

Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Telefónica del Perú S.A.A. durante el año 2011. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, el firmante se hace responsable del contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Cortez Rojas', written in a cursive style.

Pedro Cortez Rojas

Lima, 20 de febrero de 2012

2011

MEMORIA ANUAL

Telefónica del Perú S.A.A.

Telefónica

Índice

Carta del
Presidente

Pág. 8



Variables
significativas

Pág. 12



Entorno

Pág. 16



Regulación del sector
y situación del mercado

Pág. 20



Entorno económico y perspectivas

Negocio

Pág. 28



Crecimiento en calidad y servicio

Pág. 32



Transformando la
relación con los clientes

Pág. 36



Evolución de los negocios

Pág. 40



Promoción de la innovación

Pág. 42



Capital intelectual

Pág. 52



Análisis y comentarios
de los resultados 2011

Buen gobierno

Pág. 60



Aspectos societarios

Pág. 64



Telefónica del Perú y sus accionistas

Pág. 68



Gobierno corporativo

Pág. 74



Fundación Telefónica:
conocer para transformar

Estados financieros individuales auditados

Pág. 84



Dictamen de los auditores independientes

Pág. 86



Estados financieros

Anexo:

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

Pág. 148



Fuentes de información

Pág. 184





Carta del Presidente



Señores accionistas:

Este Informe Anual se publica en un contexto de expectativa por la consolidación definitiva de la ruta de crecimiento de la economía peruana, que ha sido una de las que mejor resistió los embates de la crisis internacional en los últimos años.

2011 fue un año de buenos resultados macroeconómicos, pero con tendencias más conservadoras. El PBI se expandió cerca del 7% en 2011, luego de hacerlo 8.8% en 2010. Por un lado, se registró un superávit fiscal y un saldo comercial favorable, pero, por el otro, la inversión privada —que impulsó el crecimiento en 2010— cerró el año con una tendencia a la desaceleración.

En Telefónica confiamos en la estabilidad jurídica promovida por el presente Gobierno, que estamos seguros conllevará a la renovación de los contratos de concesión de Telefónica Móviles. Asimismo, confiamos en el estado de Derecho que permitirá que la controversia tributaria se resuelva con justicia y equidad, basadas en los sólidos argumentos presentados. Sobre este último punto, en Telefónica reafirmamos que siempre hemos pagado puntualmente todos los impuestos, que respetamos las leyes peruanas y que somos uno de los principales contribuyentes del país. En los últimos 10 años hemos pagado más de S/. 4,200 millones por concepto de impuesto a la renta.

A lo largo de los últimos 17 años, en Telefónica hemos trabajado para darle el impulso que requieren las telecomunicaciones en el país, pues somos conscientes de que constituyen importantes herramientas de desarrollo y transformación para las sociedades. Millones de peruanos acceden hoy a nuevas oportunidades e impulsan el progreso gracias a los avances logrados. Continuar por la vía del desarrollo de las telecomunicaciones resulta por ello imprescindible para nuestro país.

Los nuevos retos y exigencias que demanda esta industria tan compleja y en permanente evolución significan un gran desafío para nosotros y, por tanto, con el fin de facilitar la comunicación con nuestros clientes y potenciar nuestra oferta, iniciamos en enero de 2011 la comercialización de todos nuestros productos, fijos y móviles, bajo la marca única Movistar. Ello es una apuesta por la simplicidad mediante una voz única que pueda ser identificada globalmente por todos nuestros clientes.

El Grupo Telefónica invirtió en el Perú, en 2011, la suma de S/. 1,155 millones y, en el caso de Telefónica del Perú, invertimos S/. 580 millones. Las inversiones se incrementaron en 7% con respecto de 2010, principalmente por la expansión de la planta, así como el mayor número de accesos a Internet. Es oportuno resaltar que durante los últimos 17 años, el Grupo Telefónica ha invertido más de US\$6,800 millones en infraestructura, además de US\$4,150 millones en inversiones financieras.

A través del proyecto "Fibra Óptica de los Andes" buscamos transformar el país. En mayo de 2011, celebramos el primer hito al llegar a la ciudad del Cusco y en setiembre a Abancay y Huancavelica. Este es un proyecto de largo aliento, que venimos trabajando desde el año 2007, en que comenzamos las negociaciones con Internexa para el tendido de fibra óptica sobre líneas de transmisión eléctrica por 20 años. De este modo, estamos llegando de la manera más eficiente a aquellos lugares en los que no teníamos presencia con esta tecnología.

"Fibra Óptica de los Andes", a través de una nueva red de 1,800 km (50% más que la actual), nos permitirá extender nuestra red de alta velocidad a 13 ciudades de la sierra y la selva. En el primer semestre de 2012, llegaremos con la fibra óptica a Huánuco, Tingo María, y por primera vez a la selva, en Pucallpa. Luego, Andahuaylas y Ayacucho. En el segundo semestre, a Tocache, Juanjuí, Bellavista, Tarapoto y Yurimaguas.

El nuevo tendido beneficiará a más de 565 mil hogares, 2.4 millones de peruanos que hoy acceden a las telecomunicaciones a través de radioenlaces o vía satélite, y será fundamental para alcanzar nuestro objetivo de masificar el uso del Internet de banda ancha.

Del mismo modo, el Grupo Telefónica emprendió, en febrero de 2011, de la mano con el Estado Peruano, el proyecto "Integración de las Áreas Rurales y Lugares de Preferente Interés Social a la red del Servicio Móvil - Selva". Este proyecto, que tomará 12 meses para iniciar su operación, comprende la implementación de servicios de telefonía fija y móvil para 199 localidades rurales de seis regiones de la selva peruana y beneficiará a 127,205 personas de Amazonas, Junín, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali, a partir de una inversión de US\$14.7 millones del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel).

Esto se suma a nuestra experiencia adquirida con el proyecto "Banda Ancha para Localidades Aisladas" (BAS), implementado en 2010, que permitió llevar servicios de telecomunicaciones a 3,852 poblados rurales de todo el país, en beneficio de más de 1.7 millones de peruanos.

Comportamiento del negocio y resultados

Nuestra visión como Grupo Telefónica señala que "abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidades, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global".

En esa línea, en el año 2011, continuamos con el profundo proceso de transformación orientado a que el cliente sea el

A lo largo de los últimos 17 años, en Telefónica hemos trabajado para darle el impulso que requieren las telecomunicaciones en el país, pues somos conscientes de que constituyen importantes herramientas de desarrollo y transformación para las sociedades.

centro de todas nuestras iniciativas, bajo la visión de una marca única. Para ello, desarrollamos un conjunto de proyectos estratégicos que contemplaron desde mejoras en infraestructura de telecomunicaciones hasta la optimización de la gestión de los procesos clave, como la instalación de nuevos servicios, la atención al público en nuestros multicentros y el lanzamiento del nuevo canal *on line*.

Este notable esfuerzo, que viene movilizando a la compañía entera, se tradujo en un incremento en la satisfacción de nuestros clientes de 7.18 en el año 2010 a 7.62 en el año 2011, calculado sobre la base de diez puntos. Se trata del nivel más alto desde que se comenzó a medir este indicador en el año 2009.

Además, alcanzamos el importante hito de superar el millón de accesos de banda ancha fija, en virtud del cual más de 5 millones de peruanos gozan hoy de Internet de alta velocidad.

Durante 2011, lanzamos con éxito Movistar Uno, servicio premium que permite navegar por Internet a 10, 20 y hasta 30 Mbps, brinda televisión por cable de alta definición y adicionalmente ofrece la mejor tarifa plana nacional de telefonía fija. Esta iniciativa es fruto de un gran esfuerzo de la compañía que implicó una gestión totalmente integrada hacia el cliente. También incorporamos a la parrilla de Movistar TV el primer canal 3D del Perú.

Los resultados logrados en el ámbito financiero indican que los ingresos operativos de Telefónica del Perú alcanzaron los S/. 3,809 millones, cifra similar a la reportada en el año 2010; no obstante, los gastos operativos registraron un aumento de 5%, lo que ocasionó que su utilidad operativa al cierre del año fuese de S/. 387 millones, con una caída de 29.4% en relación con el mismo periodo de 2010.

Durante los últimos años —producto de la regulación y la competencia—, los ingresos de la telefonía fija se han visto fuertemente impactados, en cuanto a tarifas y líneas. Por un lado, en la última década, las tarifas han caído más de 58% y, por otro, las líneas de telefonía fija han perdido participación de manera significativa en beneficio de la telefonía móvil, que hoy, con más de 30 millones de líneas, concentra más del 90% de las líneas en Perú.

El impacto de las medidas regulatorias sobre los ingresos operativos del Grupo fue muy significativo, superando los S/. 155 millones, en función de la aplicación del factor de productividad, el área virtual móvil, la reducción de la tarifa fijo-móvil, la reducción de cargos de interconexión, entre las más importantes.

En este escenario, venimos diversificando nuestros ingresos, priorizando aquellos negocios con alto potencial de crecimiento, como el acceso a Internet y a la televisión por suscripción; con ello esperamos mejorar los resultados incrementando la eficiencia de nuestras operaciones.

Es necesario revisar el marco regulatorio aplicable ya que el futuro de la telefonía fija está amenazado y ello pone en riesgo el objetivo mayor de masificar la Internet de banda ancha, la que requiere de fuertes inversiones.

Nuestros colaboradores

En el año 2011, continuamos ampliando el programa *Bravo!*, aplicado en todas las operaciones del Grupo Telefónica, que ofrece herramientas de gestión para priorizar la generación de valor en cuatro ejes estratégicos: cliente, plataforma, oferta y cultura.

El trabajo realizado durante el año hizo posible que el clima laboral siguiera mejorando, elevándose de 76% en 2010 a 81% en 2011. Esto permitió que, por tercer año consecutivo, nos ubiquemos en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Perú que anualmente realiza el Great Place to Work Institute Peru (GPTW). Nos sentimos muy orgullosos de este resultado, que es consecuencia de una serie de acciones orientadas principalmente al desarrollo profesional de nuestros colaboradores, como la priorización de la cobertura de vacantes con personal interno y la realización de los talleres *Imagina*, enfocados en las necesidades del cliente, por el que pasaron todos nuestros trabajadores en todo el país. Ello ha permitido continuar fortaleciendo nuestra cultura e identidad de equipo.

Además, seis empresas del Grupo Telefónica en el Perú se ubicaron entre las 20 mejores empresas para trabajar en el país, según el GPTW. Telefónica, T-Gestiona y Atento Perú fueron seleccionadas en

el ranking de las mejores empresas grandes; Media Networks Latin America y Telefónica Servicios Compartidos hicieron lo propio entre las mejores empresas medianas, y Terra Networks se situó entre las mejores empresas pequeñas para trabajar en el Perú.

Innovación, emprendimiento y contribución social transformadora

En concordancia con nuestro compromiso con el desarrollo del Perú y conscientes del enorme potencial de las telecomunicaciones para mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar la igualdad de oportunidades, nos propusimos en 2011 reconocer las mejores iniciativas llevadas a cabo por peruanos de zonas rurales que han comenzado a labrar su propio desarrollo a partir de las oportunidades que brindan las telecomunicaciones. Así nació ConectaRSE para crecer, nuestro premio al desarrollo rural a través de las telecomunicaciones. En su primera edición recibió 74 postulaciones de pobladores de todo el país. Las experiencias más exitosas serán difundidas y buscaremos replicarlas, ya que el uso efectivo de estas herramientas constituye un factor clave para la transformación y progreso de las zonas rurales.

Definitivamente, 2011 fue un año en el que el Grupo Telefónica se propuso celebrar la innovación y el emprendimiento en Latinoamérica. Estamos convencidos de que esta región es una enorme generadora de ideas y talento. Con esta visión lanzamos Wayra, una aceleradora de negocios que busca identificar proyectos innovadores en etapas tempranas y poner a disposición de los emprendedores seleccionados financiamiento, espacio físico y apoyo integral. El objetivo es acelerar el desarrollo y maximizar las oportunidades de éxito de los proyectos. En menos de un año, Wayra ha recibido más de 5,000 proyectos en los distintos países donde se ha lanzado: Colombia, México, España, Argentina, Perú, Brasil, Venezuela y Chile. De estos, 1,217 corresponden a Perú, que fue el país en el que se presentaron más proyectos.

Wayra se ha comprometido a acelerar 20 proyectos anualmente en cada país. Cada uno contará con un financiamiento de aproximadamente US\$50,000 y Wayra podrá participar hasta del 10% de las acciones de cada empresa. Durante la primera WayraWeek, que se realizó en noviembre de 2011 en Lima, se

seleccionaron 10 proyectos. Esta actividad logró una importante acogida en el entorno académico peruano.

La labor de nuestra Fundación Telefónica es determinante para generar cambios profundos, por ello desarrolla una acción social y cultural enfocada en facilitar a todos los peruanos el acceso al conocimiento, desde una gestión innovadora, integrada y global. Su actuación se traduce en cinco grandes programas que tienen como foco el acceso al conocimiento y la aplicación de las telecomunicaciones. El más destacado es Proniño, que desde hace 11 años busca contribuir a la erradicación progresiva del trabajo infantil.

En el Perú existen más de dos millones de niños y adolescentes que son explotados laboralmente. Consciente de esta realidad, pero dispuesta a combatirla con firmeza, nuestra Fundación Telefónica busca mejorar el entorno familiar, educativo y social de niños y adolescentes en riesgo, con el fin de retirarlos progresivamente del trabajo y brindarles mejores oportunidades de desarrollo a través de la educación.

En el año 2011, nuestra Fundación escolarizó a más de 270,000 niños en 13 países de la región, de ellos 45,844 son peruanos de 267 colegios de Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura y Puno.

Reafirmamos nuestro compromiso con el país. Estamos trabajando desde hace más de 17 años y continuaremos invirtiendo en nuevas tecnologías y redes, innovando e impulsando la masificación de la banda ancha, para contribuir con el progreso de cada vez más peruanos.

Atentamente,



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

Lima, febrero de 2012

Variables significativas

S/ 580 millones de Nuevos Soles invertidos

 **100%** de la red fija está digitalizada

Variables significativas

(Cifras a fin de año y montos en Nuevos Soles) 1/.

	2011	2010	2009	Var % 11/10
Resultados económicos				
Ingresos operativos	3,809	3,809	3,922	(0.0)
Inversiones (millones)	580	544	548	6.6
Balance general				
Total activos (millones)	8,791	9,022	8,958	(2.6)
Total pasivos (millones)	5,047	5,434	5,407	(7.1)
Patrimonio (millones)	3,745	3,588	3,551	4.4
Número de acciones (miles)	3,347,258	3,347,258	3,349,296	0.0
Magnitudes operativas				
Accesos instalados de Telefónica del Perú (miles)	2,523	2,519	2,574	0.1
Accesos en servicio fija (miles) ^{2/}	2,395	2,327	2,373	2.9
Accesos en servicio de local (miles)	2,210	2,147	2,201	2.9
Accesos de telefonía de uso público (miles) ^{3/}	183	172	162	6.1
Accesos de banda ancha (miles)	1,082	843	766	28.4
Accesos en servicio por empleado	574	553	561	3.7
Penetración fija ^{4/}	8	8	8	(0.6)
Digitalización de la red (%)	100	100	100	0.0

1. Considera información financiera individual (TdP S.A.A.).

2. Incluye básica, teléfonos públicos, rurales, sin celulares.

3. Incluye teléfonos públicos celulares y rurales.

4. Líneas en servicio por 100 habitantes.



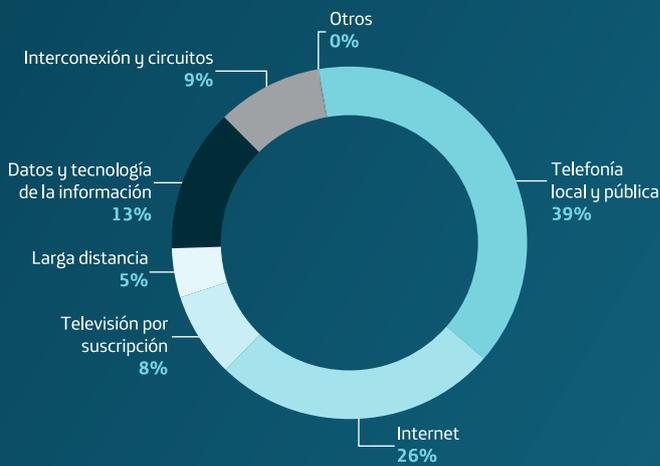
39% de los ingresos corresponden a telefonía local y pública

S/. 3.8 mil millones de Nuevos Soles en ingresos



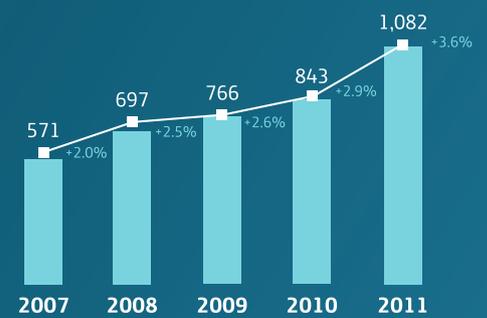
+ 1 millón accesos de banda ancha

Participación de los negocios en los ingresos de 2011



Accesos de banda ancha y densidad por cada 100 habitantes

En miles



Ingresos tradicionales y no tradicionales

En millones de Nuevos Soles

■ Total ■ Tradicionales ■ No tradicionales



Volumen de inversiones

En millones de Nuevos Soles





Entorno



Pág. 16 Regulación del sector
y situación del mercado

Pág. 20 Entorno económico y perspectivas

Regulación del sector y situación del mercado



La modificación del régimen tarifario de las llamadas fijo-móvil las determina el ente regulador, a fin de que la tarifa sea de titularidad del operador fijo. Así, iniciamos un proceso de fijación de la tarifa tope aplicable a Telefónica del Perú.

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 llevan a cabo en el marco de los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento general, las normas expedidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

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.

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, telealarma, mensajería interpersonal (correo de voz y almacenamiento y retransmisión de mensajes), almacenamiento y retransmisión de datos 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 sus 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.

Actividad normativa del sector

Durante el año 2011, la dación de normas en el sector telecomunicaciones continuó siendo intensa, especialmente por parte del Osiptel; entre ellas cabe destacar las siguientes:

- ⇒ En agosto, se emitió el Documento Marco para la Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones.
- ⇒ En diciembre, se modificó el régimen tarifario de las llamadas fijo-móvil, otorgando la titularidad de la tarifa a los operadores fijos.
- ⇒ Asimismo, se estableció la tarifa tope para las llamadas fijo-móvil de Telefónica del Perú.
- ⇒ En diciembre, se fijó el cargo tope de acceso a plataformas de pago.
- ⇒ En diciembre, se emitió la obligación de prestar el servicio de facturación y recaudación a las empresas que prestan servicios de interoperabilidad.
- ⇒ En el año, se siguió el proceso de revisión del cargo tope del servicio de facturación y recaudación.



Actividad reguladora

En 2011, la actividad reguladora del Osiptel se destacó por la revisión de tarifas y cargos.

En cuanto a tarifas, el regulador determinó la modificación del régimen tarifario de las llamadas fijo-móvil, a fin de que la tarifa sea de titularidad del operador fijo; para tal efecto, inició un proceso de fijación de la tarifa tope aplicable a Telefónica del Perú.

Luego del proceso correspondiente, mediante Resolución N° 160-2011-CD/OSIPTTEL, en diciembre de 2011, se determinó una tarifa tope en S/.0.30 incluido IGV, por minuto, aplicable a todas las llamadas fijo-móvil originadas en Telefónica del Perú, ya sea mediante discado directo o el uso de tarjetas de pago. Esta tarifa entró en vigencia el 30 de diciembre de 2011, fecha desde la cual se hizo efectivo el cambio del régimen tarifario.

Respecto de los cargos de interconexión, Osiptel continuó el proceso de revisión del cargo tope por el servicio de facturación y recaudación. Además, estableció el cargo tope para el servicio de plataforma de pago, fijando un valor compuesto por un componente fijo y uno variable para cada empresa del mercado. En el caso de Telefónica del Perú, los valores son:

- ↳ Componente fijo: US\$ 0.0046 sin IGV.
- ↳ Componente variable: 12%.

Por su parte, en cuanto al cargo de terminación en la red fija en la modalidad de capacidad, el Poder Judicial declaró infundado el recurso de anulación planteado por Osiptel contra el laudo emitido en el proceso arbitral. Esta sentencia ratifica la validez del laudo arbitral emitido a favor de la empresa, en el cual el Tribunal Arbitral establece que Osiptel se encuentra impedido de imponer

US\$ 0.0046 por min. (fijo)
y 12% (variable)

son los cargos de interconexión tope por acceso a la plataforma de pago en TdP

S/.0.30 por minuto

es la tarifa tope en todas las llamadas fijo-móvil originadas en TdP

Telefónica del Perú puso ofertas muy competitivas como descuentos en todos los dúos y tríos en los primeros meses de contratación y potenciando el canal *on line*.

a Telefónica del Perú la aplicación de un régimen de interconexión asimétrico, en el cual solo Telefónica del Perú esté obligada a brindar el cargo por capacidad.

