) y honorarios

por transferencia de capacidad técnica (12.7%), que se atenúan por menores gastos de interconexión y corresponsalías (5.6%), asociado al menor ingreso en este rubro, así como por un menor gasto en depreciación y amortización (5.4%).

Gastos de personal

Los gastos de personal alcanzaron S/. 435 millones en 2013, lo que representa un aumento de 3.8% respecto del año anterior.

Generales y administrativos

Estos gastos ascendieron a S/. 2,088 millones en 2013, por encima en 10.1% sobre los S/. 1,898 millones registrados el año anterior. Este incremento se vio explicado, principalmente, por los mayores gastos en servicios prestados por terceros que fueron atenuados por menores gastos en interconexión (S/. 15 millones) y menores gastos en depreciación y amortización (S/. 36 millones).

Ganancia por actividades de operación

El resultado operativo aumentó de S/. 451 millones en 2012 a S/. 540 millones en 2013, explicado por los mayores ingresos, principalmente, de los negocios no tradicionales, así como por el menor crecimiento de los gastos operativos.

Resultado no operativo

El resultado no operativo muestra una caída de S/. 361 millones, al pasar de S/. 265 millones en 2012 a un resultado negativo de S/. 95 millones en 2013, debido al menor monto recibido de dividendos declarados por Telefónica Móviles y mayores gastos financieros.

Ganancia neta del ejercicio

En 2013 se obtuvo una ganancia neta de S/. 219 millones, menor a la obtenida en 2012 (S/. 538 millones), producto principalmente de un menor resultado operativo y menores dividendos recibidos.

Balance general individual

Al cierre de 2013, el activo corriente de la compañía ascendió a S/. 1,561 millones, es decir, S/. 92 millones por encima del nivel de 2012. Por su parte, el pasivo corriente cerró el año en S/. 2,534 millones, lo que representó un incremento de 8.7% con respecto de 2012. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente alcanzó un nivel de 0.62, similar al 0.63 observado al cierre de 2012.

El activo fijo neto al cierre de 2012 fue de S/. 3,149 millones, es decir, S/. 13 millones por debajo de los S/. 3,162 registrados en 2012.

En cuanto a la deuda financiera, esta disminuyó S/. 267 millones (12.7%) con respecto del cierre de 2012, alcanzando S/. 1,828 millones en diciembre de 2013. Por su parte, el pasivo total ascendió a S/. 4,064 millones, inferior en S/. 256 millones al registrado en 2012. Por otro lado, el patrimonio se incrementó en S/. 231 millones en relación con el nivel observado en diciembre de 2012, principalmente, debido al incremento de los resultados acumulados, cerrando el año en S/. 4,493 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/. 870 millones en 2013, mayor en S/. 185 millones respecto de 2012. Ello se explicó, principalmente, por el incremento de los cobros de explotación.

En cuanto al flujo neto pagado por las actividades de inversión, este fue de S/. 528 millones, superior al pago de S/. 224 millones registrado al del cierre de 2012. La variación se explica, principalmente, por los menores dividendos recibidos respecto de 2012. Los pagos por gastos de inversión en activo fijo intangible fueron de S/. 670 millones.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en el año 2013 se registró una salida de flujos netos por S/. 341 millones, monto inferior en S/. 215 millones a la salida registrada en 2012, debido a los menores pagos por amortización de pasivos realizada por la compañía.

En consecuencia, durante 2013 hubo una disminución neta de caja de S/. 4 millones, que determinó un saldo al cierre del ejercicio de S/. 187 millones.

La empresa 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, tal como lo viene ejecutando a la fecha. Con respecto del 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 2013, la empresa no participó en el mercado primario de valores.



Así, al cierre de 2013, la compañía registró el equivalente a S/. 1,427 millones de obligaciones en circulación en valor nominal (considerando el ajuste por inflación de las emisiones VAC), de los cuales S/. 628 millones (44%) corresponden a la emisión internacional realizada en 2005.

La clasificación de riesgo asignada por las empresas clasificadoras de riesgo locales a los valores emitidos en el mercado local corresponde a la de mayor capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros, reflejándose así el más bajo riesgo crediticio por parte del emisor.

Actualmente la agencia de calificación internacional Fitch Ratings asigna una excelente calificación crediticia a la emisión internacional de la compañía (BBB+). Cabe indicar que la emisión internacional listada en

la Bolsa de Valores de Londres no tuvo cotización durante 2013.

Principales activos

Al 31 de diciembre de 2013, Telefónica del Perú presentó activos totales por S/. 8,557 millones, inferiores en 0.3% a los de 2012. El activo corriente en 2013 creció 6.2% en relación con el año 2012, a S/. 1,561 millones, principalmente, debido a mayores saldos de cuentas por cobrar comerciales y con entidades relacionadas.

El activo no corriente se redujo en 1.6% respecto de 2012, es decir, en S/. 117 millones, impulsado principalmente por la reducción de S/. 91 millones en el saldo de los activos intangibles. Los principales componentes del activo total fueron los siguientes: activo fijo neto (36.8%), activos intangibles (14%), plusvalía (14.3%),

inversiones financieras (15.1%) y cuentas por cobrar comerciales (14.3%).

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. Al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012, la posición en

operaciones con instrumentos derivados de *forwards* y *swaps* de moneda extranjera para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$ 100 millones y US\$ 84 millones, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013, el valor estimado de mercado para estas operaciones de derivados corresponde a pérdidas no realizadas por aproximadamente S/. 21.4 millones.

Bonos de circulación

Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Inicio	Plazo (años)	Tasa	Cupón
Emisión internacional		S/. 628'375,000	S/. 754'050,000	11/10/2005	11	8.00%	Semestral
Cuarto programa							
Decimosegunda emisión	A	S/. 72'699,770	S/. 72'929,342	30/11/2007	12	3.69%	Semestral
Decimonovena emisión	A	S/. 74'025,783	S/. 75'271,663	13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Decimonovena emisión	B	S/. 57'935,864	S/. 58'256,182	22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Decimonovena emisión	C	S/. 23'337,550	S/. 23'667,042	21/07/2008	20	3.19%	Semestral
Trigésimo sexta emisión	A	S/. 182'607,670	S/. 183'884,105	23/10/2007	10	3.69%	Semestral
Trigésimo sexta emisión	B	S/. 59'795,274	S/. 60'375,057	18/03/2008	10	3.38%	Semestral
Trigésimo séptima emisión	A	S/. 56'535,015	S/. 56'725,352	22/05/2008	20	3.13%	Semestral
Cuadragésimo quinta emisión	A	US\$ 22'000,000	US\$ 22'271,674	22/04/2009	7	6.69%	Semestral
Quinto programa							
Vigésimo segunda emisión	A	S/. 67'793,874	S/. 68'347,958	07/10/2009	12	3.50%	Semestral
Vigésimo novena emisión	A	S/. 59'330,000	S/. 60'171,594	05/10/2011	5	6.19%	Semestral
Trigésimo primera emisión	A	S/. 23'325,000	S/. 23'379,318	18/06/2010	6	7.50%	Semestral
Trigésimo tercera emisión	A	S/. 60'000,000	S/. 61'421,434	23/08/2010	7	6.81%	Semestral

+ Para mayor información revisar la nota N° 14 de los estados financieros auditados.





Aspectos
societarios_

Telefónica del Perú
y sus accionistas_

Gobierno
corporativo_

Fundación
Telefónica:
conocer para
transformar_

3. Buen gobierno Las TIC como herramientas de desarrollo_

BUEN GOBIERNO

Aspectos societarios

Telefónica del Perú es una empresa que ha crecido con nuestro país y que, en los últimos 20 años, ha dado un impulso trascendental a las telecomunicaciones en el Perú, instalando más de dos millones de líneas telefónicas, más de un millón 400 mil conexiones de banda ancha y más de dieciséis millones de teléfonos celulares, alineada a una política de transparencia y unos sólidos principios corporativos en beneficio de los peruanos.

Telefónica del Perú S.A.A. se encuentra organizada bajo la forma de una sociedad anónima abierta de acuerdo con las leyes de la República del Perú e inscrita en la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Su objeto social principal es prestar y comercializar toda clase de servicios de telecomunicaciones (CIU N° 6421). Su oficina principal se encuentra ubicada en la Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, Perú y tiene un plazo de duración indeterminado.

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.

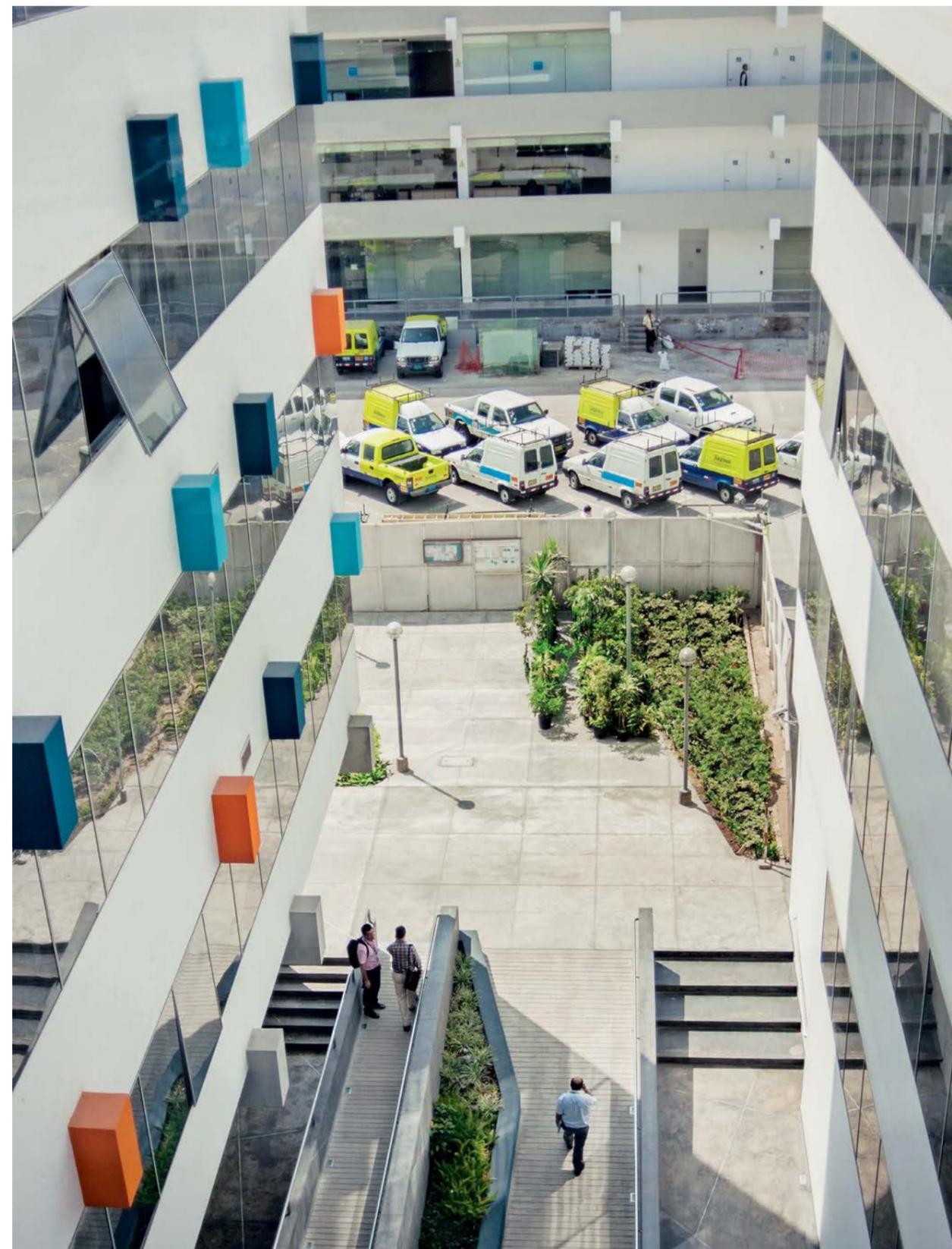
El Estado peruano controló ambas compañías hasta 1994, año en el que subastaron las acciones de las mismas en el marco del proceso de privatización. Telefónica Perú Holding S.A.C., liderada por Telefónica Internacional S.A. de España (TISA), empresa con inversiones significativas en diversas empresas 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 de 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.

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.; las cabeceras de Grupo de las líneas de negocio explotadas por empresas locales (Telefónica, S.A., Telefónica de España S.A., Telefónica Latinoamérica Holding S.L., Telefónica Internacional S.A. y Latin America Cellular Holding BV, entre otras); las empresas locales controladas directa e indirectamente por Telefónica, S.A. o las sociedades indicadas (Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C., Media Networks Latin America S.A.C., Terra Networks Perú S.A.); y las filiales de estas (Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., Telefónica Centros de Cobro S.A.C., Star Global Com S.A.C.), entre otras.





Estructura de filiales

Al 31 de diciembre de 2013, Telefónica del Perú tiene las siguientes filiales:

Denominación social	Objeto social principal
Telefónica Multimedia S.A.C. (1995)	Prestación de servicios de televisión por cable.
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. (1999)	Comercialización de bienes y servicios vinculados con las telecomunicaciones.
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. (2001)	Prestación de servicios de telecomunicaciones y radiocomunicaciones.
Star Global Com S.A.C. (2001)	Televisión por cable en Arequipa y Tacna.
Telefónica Móviles S.A. (1989)	Prestación, directa o indirecta, de servicios de telefonía móvil.

Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2013

Procesos de fusión

Como es de público conocimiento, en el año 2011 el Grupo se planteó la fusión de sus operaciones fija y móvil como mecanismo para afrontar las nuevas demandas de sus clientes, dados los cambios producidos en el mercado, la tecnología y la competencia, y su impacto en los operadores fijos y móviles. Fue así como el 4 de octubre de 2011 las Juntas Generales de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y de Telefónica Móviles S.A. aprobaron el Proyecto de Fusión por absorción de la segunda por la primera, con efectividad al 1 de febrero de 2012, lo que en su oportunidad se condicionó a que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorizara la transferencia a Telefónica del Perú S.A.A. de las concesiones, las asignaciones de espectro y demás títulos habilitantes de los que era titular Telefónica Móviles S.A., en términos satisfactorios para sus Directorios.

Dado que al 1 de febrero de 2012 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no expidió la autorización solicitada, con fecha 22 de marzo de 2012 las Juntas Generales de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y de Telefónica Móviles S.A. modificaron el Proyecto de Fusión con la finalidad de postergar su entrada en vigencia y delegar facultades al Directorio para fijarla, siempre condicionado a que se obtenga tal autorización en términos satisfactorios.

Como complemento a tal operación, en las mismas fechas señaladas, las Juntas Generales de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Multimedia S.A.C. aprobaron el Proyecto de Fusión simple por absorción de la segunda por la primera, proceso que se replicó en los mismos términos respecto de la filial Star Global Com S.A.C. conforme a lo aprobado por su Junta el mismo 4 de octubre de 2011. Como en el caso anterior, los procesos de fusión fueron aprobados con efectividad al 1 de febrero de 2012, sujeto a la condición de que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorice la transferencia a Telefónica del Perú S.A.A. de las concesiones, las asignaciones de espectro y demás títulos habilitantes de los que fueran titulares Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. en términos satisfactorios para dichas empresas. Las Juntas Generales de Accionistas de las empresas señaladas con fecha 22 de marzo de 2012 postergaron la entrada en vigencia de las fusiones y delegaron facultades en el Directorio para la determinación de la fecha en que ello ocurrirá, siempre condicionado a que se obtengan las autorizaciones para la transferencia de las concesiones en términos satisfactorios.

Al 31 de diciembre de 2013, no se han ejecutado las fusiones señaladas por lo que, tanto Telefónica del Perú S.A.A. como Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. se mantienen como personas jurídicas independientes.

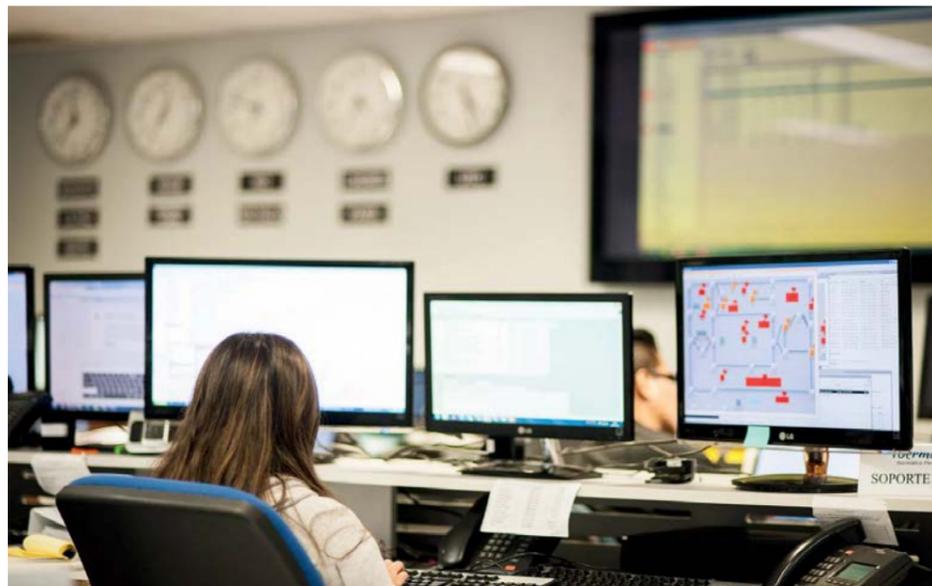


Adicionalmente, en 2013 se realizaron los siguientes actos de relevancia para la marcha societaria de la empresa:

Fecha	Actuación
21 de marzo	La Junta Obligatoria Anual de Accionistas aprobó (i) el Reglamento de las Juntas de Accionistas, incorporando los últimos desarrollos y tendencias en materia de buen gobierno corporativo y (ii) la actualización del Proyecto de Fusión entre Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.
17 de abril	El Directorio aprobó modificar las siguientes normativas internas con el fin de incorporar a las mismas los últimos desarrollos normativos y cambios estatutarios recientes, entre otros: (I) La Normativa de Comunicación de Información a los Mercados y (II) El Reglamento del Directorio y sus Comités.
17 de julio	El Directorio aprobó la Normativa Corporativa de Seguridad de la Información y la Normativa de Atención de Requerimientos de Información efectuados por los accionistas respecto de su tenencia accionaria.
18 de octubre	El Directorio aprobó la modificación del Reglamento del Directorio y sus Comités con la finalidad de incorporar nuevas disposiciones en materia de buen gobierno corporativo y designó al señor Luis Javier Bastida Ibarquén como director independiente coordinador, figura introducida en el artículo 14 bis del Reglamento señalado precedentemente.

Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los últimos años

Fecha	Actuación
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 a 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.



Tratamiento tributario

La empresa se encuentra sujeta al régimen tributario vigente. En ese sentido, en 2013, 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.

Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

El emisor es parte en diferentes procesos judiciales, administrativos y arbitrales vinculados al curso normal de sus negocios. En opinión de la gerencia del emisor y de su asesor legal interno ninguno de ellos puede considerarse razonablemente que tendrá un efecto significativo adverso en la posición financiera del emisor o en el resultado de sus operaciones.

Sin perjuicio de lo antes indicado, se informa que:

- El emisor ha sido notificado, el 11 de febrero de 2011, con la resolución del Tribunal Fiscal que pone fin a la instancia administrativa en relación con el Impuesto a la Renta de los ejercicios 2000 y 2001 y sus respectivos pagos a cuenta acotados por la Administración Tributaria en el año 2005, la misma que -en

opinión de la gerencia y de sus asesores legales externos- carece de sustento. El emisor ha decidido cuestionar judicialmente dicha resolución a través de una acción contencioso administrativa, que se inició en el mes de marzo de 2011, la cual cuenta con una sentencia de primera instancia que ha amparado en parte la demanda del emisor, encontrándose el proceso en segunda instancia apelado por SUNAT, el Tribunal Fiscal y el emisor, con la finalidad de revertir parcialmente el pronunciamiento emitido. De resultar el proceso en un fallo favorable para la compañía, el impacto no sería significativo sobre los resultados de la operación.

Asimismo, con relación al saldo a favor del año 1999 y multas relacionadas con el Impuesto a la Renta de los años 2000 y 2001, y los pagos a cuenta del año 2000, el emisor ha sido notificado, el 1 de abril de 2013, con las Resoluciones de Intendencia por parte de SUNAT. Al no encontrarse conforme con lo dispuesto en las referidas resoluciones, el emisor presentó los recursos de apelación respectivos. El 23 de septiembre de 2013 el Tribunal Fiscal emitió la RTF correspondiente a los periodos 2000 y 2001, confirmando lo resuelto por SUNAT. Frente a ello, el emisor planteó una solicitud de aclaración en la que se sostiene que SUNAT no puede efectuar una liquidación hasta que se resuelva el expediente de los pagos a cuenta del año 2000, al ser estos un componente de la determinación

tributaria, solicitud que ha sido amparada. Asimismo, el 19 de noviembre de 2013, el emisor planteó una acción contencioso administrativa que se encuentra en primera instancia. De resultar el proceso en un fallo favorable para la compañía, el impacto no sería significativo sobre los resultados de la operación.

- El emisor ha sido notificado, el 21 de julio de 2011, con la resolución del Tribunal Fiscal que puso fin a la instancia administrativa en relación a determinados aspectos relacionados con el Impuesto a la Renta del ejercicio 1998, acotado por la Administración Tributaria en el año 2002, la misma que -en opinión de la gerencia y de sus asesores legales externos- carece parcialmente de sustento. El emisor ha decidido cuestionar judicialmente dicha resolución a través de una acción contencioso administrativa, que se inició en el mes de octubre de 2011, la cual cuenta con una sentencia favorable para el emisor que ha amparado la demanda, encontrándose el proceso en segunda instancia apelado por SUNAT y el Tribunal Fiscal. De resultar el proceso en un fallo favorable para la compañía, el impacto no sería significativo sobre los resultados de la operación.

- El emisor ha sido notificado, el 7 de mayo de 2012, con la resolución del Tribunal Fiscal que pone fin a la instancia administrativa en relación a determinados aspectos vinculados con el Impuesto a la Renta del ejercicio 2002 acotado por la Administración Tributaria en el año 2006, la misma que -en opinión de la gerencia y de sus asesores legales externos- carece de sustento. El emisor ha decidido cuestionar judicialmente dicha resolución a través de una acción contencioso administrativa, que se inició en el mes de agosto de 2012 y que se encuentra en primera instancia, con la finalidad de revertir el pronunciamiento emitido. De resultar el proceso en un fallo favorable para la compañía, el impacto no sería significativo sobre los resultados de la operación.

El emisor sugiere revisar las notas a los Estados Financieros que contiene el detalle de los procedimientos antes mencionados.

Telefónica del Perú y sus accionistas

Al cierre del año 2013, nuestro capital social está representado por 3,347'258,949 acciones (con un valor nominal de S/. 0.86 cada una) de las cuales 3,347'063,951 acciones (que representan un importe de S/. 2,878'474,997.86) son de Clase B, y 194,998 acciones (que representan un importe de S/. 167,698.28) son de Clase C.

Capital social

El capital de la sociedad es de S/. 2,878'642,696.14 (dos mil ochocientos setenta y ocho millones seiscientos cuarenta y dos mil seiscientos noventa y seis y 14/100 Nuevos Soles), lo que se encuentra inscrito en el asiento B-19 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Al 31 de diciembre de 2013, el capital social se encuentra representado por 3,347'258,949 acciones de un valor nominal de S/. 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, y divididas en dos clases de la siguiente forma:

Clase	Acciones	Importe (S/.)	%
B	3,347'063,951	2,878'474,997.86	99.99%
C	194,998	167,698.28	0.01%
Total	3,347'258,949	2,878'642,696.14	100.00%

Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.498%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.50%), 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/.)
2009	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,349'296,162	3,347'258,949	0.86	2,878'642,696.14
2008	Aumento por fusión	1,704'901,946	3,349'296,162	0.86	2,880'394,699.32
2007	Reducción por disminución del valor nominal de las acciones	1,704'901,946	1,704'901,946	1.52	2,591'450,957.92

Estructura accionaria

A continuación, se muestra la participación de los primeros diez accionistas al 31 de diciembre de 2013.

Accionista	N° de Acciones	%
Telefonica Latinoamerica Holdings S.L.	1,679'667,042	50.180%
Latin America Cellular Holdings B.V.	1,616'989,235	48.308%
3° accionista	3'870,703	0.116%
4° accionista	1'411,179	0.042%
5° accionista	634,591	0.019%
6° accionista	568,967	0.017%
7° accionista	476,035	0.014%
8° accionista	403,012	0.012%
9° accionista	338,057	0.010%
10° accionista	300,385	0.009%
Otros accionistas	42'599,743	1.273%
Total de acciones	3,347'258,949	100%

(*) Telefónica Latinoamérica Holding S.L. y Latin America Cellular Holdings BV son empresas del Grupo Telefónica; la primera se encuentra domiciliada en el Reino de España en tanto que la segunda en el Reino de Holanda.

Acciones con derecho a voto

Accionista	N° de Acciones	%
Menor al 1%	82,419	1.51%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.49%
Total	82,421	100.00%

Representación de las acciones

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto, las acciones emitidas por la compañía pueden estar representadas mediante anotaciones en cuenta o a través de títulos físicos. Al cierre de 2013, un total de 3,334'560,662 acciones está representado por anotaciones en cuenta en el registro de Cavali ICLV S.A. (99.6206%) y 12'698,287 (0.3794%) acciones están representadas a través de títulos físicos.

Composición Acciones por Estado de Materialización Telefónica del Perú S.A.A. al 31/12/2013

Estado	Acciones	%
Desmaterializados	3,334'560,662	99.62%
Materializados	12'698,287	0.38%
Total:	3,347'258,949	100%

Valor Nominal = S/. 0.86

Cotización de las acciones de Telefónica vs. Índice General de la Bolsa de Valores de Lima



Evolución del volumen negociado de las acciones Clase B de Telefónica del Perú



Clase B

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
Apertura	2.47	2.75	2.50	2.30	1.95	2.13	2.20	2.40	2.70	2.69	2.97	2.80
Cierre	2.70	2.50	2.30	2.03	2.10	2.20	2.40	2.70	2.69	2.94	2.80	2.90
Máxima	2.81	2.82	2.50	2.47	2.30	2.20	2.40	2.90	2.83	3.00	2.99	2.90
Mínima	2.26	2.50	2.20	2.03	1.95	2.02	2.08	2.30	2.69	2.57	2.69	2.74
Promedio	2.51	2.67	2.29	2.27	2.09	2.11	2.20	2.61	2.72	2.76	2.90	2.79

Fuente BVL

Clase C

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
Apertura	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cierre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Máxima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mínima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Promedio	2.05	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente BVL

Política de dividendos

La política de dividendos vigente de la empresa es la aprobada por la Junta General de Accionistas el 28 de marzo de 2005, que establece lo siguiente:

Destinar el pago de dividendos hasta el íntegro de las utilidades netas del ejercicio luego de deducida la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Dichos dividendos podrán pagarse en calidad de

provisionales o definitivos para cada ejercicio, en la oportunidad en que se estime conveniente, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.

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.

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 septiembre	0.0290
2003	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

Gobierno corporativo

Los principios fundamentales de nuestro gobierno corporativo están contenidos en sus Estatutos Sociales y en el Reglamento de su Directorio. Estos principios tienen que ver con: 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 y la transparencia informativa en las relaciones con los empleados, accionistas, inversores y clientes.

El presidente del Grupo Telefónica en el Perú, Javier Manzanares Gutiérrez, asumió el cargo el 23 de noviembre de 2006 y es nuestro principal motor de inspiración y principios.

El Directorio

Al 31 de diciembre de 2013, 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 22 de marzo de 2012: Javier Manzanares Gutiérrez, quien lo preside, Luis Javier Bastida Ibargüen, Eduardo Caride, Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo.

Hasta el 31 de diciembre de 2013, el Directorio está integrado en los términos señalados.

Cambios en los responsables de la elaboración y la revisión de la información financiera durante los últimos dos años

En la actualidad, el gerente general de la empresa es el señor César Linares Rosas, quien asumió el cargo el 1 de julio de 2012. Previamente, lo fue el señor Alvaro Badiola Guerra, quien ocupó dicho cargo desde el 30 de julio de 2009 hasta el 30 de junio de 2012. Sin perjuicio de ello, en 2013 el señor Alex Miguel Nolte Alva es el responsable de la información financiera y contable de la empresa. Previamente, el responsable de tal información fue el señor Pedro Cortez Rojas desde el 1 de agosto de 2011 hasta la fecha indicada precedentemente.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2013 a Ernst & Young S.R.L., firma que también auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2012. Deloitte & Touche S.R.L. auditó las cuentas de los ejercicios 2004 y 2003. El cambio de auditor externo en el ejercicio 2005 obedeció al proceso de selección que en el ámbito global condujo el Grupo Telefónica en España. Cabe señalar que ni Ernst & Young S.R.L. ni Deloitte & Touche S.R.L. han emitido opinión o salvedad negativa alguna a los estados financieros de la Sociedad o de las empresas sobre las que esta ejerce control.

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 Ibargüen, 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.



Reseña curricular de los miembros titulares del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2013.

Javier Manzanares Gutiérrez es presidente del Grupo Telefónica en el Perú desde el 23 de noviembre de 2006. Previamente se desempeñó como director general de Telefónica Móviles S.A. y de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. 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).

Luis Javier Bastida Ibargüen es director y miembro del Comité de Auditoría desde el 7 de octubre de 2003. El señor Bastida ha sido director general Financiero del Banco Bilbao Vizcaya, así como director general y miembro del Comité de Dirección del Banco Bilbao Vizcaya Argentina. En la actualidad, es consejero no ejecutivo de distintas empresas, consultor independiente y colabora en proyectos de educación y desarrollo en Mozambique. Es, asimismo, miembro del Instituto Español de Analistas Financieros

y miembro fundador de la Asociación Española de Planificación. El señor Bastida es licenciado en Ciencias Empresariales por la E.S.T.E (San Sebastián), MBA por Columbia University (New York) y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid).

Eduardo Caride es director titular desde el 14 de febrero de 2011 y fue reelegido como tal el 22 de marzo de 2012. Es a su vez director de Telefónica Móviles S.A. desde el 15 de abril de 2011. Se incorporó al Grupo Telefónica hace más de 20 años y ha ejercido en el mismo diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, EE.UU. y España. En 2001 fue presidente ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales. En noviembre de 2004 fue nombrado presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay. En diciembre de 2006 fue designado presidente ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay. Desde octubre de 2010 ocupa el cargo de responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras del Perú, Ecuador, Colombia, Chile, Uruguay y Argentina, y ha sido miembro del Consejo de Administración de VIVO Participaciones. El señor Caride es licenciado en Administración de Empresas (1977) y contador público (1980), carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Alfonso Ferrari Herrero es director desde marzo de 2003 y miembro del Comité de Auditoría de la misma desde abril del mismo año. Además, es consejero de Telefónica S.A. y 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.

Comités al interior del Directorio

En la actualidad, funcionan los siguientes comités conformados por el Directorio en uso de sus atribuciones:

Comité de Auditoría: Tiene como función primordial la de servir de apoyo al Directorio

en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias.

1. Proponer al Directorio la designación del auditor externo al que se refiere el artículo 260 de la Ley General de Sociedades, así como, en su caso, definir sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y la revocación o renovación de su nombramiento;
2. 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.
3. Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control. En relación con ello:
 - Supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y su Grupo, revisando el cumplimiento de requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Directorio.

4. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Compañía.
5. Mantener las relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas.

El Comité de Auditoría se ha reunido para deliberar sobre asuntos de su competencia, previa convocatoria con la debida anticipación. Se ha hecho llegar a sus miembros la documentación que soporta cada uno de los puntos incluidos en la agenda de cada sesión, de manera tal que puedan revisarlos con la debida anticipación y tomar decisiones informadas.

A la fecha, la Comisión de Auditoría está integrada por los señores Alfonso Ferrari Herrero, quien la preside, Luis Javier Bastida Ibargüen y Gonzalo Hinojosa de Fernández de Angulo, todos directores independientes, con experiencia en el ámbito financiero.

Comité de Nombramientos y Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo: el Comité tiene como funciones principales las de velar por la integridad del proceso de selección de los altos ejecutivos de la empresa, informar sobre los planes de incentivos y supervisar la aplicación de prácticas de buen gobierno corporativo. El Comité está integrado por los directores independientes señores Luis Javier Bastida Ibargüen, Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa de Fernández de Angulo.

Honorarios pagados a los directores y a los principales ejecutivos

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus Comités en el ejercicio 2013 representa el 0.0054% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.20%, según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2013.

Honorarios pagados al auditor

Durante 2013, los honorarios pagados al auditor externo Ernst & Young S.R.L. por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A. fue de S/. 805,949.00. Por su parte, los honorarios relacionados con otros servicios prestados a la empresa distintos de los señalados a dicha firma sumaron un importe total de S/. 384,809.00 (revisiones trimestrales).

Principios de buen gobierno corporativo

En el anexo se describe el nivel de cumplimiento de Telefónica del Perú de los Principios de buen gobierno corporativo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Gerencia General de CONASEV N° 140-2005-EF/94.11.



Fundación Telefónica: conocer para transformar

Desde 2008, la Fundación Telefónica lleva adelante un importante programa de voluntariado corporativo que canaliza el espíritu de ayuda y vocación de servicio de miles de trabajadores de Telefónica, quienes realizan diferentes actividades en nuestro país y en el mundo ayudando a las personas que más lo necesitan.

La Fundación Telefónica es nuestra mayor expresión de compromiso voluntario con las comunidades en las que operamos.

La Fundación Telefónica es una institución sin fines de lucro que nació con el objetivo de articular, a largo plazo, la acción social y cultural de todas las empresas del Grupo y de establecer una relación sólida con la comunidad apostando por la educación como el principal camino para el desarrollo de nuestro país.

Así, desarrolla programas enfocados en la erradicación progresiva y sostenible del trabajo infantil a través del acceso a una educación de calidad, promueve el desarrollo de nuevos modelos pedagógicos a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y busca generar y divulgar constantemente el conocimiento, con especial énfasis en los niños y adolescentes.

Por su naturaleza y el sector en el que se desenvuelve, el Grupo Telefónica contribuye en gran medida al desarrollo económico, social y cultural del país, mejorando la calidad de vida de las personas y fomentando la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos. La Fundación Telefónica canaliza este esfuerzo, involucrando de manera directa e indirecta a los más de 9,000 colaboradores que trabajan en Telefónica por la construcción de un país más

inclusivo, sostenible y con menores brechas socioeconómicas.

El Grupo Telefónica es consciente del gran impacto de las telecomunicaciones como motor de desarrollo de los países y está convencido de que las TIC cumplen un rol determinante en el establecimiento de nuevas formas de aprendizaje. Por esta razón a través de la Fundación Telefónica busca crear, desarrollar y promover iniciativas enfocadas en mejorar la vida de las personas a través de una educación de calidad y que respondan a las necesidades que exige desenvolverse en un mundo globalizado.

Hoy, la Fundación Telefónica constituye la principal expresión del compromiso firme y voluntario que la compañía tiene con las sociedades de las comunidades en las que opera.

Así, la acción social y cultural que realiza la Fundación Telefónica busca cumplir un rol relevante y transformador para la sociedad, desde una gestión innovadora, integrada y global, que se desarrolla a través de cinco grandes programas.



Líneas de Actuación



Erradicación del Trabajo Infantil

Contribución a la restitución de los derechos de los niños y niñas trabajadores para alcanzar su retiro total o parcial del trabajo infantil por medio de una incorporación progresiva y sostenible al sistema educativo y social, de la mano de aliados y aplicando modelos de intervención social innovadores.

47,747 niños, niñas y adolescentes

de 285 escuelas rurales y urbano marginales fueron beneficiados

19 regiones del país participan de Proniño



Innovación en la Educación

Educación: Se promueven nuevas formas de aprender, se investiga y desarrolla modelos educativos facilitando que la comunidad educativa se ponga en contacto con la ciencia, la tecnología, la creatividad, la cultura, la economía y la sociedad. Se promueve el aprendizaje del siglo XXI.

50 mil participantes

en talleres y debates en torno a temas educativos

12 millones de visitas al portal Educared



Cultura Digital

Se impulsa la creación artística contemporánea relacionada con la tecnología, conservando y gestionando el patrimonio artístico y tecnológico de Telefónica. Se acercan las exposiciones de arte a los diferentes públicos con fines educativos.

279 actividades culturales

realizadas en 2013

16,500 visitantes asistieron a las 5 exposiciones temporales en el Espacio Fundación Telefónica



Voluntariado Corporativo

Se moviliza a los colaboradores del Grupo Telefónica para que participen de iniciativas sociales que promueven su desarrollo como voluntarios activos.

2,200 voluntarios

participaron en 191 actividades beneficiando a 13 mil personas

750 proyectos enfocados en la erradicación del trabajo infantil



Comprometidos con la erradicación del trabajo infantil

El ingreso prematuro al trabajo es una de las causas más graves y consecuencia de la pobreza, pues genera pérdida de oportunidades para las niñas, niños y adolescentes (NNA). Representa una violación de sus derechos, afecta su salud, seguridad, desarrollo físico, educativo y psicosocial; debilita la demanda y oferta de trabajo decente; y afecta el desarrollo social y económico de los países.

Se estima que alrededor de 14 millones de niñas y niños se encuentran en situación de trabajo infantil en América Latina, de los cuales más de 1.65 millones son peruanos (según la Organización Internacional del Trabajo - OIT), siendo víctimas en su mayoría, de formas extremas de explotación.

En el país, existen 7.1 millones de niñas, niños y adolescentes entre 6 y 17 años, de los cuales el 23% son niños que trabajan. El 58.7% se concentra en zonas rurales y 31.3% lo hace en zonas urbanas.

Consciente de esta situación y como parte de su compromiso con la niñez en riesgo, desde hace 12 años la Fundación Telefónica desarrolla el programa Proniño, iniciativa que busca contribuir a la prevención y erradicación progresiva y sostenible del trabajo infantil mediante la escolarización de más de 300 mil niños en 14 países de América Latina.

Durante 2013, fueron beneficiados, gracias a este proyecto, un total de 47,747 niñas, niños y adolescentes en 285 escuelas de zonas rurales y urbano marginales de 19 regiones del país, entre las cuales se encuentran Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad,

Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, San Martín, Huánuco, Puno y Piura.