Con independencia de ello, Osiptel emitió proyectos de mandato de interconexión, proponiendo la aplicación por parte de Telefónica del Perú del cargo por capacidad. Estos procesos actualmente son analizados por el Osiptel.

En general, la tendencia de las telecomunicaciones continúa orientada a la convergencia de los servicios, para satisfacer las mayores necesidades de comunicación a través de una solución integral.

La tendencia internacional es la de no regular la convergencia, con una visión global que promueva el desarrollo de paquetes de servicios multiproductos y multiservicios. El regulador local se encuentra revisando la forma de promover las ofertas mayoristas, como medio para garantizar la existencia de un mayor número de operadores con ofertas convergentes.

Al igual que en otros países, Osiptel ha iniciado un proceso de determinación de mercados de partida para la fijación de proveedores importantes, tomándose como base, principalmente, el Tratado de Libre Comercio suscrito con los Estados Unidos de Norteamérica.

Como parte de ese proceso, Osiptel emitió el "Documento Marco para la Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones", considerando 35 mercados de partida y 8 mercados prioritarios para el análisis.

Asimismo, ha decidido iniciar el procedimiento para determinación de un proveedor importante, analizando el mercado de "Acceso mayorista para Internet y transmisión de datos".

Sumado a lo anterior, Osiptel ha emitido normas a fin de incentivar la prestación de servicios de interoperabilidad, resolviendo que los concesionarios del servicio de telefonía fija están obligados a brindar el servicio de facturación y recaudación a los operadores fijos y móviles que otorgan servicios especiales con interoperabilidad, a través de la marcación de códigos de numeración en la red del servicio de telefonía fija.

Actividad supervisora y fiscalizadora

La actividad supervisora y fiscalizadora en 2011 siguió caracterizándose por su intensidad sobre Telefónica del Perú y el sector en su conjunto.

La descentralización de las actividades del Osiptel prosiguió a través de la apertura de más oficinas en el ámbito nacional, lo que se ha visto 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 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 2011, Telefónica del Perú tramitó 38 expedientes de supervisión con Osiptel y el MTC. Estos expedientes fueron iniciados a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y de los contratos de concesión, en relación con el secreto de las telecomunicaciones, materia de usuarios, atención de reclamos, planes y tarifas, calidad del servicio, entre otros.

Por otro lado, debe subrayarse que, en el año 2011, Telefónica del Perú siguió ante el MTC procesos de resolución de concesión de cableras que retransmitían señal de manera indebida, por lo cual logró resolver la concesión de 6 empresas.

Situación del mercado

Los consumidores están cada vez más informados, más comunicados, son más exigentes y más dependientes de las telecomunicaciones. El papel de Telefónica del Perú es cada vez más protagonista y, por lo mismo, enfrentamos mayores retos y exigencias. En este contexto, Telefónica del Perú mantuvo su posición de liderazgo en todos los servicios que ofrece y en todos los segmentos que atiende.

A inicios del año, el Grupo Telefónica inició la comercialización de todos sus productos, tanto fijos como móviles, bajo la marca Movistar con el objetivo de facilitar la comunicación con nuestros clientes, buscando simplicidad mediante una voz única y que

pueda ser identificada globalmente por todos los clientes del Grupo Telefónica de Latinoamérica y España.

En 2011, Telefónica del Perú invirtió en una nueva red de más de 1,800 km que beneficiará a 2.4 millones de personas de diversas zonas de la sierra y la selva del Perú. Cusco fue la primera ciudad beneficiada, seguida de Abancay y Huancavelica. El proyecto continuará ejecutándose en el año 2012, para llegar a las ciudades de Huánuco, Tingo María, Pucallpa, Tocache, Juanjuí, Bellavista, Tarapoto y Yurimaguas.

En el mercado de voz se realizaron las acciones comerciales dirigidas a estimular el crecimiento del tráfico. Se lanzó el producto convergente Voz Total, que satisface la necesidad que tienen nuestros clientes de comunicación entre teléfonos fijos y móviles de Movistar a una tarifa preferencial. Asimismo, se lanzó el Nuevo Horario Reducido Larga Distancia, que permite realizar llamadas de duración ilimitadas en un nuevo horario más conveniente para el cliente y generando un beneficio adicional, ya que las llamadas tienen un precio preferencial y no implican un costo recurrente mensual. Además, destacó el lanzamiento de la línea Control 30, lo que constituye el servicio de voz fija pospago más barato de nuestra oferta, permitiendo acceder a un teléfono fijo por S/. 20 y también desarrollar nuevas ofertas de paquetes más atractivos como el Dúo de S/. 69 mensuales.

Con respecto al acceso a Internet, se superó el millón de accesos, con lo que se obtuvo un importante crecimiento en la cantidad de hogares conectados, al multiplicar por tres el crecimiento del año anterior. Asimismo, se lanzó el producto Movistar Uno, orientado a hogares que requieren mayores velocidades de Internet, permitiendo navegar a velocidades de 10, 20 y 30 megabits por segundo. Además, como parte del compromiso de masificar la banda ancha, se incluyó una promoción que permite comprar una computadora *mininote* a un precio preferencial para los usuarios que adquieran el servicio de Internet.

En lo referente a televisión paga, se lanzó un nuevo paquete de ofertas de televisión satelital Básico, que permite a los hogares de menores ingresos acceder al entretenimiento por S/. 49 mensuales. Se invirtió en digitalizar la red coaxial de las ciudades de Piura, Arequipa, Trujillo, Chiclayo y Cusco, lo cual permitirá ofrecer a los clientes un servicio más variado y de mayor calidad.



También se lanzó la primera señal de contenidos 3D, siendo el primer y único canal de estas características en la región. Todo lo anterior consolida el liderazgo tecnológico de la compañía en el mercado y el compromiso de ofrecer a nuestros clientes más y mejores contenidos.

Pero no solo el segmento residencial presentó dinamismo; también lo hizo el segmento negocios, reforzando su oferta de dúos y tríos con la finalidad de seguir incrementando la penetración y apoyar al segmento de emprendedores. Asimismo, el segmento empresas ha seguido mostrando crecimiento en sus resultados, que suma una gestión de cuatro años de desarrollo continuo.

La competencia en el sector ha sido intensa, los principales competidores enfocaron su despliegue publicitario con ofertas para sus servicios paquetizados y de banda ancha. En el caso de los servicios de televisión, se lanzaron ofertas de menores precios orientadas a diversos sectores de la población.

Por otra parte, Telefónica del Perú puso ofertas muy competitivas para los productos paquetizados, tales como descuentos en todos los dúos y tríos en los primeros meses de contratación y potenciando el canal *on line*, el cual ahora permite acceder a información detallada del consumo, a nuevos productos y a promociones exclusivas.

Entorno económico y perspectivas



Los sectores productivos asociados a la demanda interna fueron los más dinámicos, especialmente los servicios.
 Los sectores no primarios fueron los que lideraron el crecimiento.

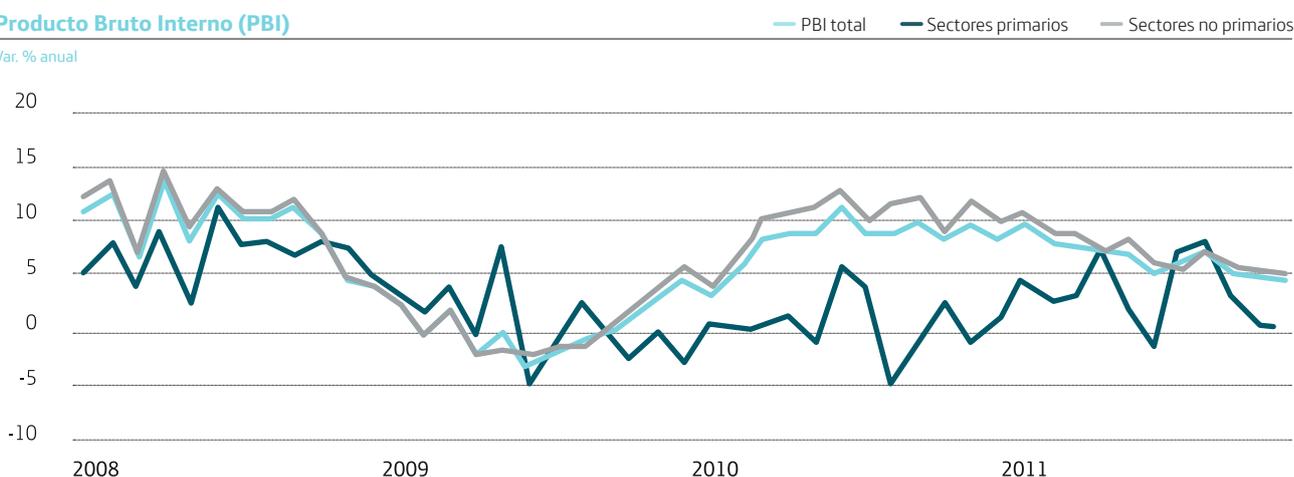
2011 fue un año de buenos resultados macroeconómicos, pero con ciertas tendencias preocupantes. Por un lado, la economía consolidó su recuperación hasta cerrar el año en niveles de crecimiento potencial, liderada por el dinamismo del consumo privado; se registró un superávit fiscal y el nuevo sol fue una de las monedas que más se apreció en el mundo, de la mano de un saldo comercial favorable y de flujos de inversión de largo plazo. Por otro lado, la inversión privada,

que impulsó el crecimiento en 2010, cerró el año con una tendencia a la desaceleración y la inflación al consumidor cerró el año superando significativamente la meta del BCRP.

El Producto Bruto Interno (PBI) se expandió 6.9% en 2011, luego de hacerlo 8.8% en 2010. La demanda privada interna lideró el crecimiento, mientras que el gasto público tuvo una contribución casi nula.

Producto Bruto Interno (PBI)

Var. % anual



Fuente: BCRP

El consumo privado tuvo el crecimiento más estable de los componentes de la demanda interna y acumuló un crecimiento de aproximadamente 6% en el año. Esto fue posible gracias al crecimiento sostenido del empleo y los ingresos (que en Lima crecieron alrededor de 6% y 15%, respectivamente), así como a las expectativas del consumidor, cuyo índice de confianza se mantiene en terreno optimista por segundo año consecutivo. El dinamismo del consumo se reflejó en las ventas de autos nuevos y las importaciones de electrodomésticos, que superaron sus niveles récord históricos de 2010 al crecer 26% y 17%, respectivamente.

La inversión privada acumuló una expansión cercana a dos dígitos en el año. Sin embargo, luego de un robusto crecimiento de 16% en el primer semestre, desaceleró hasta aproximadamente 7% en el segundo semestre de 2011. La incertidumbre electoral, el deterioro de las perspectivas de los mercados financieros globales y de crecimiento de la economía mundial y el incremento de la conflictividad social en ciertas zonas del país mermaron la confianza de los inversionistas y retrasaron el inicio de algunos proyectos.

La confianza empresarial ha tenido una lenta recuperación, luego de alcanzar un mínimo de dos años en el tercer trimestre de 2011,

explicada por la incertidumbre electoral y el pesimismo sobre el rumbo de la economía mundial.

La demanda externa se mantuvo débil y las exportaciones en términos reales aportaron marginalmente al crecimiento de la demanda global. Por el contrario, las importaciones registraron una expansión significativa, en línea con el dinamismo del consumo y la inversión.

Por su parte, la recomposición de inventarios aportó positivamente al crecimiento de la demanda interna, la cual refleja el dinamismo de las ventas actuales y la confianza empresarial en la sostenibilidad del crecimiento y ventas futuras.

El sector público, que tuvo un aporte significativo al crecimiento durante 2009 y 2010, se desaceleró fuertemente en 2011. La inversión pública se contrajo significativamente y restó algunos puntos porcentuales al crecimiento; por otra parte, el consumo público creció muy moderadamente.

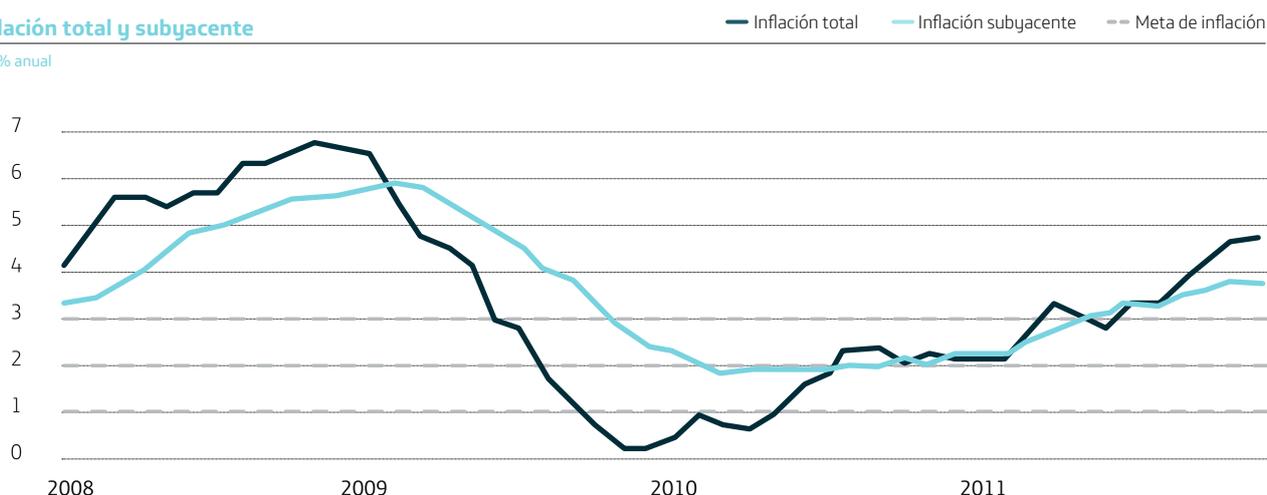
Por el lado de la oferta, los sectores productivos asociados a la demanda interna fueron los más dinámicos, especialmente los servicios. Los sectores no primarios lideraron el crecimiento con una expansión de alrededor de 7.5%, mientras que los primarios lo hicieron 4%. La actividad comercial se expandió 9%, reflejando el

crecimiento del consumo —especialmente de bienes duraderos—, mientras que los servicios lo hicieron en 8.5%. Todos los servicios privados crecieron a tasas mayores al 7% y destacó la expansión de transportes y comunicaciones (11%), servicios financieros (10%) y restaurantes y hoteles (32%). La construcción moderó su ritmo de crecimiento y registró una expansión de 27%, en línea con la desaceleración de la inversión privada. La manufactura también desaceleró significativamente su ritmo de crecimiento y cerró el año acumulando una expansión de 5.6%, luego de crecer a tasas de dos dígitos en el primer trimestre de 2011.

La inflación cerró 2011 con un incremento de 4.7%. Todos los grandes grupos de consumo registraron aumento de precios durante 2011, respecto del año anterior, siendo tres de ellos los que tuvieron la mayor incidencia: Alimentos y Bebidas (+8%), Vestido y Calzado (+4.8%) y Otros Bienes y Servicios (+3.6%). Asimismo, los precios de los combustibles registraron alzas continuas y acumularon un incremento de 16%. La inflación subyacente (medida que excluye del cálculo los bienes con precios volátiles o sujetos a choques de oferta), que intenta reflejar el incremento de precios causado por el dinamismo de la demanda, también 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 mayores precios de sus materias primas (especialmente alimentos), también reflejó el dinamismo del consumo privado.

Inflación total y subyacente

Var. % anual



Fuente: BCRP

6.9%
se expandió
el PBI en 2011

Todos los servicios privados
crecieron a tasas
mayores al 7%

La inflación cerró 2011 con
un incremento
de 4.7%

El BCRP sostuvo el ciclo de aumento de la tasa de referencia durante el primer trimestre de 2011. Luego de aumentarla desde 1.25% hasta 3% en 2010, lo hizo hasta 4.25% en mayo de 2011. Este nivel representa una postura de política monetaria relativamente neutral (no es expansiva ni contractiva) y tomó en cuenta la aceleración de la inflación. A partir de junio de 2011, el directorio del BCRP decidió mantener estable la tasa de referencia. La decisión se sustentó en lo siguiente: (i) el aumento de la inflación se explica principalmente por choques temporales de oferta y empezaría a revertir por sí misma en 2012, (ii) el ritmo de crecimiento económico y de los componentes del gasto continúa moderándose, y (iii) existe una persistente incertidumbre y deterioro en los mercados financieros internacionales y un menor crecimiento económico mundial.

El resultado fiscal del año fue un superávit equivalente a alrededor de 2% del PBI, luego de un moderado déficit en 2010 (-0.5% del PBI). El dinamismo de la demanda interna y los altos precios internacionales de los metales se reflejaron en un aumento de los ingresos tributarios alrededor de 13%. Como resultado, los ingresos fiscales representaron alrededor de 15.5% del PBI, un nivel cercano al alcanzado antes de la crisis internacional en 2008 (15.6% del PBI). Si bien la recuperación de los ingresos garantizaba un resultado no deficitario (se esperaba un ligero superávit), el bajo nivel de ejecución del gasto público explicó el resultado fiscal mejor al esperado. El gasto público no financiero total se expandió 2%, durante el año. La inversión pública se contrajo (-9%) por primera vez desde 2002, mientras que el gasto corriente se expandió 7%, la menor tasa desde 2009.

En el frente externo, se alcanzó un superávit comercial de US\$9,302 millones, el mayor desde 2006. Las exportaciones e importaciones acumularon un crecimiento de 30% y 28%, respectivamente, durante el año. Sin embargo, mientras que el crecimiento de las exportaciones se explicó por mayores precios promedio (4%), el crecimiento de las importaciones estuvo impulsado por el mayor volumen recibido (13%). Todos los rubros de exportaciones no tradicionales crecieron a tasas de dos dígitos y como resultado el total creció 33%. Las exportaciones textiles, agropecuarias y de químicos crecieron 28%, 29% y 35%, respectivamente. El crecimiento de las importaciones también fue parejo y todos los rubros crecieron a tasas mayores a 20%.

Como resultado del flujo superavitario de capitales, las reservas internacionales cerraron el año 2011 en US\$48,816 millones, lo que representa un incremento de US\$4,711 millones respecto de 2010.

El Nuevo Sol cerró el año en S/. 2.697 por dólar, lo que representó una apreciación de 3.8% y su nivel más bajo desde 1997. El Nuevo

Sol fue la tercera moneda de un país de Grado de Inversión que más se apreció, por debajo del Yen japonés y el Yuan chino; la mayoría de las monedas del mundo se depreciaron. La tendencia de fortalecimiento se revirtió temporalmente durante el periodo de incertidumbre electoral (entre marzo y mayo) cuando el Nuevo Sol se depreció hasta un pico de 2.817. Por el contrario, la dinámica apreciatoria se reforzó durante el cuarto trimestre de 2001 cuando el Nuevo Sol mostró una desviación significativa de la tendencia de la mayoría de monedas y activos, en general, que se depreciaron por la incertidumbre respecto del rumbo de la economía mundial.

Esto se explicó, por un lado, por el retraso relativo que acumuló la moneda durante el segundo y tercer trimestre de 2011, principalmente por la incertidumbre electoral. Pero por otro lado, sugiere fuertemente una diferenciación respecto del resto de monedas y sus fundamentos. La dinámica apreciatoria diferenciada se mantuvo incluso a pesar de las compras de dólares por parte del BCRP, que acumularon US\$2,006 millones en el cuarto trimestre de 2011 y US\$3,537 millones en el año.

Durante 2010, los inversionistas globales mantuvieron su apetito por monedas y bonos de países emergentes con buenos fundamentos macroeconómicos (rápida recuperación económica y reducido déficit fiscal), en contraposición a las monedas de países desarrollados (lento crecimiento, altos déficits fiscales y significativa emisión monetaria). El Perú recibió flujos de inversión significativos, parte de los cuales se destinaron a adquirir bonos soberanos (denominados en Nuevos Soles) y globales (denominados en dólares). Al cierre de 2011, la curva de tasas de referencia de bonos globales se redujo entre 90 y 110 puntos básicos, siguiendo las menores tasas de referencia en dólares en el ámbito global y la mejora de los fundamentos del Perú. Por su parte, la curva de tasas de interés de referencia de bonos soberanos se redujo cerca de 20 puntos básicos a partir de plazos medios.

En lo que respecta a las clasificaciones crediticias en moneda extranjera, en 2011 el Perú mejoró el grado de inversión para dos clasificadoras de riesgo: Standard & Poor's (S&P) y Fitch. Ambas elevaron su clasificación de BBB- a BBB, con una perspectiva estable. La primera (S&P) lo hizo en agosto de 2011, indicando que el principal factor para la mejora en la nota de calificación era el tamaño de la deuda externa en Perú (equivalente a alrededor del 20% del PBI al cierre de 2011), el quinto menor nivel entre las economías en desarrollo. Por otro lado, Fitch mejoró la clasificación de la deuda en noviembre del mismo año, valorando la continuidad de políticas macroeconómicas ortodoxas del nuevo gobierno; el nuevo esquema de impuestos mineros (que mejoran los ingresos y la capacidad de

pago del Estado) y el bajo nivel de deuda que mantiene. En tanto para la clasificadora Moody's, la clasificación se mantiene estable en BAA3 (primer nivel dentro del Grado de Inversión) desde diciembre de 2009, fecha en la cual el Perú ingresó a la escala de grado de inversión. Sin embargo, la perspectiva de Moody's sobre la deuda soberana pasó de estable a positiva en marzo de 2011.

Entorno internacional

En términos generales, 2011 no fue un buen año para la economía global. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), las economías emergentes habrían crecido alrededor de 6% (1 punto porcentual menor que en 2010), mientras que las desarrolladas se habrían expandido alrededor de 1.6% (la mitad de lo que crecieron en 2010).

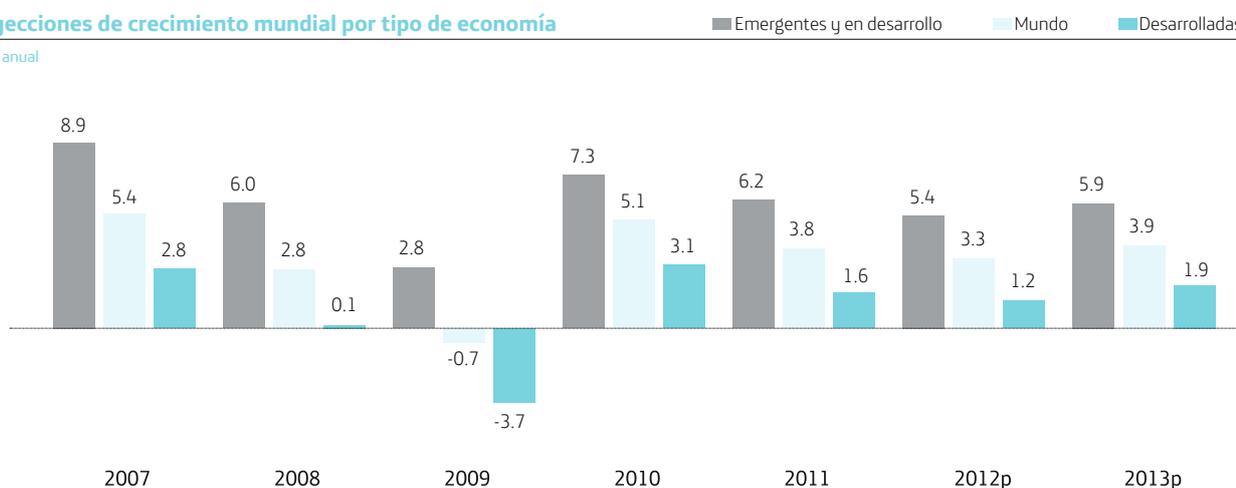
La recuperación de la economía global entró en una etapa de estancamiento. Este año el foco de preocupación pasó de EE.UU. hacia los países de la Zona Euro. La principal preocupación fue la sostenibilidad de la deuda de los países miembros. Las condiciones financieras y la confianza se deterioraron significativamente. La dificultad del gobierno griego para comprometerse con metas de reducción de déficit de corto plazo desencadenó, especialmente en el segundo semestre de 2011, una sucesión de rebajas de

calificación de riesgo de casi todas las economías de la Zona Euro. Como consecuencia, se generó un círculo vicioso de pérdida de confianza de los inversionistas, aumento de tasas de interés y creciente dificultad de los países para tomar deuda en los mercados financieros. Países con un alto nivel de deuda y déficit fiscal, pero que en condiciones normales lograban refinanciar sus vencimientos de deuda, tuvieron que enfrentar costos de financiamiento significativamente mayores que en 2010.

La complejidad que significa la coordinación entre los países miembros de la Unión Europea y la politización de las posibles soluciones impiden una solución hasta la fecha. Como medidas para cubrir las necesidades de financiamiento de los países miembros y así moderar el impacto de la creciente desconfianza de los inversionistas, se mantuvo el Programa de Estabilidad Financiera (EFSF por sus siglas en inglés) y se implementó el Mecanismo de Estabilización Financiera (EFSM, por sus siglas en inglés). Hacia finales del año, el Banco Central Europeo (BCE) inyectó al sistema bancario europeo € 489 millones a una tasa de 1% y con un plazo de tres años. Esta fue la mayor inyección monetaria en la historia del BCE y buscó ayudar a que los bancos cubran anticipadamente sus vencimientos para el primer semestre de 2012. Al mismo tiempo, el bajo costo de este financiamiento incentiva la toma de riesgo en compra de deuda soberana de países bajo estrés fiscal.

Proyecciones de crecimiento mundial por tipo de economía

Var. % anual



Fuente: Fondo Monetario Internacional.

(p): proyección

En un año que será de mucha volatilidad en los mercados financieros mundiales, se espera que el Nuevo Sol se mantenga estable.

Perspectivas

2012 será un año de importantes retos macroeconómicos. La economía global entraría en un relativo estancamiento, aun en un escenario optimista. Las últimas proyecciones del FMI apuntan hacia una desaceleración del crecimiento global en 2012 (3.3%, luego de crecer 3.8% en 2011) y del comercio global (3.8%, luego de crecer 6.9% en 2011). La desaceleración sería generalizada, aunque más severa en los países de la Zona Euro.

Se espera que en este contexto de deterioro de la demanda global la economía modere su ritmo de crecimiento y crezca alrededor de 5.4%, ligeramente por debajo de su nivel de largo plazo o potencial (alrededor de 6%). Esta previsión es ligeramente mayor al consenso de los analistas (5.2%) y se encuentra en línea con las expectativas del BCRP (5.5%) y el FMI (5.6%). El consumo privado desaceleraría ligeramente en torno a 5.5%. El gasto público mostrará un repunte significativo y crecería a una tasa de dos dígitos, explicada por la baja base comparativa de ejecución de 2011, pero también por la necesidad de compensar el menor impulso externo. Hay expectativas por una expansión de la inversión privada cercana al 10%; sin embargo, esta previsión reviste la mayor dificultad, pues la confianza empresarial será altamente volátil, especialmente en el contexto de mayor conflictividad social y cambios en la legislación vinculada con sectores extractivos, y vaivenes de los mercados financieros internacionales. Existe la perspectiva de que la actividad productiva se mantenga sostenida por el dinamismo de los sectores de servicios y comerciales, aunque no repetirían tasas de crecimiento a dos dígitos de 2011.

La inflación convergería hacia el techo de la meta de inflación del BCRP para mediados de 2012. Hay probabilidad de mayores

incrementos de los precios internacionales de materias primas durante el año. Adicionalmente, la desaceleración del ritmo de crecimiento de la demanda interna debería contribuir a deflactar las expectativas inflacionarias. Sin embargo, a medida que se extiende la magnitud y duración de los estímulos monetarios a nivel mundial (especialmente dólares y euros) aumenta la probabilidad de inflación especulativa de activos, incluidas las materias primas. Se mantiene este factor como el riesgo más significativo al alza de la previsión; mientras que una mayor desaceleración de la demanda interna es el riesgo más significativo a la baja.

En un año que será de mucha volatilidad en los mercados financieros mundiales, se espera que el Nuevo Sol se mantenga estable. El sesgo más importante es a la baja, sustentado en los flujos positivos de capitales de largo plazo, el atractivo de la moneda y bonos del gobierno como activos de inversión. Empero, se reconoce que las potenciales desviaciones en la proyección son significativas.

Finalmente, en relación con la política monetaria, hay probabilidades de que el BCRP mantenga la tasa de referencia en 4.25%, que es un nivel relativamente neutral. Sin embargo, en la medida que se realicen los riesgos de una demanda externa más débil a la esperada y la inflación local converja hacia la meta, existe cierto espacio para un recorte de la tasa de referencia. Los costos de fondeo se mantendrán en niveles relativamente bajos en línea con el compromiso de los bancos centrales de los países desarrollados de sostener el impulso monetario (bajas tasas de interés e inyección de circulante en dólares y euros), por lo menos durante 2012.

El Perú espera una expansión de la

inversión privada
cercana al 10%

El gasto público crecería a

una tasa
de dos dígitos

Se proyecta una actividad productiva sostenida por el dinamismo

de los sectores de
servicios y comerciales





Negocio



- Pág. 28 Crecimiento en calidad y servicio
- Pág. 32 Transformando la relación con los clientes
- Pág. 36 Evolución de los negocios
- Pág. 40 Promoción de la innovación
- Pág. 42 Capital intelectual
- Pág. 52 Análisis y comentarios de los resultados 2011

Crecimiento en calidad y servicio



En 2011, se desplegó con éxito una serie de iniciativas de desarrollo de la red que acompañaron los objetivos de crecimiento de clientes y la expansión de la cobertura.

Lineamientos estratégicos

La visión del Grupo Telefónica define lo que se aspira lograr como compañía: "Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidad, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global".

Los tres ejes estratégicos sobre los cuales se sustenta dicha visión son crecimiento, transformación y sostenibilidad.

Crecimiento

Telefónica aprovecha las oportunidades de mercado para crecer a través de una oferta innovadora y una propuesta de valor adecuada a las necesidades específicas de cada segmento del mercado.

Con el fin de tener un crecimiento significativo en el número de clientes y llevar las telecomunicaciones a nuevos lugares, la empresa se fijó como objetivo aumentar los accesos de telefonía fija, banda ancha y televisión paga. El crecimiento del país en los últimos años da una base sólida para incrementar la penetración de estos servicios en todo el territorio.

Por otro lado, también se llevaron a cabo esfuerzos para incrementar el uso de los servicios de la compañía, buscando mejorar la experiencia del cliente y maximizar su satisfacción. De esta manera, en los servicios de voz se impulsaron las tarifas preferenciales, tanto local como nacional; en Internet, se aumentaron las velocidades disponibles; y en televisión se mejoró la oferta con nuevos servicios como la programación de alta definición.

Transformación

Telefónica impulsa una nueva cultura hacia el cliente. El reto es desarrollar relaciones emocionales con todos sus clientes, proporcionándoles la mejor experiencia con los servicios de la compañía.

Para cumplir este objetivo se desarrollaron nuevas infraestructuras de red que permitieran mejorar la oferta y liderar la expansión de Internet. En esta misma línea, Telefónica del Perú viene desarrollando un proyecto de expansión de una red de fibra óptica de 1,800 km en el interior del país, que permitirá a la vez el acceso a nuevas localidades, mejorar la oferta actual en cuanto a velocidad y seguridad de la conexión, así como transportar grandes volúmenes de datos.

Adicionalmente, se desarrolla un proceso de adecuación de las plataformas a las nuevas necesidades del cliente. Se busca reducir el *time to market* y asegurar una entrega eficiente de los productos. Para ello, se están reestructurando los canales de ventas y atención al cliente, buscando reducir los tiempos y, simultáneamente, generar ahorros.

Sostenibilidad

Es sabido que actuar de manera sostenible implica para las empresas manejar su negocio de forma ética y responsable, asegurando su valor a largo plazo.

Para Telefónica, además, es una fuente clara de competitividad, progreso y creación de valor; buscando oportunidades que se generan a partir de los impactos positivos de su operación con el propósito de proyectarse en el tiempo y adquirir mayor legitimidad para operar en la sociedad.

En línea con ello Telefónica viene trabajando a través de dos frentes: fortalecer su relación con la sociedad y la satisfacción del empleado.

En la última década, las telecomunicaciones se han expandido vigorosamente, ampliando su cobertura e incorporando a millones de peruanos a las tecnologías de la información y la comunicación. Este crecimiento y modernización de las telecomunicaciones genera un proceso de transformación positivo para la sociedad, siendo un motor de desarrollo económico, social, educativo y cultural. En nuestro país, las telecomunicaciones se han convertido en una prodigiosa herramienta de inclusión digital, que no es otra cosa que la inclusión social a través de las nuevas tecnologías. Así, Telefónica asume su rol como socio estratégico del Perú en el esfuerzo por integrar a más peruanos en la sociedad de la información y contribuir con su desarrollo.

Finalmente, cabe resaltar que la satisfacción de los empleados es indispensable para asegurar la sostenibilidad y el éxito de la empresa. La base de la estrategia para la mejora del clima laboral consiste en la gestión de microclimas laborales, teniendo en cuenta las distintas necesidades de cada grupo. Además, se han implementado diversas iniciativas orientadas a fomentar la comunicación transparente, incentivar la cultura de reconocimiento y desarrollar el liderazgo y talento logrado. Telefónica ha sido reconocida como una de las mejores empresas para trabajar,



alcanzando el puesto 15 en el ranking de grandes empresas del Great Place to Work (GPTW).

Volumen de Inversiones

(Cifras expresadas en millones de Nuevos Soles al 31 de diciembre de cada año)

	2011	2010	2009	2008
Red de telefonía local	187	156	157	182
Telefonía de uso público	11	10	13	24
Datos e Internet	294	248	226	216
Otros	88	129	150	120
Total	580	544	548	542

Nuestra red, plataforma de desarrollo

Durante el año 2011, Telefónica desplegó con éxito una serie de iniciativas de desarrollo de su red que acompañaron sus objetivos de crecimiento de clientes y expansión de cobertura. Estas acciones se desarrollaron para potenciar los principales atributos de la red y así garantizar la capacidad de ofrecer la mejor experiencia de su uso en el país.

Más accesos para más peruanos

Los objetivos comerciales demandaron un crecimiento sostenido de la red y la capacidad de instalar nuevos servicios de voz, datos y televisión en todo el país con mayor rapidez y efectividad.

A pesar de los embates del clima y la explosión de la actividad comercial, la compañía fue capaz de superar el objetivo de 1.2 millones de instalaciones de altas en los servicios de líneas fijas, CATV (televisión paga) y Speedy (banda ancha por Internet), siendo setiembre el mes con mayor productividad pues se alcanzaron las 119 mil altas de servicios, un récord histórico para la compañía.

Otro objetivo comercial que se logró gracias al despliegue extraordinario de los equipos de provisión fue superar el millón de accesos de banda ancha a diciembre de 2011. Esta demanda fue atendida a través de un excelente plan para construir oportunamente infraestructura en la red de banda ancha y así garantizar el crecimiento efectivo.

Acompañando el crecimiento vertical que viene experimentando el país (construcción de edificios), se diseñaron planes de acción conjuntos con las áreas comerciales para poder implementar y lograr que las redes lleguen oportunamente al domicilio del cliente. Los planes permitieron a la empresa tener la capacidad de venta de servicios desde la entrega de las propiedades en 1,890 edificios

Altamira es una de las plataformas más importantes de la red de Telefónica. Con ella se beneficia tanto a los clientes de servicios fijos como de servicios móviles.

nuevos, y con ello tener la posibilidad de instalar nuestros servicios a 29,857 unidades de vivienda (departamentos).

Se implementó con éxito Movistar Uno, servicio premium que permite navegar en Internet a ultravelocidades (10, 20 y 30 Mbps), disfrutar de televisión paga de alta definición y disponer de la mejor tarifa plana nacional en llamadas. Esta iniciativa es fruto de un gran esfuerzo de la compañía e implicó una gestión totalmente integrada hacia el cliente, permitiendo en un tiempo muy corto instalar los primeros 1,000 servicios.

En el ámbito social, se diseñó e implementó una red que permite la adecuación a los requerimientos del regulador para disponer de casillas de voz en las que los usuarios puedan dejar sus mensajes en situaciones de emergencia, a través de la solución optimizada "119 Emergencia".

Finalmente y para mantener la calidad en los servicios, se ejecutaron exitosamente planes de acción preventivos en el campo y cuyos resultados permitieron reducir drásticamente los robos de cable de cobre en un 57%, respecto de 2010.

Crecimiento y calidad de la red

Incrementamos la capilaridad de nuestra red de acceso de cobre en todo el país, desarrollando 863 proyectos de expansión de planta para atender 159 mil servicios de telefonía y banda ancha. En CATV, se logró digitalizar la red en las principales provincias del país a través de la implementación de una red IP Multicast que permitió la transmisión de la televisión digital en Piura, Chiclayo, Trujillo, Arequipa y Cusco.

Respecto de la capacidad de la red, se alcanzó un hito histórico al completar el tendido de fibra óptica en la zona andina del Perú. Se desplegaron equipos, materiales, infraestructura y personal especializado al sur del país para poder implementar con éxito los primeros 711 km (de un total de 1,800 km) de fibra óptica que beneficiarán con más y mejores servicios a las ciudades de Cusco, Abancay y Huancavelica. Esto permitió mejorar notablemente la experiencia del cliente en el uso de los servicios de banda ancha fija y móvil, asimismo, potenciar la oferta comercial y los ingresos en estas ciudades.

Se cumplieron con satisfacción los objetivos planteados para cada uno de los indicadores de calidad de red.

Cumplimiento de objetivos de indicadores de calidad

Datos a diciembre de cada año

	Osiptel	2011	2010	2009
% Llamadas locales completadas	90%	99.52	99.38	99.15
% Llamadas nacionales completadas	90%	99.01	99.05	98.99
% Llamadas internacionales completadas	90%	97.61	97.49	97.52

Fuente: propia empresa.

Cumplimiento de objetivos de indicadores de calidad

Dato a diciembre de cada año

	2011	2010	2009
% de Disponibilidad de planta servicio voz fija	99.9987	99.9918	99.9951

Fuente: propia empresa.

Evolución tecnológica de la red

Las plataformas de datos y voz evolucionan rápidamente en el tiempo y la empresa debía estar a la vanguardia, ya que ello permite ofrecer mejores productos y servicios. Por eso priorizó estratégicamente la actualización tecnológica de la plataforma Altamira, una de las más importantes de la red de Telefónica. Ello beneficiará tanto a los clientes de servicios fijos como de servicios móviles. Esta plataforma atiende recargas virtuales, altas nuevas y cambios de plan de más de 25 millones de clientes y su actualización permitirá ofrecerles mejores servicios.

También se implementó una nueva red DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) en la región sur entre las localidades de Puno, Moquegua, Arequipa y Tacna. Asimismo, se extendió la red DWDM Puno-Desaguadero para la interconexión con Bolivia. Esta tecnología permitirá la transmisión de datos en dichas localidades.

De igual manera, se finalizaron las pruebas para la integración SIP (Session Initiation Protocol) entre los elementos del *core* fijo y móvil y se procedió a interconectar ambas redes utilizando recursos IP con señalización SIP. De este modo, se optimiza la ejecución de futuras ampliaciones entre ambas redes.

Mejora continua en los procesos

Para ofrecer un servicio diferenciado y de calidad, capaz de superar las expectativas de los clientes, fue necesario emprender un proceso de transformación, identificando y retomando actividades de valor, impulsando un nuevo modelo de gestión y potenciando las capacidades de los colaboradores. En este sentido, se implementaron los *insourcing* en las actividades de gestión MDF (Main Distribution Frame), centrales, planta externa CATV y STB (Servicio Telefonía Básica).

Con el objetivo de transformar la operación de las redes con una visión de gestión de servicios, se implantaron procesos basados en la mejor práctica de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), logrando reducir la cantidad de averías masivas y elevando el nivel de disponibilidad y continuidad de los servicios.

En el sector empresas se implementaron acciones de mejora en la provisión y atención de averías, permitiendo mantener el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) sobre el rango de los 8 puntos alcanzando 8.22 puntos al cierre de año.

Se realizó con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental, manteniendo la Certificación Internacional Norma ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) para los procesos de 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 recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001. Esta certificación reconoce la seguridad de la información e impulsa a la empresa a mejorar los estándares y minimizar los riesgos en esta materia.

Con respecto a la gestión de calidad, en setiembre se logró con éxito la recertificación ISO 9001-2000 en 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.
- ↳ Provisión y mantenimiento de los servicios de telefonía básica y Speedy.

Telefónica obtuvo el premio a la ecoeficiencia 2011

El Ministerio del Ambiente y la Universidad Científica del Sur reconocieron a Telefónica con el premio Ecoeficiencia Empresarial 2011, en la categoría "Ecoeficiencia en Energía", a través del cual se reconoce las mejores prácticas de gestión y responsabilidad ambiental en el país.

Las condiciones climatológicas y de recursos son favorables en el Perú, situación que ha devenido en el uso intensivo de energía de carácter renovable. Telefónica, desde hace más de 30 años, aprovecha la luz solar para satisfacer la demanda de servicios de comunicaciones en zonas remotas donde no existen redes públicas de electricidad.



Transformando la relación con los clientes



La atención al cliente, así como la satisfacción a sus reclamos ha sido nuestra constante preocupación. Por ello, hemos llevado a cabo una serie de estrategias que complementan nuestro servicio.