De esta manera, el programa Proniño de la Fundación Telefónica se ha convertido en la actualidad, en la principal iniciativa desarrollada por una empresa privada para romper con el círculo vicioso que se establece entre pobreza y trabajo infantil. Así, fomenta el uso alternativo del tiempo libre del niño trabajador y potencia la transformación de patrones culturales para desarrollar condiciones adecuadas y lograr que el retiro sea sostenible.

A través de Proniño, la Fundación Telefónica apuesta por la educación como alternativa transformadora frente a la problemática del trabajo infantil a través del fortalecimiento de la escuela como espacio mediador entre la calle, el puesto de trabajo o la situación de riesgo, y recuperándola como ambiente de protección, socialización, afecto, recreo y aprendizaje. Un complemento innovador de esta estrategia es el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como apoyo para mejorar la calidad educativa y lograr la inclusión digital de los niños. El acceso al conocimiento permite la transformación de las condiciones sociales de los niños, brindándoles oportunidades reales de progreso y la posibilidad de disfrutar de una vida sana y feliz.

Para lograrlo, se realiza una intervención integral con el objetivo de mejorar el entorno familiar, educativo y social de las niñas y niños, el cual actúa sobre los diversos factores que los alejan de la escuela y los obligan a trabajar. La intervención social se lleva a cabo mediante tres ejes estratégicos de acción: intervención directa, generación de conocimiento y posicionamiento contra el trabajo infantil (TI) y el desarrollo de agentes y movilización de políticas públicas.

Una herramienta importante del programa es el sistema internacional de monitoreo que permite registrar, monitorear y acompañar a la población beneficiaria, con relación a su situación de trabajo infantil, rendimiento escolar y seguimiento de su estado de salud, entre otros. El sistema también permite generar reportes, intercambiar información estadística de los niños beneficiados en la región, al mismo tiempo que garantiza la confidencialidad de la información.

Nuestros socios

En la Fundación Telefónica se considera que la experiencia de organizaciones y asociaciones que trabajan de manera directa con distintas comunidades en el Perú facilita la generación de sinergias para lograr los objetivos del programa. Por esta razón, se cuenta con socios estratégicos

que ayudan en la planificación y gestión del programa (Instituto de Estudios Peruanos – IEP y ONG Tarea) así como la coordinación directa (Asociación Fe y Alegría del Perú, Cáritas y Centro Andino de Educación y Promoción José María Arguedas - Cadep, Centro de Estudios para el Desarrollo Regional - Ceder, Centro de Estudios

Sociales y Publicaciones - Cesip, Instituto de Desarrollo Social - DEL, Asociación Kallpa para la Promoción Integral de la Salud y Desarrollo - Kallpa, Instituto de Educación y Comunicación para el Desarrollo Humano - Red Titikaka, Servicios Educativos y Propuesta Social - Sumbi y Tierra de Niños).

Modelo de intervención social del programa

Ejes de acción	Objetivo	Ámbitos de acción	Logros 2013
Intervención Directa	<ul style="list-style-type: none"> Retirar al niño/niña de su situación de trabajador infantil de forma sostenible y comenzar un proceso de restitución de derechos de la infancia. Colaborar para que el niño y la niña desarrolle su "proyecto de vida". Contribuir a que las escuelas, los centros de atención y las comunidades se conviertan en espacios sociales de prevención y retiro del trabajo infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de útiles escolares. Apoyo psicopedagógico para los niños. Talleres de sensibilización a la familia, padres y docentes. Capacitación docente. Fortalecimiento de la gestión educativa. Actividades de refuerzo en los estudios. Implementación de aulas informáticas y el uso de herramientas tecnológicas educativas en el aula, como el portal Educared. Mejora de la infraestructura de los centros educativos. Complemento del currículo educativo con actividades deportivas y artísticas para fomentar el buen uso del tiempo libre y evitar posibles conductas de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 47,747 niñas, niños y adolescentes fueron beneficiados (*) en 285 escuelas de 19 regiones del país. Se entregaron útiles y uniformes a los escolares beneficiarios. Asimismo, de acuerdo con las demandas de cada zona, se les brindó atención de salud y apoyo psicopedagógico. Porcentaje de retiro anual total: 12%. Número de asistencias a las formaciones de niñas, niños y adolescentes en Proniño: 52,359.
Movilización de Agentes y Políticas Públicas	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar permanentemente la calidad de la intervención social. Fomentar políticas y programas para visibilizar e intervenir en el trabajo infantil. Posicionar la causa de la erradicación del TI en la sociedad. Garantizar la sostenibilidad social de la intervención. Ampliar el impacto de las intervenciones. Movilizar a los actores clave o instituciones estratégicas y colocar el TI en la agenda. 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con los agentes sociales y las instituciones que deben formar parte de la lucha contra esta problemática. Movilización de políticas públicas desde lo comunitario a lo transnacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 500 mil transeúntes y clientes sensibilizados en la campaña del 12 de junio por el Día Mundial contra el Trabajo Infantil, que contó con la participación de 19 regiones. Fortalecimiento de 662 participantes en talleres, conversatorios y videoconferencias sobre trabajo infantil. Un total de ocho convenios de cooperación vigentes con entidades regionales por cada ONG.
Generación de Conocimiento y Posicionamiento contra el Trabajo Infantil (TI)	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y sistematizar las experiencias de Proniño para procurar la replicabilidad de las buenas prácticas y el aprendizaje de las acciones fallidas contra el TI, posicionando a la Fundación Telefónica como referente regional en la erradicación del TI. Desarrollar estudios con base tanto a nivel local como regional sobre el programa y los NNA atendidos para evaluar la eficacia de las estrategias seguidas. Promocionar el conocimiento especializado sobre trabajo infantil en el Perú. Realizar acciones y campañas de sensibilización e información sobre TI. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de investigaciones referidas a la problemática del trabajo infantil con investigadores especialistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron cuatro investigaciones vinculadas a la problemática del trabajo infantil: "Factores de superación de la pobreza", "Mapeo de actores para la implementación de redes locales en cinco zonas Proniño: Cusco, Arequipa, San Martín, Ayacucho y Abancay"; "Sistemática de crecimiento Proniño: descripción, perfiles, procedimientos" y "Sistematización Proniño 2001-2011" Realización de un curso teórico sobre TI. Participación de seis especialistas peruanos con ponencias en foro internacional sobre el trabajo infantil, incluyendo un vídeo del Viceministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El evento contó con 2,711 <i>streamings</i>, siendo Perú el país con más usuarios (884), seguido de Brasil con 535.

(*) Se considera beneficiado a todos las niñas, niños y adolescentes que se encuentran dentro del programa Proniño al término del año escolar en curso o permanecieron en el mismo durante más de seis meses.



Los satisfactorios resultados obtenidos gracias a la implementación del programa Proniño impulsan a la Fundación Telefónica a seguir fortaleciendo su compromiso con la escolarización de los niños que trabajan, porque estamos convencidos de que la educación es el principal camino para el desarrollo de nuestro país.

Entre las acciones más destacadas en 2013, se encuentra la movilización pública que la Fundación Telefónica llevó a cabo con motivo del Día Mundial contra el Trabajo Infantil, que se conmemora cada 12 de junio y que este año logró realizar un total de 57 intervenciones urbanas en 14 regiones del país, logrando sensibilizar a más de 133,000 personas en torno a la problemática del trabajo infantil. Asimismo, en el marco de esta fecha, se presentó en las ciudades de Lima y Trujillo la muestra fotográfica La Hora del Recreo que, a través de 13 gigantografías, buscó mostrar la realidad de miles de niñas, niños y adolescentes que trabajan en Latinoamérica.

Asimismo, un hito muy importante en 2013 fue la alianza estratégica suscrita entre la Fundación Telefónica y RPP Noticias para impulsar la campaña Chicos con sueños: que su trabajo sea estudiar, iniciativa que durante seis meses al aire en medios como RPP Noticias, radio Capital y radio Felicidad buscó generar en la población una mayor toma de conciencia sobre la importancia de impulsar la educación escolar en los niñas, niños y adolescentes que trabajan y/o se encuentran en riesgo de trabajo infantil en el país.

La educación es uno de los caminos más importantes que conduce al desarrollo, por ello la campaña Chicos con sueños: que su trabajo sea estudiar tuvo como objetivo poner énfasis en que el lugar de nuestras niñas y niños es en el colegio, estudiando y jugando. Con educación tendrán un futuro mejor.

Otro hecho destacado en 2013 fue la exhibición del documental Voces el Silencio que la Fundación Telefónica presentó en las ciudades de Iquitos, Cusco y Trujillo como parte de su política de apoyar iniciativas, como la liderada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, para contribuir a la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el ámbito del turismo. Voces en el silencio nace de la necesidad de enfrentar el grave drama que significa la esclavitud humana más aberrante: la esclavitud sexual en que se ven inmersas niñas desde los 7 a 16 años, por parte de tratantes de niños y niñas para el comercio sexual.

Asimismo, en 2013, el Pacto Mundial y la Fundación Telefónica se unieron para promover

el programa Aquí estoy y actúo, que invita al empresariado a participar activamente en la prevención y erradicación del trabajo infantil. El programa está basado en una metodología autoaplicativa que, a través de una herramienta *online*, permite a las empresas identificar el estado de su gestión en este tema. Cada empresa participante realiza un autodiagnóstico y, a partir de los resultados, plantea un plan de acción y compromisos relacionados que involucran a su cadena de proveedores, así como la difusión interna y externa de esta importante temática.

Como resultado de esta gestión, 17 empresas suscribieron un compromiso empresarial para prevenir y erradicar el trabajo infantil. Este trabajo contó con el soporte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, motivando así que empresas peruanas evalúen su gestión y realicen iniciativas en sus ámbitos de influencia para generar espacios que permitan el acceso a la educación de los menores de edad. El trabajo coordinado con otros actores nos permite, desde cada uno de nuestros sectores, incidir, colaborar e impactar de manera eficaz en un problema que afecta a todo el país.

Comprometidos con la educación

En la última década, el Perú ha sido testigo de una revolución tecnológica que se venía experimentando desde hace algunos años en otros países del mundo. Aunque existe una gran brecha con relación a los países desarrollados, el futuro exigirá estar cada vez más apalancados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el desenvolvimiento en la vida diaria, por lo que se debe empezar a trazar el camino que lleve a enfrentar este gran desafío.

Las telecomunicaciones son una palanca de desarrollo, un acelerador del crecimiento y un motor de inclusión. Por ello, se considera que la empresa tiene un papel clave frente a este enorme reto: como proveedor de servicios de telefonía e Internet y también como articulador de iniciativas que permitan difundir y promover las TIC para aportar al desarrollo de las personas y de las comunidades en el país.

Este contexto exige estar preparados para la denominada globalización de la información; es decir, para una inserción hacia la sociedad del conocimiento en la que se intercambia información y se prepara a las personas con una educación de calidad, buscando generar ciudadanos críticos y con valores que puedan responder a los desafíos de su país. En suma, proveer de herramientas a toda persona usuaria del mundo, para que no se sienta ajena a este fenómeno.



En la Fundación Telefónica se considera que la educación es el principal camino para el desarrollo del país. Es por ello que la Fundación nació con el objetivo de cumplir un rol relevante y transformador para la sociedad, desde una gestión innovadora, integrada y global.

Precisamente, con el objetivo de favorecer el desarrollo de una educación de calidad, en 2002 nace en el país Educared, un programa que la Fundación Telefónica puso a disposición de la sociedad peruana para facilitar el acceso al conocimiento mediante la aplicación y el uso educativo de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

A través de este portal, la Fundación Telefónica busca impulsar el uso de las nuevas tecnologías como una poderosa herramienta de mejora continua del aprendizaje, enriquecimiento de prácticas docentes eficaces y la construcción de aprendizajes socialmente significativos.

La Fundación es consciente de la importancia que tiene darle valor a la formación y a la capacitación de la comunidad educativa mediante el uso de las TIC. En noviembre de 2009 se inició un proceso de consolidación de los ocho portales Educared en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela a través de una plataforma única que dio lugar a un portal global, que refleja la renovación tecnológica y pedagógica liderada por Educared en cada país con una propuesta más dinámica e interactiva, más comunidades virtuales, la personalización de los contenidos de acuerdo con las necesidades de cada usuario, una mejor accesibilidad e interfaz, el acceso desde

dispositivos móviles y el registro unificado de los participantes.

El portal Educared es más que una plataforma educativa, pues ofrece recursos pedagógicos en línea y otras herramientas participativas propias de la web 2.0, y desarrolla una serie de actividades presenciales para los integrantes de la comunidad educativa peruana, entre los cuales se encuentran concursos y capacitaciones para docentes.

Entre las acciones más importantes realizadas durante 2013, destaca el VII Encuentro Internacional de Educación, gran debate internacional que llevó a cabo la Fundación Telefónica en nueve países de Iberoamérica y que, luego de 18 meses de intensos debates virtuales y presenciales sobre el futuro de la educación en el siglo XXI, llegó a su fin en el mes de noviembre con un gran foro de cierre realizado en la ciudad de Madrid.

Se estima que más de 50,000 personas -entre profesores, familias, directores de centros, estudiantes y otros profesionales del mundo educativo- formaron parte de los talleres y debates virtuales y presenciales que se desarrollaron en dos idiomas: portugués y español.

Con el objetivo de construir una mejor educación, en 2013 se realizaron diversos talleres educativos, entre los que destaca la séptima edición de la Semana Fundación Telefónica, denominada Fortaleciendo la Gestión de los Directores de las Instituciones Educativas, en las ciudades de Puno, Piura y Lima, donde reconocidos expositores compartieron sus conocimientos sobre gestión y liderazgo. El propósito de estas jornadas de



capacitación fue el de desarrollar competencias en los directores y subdirectores para lograr una gestión de calidad que facilite la propuesta y desarrollo de proyectos de mejora que respondan a las necesidades propias de cada institución a partir del Manual de Gestión Educativa desarrollado por la Unesco.

Desde su creación (2007-2012), la Semana Fundación Telefónica ha beneficiado presencial y virtualmente a más de 25,300 docentes de 12 ciudades del país, entre las cuales se encuentran Arequipa, Ayacucho, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Ica, Lima, Piura, Tacna, Puno y Trujillo. Asimismo, se llevaron a cabo conferencias itinerantes sobre el *bullying* en el contexto de las nuevas tecnologías, a cargo del psicólogo Roberto Lerner, en las ciudades de Piura, Tarapoto y Chiclayo, así como conferencias acerca de los nuevos desafíos en la gestión escolar, a cargo del especialista en educación Hugo Díaz, en las ciudades de Huancayo e Iquitos.

Otro de los hitos de 2013 fue el premio Fundación Telefónica del Perú a la Innovación Educativa, concurso dirigido a profesores de todas las regiones, que busca promover el uso pedagógico de las TIC y reconocer el esfuerzo de los docentes por introducirlas en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este año se presentaron más de 200 trabajos, resultando como ganadores docentes de Lima, Arequipa, Chiclayo, Huancayo y Trujillo.

A través de Educared, la Fundación Telefónica busca favorecer la educación e inclusión de los niños con discapacidad en la escuela regular. El portal cuenta con un espacio dedicado a las personas con habilidades diferentes y busca proporcionar contenidos relacionados con la formación, desarrollo e inclusión escolar, laboral y social de las personas con discapacidad, con el fin de brindarles apoyo y recursos, así como orientación a los padres, educadores y a la comunidad en general.

Así, la Fundación Telefónica integra la Mesa de Diálogo y Acción Conjunta por la Educación Inclusiva, una instancia de concertación que congrega al Ministerio de Educación (Minedu), la Comisión de Discapacidad del Congreso de la República, Foro Educativo, la Confederación Nacional de Discapacitados del Perú (Confenadip), el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), la Fundación para el Desarrollo Solidario (Fundades), la Defensoría del Pueblo y el Patronato Peruano de Rehabilitación. Estas instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil buscan reflexionar y realizar acciones que impulsen la educación inclusiva en el Perú, de manera que los niños y jóvenes con discapacidad puedan contar con

políticas integradoras que, a su vez, permitan implementar recursos y estrategias para la adecuación de las escuelas a todos sus miembros, tengan o no necesidades especiales de educación.

Durante el año 2013, Educared benefició alrededor de 30 millones de usuarios a través de sus diferentes iniciativas. El portal recibió más de 12 millones de visitas.

Aulas Fundación Telefónica

Este proyecto nace como respuesta a una nueva realidad social, el rol del profesor en un escenario que involucra nuevas formas de aprendizaje. El traslado hacia un nuevo contexto donde las herramientas tecnológicas exigen una evolución en las competencias que debe adquirir un niño y, como consecuencia de ello, las habilidades innovadoras y creativas que debe tener todo docente a la hora de enseñar y aprender. En este contexto, la función del docente debe estar enfocada en dinamizar y promover el aprendizaje de las competencias básicas, y también de las competencias del siglo XXI, necesarias para desarrollarse en un mundo en el que la información aumenta, la conectividad es global y las culturas se conectan.

Aulas Fundación Telefónica (AFT) es un proyecto de inclusión social digital que propicia una cultura de innovación a través del empoderamiento de docentes y el fomento del uso educativo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en escuelas públicas y hospitales en el Perú. Esta iniciativa está dirigida a docentes de instituciones educativas públicas que presentan altos índices de trabajo infantil y se encuentran ubicados preferentemente en zonas rurales y urbano marginales, así como a pacientes-alumnos de hospitales.

Las Aulas Fundación Telefónica se desarrollan en dos campos:

- En la escuela: se identifica y promueve la generación de líderes educativos, reconociendo su labor y generando una red profesional de docentes proactivos e innovadores.
- En los hospitales: se generan oportunidades de aprendizaje, desarrollo socioemocional y recreación, utilizando recursos pedagógicos y TIC para niños y adolescentes hospitalizados durante diferentes periodos de tiempo. De esta manera, se potencia la capacidad de los niños de adaptarse, sobreponerse y afrontar la adversidad (resiliencia) evitando su aislamiento social y familiar. A través de las AFT, los niños utilizan de forma pedagógica herramientas informáticas y se comunican a través de Internet con sus familiares y amigos.



Aulas Fundación Telefónica en instituciones educativas

Se inició en el año 2007 con la donación de equipos de cómputo y acceso a Internet a dos colegios de la localidad de Huachipa, en la ciudad de Lima. En 2010, la Fundación Telefónica concluyó con la implementación de 42 laboratorios de cómputo completamente equipados y con acceso a Internet que se encuentran distribuidos en 39 colegios de zonas urbano marginales y tres redes educativas rurales (grupos de escuelas pertenecientes a Fe y Alegría). En dichos colegios estudian 32,283 niños y jóvenes, y laboran un total de 1,505 profesores. Junto con el equipamiento, el proyecto ofrece un programa integral de formación y acompañamiento en el uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en el que han participado y obtenido diferentes niveles de certificación un total de 959 profesores al cierre de 2013. Este proceso se desarrolla sobre la base de una metodología denominada Rutas de Formación, que cubre aspectos relacionados con la innovación y con el uso de tecnologías para desarrollar competencias del siglo XXI en los estudiantes.

En 2012, se incorporó al proyecto una estrategia de medición de impacto, la cual hace uso de una metodología reflexiva participativa y es aplicada en todos los países en donde se ejecuta el programa. La medición está diseñada para recoger información en cuatro aspectos: disponibilidad de tecnología en las escuelas, formación de docentes, organización de la escuela para el uso de las tecnologías y presencia de las tecnologías en el aula de clase. Este indicador fue diseñado por encargo de la Fundación Telefónica, el Instituto para el Desarrollo y la Innovación de Brasil y, posteriormente, fue validado y localizado en Colombia.

Así, en 2013, la Fundación Telefónica realizó por segundo año consecutivo la medición en 42 escuelas, cuyos resultados se consolidarán y entregarán a las escuelas para un proceso continuo de retroalimentación y mejora.

Así también, desde 2011 se realizan anualmente encuentros nacionales de aulas Fundación Telefónica, en los que se busca fortalecer las capacidades de los directores y profesores líderes del programa en cada escuela y encaminar las actividades que se tienen previstas a lo largo del año. En 2013, el encuentro fue el punto de partida para el nuevo modelo de formación denominado Rutas de Formación Docente y para la identificación de las escuelas que posteriormente se convertirán en laboratorios donde implementar experiencias educativas innovadoras.

En esa misma línea, y en coordinación con la Unesco, se desarrolló un curso virtual sobre Gestión de Instituciones Educativas Públicas, en el que participaron un total de 974 directores, de los cuales aprobaron 639, quienes fueron certificados por Fundación Telefónica y por sus correspondientes Direcciones Regionales de Educación.

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales

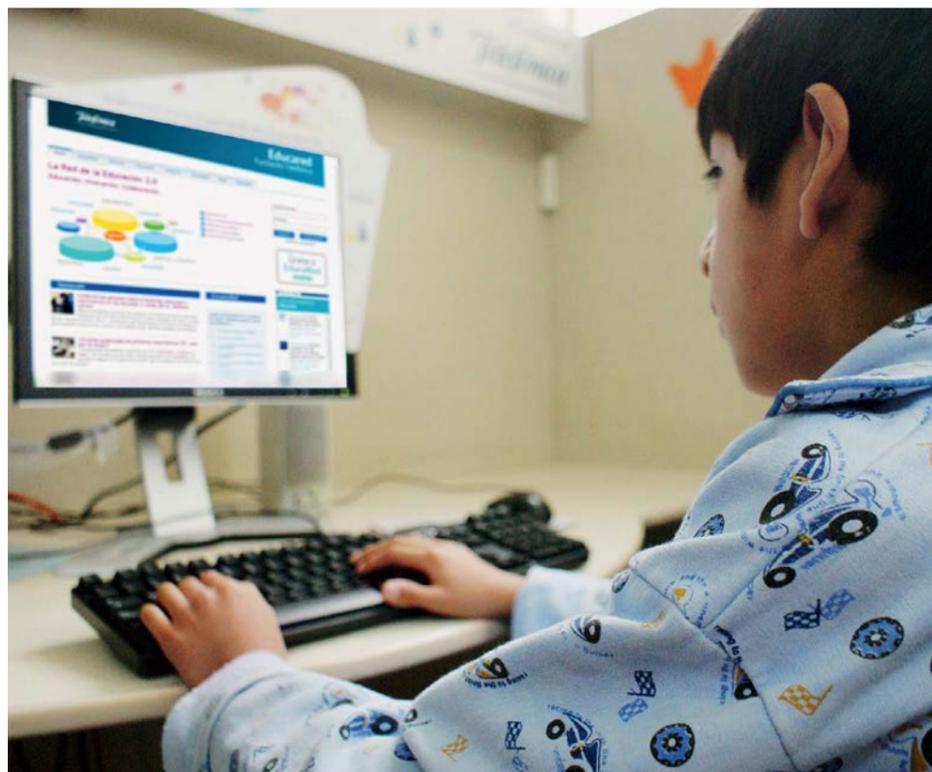
El programa educativo Aulas Fundación Telefónica en Hospitales fue creado en el año 2002 con el objetivo de brindar una alternativa educativa a niños, niñas y adolescentes que permanecen internados por largos periodos, a través de aulas educativas dotadas con tecnologías que han sido implementadas en institutos de salud pública.

A través de este proyecto, se promueven los derechos de los niños hospitalizados y se desarrollan competencias, lo que contribuye a superar el rezago educativo y facilita la reincorporación al sistema educativo formal con inclusión y equidad.

El programa cuenta profesores especialistas en la atención de necesidades educativas especiales, quienes estimulan a los niños a través de actividades vivenciales, lúdicas y creativas en aulas dotadas con equipos informáticos y acceso a Internet. Para ello, se ha desarrollado de la mano con el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) una propuesta pedagógica especial basada en proyectos y habilidades con uso intensivo de las TIC que promueve el desarrollo de competencias como el desarrollo de la autonomía, su capacidad de decisión y manejo del tiempo, entre otros.

Forman parte de este proyecto docentes y voluntarios, quienes trabajan con compromiso, responsabilidad y ética profesional, brindando una atención personalizada a las niñas, niños y adolescentes beneficiados. Cuenta además con capacitaciones en temas de salud, educación con fortaleza emocional, empatía y competencias técnico pedagógicas básicas para concretar procesos educativos de calidad.

Las Aulas Fundación Telefónica en Hospitales integran ejes como la educación, discapacidad y tecnología, y llevan a cabo un proceso constante y sistemático de formación permanente, monitoreo y asistencia técnica a todos los docentes, lo que les permite mantenerse continuamente actualizados y acumular una experiencia laboral única en el medio.



Los resultados conseguidos por este programa han sido satisfactorios y dieron lugar a que en 2009, los equipos de la Fundación Telefónica en Argentina, Colombia, Chile y Venezuela se unieran bajo el liderazgo del equipo peruano en un proyecto global que permitió la formación de una red latinoamericana de atención y colaboración que contribuye a la creación de sinergias y a la mejora de la calidad educativa. En esta red interactúan niños y adolescentes hospitalizados, sus docentes, los padres de familia y el personal de salud de cada hospital y país.

Desde el año 2000, gracias a este programa han sido atendidos en nuestro país más de 47 mil niñas, niños y adolescentes. Actualmente, funcionan 12 aulas establecidas en diez hospitales de las ciudades de Arequipa, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Iquitos y Lima, las mismas que en 2013 beneficiaron a un total de 2,964 niños.

Durante 2012, con la finalidad de promover una educación inclusiva, el programa Aulas Fundación Telefónica en Hospitales realizó el taller para enfermeras y voluntarios Las Vivencias de los Niños Hospitalizados

y Cómo Abordarlas, en el marco de la publicación del libro *Las vivencias de los niños hospitalizados desde sus dibujos y testimonios*, de la psicóloga Giselle Silva, un trabajo conjunto promovido por la Fundación Telefónica y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP).

Asimismo, por sexto año consecutivo, se llevó a cabo el concurso de dibujo Derechos de los Niños y Adolescentes Hospitalizados, el cual premia al alumno paciente ganador del hospital. En 2013, resultaron ganadores niños provenientes del Hogar Clínica San Juan de Dios de Chiclayo, Hogar Clínica San Juan de Dios de Arequipa, hospital María Auxiliadora de Lima e Instituto de Salud del Niño de Lima.

En 2013, la Fundación Telefónica realizó el I Encuentro Internacional de Aulas Hospitalarias, que contó con ponentes de Venezuela, reconocidos especialistas del ámbito local, asociaciones de voluntarios, entidades académicas y de la sociedad civil. El cierre del evento estuvo a cargo de viceministro de Educación.



Aulas Educativas en Hospitales	Ciudades
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, INEN (dos aulas en los pabellones de Pediatría y Adolescentes)	Lima
Instituto Especializado de Salud del Niño (dos aulas en los pabellones de Traumatología y Quemados)	Lima
Hospital Cayetano Heredia	Lima
Hospital María Auxiliadora	Lima
Hogar Clínica San Juan de Dios (cuatro aulas)	Lima, Arequipa, Cusco y Chiclayo
Hospital El Carmen	Huancayo
Hospital Regional de Loreto	Iquitos

Uno de los hitos más importantes en 2013 fue el Premio Creatividad Empresarial, que fue otorgado al proyecto Aulas Fundación Telefónica en escuelas y hospitales en la categoría Educación en reconocimiento a la labor social realizada para promover el uso de las TIC en los procesos de aprendizaje y enseñanza a través de aulas informáticas y, de esta manera, contribuir a mejorar la calidad de la educación en nuestro país.

Asimismo, en diciembre de 2013, la Fundación Telefónica fue reconocida con el premio Luis Hoshild Plaud, que otorga anualmente por IPAE Acción Empresarial a aquellas empresas que desarrollan iniciativas enfocadas en aportar a una educación de calidad en nuestro país. En esta oportunidad, la Fundación Telefónica obtuvo este reconocimiento en la categoría Excelencia en la Calidad Educativa, por su impecable labor en este ámbito.

Comprometidos con el arte y la tecnología

La Fundación Telefónica inicia sus actividades en el ámbito de la cultura en 1996, con la inauguración de su sala de arte ubicada en su sede principal en Lima y que abrió sus puertas con la exposición Arte Español Contemporáneo en la Colección de Telefónica, que presentaba por primera vez en Lima trabajos de artistas de primer nivel como Eduardo Chillida, Pablo Picasso, Antoni Tàpies, Luis Fernández y Juan Gris.

Esta exposición marca el punto de partida de casi toda una década de trabajo sostenido, en la que se producen una serie de exposiciones que presentan retrospectivas de los principales artistas peruanos de la primera mitad del siglo XX, gracias a las cuales la Fundación, en alianza con

el MALI, sientan las bases de la historia del arte contemporáneo en el Perú.

Asimismo, se desarrollan proyectos como Perucultural, el primer portal cultural virtual que agrupa a las principales instituciones culturales públicas y privadas del país, a través del cual se comienza a impulsar la generación de los primeros contenidos digitales en el medio. Así, la cartelera virtual se convirtió en la agenda cultural más visitada de la ciudad, posicionando a la Fundación Telefónica como líder en el desarrollo de contenidos culturales digitales.

Así también, la Fundación Telefónica emprende proyectos de recuperación de patrimonio, como la restauración integral de la Catedral del Cusco que, por su envergadura, la posicionan como institución líder en el apoyo al patrimonio cultural del país.

Centro Fundación Telefónica 2005-2012

En 2005, se inauguró el Centro Fundación Telefónica con dos líneas de trabajo: Arte para aprender, en alianza con el MALI, que propone un recorrido por la historia del arte peruano, y Arte y nuevos medios, que se realizó en alianza con Alta Tecnología Andina y a través del cual se plantean exposiciones con contenidos tecnológicos, una iniciativa sin precedentes en el medio cultural limeño.

Entre 2005 y 2012, el Centro Fundación Telefónica desarrolló y presentó proyectos que giran en torno al arte sonoro y música experimental, la robótica, el reciclaje, videojuegos, videoarte y muchos otros que lo posicionan como un referente en el tema de arte y nuevos medios en el Perú.

Actualidad: Espacio Fundación Telefónica

Siguiendo la línea de trabajo en arte y tecnología, la Fundación se relanzó como Espacio Fundación Telefónica, un lugar enfocado en la cultura digital que promueve la creatividad, la innovación y la tecnología como ejes de desarrollo social. En 2013, se desarrollaron temáticas como: literatura y tecnología, animación digital, vanguardia audiovisual, *videomapping*, música experimental, arte sonoro, iluminación, artes escénicas y visuales, y cine experimental bajo una propuesta basada en temáticas que mezclen diferentes disciplinas y muestren un trabajo colaborativo.

El espacio fue lanzado en mayo de 2013, con el propósito de continuar con la línea de trabajo planteada, presentando actividades de calidad, pertinentes e innovadoras en el contexto cultural de la ciudad. Más que una ventana, es un puente de contacto entre la innovación tecnológica y creativa de la escena internacional con creadores profesionales y jóvenes peruanos.

En mayo de 2013 se inauguró, junto con el Espacio Fundación Telefónica, la exposición Arte y Óptica, la velocidad de las comunicaciones. La exhibición, que se desarrolló en conjunto con Alta Tecnología Andina, planteó un recuento histórico sobre el fenómeno de la óptica y su relación no solo con la electricidad sino -y sobre todo- con las comunicaciones. Algunas de las principales obras artísticas propuestas incorporan la historia de las comunicaciones a partir de la historia de los procesos ópticos.



El proyecto se basó en generar discusión sobre temas de interés en el campo de la tecnología, la ciencia y la cultura. En este caso, el énfasis estuvo dirigido en la popularización de la ciencia (PUS, *Public Understanding of Science*) mediante la introducción de la óptica, y su importancia histórica y actual en el mundo de las telecomunicaciones.

Esta puesta en la escena cultural contó con la presencia de Roger Malina, astrónomo y físico del Massachusetts Institute of Technology (MIT), quien brindó una conferencia magistral acerca de las nuevas formas de creación artística y la emergente colaboración entre arte y ciencia, además de conversatorios acerca del desarrollo de la investigación astronómica y científica en el Perú, y sobre el centenario del nacimiento de Frank Malina (su padre), quien fue artista y pionero de la astronáutica.

En octubre, el Espacio Fundación Telefónica inauguró la exposición eCLIPse - (retro) perspectiva del videoclip. Esta itinerancia proveniente del centro de arte Laboral de Gijón recorrió el creativo mundo del video musical con una selección de las 50 piezas que a lo largo de la historia pueden considerarse esenciales para entender esta disciplina.

La exposición comenzó con un recorrido histórico que fue desde 1975 hasta las producciones del siglo XXI, enfocándose enfáticamente en el trabajo del francés Michel Gondry y el británico Chris Cunningham, dos de los más importantes realizadores de video clips a nivel mundial.

Cada exposición estuvo acompañada de un interesante programa de talleres, conversatorios, presentaciones y visitas guiadas, entre otras actividades. Así, el Espacio Fundación Telefónica sigue siendo un punto de referencia para el público interesado en el tema de las tecnologías emergentes, pues mediante el intercambio de conocimiento se extienden los nexos con otras instituciones y personalidades que aportan a la labor de formación e investigación.

En 2013 también se presentó la segunda edición del Festival de animación IMAGINA, que estuvo enfocado en la animación digital orientada a los nuevos medios que puso en la agenda el panorama actual de la animación independiente y las artes visuales del mundo, proyectando obras seleccionadas de los más importantes festivales de animación en el mundo realizados en los tres últimos años. Este festival también presentó un programa de talleres, conversatorios y conferencias sobre efectos especiales y animación en el cine, diseño y producción de animaciones, experiencias y mercado de la animación internacional, y la experiencia en el Perú.

También se presentaron las exposiciones Render/Animación Digital, Cuerpos Continuos, que ofreció una selección de trabajos de animación y exploraciones visuales cuyo centro es el cuerpo humano o maquina, y Animación peruana hoy!, que recopila trabajos realizados en los dos últimos años por artistas peruanos que provienen de diferentes disciplinas (pintura, escultura, fotografía, arquitectura, diseño gráfico, video) trabajando unipersonalmente o en equipos.

Como cierre de las actividades de 2013, en noviembre se realizó la tercera edición de Integraciones, encuentro de experimentación sonora en Latinoamérica, que continuó con el intercambio entre propuestas musicales en la región. El festival Integraciones trajo a compositores, críticos e investigadores especialistas en experimentación sonora de Argentina, Brasil, Colombia y Chile.

En el marco del festival se presentó la exposición La Extensión del Soporte, en la que siete artistas desarrollaron -sobre un disco *lathe cut 7* edición limitada- el sonido y la gráfica de su propuesta, creada especialmente para la exposición.

Como parte de su compromiso de acercar el arte y la tecnología a la sociedad, el Espacio Fundación Telefónica también recibe visitas programadas de grupos de escolares mediante el desarrollo de su programa educativo anual ¡Luces, arte y acción!, Luz y movimiento en el arte del siglo XXI, dirigido a estudiantes de

inicial, primaria y secundaria, y que consiste en visitas guiadas a la exposición y un taller donde se reforzaron los contenidos de la visita. A través de esta iniciativa se busca familiarizar a alumnos y docentes con los procedimientos básicos que componen el registro y reproducción de la imagen en movimiento.

En 2013, se realizaron un total de 279 actividades culturales (entre seminarios, conferencias, talleres, visita al programa educativo y visitas guiadas a las muestras) y cinco exposiciones temporales que congregaron a cerca de 16,500 visitantes.

Voluntarios Telefónica: Comprometidos con quienes más lo necesitan

El programa Voluntarios Telefónica da vida a una red solidaria constituida por trabajadores del Grupo Telefónica a nivel global que, animados por el propósito de llevar ayuda a quienes más lo necesitan, entregan su tiempo, esfuerzo, conocimiento y recursos económicos para transformar la realidad de las personas menos favorecidas, en concordancia con la labor social, los valores y la estrategia de desarrollo de la compañía.

Telefónica es consciente del importante rol que, como compañía, cumple en el país; no solo porque a través de las telecomunicaciones contribuye con el desarrollo de los pueblos, sino también por el valor que le aporta a la sociedad a través de la acción social y cultural que desarrolla desde la Fundación Telefónica.

En el Perú, el programa se ejecuta formalmente desde 2007 y fue diseñado con una perspectiva transformadora, con el objetivo de formar líderes emprendedores que, a través de sus acciones e iniciativas, transformen su vida y la de su comunidad.

En el Perú, el programa Voluntarios Telefónica lleva seis años de gestión permanente y ha logrado conformar una red humana solidaria con más de 2,200 colaboradores activos que han desarrollado hasta ahora más de 750 proyectos enfocados en la erradicación del trabajo infantil, la educación, el arte y la tecnología. Son ellos quienes entregan su tiempo, esfuerzo, conocimientos y recursos para transformar la realidad de quienes más lo necesitan.

Hoy, los voluntarios se han convertido en un eje fundamental de la labor que realiza la Fundación Telefónica a través de su participación activa en los programas sociales y el refuerzo de su impacto.



Asimismo, es importante destacar el concurso Gentes Brillantes, iniciativa que nació en el Perú con el objetivo de promover el emprendimiento de los voluntarios, ayudándolos a convertirse en gestores y líderes de sus propios proyectos sociales, y que ha logrado movilizar a más de 1,500 voluntarios quienes de manera individual o en equipo han presentado 173 proyectos, de los cuales se han ejecutado 50. Hoy esta iniciativa se ha convertido en un modelo para la red de voluntarios de Telefónica en el mundo, por lo que se viene llevando a cabo en otros países.

En 2013, un total de 25 equipos peruanos participaron de este concurso, quienes luego de un proceso de capacitación y asesorías técnicas, presentaron sus propuestas. Fueron premiados un total de diez proyectos, con un fondo de S/. 10,000 cada uno para su implementación.

Desde el año 2010, los colaboradores del Grupo Telefónica pueden realizar aportes económicos

voluntarios para financiar la educación de niños en riesgo. De esta manera, en 2013, se lanzó por tercer año consecutivo una exitosa campaña de recaudación de fondos gracias a la cual más de 945 Voluntarios Telefónica beneficiaron a más de 625 niños con becas escolares. En el mes de diciembre se lanzó la tercera campaña Vota por Miguel para el Alumno del Año, con el objetivo de lograr que 567 niños de la localidad de Acora, en Puno, y 58 en la escuela Villa Gloria de Abancay continúen estudiando.

Durante 2013, más de 2,200 Voluntarios Telefónica participaron en 191 actividades de ayuda social, beneficiando a cerca de 13 mil personas. Cabe destacar también las acciones de movilización y sensibilización que desarrollan los Voluntarios Telefónica, entre las cuales se encuentra el Día Internacional del Voluntario Telefónica, que se celebra cada 5 de octubre y que este año logró que más de 400 colaboradores recibieran a escolares beneficiados por la Fundación Telefónica para mostrarles su lugar de trabajo y compartir una



tarde de entretenimiento y otras actividades educativas y recreativas. Asimismo, en el marco del Día Mundial contra el Trabajo Infantil, más de 500 voluntarios a nivel nacional participaron de una movilización que salió a las calles en 11 puntos de la ciudad de Lima y en 19 de ciudades del país.

En 2013, se lanzó por primera vez el concurso de organizaciones sociales, una iniciativa dirigida a promover el trabajo conjunto entre las ONG y los Voluntarios Telefónica para desarrollar proyectos sociales y, de esta manera, transformar la realidad de quienes más lo necesitan. En esta primera edición, se presentaron 28 ONG, de las cuales se elegirán a cinco proyectos ganadores, los cuales recibirán S/. 7,500, para la ejecución de sus proyectos.

Cabe destacar también la labor que los Voluntarios Telefónica realizan para brindar su apoyo solidario a las aulas Fundación Telefónica en hospitales. Así, mediante un plan de actividades coordinadas con los hospitales y las promotoras educativas, los voluntarios

dedican espacios durante los fines de semana para llevar momentos de sana diversión y entretenimiento a los niños hospitalizados.

El Grupo Telefónica está convencido de la importancia de promover y apoyar el voluntariado corporativo por todo lo que significa ser voluntario, por todo el valor que aportan a las empresas y por el impacto que genera a la sociedad. Son ellos quienes día tras día con su trabajo y entrega construyen esta gran compañía, la hace más grande y la humanizan. Muchas gracias a todos ellos por su compromiso.



4. Estados financieros Nuestros resultados y desempeño_

Dictamen de
los auditores
independientes_

Estados financieros_



Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados
Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada

Dictamen de los auditores independientes

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

Hemos auditado los estados financieros separados adjuntos de Telefónica del Perú S.A.A. (una compañía peruana), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros separados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y, del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir que la preparación de estados financieros esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros separados basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de que existan errores materiales en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esta evaluación de riesgos, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Compañía para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados, y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Inscrita en la partida 11397283 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao
Miembro de Ernst & Young Global



Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros separados adjuntos, preparados para los fines indicados en el párrafo siguiente, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, su desempeño financiero y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Énfasis sobre información separada

Los estados financieros separados de Telefónica del Perú S.A.A. han sido preparados en cumplimiento de los requerimientos legales vigentes en Perú para la presentación de información financiera. Estos estados financieros separados reflejan el valor de sus inversiones en subsidiarias y asociadas bajo el método del costo y no sobre una base consolidada, por lo que se deben leer junto con los estados financieros consolidados de Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias, que se presentan por separado y sobre los que en nuestro dictamen de fecha 7 de febrero de 2014, emitimos una opinión sin salvedades.

Lima, Perú
7 de febrero de 2014

Refrendado por:

Mireille Silva
C.P.C.C. Matrícula No. 18381



Estados financieros

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Nota	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	187,377	191,614
Cuentas por cobrar comerciales, neto	6	1,219,971	1,163,353
Otras cuentas por cobrar a entidades relacionadas	18(e)	59,710	2,050
Otras cuentas por cobrar, neto	7	26,717	33,704
Inventarios	8	21,728	39,290
Otros activos no financieros	9	45,089	38,824
Total activos corrientes		1,560,592	1,468,835
Activos no corrientes			
Inversiones	10	1,294,297	1,295,317
Otras cuentas por cobrar	7	5,234	16,974
Propiedades, planta y equipo, neto	11	3,149,305	3,162,265
Activos intangibles distintos de la plusvalía, neto	12	1,200,861	1,292,069
Activos por impuestos diferidos	19	10,438	-
Plusvalía	13	1,224,379	1,224,379
Otros activos no financieros	9	112,115	122,730
Total activos no corrientes		6,996,629	7,113,734
Total activos		8,557,221	8,582,569

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.



	Nota	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Otros pasivos financieros	14	381,448	306,152
Cuentas por pagar comerciales	15	1,273,849	1,199,564
Otras cuentas por pagar a entidades relacionadas	18(e)	70,023	74,519
Pasivos por impuestos a las ganancias	16	32,984	8,980
Ingresos diferidos	17	35,184	40,335
Otras provisiones	16	557,489	562,222
Otras cuentas por pagar	16	183,300	139,004
Total pasivos corrientes		2,534,277	2,330,776
Pasivos no corrientes			
Otros pasivos financieros	14	1,447,042	1,788,854
Otras cuentas por pagar	16	36,431	37,904
Ingresos diferidos	17	46,443	59,240
Otras cuentas por pagar a entidades relacionadas	18(e)	-	70,000
Pasivos por impuestos diferidos	19	-	33,782
Total pasivos no corrientes		1,529,916	1,989,780
Total pasivos		4,064,193	4,320,556
Patrimonio			
	20		
Capital emitido		2,878,643	2,878,643
Primas de emisión		83,403	83,403
Otras reservas de capital		421,027	363,291
Resultados acumulados		1,121,233	955,513
Otras reservas de patrimonio		(11,278)	(18,837)
Total patrimonio		4,493,028	4,262,013
Total pasivos y patrimonio		8,557,221	8,582,569

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.



Estado de resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Nota	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Ingresos de actividades ordinarias			
Internet		1,312,551	1,152,007
Telefonía fija local		796,812	820,518
Datos y tecnología de la información		592,137	495,894
Interconexión y circuitos		551,866	416,147
Televisión pagada		401,179	382,017
Telefonía pública y rural		387,785	484,088
Larga distancia		129,059	145,477
Otros		190,773	141,458
		4,362,162	4,037,606
Gastos operativos			
Generales y administrativos	21	(2,534,684)	(2,322,421)
Personal	22	(434,512)	(418,418)
Depreciación	11	(508,749)	(537,823)
Inventarios	8(b)	(206,234)	(204,927)
Amortización	12	(131,037)	(138,333)
Otros ingresos operativos	23	25,218	51,685
Otros gastos operativos	23	(32,526)	(16,183)
Ganancias por actividades de operación		539,638	451,186
Otros ingresos (gastos)			
Ingresos financieros	24	15,007	13,347
Gastos financieros	24	(304,481)	(239,311)
Diferencias de cambio neto	24	1,349	3,472
Dividendos pagados por las subsidiarias	24	192,979	487,979
Resultado antes del impuesto a las ganancias		444,492	716,673
Impuesto a las ganancias	19(b)	(225,003)	(178,976)
Ganancia neta del ejercicio		219,489	537,697
Ganancia por acción básica y diluida (en Nuevos Soles)	25(b)	0.065573	0.160638
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de unidades)	25(a)	3,347,259	3,347,259

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.



Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Nota	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Ganancia neta del ejercicio		219,489	537,697
Componentes de otro resultado integral			
Valorización de derivados de cobertura	20(e)	10,798	(12,056)
Efecto en el impuesto a las ganancias	19(a)	(3,239)	3,617
Otros resultados integrales		7,559	(8,439)
Resultado integral total del ejercicio, neto del impuesto a las ganancias		227,048	529,258

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Estado de cambios en el patrimonio

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Número de acciones en circulación (en miles de unidades) nota 25(a)	Capital emitido nota 20(a) S/.(000)	Primas de emisión nota 20(b) S/.(000)	Otras reservas de capital nota 20(c) y (d) S/.(000)	Resultados acumulados S/.(000)	Otras reservas de patrimonio nota 20(e) S/.(000)	Total S/.(000)
Saldos al 1 de enero de 2012	3,347,259	2,878,643	83,403	331,091	462,052	(10,398)	3,744,791
Ganancia neta del ejercicio	-	-	-	-	537,697	-	537,697
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	(8,439)	(8,439)
Resultado integral total del ejercicio	-	-	-	-	537,697	(8,439)	529,258
Pago basado en acciones, nota 20(d)	-	-	-	(12,036)	-	-	(12,036)
Constitución de otras reservas de capital, nota 20(c)	-	-	-	44,236	(44,236)	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2012	3,347,259	2,878,643	83,403	363,291	955,513	(18,837)	4,262,013
Ganancia neta del ejercicio	-	-	-	-	219,489	-	219,489
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	7,559	7,559
Resultado integral total del ejercicio	-	-	-	-	219,489	7,559	227,048
Pago basado en acciones, nota 20(d)	-	-	-	3,154	-	-	3,154
Dividendos prescritos	-	-	-	813	-	-	813
Constitución de otras reservas de capital, nota 20(c)	-	-	-	53,769	(53,769)	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2013	3,347,259	2,878,643	83,403	421,027	1,121,233	(11,278)	4,493,028

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Actividades de operación		
Cobranzas a clientes y otros	5,013,538	4,427,572
Cobros por intereses	9,060	6,991
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad de operación	21,477	10,946
Menos:		
Pagos a proveedores de bienes y servicios	(2,806,663)	(2,495,909)
Pagos de remuneraciones y beneficios sociales	(426,821)	(358,071)
Pagos por impuesto a las ganancias	(240,743)	(195,383)
Pagos por intereses	(252,908)	(266,654)
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad de operación	(447,403)	(444,843)
Efectivo y equivalentes al efectivo provenientes de las actividades de operación	869,537	684,649
Actividades de inversión		
Dividendos recibidos	192,979	487,979
Venta de inversiones y otros activos	-	2,136
Venta de propiedades, planta y equipo	6,492	34,768
Cobro por préstamos a entidades relacionadas	8,713	1,000
Compras de propiedades, planta y equipo y activos intangibles	(670,499)	(747,471)
Préstamos a entidades relacionadas	(65,568)	-
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad de inversión	-	(1,970)
Efectivo y equivalentes al efectivo utilizados en las actividades de inversión	(527,883)	(223,558)
Actividades de financiamiento		
Emisión y obtención de otros pasivos financieros	-	262,000
Dividendos pagados, neto de retenciones	(723)	(733)
Amortización o pago de otros pasivos financieros	(269,995)	(817,009)
Pagos por préstamos de entidades relacionadas	(70,000)	-
Efectivo y equivalentes al efectivo utilizados en las actividades de financiamiento	(340,718)	(555,742)
Aumento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	936	(94,651)
Diferencias de cambio neto	(5,173)	1,206
Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	191,614	285,059
Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al finalizar el ejercicio	187,377	191,614

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

1. Identificación y actividad económica

Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante "la Compañía") constituida en Perú, es una empresa de telecomunicaciones, subsidiaria de Telefónica Latinoamérica Holding S.L. (empresa constituida en España), que brinda en todo el Perú los servicios de internet, telefonía fija local, telefonía de uso público, transmisión de datos y tecnología de la información, servicios portadores de larga distancia nacional e internacional y servicios de televisión pagada. La Compañía es uno de los principales operadores de telecomunicaciones en el Perú y sus actividades se encuentran supervisadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL y por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. La dirección fiscal registrada de la Compañía es Av. Arequipa 1155, Lima, Perú.

Con fecha 18 de diciembre de 2012, Telefónica Internacional, S.A. y Telefónica, S.A. vendieron la totalidad de tenencia de sus acciones de Telefónica del Perú S.A.A. a Telefónica Latinoamérica Holding S.L. La operación bursátil se realizó a través de rueda de bolsa de la Bolsa de Valores de Lima por un monto aproximado de S/.3,856,050,000. El objetivo de la transacción fue la simplificación societaria; esta transferencia de acciones no implicó cambio de control alguno en la Compañía (ver nota 20(a)).

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, fueron aprobados por la Junta General de Accionistas de la Compañía el 21 de marzo de 2013. Los estados financieros del ejercicio 2013, serán sometidos a la aprobación del Directorio de la Compañía el 13 de febrero de 2014 y serán presentados para su aprobación a la Junta General de Accionistas que se efectuará dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, dichos estados financieros serán aprobados sin modificaciones.

Los estados financieros adjuntos, que han sido preparados en cumplimiento con los requerimientos legales vigentes en el Perú, reflejan la actividad individual de la Compañía, sin incluir los efectos de la consolidación con los de sus subsidiarias, todas ellas constituidas y domiciliadas en territorio nacional, y tienen como actividad principal la prestación de servicios móviles, así como de servicios complementarios de telecomunicaciones. Por ello, estos estados financieros deben leerse en conjunto con los estados financieros consolidados preparados por separado, los cuales muestran los siguientes saldos al 31 de diciembre de 2013 y de 2012:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Activos corrientes	2,397,630	2,190,909
Pasivos corrientes	4,154,324	3,759,213
Propiedades, planta y equipo, neto	5,640,475	5,437,226
Total de activos	11,613,531	10,862,374
Total de pasivos	6,181,714	6,264,734
Patrimonio	5,431,817	4,597,640
Total ingresos de actividades ordinarias	8,829,692	8,162,296
Ganancia por actividades de operación	1,790,490	1,649,897
Ganancia neta del ejercicio	814,988	801,288

Reorganización societaria

En Sesión realizada el 4 de octubre de 2011, la Junta General de Accionistas de la Compañía aprobó el proyecto de fusión por el cual la Compañía absorbería a Telefónica Móviles S.A., extinguiéndose la personalidad jurídica de esta última en los términos y condiciones previstos en el proyecto, todo ello condicionado a que el MTC autorice la transferencia a la Compañía de las concesiones, las asignaciones de espectro y demás títulos habilitantes de los que es titular Telefónica Móviles S.A.

Con fecha 22 de marzo de 2012 y 21 de marzo de 2013, la Junta General de Accionistas de la Compañía modificó dicho proyecto y delegó facultades en el Directorio para fijar la fecha de entrada en vigencia, la que se efectuará una vez que ambas compañías cuenten con las autorizaciones respectivas. Al 31 de diciembre de 2013, no se cuenta aún con dichas autorizaciones. En las fechas antes mencionadas, se aprobaron las fusiones simples por absorción de Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. por la Compañía, las que se efectuarán una vez que las compañías cuenten con las autorizaciones respectivas. A la fecha estas no se han ejecutado.

2. Contratos de concesión y tarifas

(a) Contratos de concesión

La Compañía tiene suscritos con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Contratos de Concesión para la prestación de los siguientes servicios: (i) Servicios portador y telefónico local en el departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao y (ii) Servicios portador y telefónico local y de larga distancia nacional e internacional en la República del Perú. Dichos contratos, cuya naturaleza es la de Contratos-Ley, fueron aprobados por el Decreto Supremo N°11-94-TCC del 13 de mayo de 1994, modificados posteriormente por el Decreto Supremo N°21-98-MTC del 4 de agosto de 1998 y por las Resoluciones Ministeriales N°272-99-MTC/15.03, N°157-2001-MTC/15.03, N°140-2009-MTC/03 y N°527-2009-MTC/03, ésta última modificada por la Resolución Ministerial N°724-2009-MTC/03.

Teniendo en cuenta las modificaciones antes mencionadas, los Contratos de Concesión establecen lo siguiente:

- Los servicios otorgados en concesión a la Compañía son los de telefonía fija local, telefonía pública, servicio portador local, servicio portador de larga distancia nacional e internacional, télex y telegrafía.

- El plazo de vigencia de las concesiones otorgadas es de veinte (20) años. Dicho plazo puede ser renovado gradualmente por el MTC a solicitud de la Compañía, por periodos de hasta cinco (5) años adicionales al plazo de concesión por cada renovación. La renovación de las concesiones puede ser solicitada por la Compañía al MTC transcurrido cada periodo de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de los Contratos de Concesión, siempre que el total de los periodos renovados no exceda de veinte (20) años.

Mediante Resoluciones Ministeriales N°272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999, N°140-2009-MTC/03 del 18 de febrero de 2009 y N°527-2009-MTC/03 del 23 de julio de 2009, el Estado Peruano otorgó a la Compañía renovaciones graduales del plazo de la concesión por periodos adicionales de cinco (5) años, lo que amplió el término de la concesión hasta el 26 de noviembre de 2027. El 23 de diciembre de 2013, la Compañía presentó ante el MTC una nueva solicitud para renovar dichos contratos de concesión por cinco (5) años adicionales, la misma que se encuentra en trámite.

- Los servicios de telefonía fija local y los servicios portadores de larga distancia nacional e internacional se encuentran sujetos a un régimen de tarifas tope.
- La Compañía se encuentra en la obligación de celebrar contratos para interconectarse con otras compañías prestadoras de servicios portadores y servicios finales, así como empresas portadoras de servicios de telecomunicaciones. Los contratos resultantes deben ser sometidos a la aprobación de OSIPTEL.
- La Compañía está obligada a cumplir, entre otras, metas de calidad y expansión en relación con los servicios de telefonía fija local y de larga distancia nacional e internacional. A la fecha de preparación de los estados financieros, el Estado Peruano había reconocido que todas las metas asignadas a la Compañía habían sido cumplidas satisfactoriamente.

(b) Tarifas

Las tarifas del servicio de telefonía fija local y de larga distancia se ajustan trimestralmente en base a canastas de servicios de acuerdo con una fórmula de tarifas tope (price caps), establecida 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.

OSIPTEL en julio de 2010, anunció que el valor de factor de productividad a aplicar en el periodo 2010 - 2013 fue de -5.98

por ciento anual, y en agosto de 2013, que el valor de factor de productividad a aplicar en el periodo 2013 - 2016 es de -6.10 por ciento anual.

Con la entrada en vigencia del Área Virtual Móvil (área celular única a nivel nacional), a partir del 4 de setiembre de 2010, se han eliminado todas las llamadas de larga distancia nacional con destino móvil incluyendo los originados por los Teléfonos de Uso Público por lo que sólo se aplican tarifas locales.

Adicionalmente, la normativa vigente señala que se deben de efectuar ajustes periódicos (ajuste anual) y ajustes no-periódicos a las tarifas para las llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil de comunicaciones personales y troncalizado; los ajustes no periódicos se efectuarán, cada vez que se produzcan cambios en los valores vigentes para alguno de los cargos de interconexión que lo componen. Las tarifas, se han venido ajustando de la siguiente manera, incluido el impuesto general a las ventas:

Fecha	Resolución	Tarifa/segundos
21.11.2011	148-2011-CD/OSIPTTEL	S/0.50 / 62
09.01.2012	001-2012-CD/OSIPTTEL	S/0.50 / 61
03.11.2012	161-2012-CD/OSIPTTEL	S/0.50 / 67
26.12.2012	191-2012-CD/OSIPTTEL	S/0.50 / 69
29.11.2013	156-2013-CD/OSIPTTEL	S/0.50 / 76

Por otro lado, mediante Resolución N°044-2011-CD/OSIPTTEL, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 20 de abril de 2011, OSIPTTEL aprobó un nuevo sistema de tarifas, el establecimiento de las tarifas para las llamadas locales fijo-móvil corresponde a las empresas concesionarias del Servicio de Telefonía Fija; mediante Resolución N°160-2011-CD/OSIPTTEL de fecha 28 de diciembre de 2011, se efectúa un ajuste de la tarifa fijo-móvil cada vez que se realicen ajustes a alguno de los cargos que conforman dicha tarifa; la tarifa se ha ajustado de la siguiente manera, sin incluir el impuesto general a las ventas:

Fecha	Resolución	Tarifa al segundo
28.12.2011	160-2011-CD/OSIPTTEL	S/0.0042 x seg
24.09.2012	137-2012-CD/OSIPTTEL	S/0.0033 x seg
28.10.2013	138-2013-CD/OSIPTTEL	S/0.0025 x seg

3. Principales principios y prácticas contables

Los principios y prácticas contables más importantes que han sido aplicados en el registro de las operaciones y la preparación de los estados financieros adjuntos son los siguientes:

3.1 Bases de presentación

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante "NIIF"), emitidas por la International Accounting Standards Board (en adelante "IASB").

Los presentes estados financieros han sido preparados en base al costo histórico, a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Compañía, excepto por los instrumentos financieros derivados medidos a valor razonable. Los estados financieros adjuntos se presentan en Nuevos Soles (moneda funcional y de presentación) y todos los valores se expresan en miles, excepto cuando se indique lo contrario.

Las políticas de contabilidad adoptadas son consistentes con las aplicadas en años anteriores, excepto que la Compañía ha adoptado las nuevas NIIF y NIC's revisadas que son obligatorias para los periodos que se inician en o después del 1 de enero de 2013, según se describe a continuación; sin embargo, debido a la estructura de la Compañía y la naturaleza de sus operaciones, la adopción de dichas normas no tuvo un efecto significativo en su posición financiera y resultados; por lo tanto, no ha sido necesario modificar los estados financieros comparativos de la Compañía.

→ NIC 1 "Presentación de los elementos de otros resultados integrales - Modificaciones a la NIC 1"

Cambia la agrupación de los elementos presentados en Otros Ingresos Integrales (OCI, por sus siglas en inglés). Los elementos que podrían ser reclasificados ("reciclados") a resultados en un momento futuro se presentarán por separado de los elementos que nunca serán reclasificados. Esta modificación afecta únicamente a la presentación de estados financieros y no tiene efecto en la situación financiera o resultados de la Compañía.

→ NIC 19 "Beneficios a los empleados (modificada)"

La modificación elimina la opción de diferir el reconocimiento de las ganancias y pérdida actuariales; es decir, el mecanismo del corredor. Todos los cambios en el valor de los planes de beneficios definidos son registrados en el estado de resultados integrales.

→ NIC 28 "Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos (revisada)"

Como consecuencia de la nueva NIIF 11 "Acuerdos Conjuntos" y de la NIIF 12 "Divulgación de Intereses en otras entidades", la NIC 28 fue renombrada "Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos", y describe la aplicación del método de participación patrimonial para las inversiones en negocios conjuntos y de las inversiones en asociadas.

→ NIIF 7 "Instrumentos financieros: Revelaciones – Compensación de activos y pasivos financieros (modificación)"

La modificación requiere que las entidades revelen los importes brutos sujetos a derechos de compensación y la exposición neta

que resulta. Esta información ayudará a entender el alcance con el que una entidad ha reflejado las posiciones netas en sus estados financieros y los efectos de los derechos de compensación en los derechos y las obligaciones de la entidad.

→ NIIF 10 "Estados financieros consolidados"

La NIIF 10 reemplaza la porción de la NIC 27 "Estados Financieros Consolidados y Separados" que se ocupaba de la consolidación de estados financieros. También incluye las consideraciones planteadas en la SIC-12 "Consolidación - Entidades de Propósito Especial". La NIIF 10 establece un modelo de control único que se aplica a todas las entidades, incluyendo entidades de propósito especial. Los cambios introducidos por la NIIF 10 requieren que la Gerencia ejerza juicio significativo para determinar qué entidades están controladas, y que; por lo tanto, están obligadas a ser consolidadas por la matriz, en comparación con los requerimientos que se encontraban en la NIC 27.

→ NIIF 11 "Acuerdos conjuntos"

La NIIF 11 sustituye a la NIC 31 "Participaciones en negocios conjuntos y la SIC 13 "Entidades controladas conjuntamente- aportaciones no monetarias de los participantes". La NIIF 11 elimina la opción de registrar a las entidades controladas conjuntamente (ECC) utilizando la consolidación proporcional. En su lugar, las ECC que cumplan con la definición de negocio conjunto deberán ser registradas por el método de participación patrimonial.

→ NIIF 12 "Divulgación de Intereses en otras entidades"

La NIIF 12 incluye todas las divulgaciones que antes se encontraban en la NIC 27, NIC 28 y NIC 31 en relación con los estados financieros consolidados, los intereses que tiene una entidad en subsidiarias, negocios conjuntos, asociadas y entidades estructuradas.

→ NIIF 13 "Medición del valor razonable"

La NIIF 13 establece una guía única de orientación para todas las mediciones al valor razonable de acuerdo con las NIIF, dando pautas sobre cómo efectuar dichas mediciones; pero no cambia cuándo una entidad está obligada a usar el valor razonable. La NIIF 13 define el valor razonable como un precio de salida.

Como parte del proceso de aplicación de la NIIF 13, la Compañía ha reevaluado sus políticas para la medición de los valores razonables de sus activos y pasivos; como resultado de la aplicación de la NIIF 13, la Compañía no ha afectado significativamente la medición del valor razonable de sus activos y pasivos. Asimismo, se efectuaron revelaciones adicionales en las notas individuales de los activos y pasivos por los cuales se determinaron valores razonables. La jerarquía del valor razonable se presenta en la nota 29.

→ Revelaciones sobre el valor recuperable de los activos no financieros – Modificaciones a la NIC 36 "Deterioro del valor de los activos"

Estas modificaciones aclaran ciertos asuntos no previstos por la NIIF 13 en lo referente a las revelaciones requeridas por la NIC 36; asimismo, requieren la divulgación de los importes recuperables de los activos o unidades generadoras de efectivo por los cuales se ha reconocido o revertido una pérdida por deterioro durante el periodo. Dichas modificaciones son efectivas para periodos que

comienzan en o a partir del 1 de enero de 2014, pudiéndose adoptar anticipadamente siempre y cuando la entidad haya adoptado también la NIIF13.

→ Mejoras anuales a las NIIF (emitidas en mayo de 2012)

El IASB publicó un adelanto de las modificaciones y mejoras a las NIIF en mayo de 2012. Las modificaciones realizadas a la NIC 1, NIC 16, NIC 32, NIC 34 y NIIF 1, comprendidas en este ciclo de mejoras, no tienen un efecto significativo en los estados financieros adjuntos.

En la preparación y presentación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Gerencia de la Compañía ha observado el cumplimiento del marco normativo indicado anteriormente.

3.2 Juicios, estimados y supuestos contables significativos

La preparación de los estados financieros siguiendo las NIIF requiere que la Gerencia deba realizar juicios, estimados y supuestos significativos para determinar las cifras reportadas de activos y pasivos, la exposición de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, así como las cifras reportadas de ingresos y gastos por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012.

En opinión de la Gerencia, estas estimaciones se efectuaron sobre la base de su mejor conocimiento de los hechos relevantes y circunstancias a la fecha de preparación de los estados financieros; sin embargo, los resultados finales podrán diferir de las estimaciones incluidas en los estados financieros. La Gerencia de la Compañía no espera que las variaciones, si las hubiera, tengan un efecto importante sobre los estados financieros.

Los estimados más significativos considerados por la Gerencia en relación con los estados financieros se refieren básicamente a:

- Estimación para cuentas de cobranza dudosa, ver nota 3.3(b.1.ii) y notas 6 y 7.
- Estimación por desvalorización de inventarios, ver nota 3.3(e) y nota 8.
- El valor residual, la vida útil y la depreciación de propiedades, planta y equipo, ver nota 3.3(g) y nota 11.
- Amortización de activos intangibles, ver nota 3.3(j) y nota 12.
- Estimación por deterioro de activos de larga duración, ver nota 3.3(o) y notas 11, 12 y 13.
- Activos y pasivos por impuestos diferidos, ver nota 3.3(n) y nota 19.
- Estimación de los ingresos devengados, ver nota 3.3(m).
- Provisión por desmantelamiento, ver nota 3.3(g y l) y nota 11.
- Provisión para contingencias, ver nota 3.3(l) y nota 26.

Cualquier diferencia de las estimaciones en los resultados reales posteriores es registrada en los resultados del año en que ocurre.

3.3 Resumen de principios y prácticas contables significativas

(a) Combinaciones de negocios entre entidades bajo control común

Las combinaciones de negocios entre entidades bajo control común en las que no se puede demostrar la existencia de sustancia económica, son registradas por el método de unificación de intereses.

De acuerdo con el método de unificación de intereses, las partidas de los estados financieros de las compañías que se fusionan, tanto en el periodo en el que ocurre la fusión como en los otros periodos presentados en forma comparativa, se incluyen en los estados financieros de la Compañía que es la que continúa, como si hubieran estado fusionadas desde el comienzo del periodo más antiguo que se presenta.

Debido a que una unificación de intereses origina una sola entidad fusionada, ésta debe adoptar políticas contables uniformes. Por lo tanto, la entidad fusionada reconoce los activos, pasivos y patrimonio de las empresas fusionantes a sus valores contables, ajustados por los conceptos necesarios para uniformizar las políticas contables y aplicarlas a todos los periodos presentados. En este proceso no se reconoce ninguna plusvalía. Asimismo, los efectos de todas las transacciones entre las empresas que se fusionan, se eliminan al preparar los estados financieros de la entidad fusionada.

Las combinaciones de negocios entre entidades bajo control común, en las que se puede demostrar la existencia de sustancia económica, son registradas bajo el método de la compra. En este proceso se reconoce, en la fecha de adquisición, una plusvalía, la cual representa el pago realizado como anticipo de beneficios económicos futuros de los activos que no hayan podido ser identificados individualmente ni reconocidos por separado.

(b) Instrumentos financieros: Reconocimiento inicial y medición posterior

(b.1) Activos financieros

Reconocimiento y medición inicial

Los activos financieros alcanzados por la NIC 39 se clasifican como: (i) activos financieros al valor razonable con efecto en resultados, (ii) préstamos y cuentas por cobrar, (iii) activos financieros disponibles para la venta e (iv) inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento, según sea apropiado. La Gerencia determina la clasificación de sus instrumentos financieros en el momento del reconocimiento inicial.

La clasificación de los instrumentos financieros en su reconocimiento inicial depende de la finalidad para la que los instrumentos financieros fueron adquiridos y sus características. Todos los activos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más, en el caso de los activos financieros que no se contabilizan al valor razonable con cambios en resultados, los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuidos directamente a la compra o emisión del instrumento.

Las compras o ventas de activos financieros que requieren la entrega de activos dentro del plazo generalmente establecido por la regulación o condiciones de mercado son registradas en la fecha de negociación de la operación; es decir, la fecha en que la Compañía se compromete a comprar o vender el activo. Los derivados son reconocidos en la fecha de negociación de la transacción.

Los activos financieros de la Compañía incluyen efectivo y equivalentes al efectivo, cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar a entidades relacionadas, y otras cuentas por cobrar e instrumentos financieros con y sin cotización.

→ Medición posterior

La medición posterior de los activos financieros depende de su clasificación:

(i) Activos financieros al valor razonable con efecto en resultados

Los activos financieros al valor razonable con cambios en resultados incluyen a los activos mantenidos para negociar y los activos financieros designados al momento de su reconocimiento inicial como al valor razonable con cambios en resultados. Los activos financieros se clasifican como mantenidos para negociar si se adquieren con el propósito de venderlos o recomprarlos en un futuro cercano. Esta categoría incluye los instrumentos financieros derivados tomados por la Compañía que no se designan como instrumentos de cobertura en relaciones de cobertura según las define la NIC 39. Los derivados, incluidos los derivados implícitos separados, también se clasifican como mantenidos para negociar salvo que se designen como instrumentos de cobertura eficaces. Los activos financieros al valor razonable, con cambios en resultados se contabilizan en el estado de situación financiera por su valor razonable y los cambios en dicho valor razonable son reconocidos como ingresos o costos financieros en el estado de resultados.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía no mantiene activos financieros al valor razonable con efectos en resultados.

La Compañía evalúa los activos financieros mantenidos para negociar que no son derivados, para determinar si su intención de venderlos en el corto plazo sigue siendo apropiada. Cuando la Compañía no puede negociar estos activos financieros debido a la existencia de mercados inactivos y, por ende, debe cambiar significativamente su intención de negociarlos en un futuro cercano, la Compañía puede optar por reclasificar estos activos financieros, pero sólo en circunstancias excepcionales. La reclasificación de un activo financiero designado como préstamos y cuentas por cobrar a la categoría de disponible para la venta o a la categoría de mantenido hasta el vencimiento, depende de la naturaleza del activo. Esta evaluación no afecta a ningún activo financiero designado al valor razonable con cambios en resultados que utiliza la opción de medición por su valor razonable al momento de la designación.

(ii) Préstamos y cuentas por cobrar

Los préstamos y las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo, por los que la entidad no tiene intención de venderlos inmediatamente o en un futuro próximo y que no tienen riesgos de recuperación diferentes a su deterioro crediticio.

Después de su reconocimiento inicial, las cuentas por cobrar son llevadas al costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva, menos la estimación por deterioro. Las pérdidas originadas por el deterioro son reconocidas en el estado de resultados.

La Compañía mantiene en esta categoría cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar a entidades relacionadas y otras cuentas por cobrar, las cuales son expresadas al valor de la transacción, netas de su estimación para cuentas de cobranza dudosa cuando es aplicable.

La estimación para cuentas de cobranza dudosa se establece si existe evidencia objetiva de que la Compañía no podrá recuperar los montos de las deudas de acuerdo con los términos originales de la venta. Para tal efecto, la Gerencia de la Compañía, ha determinado, sobre la base de experiencia histórica, considerar y aplicar, para evaluar riesgos, vencimientos y periodos de recuperos diferenciados, según el segmento del cliente, a fin de determinar la estimación por recuperabilidad. Asimismo, para aquellas cuentas significativas individualmente, la Compañía realiza evaluaciones específicas para determinar si existe evidencia objetiva de la pérdida en el valor de las cuentas por cobrar. La estimación para cuentas de cobranza dudosa se registra con cargo a resultados del ejercicio en que se determine su necesidad. En opinión de la Gerencia de la Compañía, este procedimiento permite estimar razonablemente la pérdida para cuentas de cobranza dudosa, considerando las características de los clientes en el Perú y los criterios establecidos por la NIC 39, con la finalidad de cubrir adecuadamente el riesgo de pérdida en las cuentas por cobrar según las condiciones del mercado donde opera la Compañía.

(iii) Activos financieros disponibles para la venta

Los activos financieros disponibles para la venta son aquellos activos financieros no derivados que se designan como disponibles para la venta o que no han sido clasificados en ninguna de las otras categorías. Después del reconocimiento inicial, los activos financieros disponibles para la venta se miden por su valor razonable, y las ganancias o pérdidas no realizadas se reconocen como otro resultado integral en la reserva por activos financieros disponibles para la venta, hasta que la inversión se da de baja. En ese momento, la ganancia o pérdida acumulada se reconoce como una ganancia operativa o se considera como un deterioro del valor de la inversión, en cuyo caso, la pérdida acumulada es reclasificada en el estado de resultados en la línea de costos financieros y eliminada de la reserva respectiva.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía mantiene activos financieros disponibles para la venta.

(iv) Inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento

Los activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables se clasifican como mantenidos hasta su vencimiento cuando la Compañía tiene la intención y capacidad de mantenerlos hasta su vencimiento. Después de su reconocimiento inicial, la Compañía mide las inversiones mantenidas hasta su vencimiento al costo amortizado usando el método de interés efectivo. Las ganancias y pérdidas son reconocidas en el estado de resultados cuando se dispone de la inversión o ésta ha perdido valor, así como mediante su amortización.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía no tiene inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento.

→ Baja en cuentas

Un activo financiero (o, cuando sea aplicable una parte de un activo financiero o una parte de un grupo de activos financieros similares) es dado de baja cuando: (i) los derechos de recibir flujos de efectivo del activo han terminado; o (ii) la Compañía ha transferido sus derechos a recibir flujos de efectivo del activo o ha asumido una obligación de pagar la totalidad de los flujos de efectivo recibidos inmediatamente a una tercera parte bajo un acuerdo de traspaso ("pass through"); y (iii) la Compañía ha transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo o, de no haber transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo, si ha transferido su control.

(b.2) Pasivos financieros

→ Reconocimiento y medición inicial

Los pasivos financieros alcanzados por la NIC 39 se clasifican como: (i) pasivos financieros al valor razonable con efecto en resultados, (ii) préstamos y cuentas por pagar, y (iii) derivados designados como instrumentos de cobertura en una cobertura eficaz, según sea apropiado. La Gerencia determina la clasificación de sus instrumentos financieros en el momento del reconocimiento inicial.

Todos los pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más, en el caso de los pasivos financieros que no se contabilizan al valor razonable con cambios en resultados, los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuidos directamente a la compra o emisión del instrumento.

Los pasivos financieros de la Compañía incluyen cuentas por pagar comerciales, cuentas por pagar a entidades relacionadas, otras cuentas por pagar y otros pasivos financieros.

→ Medición posterior

Los pasivos financieros se reconocen cuando la Compañía es parte de los acuerdos contractuales del instrumento. Después del reconocimiento inicial, los pasivos financieros son posteriormente medidos al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado considerando cualquier descuento o prima en la emisión y los costos que son parte integral de la tasa de interés efectiva. Las ganancias y pérdidas se reconocen en el estado de resultados cuando los pasivos se dan de baja, como así también a través del proceso de amortización utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Los pasivos financieros son clasificados como obligaciones a corto plazo a menos que la Compañía tenga el derecho irrevocable para diferir el acuerdo de las obligaciones por más de doce meses después de la fecha del estado de situación financiera. Los costos de financiamiento se reconocen según el criterio del devengado, incluyendo las comisiones relacionadas con la adquisición del financiamiento.

→ Baja en cuentas

Un pasivo financiero (o, cuando sea aplicable una parte de un pasivo financiero o una parte de un grupo de pasivos financieros similares) es

dado de baja cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o cancelada, o haya expirado.

Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro proveniente del mismo prestamista bajo condiciones sustancialmente diferentes, o si las condiciones de un pasivo existente se modifican de manera sustancial, tal permuta o modificación se trata como una baja del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, y la diferencia en los importes respectivos en libros se reconocen en el estado de resultados.

(b.3) Compensación de instrumentos financieros

Los activos financieros y los pasivos financieros son objeto de compensación de manera que se informe el importe neto en el estado de situación financiera, solamente si existe en ese momento un derecho legalmente exigible de compensar los importes reconocidos, y existe la intención de liquidarlos por el importe neto, o de realizar los activos y cancelar los pasivos en forma simultánea.

(c) Instrumentos financieros derivados

Los instrumentos financieros derivados, de acuerdo con las reglas de la NIC 39, se clasifican en negociables y de cobertura. Los aspectos más relevantes de cada categoría se describen a continuación:

→ Negociables

Las transacciones con instrumentos financieros derivados que mantiene la Compañía bajo la modalidad de "forwards" de moneda, no califican como coberturas según las reglas específicas de la NIC 39, y, por lo tanto, son tratados como derivados para negociación, por lo que en su reconocimiento inicial y posterior son medidos a su valor razonable y reconocidos como activos cuando dicho valor es positivo y como pasivos cuando es negativo, registrándose cualquier ganancia o pérdida por el cambio en dicho valor en el estado de resultados.

→ Cobertura

Los instrumentos derivados de cobertura son utilizados para administrar la exposición de la Compañía a tasas de interés y moneda extranjera. La contabilidad de cobertura, según la NIC 39, se aplica con el objeto de gestionar riesgos particulares para las transacciones que cumplen con los criterios específicos para ello.