Atención call center

A inicios de 2011, Telefónica del Perú se propuso contribuir con el aumento sustantivo de las ventas, incrementando la satisfacción de sus clientes a través de una operación más eficiente.

La meta del año fue la transformación del modelo de *cross selling* para incrementar significativamente las ventas, aprovechando al máximo cada oportunidad de contacto con los clientes. Fueron cuatro los frentes de acción que generaron esta gran transformación: modelo de gestión, gestión de personas, herramientas *cross selling* e inteligencia *cross selling*.

En 2011, se alcanzó un promedio mensual de ingresos por *cross selling* de S/. 2 millones en comparación con S/. 1.2 millones registrados en 2010 (40% más). A diciembre de 2011, el incremento fue de 33% respecto del promedio de ventas de 2010.

En la actualidad, se ha definido como prioridad la implementación del *cross selling* móvil a clientes de la fija residencial, comisiones escalonadas (comisiones por sobrecumplimiento de objetivos) y ampliación de la parrilla *cross selling pool* Multimedia y Digitex. Estos productos no se comercializan actualmente, pero están en proceso de incorporación.

Asimismo, durante el año se registró un crecimiento en el evolutivo mensual de la encuesta IST (Índice de Satisfacción Transaccional – por cada proceso de atención) de 8.02 puntos en diciembre de 2010 a 8.17 puntos en diciembre de 2011, logrando los picos más altos en octubre (residencial 8.43 puntos) y noviembre (comercial TV 8.59 puntos). Entre setiembre y diciembre se logró reducir en 19% el número de clientes insatisfechos, obteniendo una baja considerable en los motivos de reclamos (de 17% a 10%) y claridad de información (de 20% a 14%).

Atención call center técnico

↳ Consolidación de los resultados de satisfacción en los *call center* técnicos logrando resultados por encima de 8 puntos en una escala de 1 a 10 tanto en Speedy, STB como en Movistar TV. En octubre se independizó el *call center* técnico de Movistar TV consiguiendo llevar la satisfacción a 8.20 puntos a fines de 2011.

- ↳ Incremento del *cross selling* en los *call center* fija con efectividad mayor a 5% (en 2010 fue de 3%) en todos los pools.
- ↳ Se afilió a más de 638 mil clientes a páginas blancas *on line*, lo que permitió reducir los gastos por guías impresas en S/. 4.1 millones. En la actualidad, los clientes pueden hacer sus consultas llamando al 103 en cualquier horario y durante los 365 días del año, o accediendo a la página web con información actualizada de los números telefónicos.

Atención call center de negocios

A inicios de año, el *call center* de negocios se propuso elevar la satisfacción del cliente y solucionar sus requerimientos en la primera llamada, así como incrementar el portafolio de productos y servicios mejorando los ingresos para la compañía. En línea con lo anterior, se tomaron las siguientes acciones:

- ↳ Se aplicaron modelos de gestión para la satisfacción del cliente, brindándole solución a su reclamo al primer contacto y reiteración de llamadas. Identificación de causa-raíz por tema, asesor, gestión de alarmas, monitoreo, capacitación focalizada y *feedback* permanente con el asesor. Las acciones desplegadas permitieron asegurar un nivel de satisfacción con la atención telefónica (SAT) mayor a los 8 puntos en el último semestre de 2011, superior a los 7.7 puntos registrado en el último semestre de 2010.
- ↳ En 2011, la compañía se concentró en mejorar el conocimiento de los asesores y en escalar oportuna y claramente los quiebres identificados en el contacto con el cliente, buscando dar una solución al primer contacto (First Contact Resolution, FCR). Se estableció un modelo de capacitación en venta y posventa focalizada a cada asesor de acuerdo a su necesidad (capacitación, evaluación, *feedback* y monitoreo).
- ↳ Con el desarrollo de la web *cross selling* se ha logrado incrementar la calidad de la gestión del mismo y el portafolio de productos/servicios de los clientes, brindándoles facilidades y garantizando mayores ingresos para la compañía.
- ↳ Se llevó a cabo el despliegue de una herramienta de escalamiento para seguimiento de atención al interno de Movistar ante incumplimiento de promesa al cliente. Se atendió un 13% más de llamadas respecto del año 2010. Esto se logró sin afectar los indicadores operativos de la gestión y priorizando la solución integral durante la llamada.



Atención call center Top Premium

- ↳ Se dio un enfoque diferente a la atención de los clientes de más alto valor, mediante la implementación de nuevos modelos de atención con foco en atenciones técnicas, atención de sistemas, gestión de bajas y reclamos del segmento residencial. Aplicando un modelo simple, ágil y cercano, se pudo contar con niveles de satisfacción con la atención telefónica por encima de 8 puntos sobre 10. Asimismo, se implementó un modelo de capacitación, identificando a nivel del asesor los temas más relevantes de refuerzo para posventa y *cross selling*, con el fin de mejorar la resolutivez, satisfacción y efectividad de ventas.
- ↳ Gestión integral de *back office* enfocada en el cumplimiento de las promesas; controlando niveles de producción y resolutivez de cada gestor de solución. Se logró una resolutivez promedio de 58% y alcanzó niveles históricos de 64%. Se puso foco en la capacitación a los asesores de atención telefónica y se implementaron modelos diferenciados de atención al interno de la compañía. Un equipo de gestores de solución siguió el proceso velando por el cumplimiento de las promesas a nuestros clientes.

Atención presencial

- ↳ Desarrollo e implementación del Sistema Félix en su Fase 1, el cual simplifica la gestión de los asesores comerciales de atención al cliente a través de un *desktop* unificado que integra la información

de varios aplicativos, reduce los tiempos de consulta de información en un 50% y proporciona información integrada de todos los contactos realizados por los clientes a nivel multicanal de entrada y salida (*inbound* y *outbound*).

- ↳ Durante 2011, se gestionó con éxito 333 capacitaciones, que equivalen a 1,298 convocatorias, en comparación con el año 2010 cuando se gestionaron 163 capacitaciones. Ello representó un incremento de 104%. Además, se redujo el plazo promedio de despliegue de capacitaciones de 24 días en 2010 a solo 9 días en 2011. Este esfuerzo impulsó el incremento en el atributo del FCR, denominado "Claridad de la información brindada por el *call*", que pasó de 7.73 puntos en diciembre de 2010 a 7.80 puntos en diciembre de 2011.
- ↳ Integración de la gestión de reclamos por Movistar TV y Movistar Fija, homogeneizando los procesos mediante la adopción de las mejores prácticas de ambos, delineando el modelo ideal de atención de reclamos e integrando los equipos de trabajo.
- ↳ Implementación del modelo de mejora continua en la gestión de reclamos, que permitió identificar oportunidades de mejora, desarrollar e implementar soluciones de manera inmediata, minimizar las incidencias en el registro, solucionar reclamos y elevar la calidad.
- ↳ Se incrementó la satisfacción de nuestros clientes con la gestión de reclamos, logrando alcanzar al mes de junio el nivel histórico de 8.25 puntos, uno de los más altos de los últimos años y superior en 1.04 puntos al resultado obtenido en junio de 2010.

Para acercarse más a sus clientes, la empresa les brindó acceso a toda la información referida a los productos fijos y móviles contratados con Movistar.

- ↳ Inicio de la internalización de la gestión de reclamos mediante la formación del *back office* de soporte de soluciones de Movistar Fija, que se hará cargo de resolver los casos de la gestión de preanálisis de reclamos y reclamos de calidad, así como el control de calidad de la gestión. Los 40 colaboradores que integran este equipo recibieron una capacitación integral y especializada a cargo de capacitadores internos. Con esto se dio un importante paso hacia una nueva etapa de mejoras constantes e incremento de la calidad.
- ↳ Se cumplió la meta de reclamos presentados de fija: 1.4% (número de reclamos del mes entre promedio de la planta facturada de los dos meses anteriores); a pesar de que la actividad comercial respecto de 2010 se incrementó en 300%, los reclamos presentados solo se vieron elevados en 3.1% respecto de 2010.
- ↳ Se implementó el modelo Aseguramiento de la oferta, que se basa en tres frentes: registros, reclamos y financiamientos. Este modelo permitió lograr la reducción del ratio de error de calidad de registro de un 48% a un 2% y los reclamos de infancia (primer reclamo de un alta nueva versus total de altas) de un 18% a un 2%.
- ↳ Implantación de la herramienta de prevención, que permite al asesor comercial corregir incidencias como parte de la atención y consultar soluciones anticipadas a reclamos. La reiteración de los reclamos de equipos se redujo en 80% y se minimizó en un 95% el registro de reclamo ante una acción preventiva.
- ↳ Implementación de comités de reclamos con las direcciones de Facturación, Residencial y Negocios. Estas reuniones permitieron establecer acciones conjuntas con fines de reducción de los reclamos.
- ↳ Se mejoraron notablemente los siguientes indicadores en la atención presencial: se incrementó el ratio de FCR de un 67.5% a inicios de 2011 a 80.5% al cierre de año; se elevó el ratio de solución a 85% a diciembre de 2011, en comparación con el 78% registrado a inicios de año; y se incrementó el ratio de satisfacción de 7.22 puntos a 7.54 puntos al cierre de 2011.

Principales logros fija-móvil (convergente)

- ↳ Implementación del *cross selling* convergente (venta de servicios de telefonía fija a clientes que se atienden en temas de servicios móviles) en 40 tiendas de móviles e incremento del nivel de servicio a un 93.2% a nivel nacional.
- ↳ Implementación de la iniciativa Operación Labrador, mediante la cual se han racionalizado las tiendas de San Isidro y transformado la tienda de Juan de Arona en un centro de atención convergente. Desde el 2 de noviembre, esta tienda es operada por Telefónica Servicios Comerciales (TSC) y el equipo que estuvo a cargo de la atención está asumiendo el reto de la gestión de reclamos. La operación se gestionó en menos de dos meses y la ejecución en cuatro días, sin afectar las operaciones de la tienda. Los resultados están mostrando una mejora en la experiencia de clientes y un incremento de las ventas.
- ↳ Implementación de nuevas herramientas de comunicación como *Comunicados 3x3* y *Pastillitas para tus ventas*, las cuales buscan fortalecer y apoyar la gestión de los canales, los mismos que son apalancados por los refuerzos de capacitación.
- ↳ Integración fijo-móvil: se consolidó el modelo de prevención único para los procesos de fijo-móvil. La puesta en operación del modelo comenzó en 2011.

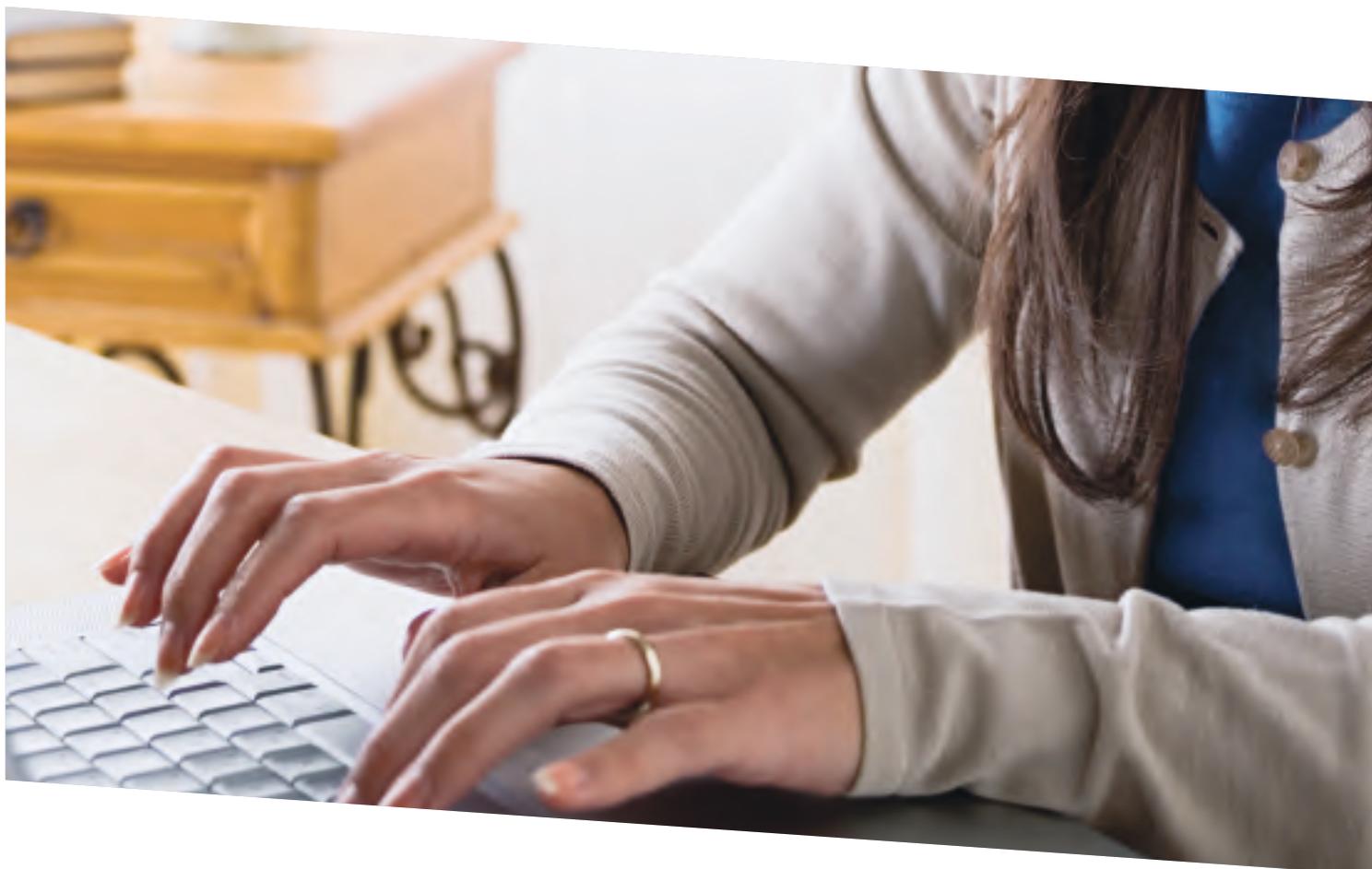
Atención on line

En línea con el objetivo de convertirse en una empresa más cercana al cliente y tener una operación más eficiente, se lanzó a inicios de 2011 el primer sitio transaccional convergente de Telefónica Latam. De esta manera, desde el primer mes del año, los clientes pudieron acceder a toda la información referida a los productos fijos y móviles contratados con Movistar con un simple registro. Entre las principales consultas que pueden realizar se encuentran el detalle de llamadas entrantes y salientes, la visualización de facturas, activación, entre otros.

Al momento del lanzamiento, se contaba con 92 mil afiliados y se cerró el año con 373 mil, es decir, se multiplicó por cuatro el número de clientes que tienen acceso a este servicio, permitiéndoles importantes ahorros de tiempo y desplazamientos a centros de atención. Este canal de atención ha hecho posible superar las 2.5 millones de consultas y transacciones, generando de esta manera importantes ahorros a la empresa al ser este un canal más eficiente que los tradicionales.

De otro lado, el canal *on line* también cuenta con una tienda virtual que permite ofertar productos fijos (la tienda de productos móviles está en desarrollo). Como resultado del impulso dado al canal a través de ofertas diferenciadas y campañas *on line*, se logró triplicar las altas acumuladas respecto del cierre de 2010.

Sentadas estas bases, en 2012 Telefónica del Perú se propone consolidar la satisfacción, resolutivez, potenciar el *cross selling* y desarrollar un modelo de atención convergente.



Facturación

El año 2011, se inició con la implementación de la nueva marca Movistar, que, en términos de facturación, implicó esfuerzos importantes en la transformación y uniformización de todos los diseños, formatos y terminologías en los recibos y comprobantes, a fin de apoyar en el objetivo de una experiencia de marca por parte del cliente.

En el campo de la facturación digital, se aplicaron estrategias para el incremento de afiliaciones a este servicio, obteniendo un total de 185 mil clientes afiliados, lo cual representa el 11% de la planta facturada (fija y móvil).

En el aspecto operativo, se completó el objetivo de reducción de ciclos de facturación, lo cual permitió optimizar los tiempos y orientar los recursos a los controles y generación de alarmas.

Además, se implementó con éxito la disposición gubernamental de reducción del impuesto general a las ventas (IGV) del 19% al 18% y el redondeo en el recibo del monto total a pagar, en los plazos establecidos, debiendo realizar también adecuaciones en las tarifas para ambos procesos.

Cabe resaltar que, en este contexto, la facturación de Movistar fija del segmento residencial registró un incremento del Índice de Satisfacción del Cliente de (ISC) de 0.5 puntos.

Cobranza

Si bien 2010 fue un año difícil para la gestión de la deuda debido a los cambios en el modelo de ventas y a la regulación, en 2011, se enfocaron las acciones en función de la antigüedad de los clientes y, como resultado, se redujo la morosidad de los clientes nuevos que no pagan ninguna factura (NPNF) de 30% en enero de 2010, a 9.4% en diciembre de 2011. Asimismo, se mejoró el nivel de recaudación, aumentando el ratio cobrado / facturado al cuarto mes de un nivel de 65% a 91% en menos de un año; y para los clientes antiguos, de 95% a 96.5%. De otro lado, en el segmento Empresas, se definió un plan de recupero de deuda que ha permitido reducir los niveles de provisión por cobranza dudosa (PCD) a S/. 5 millones desde un nivel de S/. 10 millones en 2010, logrando en los últimos meses incluso reducir la PCD acumulada.

Telefónica del Perú se ha consolidado con la red de recaudación más grande a nivel nacional, pasando de 9 mil puntos de pago en diciembre de 2010 a más de 13 mil puntos en la actualidad. Asimismo, se acercaron más puntos de pago a los clientes a través de la interconexión de cajas rurales, lo cual también permitió reducir en 3% el coste unitario de recaudación.

En el último semestre de 2011, se emprendió la integración de procesos y equipos de Movistar fija y móvil, lo que en 2012 permitirá obtener sinergias y mejorar la percepción del cliente sobre la compañía.

Inició la puesta en operación del modelo de

integración
fijo-móvil

185 mil
clientes

afiliados a la facturación digital

13 mil puntos de
recaudación

en todo el país

Evolución de los negocios



Los servicios satelitales tuvieron vital importancia al acompañar el desarrollo económico en el interior del país, donde las redes terrestres difícilmente alcanzan ciudades y poblados de los Andes y la selva amazónica.

Telefonía local

En 2011, la planta de líneas en servicio libres y control mostró un crecimiento de 12.3%, pasando de 1.67 millones a 1.87 millones, revertiéndose la tendencia observada en los últimos años. Los ingresos mostraron una caída interanual de 14.5%, pasando de S/. 1,191 millones a S/. 1,018 millones, fruto de la aplicación del factor de productividad a las tarifas de renta y servicio local medido, a la constante sustitución de tráficos fijos por tráficos móviles, así como una mayor intensidad competitiva a la cual la empresa ha respondido con una oferta de productos más agresiva y con mayores descuentos en sus productos paquetizados.

El mercado se vio dinamizado por la introducción de productos de menor valor, orientados a incrementar la penetración de voz e Internet en los segmentos de menores ingresos. Así, en el segundo trimestre del año se lanzó la línea Control 30, que alcanzó en diciembre de 2011 una planta de 136 mil líneas.

Durante 2011, se mantuvo la estrategia de blindaje de clientes mediante la comercialización activa de dúos y tríos, paquetes que combinan servicios de voz, Internet y televisión paga, con descuentos atractivos para los usuarios al contratar los servicios en forma conjunta. Así, la planta de clientes en dúos y tríos representó al final de 2011 el 38% de la planta total de líneas de voz de la compañía.

Como parte de la estrategia en los productos de voz, se impulsó una campaña para convertir clientes prepago en pospago, que llevó a la planta de líneas prepago a reducirse en 234 mil líneas, y a la planta de líneas control a crecer en 320 más.

En el caso del segmento Grandes Clientes, el total de la planta de líneas creció 0.5% impulsado por las mayores activaciones de accesos digitales (5.2%). Es importante destacar el dinamismo observado en provincias y en el sector financiero que debe continuar en 2012 junto con un mayor crecimiento en el sector público.

Internet

Los accesos a Internet mostraron un importante crecimiento en 2011, pasando de 840 mil al cierre de 2010 a 1.08 millones al cierre de 2011. Este incremento se vio acompañado también por un aumento en los ingresos totales del negocio que pasaron de S/. 914 millones a S/. 985 millones entre 2010 y 2011. Para lograr estos resultados se enfocó la actividad comercial en capturar un nuevo segmento del mercado con productos especialmente diseñados para segmentos de rentas bajas.

En el segmento de mayores ingresos, se impulsaron campañas de migraciones de clientes a servicios de mayor velocidad, logrando incrementar la velocidad promedio de la planta, condición competitiva muy importante en este segmento debido a que, en la actualidad, las aplicaciones en línea requieren mayores anchos de banda. Asimismo, en el segundo trimestre del año se inició la comercialización de planes de Internet con velocidades de 10, 20 y 30 Mbps, mejorándose en forma significativa la anterior oferta, que llegaba como máximo a 4 Mbps en el segmento residencial.