La Compañía utiliza instrumentos financieros derivados (forwards de tipo de cambio y swaps de moneda), para administrar su exposición al riesgo asociado a las fluctuaciones de la moneda extranjera. Con el objeto de gestionar el riesgo particular mencionado, la Compañía aplica la contabilidad de cobertura para las transacciones que cumplen con los requisitos para ello. Los instrumentos financieros derivados son reconocidos al valor razonable de mercado en la fecha en la que son firmados y ajustados subsecuentemente, y son registrados como activo cuando su valor es positivo, y como un pasivo cuando el valor sea negativo.

Al inicio de la relación de cobertura, la Compañía diseña y documenta formalmente la relación entre el ítem coberturado y el instrumento de cobertura, que incluye la naturaleza del riesgo, el objetivo y la estrategia para llevar a cabo la cobertura, y el método empleado para evaluar la efectividad de la relación de cobertura.

Asimismo, al comienzo de la relación de cobertura, se realiza una evaluación formal para asegurar que el instrumento de cobertura sea altamente efectivo en compensar el riesgo designado en el ítem coberturado. Las coberturas son formalmente evaluadas al cierre de cada estado de situación financiera, y son consideradas como altamente efectivas si se espera que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, atribuidos al riesgo cubierto durante el periodo por el cual la cobertura es designada, comprendan un rango de 80 por ciento a 125 por ciento. Dichos cambios en el valor razonable de mercado son calculados sobre la base de las tasas de los tipos de cambio actuales para contratos similares.

Las coberturas de la Compañía son de flujos de efectivo; en consecuencia, la parte efectiva de los cambios en el valor razonable de los instrumentos de cobertura se reconoce en el estado de resultados integrales, y la parte que no sea efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados. Los montos que se registren en el patrimonio, se transfieren al estado de resultados cuando se reconoce u ocurre un ingreso o gasto por el instrumento financiero de cobertura. Si el ítem a coberturar es un activo o pasivo no financiero, los montos que se registren en el patrimonio serán incorporados al costo del activo o pasivo no financiero.

Cualquier ganancia o pérdida resultante de los cambios en el valor razonable de mercado de los instrumentos financieros derivados durante el año, que no califiquen como cobertura, son registradas directamente en el estado de resultados. Si se espera que la transacción pronosticada o el compromiso ya no ocurran, los montos antes reconocidos en el patrimonio son transferidos al estado de resultados. Si los instrumentos de cobertura expiran o son vendidos, terminados o ejercidos sin ser reubicados, o si su designación como cobertura es revocada, dichos montos previamente reconocidos permanecerán en el patrimonio hasta que la transacción pronosticada o el compromiso ocurran.

(d) Operaciones en moneda extranjera

La Compañía ha determinado que su moneda funcional y de presentación es el Nuevo Sol. Se consideran transacciones en moneda extranjera a aquellas realizadas en una moneda diferente a la moneda funcional. Las transacciones en moneda extranjera son inicialmente registradas en la moneda funcional usando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera son posteriormente ajustados a la moneda funcional usando el tipo de cambio vigente a la fecha del estado de situación financiera. Las ganancias o pérdidas por diferencia de cambio resultante de la liquidación de dichas transacciones y de la conversión de los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera a los tipos de cambio de la fecha del estado de situación financiera, son reconocidas en el rubro "Diferencias de cambio neto", en el estado de resultados, con excepción de aquellas diferencias de cambio de operaciones en moneda extranjera con coberturas de flujo de efectivo, las cuales son directamente registradas en el patrimonio hasta la disposición de las mismas, momento en el cual se reconoce en el estado de resultados. Los activos y pasivos no monetarios determinados en moneda extranjera son convertidos a la moneda funcional al tipo de cambio prevalectante a la fecha de la transacción.

(e) Inventarios

Los inventarios se presentan al costo o al valor neto realizable, el menor; y se presentan netos de la estimación por desvalorización.

El costo se determina siguiendo el método del costo promedio, excepto en el caso de inventarios en tránsito, los cuales se presentan al costo específico de adquisición.

La estimación por desvalorización es determinada en función a un análisis efectuado sobre las condiciones y la rotación de los materiales y suministros, en el caso de los equipos averiados y aquellos que no tienen movimiento en el último año la estimación equivale a su saldo en libros. La estimación se registra con cargo a los resultados del ejercicio, en el cual se determina la necesidad de la misma.

(f) Inversiones

Las inversiones en subsidiarias se registran al costo de adquisición menos las provisiones por deterioro. La Compañía evalúa el deterioro de las inversiones para eventos o cambios en las circunstancias, lo cual indica que el valor en libros de una inversión puede no ser recuperable.

Si se detectase algún indicio de deterioro, la Compañía hace una estimación de su importe recuperable. Cuando el importe en libros de una inversión es superior a su importe recuperable, la inversión se considera deteriorada y se reduce a su importe recuperable. Si, en el periodo subsiguiente, el monto de la pérdida por deterioro disminuye y la disminución pudiera ser objetivamente relacionada con un evento ocurrido después de que el deterioro fue reconocido, la pérdida por deterioro es revertida. Cualquier posterior reversión de una pérdida por deterioro se reconoce en la cuenta de resultados, en la medida en que el valor en libros del activo no supere su costo amortizado en la fecha de reversión.

(g) Propiedades, planta y equipo

El rubro propiedades, planta y equipo se presenta al costo, neto de la depreciación acumulada y la pérdida acumulada por deterioro en el valor de estos activos, ver acápite (o). El costo inicial de las propiedades, planta y equipo comprende su precio de adquisición, incluyendo aranceles e impuestos de compra no reembolsables, y cualquier costo directamente atribuible para ubicar y dejar al activo en condiciones de funcionamiento.

El costo del activo incluye también el valor presente de los desembolsos que se espera sean necesarios para cancelar cualquier costo de desmantelamiento y retiro de equipamiento o de rehabilitación del emplazamiento físico donde se asienta, cuando constituyan obligaciones incurridas bajo determinadas condiciones. Para los componentes significativos de propiedades, planta y equipo que se deban reemplazar periódicamente, la Compañía reconoce tales componentes como activos individuales separados, con sus vidas útiles específicas y sus depreciaciones respectivas. Del mismo modo, cuando se efectúa una inspección o reparación de gran envergadura, su costo se reconoce como un reemplazo en el importe en libros de la planta y el equipo, si se cumplen los criterios para su reconocimiento.

La depreciación se calcula siguiendo el método de línea recta utilizando las siguientes vidas útiles estimadas:

Descripción	Años
Edificios y otras construcciones	13, 15, 33 y 40
Planta	4 a 20
Equipos y otros	4, 5 y 10
Muebles y enseres	8 y 10

Los terrenos no se deprecian. Los valores residuales, la vida útil y el método de depreciación se revisan cada año para asegurar que sean consistentes con el patrón previsto de beneficios económicos de las partidas de propiedades, planta y equipo.

Un componente de propiedades, planta y equipo o cualquier parte significativa del mismo reconocida inicialmente, se da de baja al momento de su venta o cuando no se espera obtener beneficios económicos futuros por su uso o venta. Cualquier ganancia o pérdida en el momento de dar de baja el activo (calculada como la diferencia entre el ingreso neto procedente de la venta del activo y su importe en libros) se incluye en el estado de resultados cuando se da de baja el activo.

Los desembolsos incurridos después que un activo fijo ha sido puesto en uso se capitalizan como costo adicional de este activo cuando es probable que tales desembolsos resulten en beneficios económicos futuros superiores al rendimiento normal evaluado originalmente para dicho activo. Los desembolsos para mantenimiento y reparaciones se reconocen como gasto del ejercicio en que son incurridos.

Los costos de beneficios a los empleados que se relacionan directamente con la construcción de la planta son capitalizados como parte del costo de los activos, a través del registro de un menor gasto en el estado de resultados, en el rubro "Gastos de personal".

Las obras en curso se registran al costo, que incluye el costo de construcción, planta y equipo y otros costos directos; así como el costo de los materiales importantes directamente identificables con activos específicos. Las obras en curso no se deprecian hasta que los activos respectivos se terminen y estén en condiciones para su uso.

(h) Costos de financiamiento

Los costos de financiamiento atribuibles directamente a la adquisición, construcción o producción de un activo apto que presenta necesariamente un periodo considerable de preparación para encontrarse disponible para uso o venta son capitalizados como parte del costo del respectivo activo. Todos los costos de financiamiento adicionales son reconocidos como gasto en el periodo en el que ocurren. Los costos de financiamiento están conformados por los intereses y otros costos que la entidad incurre en vinculación con los fondos financiados.

Según política de la Compañía, se considera activos calificados para efectos de capitalización de costos de financiamiento, aquellos cuyo periodo de preparación excede de dieciocho meses.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía no mantiene activos en curso calificados para efectos de capitalización de costos de financiamiento.

(i) Arrendamientos

La determinación de si un contrato es o contiene un arrendamiento se basa en la sustancia del contrato; es decir, si el cumplimiento del contrato depende del uso de un activo específico o si el contrato otorga un derecho para usar el activo.

Los arrendamientos financieros, que efectiva y sustancialmente transfieren a la Compañía todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los bienes arrendados y/o cuyo plazo cubra la mayor parte de la vida económica del activo, se contabilizan de manera similar a la adquisición de un activo fijo, reconociéndolo, al inicio de los respectivos



contratos, registrando los correspondientes activos y pasivos por un importe igual al valor razonable de los activos en arrendamiento o, si es menor, al valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento. Los costos directos iniciales se consideran como parte del activo.

Los pagos de arrendamiento son distribuidos entre las cargas financieras y la reducción del pasivo, de tal manera que una tasa de interés constante pueda ser obtenida para el saldo remanente del pasivo. La carga financiera se distribuye en los periodos de vigencia de los contratos de arrendamiento. Los activos arrendados capitalizados son depreciados de la forma que se explica en el acápite (g).

La ganancia, si hubiere, en las transacciones financieras bajo contrato de leaseback, es diferida y se aplica a resultados, en los periodos de vigencia de los contratos.

Los arrendamientos en los que el arrendador retiene efectiva y sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los bienes arrendados son clasificados como arrendamientos operativos. Los pagos de arrendamiento operativo son reconocidos como gastos en el estado de resultados en base a las condiciones del contrato.

(j) Activos intangibles y concesiones administrativas

Los activos intangibles se registran inicialmente al costo. Un activo se reconoce como intangible si es probable que fluyan a la Compañía los beneficios económicos futuros atribuibles que generen, y su costo puede ser medido confiablemente. Después del reconocimiento inicial, los activos intangibles se miden al costo menos la amortización acumulada y cualquier pérdida acumulada por deterioro, ver acápite (o). Los activos intangibles se amortizan bajo el método de línea recta, sobre la base de su vida útil estimada, principalmente entre 3 y 5 años. En el caso de las concesiones administrativas, la amortización se efectúa en un periodo coincidente con los plazos de las concesiones otorgadas a la Compañía para la prestación de servicios, ver nota 2(a). El periodo y el método de amortización se revisan periódicamente.

La cartera de clientes representa, principalmente, la asignación del precio de compra imputable a clientes adquiridos en combinaciones de negocio, así como el valor de adquisición de este tipo de activos cuando se trata de una adquisición a terceros a título oneroso. La amortización se realiza linealmente en el periodo estimado de permanencia del cliente.

(k) Plusvalía

Representa el exceso del costo de adquisición de empresas sobre la participación de la Compañía en el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos. La plusvalía se presenta al costo menos las pérdidas acumuladas por deterioro permanentes en su valor, ver acápite (o); éstas últimas se determinan sobre la base de pruebas de deterioro ("impairment") efectuadas por la Compañía durante el último trimestre de cada ejercicio, para determinar si el valor en libros es totalmente recuperable.

(l) Provisiones

Se reconoce una provisión sólo cuando la Compañía tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, es probable que se requieran recursos para cancelar la obligación y se puede estimar razonablemente su importe. Las provisiones se revisan en cada periodo y se ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del estado de situación financiera. Cuando el efecto del valor del

dinero en el tiempo es importante, el monto de la provisión es el valor presente de los desembolsos que se espera incurrir para cancelarla.

Cuando la Compañía espera que una parte o el total de la provisión sea recuperada, dichos recuperos son reconocidos como activos, siempre que se tenga la certeza del recuperador. El importe provisionado es presentado en el estado de resultados neto de los recuperos.

Las contingencias posibles no se reconocen en los estados financieros. Éstas se revelan en notas a los estados financieros, excepto que la posibilidad de que se desembolse un flujo económico sea remota.

Una obligación implícita se reconoce como consecuencia de una reestructuración, sólo cuando se tiene un plan formal y detallado para proceder a la misma. Este plan debe identificar, al menos, las actividades empresariales, o la parte de las mismas implicadas; las principales ubicaciones afectadas; la ubicación, función y número aproximado de los empleados que serán indemnizados; los desembolsos que se llevarán a cabo; y las fechas en las que el plan será implementado. Adicionalmente a lo detallado en el plan, debe haberse producido una expectativa válida entre los afectados, ya sea por haber comenzado a implementar el plan o por haber anunciado sus principales características a los mismos.

(m) Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

Los ingresos de la Compañía provienen principalmente de la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones: tráfico, cuotas de conexión, cuotas periódicas por la utilización de la red, interconexión y alquiler de redes y equipos, así como también por la prestación de servicios de internet y televisión pagada. Los productos y servicios pueden venderse de forma separada o bien de forma conjunta en paquetes comerciales.

Los ingresos por tráfico están basados en la tarifa inicial de establecimiento de llamada, más las tarifas por llamada, que varían en función del tiempo consumido por el usuario, la distancia de la llamada y el tipo de servicio. El tráfico se registra como ingreso a medida que se consume. En el caso de prepago, el importe correspondiente al tráfico pagado pendiente de consumir genera un ingreso diferido.

Las tarjetas prepago suelen tener periodos de caducidad de hasta doce meses, y cualquier ingreso diferido asociado al tráfico prepago no consumido se imputa directamente a resultados cuando expira la tarjeta, ya que a partir de ese momento la Compañía no tiene la obligación de prestar el servicio.

En caso de venta de tráfico, así como de otros servicios, vía una tarifa fija para un determinado periodo de tiempo (tarifa plana), el ingreso se reconoce de forma lineal en el periodo de tiempo cubierto por la tarifa pagada por el cliente.

Los ingresos por las cuotas de conexión originadas cuando los clientes se conectan a la red de la Compañía se diferencian e imputan a la cuenta de resultados a lo largo del periodo medio estimado de duración de la relación con el cliente, que varía dependiendo del tipo de servicio de que se trate.

Los ingresos por interconexión derivados de llamadas fijo-móvil, así como por otros servicios utilizados por los clientes, se reconocen en el periodo en que éstos realizan dichas llamadas. Los ingresos por ventas de equipos y terminales se reconocen cuando se considera perfeccionada la venta, que normalmente coincide con el momento de la entrega al cliente final.



Las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos elementos, en las actividades de telefonía fija, internet y televisión pagada, son analizadas para determinar si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiado. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificados en función de los respectivos valores razonables (es decir, el valor razonable de cada componente individual, en relación con el valor razonable total del paquete).

Los ingresos por dividendos se reconocen cuando se materializa el derecho de la Compañía a cobrarlos, esto sucede cuando la distribución es aprobada por los accionistas.

Los otros ingresos, costos y gastos se reconocen a medida que devengan, independientemente del momento en que se realizan, y se registran en los periodos con los cuales se relacionan.

(n) Impuesto a las ganancias

Impuesto a las ganancias corriente

El activo o pasivo por impuesto a las ganancias corriente es medido como el importe esperado que sea recuperado de o pagado a las autoridades tributarias. El impuesto a las ganancias es calculado sobre la base de la información financiera separada de la Compañía. La tasa del impuesto a las ganancias es de 30 por ciento.

Impuestos diferidos

El impuesto diferido refleja los efectos de las diferencias temporales entre los saldos de activos y pasivos para fines contables y los determinados para fines tributarios. Los activos y pasivos diferidos se miden utilizando las tasas de impuestos que se esperan aplicar a la renta imponible en los años en que estas diferencias se recuperen o eliminen. La medición de los activos y pasivos diferidos refleja las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que la Compañía espera recuperar o liquidar el valor de sus activos y pasivos a la fecha del estado de situación financiera.

El activo y pasivo diferido se reconocen sin tomar en cuenta el momento en que se estime que las diferencias temporales se anulan. Los activos diferidos son reconocidos cuando es probable que existan beneficios futuros suficientes para que el activo diferido se pueda aplicar. A la fecha del estado de situación financiera, la Compañía evalúa los activos diferidos no reconocidos, así como el saldo contable de los reconocidos.

(o) Deterioro de activos de larga duración

El valor neto en libros de las propiedades, planta y equipo y activos intangibles de vida finita son revisados para determinar si no existe un deterioro, en cada ejercicio la Compañía evalúa la existencia de indicios de posible deterioro de valor de los activos no corrientes. Si existen tales indicios, la Compañía estima el valor recuperable del activo, siendo éste el mayor entre valor razonable, menos los costos de venta, y el valor en uso. Dicho valor en uso se determina mediante el descuento de los flujos de efectivo futuros estimados. Cuando el valor recuperable de un activo está por debajo de su valor neto contable, se considera que existe deterioro del valor.

La evaluación del deterioro de la plusvalía se efectúa al final de cada periodo. El deterioro se determina mediante la evaluación del valor

recuperable; considerando, que cuando éste es menor que su valor contable, se reconoce una pérdida por deterioro. Las pérdidas por deterioro relacionadas con la plusvalía no pueden ser revertidas en periodos futuros.

Las tasas de descuento son ajustadas por el riesgo país y riesgo negocio correspondiente. Así en los ejercicios 2013 y 2012, las tasas utilizadas fueron de 9.70 por ciento y 8.24 por ciento, respectivamente.

El valor recuperable de un activo se define como el mayor importe entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros de efectivo netos, estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida útil. Al determinar el valor en uso, los flujos futuros de efectivo netos, se descuentan a su valor presente utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja la evaluación de las condiciones actuales de mercado, del valor del dinero en el tiempo y los riesgos específicos del activo.

Cuando tienen lugar nuevos eventos, o cambios en circunstancias ya existentes, que evidencien que una pérdida por deterioro registrada en un periodo anterior pudiera haber desaparecido o haberse reducido, la Compañía realiza una nueva estimación de la rentabilidad del activo correspondiente; esta evaluación se realiza en cada ejercicio. Las pérdidas por deterioro previamente reconocidas son reversadas sólo si se ha producido un cambio en los estimados usados para determinar el importe recuperable del activo desde la fecha en que se reconoció por última vez la pérdida por deterioro. Si éste es el caso, el valor en libros del activo es aumentado a su importe recuperable. Dicho importe aumentado no puede exceder el valor en libros que se habría determinado, neto de la depreciación, si no se hubiera reconocido una pérdida por deterioro para el activo en años anteriores. Dicha reversión es reconocida en resultados del ejercicio. Luego de efectuada la reversión, el cargo por depreciación es ajustado en periodos futuros distribuyendo el valor en libros del activo a lo largo de su vida útil remanente.

(p) Efectivo y equivalentes al efectivo

Para fines del estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a caja, cuentas corrientes y depósitos con menos de tres meses de vencimiento desde la fecha de apertura, todas ellas registradas en el estado de situación financiera. Dichas cuentas no están sujetas a un riesgo significativo de cambios en su valor.

(q) Ganancia por acción

La ganancia por acción, básica y diluida, ha sido calculada sobre la base del promedio ponderado de las acciones comunes en circulación a la fecha del estado de situación financiera.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía no mantiene instrumentos financieros que produzcan efectos dilutivos, por lo que la ganancia por acción básica y diluida es la misma.

(r) Segmentos de negocio

Un segmento de negocio es un grupo de activos y operaciones que proveen bienes o servicios, y que está sujeto a riesgos y retornos significativos distintos a los riesgos y retornos de otros segmentos de

negocios. Un segmento geográfico se caracteriza por proveer bienes o servicios dentro de un ambiente económico particular que está sujeto a riesgos y retornos diferentes de aquellos segmentos que operan en otros ambientes económicos. Para propósitos de gestión, la Compañía está organizada en cinco unidades de negocio (telefonía fija, larga distancia, banda ancha-internet, televisión pagada y otros servicios). Dichas divisiones son la base sobre la que la Compañía reporta su información primaria de segmentos. La información financiera en los segmentos de negocios se presenta en la nota 27.

(s) Subvenciones gubernamentales

Las subvenciones gubernamentales son financiamientos no reembolsables procedentes del sector público en forma de transferencias de recursos, a cambio del cumplimiento futuro o pasado de ciertas condiciones relativas a las actividades de operación con impacto social.

Las subvenciones gubernamentales se reconocen cuando existe una seguridad razonable de que la Compañía cumplirá las condiciones para su disfrute y recibirá las subvenciones. Estas subvenciones se registran como ingresos de los periodos necesarios para relacionarlos con los costos a los que van destinadas, de una forma sistemática. La parte pendiente de imputar a resultados se mantiene como un pasivo en el rubro "Ingresos diferidos" hasta su imputación a resultados. En el caso de los bienes adquiridos como parte del proyecto respectivo, éstos forman parte del activo fijo de la Compañía y se deprecian de manera consistente con la política establecida para los otros activos similares.

(t) Beneficios a los empleados

La Compañía tiene obligaciones de corto plazo por beneficios a sus empleados que incluyen sueldos, aportaciones sociales, gratificaciones de ley, bonificaciones por desempeño y participaciones en las utilidades (correspondiente al 10 por ciento de la utilidad tributaria). Estas obligaciones se registran mensualmente con cargo al estado de ganancias y pérdidas, a medida que se devengan.

(u) Transacciones de pagos basados en acciones

Los empleados de la Compañía reciben parte de su remuneración bajo planes de pagos basados en acciones, en virtud de los cuales dichos empleados prestan servicios y reciben como contraprestación instrumentos de patrimonio. En las situaciones en las que los instrumentos de patrimonio se emiten y algunos o todos los bienes o servicios recibidos por la entidad como contraprestación no se pueden identificar específicamente, los bienes o servicios no identificados recibidos (o que serán recibidos) se miden como la diferencia entre el valor razonable de la transacción de pago basado en acciones y el valor razonable de cualquier bien o servicio identificable recibido a la fecha de concesión. Este importe luego se capitaliza o imputa a gastos, según corresponda.

(v) Valor razonable

La Compañía mide algunos de sus instrumentos financieros tales como el efectivo y equivalente al efectivo, cuentas por cobrar comerciales, cuentas por pagar comerciales y otros pasivos corrientes, al valor razonable en cada fecha del estado de situación financiera. Asimismo,

el valor razonable de los instrumentos financieros medidos al costo amortizado es divulgado en la nota 29.

El valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o que se pagaría al transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes de un mercado a la fecha de medición. La medición al valor razonable se basa en el supuesto de que la transacción para vender el activo o transferir el pasivo tiene lugar, ya sea:

- En el mercado principal para el activo o pasivo, o
- En ausencia de un mercado principal, en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo.

El mercado principal o más ventajoso debe ser accesible por la Compañía.

El valor razonable de un activo o pasivo se mide utilizando los supuestos que los participantes en el mercado usarían al ponerle valor al activo o pasivo, asumiendo que los participantes en el mercado actúan en su mejor interés económico.

La medición del valor razonable de activos no financieros toma en consideración la capacidad de un participante en el mercado para generar beneficios económicos mediante el mayor y mejor uso del activo o vendiéndolo a otro participante en el mercado que usaría el activo de la mejor manera posible.

La Compañía utiliza técnicas de valuación que son apropiadas en las circunstancias y por las cuales tiene suficiente información disponible para medir al valor razonable, maximizando el uso de datos observables relevantes y minimizando el uso de datos no observables.

Todos los activos y pasivos por los cuales se determinan o revelan valores razonables en los estados financieros son clasificados dentro de la jerarquía de valor razonable, descrita a continuación, en base al nivel más bajo de los datos usados que sean significativos para la medición al valor razonable como un todo:

- Nivel 1 - Precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.
- Nivel 2 - Técnicas de valuación por las cuales el nivel más bajo de información que es significativo para la medición al valor razonable es directa o indirectamente observable.
- Nivel 3 - Técnicas de valuación por las cuales el nivel más bajo de información que es significativo para la medición al valor razonable no es observable.

Para los activos y pasivos que son reconocidos al valor razonable en los estados financieros sobre una base recurrente, la Compañía determina si se han producido transferencias entre los diferentes niveles dentro de la jerarquía mediante la revisión de la categorización al final de cada período de reporte.

La Gerencia de la Compañía determina las políticas y procedimientos para mediciones al valor razonable recurrentes y no recurrentes. A cada fecha de reporte, la Gerencia analiza los movimientos en los valores de los activos y pasivos que deben ser valorizados de acuerdo con las políticas contables de la Compañía.

Para propósitos de las revelaciones de valor razonable, la Compañía ha determinado las clases de activos y pasivos sobre la base de su naturaleza, características y riesgos y el nivel de la jerarquía de valor razonable tal como se explicó anteriormente.

(w) Estados financieros comparativos

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, son comparativos.

(x) Eventos posteriores

Los eventos posteriores al cierre del periodo que proveen información adicional sobre la Compañía a la fecha del estado de situación financiera (eventos de ajuste) son incluidos en los estados financieros. Los eventos posteriores importantes que no son materia de ajuste son expuestos en las notas a los estados financieros.

4. Nuevas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas pero no efectivas a la fecha de los estados financieros

La Compañía decidió no adoptar anticipadamente las siguientes normas e interpretaciones que fueron emitidas por el IASB, pero que no son efectivas al 31 de diciembre de 2013:

→ NIC 32 "Instrumentos Financieros: Presentación" – Compensación de activos y pasivos financieros (modificación)

Efectiva para periodos que comiencen en o a partir del 1 de enero de 2014. La modificación precisa el significado de "cuenta actualmente con un derecho legal de compensación" y los criterios de los mecanismos de solución no simultáneas de las cámaras de compensación para tener derecho a la compensación. Además, esta enmienda aclara que para compensar dos o más instrumentos financieros, las entidades deben tener un derecho de compensación que no puede estar condicionado a un hecho futuro, y debe ser de cumplimiento obligatorio las siguientes circunstancias: (i) el curso normal de sus operaciones, (ii) un evento de incumplimiento, y (iii) en caso de insolvencia o quiebra de la entidad o de cualquiera de las contrapartes.

→ NIC 39 "Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición" - Novación de derivados y continuidad de la contabilidad de coberturas (modificaciones)

Efectiva para periodos que comiencen en o a partir del 1 de enero de 2014. Estas modificaciones proporcionan una excepción para suspender la contabilidad de coberturas cuando se da la novación de un derivado designado como un instrumento de cobertura que cumple con ciertos criterios.

→ NIIF 9 "Instrumentos financieros: Clasificación y Medición"

Esta norma no tiene una fecha efectiva de entrada en vigencia. La NIIF 9 refleja la primera fase del trabajo del IASB para el reemplazo de la NIC 39 y se refiere a la clasificación y medición de los activos financieros tal como se definen en la NIC 39. La aprobación de la primera fase de la NIIF 9 tendrá un efecto sobre la

clasificación y medición de los activos financieros de la Compañía, pero potencialmente no tendrá ningún impacto sobre la clasificación y medición de pasivos financieros. Asimismo, la NIIF 9 introduce nuevos requisitos para la utilización de la contabilidad de cobertura, con la finalidad de que ésta se encuentre alineada con la gestión de riesgos de una compañía.

→ "Entidades de inversión" (modificaciones a la NIIF 10, NIIF 12 y NIC 27)

Efectivas para periodos que comiencen en o a partir del 1 de enero de 2014. Estas modificaciones establecen una excepción al requerimiento de consolidar a entidades que califican como una entidad de inversión bajo los criterios de la NIIF 10. La excepción a la consolidación requiere que las entidades de inversión se registren como subsidiarias a su valor razonable con cambios en resultados.

→ CINIIF 21 "Gravámenes"

Efectiva para periodos que comiencen en o a partir del 1 de enero de 2014. La CINIIF 21 aclara que una entidad reconoce un pasivo por un gravamen cuando la actividad que dé lugar al pago, tal como se identifica en la legislación pertinente, se realiza. Para un gravamen que se activa al alcanzar un umbral mínimo, la interpretación aclara que ningún pasivo debe ser anticipado antes de alcanzar el umbral mínimo especificado.

La Compañía está en proceso de evaluar el impacto de la aplicación de estas normas, si lo hubiere, en sus estados financieros, así como en las revelaciones en las notas a los estados financieros.



5. Efectivo y equivalentes al efectivo

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Fondos fijos	195	171
Cuentas corrientes y de ahorro (b)	32,940	29,779
Depósitos a plazo (c)	105,152	117,037
Fondo fideicometido (d)	49,090	44,627
	187,377	191,614

(b) Las cuentas corrientes y de ahorro se mantienen en bancos locales y del exterior y están denominadas en nuevos soles y dólares estadounidenses. Las cuentas de ahorro son remuneradas a tasas vigentes en el mercado respectivo

(c) Los depósitos a plazo tienen vencimientos originales menores a 90 días y pueden ser renovados a su vencimiento. Al 31 de diciembre de 2013, comprenden depósitos mantenidos en el BBVA Banco Continental por S/.51,800,000 y US\$6,500,000 y Scotiabank Perú por S/.31,000,000 y US\$1,500,000 (BBVA Banco Continental por S/.75,500,000 y US\$500,000 y Scotiabank Perú por S/.26,500,000 y US\$5,400,000 al 31 de diciembre de 2012). Los depósitos a plazo son remunerados a tasas vigentes en el mercado.

(d) Comprende los fondos del patrimonio fideicometido administrado por La Fiduciaria S.A. (con intervención del Banco de Crédito del Perú), el cual consolida los derechos de cobro

y los flujos dinerarios de tal forma que la Compañía pueda realizar una mejor gestión y atención de los pagos directos que sean necesarios para la operación normal de sus negocios. Los fondos que conforman el patrimonio fideicometido provienen de las cuentas mantenidas en el Banco de Crédito del Perú denominadas: (i) desembolsos BCP, donde se reciben los financiamientos provenientes del Banco de Crédito del Perú, (ii) recolectoras - convalidación, donde se reciben los cobros de los clientes cedidos al patrimonio fideicometido y (iii) cuentas pagadoras, donde se efectúan los pagos a los proveedores.

Los fondos de las cuentas pagadoras también pueden ser utilizados para adquirir inversiones elegibles (instrumentos financieros, transacciones derivadas o de cambio) o pueden ser mantenidos en efectivo.

(e) No existen restricciones sobre los saldos de efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2013 y de 2012.



6. Cuentas por cobrar comerciales, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Internet, telefonía fija, pública y televisión pagada	1,661,507	1,677,639
Relacionadas, nota 18(d)	821,365	645,809
Datos y tecnología de la información	331,295	302,197
Interconexión	57,422	47,185
Corresponsalías del exterior	15,276	17,276
Otros	74,391	83,562
	2,961,256	2,773,668
Menos - Estimación para cuentas de cobranza dudosa (d)	(1,741,285)	(1,610,315)
	1,219,971	1,163,353



(b) De acuerdo con el análisis efectuado por la Gerencia, se considera que una cuenta por cobrar se encuentra deteriorada cuando ha sido clasificada como cuenta incobrable y, por tanto, ha sido presentada en el rubro "Estimación para cuentas de cobranza dudosa". A la fecha del estado de situación financiera, el anticuamiento del saldo de cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

	No deteriorado S/.(000)	Deteriorado S/.(000)	Total S/.(000)
Al 31 de diciembre de 2013			
No vencido	988,062	–	988,062
Vencido			
- Hasta 1 mes	120,903	–	120,903
- De 1 a 3 meses	75,823	–	75,823
- De 3 a 6 meses	20,096	42,374	62,470
- De 6 a 12 meses	15,087	82,612	97,699
- Más de 12 meses	–	1,616,299	1,616,299
Total	1,219,971	1,741,285	2,961,256
Al 31 de diciembre de 2012			
No vencido	911,755	–	911,755
Vencido			
- Hasta 1 mes	153,901	–	153,901
- De 1 a 3 meses	79,724	–	79,724
- De 3 a 6 meses	15,862	38,534	54,396
- De 6 a 12 meses	2,111	72,437	74,548
- Más de 12 meses	–	1,499,344	1,499,344
Total	1,163,353	1,610,315	2,773,668



Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, las cuentas por cobrar comerciales vencidas entre 3 y 12 meses, no deterioradas, corresponden a servicios empresariales prestados a clientes del sector privado, conformado por empresas de primer nivel, que mantienen buena posición en el mercado, así como empresas del estado, que no presentan riesgo crediticio, y que la Gerencia de la Compañía estima se recuperarán en su integridad en el corto plazo.

(c) Las cuentas por cobrar comerciales, neto tienen vencimiento corriente y generan intereses después de su vencimiento. Los conceptos de internet, telefonía fija, pública y televisión pagada son facturados principalmente en nuevos soles, mientras que las cuentas por cobrar por datos y tecnología de la información, interconexión y corresponsalías del exterior se facturan principalmente en dólares estadounidenses. Las otras cuentas por cobrar se facturan principalmente en nuevos soles.

Al 31 de diciembre de 2013, la Compañía tiene aproximadamente 2,478,000 líneas de telefonía fija y pública en servicio (2,537,000 al 31 de diciembre de 2012).

(d) El movimiento de la estimación para cuentas de cobranza dudosa al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, es como sigue:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Saldo inicial	1,610,315	1,529,720
Dotación del periodo, nota 21(a) y (b)	119,735	90,245
Diferencias de cambio neto	11,235	(6,562)
Castigos	–	(1,023)
Otros	–	(2,065)
Saldo final	1,741,285	1,610,315

En opinión de la Gerencia, la estimación para cuentas de cobranza dudosa es suficiente para cubrir el riesgo de crédito de estas cuentas a la fecha del estado de situación financiera.

7. Otras cuentas por cobrar, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Derechos de cobro por ejecuciones coactivas (b)	137,335	137,335
Proyecto Banda Ancha para localidades Aisladas - BAS (c)	13,648	32,641
Préstamos al personal, nota 18(f)	10,389	9,126
Otros	18,051	18,148
Total	179,423	197,250
Menos - Porción no corriente	(5,234)	(16,974)
Porción corriente	174,189	180,276
Menos - Estimación para cuentas de cobranza dudosa (e)	(147,472)	(146,572)
Otras cuentas por cobrar, neto	26,717	33,704

(b) Los derechos de cobro por ejecuciones coactivas corresponden, principalmente, a embargos sin sentencia judicial efectuados por diversas municipalidades a nivel nacional que reclaman el pago de licencias y multas por la instalación de planta externa sin autorización municipal. La Gerencia continúa con la interposición de las acciones legales y estima que los embargos efectuados serán declarados ilegales. Asimismo, sobre la base de un estudio de cobrabilidad efectuado por la Compañía, se han constituido las estimaciones de cobranza dudosa respectivas.

(c) Las cuentas por cobrar por Proyecto BAS, corresponden al contrato suscrito el 27 de febrero de 2009, entre la Compañía y el Estado Peruano (representado por el Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones – FITEL), para el financiamiento no reembolsable del Proyecto Banda Ancha para localidades Aisladas (BAS).

La obligación que tiene la Compañía es de utilizar dicho financiamiento por su cuenta y riesgo para el diseño, adquisición de equipos, instalación, puesta en servicio, operación

y mantenimiento del sistema que permitirá prestar los servicios públicos de telecomunicaciones en localidades beneficiarias, cumpliendo las condiciones previstas en las especificaciones técnicas presentadas en el contrato de financiamiento. Dicho contrato tiene una vigencia igual a la suma de los plazos del periodo de inversión (hasta por un plazo máximo de 19 meses) más el periodo de operación (48 meses). Este último plazo, no podrá ser, en ningún caso, menor a 48 meses. Al término del plazo de vigencia del contrato, la Compañía deberá continuar con sus obligaciones como operador de telecomunicaciones estipulada en su respectivo contrato de concesión.

Asimismo, mediante dicho contrato, se asigna a la Compañía a título de financiamiento no reembolsable, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el contrato, el monto de US\$48,849,000 financiados con recursos de FITEL, quien desembolsará la totalidad del financiamiento adjudicado, incluyendo un financiamiento adicional (en el caso de que FITEL requiera la ampliación del número de localidades hasta por un 3 por ciento adicional del número de localidades beneficiarias), mediante

desembolsos que serán pagados directamente a la Compañía, siguiendo las siguientes disposiciones:

- Un primer desembolso como un adelanto en la fecha de suscripción, por un importe equivalente al 30 por ciento del financiamiento adjudicado, el mismo que se realizará contra presentación de una Carta Fianza de adelanto por un importe equivalente a US\$14,655,000.
- Un segundo desembolso por US\$14,655,000 equivalente al 30 por ciento del financiamiento adjudicado, el cual será efectuado a los 10 días hábiles de la culminación de la construcción. La fecha de la finalización de la puesta en servicio del sistema comprometido, no podrá exceder de 19 meses desde la fecha de la suscripción del contrato.
- Finalmente, ocho desembolsos semestrales de US\$2,442,000, cada uno de ellos equivalente al 5 por ciento del saldo del financiamiento adjudicado, luego de que FITEL envíe a la Compañía un Informe de Supervisión donde conste el levantamiento de las observaciones mayores, que pudieron haber surgido como resultado de las revisiones realizadas a la red.

De acuerdo con la práctica contable de la Compañía, descrita en la nota 3.3(s), la parte pendiente de imputar a resultados de los desembolsos recibidos como los pagos pendientes de recibir se presentan en el rubro "Ingresos diferidos" en el estado de situación financiera, ver nota 17. La Compañía viene cobrando las cuotas dentro del cronograma.

Al 31 de diciembre de 2013, el saldo por cobrar reconocido por la Compañía, se presenta en el estado de situación financiera como corto plazo por S/.13,648,000. Al 31 de diciembre de 2012, el saldo ascendía como corto y largo plazo a S/.20,189,000 y S/.12,452,000, respectivamente.

(d) Las otras cuentas por cobrar están denominadas en moneda nacional y extranjera y no generan intereses.

(e) En opinión de la Gerencia, la estimación para cuentas de cobranza dudosa, cubre adecuadamente el riesgo de crédito estimado de pérdida por este concepto a la fecha del estado de situación financiera.

(b) El costo de los inventarios vendidos el año terminado el 31 de diciembre de 2013, fue de aproximadamente S/.206,234,000 (S/.204,927,000 en el año terminado el 31 de diciembre de 2012) y se presenta en el rubro "Inventarios" en el estado de resultados.

(c) El movimiento de la estimación por desvalorización de inventarios al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, es como sigue:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Saldo inicial	16,569	12,830
Dotación de la desvalorización de inventarios, nota 21(b)	3,440	3,739
Saldo final	20,009	16,569

En opinión de la Gerencia, el saldo de la estimación por desvalorización de inventarios, cubre adecuadamente el riesgo estimado de pérdida por este concepto a las fechas del estado de situación financiera.

8. Inventarios

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Mercaderías	40,316	53,790
Existencias por recibir	1,421	2,069
	41,737	55,859
Menos - Estimación por desvalorización de inventarios (c)	(20,009)	(16,569)
	21,728	39,290



9. Otros activos no financieros

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Pagos anticipados por derecho de acceso (b)	129,584	140,876
Publicidad pagada por anticipado	9,459	2,791
Anticipos otorgados a proveedores	8,250	7,461
Seguros pagados por anticipado	2,766	2,438
Otros	7,145	7,988
Total	157,204	161,554
Menos - Porción no corriente (b)	(112,115)	(122,730)
Porción corriente	45,089	38,824

(b) Incluye los derechos de la Compañía al acceso de transmisión submarina internacional, el alquiler de circuitos para transmisión de larga distancia y el derecho de usufructo de la fibra óptica, los que fueron pagados por anticipado y tienen vencimientos hasta el año 2029.



10. Inversiones

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	Porcentaje de participación en el patrimonio		Valores en libros	
	2013 %	2012 %	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
En subsidiarias:				
Telefónica Móviles S.A. (b)	99.99	99.99	1,057,750	1,057,750
Telefónica Multimedia S.A.C. (c)	99.99	99.99	185,657	185,657
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. (d)	99.90	99.90	40,706	40,706
Star Global Com S.A.C. (e)	99.99	99.99	9,811	9,811
			1,293,924	1,293,924
Inversiones disponibles para la venta, neto:				
Inversiones disponibles para la venta			373	8,080
Estimación para desvalorización de inversiones			-	(6,687)
			373	1,393
Total inversiones, neto			1,294,297	1,295,317

(b) Telefónica Móviles S.A. se dedica principalmente a la prestación de servicios de telefonía móvil.

(c) Telefónica Multimedia S.A.C. se dedica a la prestación de servicios de televisión pagada.

(d) Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. se dedica a la prestación de servicios administrativos vinculados a las telecomunicaciones.

(e) Star Global Com S.A.C. se dedica a la prestación de servicios de televisión pagada y conectividad de banda ancha en las ciudades de Arequipa y Tacna.

11. Propiedades, planta y equipo, neto

(a) A continuación se detalla el movimiento y la composición del rubro a la fecha del estado de situación financiera:

	Terrenos S/.(000)	Edificios y otras construcciones S/.(000)	Planta S/.(000)	Equipos y otros S/.(000)	Muebles y enseres S/.(000)	Obras en curso y unidades por recibir (d) S/.(000)	Total 2013 S/.(000)	Total 2012 S/.(000)
Costo								
Saldos iniciales	105,184	766,369	15,463,080	737,745	69,687	394,683	17,536,748	17,182,573
Adiciones	-	-	-	-	-	537,910	537,910	630,574
Transferencias	1	25,426	500,802	8,998	1,518	(536,745)	-	-
Transferencia a activos intangibles, nota 12(a)	-	-	-	-	-	(39,829)	(39,829)	(48,662)
Retiros y ventas	(656)	(1,989)	(32,222)	(3,828)	-	-	(38,695)	(227,737)
Saldos finales	104,529	789,806	15,931,660	742,915	71,205	356,019	17,996,134	17,536,748
Depreciación acumulada								
Saldos iniciales	-	537,554	13,067,561	704,415	64,953	-	14,374,483	14,051,635
Depreciación del periodo	-	25,940	469,020	12,970	819	-	508,749	537,823
Retiros y ventas	-	(1,285)	(31,292)	(3,826)	-	-	(36,403)	(214,975)
Saldos finales	-	562,209	13,505,289	713,559	65,772	-	14,846,829	14,374,483
Total valor neto en libros	104,529	227,597	2,426,371	29,356	5,433	356,019	3,149,305	3,162,265

(b) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, el rubro planta incluye activos adquiridos a través de contratos de arrendamiento financiero con proveedores pendiente de pago.

Los valores netos en libros de los activos son los siguientes:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Planta	32,034	26,449

(c) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, las obras en curso están conformadas principalmente por la construcción de redes y de transmisión de datos, los que la Gerencia espera culminar entre los años 2014 y 2015.

(d) Durante el año 2013 la Gerencia de la Compañía, revisó la vida útil de los activos comprendidos en la planta y modificó su vida útil. El efecto de esta adecuación ha sido un menor gasto por depreciación de S/37,725,000, el cual se ha registrado con abono a depreciación del ejercicio en el estado de resultados.

(e) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Gerencia de la Compañía considera que no existen indicios que indiquen la existencia de una desvalorización en el valor de las propiedades, planta y equipo; en su opinión, no es necesario constituir ninguna provisión por este concepto a la fecha del estado de situación financiera.

12. Activos intangibles distintos de la plusvalía, neto

(a) A continuación se presenta el movimiento y la composición del rubro a la fecha del estado de situación financiera:

	Concesión administrativa S/.(000)	Software (c) S/.(000)	Cartera de clientes y otros S/.(000)	Total 2013 S/.(000)	Total 2012 S/.(000)
Costo					
Saldos iniciales	6,065,502	867,107	75,896	7,008,505	6,959,843
Transferencia de obras en curso, nota 11(a)	-	39,829	-	39,829	48,662
Transferencias	36,708	-	(36,708)	-	-
Retiros y ventas	-	-	(39,188)	(39,188)	-
Saldos finales	6,102,210	906,936	-	7,009,146	7,008,505
Amortización acumulada					
Saldos iniciales	4,839,451	801,089	75,896	5,716,436	5,578,103
Amortización del periodo	82,193	48,844	-	131,037	138,333
Transferencias	36,708	-	(36,708)	-	-
Retiros y ventas	-	-	(39,188)	(39,188)	-
Saldos finales	4,958,352	849,933	-	5,808,285	5,716,436
Total valor neto en libros	1,143,858	57,003	-	1,200,861	1,292,069

b) La concesión administrativa comprende la diferencia entre el costo de adquisición de las acciones de Telefónica del Perú S.A.A. y el valor razonable de los activos netos adquiridos por el Grupo Telefónica en el año 1994, esta concesión se amortiza linealmente en un plazo que vence en diciembre de 2027.

(c) El software incluye las aplicaciones financieras y contables basadas en el sistema SAP, así como las licencias de software de las plataformas que soportan el sistema comercial.

(d) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Gerencia de la Compañía considera que no existen indicios que indiquen la existencia de una desvalorización en el valor de los intangibles; en su opinión, no es necesario constituir ninguna provisión por este concepto a la fecha del estado de situación financiera.

13. Plusvalía

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.	1,100,034	1,100,034
Telefónica Empresas Perú S.A.A.	90,783	90,783
Star Global Com S.A.C.	24,223	24,223
Telefónica Multimedia S.A.C.	9,339	9,339
Total valor en libros	1,224,379	1,224,379

(b) La plusvalía representa el exceso del costo de adquisición del 17.44 por ciento de acciones de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. y del íntegro de Telefónica Empresas Perú S.A.A., así como de las Subsidiarias Star Global Com S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C., sobre la participación de la Compañía en el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos.

la nota 3.3(o). Sobre la base de dicha información, la Gerencia ha estimado que los valores recuperables de la plusvalía son mayores a sus valores en libros; por lo que no es necesario registrar ninguna pérdida por deterioro por estos activos a la fecha del estado de situación financiera.

14. Otros pasivos financieros

(c) La Gerencia ha realizado proyecciones de los resultados esperados para los próximos años, según la política descrita en

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013			2012		
	Porción corriente S/.(000)	Porción no corriente S/.(000)	Total S/.(000)	Porción corriente S/.(000)	Porción no corriente S/.(000)	Total S/.(000)
Bonos (14.1)	271,092	1,180,662	1,451,754	258,822	1,417,508	1,676,330
Deuda a largo plazo (14.2)	110,356	266,380	376,736	47,330	371,346	418,676
	381,448	1,447,042	1,828,490	306,152	1,788,854	2,095,006

14.1 Bonos

(a) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, las siguientes emisiones de bonos se mantienen vigentes:

Programa	Emisión y serie	Fecha de vencimiento	Monto autorizado S/.(000)	Monto utilizado S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Cuarto (*)	12da. A	Noviembre, 2019	S/.120,000	S/.60,000	72,929	70,836
Cuarto	16ta. B	Abril, 2013	S/.150,000	S/.30,000	–	30,398
Cuarto (*)	19na. A	Julio, 2027	S/.150,000	S/.60,000	75,272	73,112
Cuarto (*)	19na. B	Abril, 2028	(**)	S/.49,000	58,256	56,584
Cuarto (*)	19na. C	Julio, 2028	(**)	S/.20,000	23,667	22,988
Cuarto (*)	36ta. A	Octubre, 2017	S/.200,000	S/.150,000	183,884	178,606
Cuarto (*)	36ta. B	Marzo, 2018	(**)	S/.50,000	60,375	58,642
Cuarto (*)	37ma. A	Mayo, 2028	S/.200,000	S/.48,000	56,725	55,097
Cuarto	42da. A	Marzo, 2013	S/.200,000	S/.25,000	–	25,482
Cuarto	42da. B	Mayo, 2013	(**)	S/.20,500	–	20,627
Cuarto	42da. C	Junio, 2013	(**)	S/.14,300	–	14,353
Cuarto	45ta. A	Abril, 2016	US\$50,000	US\$22,000	62,272	56,810
Quinto	5ta. A	Junio, 2013	S/.200,000	S/.21,000	–	21,049
Quinto(*)	22da. A	Octubre, 2021	S/200,000	S/.60,000	68,348	66,386
Quinto	29na. A	Octubre, 2016	S/.200,000	S/.59,330	60,172	60,166
Quinto	31ra. A	Junio, 2016	S/.200,000	S/.23,325	23,379	23,378
Quinto	33ra. A	Agosto, 2017	S/.200,000	S/.60,000	61,421	61,418
Senior Notes (g)	No aplicable	Abril, 2016	US\$250,000	S/.754,050	638,342	765,301
Derivados financieros, neto					6,712	15,097
Total					1,451,754	1,676,330
Menos – Porción corriente					(271,092)	(258,822)
Porción no corriente					1,180,662	1,417,508

(*) Tasa de interés anual con valor de actualización constante.

(**) El monto autorizado es único para las series (A, B ó C) de una misma emisión.

(b) Los bonos en nuevos soles vigentes al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, devengan una tasa anual de interés promedio ponderada 7.75 por ciento y 7.62 por ciento, respectivamente. Por su parte, el spread promedio ponderado de los bonos VAC vigentes al 31 de

diciembre de 2013 y de 2012, es de 3.47 por ciento. Finalmente, los bonos en dólares vigentes al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.69 por ciento.

(c) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, los bonos emitidos según sus condiciones contractuales tienen los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2013			2012		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2013	–	–	–	19,946	238,876	258,822
2014	17,769	253,323	271,092	–	253,604	253,604
2015	–	253,185	253,185	–	253,493	253,493
2016	–	272,745	272,745	–	272,752	272,752
2017	–	269,725	269,725	–	263,705	263,705
2018 en adelante	–	385,007	385,007	–	373,954	373,954
Total	17,769	1,433,985	1,451,754	19,946	1,656,384	1,676,330

(d) Los recursos captados mediante la emisión de bonos por oferta pública se utilizan para financiar capital de trabajo, reestructuración de pasivos, realizar inversiones o usos alternativos que la Compañía considere conveniente. Por estos bonos no se han otorgado garantías.

(e) El monto autorizado para la emisión de bonos es de hasta US\$1,200,000,000 en circulación o su equivalente en moneda nacional, según la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Compañía del 25 de marzo de 2008, vigente por 3 años contados a partir de esa fecha, el cual fue ampliado en las mismas condiciones por la Junta General de Accionistas del 22 de marzo de 2011 hasta el 31 de marzo de 2014.

Asimismo, el principal de la emisión de valores (bonos y papeles comerciales), no puede exceder en conjunto de US\$1,500,000,000 o su equivalente en moneda nacional.

(f) En agosto de 2005, el Directorio autorizó la emisión en el mercado internacional de bonos hasta por el equivalente a US\$250,000,000, para ser colocados en uno o varios tramos, considerando al efecto el plazo y los límites económicos establecidos por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de

marzo de 2004. Al respecto, en octubre del año 2005, la Compañía concretó la emisión privada internacional de bonos (Senior Notes) con vencimiento en abril de 2016, y por un importe de S/.754,050,000 (aproximadamente US\$224,922,000 a dicha fecha), a un precio de emisión a la par y una tasa de interés anual nominal fija de 8 por ciento.

(g) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el acápite (f), mediante Resolución de CONASEV N° 039-2006 – EF/94.11 de fecha 12 de abril de 2006, se inscribió en el Registro Público de Mercado de Valores el “Cuarto Programa de Bonos de Telefónica del Perú S.A.A.” por un importe de circulación equivalente a US\$450,000,000. Dicho programa fue renovado en el Registro Público de Mercado de Valores el 12 de abril de 2008 y se dispuso el registro del 2do. prospecto marco informativo.

(h) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el acápite (f), mediante Resolución de CONASEV N° 2008031021 de fecha 22 de octubre de 2008, se inscribió en el Registro Público de Mercado de Valores el “Quinto Programa de Bonos de Telefónica del Perú S.A.A.” por un importe de circulación equivalente a US\$450,000,000. Dicho programa está dirigido exclusivamente a inversionistas acreditados.

14.2 Deuda a largo plazo

(a) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la deuda a largo plazo comprende:

Acreedor	Moneda	Forma de pago	Fecha de vencimiento	Moneda extranjera S/.(000)	2013	2012
					Equivalente en moneda nacional S/.(000)	Equivalente en moneda nacional S/.(000)
JP Morgan	S/.	Al vencimiento	Abril, 2014	–	66,570	66,641
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Marzo, 2015	–	33,249	31,320
Pagaré D de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2017	–	121,189	121,196
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Octubre, 2017	22,390	62,603	71,408
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Diciembre, 2017	11,764	32,892	37,512
Nederlandes Investeringsbank Voor Ontwikkelingslanden (Holanda)	EUR	Anual	Enero, 2018	1,502	5,924	6,265
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Febrero, 2018	14,367	40,170	44,836
Diversos					–	1
Instrumentos financieros derivados					14,139	39,497
Total					376,736	418,676
Menos – Porción corriente					(110,356)	(47,330)
Porción no corriente					266,380	371,346

(b) Las deudas a largo plazo en nuevos soles vigentes al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.61 por ciento y 6.62 por ciento, respectivamente. Las deudas en moneda extranjera vigentes al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, devengan una tasa anual de interés promedio ponderada 1.02 por ciento y 1.12 por ciento, respectivamente.

(c) El préstamo obtenido por el Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo) se encuentra garantizado por el Banco Santander Central Hispano, S.A.

Asimismo, en relación con la deuda a largo plazo, la Compañía mantiene algunas cláusulas que le previenen de incurrir en:

- Incumplimiento de pago de deuda
- Proceso de insolvencia y disolución
- Cesión de activos por un importe sustancial en relación con el activo total o que afecte de manera significativa la generación de recursos

En opinión de la Gerencia, no se han generado dichas situaciones por lo que vienen cumpliendo el compromiso pactado con las entidades financieras al 31 de diciembre de 2013 y de 2012.

(d) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la deuda a largo plazo tiene los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2013			2012		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2013	-	-	-	2,675	43,335	46,010
2014	2,496	107,860	110,356	-	107,685	107,685
2015	3,249	68,920	72,169	1,320	68,662	69,982
2016	-	35,714	35,714	-	35,951	35,951
2017	-	153,170	153,170	-	153,839	153,839
2018 en adelante	-	5,327	5,327	-	5,209	5,209
Total	5,745	370,991	376,736	3,995	414,681	418,676

(e) En sesión de 25 de mayo de 2005, el Directorio de la Compañía aprobó la realización de una oferta privada no masiva de pagarés, a través de una o varias emisiones, hasta por el equivalente a US\$400,000,000 en circulación y delegó facultades en

determinados funcionarios de la Compañía a fin de que establezcan las características de emisión respectivas, este plazo ha sido ampliado hasta el 31 de marzo de 2014, por la Junta General de Accionistas del 22 de marzo de 2011.

15. Cuentas por pagar comerciales

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Relacionadas, nota 18 (d)	737,502	587,418
Proveedores nacionales	309,087	306,058
Devengo de obligaciones por facturar	203,340	289,326
Proveedores del exterior	21,158	13,099
Depósitos en garantía de contratistas	2,762	3,663
	1,273,849	1,199,564

(b) Las cuentas por pagar comerciales están denominadas en nuevos soles, dólares estadounidenses y euros, no devengan interés, tienen vencimientos corrientes, son normalmente cancelados en un periodo promedio de 60 días, y no se han otorgado garantías.



16. Otras cuentas por pagar y otras provisiones

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Participación de los trabajadores	66,172	59,460
Tributos por pagar	36,268	11,639
Remuneraciones y vacaciones	34,680	41,068
Depósitos en garantía	28,249	29,113
Dividendos y devoluciones por pagar a accionistas	22,823	23,562
Otros	31,539	12,066
Total	219,731	176,908
Menos - Porción no corriente	(36,431)	(37,904)
Porción corriente	183,300	139,004
Otras provisiones (b)	557,489	562,222
Pasivos por impuestos a las ganancias	32,984	8,980

(b) Comprende principalmente, provisiones diversas efectuadas por la Compañía de acuerdo con la práctica descrita en la nota 3.3(l), basada en sus mejores estimaciones del desembolso que sería requerido para liquidar obligaciones a la fecha del estado de

situación financiera. La Gerencia y sus asesores legales internos y externos consideran que las provisiones registradas son suficientes para cubrir los riesgos que afecten el negocio de la Compañía al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, tal como se describe en la nota 26.



17. Ingresos diferidos

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Proyecto BAS, nota 7 (c) y 3.3 (s)	44,216	62,362
Cuota de conexión, nota 3.3 (m)	11,758	9,507
Tarjetas prepago, nota 3.3 (m)	11,112	9,447
Otros	14,541	18,259
Total	81,627	99,575
Menos - Porción no corriente	(46,443)	(59,240)
Porción corriente	35,184	40,335

18. Transacciones con entidades relacionadas

(a) Durante los años 2013 y 2012, las transacciones más significativas efectuadas por la Compañía con entidades relacionadas fueron las siguientes:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Ingresos por:		
Arrendamiento de circuitos		
- Telefónica Móviles S.A.	321,129	208,268
Centro Corporativo País		
- Telefónica Móviles S.A.	128,127	96,998
- Telefónica Multimedia S.A.C.	3,466	3,173
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	688	371
- Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.	74	116
- Star Global Com S.A.C.	139	98
Adecuación y arrendamiento de red		
- Telefónica Multimedia S.A.C.	80,919	71,906
Interconexión		
- Telefónica Móviles S.A.	40,393	38,225

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Gastos por:		
Honorarios TV paga		
- Telefónica Multimedia S.A.C.	(434,679)	(341,850)
Locación de servicios		
- Telefónica Móviles S.A.	(242,496)	(229,704)
Interconexión		
- Telefónica Móviles S.A.	(145,727)	(151,596)
Atención en multicentros		
- Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	(49,133)	(48,303)
Servicios de telefonía celular		
- Telefónica Móviles S.A.	(4,011)	(4,337)
Gastos por:		
Gestión administrativa		
- Telefónica Gestión de Serv. Compartidos Perú S.A.C.	(98,103)	(108,883)
Servicio enlaces internet y fibra óptica		
- Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.	(68,832)	(61,002)
Honorario por uso de marca		
- Telefónica, S.A. (c)	(58,683)	(52,576)
Servicios de sistemas y gestión		
- Telefónica Global Technology S.A.U.	(45,431)	(37,564)
Servicio de logística		
- Tgestion Logística S.A.C.	(29,794)	(5,661)
Transferencia de capacidad de gestión		
- Telefónica Internacional, S.A. (b)	(7,066)	(5,754)
Servicio de recaudación		
- Telefónica Centros de Cobro S.A.C.	(6,279)	(5,957)
Acuerdo de participación en costos - Proveedor de servicios		
- Telefónica Internacional, S.A.	(4,119)	(1,760)

(b) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía mantiene con Telefónica Internacional, S.A. (TISA) contratos de transferencia de capacidad de gestión.

(c) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía mantiene contratos con Telefónica, S.A. (TSA), por el cual esta última recibe un honorario mensual por uso de marca equivalente al 1.6 por ciento de los ingresos mensuales, excluyendo las operaciones intragrupo.

(d) Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía mantenía los siguientes saldos comerciales con entidades relacionadas:

	2013		2012	
	Cuentas por cobrar S/.(000)	Cuentas por pagar S/.(000)	Cuentas por cobrar S/.(000)	Cuentas por pagar S/.(000)
Subsidiarias:				
Telefónica Móviles S.A.	460,087	231,526	354,187	193,105
Telefónica Multimedia S.A.C.	138,310	252,272	145,155	193,587
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.	41,163	1,769	21,023	1,497
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	13,037	25,074	11,025	33,691
Start Global Com S.A.C.	329	-	256	35
	652,926	510,641	531,646	421,915
Relacionadas:				
Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.	52,656	42,087	21,095	22,609
Telefónica International Wholesale Services S.L.	38,386	34,560	2,417	3,193
Media Networks Latin América S.A.C.	23,268	13,055	28,897	4,776
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C.	16,280	52,726	17,443	43,780
Telefónica Centros de Cobro S.A.C.	6,932	3,305	7,907	3,179
Terra Networks Perú S.A.	4,412	4,367	5,061	3,824
Telefónica de Argentina S.A.	1,968	222	1,669	315
Telefónica Internacional, S.A.	1,859	17,235	1,649	10,178
Fundación Telefónica del Perú	1,545	5	1,794	36
	147,306	167,562	87,932	91,890

	2013		2012	
	Cuentas por cobrar S/.(000)	Cuentas por pagar S/.(000)	Cuentas por cobrar S/.(000)	Cuentas por pagar S/.(000)
Vienen:	147,306	167,562	87,932	91,890
Telefónica Larga Distancia S.A.	1,161	4,017	975	6,690
Telefónica, S.A.	1,089	10,449	-	10,336
Telecomunicações de Sao Paulo S.A	967	-	682	4,214
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C.	431	-	316	-
Telefónica de España, S.A.U.	349	-	2,239	-
Otros	17,136	44,833	22,019	52,373
	168,439	226,861	114,163	165,503
	821,365	737,502	645,809	587,418

(e) Al 31 de diciembre de 2013, la Compañía mantiene un préstamo por cobrar a Telefónica Multimedia S.A.C. por S/.51,144,000; dicho préstamo tiene vencimiento corriente y devenga una tasa de interés anual de 5.99 por ciento.

Al 31 de diciembre de 2013, la Compañía mantiene un préstamo por cobrar a TFP S.A.C. por US\$3,066,000; dicho préstamo tiene vencimiento corriente y devenga una tasa de interés anual de 3.00 por ciento.

Al 31 de diciembre de 2012, la Compañía mantenía un préstamo por cobrar a Terra Networks Perú S.A. por S/.2,050,000.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía mantiene un préstamo por pagar a Telefónica Móviles S.A. por S/.70,023,000 y S/.144,519,000, respectivamente; dicho préstamo tiene vencimientos semestrales a partir de junio de 2013 hasta diciembre de 2014 y devenga a una tasa de interés anual de 6.00 por ciento.

(f) Préstamos al personal -

La Compañía otorga préstamos a sus empleados y funcionarios por plazos de hasta 24 meses. Las tasas de interés aplicadas generalmente están por debajo de las tasas de interés existentes en el mercado; sin embargo, los términos de los préstamos son sustancialmente los mismos que los del mercado. El saldo de los préstamos a empleados fue de aproximadamente S/.10,389,000 y S/.9,126,000 al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, respectivamente, y se presentan en el rubro "Otras cuentas por cobrar, neto" del estado de situación financiera, ver nota 7(a).

(g) Remuneraciones al Directorio y miembros de la Gerencia Clave - Las remuneraciones recibidas por los directores y el personal clave de Gerencia ascendieron aproximadamente a S/.25,739,000 por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, (aproximadamente S/.25,716,000 por el año terminado el 31 de diciembre de 2012), las cuales incluyen beneficios a corto plazo, compensación por tiempo de servicios y otros.

19. Situación tributaria

(a) Impuestos diferidos -

A continuación se detalla el movimiento del rubro:

	Al 1 de enero de 2012 S/.(000)	Abono (cargo) al estado de resultados S/.(000)	Abono (cargo) al estado de situación financiera S/.(000)	Al 31 de diciembre de 2012 S/.(000)	Abono (cargo) al estado de resultados S/.(000)	Abono (cargo) al estado de situación financiera S/.(000)	Al 31 de diciembre de 2013 S/.(000)
Activo y (pasivo) diferido							
Provisión por contingencias diversas	130,517	6,433	-	136,950	(592)	-	136,358
Depreciación	39,143	23,403	-	62,546	17,077	-	79,623
Instrumentos financieros	16,262	1,811	3,617	21,690	(7,563)	(3,239)	10,888
Otros	52,683	9,566	-	62,249	(2,526)	-	59,723
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	59,343	(6,841)	-	52,502	13,616	-	66,118
Gastos de personal	14,092	(4,701)	-	9,391	(648)	-	8,743
Deterioro de inventarios	4,709	1,122	-	5,831	1,032	-	6,863
Amortización de licencias de software	465	-	-	465	-	-	465
Asignación del precio pagado por subsidiaria	(2,386)	1,834	-	(552)	194	-	(358)
Capitalización de nómina por construcción de planta telefónica	(5,278)	1,747	-	(3,531)	1,092	-	(2,439)
Costo atribuido de activos fijos	(14,717)	1,209	-	(13,508)	1,119	-	(12,389)
Concesión administrativa, nota 12 (b)	(392,473)	24,658	-	(367,815)	24,658	-	(343,157)
Total activo y (pasivo) diferido, neto	(97,640)	60,241	3,617	(33,782)	47,459	(3,239)	10,438

(b) El gasto mostrado por el impuesto a las ganancias en el estado de resultados, se compone de la siguiente manera:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Corriente	272,462	239,217
Diferido	(47,459)	(60,241)
	225,003	178,976

(c) A continuación se presenta, la reconciliación de la tasa efectiva del impuesto a las ganancias con la tasa tributaria:

	2013		2012	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Resultado antes del impuesto a las ganancias	444,492	100	716,673	100
Impuesto a las ganancias según tasa tributaria	133,348	30	215,002	30
Impacto tributario de:				
Dividendos	(57,894)	(13)	(146,394)	(20)
Alquiler de locales para telefonía pública (no deducibles)	16,287	4	25,450	4
Multas y sanciones	41,545	9	2,255	-
Ajustes años anteriores	5,945	1	3,461	-
Devengo de gastos no deducibles	52,313	12	51,246	7
Otros, neto	33,459	8	27,956	4
Gasto por impuesto a las ganancias	225,003	51	178,976	25

(d) Para propósito de la determinación del impuesto a las ganancias e impuesto general a las ventas, los precios de transferencia de las transacciones con entidades relacionadas y con empresas residentes en territorios de baja o nula imposición, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados y los criterios considerados para su determinación. Con base en el análisis de las operaciones de la Compañía, la Gerencia y sus asesores legales opinan que como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para la Compañía al 31 de diciembre de 2013 y de 2012.

(e) Las autoridades tributarias tienen la facultad de revisar y, de ser aplicable, corregir los impuestos calculados por la Compañía. Las declaraciones juradas del impuesto a las ganancias y del impuesto general a las ventas de la Compañía por los periodos 2008 a 2013, las de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. por el periodo 2008, están sujetas a fiscalización por parte de la Administración Tributaria.

Debido a las posibles interpretaciones que las autoridades tributarias pueden dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen, resultarán o no pasivos adicionales. Cualquier eventual mayor impuesto o recargo que pudiera resultar de las revisiones fiscales sería aplicado a los resultados del ejercicio en que éste se determine. Sin embargo, en opinión de la Gerencia de la Compañía y de sus asesores legales, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y de 2012.

(f) De acuerdo con el Decreto Supremo 013-93-TCC, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo No.020-2007-MTC, la Compañía, en su calidad de concesionario de servicios de telecomunicaciones, debe abonar los siguientes derechos y tasas:

Concepto	Beneficiario	%	Base de cálculo
Derecho especial destinado al Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones (FITEL)	MTC	1.0	Ingresos facturados y percibidos por servicios portadores y finales de telefonía.
Aportes por servicios de supervisión	OSIPTEL	0.5	Ingresos facturados y percibidos por los diferentes servicios de telecomunicaciones.
Tasa de explotación comercial del servicio	MTC	0.5	Servicios sujetos a concesión y/o autorización.

El importe total registrado como gasto por estos conceptos asciende aproximadamente a S/.69,821,000 y S/.49,079,000 por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de

2012, respectivamente, y están incluidos en el rubro "Gastos generales y administrativos" del estado de resultados, ver nota 21(a).



20. Patrimonio

(a) Capital emitido

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, el capital emitido está representado por 3,347,258,949 acciones comunes, íntegramente suscritas y pagadas, a un valor nominal de S/0.86 cada una, ver nota 25.

	2013 %	2012 %
Clase B		
Telefónica Latinoamérica Holding S.L.	50.180	50.180
Latin America Cellular Holding B.V.	48.308	48.308
Otros accionistas menores	1.506	1.506
Clase C	0.006	0.006
	100.000	100.000

Las acciones de clase "B", eligen a tantos directores como se requiera a efectos de completar el número de integrantes fijado por la Junta General de Accionistas para cada mandato, considerando al director que, en su caso, corresponda designar a los accionistas de clase "C".

Por su parte, las acciones de clase "C", que corresponden a los trabajadores de la Compañía, eligen a un (1) director, siempre que hubieran alcanzado una proporción accionaria no menor al 3 por ciento del capital suscrito. Si no alcanzaran dicho porcentaje al momento de la elección, se elegirá un director más de la clase "B", completando éstos el número de integrantes del Directorio.

Los dividendos que se distribuyen a personas naturales domiciliadas y a accionistas no domiciliados, sean éstas, empresas o personas naturales, se encuentran gravados con una tasa de retención del 4.1 por ciento por impuesto a las ganancias. Asimismo, no existen restricciones a la remesa de utilidades ni a la repatriación de capitales.

De acuerdo a lo indicado en la nota 1, el 18 de diciembre de 2012, Telefónica Internacional, S.A. y Telefónica, S.A. vendieron la totalidad de tenencia de sus acciones en rueda de bolsa a Telefónica Latinoamérica Holding S.L.

(b) Primas de emisión

Corresponde a la incorporación producto de la fusión por absorción de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. realizada el 31 de diciembre de 2008, así como al mayor valor pagado sobre el valor nominal en la adquisición de las acciones propias y las realizadas por Telefónica Móviles S.A. en enero de 2009.

La estructura del capital emitido al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, está compuesta porcentualmente por las siguientes clases de acciones:

(c) Otras reservas de capital

Está compuesto por la reserva legal, según lo dispone la Ley General de Sociedades, se requiere que un mínimo de 10 por ciento de la utilidad distributable de cada ejercicio, deducido el impuesto a las ganancias, se transfiera a una reserva legal hasta que ésta sea igual al 20 por ciento del capital. La reserva legal puede compensar pérdidas o puede ser capitalizada, existiendo en ambos casos obligatoriedad de reponerla. La reserva legal al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, asciende a S/415,297,000 y S/360,714,000, respectivamente.

(d) Pago basado en acciones

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, el rubro "Otras reservas de capital" incluye un importe de aproximadamente S/5,731,000 y S/2,577,000, respectivamente, correspondiente al valor razonable de las opciones sobre acciones otorgadas por la Matriz en España a ciertos ejecutivos de la Compañía, quienes pueden ejercer sus derechos con un plazo máximo hasta el 2015, ver nota 3.3(u). Durante el año 2013, la Compañía ha reconocido por este concepto un gasto de aproximadamente S/3,787,000 con cargo a resultados (por el año 2012, abono a resultados de S/10,260,000).

(e) Otras reservas de patrimonio

Corresponde principalmente al neto de las pérdidas y ganancias por cambios en el valor estimado de mercado de los instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de efectivo, donde el cambio de valor se refleja inicialmente en el patrimonio, afectando posteriormente a la cuenta de resultados en función de cómo ésta se ve influenciada por el subyacente cubierto.

21. Gastos generales y administrativos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/,(000)	2012 S/,(000)
Servicios prestados por terceros (c)	2,197,159	2,050,333
Estimación para cuentas de cobranza dudosa y por desvalorización de inventarios, (b) y notas 6(d), 7(e) y 8(c)	123,255	93,895
Tributos, nota 19(f)	101,009	77,161
Honorario por uso de marca y por transferencia de capacidad de gestión, nota 18(a)	65,749	58,330
Cargas diversas de gestión	47,512	42,702
Total	2,534,684	2,322,421

(b) Por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, se incluyen recuperos de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/820,000 correspondientes a cuentas por cobrar comerciales, estimación de cobranza dudosa de otras cuentas por cobrar por S/900,000, así como una estimación por desvalorización de inventarios por S/3,440,000, respectivamente. Por el año terminado el 31 de diciembre de 2012, incluye recuperos de la

estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/846,000 correspondiente a cuentas por cobrar comerciales, estimación de cobranza dudosa de otras cuentas por cobrar por S/757,000 así como la estimación por deterioro de inventarios por S/3,739,000.

(c) Los servicios prestados por terceros incluyen lo siguiente:

	2013 S/,(000)	2012 S/,(000)
Honorarios, comisiones y servicios	1,106,837	1,009,142
Mantenimiento y reparación	281,200	235,664
Gastos de interconexión y corresponsalías	257,424	272,683
Correos y telecomunicaciones	190,330	146,584
Alquileres	117,272	148,863
Publicidad	53,365	62,557
Transporte y almacenamiento	25,619	23,000
Impresiones	5,599	14,874
Otros	159,513	136,966
Total	2,197,159	2,050,333

22. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Remuneraciones	284,548	263,857
Participación de los trabajadores	88,716	80,216
Compensación por tiempo de servicios	21,127	16,699
Seguridad y previsión social	18,496	18,927
Otros gastos de personal	47,856	62,078
Capitalización de nómina por construcción de planta	(26,231)	(23,359)
Total	434,512	418,418

23. Otros ingresos y gastos operativos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Otros ingresos operativos		
Subvenciones gubernamentales, nota 17	15,661	16,230
Ganancia por enajenación de activos	5,079	24,442
Reverso de provisiones diversas (b)	-	8,221
Otros	4,478	2,792
	25,218	51,685
Otros gastos operativos		
Provisiones diversas (b)	(25,903)	-
Pérdida por venta de Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C. (c)	-	(1,835)
Otros	(6,623)	(14,348)
	(32,526)	(16,183)

(b) Las provisiones diversas, corresponden a aquellas efectuadas por la Compañía de acuerdo con la práctica descrita en la nota 3.3(l), sobre la base de su mejor estimación del desembolso que será requerido para liquidar las obligaciones a fin de año.

(c) El 12 de setiembre de 2012, la Compañía vendió la integridad de sus acciones en Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C. a Wayra Investigación y Desarrollo S.L. Unipersonal por un valor de

US\$820,000 (S/2,136,000) el mismo que fue determinado sobre la base de una valorización efectuada por consultores independientes; asimismo el valor en libros de la inversión a la fecha de venta fue de S/3,971,000.

24. Ingresos y gastos financieros

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Ingreso por dividendos de subsidiarias (b)	192,979	487,979
Ingresos financieros		
Intereses sobre depósitos a plazo	9,049	7,249
Intereses sobre cuentas por cobrar	5,912	6,058
Otros	46	40
	15,007	13,347
Gastos financieros		
Intereses de bonos y papeles comerciales	(112,594)	(128,060)
Intereses de otras deudas	(133,063)	(35,845)
Otros	(58,824)	(75,406)
	(304,481)	(239,311)
Diferencias de cambio neto		
(Pérdida)/ganancia por diferencias de cambio neto	(25,519)	19,181
Ganancia/(pérdida) por diferencias de cambio relacionada a instrumentos financieros derivados	26,868	(15,709)
	1,349	3,472

(b) Durante los años 2013 y 2012, la Compañía ha recibido de sus Subsidiarias los siguientes dividendos:

	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Telefónica Móviles S.A.	179,992	487,979
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	12,987	-
Total	192,979	487,979

25. Ganancia por acción

(a) La ganancia por acción básica y diluida es calculada dividiendo la ganancia neta del ejercicio correspondiente a los accionistas

comunes, entre el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación a la fecha del estado de situación financiera.

	Acciones en circulación	Días de vigencia durante el periodo	Promedio ponderado de acciones
Ejercicio 2012			
Saldo al 1 de enero de 2012	3,347,258,949	360	3,347,258,949
Saldo al 31 de diciembre de 2012	3,347,258,949		3,347,258,949
Ejercicio 2013			
Saldo al 1 de enero de 2013	3,347,258,949	360	3,347,258,949
Saldo al 31 de diciembre de 2013	3,347,258,949		3,347,258,949

(b) El cálculo de la ganancia por acción básica y diluida por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012, se presenta a continuación:

2013			2012		
Ganancia (numerador) S/.	Número de acciones (denominador)	Ganancia por acción S/.	Ganancia (numerador) S/.	Número de acciones (denominador)	Ganancia por acción S/.
219,489,000	3,347,258,949	0.065573	537,697,000	3,347,258,949	0.160638

26. Contingencias

En el curso normal de sus operaciones, la Compañía ha sido objeto de diversas reclamaciones de índole tributaria, civil, laboral, administrativa, regulatoria y aduanera, las cuales se registran y divulgan de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, ver nota 3.3(I).

Por lo que a las reclamaciones de índole tributaria se refiere, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), en el curso de la actuación fiscalizadora correspondiente a los ejercicios 1998 a 2006, ha notificado a la Compañía distintas resoluciones concernientes al: (I) Impuesto a las Ganancias, (II) Impuesto General a las Ventas, y (III) Retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados.

En ciertos casos, la Compañía ha tomado la decisión de recurrir ciertas resoluciones de la SUNAT y del Tribunal Fiscal (TF). En otros casos, la Compañía ha procedido al pago de las cantidades por aquellas acotadas.

En cuanto a:

I. Impuesto a las Ganancias:

(a) Ejercicio fiscal 1998:

Con fecha 21 de julio de 2011, el TF, a través de su Resolución N° 11450-5-2011, emitió pronunciamiento por el ejercicio 1998.