Los buenos resultados obtenidos en el negocio de Internet en el segmento Empresas se deben tanto al importante crecimiento de la economía en el interior de país, como a la eficiente gestión realizada por el área comercial y de marketing. Dicha gestión estuvo focalizada en dar mayor valor agregado al cliente, en particular, complementando la oferta de acceso Internet con servicios de seguridad gestionada.

Servicios de datos y tecnología de la información

En 2011, el negocio de Datos en el segmento de grandes clientes registró un crecimiento de 10% respecto de 2010, apalancado, principalmente, por la mayor comercialización de los servicios de redes privadas virtuales y por los servicios satelitales nacionales e internacionales.



Foto: Eías Alfageme.

Walther Pancca, director de ASTURS (Capachica, Puno), obtuvo el primer lugar del premio ConectaRSE para crecer por su proyecto de turismo rural solidario.

Este aumento de ventas se debió, en parte, a la mayor cobertura nacional de la red, gracias al desarrollo del proyecto "Fibra Óptica de los Andes", así como también al cierre de importantes proyectos de comunicaciones en los sectores público y privado.

Debemos mencionar la importancia que tuvieron los servicios satelitales al acompañar el desarrollo económico en el interior del país, donde las redes terrestres difícilmente alcanzan ciudades y poblados de los Andes y la selva amazónica.

En el caso de los servicios de tecnologías de información, en 2011, el segmento Grandes Clientes registró un crecimiento de 7% respecto del año anterior.

El negocio de Data Center creció 6% y tuvo especial aceptación en el sector financiero, en el cual seis nuevos clientes migraron a la infraestructura de Movistar toda su operación informática. Adicionalmente, durante 2011, se terminó la implementación de la plataforma *Cloud Computing*, que permitirá en 2012 ofrecer a los clientes el servicio de Data Center desde la nube, adecuando constantemente la provisión del servicio a la demanda puntual del cliente.

La línea de negocios de Workplace creció 62% en 2011, ganando importantes negocios de *outsourcing* de impresión, renovación tecnológica y mesa de ayuda, consolidando además la posición de liderazgo regional de la compañía en esta línea.

En el negocio transaccional, se continuó con la provisión servicios y soporte regional a distintos países. En el plano local, la compañía renovó el acuerdo con su principal cliente por tres años más, incrementando los servicios que ofrece en la actualidad. Asimismo, se lanzó el producto Banca Celular, el cual será comercializado durante 2012.

Los servicios gestionados de seguridad del segmento Grandes Clientes tuvieron un crecimiento de ingresos del 130% y de casi un 100% respecto al número de clientes del año 2010, posicionándose como líder del mercado en el segmento, en especial, en los sectores de Banca y Finanzas, Energía y Recursos Naturales, así como en las principales entidades públicas del Estado.

Además de estos resultados, la compañía se convirtió en un centro de excelencia para Latinoamérica, llegando a conformar una de las tres unidades especializadas de seguridad que atenderán los servicios globales de Telefónica, junto con España y Brasil.

Los clientes en dúos y tríos

representaron el 38% de la planta total de líneas de voz

Se superó el millón

de clientes de Internet

Liderazgo del mercado

en los servicios gestionados de seguridad del segmento Grandes Clientes

Gracias al Proyecto BAS, aproximadamente 1.7 millones de personas están comunicadas en 24 regiones del país, con servicios de telefonía pública, Internet de banda ancha y telefonía fija a tarifas accesibles



Telefonía de uso público urbano

El negocio generó ingresos por S/. 441 millones, lo que refleja un incremento de 3.2% respecto de 2011, explicado por el aumento en el número de llamadas como consecuencia de la nueva oferta tarifaria del tráfico fijo-móvil en la que se brinda una menor denominación de moneda, así como por las campañas de recordación de tarifas planas.

Es importante destacar la mejor gestión del parque de teléfonos públicos (instalación y reubicación de equipos en zonas y/o localidades de mayor rentabilidad), así como la disminución de fallas en la planta en 2011.

En el año se continuó comercializando el modelo de TPI (Telefonía Pública de Interior) analógico venta bajo la modalidad de equipos financiados y se complementó el lanzamiento de TPI GSM bajo la misma modalidad de comercialización.

Telefonía de uso público rural

Al cierre de 2011, la telefonía de uso público rural generó S/. 32 millones de ingresos, 9% menos que 2010, debido a la mayor penetración de los operadores móviles en zonas rurales ofreciendo tarifas más competitivas. Adicionalmente, tomando en cuenta el proyecto Banda Ancha Satelital para localidades aisladas (BAS) — cofinanciado con fondos de Fitel—, se obtuvieron S/. 2 millones de menores ingresos respecto de 2010.

Al cierre de 2011, existen 1,878 TPI instalados con tecnología GSM que atienden a 1,060 localidades y 5,274 TPI con tecnología

satelital (VSAT) que atienden a 2,052 localidades, con lo que la compañía lleva servicios de telecomunicaciones en modalidades de TPI y locutorios a todas las regiones del país (203 provincias y 1,251 distritos).

Gracias al cumplimiento del 100% del Proyecto BAS, aproximadamente 1.7 millones de personas están comunicadas en 24 regiones del país con servicios de telefonía pública, Internet de banda ancha y telefonía fija a tarifas accesibles. En este sentido, la compañía ha atendido a 3,877 localidades rurales en las zonas más alejadas del país.

Larga distancia

Al cierre de 2011, los ingresos de larga distancia totalizaron S/. 172 millones, 23% menos respecto de 2010. Esta caída se explica, básicamente, por los menores ingresos en larga distancia nacional —49% por efecto de la sustitución fijo-móvil de tarjetas prepago, además del creciente uso de medios alternativos (*Skype*, *MSN Messenger*, entre otros). Con respecto al tráfico de discado nacional, sufre una caída importante de 8%, debido al lanzamiento del área virtual móvil en setiembre de 2010 (ahora todo tráfico fijo-móvil nacional es cobrado a tarifa local). Los ingresos por el tráfico internacional se mantuvieron en relación con 2010, presentando una ligera caída de 0.4%.

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

**BAS ha permitido atender
3,877 localidades rurales**
en las zonas más alejadas del país

La compañía lleva servicios de telecomunicaciones en modalidades de
**TPI y locutorios a todas
las regiones del país**

Promoción de la innovación



Wayra ha recibido más de 5,000 proyectos en los distintos países donde se ha lanzado. De todos, 1,217 corresponden al Perú.

Es claro que el sector de las telecomunicaciones está desarrollándose de manera muy rápida e increíble, y nuestras acciones, desde los distintos negocios que brindamos, están permanentemente ajustándose y reinventándose para ir de la mano con este desarrollo. Sin embargo, esto no será suficiente si dejamos pasar las oportunidades de crecimiento que surgen de la innovación y de los nuevos emprendimientos, incluso siendo conscientes de que regiones como Latinoamérica son enormes generadores de ideas y de talento. Con esta visión se lanzó Wayra en 2011.



Wayra es una iniciativa impulsada por Telefónica Latinoamérica que tiene como principal objetivo identificar talentos en España y Latinoamérica en el campo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e impulsarlos en su desarrollo a través de un apoyo integral, dotando a los emprendedores de las herramientas tecnológicas y de gestión, y del financiamiento necesario para convertir su idea en realidad.

Wayra es un esfuerzo sin precedentes en el entorno latinoamericano. Busca dar una oportunidad al talento iberoamericano y retener su creatividad y su innovación en la región. Esta plataforma pretende convertirse en una aceleradora para el desarrollo de futuros ecosistemas de proyectos tecnológicos conocidos como *Silicon Valleys* y conseguir un impacto relevante en las economías de los países de Latinoamérica y España, áreas donde opera Telefónica.



creemos que las oportunidades de crecimiento provienen de las buenas ideas



Acelera tus ideas

Wayra busca identificar, promover y acelerar el talento de emprendedores tecnológicos en el país y en el mundo.



1,217 proyectos

recibió Wayra en Perú durante su primera edición, rompiendo todos los records de la región.



Reconocimiento

En el Perú, Wayra fue reconocida con el prestigioso premio "Creatividad Empresarial 2011", en la categoría Servicios Públicos.

Telefónica y el chef
Ferrán Adrià,
ícono en innovación y creatividad, firman alianza
"Juntos para Transformar"

Telefónica en 2011 obtuvo el distintivo de
Empresa Socialmente
Responsable

La primera edición del premio
ConectaRSE para crecer recibió

74 postulaciones
desde 17 regiones del país

En menos de un año, Wayra ha recibido más de 5,000 proyectos en los distintos países donde se ha lanzado: Colombia, México, España, Argentina, Perú, Brasil, Venezuela y Chile. 1,217 corresponden a Perú, que fue el país que más proyectos presentó.

Wayra se ha comprometido en cada país a acelerar 20 proyectos anualmente. Cada uno contará con un financiamiento de US\$50,000, aproximadamente, y una participación de Wayra del 10% de las acciones de cada empresa. Durante la primera *Wayra Week*, que se llevó a cabo en noviembre de 2011 en Lima, los primeros 10 proyectos fueron seleccionados, logrando una importante acogida en el entorno académico peruano.

Por su proyecto Wayra, Telefónica del Perú fue reconocida con el premio Creatividad Empresarial 2011. Este constituye el premio de mayor prestigio en el Perú, que fue creado hace 16 años por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) para reconocer los aportes más notables de creatividad en las empresas con un impacto significativo en el beneficio de los consumidores y usuarios, así como en la empresa misma.

Alineados con esta apuesta por la innovación, recibimos en setiembre a Ferran Adrià, el mejor y más influyente chef del mundo, quien llegó a Lima como parte de la gira mundial "Juntos para transformar", y a partir de una alianza que lo vincula con Telefónica por los próximos cuatro años. Esta alianza potencia los valores que comparte con nuestra organización y que son la visión, la pasión, el talento y el compromiso. En el Perú, Ferran

Adrià ofreció junto a Telefónica una conferencia magistral que convocó a miles de jóvenes estudiantes de cocina y protagonizará el documental *Perú Sabe* junto a Gastón Acurio sobre el fenómeno de la cocina peruana y su poder transformador en lo social, económico y cultural.

Telefónica es consciente del enorme potencial que las telecomunicaciones ofrecen para impulsar la creación de una sociedad más inclusiva, que mejore la calidad de vida de las personas y fomente la igualdad de oportunidades. Por ello, se propuso en 2011 identificar y reconocer las mejores iniciativas desarrolladas por quienes viven en zonas rurales y que han comenzado a labrar su propio desarrollo a partir de las oportunidades que brindan las TIC. Así nació ConectaRSE para crecer, el premio de Telefónica al desarrollo rural a través de las telecomunicaciones, que en su primera edición recibió 74 postulaciones de pobladores de 17 regiones del todo el país. Las experiencias más exitosas serán difundidas y replicadas, ya que no hay duda de que la apropiación y uso efectivo de estas herramientas constituyen un factor clave que permitirá iniciar la transformación y el progreso de estos pueblos.

Finalmente, Telefónica del Perú obtuvo el distintivo Empresa Socialmente Responsable, que entrega desde 2011 el Centro Mexicano para la Filantropía y Perú 2021, por el trabajo ejecutado en materia de sostenibilidad y por contar con políticas, prácticas y proyectos enfocados en los distintos grupos de interés en los que impacta.



Capital intelectual



Telefónica del Perú busca activamente crear referentes que sumen e inspiren. Así, la empresa promueve la necesidad de tomar un tiempo para diseñar un programa de formación de líderes.

Jornada laboral y vacaciones

Durante 2011, se intensificó la campaña de respeto de la jornada laboral con la finalidad de que los trabajadores logren un mejor equilibrio entre el trabajo y su vida familiar. En este sentido, se siguieron llevando a cabo esfuerzos para que los trabajadores programen sus vacaciones y las gocen físicamente conforme a ley. Asimismo, estas acciones se complementaron con el apagado de luces en los edificios de la compañía a una hora determinada, lo cual contribuye además con el compromiso de la empresa por cuidar el medio ambiente.

Revalidación certificación ABE

En diciembre, Telefónica del Perú revalidó la certificación ABE (Asociación de Buenos Empleadores), que le fuera concedida en 2009. Cabe destacar que esta certificación se ratifica cada dos años.

Se pasó por una exigente evaluación del ente auditor SGS en lo referido a las prácticas de recursos humanos establecidas por la ABE, en la cual se consideran temas como el pago puntual de los salarios, el pago puntual de los beneficios legales, el pago puntual de seguro médico, la evaluación del personal, las recompensas de acuerdo con la evaluación, capacitación y entrenamiento, reconocimiento y ambiente de trabajo seguro e higiénico.

El resultado exitoso de dicha evaluación refleja que la empresa es reconocida como una compañía que respeta y motiva a sus colaboradores y que además está comprometida con el desarrollo y mejoramiento del ambiente laboral.

Clima laboral

La compañía está trabajando para construir un mejor lugar para trabajar. Por eso los líderes tienen presente la gestión del microclima como parte de su agenda diaria de responsabilidades. Desde Recursos Humanos, se brinda apoyo para gestionar dichos microclimas con la aplicación de mediciones de clima laboral a lo largo del año, llamadas termómetros. Los resultados de estas

encuestas son la base para identificar oportunidades de mejora en cada área y poder definir acciones que contribuyan a incrementar la satisfacción de los colaboradores de la compañía.

La última medición realizada al 100% de la población fue el censo de diciembre de 2011, el cual dio como resultado un índice de satisfacción de 81%.

Resultados GPTW

Este año, a raíz del cambio de marca, se decidió participar como una sola empresa. Para ello, se trabajó en una campaña de comunicación en la cual el mensaje predominante fue "juntos nada nos detiene", a fin de reforzar el sentimiento de equipo. Además, el *culture audit* fue elaborado recogiendo las prácticas de recursos humanos que se llevan a cabo en Telefónica del Perú y Telefónica Móviles.

En este sentido, uno de los logros más importantes fue el haber obtenido el puesto 15 entre las mejores empresas para trabajar en Perú, de acuerdo con el ranking anual de Great Place to Work Institute Peru (GPTW).



Para lograr estos resultados, durante el año 2011 se invitó a los empleados a vivir una experiencia en Telefónica a través de diferentes iniciativas.

1. Selección

Como parte de la política de selección de la empresa, se prioriza la cobertura de vacantes con personal interno. Por esto, de los 348 procesos de selección cerrados, 230 procesos fueron cubiertos internamente. La búsqueda interna contempla evaluar factores como desempeño, tiempo de permanencia en la posición, competencias y experiencia previa de aporte en el nuevo rol.

En 2011, se lanzó el proyecto "Mapeo de perfiles", que consiste en evaluar mediante entrevistas personales a los colaboradores a fin de conocer su experiencia e identificar sus principales competencias y potencial para asumir mayores responsabilidades. El proyecto se inició en setiembre y hasta diciembre se ha evaluado a 503 personas.

Mediante esta identificación del talento, en 2011 se logró cerrar el 66% de los procesos de selección con personal interno, promocionar a 40 empleados con un desempeño superior al promedio y mejorar el proceso de gestión interna, mediante el cual Recursos Humanos identifica potenciales candidatos y los invita a participar en procesos acordes con su perfil.

Como cierre del proceso, los candidatos que no son seleccionados reciben *feedback* de Recursos Humanos o del responsable directo de su área.

2. 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 hizo la convocatoria 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, resultó en la selección de 35 personas.

3. Generación Movistar

Esta iniciativa se concibió como una oportunidad de desarrollo para contribuir con el crecimiento profesional y personal de los colaboradores. El programa tendrá una duración de 18 meses, tiempo en el cual se dará a los seleccionados una formación complementaria en distintos campos, para perfeccionar sus habilidades y conocimientos, a fin de prepararlos para aportar valor en el momento de asumir los retos que Telefónica ofrece a todos sus colaboradores.

La convocatoria fue de manera abierta para todos los empleados. El programa tuvo una buena acogida, la cual se reflejó en las más de 500 postulaciones recibidas. Luego de pasar por un proceso de selección exhaustivo, que consistió en pruebas de aptitud, dinámicas grupales y entrevistas con Recursos Humanos, fueron elegidas 142 personas para formar parte de la primera Generación Movistar.

En diciembre, se llevó a cabo la ceremonia de bienvenida para el programa, a la cual asistieron los seleccionados con sus familiares y líderes para celebrar juntos este gran logro.



Telefónica promueve el fortalecimiento de las habilidades de sus líderes y brinda herramientas para que puedan gestionar de mejor forma a sus equipos de trabajo.



4. Programa de capacitación para líderes

Telefónica del Perú busca activamente hacer de sus líderes referentes que sumen e inspiren. Por este motivo, en mayo de 2011 se presentó el programa de formación para los siguientes 12 meses.

La compañía promueve la necesidad de tomar un tiempo para la reflexión y, con esta premisa, se ha diseñado el programa de formación de líderes, para fortalecer sus habilidades, poner su liderazgo en acción y brindarles herramientas para que puedan gestionar de mejor forma a sus equipos de trabajo.

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

Herramientas del coaching

¿Qué obtiene cada líder?

- ↳ Estructura metodológica y herramientas de comunicación asertiva y *feedback*.
- ↳ Un plan de mejora de sus habilidades como líderes.

En general, lograr una mejor gestión de su equipo.

Compromiso del líder:

- ↳ Primer taller: sesión de *coaching* para aplicación de herramientas que luego demandó la presentación de resultados en el siguiente taller.
- ↳ Segundo taller: sesiones de coaching con su equipo. Mínimo de 24 horas en seis meses.

El resultado son los informes de dos procesos internos.

Participaron grupos de 30 participantes y tuvo una duración de dos días.

Resultados a dic. 2011:

A la fecha se ha capacitado a 689 líderes, obteniendo un nivel de satisfacción de 89%.

Gestión del logro

¿Qué obtiene cada líder?

- ↳ Fortalecer su mentalidad orientada a resultados.
- ↳ Metodología y estructura para alcanzar su plan de objetivos.
- ↳ Conceptualizar, reflexionar y buscar aplicaciones prácticas de la motivación al éxito: "Somos lo que pensamos que somos".

Se desarrolla el siguiente proceso:

- ↳ Voluntad y motivo.
- ↳ Objetivo y metas.
- ↳ Plan de acción.
- ↳ Ejecución.
- ↳ Seguimiento.
- ↳ Resultados y repetición.

Cada grupo está integrado por 50 participantes y tienen una duración de dos días intercalados.

Resultados a dic. 2011:

A la fecha se ha capacitado a 421 líderes, obteniendo un nivel de satisfacción de 96%.

Validando nuestro talento

¿Qué obtiene cada líder?

- ↳ Uso de la gestión por competencias en su rol como líder. Herramientas para reforzar habilidades como identificadores de talento.
- ↳ Un lenguaje común y criterios homogéneos en Telefónica.

Los grupos están integrados por 30 participantes y tienen una duración de cuatro horas. Los expositores son del equipo de Recursos Humanos.

Los talleres se llevan a cabo desde setiembre 2011 hasta mayo 2012.

Resultados a dic. 2011:

A la fecha se ha capacitado a 77 líderes obteniendo, un nivel de satisfacción de 86%.

La compañía busca generar cercanía y horizontalidad con sus colaboradores a partir de la comunicación, usando diversos canales.

5. Embajador Movistar

Con el programa Embajador Movistar, se invitó a todos los empleados de la organización a convertirse en reales representantes no solo de la cultura de la organización, sino también de sus productos y servicios.

Para ello, lo primero que se hizo fue definir y compartir los llamados Principios Embajador Movistar: escuchamos para entender, encontramos soluciones, hacemos las cosas simples, cumplimos lo que ofrecemos y trabajamos con pasión y energía.

El programa consiste en que todo colaborador puede ser un embajador Movistar y puede utilizar un canal web especial para ingresar cualquier pedido de su círculo de amigos y/o familiares que no haya sido resuelto por los canales regulares y que será atendido por un *pool* especializado de atención.

Asimismo, en mayo de 2011, se lanzó el desafío a los empleados para que ofrezcan campañas exclusivas entre su familia y amigos. Los embajadores Movistar también podían encontrar oportunidades importantes para la compañía y se creó para ello una campaña con reconocimientos especiales. La recepción de este concurso fue impresionante. Al cierre del año, más del 30% de los empleados había usado este canal como medio para referenciar una venta.

De otro lado, se fomenta en los embajadores Movistar el espíritu de la innovación. En esa línea, se llevó a cabo La Semana de la Innovación. Esta iniciativa buscó desafiar los límites y pensamientos de los colaboradores para que busquen diferentes formas de hacer las cosas. En total, durante esta semana, se organizaron 13 talleres en los que, mediante ejemplos y dinámicas, descubrieron que la innovación está dentro de todos. En total participaron más de 500 colaboradores.

Talleres Imagina

En Telefónica del Perú, constantemente se buscan herramientas que permitan alcanzar un mayor enfoque en el cliente para ponerlo en el centro de todas las decisiones de la compañía. Es así como se crean los Talleres Imagina, toda una experiencia por la cual los empleados comprenden las necesidades del cliente y diseñan soluciones para sus problemas.

Los objetivos específicos fueron: impulsar el concepto Embajador Movistar; potenciar la colaboración y el trabajo en equipo para generar resultados sorprendentes y mejorar la satisfacción de los clientes externos e internos; y conocer el ciclo de vida de los clientes

para involucrar a los equipos en la generación de ideas innovadoras que ayuden a mejorar la satisfacción de los clientes.

En total, se hicieron 53 talleres en Lima y 12 en provincias. Asistieron a estos más de 5,000 colaboradores y fueron dictados por 134 directivos de la propia compañía. Además, se logró el 93% de satisfacción en Lima y 98% en provincias.

6. Comunicación interna

La fuerza de nuestros mensajes

Consideramos la comunicación como una herramienta que permite establecer una relación cercana con nuestros colaboradores, fortalecer nuestra cultura, dar a conocer los avances y logros de las distintas áreas, compartir mensajes de interés e iniciativas para todos y, principalmente, cohesionar y generar identidad en el equipo. Por eso, a través de los medios que administramos llevamos a nuestros colaboradores mucho más que mensajes. Llevamos la esencia de la compañía.

La comunicación en Telefónica del Perú se gestiona de manera presencial, a través de medios internos y aprovechando los ambientes compartidos.

Comunicación que sigue evolucionando

Telefónica del Perú tiene aproximadamente tres mil colaboradores en todo el país. Por ello la comunicación es vital y representa un desafío para la compañía. Más aun, considerando la diversidad de perfiles que conforman el equipo. Por esta razón, el modelo de comunicación se ejecuta mediante una estrategia centrada en la transparencia, la oportunidad, la eficacia y la sencillez al momento de transmitir los mensajes.

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

En el contexto del cambio de la marca institucional de enero de 2011, se unificó el sistema de comunicación interna bajo el nombre *Somos Telefónica*. Esta nueva denominación identifica a los medios internos como las carteleras semanales, la revista corporativa, la *Intranet* y el buzón de comunicación interna.

Como objetivos del modelo de comunicación se tiene una comunicación horizontal y accesible a toda la empresa; medios más cercanos y amigables; y cobertura informativa de las acciones que genera cada dirección, las cuales se canalizan a través de los líderes.

Comunicación personal

La comunicación de la compañía busca generar cercanía y horizontalidad. Para ello la empresa cuenta con canales de comunicación presenciales como las reuniones de dirección, en las



que cada dirección convoca a todos sus equipos para mantenerlos informados sobre su gestión y la de la compañía; y las reuniones de líderes, que son jornadas mensuales en la que los líderes se reúnen, encabezados por los directivos, para compartir los temas más relevantes de la empresa. También se reconocen a los equipos y los colaboradores más destacados. Luego, mediante una comunicación en cascada, los líderes se encargan de replicar esos mensajes a sus equipos.

Canales virtuales

Son medios que tienen como soporte principal las redes internas. Entre ellos se encuentra la *Intranet corporativa*, que es el principal medio virtual de la compañía y ofrece diversas secciones como noticias, normativas, herramientas de trabajo, información laboral, entre otros. También se cuenta con: *El Diario*, un espacio informativo de la *Intranet* destinado a reseñar las principales noticias de la compañía; *Somos Telefónica*, web interna en la que se pueden consultar temas laborales (boletas en línea, seguro de salud, etcétera); *mailing* interno, mecanismo de comunicación usado para definir campañas y actividades internas, y que se envía a través del buzón *Somos Telefónica*, *Centro de Formación* (para cursos y capacitaciones) y *Recursos Humanos*; *mailing* de los directivos, que se utilizan cuando es necesario comunicar mensajes de particular trascendencia como logros, oportunidades de mejora y acciones a corto plazo; *Varios de la Semana*, correo que se envía en forma

masiva los días viernes y que contiene 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 de las cafeterías.

Medios impresos

Revista Somos, publicación que reseña noticias de interés para todo el Grupo Telefónica sobre las líneas de negocio, iniciativas de responsabilidad social, lanzamiento de productos y campañas, entre otras; *Boletín Somos Flash*, publicación de una o dos páginas que se edita en ocasiones especiales y en la que se tratan temas que la empresa desea comunicar de manera urgente; *Cartelera Somos*, murales internos que se actualizan semanalmente con seis noticias de gran impacto visual (la empresa cuenta con 91 carteleros en Lima y 51 en provincias, ubicadas en los lugares de mayor tránsito en los locales); afiches, importantes soportes para las campañas internas, programas de transformación, desde promociones exclusivas para empleados, talleres, entre otros (se ubican en los pasadizos de los locales, zonas de alta concurrencia y en ambientes internos).

También se colocan viniles en los ascensores, que son afiches de gran tamaño que se adhieren a la parte interna y externa de los ascensores, constituyendo un medio de comunicación eficaz y de gran visibilidad.



Red de corresponsales

La red humana de comunicación interna está conformada por 27 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 nutrir con noticias la web interna *Chaska*, dirigida a los colaboradores de sus áreas.

Relaciones laborales

En el último trimestre del año se iniciaron las negociaciones colectivas con la mayoría de organizaciones sindicales vinculadas a la compañía (Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú, Federación de Trabajadores del Sector Comunicaciones del Perú, Sindicato de Trabajadores de las Empresas de Telefónica en el Perú y de las del Sector Telecomunicaciones y el Sindicato de Trabajadores de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A.), negociaciones que deben continuar en 2012 y en las cuales se espera lograr acuerdos que permitan suscribir los respectivos convenios colectivos. Solo el Sindicato de Empleados de Telefónica del Perú S.A.A. no inició negociaciones, al estar todavía vigente su último convenio colectivo.

Asimismo, continuó la controversia con la Federación de Trabajadores del Sector Comunicaciones del Perú, la cual representa al 15% del personal y la única organización que no ha aceptado acuerdos directos con la compañía en sus pliegos de los tres últimos años, tal y como sí lo hicieron las otras organizaciones. La controversia está pendiente de resolver en sede administrativa y judicial.

Finalmente, considerando que, producto de la reorganización simple llevada a cabo el 1 de agosto, un grupo de trabajadores de la empresa fue incorporado a Telefónica Móviles, se les ofreció a todas las organizaciones sindicales suscribir acuerdos para que los trabajadores incorporados a Telefónica Móviles mantengan su afiliación sindical y un conjunto de beneficios que les permitan seguir ejerciendo a plenitud sus derechos sindicales, no obstante que dichas organizaciones sindicales pertenecen a Telefónica del Perú. Este ofrecimiento fue aceptado por el Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú, que cuenta con la mayor cantidad de trabajadores sindicalizados, lo que originó la suscripción del respectivo convenio.

Número de trabajadores directos de Telefónica del Perú

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado la plantilla de Telefónica del Perú en el periodo 2009 – 2011:

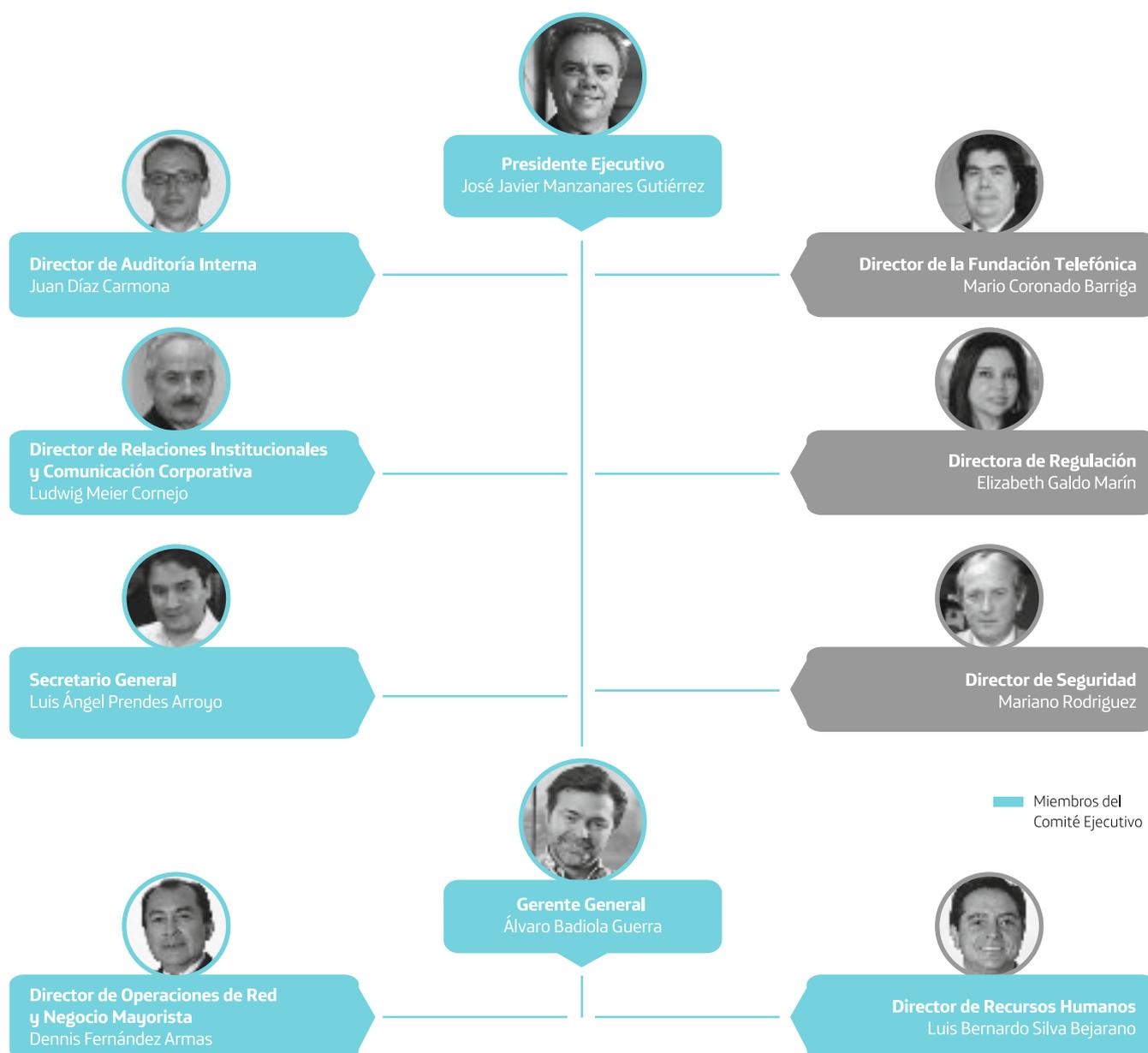
Número de empleados

	2011*	2010	2009
Permanentes	2,760	4,209	4,232
Funcionarios	283	564	535
Empleados	2,477	3,645	3,697
Programas temporales	90	165	203
Total	2,850	4,374	4,435

(*) 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.

Nuestros líderes llevan los lineamientos de la empresa de manera ética y responsable para con los compromisos con los accionistas y la sociedad.

Estructura orgánica de Telefónica del Perú



Tenemos un equipo profesional liderado por ejecutivos con experiencia y preparación para avizorar las dificultades que aparezcan.

Reseña curricular de los principales ejecutivos

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

Álvaro Badiola Guerra es gerente general desde el 30 de julio de 2009 y miembro del Directorio (director alterno) desde el 21 de octubre de 2009. Previamente se desempeñó como gerente central de Control de la Sociedad desde el 18 de agosto de 2004, hasta el 20 de junio de 2006, fecha en que fue promovido por el Grupo a Telefónica Internacional S.A. El señor Badiola ha ocupado diversos puestos de responsabilidad en el Grupo, el último de ellos como director de Control y Recursos de Telesp en Brasil. Asimismo, ha sido director general de Finanzas y Control de Gestión de Telefónica Datacorp, S.A. (Madrid) y director de Telefónica Empresas Perú S.A.A. Se ha desempeñado como subdirector general de Gestión Financiera y miembro del Comité de Dirección del Banco de Crédito Local (Madrid), además ha ocupado diversos puestos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, tanto en Madrid como en Nueva York. El señor Badiola es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas – ICADE y tiene máster en Administración de Negocios por la Universidad de Chicago.

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. En 1989 se desplazó a Madrid, donde continuó en Telefónica de España ocupando varios cargos en las áreas de 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 ésta. En 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 DF, donde, desde diciembre de 2005 y para el mismo ámbito geográfico, ocupó la Dirección de Auditoría e Intervención Corporativas, adscrito a Telefónica México. 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 gerente 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 esta desde 2002; también fue, 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 de abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de posgrado 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, fecha en que se incorporó 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. El señor Meier ha estudiado Derecho en la Pontificia Universidad Católica del Perú y Administración de Empresas en la Universidad de Lima.

Luis Ángel Prendes Arroyo es secretario general desde el 31 de agosto de 2011. El señor Prendes Arroyo se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 2002 como gerente del Área Jurídica de Terra Networks S.A. en España. En 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 setiembre 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, Centro América, 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.

Luis Bernardo Silva Bejarano es director de Recursos Humanos desde el 23 de noviembre de 2006. Desde setiembre de 2000 a dicha fecha se desempeñaba como vicepresidente de Desarrollo Humano y Organizacional en Telefónica Móviles Ecuador. Entre 1998 y el año 2000 fue gerente de Recursos Humanos de Shell Colombia S.A. y Shell Exploradora y Productora de Colombia. Anteriormente se había desempeñado en varias posiciones ejecutivas en las áreas de recursos humanos en Mobil de Colombia S.A. y el Banco Ganadero-BBVA. El

señor Luis Bernardo Silva es economista de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, Colombia) y cuenta con una especialización en Finanzas Privadas de la Universidad del Rosario (Bogotá, Colombia), una maestría en Recursos Humanos MSc. del London School of Economics (Londres, Inglaterra), y una maestría ejecutiva en Administración de Empresas EMBA de la Université du Québec a Montreal (Montreal, Canadá). Ha sido catedrático universitario en temas de recursos humanos y habilidades gerenciales en importantes universidades en Bogotá, Colombia y Quito, Ecuador. Actualmente es miembro del directorio de Aperhu (Asociación Peruana de Recursos Humanos) y de Pléyade Perú Corredores de Seguros S.A.C.

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos en el ejercicio 2011

- ↳ El 30 de junio, el señor Andrés Simons Chirinos renunció al cargo de director de Finanzas para emprender un proyecto personal.
- ↳ El 1 de julio, el señor José Juan Haro Seijas renunció al cargo de director de Estrategia y Regulación, y fue promovido a otra posición de responsabilidad en Telefónica Internacional S.A.
- ↳ El 1 de julio, el señor Dennis Fernando Fernández Armas asumió el cargo de director de Operaciones de Red y Negocio Mayorista en sustitución del de director de Servicios al Cliente que desempeñó.
- ↳ El 31 de agosto, se hizo efectiva la renuncia de la señora Julia María Morales Valentín a los cargos de secretaria del Directorio y secretaria general. Fue promovida a otra posición de responsabilidad en Telefónica S.A.
- ↳ El 20 de julio, el Directorio designó al señor Luis Ángel Prendes Arroyo como secretario general y secretario del Directorio, cargos que asumió el 31 de agosto.

Modificaciones a la estructura orgánica

- ↳ El 1 de julio, el Directorio aprobó la modificación de la nomenclatura de la Dirección de Redes y Sistemas por la de Dirección de Operaciones de Red y Negocio Mayorista, con la consiguiente modificación de la estructura orgánica en ese extremo.
- ↳ El 1 de agosto, el Directorio modificó la estructura orgánica de la sociedad, en los términos que figuran en la Memoria Anual.

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. Son directores independientes los directores titulares señores José Fernando de Almansa Moreno-Barreda, Luis Javier Bastida Ibargüen, Alfonso Ferrari Herrero, José María del Rey Osorio, Alfredo Mac Laughlin y Santiago Teresa Cobo. 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.

Análisis y comentarios de los resultados 2011



A pesar de la fuerte competencia y el endurecimiento de las regulaciones en telefonía local y larga distancia, Telefónica tuvo un año destacable.

Aspectos por destacar

Durante 2011, Telefónica del Perú afrontó una situación de competencia más agresiva que la de años anteriores, así como impactos regulatorios que volvieron a afectar la dinámica comercial de los productos tradicionales (telefonía local y larga distancia) y cambios en el modelo comercial de algunos de sus productos, todo lo cual trajo como consecuencia que el crecimiento de la compañía siga sustentándose, principalmente, en productos no tradicionales (Internet, datos y televisión paga).

En línea con lo anterior, el negocio de telefonía pública y rural registró un ligero crecimiento interanual en ingresos de 2.3%, en un entorno en el cual la sustitución móvil y la aparición de tecnologías alternativas afectan desde hace varios años el desempeño del mercado.

De otro lado, al cierre de 2011, el total de accesos en servicio en banda ancha muestra un crecimiento interanual del 28.2% y en televisión paga de 15.6%. Asimismo, los negocios de Internet y de Datos y de Tecnología de la Información contribuyeron a los resultados de la empresa con crecimientos interanuales de 7.8% y de 10.2%, respectivamente.

Ingresos de operación

En 2011, los ingresos de algunos negocios se vieron afectados por el entorno más competitivo, menores tráficos, impactos regulatorios, cambios en modelos comerciales y tecnologías alternativas (mayor uso de voz sobre plataforma IP).

Los ingresos operativos de Telefónica del Perú se mantienen con respecto de 2010, al situarse en S/. 3,809 millones en 2011, resultado que se explica principalmente por los menores ingresos en telefonía local y larga distancia, compensados en su mayor parte por mayores ingresos en televisión paga, datos y tecnología de la información e Internet.

Cabe señalar que, en los estados financieros anuales, los resultados de las filiales de Telefónica del Perú, entre ellas Telefónica Móviles y Telefónica Multimedia, son registrados como ingresos no operativos.

Telefonía local

En 2011, el ingreso de este negocio se vio afectado por el menor tráfico de interconexión con otros operadores fijo y móvil (-21,1%) y menores ingresos en renta mensual (-10,7%). Adicionalmente, se vio impactado por el factor de productividad y los mayores descuentos comerciales.

Al 31 de diciembre de 2011, la planta en servicio creció interanualmente en 2.9%, al pasar de 2,147,450 accesos al cierre de 2010 a 2,209,580 accesos al cierre de 2011. Se registraron 88 mil nuevas altas, principalmente en líneas Control.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, los ingresos de telefonía local mostraron una caída de 14.5%, al pasar de S/. 1,191 millones en 2010 a S/. 1,018 millones en 2011.

Larga distancia

Los ingresos de larga distancia disminuyeron 23%, al pasar de S/. 225 millones en 2010 a S/. 172 millones en 2011. Se registraron menores ingresos en larga distancia nacional (LDN) y larga distancia internacional (LDI), por 48.8% y 0.3%, respectivamente, por efecto de la entrada en vigor del área virtual móvil, en setiembre de 2010, la sustitución móvil y otras tecnologías como el mayor uso de la voz sobre plataforma IP.

Telefonía pública y rural

Los ingresos de telefonía pública y rural aumentaron 2.3% de S/. 462 millones en 2010 a S/. 473 millones en 2011, principalmente explicados por la estrategia de rentabilizar los teléfonos de uso público urbano, lanzando en marzo una nueva

En 2011 enfrentamos una situación de

competencia más agresiva

Crecimiento liderado

por productos no tradicionales

El ajuste tarifario de TUP y rural permitió el

incremento de 15% en llamadas



oferta tarifaria que incrementó el número de llamadas en 15% respecto de 2010. Asimismo, se implementó una mejor gestión del parque de teléfonos públicos (instalación y reubicación en zonas de mayor rentabilidad).

Con respecto a la telefonía rural, en 2011, los ingresos fueron de S/. 32 millones, con una disminución del 9% respecto a 2010, 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/. 499 millones en 2011, lo cual representa un incremento de 10.2% respecto del 2010, por la ejecución de mayores (y de mayor volumen) proyectos en TI (proyecto de la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE, por las elecciones presidenciales) y por la mayor venta de equipos.

Internet

Los ingresos por Internet se incrementaron en 7.8%, al pasar de S/. 914 millones en 2010 a S/. 985 millones en 2011. Este aumento se explica por el incremento de la planta en servicio de banda ancha, que al cierre de 2011 ascendió a 1,082 millones de accesos, lo cual representó un crecimiento de 28% respecto de 2010, derivado de la campaña de paquetización (dúos y tríos)



y los servicios dirigidos al segmento de menores ingresos como el producto Internet 50.

Servicio de interconexión y circuitos

Los ingresos por servicios de interconexión y circuitos aumentaron en 1.6%, al pasar de S/. 357 millones en 2010 a S/. 362 millones en 2011.