SUNAT, por su parte, en cumplimiento de la citada Resolución del TF, con fecha 3 de octubre de 2011, notificó a la Compañía la Resolución de Intendencia N°0150150001023, la cual consideraba como saldo a favor de la Compañía el importe de S/.69,386,327.

Contra ésta, la Compañía interpuso un recurso de apelación ante el TF al no estar de acuerdo con el saldo a favor determinado por SUNAT. El TF, al conocer del citado recurso de apelación y a través de su Resolución N°974-5-2012: (1) revocó el reparo por S/.252,989,493 por diferencia de cambio al considerar que este es un resultado contable al que no le es aplicable el principio de causalidad; (2) ordenó a SUNAT, que respecto de los importes confirmados evalúe el efecto de las ganancias de cambio a fin de obtener un resultado neto; (3) ordenó a SUNAT la realización de una nueva determinación de la provisión de cobranza dudosa (PCD), en la medida que existen casos que no han sido validados por la SUNAT pero que sí corresponden a gestiones de cobranza válidas; y (4) avaló que las notificaciones “bajo puerta” pueden ser consideradas como gestiones de cobranza.

Al amparo de la misma, SUNAT, con fecha 20 de junio de 2012, notificó a la Compañía, la Resolución de Intendencia N°0150150001100. Al no encontrar conforme a ley la mencionada Resolución, el 11 de julio de 2012, la Compañía presentó un Recurso de Apelación, el mismo que fue resuelto por la RTF No. 18121-5-2012 (notificado el 2 de noviembre de 2012). El TF dispuso que SUNAT no podía desconocer el crédito por donaciones en la determinación del Impuesto.

El 5 de noviembre de 2012, la Compañía fue notificada con la Resolución de Intendencia No. 0150150001152 mediante la cual SUNAT, en cumplimiento de la RTF mencionada en el párrafo anterior, determinó un saldo a favor del ejercicio 1998 de S/.137,706,421. De esta manera, se puso fin a la instancia administrativa del presente expediente.

Sin perjuicio de cuanto antecede, la Compañía interpuso, con fecha 10 de octubre de 2011, una demanda contencioso administrativa contra la RTF N°11450-5-2011, en virtud de la cual solicita la nulidad parcial de dicha Resolución en aquellos extremos en que confirma los reparos por: (i) PCD; y (ii) recibos por arrendamientos (TPI). Con fecha 22 de marzo de 2013, hemos sido notificados con la sentencia de primera instancia que declara fundada en parte la demanda de la Compañía en relación a los reparos de: (i) PCD y (ii) TPI. El 27 de marzo de 2013 la Compañía solicitó integrar la parte resolutoria de la sentencia para que se establezca en ella que se ha amparado nuestra pretensión de plena jurisdicción, respecto al reparo de TPI. El 2 de abril se amparó nuestra solicitud de integración. El 3 y 4 de abril de 2013 el TF y la SUNAT apelaron la sentencia. Dichas apelaciones fueron concedidas mediante resolución No. 15 de fecha 23 de abril de 2013 y el expediente ha sido remitido a la Tercera Sala Transitoria Contencioso Administrativa el 21 de junio de 2013. En virtud a la creación de los nuevos juzgados con subespecialidad en temas tributarios, el 7 de agosto de 2013 se dispuso la remisión del expediente a la Séptima Sala Contencioso Administrativa con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. Dicha Sala se avocó el conocimiento de la causa y ha programado fecha para la vista de la causa el día 24 de marzo de 2014.

En el curso del citado proceso judicial la Compañía obtuvo una medida cautelar parcial respecto del reparo por TPI. La Compañía interpuso

recurso de apelación en el extremo en el que el Juzgado rechazó la solicitud de medida cautelar en cuanto al reparo de PCD. La apelación fue concedida (sin efecto suspensivo) y elevada a la Corte Superior, la que luego desestimó nuestro pedido. Asimismo, al amparo de la sentencia emitida con fecha 22 de marzo e integrada el 2 de abril de 2013 se solicitó que se amplíen los términos de la medida cautelar para que comprenda el reparo de PCD. Dicho pedido de ampliación fue desestimado. El 14 de octubre de 2013 volvimos a solicitar una ampliación de la medida cautelar, pedido que se encuentra pendiente de resolver.

Por su parte, tanto SUNAT como el TF se opusieron a la medida cautelar otorgada. El trámite de oposición fue resuelto confirmando la medida cautelar en cuestión. El TF y SUNAT han apelado dicha decisión, elevándose el expediente a la Tercera Sala Transitoria Contencioso Administrativa. El 12 de septiembre de 2013 se remitió el expediente al 22 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros, quien posteriormente elevará la apelación interpuesta por SUNAT y TF quien posteriormente elevó el expediente a la Séptima Sala Contencioso Administrativa con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros.

Dado que en el presente proceso se ha amparado parcialmente nuestra demanda, a juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para defender que el proceso contencioso-administrativo podría resolverse en términos favorables también en segunda instancia para la Compañía. De ser así, este proceso no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

El 7 de agosto de 2012 fuimos notificados con una demanda contenciosa administrativa interpuesta por la SUNAT solicitando la nulidad parcial de la Resolución del Tribunal Fiscal N° 11450-5-2011, en el extremo en el que, resolviendo a nuestro favor, dispuso revocar el reparo referido a la cuenta de gastos excepcionales. Esta demanda se encuentra pendiente de saneamiento procesal y el 23 de agosto de 2013 el expediente se remitió al 23 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros, el que el 18 de noviembre de 2013 se avocó el conocimiento del presente caso.

De otro lado, el 14 de mayo de 2013 hemos sido notificados con una demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT solicitando la nulidad parcial de la RTF No. 974-5-2012, en el extremo que, resolviendo a nuestro favor, dispuso revocar los reparos por diferencia de cambio de distintas cuentas. El principal argumento es que la RTF ha determinado que todas las diferencias de cambio se computan para la determinación de la renta neta, contraviniendo el artículo 61 de la Ley del Impuesto a la Renta que establece que solo se computará de la forma antes indicada cuando se traten de actividades gravadas. El 26 de abril de 2013 dedujimos excepción de caducidad de plazo y el 6 de mayo de 2013 contestamos la demanda. El 24 de julio de 2013 se declararon infundadas nuestras excepciones y se declara saneado el proceso. El 7 de agosto de 2013 el expediente se remitió al 23 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. A la fecha el juzgado se ha avocado el conocimiento del presente proceso, encontrándose pendiente la emisión del dictamen fiscal correspondiente.

A juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para entender que los procesos contencioso-administrativos podrían resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado favorable que se derive de los citados procesos contencioso-administrativos no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

(b) Ejercicio fiscal 1999:

El TF a través de la RTF N°16603-4-2010, 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, a través de su Resolución de Intendencia N°011-020-0000323/SUNAT, notificada el 4 de mayo de 2012, ha declarado la prescripción del ejercicio fiscal en cuestión.

A juicio de la Gerencia y 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 será el que la SUNAT deba arrastrar al ejercicio 2000.

(c) Ejercicios fiscales 2000 y 2001:

El TF a través de la RTF N°17044-8-2010, notificada el 29 de diciembre de 2010 (y posteriormente aclarada por RTF N°1853-8-2011 notificada el 11 de febrero de 2011) puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los citados ejercicios.

En vista a que dichas resoluciones no se encontraban ajustadas a derecho, la Compañía ha interpuesto (con fecha 21 de marzo de 2011) una demanda contencioso administrativa contra SUNAT y el TF, solicitando la nulidad parcial de la RTF N°17044-8-2010, RTF N° 17133-8-2010, y RTF N° 01853-8-2011, en los extremos que confirman los reparos por: (1) cargas financieras – CF, (2) PCD, (3) TPI, (4) enajenación de bienes por transferencia patrimonial a Telefónica Móviles S.A.C. –Reorganización- y, (5) costos del activo fijo deducido extracontablemente como gasto (Overhead) realizados contra la Compañía. Además, se solicitó la nulidad parcial de la RTF N° 17133-8-2010, en el extremo del reparo de intereses correspondiente a los pagos a cuenta del ejercicio 2000. En el curso del procedimiento en cuestión, el Ministerio Público emitió el correspondiente Dictamen Fiscal en virtud del cual opinó porque se ampare la demanda en los extremos referidos a los reparos (1), (2) y (3).

El 20 de marzo de 2013 nos notificaron la sentencia de primera instancia que declara fundada en parte la demanda de la compañía en la relación con los reparos de: (i) CF; (ii)PCD; y (iii)TPI, amparándose nuestra pretensión de plena jurisdicción. Del mismo modo, se declararon infundados los reparos: (i) Reorganización y (ii) Overhead. Con fecha 27 de marzo de 2013 SUNAT, el TF y la Compañía apelaron la sentencia. Estas apelaciones han sido concedidas mediante Resolución N° 20 de fecha 9 de abril de 2013. El expediente fue elevado a la Quinta Sala Contencioso Administrativa. El expediente se remitió el 13 de agosto de 2013 a la Séptima Sala Contencioso Administrativa con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. En dicho proceso se ha emitido el

dictamen fiscal que opina que se revoque la sentencia y se ha fijado fecha para la vista de la causa el 24 de marzo de 2014.

En el curso del citado proceso, la Compañía obtuvo una medida cautelar parcial en virtud de la cual se ordenó la suspensión de los efectos de las resoluciones cuestionadas respecto a los siguientes reparos: (1) CF, (2) PCD y, (3) TPI. SUNAT y el TF se opusieron a la medida cautelar concedida a la Compañía. El 17 de mayo de 2013 se han rechazado las oposiciones formuladas y dicha decisión fue apelada por SUNAT y el TF, concediéndoles la apelación el 10 de junio de 2013. El 11 de septiembre de 2013 el expediente se remitió al 23 Juzgado Contencioso con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros, quien deberá elevarlo a la Séptima Sala Contencioso Administrativa con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros.

A juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para defender que el proceso contencioso-administrativo podría resolverse en términos favorables para la Compañía incluso en segunda instancia. De ser así, el resultado favorable que se derive del citado proceso contencioso-administrativo no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

Al amparo de la RTF N° 17044-8-2010 y RTF N°1853-8-2011, SUNAT, con fecha 4 de octubre de 2011, notificó la Resolución de Intendencia N° 0150150001030 en virtud de la cual determinó una presunta deuda tributaria por importe de S/.2,379,451,375.

La Compañía, con fecha 24 de octubre de 2011, interpuso un recurso de apelación ante el TF contra la citada Resolución de Intendencia; SUNAT condicionó la admisibilidad del citado recurso al pago previo por parte de la Compañía de la cantidad de S/.1,627,950,109. Posteriormente, la propia SUNAT - merced a la medida cautelar obtenida por la Compañía en el proceso contencioso-administrativo iniciado contra la RTF N° 17044-8-2010, redujo el importe de la presunta deuda a un total de S/.619,814,185.

La Compañía, con fecha 30 de noviembre de 2011, interpuso una queja ante el TF contra el requisito de admisibilidad que SUNAT había exigido para admitir a trámite la apelación mencionada en el acápite precedente. Estando en trámite la citada apelación, SUNAT notificó a la Compañía una Resolución de Ejecución Coactiva por importe de S/.134,353,008.

La Compañía (sin perjuicio de proceder al pago de los S/.134,353,008 bajo protesta) recurrió al TF (en queja) la citada Resolución de Ejecución Coactiva por entender que el requerimiento formulado por SUNAT carecía de sustento legal.

Con fecha 27 de enero de 2012 se resolvió (a favor de la Compañía) el Recurso de Queja presentado por la misma manifestando el TF que no existía deuda exigible coactivamente.

Con fecha 22 de febrero de 2012, resolviendo el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución de Intendencia N° 0150150001030, el TF notifica la Resolución N° 01973-8-2012 mediante ordenó a SUNAT que emita una nueva Resolución de Intendencia.

Con fecha 1 de abril de 2013 hemos sido notificados con la Resolución de Intendencia N° 0150150001203 (sustituida por una Resolución del mismo número notificada el 3 de abril de 2013,

la cual a su vez fue modificada por la Resolución de Intendencia N°0150190000041 notificada el 4 de abril de 2013) mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal. Al considerar que la referida Resolución no se ajusta a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal, el 19 de abril de 2013, la Compañía interpuso recurso de apelación, el mismo que fue resuelto mediante RTF 13365-3-2013 notificada el 23 de setiembre de 2013. En esta resolución el TF confirmó la Resolución de Intendencia emitida. El 7 de octubre de 2013 la Compañía presentó una solicitud de aclaración al considerar que no es posible determinar el Impuesto a la Renta del año 2000 mientras la Sala 11 del Tribunal Fiscal tenga pendiente la resolución del expediente vinculado con los pagos a cuenta del año 2000. Con fecha 6 de noviembre de 2013 fuimos notificados con la RTF 15989-3-2013 mediante la cual se confirma que no es posible determinar el Impuesto a la Renta del año 2000 hasta que no concluya el proceso vinculado con los pagos a cuenta.

No obstante lo mencionado, SUNAT notificó la Resolución de Ejecución Coactiva No. 011-006-0044540 exigiendo el pago de S/.150,842,142 vinculado con la multa del Impuesto a la Renta del año 2000. La Compañía (sin perjuicio de proceder al pago de los S/.150,842,142) recurrió al TF (en queja) la citada Resolución de Ejecución Coactiva por entender que el requerimiento formulado por SUNAT carecía de sustento legal.

Con fecha 6 de enero de 2014 se notificó a la Compañía la RTF 18209-Q-2013 que declaró fundado el Recurso de Queja presentado.

En vista a que considerábamos que la RTF N° 13365-3-2013 no se ajustaba a derecho, la Compañía, con fecha 19 de noviembre de 2013 inició acción contencioso-administrativa, encontrándose dicho proceso pendiente de ser remitido al Ministerio Público para dictamen.

A juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para defender que el proceso contencioso-administrativo podría resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado favorable que se derive del citado proceso no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

(d) Acción de Amparo derivada del IR 2000-2001:

El 3 de julio de 2013 interpusimos demanda de amparo, mediante la cual solicitamos que, como consecuencia de la violación de nuestros 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.

En efecto, SUNAT mediante la Resolución de Intendencia No. 0150190000041 dispuso proseguir la cobranza de las Resoluciones de Determinación N° 0120030008377, 0120030008382, 0120030008383, 0120030008378, 0120030008388, 0120030008380, 0120030008385, 0120030008312, 0120030008386, 0120030008379, 0120030008387, 0120030008384 y 0120030008381 y las Resoluciones de Multa N° 0120020008152, 0120020008160, 0120020008157, 0120020008161, 0120020008150, 0120020008154, 0120020008158, 0120020008162, 0120020008151, 0120020008155 y 0120020008159, por la suma de S/2,163,333,920 (actualizada al 1 de abril de 2013). Dicho monto

incluye un 73% de intereses e intereses capitalizados (en virtud de la aplicación del artículo 33 del Código Tributario) de los cuales un porcentaje corresponde a los intereses devengados dentro del plazo legal y otro a los intereses devengados en el lapso de tiempo en exceso del plazo legal de resolución. A través del amparo venimos cuestionando los intereses devengados durante el tiempo en que el TF se ha excedido en el plazo para resolver la apelación de la RI antes referida, los cuales se siguen incrementando. El día 16 de julio de 2013 mediante Resolución N° 1 la presente demanda ha sido admitida a trámite.

El 2 de agosto SUNAT contesta y deduce excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa y litispendencia, el 16 de agosto de 2013 se remitió el expediente al 11 Juzgado Constitucional con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. El 10 de septiembre de 2013 hemos absuelto las excepciones deducidas por SUNAT. El 26 de diciembre de 2013 el Juzgado declaró infundadas las excepciones planteadas, por lo que el TF y SUNAT han apelado esta decisión.

(e) Pagos a Cuenta del 2000:

El TF a través de la RTF N°17133-8-2010, notificada el 30 de diciembre de 2010 (y posteriormente aclarada por RTF N°16430-8-2011 notificada el 13 de octubre de 2011) puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los Pagos a Cuenta del citado ejercicio.

Al amparo de la mencionada resolución, la SUNAT, con fecha 17 de noviembre de 2011, notificó la Resolución de Intendencia N° 0150150001039 en virtud de la cual se cuantificó una presunta deuda tributaria por importe de S/.678,541,069.

La Compañía, con fecha 28 de noviembre de 2011, interpuso un recurso de apelación ante el TF contra la citada Resolución de Intendencia; la SUNAT condicionó, empero, la admisibilidad del citado recurso al pago previo (por parte de la Compañía) de la cantidad de S/.189,297,341.

La Compañía, con fecha 12 de enero de 2012, interpuso una queja ante el TF contra el requisito de admisibilidad que SUNAT había exigido para admitir a trámite la apelación mencionada en el acápite precedente.

Con fecha 15 de junio de 2012, el TF notifica la Resolución N° 06671-11-2012, ampliada por Resolución N° 08037-11-2012, mediante la cual resolvió el recurso de apelación interpuesto por la Compañía, declarando: (1) que resulta válido que SUNAT re-liquide las resoluciones de multa en tanto las mismas no habían sido revocadas; (2) que SUNAT debe realizar la determinación del saldo deudor con arreglo a las facultades y parámetros establecidos en el Código Tributario, facultándola, sin embargo, a modificar el saldo a favor declarado por la Compañía en el año 1999, desconociendo los efectos de la prescripción.

La Compañía, con fecha 21 de junio de 2012, solicita una aclaración de la Resolución N° 06671-11-2012, la misma que fue resuelta por el TF a través de Resolución N° 10322-11-2012 que establece: (1) que el TF no dejó sin efecto las multas impuestas por SUNAT; y (2) que la Compañía está facultada a invocar la prescripción del ejercicio 1999 en caso SUNAT modifique la determinación de la deuda tributaria correspondiente a dicho ejercicio.

Con fecha 1 de abril de 2013 hemos sido notificados con la Resolución de Intendencia No. 0150150001202 mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal. Al considerar que la referida Resolución no se ajusta a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal, el 19 de abril de 2013, la Compañía interpuso recurso de apelación, encontrándose el expediente pendiente de resolver.

Sin perjuicio de cuanto antecede, la Compañía interpuso (con fecha 11 de setiembre de 2012) una demanda contencioso administrativa contra la RTF N° 06671-11-2012 aclarada por RTF N° 08037-11-2012 en el extremo que desconoce que las multas impuestas a la Compañía fueron revocadas a través de la RTF N° 17133-8-2010 aclarada por la RTF N° 16430-8-2011. La demanda fue admitida por el Juzgado y tanto la SUNAT como el TF han contestado la misma. El 7 de agosto de 2013 se remitió el expediente al 22 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. El 2 de octubre de 2013 se declaró el saneamiento del proceso, por lo que el expediente deberá ser remitido para dictamen.

A juicio de la Gerencia y sus asesores legales la presunta deuda exigida por la SUNAT se encuentra directamente vinculada con el proceso contencioso-administrativo señalado en el literal (c), en el que existen argumentos jurídicos para defender que dicho proceso contencioso-administrativo podría resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado favorable no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

(f) Acción de Amparo derivada de los Pagos a Cuenta IR 2000:

El 3 de julio de 2013 interpusimos demanda de amparo, solicitando al Juzgado que como consecuencia de la violación de nuestros 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.

En efecto, SUNAT mediante la Resolución de Intendencia N° 015150001202 dispuso proseguir con la cobranza de las Resoluciones de Determinación N°s. 012-003-0006189, 012-003-0006190, 012-0030006191, 012-003-0006193, 012-003-0006194, 012-003-0006195, 012-003-0006196, 012-003-0006197 y las Resoluciones de Multa N°s 012-002-0006014 y 012-002-0006022 por un monto de S/.657,405,312, monto que incluye un 91 por ciento de intereses e interés capitalizado (en virtud de la aplicación del artículo 33 del Código Tributario). Este incremento en la deuda se debe a la dilación indebida de los procedimientos administrativos, debido a que hasta la fecha el Tribunal Fiscal no resuelve nuestras apelaciones contra las Resoluciones de Determinación y de Multa antes mencionada, habiendo la administración excedido los plazos legales para resolver esta controversia.

El 19 de agosto de 2013 se remitió el expediente al 11 Juzgado Constitucional con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. El 6 de setiembre de 2013 SUNAT contesta la demanda y deduce las excepciones de falta de agotamiento de la vía administrativa y litispendencia. El TF contestó la demanda y dedujo excepciones. La excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa fue amparada por lo que se declaró la conclusión del proceso. Dicha decisión ha sido apelada tanto por SUNAT como por el TF.

(g) Ejercicio fiscal 2002:

El TF a través de la RTF N° 04831-9-2012, notificada el 7 de mayo de 2012, puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al citado ejercicio.

A través de la citada Resolución, el TF: (1) revoca el reparo vinculado con la diferencia de cambio al considerar que ésta es un resultado contable al que no se le aplica el principio de causalidad; (2) revoca el reparo vinculado con intereses financieros y ordena que SUNAT realice una nueva revisión de la documentación que sustenta el Estado de Flujos de Efectivo, así como de los informes de terceros presentados por la Compañía; (3) en lo que respecta a la PCD, confirma una parte del reparo, pues considera que la Compañía estaba obligada a la presentación de la información que sustente la totalidad de la PCD a pesar que SUNAT solo requirió una muestra; y (4) reconoce como gestión de cobranza válida únicamente las notificaciones de baja, ordenando que SUNAT realice una nueva revisión. Cabe precisar que, a diferencia de lo resuelto en el expediente de los años 2000 y 2001, el TF no reconoce que la PCD que se reparó en el 2001, en el 2002 puede deducirse por ser mayor a 12 meses. Asimismo, el TF ha confirmado los reparos vinculados con gastos TPI ajenos al giro del negocio, notas de crédito sin sustento, entre otros. La SUNAT deberá proceder a la emisión de la correspondiente Resolución de Intendencia.

Sin perjuicio de cuanto antecede, la Compañía interpuso (con fecha 3 de agosto de 2012) una demanda contencioso-administrativa contra la RTF N° 04831-9-2012 en los extremos en que confirma los reparos por: (1) PCD; (2) gastos sin documentación sustentatoria - cable submarino; (3) gastos ajenos al negocio - depósitos judiciales; (4) deducciones solicitadas por la Compañía, y (5) TPI. La demanda ha sido admitida por el Juzgado y tanto la SUNAT como el TF han procedido a contestarla. El 4 de setiembre de 2013 se remitió el expediente al 21 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. El 26 de diciembre de 2013 el Juzgado declaró el saneamiento del proceso y ordenó remitir el expediente al Ministerio Público para dictamen.

Por otro lado, el 20 de noviembre de 2012 fuimos notificados con una demanda contencioso administrativa presentada por la SUNAT, solicitando la nulidad parcial de la Resolución del Tribunal Fiscal N° 04831-9-2012, en el extremo que revoca la Resolución de Intendencia N° 0150140006992 del 28 de diciembre de 2007 por el reparo de carga financiera por diferencia de cambio y, como pretensión accesoria, que el Tribunal Fiscal emita una nueva resolución que confirme la referida Resolución de Intendencia. Este proceso se encuentra pendiente de remitirse al Ministerio Público. El 7 de agosto de 2013 se remitió el expediente al 23 Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas Tributarios y Aduaneros. Contamos con dictamen fiscal favorable y se ha fijado fecha para la vista de la causa el día 8 de mayo de 2014.

A juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para entender que los procesos contencioso-administrativos podrían resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado favorable que se derive del citado proceso contencioso-administrativo no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

II. Impuesto General a las Ventas

La Compañía ha sido notificada con las Resoluciones de Intendencia emitidas por SUNAT respecto del Impuesto General a las Ventas de los años 1998, 1999, 2000 y 2001. Al respecto, la Compañía efectuó el pago correspondiente a la determinación realizada por SUNAT a excepción del expediente vinculado con Impuesto General a las Ventas del año 2001 (en el que el TF falló a favor de la Compañía). En lo referente al Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2002, mediante la RTF N° 04831-9-2012, el TF confirmó los reparos efectuados por este concepto.

III. Retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados

Respecto a las retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados de los años 1999 a 2006 se han resuelto expedientes a favor de la Compañía. Cabe precisar que SUNAT ha acudido a las instancias judiciales para impugnar las respectivas resoluciones correspondientes a los años 1999, 2000, 2001, 2002, 2003 y 2004, las cuales se encuentran en trámite.

A la fecha contamos con dos sentencias favorables en primera instancia que se emitieron para los periodos correspondientes a los ejercicios 2003 y 2004. En el caso del ejercicio 2001 se declaró el abandono del proceso, habiendo sido esta decisión apelada por SUNAT.

A juicio de la Gerencia, y sus asesores legales, existen argumentos jurídicos para defender que el proceso contencioso-administrativo podría resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado que se derive del citado proceso contencioso-administrativo no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

En relación a los procesos tributarios detallados anteriormente, al 31 de diciembre de 2013, según lo expuesto en la nota 3.3(l), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, ver nota 16(b), quedando como contingentes posibles un importe actualizado a dicha fecha de S/.2,256,663,000 (S/.2,163,919,000 al 31 de diciembre de 2012). A juicio de la Gerencia y sus asesores legales existen argumentos jurídicos para entender que los procesos contencioso-administrativos podrían resolverse en términos favorables para la Compañía. De ser así, el resultado favorable que se derive de los citados procesos contencioso-administrativos no tendría un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

En los ámbitos de índole civil, laboral, administrativo, regulatorio y aduanero la Compañía tiene diversos procesos en trámite. Al 31 de diciembre de 2013, según lo expuesto en la nota 3.3(l), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, ver nota 16(b), quedando como contingentes posibles un importe de S/.837,332,000 (S/.854,047,000 al 31 de diciembre de 2012). La Gerencia y sus asesores legales estiman que el resultado individual de dichos procesos no debería generar un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

27. Información sobre segmentos

(a) A continuación se presenta información financiera relevante correspondiente a los segmentos de negocios al 31 de diciembre de 2013 y de 2012:

	Telefonía fija		Larga distancia		Banda ancha – Internet		Televisión pagada		Otros servicios		Total	
	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Inversión en activos fijos	12,276,761	12,077,643	483,398	498,905	3,756,843	3,558,648	215,502	197,466	1,263,630	1,204,086	17,996,134	17,536,748
Depreciación acumulada	(10,496,674)	(10,261,332)	(374,313)	(378,992)	(2,853,742)	(2,678,544)	(160,206)	(150,059)	(961,894)	(905,556)	(14,846,829)	(14,374,483)
Activos intangibles y Plusvalía, neto	3,409,386	3,409,078	190,988	190,971	2,941,124	2,940,924	1,079,524	1,079,451	612,503	612,460	8,233,525	8,232,884
Amortización acumulada	(2,789,139)	(2,745,033)	(156,243)	(153,772)	(1,817,371)	(1,788,632)	(667,056)	(656,508)	(378,476)	(372,491)	(5,808,285)	(5,716,436)
Total activos	3,185,691	3,225,824	190,031	211,776	3,286,226	3,261,160	1,224,421	1,216,862	670,852	666,947	8,557,221	8,582,569
Total pasivos	1,881,347	1,970,950	106,482	136,530	1,314,738	1,397,349	502,924	543,561	258,702	272,166	4,064,193	4,320,556
Ingresos de actividades ordinarias	2,161,985	2,108,701	162,418	173,545	1,362,321	1,132,674	387,329	397,346	288,109	225,340	4,362,162	4,037,606
Gastos operativos	(1,742,818)	(1,765,778)	(114,651)	(122,289)	(1,320,714)	(1,105,282)	(361,818)	(370,302)	(282,523)	(222,769)	(3,822,524)	(3,586,420)
Depreciación y amortización	(327,764)	(392,880)	(14,903)	(16,129)	(220,521)	(194,606)	(7,995)	(7,572)	(68,603)	(64,969)	(639,786)	(676,156)
Ingresos financieros	7,372	6,592	480	473	4,701	4,055	1,407	1,421	1,047	806	15,007	13,347
Gastos financieros	(146,858)	(114,914)	(8,228)	(6,438)	(92,341)	(74,880)	(32,718)	(27,484)	(24,336)	(15,595)	(304,481)	(239,311)
Ganancia por actividades de operación	419,167	342,923	47,767	51,256	41,607	27,392	25,511	27,044	5,586	2,571	539,638	451,186

(b) La Compañía desarrolla la integridad de sus actividades sólo en territorio peruano (Lima y provincias), por lo que sus activos y el resultado de sus operaciones se encuentran bajo las mismas condiciones económicas, regulatorias, cambiarias y políticas; estando en consecuencia sometidos a los mismos riesgos y rendimientos. En este sentido, según lo establece la NIIF 8 "Segmentos de operación", el Perú es la única área geográfica de la Compañía para fines de revelación en los estados financieros.

(c) La Compañía gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por segmento de negocio. Los segmentos operativos informados son los siguientes:

(i) Telefonía fija

Los servicios de telefonía fija incluyen servicios primarios, conexiones, instalaciones, cese y reconexión de línea

telefónica, servicios de valor agregado, comercialización de equipos y líneas dedicadas. Asimismo, se incluye servicios de telefonía de uso público (TUP). Los ingresos se reconocen de acuerdo a lo descrito en la nota 3.3(m). Los activos y pasivos corresponden a los directamente atribuibles al segmento.

(ii) Larga distancia

La Compañía provee servicios de larga distancia nacional e internacional, asimismo también arrienda red a otros operadores de telecomunicaciones, tales como portadores de larga distancia, operadores de telefonía móvil y proveedores de servicios de internet. Los ingresos se reconocen de acuerdo a lo descrito en la nota 3.3(m). Los activos y pasivos corresponden a los directamente atribuibles al segmento.

(iii) Banda ancha - internet

La Compañía brinda servicios multimedia de internet y banda ancha que incluyen: proveedor de servicios de internet, portal de contenidos y servicios de red, accesos de banda ancha minorista y mayorista a través de ADSL, ADSL libre, servicio de valor añadido dirigido al sector residencial, entre otros.

(iv) Televisión pagada

Los servicios de televisión incluyen instalación, mantención y comercialización indirecta de los servicios de televisión por cable y satelital o cualquier otro medio físico o técnico. Los ingresos se reconocen de acuerdo a lo descrito en la nota 3.3(m). Los activos y pasivos corresponden a los directamente atribuibles al segmento.

(v) Otros servicios

Incluye los otros servicios no indicados en las líneas de negocios anteriores y agrupa principalmente a servicios de telex-telegrafía, transmisión de datos (conmutación de paquetes), servicios 0-800 y servicios de valor agregado.

28. Objetivos y políticas de gestión de riesgos financieros

Por la naturaleza de sus actividades, la Compañía está expuesta a riesgos de crédito, tipo de cambio, tasa de interés y liquidez, los cuales son manejados a través de un proceso de identificación, medición y monitoreo continuo, con sujeción a los límites de riesgo y otros controles. Este proceso de manejo de riesgo es crítico para la rentabilidad continua de la Compañía y cada persona dentro de la Compañía es responsable por las exposiciones de riesgo relacionadas con sus responsabilidades.

El proceso independiente de control de riesgos no incluye riesgos de negocio como cambios en el medio ambiente, tecnología e industria. Éstos son monitoreados a través del proceso de planificación estratégica de la Compañía.

(a) Estructura de gestión de riesgos

La estructura de gestión de riesgos tiene como base el Directorio y la Gerencia de la Compañía, que son los responsables de identificar y controlar los riesgos en coordinación con otras áreas como se explica a continuación:

(i) Directorio

El Directorio es responsable del enfoque general para el manejo de riesgos. El Directorio proporciona los principios para el manejo de riesgos, así como las políticas elaboradas para áreas específicas, como riesgo de tipo de cambio, riesgo de tasa de interés, riesgo de crédito y el uso de instrumentos financieros derivados.

(ii) Finanzas

El área de Finanzas es responsable de administrar el flujo de fondos de la Compañía tomando en cuenta las políticas, procedimientos y límites establecidos tanto por el Directorio y la Gerencia de la Compañía, incluyendo el seguimiento a dichos procedimientos para mejorar la administración de riesgos de la Compañía.

(iii) Auditoría Interna

El área de Auditoría interna de la Compañía es responsable de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno y la información administrativa y contable. Asimismo, es responsable de supervisar la información financiera y hechos significativos presentados por la Compañía.

Los procesos de manejo de riesgos en la Compañía son monitoreados por Auditoría Interna, que analiza tanto la adecuación de los procedimientos como el cumplimiento de ellos. Auditoría Interna discute los resultados de sus evaluaciones con la Gerencia General, e informa de sus hallazgos y recomendaciones al Directorio de la Compañía.

(b) Mitigación de riesgos

Como parte del manejo total de riesgos, la Compañía evalúa constantemente los diferentes escenarios e identifica diferentes

estrategias para manejar las exposiciones resultantes de cambios en las tasas de interés, moneda extranjera, riesgo de capital y riesgos de crédito.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo que una contraparte no cumpla con sus obligaciones estipuladas en un instrumento financiero o contrato, originando una pérdida. La Compañía está expuesta al riesgo de crédito por sus actividades operativas, principalmente por sus cuentas por cobrar, y por sus actividades financieras, incluyendo sus depósitos en bancos y transacciones con derivados y otros instrumentos financieros.

La Compañía mantiene límites de exposición de sus colocaciones en los distintos bancos e instituciones financieras, de acuerdo con la categoría de riesgo de las mismas.

El riesgo crediticio es controlado a través de la evaluación y análisis de las transacciones individuales, para lo cual se realiza una evaluación sobre la base del anticuamiento de las cuentas por cobrar, la cual es utilizada para determinar la estimación requerida por incobrabilidad. Adicionalmente, se realizan suspensiones parciales y totales de los servicios a los usuarios que presentan cuentas por cobrar vencidas de acuerdo a la política descrita en la nota 3.3(b.1.ii); y la Gerencia define los objetivos de morosidad.

En consecuencia, en opinión de la Gerencia, no existen concentraciones significativas de riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2013 y de 2012.

Al 31 de diciembre de 2013, la Gerencia de la Compañía ha estimado que el monto máximo de riesgo crediticio al que se encuentra expuesta la Compañía asciende aproximadamente a S/.1,227,885,000 (S/.1,181,390,000 al 31 de diciembre de 2012), la cual representa el valor en libros de los activos financieros, neto de garantías de alta liquidez.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es el riesgo de sufrir pérdidas en posiciones de balance, derivadas principalmente de movimientos en el tipo de cambio y en las tasas de interés.

Los análisis de sensibilidad en las secciones siguientes se refieren a las posiciones al 31 de diciembre de 2013 y de 2012. Asimismo, se basan en que el monto neto de deuda, la relación de tasas de interés fijas, y la posición de instrumentos en moneda extranjera se mantienen constantes. Las sensibilidades en el estado de resultados es el efecto de los cambios asumidos en el riesgo de mercado respectivo. Esto se basa en los activos y pasivos financieros mantenidos al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, incluyendo el efecto de los derivados de cobertura.

(i) Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio es el riesgo que el valor razonable de los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúe por variaciones en los tipos de cambio. La Gerencia de Finanzas es la responsable de identificar, medir, controlar e informar la exposición al riesgo cambiario global de la Compañía. El riesgo cambiario surge cuando la Compañía

presenta descalces entre sus posiciones activas y pasivas en las distintas monedas en las que opera, que son principalmente nuevos soles (moneda funcional) y dólares estadounidenses. La Gerencia monitorea este riesgo a través del análisis de las variables macro-económicas del país.

Las operaciones en moneda extranjera se efectúan a los tipos de cambio del mercado libre publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Al 31 de diciembre de 2013, los tipos de cambio promedio ponderado del mercado libre para las transacciones en dólares estadounidenses fueron de S/.2.794 por US\$1 para la compra y S/.2.796 por US\$1 para la venta (S/.2.549 por US\$1 para la compra y S/.2.551 por US\$1 para la venta al 31 de

diciembre de 2012) y para las transacciones en euros fueron S/.3.715 por €1 para la compra y S/.3.944 por €1 para la venta (S/.3.330 por €1 por la compra y S/.3.492 €1 para la venta al 31 de diciembre de 2012), respectivamente.

El resultado de mantener saldos en moneda extranjera para la Compañía por los ejercicios 2013 y 2012, fue una ganancia neta de aproximadamente S/.1,349,000 y S/.3,472,000, respectivamente, las cuales se presentan en el rubro "Diferencias de cambio neto" del estado de resultados, ver nota 24.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, la Compañía tenía los siguientes activos y pasivos en moneda extranjera:

	Moneda de origen	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
Activos			
Efectivo y equivalentes al efectivo	Dólar estadounidense	11,041	15,938
Cuentas por cobrar comerciales, neto	Dólar estadounidense	186,909	158,869
Otras cuentas por cobrar, neto	Dólar estadounidense	8,980	13,865
Otras cuentas por cobrar, neto	Euros	–	23
Total		206,930	188,695
Pasivos			
Otros pasivos financieros	Dólar estadounidense	70,793	82,543
Otros pasivos financieros	Euros	2,119	2,886
Cuentas por pagar comerciales	Dólar estadounidense	139,803	139,052
Cuentas por pagar comerciales	Euros	6,484	3,041
Otras cuentas por pagar	Dólar estadounidense	18,011	16,226
Total		237,210	243,748
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Dólar estadounidense	98,748	127,263
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Euros	1,670	2,026
Posición activa, neta		70,138	74,236

El siguiente cuadro muestra el análisis de sensibilidad de los dólares estadounidenses (la principal moneda distinta a la funcional en que la Compañía tiene una exposición significativa), en sus activos y pasivos monetarios y sus flujos de efectivo estimados. El análisis determina el efecto de una variación razonablemente posible del tipo de cambio del dólar

estadounidense, manteniendo las demás variables constantes en el estado de resultados antes del impuesto a las ganancias. Un monto negativo muestra una pérdida potencial neta en el estado de resultados, mientras que un monto positivo refleja una ganancia potencial neta.

Análisis de sensibilidad	Cambio en tasas de cambio	Efecto en resultados antes de impuestos	
		2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
	%		
Devaluación			
Dólares	5	9,805	9,469
Dólares	10	19,611	18,938
Revaluación			
Dólares	5	(9,805)	(9,469)
Dólares	10	(19,611)	(18,938)

Las sensibilidades de tipo de cambio mostradas en el cuadro anterior son sólo ilustrativas y se basan en escenarios simplificados. Sin embargo, este efecto no incluye las acciones que serían tomadas por la Gerencia para mitigar el impacto de este riesgo.

(ii) Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés es el riesgo de que el valor razonable o flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúen por cambios en las tasas de interés del mercado. La

Compañía administra su riesgo de tasa de interés basados en la experiencia de la Gerencia, balanceando las tasas de intereses activas y pasivas.