Televisión paga

Los ingresos de televisión paga crecieron 44.2%, al pasar de S/. 205 millones en 2010 a S/. 296 millones en 2011. Este aumento se debe al continuo impulso de las ofertas paquetizadas, como parte de la estrategia de fidelización (dúos y tríos). En ese sentido, al cierre de 2011, se alcanzó a registrar a 319 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.

Otros ingresos

Este rubro registró un importante crecimiento, al pasar de S/. 3 millones en 2010 a S/. 4.2 millones en el 2011, principalmente por menores ajustes en otros ingresos.

7.8% se
incrementaron
los ingresos de Internet

La planta en servicio de banda ancha
se incrementó
en 28%

El crecimiento de los ingresos de
televisión paga
fue de 44.2%

La agencia Fitch Ratings asigna una excelente calificación crediticia a la emisión internacional de la compañía (BBB+).



Gastos de operación

En 2011, los gastos de operación ascendieron a S/. 3,423 millones, lo que significó un crecimiento de 4.9% (S/. 161 millones), explicado particularmente por los mayores gastos generales y administrativos (17.7%), los cuales fueron atenuados parcialmente por el menor gasto en personal (-18.7%), explicado por efecto de la reorganización efectuada en agosto (1,409 personas de la nómina de Telefónica del Perú pasaron a la nómina de Telefónica Móviles), así como por la menor provisión por cobranza dudosa (-36.6%), resultado de mejoras en la gestión de cartera.

Gastos de personal

Los gastos de personal alcanzaron S/. 447 millones en 2011, lo que representa una disminución de 18.7% respecto al año anterior, producto de la reorganización antes comentada.

Generales y administrativos

Estos gastos ascendieron a S/. 1,479 millones en 2011, 17.7% por encima de los S/. 1,256 millones registrados el año anterior. Este incremento se vio explicado principalmente por los mayores servicios prestados por terceros y gastos corporativos. Los menores gastos por interconexión (S/. 57 millones) y menores gastos en provisión por cobranza dudosa (S/. 66 millones) compensaron parcialmente lo anterior.

Resultado operativo

El resultado operativo disminuyó de S/. 548 millones en 2010 a S/. 387 millones en 2011, fundamentalmente explicado por la mayor base de comparación relativa del año anterior, en el que el resultado operativo se vio impactado positivamente por la venta de activos no estratégicos (torres e inmuebles) para la optimización del uso del capital, así como por los mayores gastos en materiales y suministros.

Resultado no operativo

El resultado no operativo muestra una disminución de S/. 187 millones, al pasar de S/. 427 millones en 2010 a S/. 240 millones en 2011, debido a los menores dividendos recibidos de las filiales, ya que a partir del año 2011 Telefónica del Perú ha adoptado las NIIF, por lo cual las inversiones ya no se registrarán bajo el método del VPP (Valor de Participación Patrimonial) sino al costo (efecto S/. 96 millones de menos ingreso).

Resultado neto

En 2011, se obtuvo una ganancia neta de S/. 442 millones, menor a la obtenida en 2010 (S/. 787 millones), producto principalmente del menor resultado no operativo. El resultado también se vio impactado por el pago que se efectuó a la Sunat por S/. 134 millones, S/. 63 millones fueron registrados como impuesto a la renta y S/. 71 millones como gasto financiero.

Balance general individual

Al cierre de 2011, el activo corriente registró S/. 1,623 millones, es decir, S/. 74 millones por debajo del nivel de 2010. Por su parte, el pasivo corriente cerró el año en S/. 2,612 millones, lo que representó una disminución de 0.1% con respecto de 2010. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente alcanzó un nivel de 0.62, similar al 0.61 observado al cierre de 2010.

El activo fijo neto al cierre de 2011 fue de S/. 3,131 millones, es decir, S/. 81 millones menos que en 2010. En cuanto a la deuda financiera, esta disminuyó 16.6% con respecto al cierre de 2010, alcanzando S/. 2,645 millones en diciembre de 2011. Por su parte, el pasivo total ascendió a S/. 5,047 millones. De otro lado, el patrimonio se incrementó S/. 157 millones en relación con diciembre de 2010, cerrando el año en S/. 3,745 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/. 749 millones en 2011 (menor en S/. 21 millones respecto de 2010), fundamentalmente por el mayor pago a proveedores.

En cuanto al flujo pagado por las actividades de inversión, este fue de S/. 114 millones, contrario al ingreso de S/. 492 millones registrado al del cierre de 2010. La variación se explica, principalmente, por los mayores pagos por obras y por menores ingresos por la venta de activos.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en el año 2011 se registró una salida de flujos netos por S/. 678 millones, monto inferior en S/. 434 millones a la salida registrada en 2010. Ello debido a los menores pagos de dividendos a los accionistas y parcialmente compensado por la mayor amortización de pasivos realizada por la compañía.

En consecuencia, durante 2011 hubo una disminución de caja de S/. 42 millones, que determinó un saldo al cierre del ejercicio de S/. 285 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 al plazo y a la moneda de colocación de sus excedentes, Telefónica del Perú los establece en función de sus necesidades de pago y de las condiciones prevalecientes del mercado.

Emisiones de deuda

Durante 2011, la empresa realizó una única colocación en el mercado primario de valores al emitir bonos por un importe de S/. 59.3 millones.

Así, al cierre de 2011 la compañía registró el equivalente a S/. 1,905 millones de obligaciones en circulación en valor nominal, de los cuales S/. 754 millones (40%) 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 2011.

Principales activos

Al 31 de diciembre de 2011, Telefónica del Perú presentó activos totales por S/. 8,791 millones, inferiores en 2.6% a los de 2010. El activo corriente en 2011 disminuyó 4.4% por debajo de 2010, a S/. 1,623 millones.

El activo no corriente se redujo en 2.1% respecto de 2010, es decir, en S/. 156 millones, principalmente como resultado de la reducción de S/. 112 millones en activos intangibles de S/. 81 millones en propiedades, planta y equipo neto. Los principales componentes del activo total fueron los siguientes: activo fijo neto (35.6%), activo intangible y plusvalía (29.6%), inversiones de largo plazo (14.7%) y cuentas por cobrar comerciales (12.4%).

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 2011 y 31 de diciembre de 2010, 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\$96 millones y US\$122 millones, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2011, el valor estimado de mercado para estas operaciones de derivados corresponde a pérdidas no realizadas por aproximadamente S/. 34 millones.

Bonos emitidos en 2011

Programa	Emisión	Instrumento	Serie	Monto	Emisión	Vencimiento	Plazo	Tasa nominal
Quinto	29°	Bonos	A	S/. 59,330,000	oct-11	oct-16	5	6,1875%

Fuente: propia empresa.

Bonos en circulación

Emisiones	Monto emitido y en circulación	Cupón
Emisión internacional	S/, 754,050,000	Semestral
Cuarto programa		
Cuarta emisión	S/, 80,000,000	Semestral
Décima emisión	S/, 81,685,000	Semestral
Decimosegunda emisión	S/, 60,000,000	Semestral
Decimosexta emisión	S/, 130,665,000	Semestral
Decimonovena emisión	S/, 129,000,000	Semestral
Trigésimo sexta emisión	S/, 200,000,000	Semestral
Trigésimo séptima emisión	S/, 48,000,000	Semestral
Cuadragésimo primera emisión	S/, 16,675,000	Semestral
Cuadragésimo segunda emisión	S/, 59,800,000	Semestral
Cuadragésimo quinta emisión	US\$ 22,000,000	Semestral
Quinto programa		
Tercera emisión	S/, 30,000,000	Semestral
Quinta emisión	S/, 21,000,000	Semestral
Vigésimo segunda emisión	S/, 60,000,000	Semestral
Vigésimo quinta emisión	S/, 32,225,000	Semestral
Vigésimo novena emisión	S/, 59,330,000	Semestral
Trigésimo primera emisión	S/, 23,325,000	Semestral
Trigésimo tercera emisión	S/, 60,000,000	Semestral

* Para mayor información revisar la nota N°14.1 de los estados financieros auditados.

Cotización de títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima (BVL)

De enero a diciembre de 2011

Descripción			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ATELE5BC3A	Quinto programa de bonos corporativos Tercera emisión Serie A	Apertura	-	98.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	98.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	98.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	98.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	98.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATELE4BC16A	Cuarto programa de bonos corporativos Décimosexta emisión Serie A	Apertura	101.63	101.13	100.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	101.63	101.00	100.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	101.63	101.13	100.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	101.63	100.90	100.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	101.63	101.06	100.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATELE4BC16B	Cuarto programa de bonos corporativos Décimosexta emisión Serie B	Apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101.62	-
		Cierre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101.62	-
		Máxima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101.62	-
		Mínima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101.62	-
		Promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101.62	-
ATELE4BC41A	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo primera emisión Serie A	Apertura	103.56	102.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	103.56	102.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	103.56	102.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	103.56	102.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	103.56	102.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATELE4BC42A	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo segunda emisión Serie A	Apertura	-	-	-	-	-	102.06	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	-	102.06	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	-	102.06	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	-	102.06	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	-	102.06	-	-	-	-	-	-
ATELE4BC42B	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo segunda emisión Serie B	Apertura	100.01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	99.69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	100.01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	99.69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	99.90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: BVL.



Buen gobierno



- Pág. 60 Aspectos societarios
- Pág. 64 Telefónica del Perú y sus accionistas
- Pág. 68 Gobierno corporativo
- Pág. 74 Fundación Telefónica: conocer para transformar

Aspectos societarios



El Grupo estima que la fusión de sus operaciones fija y móvil es el mecanismo más eficaz para afrontar las nuevas demandas de los clientes.

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°6420); 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 subastó 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 el 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 de Contenidos S.A., Telefónica Internacional S.A. y Latin America Cellular Holding BV); 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 éstas (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., Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C.).

Estructura de filiales

Al 31 de diciembre de 2011, 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.
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C. (2011)	Desarrollo e impulso de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora en el ámbito nacional.



Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2011

Reorganización simple

El mercado de las telecomunicaciones se orienta cada vez más a la convergencia de servicios. Siguiendo la tendencia internacional y local, en los últimos años el Grupo Telefónica lanzó diferentes iniciativas de reorganización organizativa y de colaboración entre las empresas de servicios fijo y móvil el propósito de aprovechar las eficiencias internas de la actuación del Grupo. Con la finalidad de avanzar en tal convergencia, el 1 agosto de 2011 Telefónica del Perú, bajo la figura de una reorganización simple contemplada en la Ley General de Sociedades, segregó de su patrimonio un bloque cuyo valor neto fue de S/. 22,935,609.34, el que estuvo conformado por activos y pasivos vinculados a la gestión comercial, servicio al cliente y la función corporativa de finanzas y control, de estrategia y calidad, empresas e IT, que transfirió a Telefónica Móviles S.A. al amparo de tal figura societaria.

De esta forma, Telefónica del Perú se concentró en la gestión integrada de las redes y la infraestructura de base para la prestación de todo tipo de servicios, en tanto que su filial Telefónica Móviles S.A. concentró las funciones o actividades comerciales, de finanzas y control, de estrategia y calidad, de servicio al cliente, de empresas e IT. Como consecuencia de esta reorganización simple, se ha logrado

la especialización de Telefónica Móviles S.A. como una compañía comercial y la de Telefónica del Perú como la gestora de las redes e infraestructuras del Grupo, con la consiguiente agrupación en cada una de las funciones correspondientes a cada actividad.

Esta reorganización permitió: (i) alinear de una manera eficiente los activos y funciones dentro del Grupo Telefónica; (ii) maximizar las sinergias existentes entre las áreas de red y sistemas mediante la planificación conjunta de la mayor demanda de voz y datos, así como la operación eficiente de las plataformas existentes; (iii) unificar las estructuras comerciales, lo que asegurará la consistencia en la experiencia cliente, reducirá costos de transacción y de gestión de terceros; y (iv) tener una visión integrada tanto de la cartera de clientes como de las necesidades globales del mercado.

Procesos de fusión

En los últimos años, se han producido cambios decisivos en el mercado y en la competencia, orientados a permitir la comercialización de ofertas combinadas de telefonía fija y móvil, banda ancha y servicios audiovisuales y que incluyen: (i) la aparición de grandes operadores móviles que disfrutaban de los beneficios de notables economías de escala y alcance, (ii) la competencia de operadores que combinan beneficios de escala con una oferta integrada de servicios fijos y móviles, y (iii) la aparición de prestadores de servicios variados sin distinguir la red o el dispositivo por el que se conectan.

Los procesos de fusión fueron aprobados por las JGA, sujeto a la condición de que el MTC autorice la transferencia de concesiones.



En la misma línea, se han producido cambios tecnológicos muy relevantes, como la tendencia al desarrollo de redes de telecomunicaciones —fijas y móviles— basadas en el denominado "Protocolo IP", eliminando gran parte de las fronteras entre los servicios móviles y los servicios de redes fijas; el desarrollo de nuevos terminales capaces de conectarse indistintamente a redes fijas y móviles y de acceder a todo tipo de contenidos multimedia; y el desarrollo de redes móviles de tercera generación que soportan voz, datos, Internet y contenidos multimedia. A su vez, los clientes cada vez más demandan servicios y soluciones de comunicaciones, información y entretenimiento. Estos cambios han tenido un impacto fundamental en los operadores fijos y móviles, obligando a evolucionar sus modelos de negocio y sus estrategias con el fin de dotarse de una mayor flexibilidad que permita una más rápida

adaptación al mercado y, con ello, una mayor competitividad y crecimiento futuro.

En este contexto, el Grupo estima que la fusión de sus operaciones fija y móvil es el mecanismo más eficaz para afrontar las nuevas demandas de los clientes, el cambio tecnológico y el nuevo entorno de competencia en el mercado, permitiendo una mayor creación de valor para sus accionistas. En esa línea, el 4 de octubre de 2011, la Junta General de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y de Telefónica Móviles S.A. aprobó el proyecto de fusión por absorción de la segunda por la primera, con efectividad al 1 de febrero de 2012, lo que se encuentra condicionado a que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorice la transferencia a Telefónica del Perú de las concesiones, las asignaciones de espectro y demás títulos habilitantes de los que es titular Telefónica Móviles S.A., en términos satisfactorios para sus directorios. En el supuesto que al 1 de febrero de 2012 no se hubieran obtenido las autorizaciones antes referidas en términos satisfactorios, los directorios de ambas empresas podrán establecer la nueva fecha de entrada en vigencia de tales operaciones o, en su caso, determinar no ejecutar las fusiones señaladas.

Como complemento a tal operación, en la misma fecha las juntas generales de accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Multimedia S.A.C. aprobaron la 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. En ambos casos, 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 de las concesiones y demás títulos habilitantes de los que son titulares Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. en términos satisfactorios para sus directorios. En el supuesto que al 1 de febrero de 2012 no se hubieran obtenido las autorizaciones antes referidas en términos satisfactorios, los directorios podrán establecer la nueva fecha de entrada en vigencia de tales operaciones o, en su caso, determinar no ejecutar las fusiones señaladas.

A la fecha no se ha aprobado la transferencia de las concesiones a favor de Telefónica del Perú, ni se han ejecutado las fusiones señaladas, por lo que tanto Telefónica del Perú como Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. se mantienen como personas jurídicas independientes.

Adicionalmente, se llevaron a cabo las siguientes operaciones societarias en 2011:

1 de agosto	En forma consistente con la reorganización simple descrita, las juntas generales de las filiales Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C. aprobaron los procesos de escisiones a favor de Telefónica Móviles S.A., operaciones que se ejecutaron con efectividad al 1 de agosto de 2011.
16 de agosto	Se pagó dividendos por un monto total de S/. 287,000,000.00, esto es, S/. 0.0857417978031672 por acción, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2010.
11 de octubre	Constitución de la filial Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C.
18 de noviembre	La junta general de accionistas de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. aprobó el pago dividendos por S/. 10,000,000.00 con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2010.
5 de diciembre	La junta general de accionistas de Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C aprobó el aumento del capital social de S/.1,000.00 a S/. 2,001,000.00
14 de diciembre	La junta general de accionistas de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. aprobó el pago dividendos por S/. 20,000,000.00 con cargo a los resultados al 31 de diciembre de 2010.
23 de diciembre	La junta general de accionistas de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. aprobó el pago de un dividendo a cuenta por el monto de S/. 3,500,000 con cargo a las utilidades netas al 31 de diciembre de 2011.

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

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. 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 2011 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.

Procesos judiciales, administrativos y arbitrales

Telefónica del Perú es parte en diferentes procesos judiciales, administrativos y arbitrales vinculados al curso normal de sus negocios, sin que pueda considerarse razonablemente que ninguno de ellos tendrá un efecto significativo adverso en su posición financiera o en el resultado de sus operaciones.

Sin perjuicio de lo antes indicado, se informa que Telefónica del Perú ha sido notificada, 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. Telefónica del Perú ha decidido cuestionar judicialmente dicha resolución a través de una acción contencioso administrativa, que se tramita 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.

Telefónica del Perú y sus accionistas



El Grupo se debe a sus accionistas y para ello maneja la política de la empresa, así como sus estados financieros, de manera clara y transparente.

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.

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:

- 3,347,036,611 acciones de clase B
- 222,338 acciones de clase C

Composición del capital social al 31 de diciembre de 2011

Clase	Acciones	Importe (S/.)	%
B	3,347,036,611	2,878,451,485.46	99.99%
C	222,338	191,210.68	0.01%
Total :	3,347,258,949	2,878,642,696.14	100%

Valor Nominal = S/. 0.86

Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.40%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.6%), 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 tres 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 10 accionistas al 31 de diciembre de 2011.

Accionista	Nº de acciones	%
Telefónica Internacional S.A.	1,671,277,190	49.93%
Latin America Cellular Holdings B.V.	1,616,989,235	48.31%
Telefónica S.A.	5,266,246	0.16%
4º	1,391,708	0.04%
5º	1,081,942	0.03%
6º	723,784	0.02%
7º	643,589	0.02%
8º	476,035	0.01%
9º	464,888	0.01%
10º	433,021	0.01%
Otros accionistas	48,511,311	1.45%
Total	3,347,258,949	100%

(*) Telefónica S.A., Telefónica Internacional S.A. y Latin America Cellular Holdings BV son empresas del Grupo Telefónica; las dos primeras se encuentran constituidas en el Reino de España en tanto que la última en el Reino de Holanda.

Accionista	Acciones	%
Telefónica Internacional S.A.	1,671,277,190	49.9%
Latin America Cellular Holdings B.V.	1,616,989,235	48.3%
Telefónica S.A.	5,266,246	0.2%
Accionistas minoritarios clase B	53,501,767	1.6%
Estado	2,173	0.00%
Accionistas minoritarios clase C	222,238	0.01%
Total	3,347,258,949	100%

(*) Incluye Acciones Clase B y C.

Acciones con derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación ⁽¹⁾
Menor al 1%	83,873	1.76%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.24%
Total	83,875	100%

(1) Porcentaje de participación sobre acciones con derecho a voto Clase "B" y "C".
Fuente: propia empresa

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 2011, un total de 3,334,684,549 acciones está representado por anotaciones en cuenta en el registro de Cavali ICLV S.A. (99.6243%) y 12,574,400 (0.3757%) acciones están representadas a través de títulos físicos.

Durante el año 2011, el volumen negociado en rueda de bolsa de la acción clase B fue de S/. 31,828,601.16. Al cierre de año la capitalización bursátil ascendió a S/. 8,133 millones y su valor de mercado fue de S/. 2.43 la acción. De otro lado, las acciones de clase C no registraron cotización en la primera parte del año, en la segunda mitad registró un volumen negociado en rueda de bolsa de S/. 37,472.34 y la capitalización bursátil ascendió a S/. 509,247. Su valor de mercado de cierre fue de S/. 2.27 la acción.

La política de dividendos vigente de la empresa es la aprobada por la Junta General de Accionistas.