La Gerencia considera que las fluctuaciones futuras en las tasas de interés no afectarán significativamente los resultados de operaciones futuras de la Compañía.

A continuación se presenta información acerca de los instrumentos financieros con tasas de interés fija y variable:

Análisis de sensibilidad	2013			Tasa de interés promedio al 31 de diciembre de 2013 %	
	Tasa variable(*) S/.(000)	Tasa fija S/.(000)	Sin Interés S/.(000)		
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes al efectivo	187,377	-	-	187,377	3.39
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	231,909	988,062	1,219,971	2.23
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	-	59,710	-	59,710	5.56
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	31,951	31,951	-
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	-	1,273,849	1,273,849	-
Otras cuentas por pagar	-	-	86,879	86,879	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	-	70,023	-	70,023	6.00
Otros pasivos financieros	1,067,274	740,365	-	1,807,639	5.63

(*) Se considera como variable las obligaciones a tasa con base variable y obligaciones con tasa fija a plazos menores a 12 meses.

Análisis de sensibilidad	2012			Tasa de interés promedio al 31 de diciembre de 2012 %	
	Tasa variable(*) S/.(000)	Tasa fija S/.(000)	Sin Interés S/.(000)		
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes al efectivo	191,614	-	-	191,614	3.73
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	251,598	911,755	1,163,353	2.39
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	-	2,050	-	2,050	5.09
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	50,678	50,678	-
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	-	1,199,564	1,199,564	-
Otras cuentas por pagar	-	-	88,688	88,688	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	-	144,519	-	144,519	6.00
Otros pasivos financieros	990,995	1,049,417	-	2,040,412	5.80

(*) Se considera como variable las obligaciones a tasa con base variable y obligaciones con tasa fija a plazos menores a 12 meses.

A continuación se muestra la sensibilidad del estado de resultados por el posible efecto de los cambios en la tasa de interés en los gastos financieros por un año, antes del impuesto a las ganancias, asumiendo que los pasivos financieros el 31 de diciembre de 2013

y de 2012, se renovarían a su término y se mantendrán por lo que resta del año siguiente:

Análisis de sensibilidad	Efecto en resultados antes de impuestos	
	2013 S/.(000)	2012 S/.(000)
+ (-) 50	+(-) 4,399	+(-) 3,997
+ (-) 100	+(-) 8,799	+(-) 7,994
+ (-) 200	+(-) 17,598	+(-) 15,988

Las sensibilidades de las tasas de interés mostradas en el cuadro anterior son sólo ilustrativas y se basan en escenarios simplificados. Las cifras representan el efecto de los movimientos proforma en el gasto financiero neto en base a los escenarios proyectados de la curva de rendimiento y el perfil de riesgos de tasa de interés que tiene actualmente la Compañía. Sin embargo, este efecto no incluye las acciones que serían tomadas por la Gerencia para mitigar el impacto de este riesgo en las tasas de interés.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la Compañía no pueda cumplir con sus obligaciones de pago relacionadas con pasivos financieros al vencimiento y reemplazar los fondos cuando sean retirados. La consecuencia sería el incumplimiento en el pago de sus obligaciones frente a terceros.

La liquidez se controla a través del calce de los vencimientos de sus activos y pasivos, de la obtención de líneas de crédito y/o

manteniendo los excedentes de liquidez como inversiones, lo cual le permite a la Compañía desarrollar sus actividades normalmente.

La administración del riesgo de liquidez implica mantener suficiente efectivo y disponibilidad de financiamiento, a través de una adecuada cantidad de fuentes de crédito comprometidas y la capacidad de liquidar transacciones principalmente de endeudamiento. Al respecto, la Gerencia de la Compañía orienta sus esfuerzos a mantener fuentes de financiamiento a través de la disponibilidad de líneas de crédito y la inscripción de programas de bonos corporativos y papeles comerciales.

El siguiente cuadro muestra el vencimiento de las obligaciones contraídas por la Compañía a la fecha del estado de situación financiera y los importes a desembolsar a su vencimiento, en base a los pagos no descontados que se realizarán:

	2013					
	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Otros pasivos financieros						
Amortización del capital	–	5,606	345,555	1,107,751	325,210	1,784,122
Flujo por pago de intereses	–	5,837	88,392	178,231	94,400	366,860
Cuentas por pagar comerciales	–	1,273,849	–	–	–	1,273,849
Otras cuentas por pagar	–	86,879	–	–	–	86,879
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	–	–	70,023	–	–	70,023
Total flujos por pasivos	–	1,372,171	503,970	1,285,982	419,610	3,581,733

	2012					
	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Otros pasivos financieros						
Amortización del capital	–	30,083	237,208	1,395,368	531,402	2,194,061
Flujo por pago de intereses	–	6,773	108,679	256,301	108,207	479,960
Cuentas por pagar comerciales	–	1,199,564	–	–	–	1,199,564
Otras cuentas por pagar	–	88,688	–	–	–	88,688
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	–	–	–	144,519	–	144,519
Total flujos por pasivos	–	1,325,108	345,887	1,796,188	639,609	4,106,792

El cuadro anterior no incluye los derivados financieros de cobertura, debido a que la Gerencia considera que dichos contratos se liquidan efectivamente en una base neta; en consecuencia, a continuación se presenta el flujo de los derivados de cobertura y la reconciliación

de los importes equivalentes a los valores contables del flujo neto descontado generado por estos instrumentos:

	2013					
	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Ingresos	–	85,419	33,243	176,800	–	295,462
Egresos	–	(87,267)	(43,221)	(201,308)	–	(331,796)
Flujo neto	–	(1,848)	(9,978)	(24,508)	–	(36,334)
Flujo neto descontado	–	(1,792)	(8,801)	(10,829)	–	(21,422)

	2012					
	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Ingresos	–	120,827	31,032	192,103	4,099	348,061
Egresos	–	(125,124)	(45,109)	(246,644)	(4,740)	(421,617)
Flujo neto	–	(4,297)	(14,077)	(54,541)	(641)	(73,556)
Flujo neto descontado	–	(4,266)	(13,405)	(39,064)	(124)	(56,859)

Gestión de capital

La Compañía administra de manera activa una base de capital para cubrir los riesgos inherentes en sus actividades. La adecuación del capital de la Compañía es monitoreada usando, entre otras medidas, los ratios establecidos por la Gerencia.

Los objetivos de la Compañía cuando gestiona su capital corresponden a un concepto más amplio que el "Patrimonio" que se muestra en el estado de situación financiera y comprende

principalmente: (i) salvaguardar la capacidad de la Compañía para continuar operando de manera que continúe brindando retornos a los accionistas y beneficios a los otros participantes; y (ii) mantener una fuerte base de capital para apoyar el desarrollo de sus actividades.

Al 31 de diciembre de 2013 y de 2012, no han existido cambios en las actividades y políticas de manejo de capital en la Compañía.

29. Valor razonable de los instrumentos financieros

(a) Instrumentos registrados a su valor razonable según su jerarquía

El siguiente cuadro muestra un análisis de los instrumentos financieros que son registrados al valor razonable según el nivel de la jerarquía de su valor razonable:

31 de diciembre de 2013	Nivel 1 S/.(000)	Nivel 2 S/.(000)	Nivel 3 S/.(000)	Total S/.(000)
Activos financieros				
Instrumentos financieros derivados:				
Forward de moneda extranjera	-	(1,476)	-	(1,476)
Swaps de tasa de interés	-	(20,850)	-	(20,850)
	-	(22,326)	-	(22,326)
Total activos financieros	-	(22,326)	-	(22,326)
Pasivos financieros				
Instrumentos financieros derivados:				
Forward de moneda extranjera	-	905	-	905
	-	905	-	905
Total pasivos financieros	-	905	-	905

31 de diciembre de 2012	Nivel 1 S/.(000)	Nivel 2 S/.(000)	Nivel 3 S/.(000)	Total S/.(000)
Activos financieros				
Instrumentos financieros derivados:				
Forward de moneda extranjera	-	(3,067)	-	(3,067)
Swaps de tasa de interés	-	(54,594)	-	(54,594)
	-	(57,661)	-	(57,661)
Total activos financieros	-	(57,661)	-	(57,661)
Pasivos financieros				
Instrumentos financieros derivados:				
Forward de moneda extranjera	-	801	-	801
	-	801	-	801
Total pasivos financieros	-	801	-	801

Nivel 1

Los activos financieros incluidos en la categoría de Nivel 1 son aquellos que se miden sobre la base de cotizaciones obtenidas

de un mercado activo. Un instrumento financiero se considera como cotizado en un mercado activo si los precios son fácil y regularmente disponibles de un mecanismo centralizado de negociación, agente, corredor, grupo de industria, proveedores

de precios o entidades regulatorias; y dichos precios provienen regularmente de transacciones en el mercado.

Nivel 2

Los instrumentos financieros incluidos en la categoría de Nivel 2 son medidos en base a factores de mercado. Esta categoría incluye instrumentos valuados utilizando precios de mercado de instrumentos similares, ya sea de mercados activos o no, y otras técnicas de valuación (modelos) en donde todos los datos significativos son directa o indirectamente observables en el mercado. A continuación se presenta una descripción de cómo se determina el valor razonable de los principales instrumentos financieros de la Compañía incluidos en esta categoría:

- Instrumentos financieros derivados -

La técnica de valuación utilizada con mayor frecuencia incluye modelos de valuación de *Forward* y *Swaps*, calculando el valor presente. Los modelos incorporan distintos datos, incluyendo la calidad crediticia de las contrapartes, tipos de cambio spot y tasas *forward* y curvas de tasa de interés. Las opciones son valuadas utilizando modelos reconocidos y generalmente aceptados.

- Instrumentos de deuda disponibles para la venta -

La valorización de los bonos corporativos, bonos de arrendamiento y bonos del tesoro público son medidos calculando el Valor Presente Neto ("NPV" por sus siglas en inglés) a través de

flujos de efectivo descontados, mediante curvas cupón cero y considerando transacciones observables y actuales del mercado. Otros instrumentos de deuda son medidos utilizando técnicas de valuación basada en supuestos soportados por precios observables en transacciones actuales del mercado, obtenidos a través de proveedores precios. No obstante, cuando los precios no han sido determinados en un mercado activo, el valor razonable se basa en cotizaciones de brokers y de activos que se valorizan utilizando modelos en donde la mayoría de los supuestos son observables en el mercado.

Nivel 3

Los activos financieros incluidos en el nivel 3 son medidos utilizando una técnica de valoración (modelo interno), basado en supuestos que no son soportados por precios de transacciones observables en el mercado actual para el mismo instrumento, ni basado en datos de mercado disponibles. La Compañía no tiene instrumentos de Nivel 3.

Durante los años 2013 y 2012, no se ha transferido instrumentos financieros desde el nivel 3 al nivel 1 y nivel 2.

(b) En adición a los instrumentos registrados a valor razonable, a continuación se presenta la revelación de la comparación entre los valores en libros y los valores razonables de los instrumentos financieros de la Compañía que se registran al costo amortizado en el estado de situación financiera. La tabla no incluye los valores razonables de los activos y pasivos no financieros:

31 de diciembre de 2013	Nivel 1 S/.(000)	Nivel 2 S/.(000)	Nivel 3 S/.(000)	Valor razonable S/.(000)	Valor en libros S/.(000)
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes al efectivo	187,377	-	-	187,377	187,377
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	1,219,971	-	1,219,971	1,219,971
Otras cuentas por cobrar, neto	-	31,699	-	31,699	31,699
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	-	59,710	-	59,710	59,710
Inversiones financieras disponibles para la venta	-	373	-	373	373
Total activos financieros	187,377	1,311,753	-	1,499,130	1,499,130
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	1,273,849	-	1,273,849	1,273,849
Cuentas por pagar a partes relacionadas	-	70,023	-	70,023	70,023
Otras cuentas por pagar	-	86,879	-	86,879	86,879
Pasivo por instrumentos financieros derivados	-	21,422	-	21,422	21,422
Bonos emitidos y deudas y préstamos que devengan intereses	-	1,807,639	-	1,807,639	1,807,639
Total de pasivos financieros	-	3,259,812	-	3,259,812	3,259,812

31 de diciembre de 2012	Nivel 1 S/.(000)	Nivel 2 S/.(000)	Nivel 3 S/.(000)	Valor razonable S/.(000)	Valor en libros S/.(000)
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes al efectivo	191,614	–	–	191,614	191,614
Cuentas por cobrar comerciales, neto	–	1,163,353	–	1,163,353	1,163,353
Otras cuentas por cobrar, neto	–	50,498	–	50,498	50,498
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	–	2,050	–	2,050	2,050
Inversiones financieras disponibles para la venta	–	1,393	–	1,393	1,393
Total activos financieros	191,614	1,217,294	–	1,408,908	1,408,908
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	–	1,199,564	–	1,199,564	1,199,564
Cuentas por pagar a partes relacionadas	–	144,519	–	144,519	144,519
Otras cuentas por pagar	–	88,688	–	88,688	88,688
Pasivo por instrumentos financieros derivados	–	56,859	–	56,859	56,859
Bonos emitidos y deudas y préstamos que devengan intereses	–	2,040,412	–	2,040,412	2,040,412
Total de pasivos financieros	–	3,530,042	–	3,530,042	3,530,042

Las metodologías y supuestos empleados por la Compañía para determinar los valores estimados de mercado dependen de los términos y características de riesgo de los diversos instrumentos financieros que se registran al costo amortizado y comprenden lo siguiente:

(i) Activos cuyo valor razonable es similar a su valor en libros – Para los activos y pasivos financieros que son líquidos o tienen vencimientos a corto plazo (menor a tres meses), se considera que el valor en libros es similar a su valor razonable. Este supuesto también es aplicable para los depósitos a plazo, cuentas de ahorro sin un vencimiento específico e instrumentos financieros a tasa variable.

(ii) Instrumentos financieros a tasa fija – El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se encuentran a tasa fija y a costo amortizado, se determina comparando las tasas de interés del mercado en el momento de su reconocimiento inicial con las tasas de mercado actuales relacionadas con instrumentos financieros similares. El valor razonable estimado de los depósitos que devengan intereses se determina mediante los flujos de caja descontados usando tasas de interés del mercado para instrumentos financieros con vencimientos y riesgos de crédito similares. Para la deuda cotizada emitida, el valor razonable se determina en base a los precios de mercado cotizados. Cuando no se cuenta con precios de mercado, se usa el modelo de flujo de caja descontado en base a la curva de rendimiento de la tasa de interés por el plazo que queda por vencer.

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas_

5. Anexos

Casi 20 años
compartiendo nuestra
esencia con el Perú_

A continuación se detalla el nivel de adhesión de Telefónica del Perú S.A.A. a los principios de buen gobierno corporativo en el ejercicio 2013, el que, conforme a ley, se ha considerado en la Memoria Anual de la compañía correspondiente al referido ejercicio.

(10150) Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

(Correspondiente al ejercicio 2013)

Razón Social : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (En adelante EMPRESA)

RUC: 20100017491

Dirección: Av. Arequipa N° 1155, Santa Beatriz, Lima

Teléfonos: 210 14 16

Fax: 266 90 21

Página Web: <http://www.movistar.com.pe/>

Correo electrónico:

Representante Bursátil: Luis Angel Prendes Arroyo

Razón social de la empresa revisora¹:

I. SECCIÓN PRIMERA: EVALUACIÓN DE 26 PRINCIPIOS

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
1. Principio (I.C.1. segundo párrafo) .- No se debe incorporar en la agenda asuntos genéricos, debiéndose precisar los puntos a tratar de modo que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y evitando la resolución conjunta de temas respecto de los cuales se puede tener una opinión diferente.					■
2. Principio (I.C.1. tercer párrafo.- El lugar de celebración de las Juntas Generales se debe fijar de modo que se facilite la asistencia de los accionistas a las mismas.					■

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, empresa de consultoría).

a. Indique el número de juntas de accionistas convocadas por la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Tipo	Número
Junta general de accionistas	1
Junta especial de accionistas	1

b. De haber convocado a juntas de accionistas, complete la siguiente información para cada una de ellas.

Fecha de aviso de convocatoria*	Fecha de la junta	Lugar de la junta	Tipo de junta		Quórum %	N° de Acc. Asistentes	Duración	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
22 de febrero de 2013	21 de marzo de 2013	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, LIMA		X	98.64%	19	9:00	10:30

* En caso de haberse efectuado más de una convocatoria, indicar la fecha de cada una de ellas.

c. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades, utiliza la EMPRESA para convocar a las Juntas?

- Correo electrónico
- Directamente en la empresa
- Vía telefónica
- Página de Internet
- Correo postal
- Otros. Detalle
- Ninguno

d. Indique si los medios señalados en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento de Junta

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- No se encuentran regulados



e. En caso la EMPRESA cuente con una página web corporativa, ¿es posible obtener las actas de las juntas de accionistas a través de dicha página?

	SÍ	NO
Solo para accionistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para el público en general	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No cuenta con página web

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
3. Principio (I.C.2). - Los accionistas deben contar con la oportunidad de introducir puntos a debatir, dentro de un límite razonable, en la agenda de las Juntas Generales. Los temas que se introduzcan en la agenda deben ser de interés social y propios de la competencia legal o estatutaria de la Junta. El Directorio no debe denegar esta clase de solicitudes sin comunicar al accionista un motivo razonable.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. Indique si los accionistas pueden incluir puntos a tratar en la agenda mediante un mecanismo adicional al contemplado en la Ley General de Sociedades (artículo 117 para sociedades anónimas regulares y artículo 255 para sociedades anónimas abiertas).

Sí No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa detalle los mecanismos alternativos.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Juntas, el Directorio se encuentra obligado a convocar a Junta cuando lo soliciten notarialmente un número de accionistas un que represente al menos el 5% de las acciones suscritas con derecho a voto y se haya expresado en la solicitud los asuntos a tratar en la Junta. En este último caso, el aviso de convocatoria debe ser publicado dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la solicitud y se haya expresado en la solicitud los asuntos a tratar en la misma. En este último caso, el aviso de convocatoria debe ser publicado dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la solicitud. El Directorio deberá efectuar la publicación de la convocatoria a la Junta incluyendo necesariamente en el orden del día, al menos, los asuntos que hubieran sido objeto de la solicitud. La Junta así convocada deberá realizarse dentro de un plazo máximo de quince días de la fecha de publicación de la convocatoria.

c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento de Junta

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados



d. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe para la inclusión de temas a tratar en la agenda de juntas.

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas
—	—	—

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
4. Principio (I.C.4.i). - El estatuto no debe imponer límites a la facultad que todo accionista con derecho a participar en las Juntas Generales pueda hacerse representar por la persona que designe.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. De acuerdo con lo previsto en el artículo 122 de la Ley General de Sociedades, indique si el estatuto de la EMPRESA limita el derecho de representación, reservándolo:

- A favor de otro accionista
- A favor de un director
- A favor de un gerente
- No se limita el derecho de representación

b. Indique para cada Junta realizada durante el ejercicio materia del presente informe la siguiente información:

Tipo de Junta		Fecha de Junta	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho a voto	
General	Especial		A través de poderes	Ejercicio Directo
<input checked="" type="checkbox"/>		21 de marzo de 2013	98.49%	1.51%

c. Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda representarse en una junta.

Formalidad (indique si la empresa exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros)	Poder por escrito con firma legalizada ante notario público.
Anticipación (número de días previos a la junta con que debe presentarse el poder)	Anticipación no menor de 24 horas a la hora fijada para la celebración de la junta general o especial, sin considerar en dicho plazo las horas correspondientes a días inhábiles.
Costo (indique si existe un pago que exija la empresa para estos efectos y a cuánto asciende)	La empresa no exige pago alguno.



d. Indique si los requisitos y formalidades descritas en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
■	■	□	□	Reglamento de Junta

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

TRATAMIENTO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>5. Principio (II.A.1, tercer párrafo).- Es recomendable que la sociedad emisora de acciones de inversión u otros valores accionarios sin derecho a voto, ofrezca a sus tenedores la oportunidad de canjearlos por acciones ordinarias con derecho a voto o que prevean esta posibilidad al momento de su emisión.</p>					

Nota: La empresa no ha emitido acciones de inversión u otros valores accionarios sin derecho a voto.

a. ¿La EMPRESA ha realizado algún proceso de canje de acciones de inversión en los últimos cinco años?

Sí No No aplica

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>6. Principio (II.B).- Se debe elegir un número suficiente de directores capaces de ejercer un juicio independiente, en asuntos donde haya potencialmente conflictos de intereses, pudiéndose, para tal efecto, tomar en consideración la participación de los accionistas carentes de control. Los directores independientes son aquellos seleccionados por su prestigio profesional y que no se encuentran vinculados con la administración de la sociedad ni con los accionistas principales de la misma.</p>					■

a. Indique el número de directores dependientes e independientes de la EMPRESA².

Directores	Número
Dependientes	2
Independientes	3
Total	5

² Los directores independientes son aquellos que no se encuentran vinculados con la administración de la entidad emisora ni con sus accionistas principales. Para dicho efecto, la vinculación se define en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupo Económico. Los accionistas principales, por su parte, son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen la propiedad del cinco (5%) o más del capital de la entidad emisora.



b. Indique los requisitos especiales (distintos de los necesarios para ser director) para ser director independiente de la EMPRESA

El Reglamento del Directorio y sus Comités establece que el Directorio, en el ejercicio de los derechos de cooptación y de proposición de nombramientos a las Juntas Especiales de Accionistas, procurará que en la composición del mismo los directores externos o no ejecutivos representen una mayoría sobre los directores ejecutivos. A tal efecto, se entiende como (i) Directores ejecutivos: aquéllos que desempeñen funciones de alta dirección o sean empleados de la Compañía; y a (ii) Directores externos: los que no sean directores ejecutivos, integrándose dentro de dicha categoría a los directores independientes, esto es a aquéllos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Compañía, sus accionistas significativos o sus directivos.

No existen requisitos especiales

c. Indique si los requisitos especiales descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
□	■	□	□	Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

d. Indique si los directores de la EMPRESA son parientes en primer grado o en segundo grado de consanguinidad, o parientes en primer grado de afinidad, o cónyuge de:

Nombres y apellidos del director	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista ^{1/} / director / gerente	Afinidad	Información adicional ^{2/}
	Accionista ^{1/}	Director	Gerente			
Javier Manzanares Gutiérrez	No	No	No			
Alfonso Ferrari Herrero	No	No	No			
Eduardo Caride	No	No	No			
Luis Javier Bastida Ibarguen	No	No	No			
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	No	No	No			

^{1/} Accionistas con una participación igual o mayor al 5% de las acciones de la empresa (por clase de acción, incluidas las acciones de inversión).

^{2/} 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.

e. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente informe algún cargo gerencial en la EMPRESA, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Cargo gerencial que desempeña o desempeño	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio	Término
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	23/11/2006	

f. En caso algún miembro del Directorio de la EMPRESA también sea o haya sido durante el ejercicio materia del presente informe miembro de Directorio de otra u otras empresas inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Cargo gerencial que desempeña o desempeño	Fecha en el cargo gerencial	
		INICIO	TÉRMINO
Alfonso Ferrari Herrero	Telefónica, S.A.	28/03/2001	18/05/2016
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Telefónica, S.A.	12/04/2002	14/05/2017
Javier Manzanares Gutiérrez	Telefónica Móviles S.A.	23/03/2007	—
Eduardo Caride	Telefónica Móviles S.A.	15/04/2011	31/03/2015

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>7. Principio (IV.C, segundo, tercer y cuarto párrafo).- Si bien, por lo general las auditorías externas están enfocadas a dictaminar información financiera, éstas también pueden referirse a dictámenes o informes especializados en los siguientes aspectos: peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, evaluación de proyectos, evaluación o implantación de sistemas de costos, auditoría tributaria, tasaciones para ajustes de activos, evaluación de cartera, inventarios, u otros servicios especiales.</p> <p>Es recomendable que estas asesorías sean realizadas por auditores distintos o, en caso las realicen los mismos auditores, ello no afecte la independencia de su opinión. La sociedad debe revelar todas las auditorías e informes especializados que realice el auditor.</p> <p>Se debe informar respecto a todos los servicios que la sociedad auditora o auditor presta a la sociedad, especificándose el porcentaje que representa cada uno, y su participación en los ingresos de la sociedad auditora o auditor.</p>					■

Nota: 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 en el mes de septiembre de 2011 y es ahora la "Normativa de independencia del auditor externo". 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.

a. Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la empresa en los últimos 5 años.

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Auditoría Financiera	2013	96%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contrato	2013	2%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contabilidad Separada	2013	1%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Limitada Indicadores RSC 2012	2013	1%
PricewaterhouseCoopers	Proyecto de Revenue Assurance RSC	2013	94%
PricewaterhouseCoopers	Revisión Declaración Jurada 2013	2013	2%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de Flujo de Efectivo 2002	2013	2%
PricewaterhouseCoopers	Revisión Contingencias	2013	1%
PricewaterhouseCoopers	Análisis Estado de Flujo de Efectivo 2007	2013	1%
PricewaterhouseCoopers	Validación de Gobierno Corporativo	2013	1%
PricewaterhouseCoopers	Asesoría Tributaria	2013	0%
Deloitte & Touche	Revisión Declaración Jurada 2012	2013	95%
Deloitte & Touche	Servicio de Encuesta Salarial	2013	5%
Pazos, López de Romaña	Asistencia Técnica	2013	100%

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Auditoría Financiera	2012	88%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Impactos de la Conversión a NIFF	2012	9%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contrato	2012	2%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contabilidad Separada	2012	1%
PricewaterhouseCoopers	Proyecto de Revenue Assurance	2012	85%
PricewaterhouseCoopers	Análisis Prospectivo de Precios de Transferencia	2012	8%
PricewaterhouseCoopers	Servicios a Expatriados	2012	3%
PricewaterhouseCoopers	Servicio de Actualización de Deuda	2012	2%
PricewaterhouseCoopers	Consultoría Tratamiento Contable	2012	1%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de los Extornos Provisiones 2006	2012	1%
PricewaterhouseCoopers	Asesoría Tributaria	2012	0%
PricewaterhouseCoopers	Revisión Contable	2012	0%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de la Provisión de Cobranza Dudosa	2012	0%
Deloitte & Touche	Cargas Financieras	2012	48%
Deloitte & Touche	Revisión de Impuesto a la Renta 2011	2012	29%
Deloitte & Touche	Asistencia Tributaria	2012	12%
Deloitte & Touche	Revisión de la Provisión de Cobranza Dudosa	2012	6%
Deloitte & Touche	Estudio Salarial	2012	4%
Pazos, López de Romaña	Asistencia Técnica 2009	2012	100%



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Auditoría Financiera	2011	82%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Impactos de la Conversión a NIFF	2011	7%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Procedimientos Acordados Revisión de Índice de Morosidad	2011	5%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión de Management Fee 2005 a 2007	2011	2%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contrato	2011	2%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Resoluciones	2011	1%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contabilidad Separada	2011	1%
PricewaterhouseCoopers	Mejora Confirmación Cartera de Cliente	2011	64%
PricewaterhouseCoopers	Estudio de Precios de Transferencia	2011	14%
PricewaterhouseCoopers	Servicios a Expatriados	2011	9%
PricewaterhouseCoopers	Cálculo de Contingencias 1998 a 2009	2011	3%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de Declaración Impuesto a la Renta 2010	2011	3%
PricewaterhouseCoopers	Asesoría Legal	2011	2%
PricewaterhouseCoopers	Asistencia Transferencia de Bloque Patrimonial	2011	2%
PricewaterhouseCoopers	Provisiones	2011	2%
PricewaterhouseCoopers	Evaluación de Resultados de Flujo Efectivo 2005	2011	1%
PricewaterhouseCoopers	Asistencia Fiscalización	2011	1%
PricewaterhouseCoopers	Análisis de Flujos de Operaciones de Financiamiento 2006	2011	1%
Deloitte & Touche	Revisión Declaración Jurada Anual 2011	2011	55%
Deloitte & Touche	Asistencia Tributaria	2011	43%
Deloitte & Touche	Consultoría Estado de Flujo de Efectivo	2011	2%
Pazos, López de Romaña	Consultoría Fiscal	2011	54%
Pazos, López de Romaña	Participación de Utilidades	2011	24%
Pazos, López de Romaña	Evaluación Financiera Uso Financiamientos Recibidos 2006	2011	22%
Caipo y Asociados	Auditoría Gestión	2011	100%



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Auditoría Financiera	2010	77%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Asistencia Cambio de Plan de Cuentas	2010	13%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión de SAP Regional	2010	5%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Asesoría Regulatoria	2010	2%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contrato	2010	1%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contabilidad Separada	2010	1%
PricewaterhouseCoopers	Mejora Confirmación Cartera de Cliente	2010	53%
PricewaterhouseCoopers	Precios de Transferencia 2009	2010	31%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de Declaración Impuesto a la Renta 2010	2010	6%
PricewaterhouseCoopers	Precios de Transferencia 2008	2010	4%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de Recálculo de Impuesto a la Renta 2000 a 2008	2010	3%
PricewaterhouseCoopers	Actualización de Contingencias	2010	1%
PricewaterhouseCoopers	Consultoría Factor de Productividad	2010	1%
PricewaterhouseCoopers	Revisión del Coeficiente de Prorrata IGV	2010	1%
Deloitte & Touche	Revisión de Impuesto a la Renta 2009	2010	89%
Deloitte & Touche	Servicio de Encuesta Salarial	2010	11%
Pazos, López de Romaña	Evaluación Financiera de Uso de Financiamientos Recibidos	2010	100%
Caipo y Asociados	Informes por Procesos Judiciales	2010	98%
Caipo y Asociados	Consultoría RR.HH.	2010	2%
Dongo Soria Gaveglio & Asociados	Análisis de Flujos de Operaciones de Financiamiento	2010	100%
Ernst & Young	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	2010	100%



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Auditoría Financiera	2009	80%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Asistencia Migración Plataforma SAP	2009	15%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Precio Adquisición de Star Global	2009	3%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contrato	2009	1%
Medina , Zaldívar, Paredes & Asociados	Revisión Contabilidad Separada	2009	1%
PricewaterhouseCoopers	Precios De Transferencia 2007 y 2008	2009	69%
PricewaterhouseCoopers	Revisión Tributaria 2001	2009	24%
PricewaterhouseCoopers	Revisión de la Depreciación Tributaria	2009	7%
Deloitte & Touche	Revisión del Cálculo de Impuesto a la Renta 2008 y 2009	2009	83%
Deloitte & Touche	Proceso de Selección de Ejecutivos	2009	6%
Deloitte & Touche	Evaluación Principios de Buen Gobierno	2009	6%
Deloitte & Touche	Servicio de Encuesta Salarial	2009	5%
Pazos, López de Romaña	Asistencia Técnica 2005, 2006, 2007 y 2008	2009	100%
Dongo Soria Gavoglio & Asociados	Revisión Precios de Compra de Empresas	2009	89%
Dongo Soria Gavoglio & Asociados	Análisis Flujo de Efectivo 2004, 2005 y 2006	2009	11%

* Incluir todos los tipos de servicios tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios especiales.
 ** Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

b. Describa los mecanismos preestablecidos para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la EMPRESA encargado de elegir a la sociedad auditora).

Telefónica del Perú coordina con Telefónica, S.A. el proceso de contratación del auditor externo a fin de beneficiar a la empresa con las sinergias que se generan al interior del Grupo por la contratación de una firma internacional que se encargue de la revisión de las cuentas anuales de las empresas que lo conforman. A fines del ejercicio 2004, Telefónica, S.A. realizó un concurso a efectos de elegir al auditor principal que se encargaría de su auditoría de cuentas y las de su grupo consolidado de empresas, habiendo sido seleccionada la firma internacional Ernst & Young como ganadora de tal proceso.

Telefónica del Perú, respetuosa de su autonomía y la de sus respectivos órganos sociales, sometió a consideración de su Comité de Auditoría la propuesta para la contratación de la firma local de Ernst & Young, el que convalidó tal recomendación. La Junta Obligatoria Anual de Accionistas celebrada en marzo de 2013 designó a dicha firma como auditor externo de le ejercicio 2013.

En cuanto a los demás servicios de auditoría que se contratan, el Comité de Auditoría, en aplicación de la norma de aplicación corporativa en las empresas del Grupo Telefónica denominada "Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo", aprueba previamente todos los servicios que se contratan al auditor principal, sean éstos de auditoría o no y tiene definidos los servicios que en ningún caso podrá encargarse a dicho auditor a fin de salvaguardar la independencia del mismo. Anualmente se registra ante la SMV el informe emitido por el auditor externo respecto de las cuentas de la Sociedad y se incluye en la memoria anual los servicios contratados a éste y la retribución pagada en el ejercicio.

No existen mecanismos



c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Normativa de independencia del auditor externo

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

d. Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la EMPRESA correspondientes al ejercicio materia del presente informe, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras empresas de su grupo económico.

Sí No

Nota: En el ejercicio 2013 las siguientes firmas han auditado los estados financieros de las distintas empresas del Grupo:

Razón Social de la(s) empresa(s) del grupo económico	Empresa Auditora
Telefónica del Perú S.A.A.	Ernst & Young
Telefónica Móviles S.A.	Ernst & Young
Telefónica Multimedia S.A.C.	Ernst & Young
Terra Networks Perú S.A.	Ernst & Young
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	Ernst & Young
Star Global Com S.A.C.	Ernst & Young
Media Networks Latin America S.A.C.	Ernst & Young

e. Indique el número de reuniones que durante el ejercicio materia del presente informe el área encargada de auditoría interna ha celebrado con la sociedad auditora contratada.

Número de reuniones							
0	1	2	3	4	5	Más de 5	No aplica
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					



Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
8. Principio (IV.D.2). - La atención de los pedidos particulares de información solicitados por los accionistas, los inversionistas en general o los grupos de interés relacionados con la sociedad, debe hacerse a través de una instancia y/o personal responsable designado al efecto.					■

a. Indique cuál(es) es (son) el (los) medio(s) o la(s) forma(s) por la que los accionistas o los grupos de interés de la EMPRESA pueden solicitar información para que su solicitud sea atendida.

	Accionistas	Grupos de interés
Correo Electrónico	■	■
Directamente en la Empresa	■	■
Vía Telefónica	■	■
Página de Internet	■	■
Correo Postal	□	□
Otros. Detalle	□	□

b. Sin perjuicio de las responsabilidades de información que tienen el Gerente General de acuerdo con el artículo 190 de la Ley General de Sociedades, indique cuál es el área y/o persona encargada de recibir y tramitar las solicitudes de información de los accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Secretaría del Directorio	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Luis Angel Prendes Arroyo	Secretario General /Secretario del Directorio y Representante Bursátil	Secretaría General

c. Indique si el procedimiento de la EMPRESA para tramitar las solicitudes de información de los accionistas y/o los grupos de interés de la EMPRESA se encuentra regulado en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
□	□	□	■	Normativa interna que regula el procedimiento de atención de requerimientos efectuados por accionistas, sus herederos y/o sus representantes legales respecto de tenencias accionarias así como terceros en general sobre la marcha social

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- La Empresa cuenta con un procedimiento pero este no se encuentra regulado.
- No aplica. No existe un procedimiento preestablecido.



d. Indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas y/o grupos de interés de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas
Ver nota		

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. Al cierre de 2013, un total de 3,334,560,662 acciones está representado por anotaciones en cuenta en el registro de Cavali ICLV S.A. (99.6206%) y 12,698,287 (0.3794%) acciones están representadas a través de títulos físicos.

e. En caso la EMPRESA cuente con una página web corporativa ¿incluye una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversores?

- Sí
- No
- No cuenta con página web

f. Durante el ejercicio materia del presente informe indique si ha recibido algún reclamo por limitar el acceso de información a algún accionista.

- Sí
- No

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
9. Principio IV.D.3.) - Los casos de duda sobre el carácter confidencial de la información solicitada por los accionistas o por los grupos de interés relacionados con la sociedad deben ser resueltos. Los criterios deben ser adoptados por el Directorio y ratificados por la Junta General, así como incluidos en el estatuto o reglamento interno de la sociedad. En todo caso la revelación de información no debe poner en peligro la posición competitiva de la empresa ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de las actividades de la misma.					■

a. ¿Quién decide sobre el carácter confidencial de una determinada información?

- El Directorio
- El Gerente General
- Otros. Detalle

b. Detalle los criterios preestablecidos de carácter objetivo que permiten calificar determinada información como confidencial. Adicionalmente indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe que fueron rechazadas debido al carácter confidencial de la información.



En el ejercicio 2013 no se rechazó la entrega de información alguna en atención a su carácter confidencial.

a. ¿Quién decide sobre el carácter confidencial de una determinada información?

- El Directorio
- El Gerente General
- Otros. Detalle Auditoría Corporativa

b. Detalle los criterios preestablecidos de carácter objetivo que permiten calificar determinada información como confidencial. Adicionalmente, indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe que fueron rechazadas debido al carácter confidencial de la información.

Dentro de la **NORMATIVA CORPORATIVA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN**, se encuentran los siguientes criterios:

3.3 Clasificación y tratamiento de la información

Niveles de clasificación

La información deberá clasificarse de acuerdo a su sensibilidad o grado de impacto en el negocio de la empresa, según los siguientes niveles:

- **RESERVADA:** información de alta sensibilidad que debe ser protegida por su relevancia sobre decisiones estratégicas, impacto financiero, oportunidades de negocio, potencial de fraude o requisitos legales.
- **RESTRINGIDA:** información sensible, interna a áreas o proyectos a los que debe tener acceso controlado un grupo reducido de personas y no toda la empresa, que debe ser protegida por su impacto en los intereses de la empresa, de sus clientes o asociados y empleados.
- **USO INTERNO:** información que sin ser reservada ni restringida, debe mantenerse en el ámbito interno de la empresa y no debe estar disponible externamente, excepto a terceras partes involucradas previo compromiso de confidencialidad y conocimiento del propietario de la misma.
- **PÚBLICA:** información cuya divulgación no afecte a la empresa en términos de pérdida de imagen y/o económica.

Cualquier información no clasificada se tratará como de **USO INTERNO**, por lo que su divulgación deberá estar autorizada por su propietario.

En la Política Corporativa de Seguridad de la Información, Ref. [1], se regula que la información deberá estar clasificada en virtud de su importancia para la organización y ha de ser tratada según dicha clasificación.

Ejemplos de información y nivel de clasificación apropiado:

- **RESERVADA:** resultados financieros de la empresa aprobados pero no publicados, información de alianzas o adquisiciones estratégicas futuras, información de nuevos servicios estratégicos para la empresa, estudios de entrada en nuevos mercados, etc.
- **RESTRINGIDA:** estudios y análisis de clientes, tarifas de futuros servicios, organigramas y reestructuraciones no publicadas, etc.
- **USO INTERNO:** datos de clientes, topología de redes, modelos de datos, informes de mercado, organigramas y listines de teléfono, normativas, procedimientos internos, descripción de los sistemas, etc.
- **PÚBLICA:** tarifas vigentes de servicios, promociones actuales, etc.

Se entiende por "información clasificada" aquella que es clasificada como **RESERVADA** o **RESTRINGIDA**.



En el año 2013 no hubo ninguna solicitud presentada por accionistas

No existen criterios preestablecidos

c. Indique si los criterios descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún(os) documento(s) de la empresa.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	La Normativa Corporativa de Seguridad de Información. La Política Corporativa de Seguridad de Información. Procedimiento de Seguridad de Clasificación y Tratamiento de la Información Clasificada.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

La Normativa Corporativa de Seguridad de Información fue elaborada por la Dirección General Adjunta de Seguridad Corporativa y por la Dirección de Seguridad de las Empresas de Telefónica. Asimismo, entró en vigor el día de su aprobación por el Comité de Seguridad Corporativo, el 17 de julio de 2006. Dicha normativa es de aplicación, con carácter obligatorio, a todas las filiales y entidades colaboradoras del Grupo Telefónica. Actualmente se encuentra vigente la tercera edición de dicha normativa, aprobada por el Comité Corporativo de Seguridad el 13 de octubre de 2009. Localmente fue aprobada por el Directorio de Telefónica del Perú S.A.A en su sesión del 17 de julio de 2013.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
10. Principio (IV.F, primer párrafo). - La sociedad debe contar con auditoría interna. El auditor interno, en el ejercicio de sus funciones, debe guardar relación de independencia profesional respecto de la sociedad que lo contrata. Debe actuar observando los mismos principios de diligencia, lealtad y reserva que se exigen al Directorio y la Gerencia.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. Indique si la EMPRESA cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Sí No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la EMPRESA indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría interna y a quién tiene la obligación de reportar.

Depende de:	Presidente Ejecutivo de Telefónica del Perú y Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica S.A.
Reporta a:	Presidencia del Directorio de Telefónica del Perú; Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica S.A.; Comité de Auditoría de Telefónica del Perú; Comisión de Auditoría de Telefónica, S.A.



c. Indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

- La 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 una organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- Su objetivo prioritario es facilitar apoyo al Consejo de Administración 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.

Nota: La Dirección de Auditoría Interna de Perú obtuvo la Certificación Internacional "Quality Assurance Review" del Instituto de Auditores Internos, entidad de reconocido prestigio a nivel mundial, que asegura que la estructura y actividades de la Dirección de Auditoría Interna se adecuan a los requisitos planteados en el "Marco Internacional para la Práctica de Auditoría Interna", garantizando de esta manera la calidad del control interno y de su equipo de auditores cuyo desempeño refuerza el compromiso con el Gobierno Corporativo y los Principios de Actuación del Grupo Telefónica.

d. Indique si las responsabilidades descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún(os) documento(s) de la empresa.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estatuto de la función de inspección y auditoría interna corporativas del Grupo Telefónica. Normativa marco general para la intervención. Manual de auditoría interna Grupo Telefónica. Manual del control interno para el reporte de la información financiera. Política corporativa de gestión de riesgos del Grupo Telefónica. Manual de auditoría TI. El código de ética de la función de inspección y de auditoría interna.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la empresa.

- No se encuentran regulados



LAS RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
11. Principio (V.D.1). - El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa; establecer los objetivos y metas así como los planes de acción principales, la política de seguimiento, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocios; controlar la implementación de los mismos; y supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El Directorio se encarga de las funciones descritas pero estas no se encuentran reguladas
- No aplica. el directorio no se encarga de estas funciones

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
12. Principio (V.D.2). - Seleccionar, controlar y, cuando se haga necesario, sustituir a los ejecutivos principales, así como fijar su retribución.					<input checked="" type="checkbox"/>
13. Principio (V.D.3). - Evaluar la remuneración de los ejecutivos principales y de los miembros del Directorio, asegurándose que el procedimiento para elegir a los directores sea formal y transparente.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de las funciones descritas en este principio, indique si ellas se encuentran reguladas en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El Directorio se encarga de las funciones descritas pero estas no se encuentran reguladas
- No aplica. El Directorio no se encarga de estas funciones



b. Indique el órgano que se encarga de:

Función	Directorio	Gerente General	Otros (Indique)
Contratar y sustituir al Gerente General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contratar y sustituir a la Plana Gerencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fijar la remuneración de los Principales Ejecutivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RR.HH.
Evaluar la remuneración de los Principales Ejecutivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comité
Evaluar la Remuneración de los Directores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Junta

c. Indique si la EMPRESA cuenta con políticas internas o procedimientos definidos para:

Políticas para:	Sí	No
Contratar y sustituir a los principales ejecutivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluar la remuneración de los directores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elegir a los directores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa para uno o más de los procedimientos señalados, indique si dichos procedimientos se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Políticas y Procedimientos Corporativos: Política para el pago de remuneraciones a los consejeros del Grupo Telefónica; Procedimiento de Publicación de Vacantes Directivas, Sistema de Management Review; y Sistema de Bandas Salariales Corporativas Valora (todas normativas corporativas aplicables a las empresas del Grupo Telefónica); Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

No se encuentran regulados



Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
14. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.4). - Realizar el seguimiento y control de los posibles conflictos de intereses entre la administración, los miembros del Directorio y los accionistas, incluidos el uso fraudulento de activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normativa de funcionamiento del canal de denuncias canal web de los principios de actuación oficina de principios de actuación

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

- El Directorio se encarga de la función descrita a través del comité de auditoría, que es un órgano creado por éste e integrado por directores. También se cuenta con la oficina de principios de actuación en el ámbito corporativo.
- No aplica. El Directorio no se encarga de esta función

b. Indique el número de casos de conflictos de intereses que han sido materia de discusión por parte del Directorio durante el ejercicio materia del presente informe.

Número de casos	0
-----------------	---

Nota: Durante el año 2013 se analizaron 9 comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias, cuyos resultados, recomendaciones de mejora y seguimiento situacional fueron comunicados periódicamente a la Comisión de Auditoría por parte de la Dirección de Auditoría Interna, y no presentaron relevancia respecto a los estados financieros.

c. Indique si la EMPRESA o el Directorio de ésta cuenta con un Código de Ética o documento(s) similar(es) en el (los) que se regulen los conflictos de intereses que pueden presentarse.

- Sí No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

Principios de actuación del Grupo Telefónica

Reglamento del directorio y sus comités



d. Indique los procedimientos preestablecidos para aprobar transacciones entre partes relacionadas.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social, se requiere el acuerdo del Directorio adoptado con el voto favorable de por lo menos la mayoría simple del número de sus integrantes la realización de cualquier tipo de operación con los accionistas titulares de acciones que representan más del uno por ciento (1%) del capital social de la Sociedad y los directores de la Sociedad y las empresas en las cuales tengan una participación mayoritaria.

Por su parte, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, los directores tienen el deber de lealtad, en atención al cual deben obrar en el desempeño de sus funciones con absoluta lealtad al interés social de la Compañía y cumplir las siguientes reglas:

- a) No podrán utilizar el nombre de la Compañía ni invocar su condición de administradores para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- b) No podrán realizar, en beneficio propio o de personas a ellos vinculadas, inversiones u operaciones ligadas a los bienes de la Compañía de las que hayan tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo, cuando dichas operaciones hubieran sido ofrecidas a la Compañía o ésta tuviera interés en ellas, siempre que la Compañía no las haya desestimado por influencia de los directores.
- c) No podrán hacer uso de los activos de la Compañía ni valerse de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial a no ser que hayan satisfecho una contraprestación adecuada. Si la ventaja es recibida en su condición de accionista, sólo resultará procedente si se respeta el principio de paridad de trato de los accionistas.
- d) Deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad. En caso de conflicto, el director afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiere.
- e) Deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.
- f) No podrán realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Compañía ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones sean ajenas al tráfico ordinario de la Compañía o no se realicen en condiciones de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Directorio y éste, previa conformidad del Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, apruebe la transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los directores concurrentes a la reunión presentes o por representación.
- g) Deberán comunicar la participación que ellos o personas a ellos vinculadas tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social. Tal comunicación será tanto respecto de los propios directores como de las personas a ellos vinculadas, (i) la participación directa o indirecta de la que sean titulares.
- h) No podrán dedicarse, por cuenta propia o ajena, a actividades cuyo ejercicio suponga una competencia efectiva con la Sociedad, salvo autorización expresa de ésta mediante acuerdo de la Junta General, a cuyo efecto deberán realizar la comunicación previa respectiva al Directorio respecto de los cargos o funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Sociedad. Se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Sociedad (i) las compañías controladas por la Sociedad de acuerdo con la legislación vigente; y (ii) las compañías con las que la Sociedad tenga establecida una alianza estratégica, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social. No se considerarán incursos en la prohibición de competencia los directores independientes de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Sociedad o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Los directores deberán comunicar al Directorio, con la mayor brevedad, aquellas circunstancias a ellos vinculadas que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
15. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.5). - Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y de los estados financieros de la sociedad, incluida una auditoría independiente, y la existencia de los debidos sistemas de control, en particular, control de riesgos financieros y no financieros y cumplimiento de la ley.					■



a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
□	■	□	□	Reglamento del Directorio y sus Comités El Directorio, a través del Comité de Auditoría, que es un órgano creado por éste e integrado por tres directores independientes, se encarga de esta función. conforme a lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, el comité de auditoría está conformado preferentemente por directores externos, con conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos. Entre las funciones del comité, se encuentran las de (i) 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; (ii) conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control, específicamente, supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la sociedad y su grupo, revisando el cumplimiento de requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al directorio; y (iii) supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la compañía.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

- El Directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
- No aplica. El Directorio no se encarga de esta función

b. Indique si la EMPRESA cuenta con sistemas de control de riesgos financieros y no financieros.

- Sí
- No

c. Indique si los sistemas de control a que se refiere la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input checked="" type="checkbox"/>				Código de Ética de los Inspectores y Auditores Internos Corporativos del Grupo Telefónica.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera - Contable.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa corporativa de seguridad de información.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa del Grupo con decisión centralizada.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa de pagos de proveedores.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa de contratación de bienes y servicios.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa corporativa de operaciones intragrupo.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa sobre política de beneficios y gastos de representación de directivos del Grupo Telefónica.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa del proceso inversor y gestión de activos fijos.
		<input checked="" type="checkbox"/>		Procedimiento corporativo de gestión de riesgos del Grupo Telefónica (mapa de riesgos).
		<input checked="" type="checkbox"/>		Manual de Auditoría Interna.
		<input checked="" type="checkbox"/>		Manual de Control Interno para el Reporte de la Información Financiera.
		<input checked="" type="checkbox"/>		Manual de auditoría informática.
		<input checked="" type="checkbox"/>		Manual del Interventor.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa de viajes de comisión de servicios.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa de gestión de Fondos Fijos.
	<input checked="" type="checkbox"/>			Normativa de tarjetas de crédito empresarial.
		<input checked="" type="checkbox"/>		Procedimiento para la regulación de la Facturación de Operaciones Intragrupo.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
16. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.6). - Supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno de acuerdo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. El Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio?

Sí (El directorio, a través del comité de nombramientos, retribuciones y buen gobierno)

No

b. Indique los procedimientos preestablecidos para supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno, especificando el número de Evaluaciones que se han realizado durante el periodo.

Con la finalidad de velar por la implementación de prácticas de buen gobierno, el Directorio constituyó el Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al que compete revisar las prácticas de gobierno corporativo que aplica la sociedad. Dicho Comité se reúne para tratar asuntos de su competencia, como son, aprobar los contenidos de gobierno corporativo que se incluyen en las memorias anuales, informes trimestrales y en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, entre otras.

Es importante destacar que la Dirección de Auditoría Interna, en cumplimiento del Estatuto de la Función de Auditoría Interna aprobado por el Comité de Auditoría, formula anualmente un Plan de Trabajo que debe ser aprobado por dicho comité, el que incluye, entre otras, algunas de las siguientes actividades:

- a. Revisión periódica de las diferentes funciones y Sociedades del Grupo para comprobar que se están cumpliendo las normas y procedimientos internos (de gestión, de organización y de calidad) aprobados por la Dirección y que se están desempeñando dichas funciones de manera efectiva y eficiente.
- b. Verificación y análisis de la corrección de los sistemas de control interno financiero contable y operativos.
- c. Revisión de los controles destinados a la protección de los activos de las Sociedades del Grupo.
- d. Identificación de los problemas y oportunidades de mejora en el curso de sus revisiones operativas.
- e. Comprobación de la existencia de controles adecuados en los sistemas de información.
- f. Revisión del cumplimiento de las normas internas de gobierno corporativo y del Código de Ética del Grupo.
- g. Y, en cualquier momento, aquellos otros asuntos/ investigaciones puntuales de interés para el Directorio o el Comité de Auditoría: cumplimientos legales, recursos y demandas (denuncias, robos, etc.), análisis de proveedores, clientes, problemas de fraudes, etc.

Como resultado de sus trabajos, auditoría interna emite informes escritos en los que incluye el alcance del trabajo, situaciones identificadas, plan de acción considerando calendario y responsables de corregir las situaciones identificadas, oportunidades de mejora y comentarios de los auditados. Trimestralmente presenta al Comité de Auditoría un resumen de los informes ya realizados o en curso, y de la situación de los planes de acción.

c. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estatuto de la función de Inspección y Auditoría Interna Corporativas del Grupo Telefónica Reglamento del Directorio y sus Comités.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
17. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.7). - Supervisar la política de información.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. En caso el Directorio se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normativa de Comunicación de Información a los Mercados. Reglamento del Directorio y sus Comités.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

- El Directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
- No aplica. El Directorio no se encarga de esta función

b. Indique la política de la EMPRESA sobre revelación y comunicación de información a los inversionistas.

El Directorio ha aprobado la Normativa de Comunicación de Información a los Mercados, la misma que regula la política y procedimiento interno para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de comunicación de información a los mercados. En virtud de dicha política, el representante bursátil, cumpliendo los requisitos de tiempo, forma y medios exigidos por la legislación, tiene la obligación de difundir oportunamente al mercado los hechos de importancia, otras comunicaciones e información periódica que de acuerdo a ley corresponde presentar a la misma mediante comunicaciones cuyo contenido sea claro y suficiente, de manera tal que no induzca a confusión o engaño. La referida normativa regula el proceso interno que debe seguirse a fin de informar al representante bursátil de la ocurrencia de eventos que constituyan hechos de importancia y que por tanto sean susceptibles de ser informados al mercado.

La empresa ha establecido un criterio de materialidad, el mismo que ha sido informado a la Superintendencia, sobre la base del cual mide la importancia e influencia de un determinado evento en la decisión que pueda tomar un inversionista respecto de los valores de la empresa. A tal efecto, ha establecido parámetros objetivos que permiten identificar cuándo un determinado evento es material para la Sociedad y, por tanto, debe ser registrado como hecho de importancia.

No aplica, la empresa no cuenta con la referida política

c. Indique si la política descrita en la pregunta anterior se encuentra regulada en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normativa de Comunicación de Información a los Mercados

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

No se encuentra regulada

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
18. Principio (V.E.1). - El Directorio podrá conformar órganos especiales de acuerdo a las necesidades y dimensión de la sociedad, en especial aquella que asuma la función de auditoría. Asimismo, estos órganos especiales podrán referirse, entre otras, a las funciones de nombramiento, retribución, control y planeamiento. Estos órganos especiales se constituirán al interior del Directorio como mecanismos de apoyo y deberán estar compuestos preferentemente por directores independientes, a fin de tomar decisiones imparciales en cuestiones donde puedan surgir conflictos de intereses.					<input checked="" type="checkbox"/>



- a. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto de cada comité del Directorio con que cuenta la EMPRESA

COMITÉ DE AUDITORÍA

I FECHA DE CREACIÓN: 13-02-2002

II. Funciones:

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Directorio, el Comité de Auditoría tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Directorio en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias.

- 1) Proponer al Directorio la designación del auditor externo al que se refiere el artículo 260 de la Ley General de Sociedades, así como, en su caso, definir sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y la revocación o renovación de su nombramiento;
- 2) Supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular:
 - a. Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
 - b. Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
 - c. Proponer el presupuesto de ese servicio;
 - d. Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y,
 - e. Recibir información periódica de sus actividades.
- 3) Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control. En relación con ello:
 - a. Supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y su Grupo, revisando el cumplimiento de requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Directorio.
- 4) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Compañía.
- 5) Mantener las relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas.

III. Principales reglas de organización y funcionamiento:

El Comité de Auditoría se reúne con una periodicidad trimestral como mínimo, previa convocatoria por el presidente. La condición de miembro del Comité es indelegable. La información que se expone en las sesiones se envía a los miembros del Comité con una antelación que permite su revisión previa. Las deliberaciones y acuerdos constan en actas debidamente firmadas por el presidente y la secretaria del Comité. El Comité revisa en forma exhaustiva los estados financieros intermedios y anuales de la Sociedad, da seguimiento a las principales debilidades y riesgos de la Sociedad; se reúne con los miembros del equipo de gestión y con los auditores externos a fin de asegurar que la información financiera refleje la situación real de la compañía; aprueba en forma previa los servicios que se contratan al auditor principal, entre otros.

IV. MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA:

Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	—	Presidente
Lus Javier Bastida Ibagüen	7/10/2003	—	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	—	Miembro
V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			4
VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley general de sociedades:			<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No



COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

I. FECHA DE CREACIÓN: 16-06-2004

II. FUNCIONES:

Sin perjuicio de cualquier otro encargo que le pudiera asignar el Directorio, el Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

- 1) Pronunciarse, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía, evaluando las competencias, conocimientos y experiencias necesarios de los candidatos que deban cubrir las vacantes.
- 2) Pronunciarse sobre los planes de incentivos.
- 3) Evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía y supervisar la información que al respecto se emita.
- 4) Ejercer aquellas otras competencias asignadas al Comité en el presente Reglamento.

III. PRINCIPALES REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:

El Comité se reúne, previa convocatoria de su presidente, cuando así se requiera. Está conformado por tres directores; la condición de miembro es indelegable. Se reúne en atención a la necesidad de deliberar sobre asuntos materia de su competencia. La información que se expone en las sesiones se envía a los miembros del Comité con una antelación que permita a éstos su revisión. Las deliberaciones y acuerdos constan en actas debidamente firmadas por el presidente y la secretaria del Comité.

IV. MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA:

Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Alfonso Ferrari Herrero	16/06/2004	—	Presidente
Lus Javier Bastida Ibagüen	16/06/2004	—	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	—	Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

2

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley general de sociedades:

Sí

No

No aplica, la empresa no cuenta con comités de Directorio

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
19. Principio (V.E.3). - El número de miembros del Directorio de una sociedad debe asegurar pluralidad de opiniones al interior del mismo, de modo que las decisiones que en él se adopten sean consecuencia de una apropiada deliberación, observando siempre los mejores intereses de la empresa y de los accionistas.					■

a. Indique la siguiente información correspondiente a los directores de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Nombres y apellidos	Formación ^{2/}	Fecha		Part. accionaria ^{3/}	
		Inicio ^{1/}	Término	Nº de acciones	Part. (%)
DIRECTORES DEPENDIENTES					
Javier Manzanares Gutiérrez	Economista, egresado de la Universidad Autónoma de Madrid (España). Presidente del Grupo Telefónica desde el 23 de noviembre de 2006. Previamente se desempeñó como Director General de Telefónica Móviles S.A. y de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.	23/11/2006	25/03/2015		
Eduardo Caride	Licenciado en Administración de Empresas (1977) y Contador Público (1980), carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Es director titular desde el 14 de febrero de 2011. Se incorporó al Grupo Telefónica hace más de 20 años y ha ejercido en el mismo diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, EEUU y España. Fue en el 2001 Presidente Ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales. En noviembre de 2004 fue nombrado Presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay. En diciembre de 2006 fue designado Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay. Desde octubre de 2010 ocupa el cargo de responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras de Perú; Ecuador; Colombia; Chile; Uruguay y Argentina y ha sido miembro del Consejo de Administración de VIVO Participaciones.		25/03/2015		
DIRECTORES INDEPENDIENTES					
Alfonso Ferrari Herrero	Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA por la Universidad de Harvard. Es director de Telefónica S.A. y de Telefónica CTC-Chile S.A.	26/03/2003	25/03/2015		
Fernando José De Almansa Moreno – Barreda	Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto (Bilbao). Es director de Telefónica del Perú S.A.A. y miembro de los Consejos de Administración de Telefónica, S.A., Telefónica de Argentina, TELESP (Brasil) y Bancomer México. Ingresó en la carrera diplomática en 1974, desarrollándola desde 1976 a 1992 en diferentes destinos y cargos, entre ellos, fue secretario de la Embajada en Bruselas, consejero cultural de la Representación de España en México, director jefe en la DG de Europa Oriental y director de Asuntos Atlánticos en el ministerio de Asuntos Exteriores, consejero en la Representación Permanente de España ante la OTAN en Bruselas, ministro consejero de la Embajada española en la Unión Soviética, y secretario general para la Conmemoración del V Centenario del Descubrimiento de América. De 1993 a 2002 fue jefe de la casa de Su Majestad el Rey Juan Carlos I, siendo en actualidad su consejero privado. Es miembro de distintos patronatos en diversas fundaciones de carácter cultural y benéfico-social y del Consejo de Administración de Telefónica Móviles de Méjico.	24/03/2003	25/03/2015		
Luis Javier Bastida Ibargüen	Licenciado en Ciencias Empresariales por la E.S.T.E (San Sebastián); Master in Business Administration – Columbia University (New York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid). Ha sido director general Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. En la actualidad es consejero no ejecutivo de distintas empresas, consultor independiente y colabora en proyectos de educación y desarrollo en Mozambique. Es, asimismo, miembro del Instituto Español de Analistas Financieros y miembro fundador de la Asociación Española de Planificación.	07/10/2003	25/03/2015		
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Madrid. 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.	22/03/2012	25/03/2015		

1/. Corresponde al primer nombramiento.

2/. Incluir la formación profesional y si cuenta con experiencia en otros directorios.

3/. Aplicable obligatoriamente sólo para los directores con una participación sobre el capital social mayor o igual al 5% de las acciones de la empresa.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
20. Principio (V.F, segundo párrafo). - La información referida a los asuntos a tratar en cada sesión, debe encontrarse a disposición de los directores con una anticipación que les permita su revisión, salvo que se traten de asuntos estratégicos que demanden confidencialidad, en cuyo caso será necesario establecer los mecanismos que permita a los directores evaluar adecuadamente dichos asuntos.					■

a. ¿Cómo se remite a los directores la información relativa a los asuntos a tratar en una sesión de Directorio?

- Correo electrónico
- Correo postal
- Otros (Fax)
- Se recoge directamente en la EMPRESA

b. ¿Con cuántos días de anticipación se encuentra a disposición de los directores de la empresa 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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información confidencial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Indique si el procedimiento establecido para que los directores analicen la información considerada como confidencial se encuentra regulado en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la Empresa.

- La empresa cuenta con un procedimiento establecido pero este no se encuentra regulado
- No aplica. La empresa no cuenta con un procedimiento

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
21. Principio (V.F, tercer párrafo). - Siguiendo políticas claramente establecidas y definidas, el Directorio decide la contratación de los servicios de asesoría especializada que requiera la sociedad para la toma de decisiones.					■



a. Indique las políticas preestablecidas sobre contratación de servicios de asesoría especializada por parte del Directorio o los directores.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones, los directores o cualquiera de los comités del Directorio podrán solicitar la contratación, con cargo a la Compañía, de asesores legales, contables, financieros u otros expertos.

El encargo ha de versar necesariamente sobre problemas concretos de cierto relieve y complejidad que se presenten en el desempeño del cargo. La decisión de contratar dichos servicios ha de ser comunicada al Presidente de la Compañía y se instrumentalizará a través del Secretario del Directorio, salvo que por el Directorio no se considere precisa o conveniente dicha contratación.

b. Indique si las políticas descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

b. Indique la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios para la toma de decisiones de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

En el ejercicio 2013 el Directorio no ha requerido la contratación de asesores especializados.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
22. Principio (V.H.1) .- Los nuevos directores deben ser instruidos sobre sus facultades y responsabilidades, así como sobre las características y estructura organizativa de la sociedad.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. En caso LA EMPRESA cuente con programas de inducción para los nuevos directores, indique si dichos programas se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El Reglamento del Directorio y sus Comités establece que la Compañía facilitará el apoyo preciso para que los nuevos directores sean instruidos sobre sus facultades, responsabilidad, las características del negocio, el mercado en el que actúa y las normas sobre el funcionamiento de los órganos de la Sociedad y de gobierno corporativo. La inducción de los nuevos directores estará a cargo del Secretario del Directorio, quien podrá contar con el apoyo de otros funcionarios del Grupo. El proceso de inducción deberá iniciarse a más tardar dentro de los siguientes 30 días a la designación de los nuevos directores. El Secretario del Directorio deberá remitir a los nuevos directores dentro del plazo establecido el material y documentación relevante que corresponda. Asimismo, la Compañía podrá establecer, cuando las circunstancias así lo aconsejen, programas de actualización de conocimientos destinados a los directores.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

Los programas de inducción no se encuentran regulados
 No aplica. La Empresa no cuenta con los referidos programas



Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
23. Principio (V.H.3) .- Se debe establecer los procedimientos que el Directorio sigue en la elección de uno o más reemplazantes, si no hubiera directores suplentes y se produjese la vacancia de uno o más directores, a fin de completar su número por el período que aún resta, cuando no exista disposición de un tratamiento distinto en el estatuto.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. ¿Durante el ejercicio materia del presente informe se produjo la vacancia de uno o más directores?

Sí No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, de acuerdo con el segundo párrafo del artículo 157 de la Ley General de Sociedades, indique lo siguiente:

	SÍ	NO
¿El directorio eligió al reemplazante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ser el caso, tiempo promedio de demora en designar al nuevo director (en días calendario)	No aplica	

c. Indique los procedimientos preestablecidos para elegir al reemplazante de directores vacantes.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités el cargo de director vaca por fallecimiento, renuncia, remoción o por incurrir el director en alguna de las causales de impedimento señaladas por ley o el estatuto. Si no hubiera directores suplentes y se produjese la vacancia de uno o más directores, el mismo Directorio elegirá a los reemplazantes en un máximo de dos sesiones ordinarias, quienes se incorporarán por el periodo que aún resta al Directorio.

No aplica. La empresa no cuenta con procedimientos

d. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estatuto Social y Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
24. Principio (VI, primer párrafo) .- Las funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo de ser el caso, así como del Gerente General deben estar claramente delimitadas en el estatuto o en el reglamento interno de la sociedad con el fin de evitar duplicidad de funciones y posibles conflictos.					<input checked="" type="checkbox"/>
25. Principio (VI, segundo párrafo) .- La estructura orgánica de la sociedad debe evitar la concentración de funciones, atribuciones y responsabilidades en las personas del Presidente del Directorio, del Presidente Ejecutivo de ser el caso, del Gerente General y de otros funcionarios con cargos gerenciales.					<input checked="" type="checkbox"/>



a. En caso alguna de las respuestas a la pregunta anterior sea afirmativa, indique si las responsabilidades del Presidente del Directorio; del Presidente Ejecutivo, de ser el caso; del Gerente General, y de otros funcionarios con cargos gerenciales se encuentran contenidas en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Responsabilidades de:	Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*	No Están Reguladas	No Aplica **
Presidente de Directorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento de toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presidente Ejecutivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estatuto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerente General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento de toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plana Gerencial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reglamento de toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.
 ** En la EMPRESA las funciones y responsabilidades del funcionario indicado no están definidas.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
26. Principio V.I.5). - Es recomendable que la Gerencia reciba, al menos, parte de su retribución en función a los resultados de la empresa, de manera que se asegure el cumplimiento de su objetivo de maximizar el valor de la empresa a favor de los accionistas.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. Respecto de la política de bonificación para la plana gerencial, indique la(s) forma(s) en que se da dicha bonificación.

- Entrega de acciones
- Entrega de opciones
- Entrega de dinero
- Otros. Detalle
- No aplica. La EMPRESA no cuenta con programas de bonificación para la plana gerencial

b. Indique si la retribución (sin considerar bonificaciones) que percibe el gerente general y plana gerencial es:

	Remuneración Fija	Remuneración Variable	Retribución (%)*
Gerente General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0.20%
Plana Gerencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

* Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la plana gerencial y el gerente general, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.



c. Indique si la EMPRESA tiene establecidos algún tipo de garantías o similar en caso de despidos del gerente general y/o plana gerencial.

- Sí
- No

II. SECCIÓN SEGUNDA: INFORMACIÓN ADICIONAL

DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

a. Indique los medios utilizados para comunicar a los nuevos accionistas sus derechos y la manera en que pueden ejercerlos.

- Correo electrónico
- Directamente en la empresa
- Vía telefónica
- Página de Internet
- Correo postal
- Otros
- No aplica. No se comunican a los nuevos accionistas sus derechos ni la manera de ejercerlos

b. Indique si los accionistas tienen a su disposición durante la junta los puntos a tratar de la agenda y los documentos que lo sustentan, en medio físico.

- Sí
- No

c. Indique qué persona u órgano de la EMPRESA se encarga de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados en las Juntas de accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada		
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	Presidencia
Luis Angel Prendes Arroyo	Secretario General y Secretario del Directorio / Representante Bursátil	Secretaría General

d. Indique si la información referida a las tenencias de los accionistas de la EMPRESA se encuentra en:

- La empresa
- Una institución de compensación y liquidación

e. Indique con qué regularidad la EMPRESA actualiza los datos referidos a los accionistas que figuran en su matrícula de acciones.

Información Sujeta a Actualización			
Periodicidad	Domicilio	Correo Electrónico	Teléfono
Menor a mensual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mayor a anual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Otros, especifique

f. Indique la política de dividendos de la EMPRESA aplicable al ejercicio materia del presente informe.

Fecha de aprobación	28 de marzo de 2005
Órgano que lo aprobó	Junta General de Accionistas
Política de Dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	Puede destinarse al pago de dividendos el íntegro de las utilidades netas de cada ejercicio, luego de deducida la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder, los mismos que podrán abonarse en calidad de Provisionales o definitivos para cada ejercicio, en la oportunidad en que se estime conveniente, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. En su caso, el directorio fijará el porcentaje, monto y oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de registro y entrega respectivas.

g. Indique, de ser el caso, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la empresa en el ejercicio materia del presente informe y en el ejercicio anterior.

Fecha de entrega	Dividendo por acción	
	En efectivo	En acciones
Todas las acciones: 3,347,258,949		
Ejercicio 2011: 16 de agosto	S/. 0.09 por acción	
Ejercicio 2010: 26 de julio	S/. 0.095 por acción	
Ejercicio 2010: 28 de diciembre	S/. 0.1596 por acción	

DIRECTORIO

h. Respecto de las sesiones del Directorio de la EMPRESA desarrolladas durante el ejercicio materia del presente informe, indique la siguiente información:

Número de sesiones realizadas	6
Número de sesiones en las cuales uno o más directores fueron representados por directores suplentes o alternos	1
Número de directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	1

i. Indique los tipos de bonificaciones que recibe el Directorio por cumplimiento de metas en la EMPRESA.

- No aplica. La EMPRESA no cuenta con programas de bonificación para directores

j. Indique si los tipos de bonificaciones descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la empresa.

Estatuto	Reglamento	Manual	Otros	Denominación del documento*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- No se encuentran regulados
- No aplica



k. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los directores, respecto al nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.

	Retribuciones Totales (%)
Directores Independientes	0.0054%
Directores Dependientes	0%

De acuerdo con los "Criterios de Actuación sobre Retribuciones y Compensaciones de los Consejeros de Administración" y el acuerdo adoptado por la junta obligatoria anual de accionistas de Telefónica del Perú el 24 de marzo de 2006, sólo se abona las retribuciones que en cada caso correspondan a los directores de Telefónica del Perú que no sean a su vez funcionarios del Grupo Telefónica. El monto total de las retribuciones anuales pagadas a los directores representa el 0.0040% de los ingresos brutos de la compañía según los estados financieros, en tanto que las abonadas a los miembros de los Comités conformados por el Directorio el 00.14%.

l. Indique si en la discusión del Directorio, respecto del desempeño de la gerencia, se realizó sin la presencia del gerente general.

Sí No

ACCIONISTAS Y TENENCIAS

m. Indique el número de accionistas con derecho a voto, de accionistas sin derecho a voto (de ser el caso) y de tenedores de acciones de inversión (de ser el caso) de la EMPRESA al cierre del ejercicio materia del presente informe.

Acciones con Derecho a Voto

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de participación (1)
Menor al 1%	82,419	1.51%
Entre el 1% - 5%	—	—
Entre 5% - 10%	—	—
Mayor al 10%	2	98.49%
Total	82,421	100.00%

n. Indique la siguiente información respecto de los accionistas y tenedores de acciones de inversión con una participación mayor al 5% al cierre del ejercicio materia del presente informe.

Nombres y Apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad
Telefónica Latinoamerica Holding S.L.	1,679,667,042	50.180%	Española
Latin America Cellular Holdings BV	1,616,989,235	48.308%	Holandesa



Acciones de Inversión (no aplica)

Nombres y Apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad
—	—	—	—
—	—	—	—

OTROS

n. Indique si la empresa tiene algún reglamento interno de conducta o similar referida a criterios éticos y de responsabilidad profesional.

Sí No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

Principios de Actuación del Grupo Telefónica

Reglamento Interno de Trabajo

Reglamento del Directorio y sus Comités

Normas de Comunicación de Información a los Mercados

o. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento al reglamento a que se refiere la pregunta a) anterior?

Sí No

p. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, indique quién es la persona u órgano de la empresa encargada de llevar dicho registro.

Área encargada	Oficina de Principios de Actuación
----------------	------------------------------------

Persona encargada

Nombres y apellidos	Cargo	Área
Alvaro Valdez Fernández Baca	Oficina De Principios De Actuación	



- q. Para todos los documentos (Estatuto, Reglamento Interno, Manual u otros documentos) mencionados en el presente informe, indique la siguiente información:

Denominación del Documento	Órgano de Aprobación	Fecha de Aprobación	Fecha de Última Modificación
Estatuto social	Junta	9 de marzo de 1998	16 de noviembre de 2012
Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiero-Contable	Directorio	12 de diciembre de 2002	
Normativa de Comunicación de Información a los Mercados	Directorio	25 de marzo de 2003	17 de abril de 2013
Normas Internas de Conducta	Directorio	16 de junio de 2004	
Reglamento Interno de Trabajo	Gerente de recursos humanos	11 de junio de 2003	
Normativa de Funcionamiento del Canal de Denuncias	Comité de auditoría	20 de julio de 2005	
Normativa de Toma de Decisiones	Comité de dirección	1 de septiembre de 2003	
Principios de Actuación del Grupo Telefónica	Directorio	19 de abril de 2007	
Estatuto de la Función de Auditoría Interna	Comité de Auditoría	19 de julio de 2007	
Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo, modificada a Normativa de Independencia del Auditor Externo en septiembre de 2011	Consejo de administración (norma corporativa)	23 de enero de 2004	Septiembre de 2011
Política para el pago de dietas de los directores.	Directorio	19 de noviembre de 2003	
Reglamento del Directorio y sus Comités	Directorio	23 de julio de 2008	17 de octubre de 2013
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Junta General de Accionistas	21 de marzo de 2013	
Normativa Corporativa de Seguridad de la Información	Directorio	17 de julio de 2013	
Normativa interna que regula el procedimiento de atención de requerimientos efectuados por accionistas, sus herederos y/o sus representantes legales respecto de tenencias accionarias así como terceros en general sobre la marcha social	Directorio	17 de julio de 2013	

- r. Incluya cualquiera otra información que lo considere conveniente.



Fuentes de información

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.

Dirección: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima 1-Perú

Teléfono: (511) 210-1426

Fax: (511) 265-7007

Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.

Teléfono: (511) 210-1426

Fax: (511) 265-7007

Responsables: Sr. Alex Nolte Alva - alex.nolte@telefonica.com

Homepage: <http://www.telefonica.com.pe/index1.shtml>

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>

Departamento de Valores Telefónica del Perú

Responsable: Sr. Ítalo Martínez Márquez - imartinez@tp.com.pe

Dirección: Av. Arequipa 1155, 4º piso, Santa Beatriz, Lima 1-Perú

Homepage: http://www.telefonica.com.pe/aei/informacion_accionistas.shtml

Productos y servicios

Homepage: <http://www.movistar.com.pe/>

Los interiores de este libro han sido impresos en Cyclus Print Matt, papel fabricado con 100% fibras recicladas, libres de cloro y blanqueadores ópticos, certificadas por NAPM (National Association of Paper Merchants). Elaborado además con Bio Energía (energía no contaminante) y certificado por Ecoflower y Blue Angel, que identifican productos hechos bajo un manejo medioambientalmente apropiado, con responsabilidad social y económicamente viable de los recursos.

Los beneficios por el uso de papel 100% fibra reciclada se refleja en un menor impacto al ecosistema. Al usar CyclusPrint en vez de hacerlo con papel no reciclado, se redujo el impacto medioambiental en :

-  **372** kg. de basura
-  **73** kg. de CO₂ de gases de efecto invernadero
-  **733** km. de viaje en un auto europeo estándar
-  **10,317** lt. de agua no consumida
-  **951** kWh de energía no consumida
-  **605** kg. de madera (fibra de árboles) no usada

Fuente : El cálculo de la huella de Carbono, es realizado por la Compañía Labelia Conseil, en base a la metodología Bilan Carbone®. Los calculos estan basados en la comparativa entre el papel elegido producido a partir de fibras recicladas y el papel fibra virgen y, por otra parte, en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen). Los resultados se obtienen según datos actualizados y estan sujetos a modificaciones.



OTRAS CERTIFICACIONES :

- Licence 544.021
- ISO 9001
- EMAS, ISO 14001
- DIN 673
- EN 71-3
- Nordic Swan
- Quality management
- EU environmental management certification scheme
- Archive properties, LDK class 24-85 (> 200/g years)
- Safety of toys, migration of certain elements

Maquetación:
Colectivo. Comunicación & Sostenibilidad S.A.C.

Fotografías:
Archivo Fundación Telefónica
Valeria Heine
Renato Ghilardi
Evelyn Merino-Reyna
Shutterstock

Impresión:
Gráfica Biblos S.A.C.