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



Cotización de las acciones en la Bolsa de Valores de Lima

Clase B

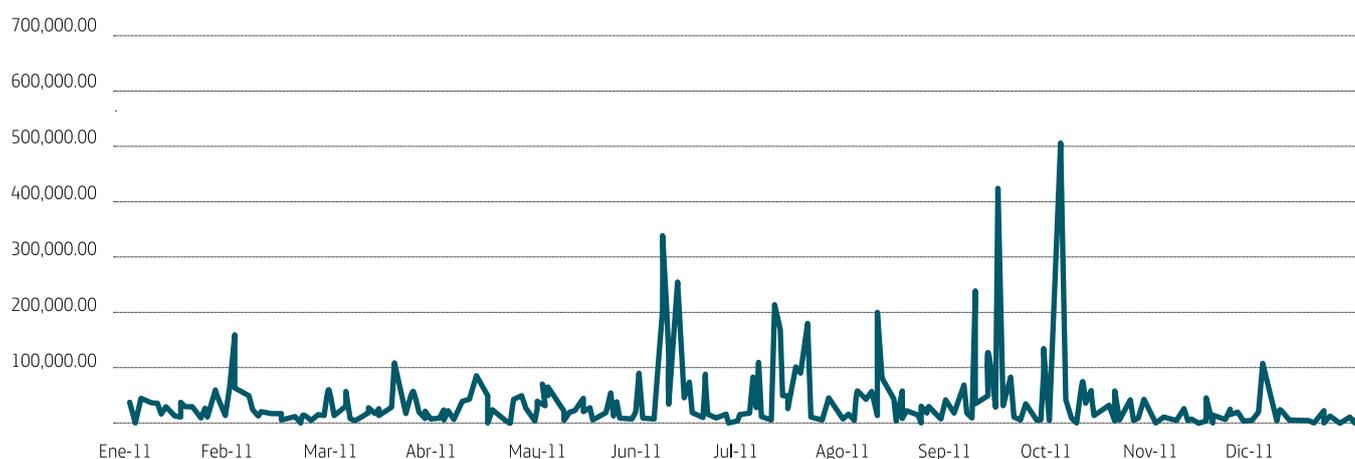
	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11
Apertura	3.20	3.30	3.37	3.30	2.72	2.75	2.67	2.83	2.50	2.70	2.51	2.50
Cierre	3.28	3.35	3.30	2.70	2.78	2.67	2.92	2.51	2.55	2.47	2.50	2.43
Máxima	3.41	3.75	3.65	3.30	2.97	2.89	3.10	2.83	2.80	2.70	2.55	2.64
Mínima	3.18	3.28	3.00	2.50	2.70	2.40	2.55	2.51	2.40	2.34	2.33	2.40
Promedio	3.28	3.49	3.32	2.82	2.84	2.69	2.78	2.54	2.61	2.63	2.45	2.51

Clase C

	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11
Apertura	-	-	-	-	-	2.53	-	-	-	-	2.29	2.27
Cierre	-	-	-	-	-	2.54	-	-	-	-	2.29	2.27
Máxima	-	-	-	-	-	2.54	-	-	-	-	2.29	2.27
Mínima	-	-	-	-	-	2.53	-	-	-	-	2.29	2.27
Promedio	-	3.29	-	-	-	2.55	-	-	-	-	2.29	2.27

Fuente BVL.

Evolución del volumen negociado de las acciones clase B



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 setiembre	0.0290
	3 de octubre	0.0286
2004	-	-
2005	-	-
2006	-	-
2007	-	-
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



En los últimos años, Telefónica del Perú ha obtenido diversos premios y reconocimientos por su compromiso y liderazgo en la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Telefónica del Perú sigue estándares internacionales en materia de buen gobierno corporativo. Dichos estándares son comunes a las empresas cotizadas del Grupo Telefónica, con independencia de la nacionalidad de cada una de ellas y de las exigencias locales de sus mercados de cotización.

En los últimos años, Telefónica del Perú ha obtenido los siguientes premios y reconocimientos del mercado por su compromiso y liderazgo en la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo:

2009

Reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima como empresa que aplica buenas prácticas de gobierno corporativo, previa validación por una firma auditora externa del nivel de cumplimiento de los principios de gobierno corporativo.

2008

Reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima como empresa que aplica buenas prácticas de gobierno corporativo, previa validación por una firma auditora externa del nivel de cumplimiento de los principios de gobierno corporativo.

2007

Premio otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Procapitales a la "Mejor Memoria Anual" en el marco del Concurso de Gobierno Corporativo que anualmente realiza con la participación de diversas empresas locales.

2006

Premio otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Procapitales al "Mejor Gobierno Corporativo en Empresa Privatizada".

El Directorio

Al 31 de diciembre de 2011, el Directorio estuvo integrado de la siguiente manera:

Directores titulares	Directores alternos
Javier Manzanares Gutiérrez	Álvaro Badiola Guerra
Santiago Teresa Cobo	
José Fernando de Almansa Moreno-Barreda	
Alfredo Mac Laughlin	Cristian Aninat Salas
José María Álvarez-Pallete López	Ignacio Cuesta Martín-Gil
Eduardo Caride	
José María Del Rey Osorio	Manuel Echánove Pasquín
Alfonso Ferrari Herrero	Stael Prata
Luis Javier Bastida Ibargüen	Javier Delgado Martínez

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. Son directores independientes los directores titulares señores José Fernando de Almansa Moreno-Barreda, Luis Javier Bastida Ibargüen, Alfonso Ferrari Herrero, José María del Rey Osorio, Alfredo Mac Laughlin y Santiago Teresa Cobo. 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.

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

En la actualidad, el principal funcionario financiero y contable de la empresa es el gerente general señor Álvaro Badiola Guerra. El señor Pedro Cortez Rojas, quien fue el principal funcionario financiero y contable de la empresa desde el 3 de marzo de 2010 hasta el 1 de agosto de 2011, ha asumido tal posición en Telefónica Móviles S.A. Previamente, el señor Andrés Simons Chirinos tuvo tal responsabilidad desde el 24 de julio de 2008 hasta el 3 de marzo de 2010.

En ejercicio de las facultades delegadas por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas y con la previa conformidad del Comité de Auditoría, el Directorio designó como auditor externo para el ejercicio 2011 a Ernst & Young SRL, firma que también auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2010. Deloitte & Touche SRL 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 SRL ni Deloitte & Touche SRL han emitido opinión o salvedad negativa alguna a los estados financieros de la sociedad o de las empresas sobre las que ésta ejerce control.

Renuncias e incorporaciones producidas en el ejercicio 2011

El 14 de febrero, los señores Juan Revilla Vergara, Eduardo Navarro y Mariano de Beer formularon sus renunciaciones a los cargos de directores alternos, en la medida que recibieron nuevos encargos del Grupo Telefónica. En la misma fecha, el Directorio designó al señor Eduardo Caride como director titular, quien cubrió la vacancia producida como consecuencia del fallecimiento del señor Enrique Used Aznar en el mes de setiembre de 2010.

Los directores y los miembros de la plana gerencial son independientes entre sí, garantizando la imparcialidad de las decisiones de la gerencia y el alto mando del Grupo.

Reseña curricular de los miembros titulares del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2011.

José 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 paga (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 paga, 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).

Santiago Teresa Cobo es director titular desde el 13 de febrero de 2008; previamente se desempeñó como director alterno desde el 24 de marzo de 2006. Ha ocupado diversos cargos de responsabilidad en el Grupo Telefónica hasta el año 2004, entre ellos, responsable de Operaciones de Telefónica Internacional, S.A., director del Área de Explotación de Telefónica Internacional, S.A., vicepresidente de Redes en Telefónica Chile y director de Ingeniería de Telefónica de España. Ha sido director de diversas empresas, entre ellas, Maptel S.A (España), CTC Mundo (Chile), Metrópolis – Intercon Holding S.A (Chile), Plataforma Red Multimedia (Chile), Publiguías (Chile), Telefónica Móviles (Chile). Es ingeniero superior industrial en la especialidad de Electricidad de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid; Programa Harvard – IESE.

José Fernando de Almansa Moreno-Barreda es director titular desde marzo de 2003. En igual sentido, es director de Telefónica, S.A., Telefónica Latinoamérica, Telefónica de Argentina, Telesp (Brasil), Telefónica Móviles México y Bancomer México. Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto (Bilbao). Ingresó en la carrera diplomática en 1974, desarrollándola desde 1976 hasta 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 y subdirector general de Europa Oriental en el Ministerio de Asuntos Exteriores. 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.

Alfredo Mac Laughlin es director desde el 19 de julio de 2007. Es abogado de la Universidad de Buenos Aires y cursó estudios de Economía Política en la Universidad de Oxford, Inglaterra. El señor Mac Laughlin ha sido oficial a cargo del Programa del PNUD en Argentina; asesor del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en obras públicas financiadas por inversores privados; subsecretario de Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires, secretario de Economía de la Ciudad de Buenos Aires. Fue secretario de Estado de Finanzas de Argentina (dic. 2005-2007). Miembro del Estudio Dedeu Ferrario - Abogados (1974-1999); asesor de Bancos de Inversión (Morgan Grenfell Plc, Adela, otros); asesor del Ministerio de Economía de la Argentina (contratado por el Banco Mundial); coordinador senior del equipo a cargo del programa de privatizaciones del sector de energía eléctrica; miembro senior del equipo de YPF para su privatización por venta de acciones; miembro del equipo de confección de leyes de Marco Regulador de Utilities (1991-1994) y director de Edenor, Edesur, Edelap en representación del Estado. Ha sido miembro ejecutivo del Directorio del Banco Hipotecario Nacional, presidente del Comité Financiero para el financiamiento externo del Banco y el primer programa securitización 1994-95; representante de Morgan Grenfell Investment Bank Plc; presidente de Deutsche Morgan Grenfell Casa de Bolsa; *country head* de Deutsche Bank MG, Banco de Inversiones y director gerente general del Deutsche Bank S.A., entre otros cargos de responsabilidad. Fue también director titular de Telefónica de Argentina, director titular de Edesur (Grupo Endesa de España) del 2001 al 2005. En la actualidad es director titular de Grupo Concesionario del Oeste (GCO SA), director titular de Pampa Energía Holding S.A. y consejero de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, director titular de BACS (Banco de Inversiones) y del Banco Hipotecario S.A.

José María Álvarez-Pallete López fue nombrado por primera vez director titular de la empresa en noviembre de 2002. Ha sido reelegido en varias oportunidades, siendo el 30 de marzo de 2009 su última designación. Desde el 5 de setiembre de 2011 es presidente de Telefónica Europa y miembro del Consejo de Administración de Telefónica S.A. desde julio de 2006 y del Patronato de la Fundación Telefónica. También es uno de los integrantes del Comité Ejecutivo de Telefónica y desde diciembre de 2011 miembro del Consejo de Telefónica Digital. Previamente,

también ocupó diversos cargos de responsabilidad en Telefónica Internacional S.A. y en el Grupo Telefónica: se incorporó a Telefónica en febrero de 1999 como director general de Finanzas de Telefónica Internacional; en setiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de director general de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 fue nombrado presidente ejecutivo de Telefónica Internacional; en julio de 2006, director general de Telefónica Latinoamérica y, en marzo de 2009, presidente de Telefónica Latinoamérica, cargo que desempeñó hasta setiembre de 2011. Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987. En 1988 se incorpora a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portlan (Cemex) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores. En 1996 fue promovido al puesto de director financiero de la compañía, y en 1998 al cargo de director general de Administración y Finanzas del Grupo Cemex en Indonesia, con base en Yakarta. Ha sido presidente del Consejo de Telefónica Internacional S.A.U. y del Consejo Supervisor de Brasilcel, N.V y de Cesky Telecom, vicepresidente de los Consejos de Administración de Telesp, S.A. y de Telefónica Móviles México, S.A. Fue además miembro del Consejo de Administración de las siguientes sociedades: Telecomunicações de Sao Paulo, Telefónica Datacorp, S.A.; Telefónica del Perú, S.A.A.; Colombia Telecomunicaciones, ESP; Telefónica Móviles México, Telefónica Larga Distancia de Puerto Rico, S.A.; Portugal Telecom; Cemex Singapur; Admira Media; Inmobiliaria Telefónica; TPI; Telefónica Móviles; Telefónica Holding Argentina; Telefónica de España; Telefónica O2 Europe; China Netcom. Ocupó también el cargo de consejero suplente en las siguientes sociedades: Telefónica Chile, S.A.; Telefónica Móviles Colombia, S.A.; Telefónica de Argentina, S.A. y Telefónica Móviles Chile. Fue presidente de Antares, Fonditel, Telfisa y Telefónica North América, y vicepresidente de T.Perú. El señor Álvarez-Pallete López es licenciado en Ciencias Económicas, por la Universidad Complutense de Madrid y cursó igualmente estudios de Ciencias Económicas en la Université Libre de Belgique. En 1988 realizó el International Management Program (IMP) del Instituto Panamericano de Desarrollo de Directivos (Ipade). En el año 2000, fue galardonado con el premio al mejor CFO Europe en el apartado Mergers & Acquisitions; en octubre de 2005, obtuvo el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid. Nombrado el 15 de abril de 2003 miembro de mérito del Foro Iberoamericano de la Fundación Carlos III. Galardonado el 10 de julio de 2007 con el Máster de Oro del Fórum de Alta Dirección.

Eduardo Caride es director titular 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, EEUU y España. Fue en 2001 presidente ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergia 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. 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.

José María Del Rey Osorio es director desde el año 2005. Tiene una amplia trayectoria en el Grupo Telefónica, habiendo ocupado los cargos de director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A., vicepresidente de Planificación Estratégica en Telesp (Brasil), director de Análisis y Estudios Económicos de Telefónica, S.A., entre otros de responsabilidad. El señor Del Rey es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid y antes de su incorporación al Grupo Telefónica trabajó como economista en el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initect, Corporation).

Alfonso Ferrari Herrero es director desde marzo de 2003 y miembro del Comité de Auditoría 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.

Luis Javier Bastida Iburgüen es director titular 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 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. El señor Bastida es licenciado en Ciencias Empresariales por la E.S.T.E. (San Sebastián); Master in Business Administration – Columbia University (Nueva York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid).

El Comité de Nombramientos 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.

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 éste, 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, el Comité de Auditoría está integrado por los señores Alfonso Ferrari Herrero, quien lo preside, y Luis Javier Bastida Ibargüen, ambos 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 y Alfonso Ferrari Herrero.

Comité Ejecutivo del Directorio: tiene asignadas en forma permanente diversas facultades del Directorio, entre ellas

las de establecer y modificar la estructura orgánica de la Sociedad, celebrar contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza, decidir la iniciación de procedimientos judiciales o administrativos, autorizar la colocación, retiros, transferencias y enajenación de fondos, rentas y valores pertenecientes a la Sociedad, ejecutar operaciones económicas financieras diversas, designar representantes, asesores externos y apoderados, entre otras. Se procederá a la recomposición del Comité, que en la actualidad tiene como único miembro al señor Javier Manzanares Gutiérrez.

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 2011 representa el 0.02% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.34% según los estados financieros de Telefónica del Perú al 31 de diciembre de 2011.

Honorarios pagados al auditor externo en el ejercicio 2011

Durante el año 2011, los honorarios pagados al auditor externo Ernst & Young SRL por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A.A. fueron de S/. 1,302,449.00; por su parte, los honorarios relacionados con otros servicios prestados a la empresa distintos a los de auditoría a dicha firma sumaron un importe total de S/.169,082.00.

Principios de buen gobierno corporativo

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Gerencial de CONASEV N° 140-2005-EF/94.11 la información sobre el nivel de cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo se encuentra en el anexo del presente documento.

Fundación Telefónica: conocer para transformar



Programas como Educared favorecen el desarrollo de una educación de calidad, mediante la aplicación y el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las aulas.

Telefónica, compañía líder en el sector de las telecomunicaciones, ejerce en los países en los que está presente una actividad que, por su naturaleza, contribuye en gran medida al desarrollo económico, social y cultural. Considerando que el éxito empresarial debe caminar de forma paralela con el progreso social, desde hace 12 años la empresa desarrolla una importante acción social y cultural que se canaliza a través de su fundación.

En este sentido, desde que Telefónica inició sus operaciones en el Perú, asumió el compromiso de participar activamente

en la construcción de una sociedad más inclusiva, en la que el crecimiento económico y social se consolide de manera sostenible y equitativa. Hoy, la Fundación Telefónica es la principal expresión del compromiso firme y voluntario que la compañía tiene con las sociedades de las comunidades en las que opera.

La Fundación Telefónica desarrolla una acción social y cultural, relevante y transformadora, enfocada en facilitar a todos los peruanos el acceso al conocimiento, desde una gestión innovadora, integrada y global. Su actuación se desarrolla a través de cinco grandes programas que tienen como foco el acceso al conocimiento y la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Programas de la Fundación Telefónica:

Educared

Objetivo: Favorecer el desarrollo de una educación de calidad mediante la aplicación y el uso educativo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las aulas.

Proniño

Objetivo: Contribuir significativamente a la erradicación progresiva del trabajo infantil en Latinoamérica, por medio de la escolarización continua y de calidad de miles de niñas, niños y adolescentes.

Centro Fundación Telefónica

Objetivo: Promocionar y divulgar el arte moderno y contemporáneo y las aplicaciones artísticas que tienen como soporte las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como el patrimonio artístico y cultural del Grupo Telefónica.

Voluntarios Telefónica

Objetivo: Facilitar el compromiso social de los empleados del Grupo Telefónica, canalizando su solidaridad a través de su participación en actividades de voluntariado.

Debate y conocimiento

Objetivo: Promover la investigación global avanzada y la creación, el análisis y la difusión del conocimiento sobre las tecnologías de la información y su impacto social.



Invertimos en la educación

En este siglo, en el que el acceso a la información y a la comunicación amplía la capacidad de tomar decisiones más acertadas y pertinentes, la educación se convierte en uno de los ámbitos en los que el proceso de transformación tecnológica se torna más profundo y complejo, y el impulso de la innovación es más urgente. Por ello, Educared surge como un programa que la Fundación Telefónica pone a disposición de la sociedad para favorecer el desarrollo de una educación de calidad, mediante la aplicación y el uso educativo de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Creado en el Perú, en 2002, el portal Educared promueve el uso de las nuevas tecnologías como una herramienta poderosa de mejora permanente del aprendizaje, enriquecimiento de prácticas docentes eficaces y construcción de aprendizaje socialmente significativo.

En noviembre de 2009, se inició un proceso de consolidación de los ocho portales Educared (ya existentes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela) en una única plataforma. El portal global refleja la renovación tecnológica y pedagógica liderada por Educared en cada país. Asimismo, propone una mayor interactividad, más comunidades virtuales, la personalización de los contenidos de acuerdo con los intereses de cada usuario, una mejor accesibilidad e interfaz, el acceso desde dispositivos móviles y el registro unificado de los usuarios.

Funciones y objetivos de Educared

- ↳ En el marco de las TIC, la educación y la sociedad: facilitar la aplicación de las TIC en los procesos educativos, promover iniciativas

innovadoras y buenas prácticas en el uso educativo de las TIC e impulsar estrategias efectivas de gestión institucional de las tecnologías en las escuelas.

- ↳ En miras a la consolidación de una red virtual de aprendizaje colaborativo: apoyar la formación de la comunidad educativa —directivos, profesores, alumnos y padres— en el uso de las nuevas tecnologías dentro del aula, fomentar la creación y el uso compartido de recursos, experiencias y conocimientos educativos y ofrecer un espacio de encuentro referencial, que posibilite la constitución de una red social y una comunidad de práctica educativa focalizada en la innovación aplicada.
- ↳ Uso de las tecnologías en el marco de la discapacidad y la inclusión educativa: sensibilizar y concientizar a la población sobre la importancia de que las niñas, niños y adolescentes con discapacidad o habilidades diferentes puedan acceder a la escuela y aprender de forma efectiva en ella, mejorar la calidad de vida y facilitar el acceso a una educación de calidad a través de la tecnología a niñas, niños y adolescentes con discapacidad.

Educared no es solo una plataforma educativa que ofrece recursos pedagógicos en línea y otras herramientas participativas propias de la web 2.0, sino que también lleva a cabo múltiples actividades presenciales para los miembros de la comunidad educativa peruana, como concursos y capacitaciones para docentes.

En 2011, se desarrollaron diversos talleres educativos gratuitos, entre los que destaca la Semana Educared “Experiencias exitosas en TIC y Educación”. Reconocidos expositores compartieron sus

En sus últimas ediciones, la Semana Educared ha beneficiado a más de 25,300 docentes de diez ciudades del Perú.

conocimientos sobre novedosas herramientas y recursos educativos con más de 1,600 docentes y directivos de educación primaria y secundaria en las ciudades de Cusco, Chiclayo, Huancayo y Lima. De esta manera, se brindó a los participantes nuevas alternativas pedagógicas que mejoran el desarrollo de las capacidades comunicativas y el pensamiento lógico-matemático de los estudiantes a través del uso de las nuevas tecnologías.

Esta quinta edición de la Semana Educared de la Fundación Telefónica fue desarrollada con la coordinación y certificación del Ministerio de Educación y contó con la valiosa participación de la Fundación SM, institución que también promueve la mejora de la calidad educativa del país. La capacitación también fue transmitida en vivo a través del portal Educared, donde se usó tecnología de *videostreaming*. Se registraron 7,839 accesos en los cuatro días de transmisión del seminario. Asimismo, todas las ponencias y textos fueron puestos en línea para su descarga gratuita.

En sus cinco ediciones (2007-2011), la Semana Educared de la Fundación Telefónica ha beneficiado presencial y virtualmente a más de 25,300 docentes de diez ciudades del Perú: Arequipa, Ayacucho, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Ica, Lima, Piura, Tacna y Trujillo.

Igualmente, se desarrolló el Premio Internacional Educared 2011, concurso dirigido a profesores de todo el mundo, que busca promover el uso pedagógico de las TIC y reconocer el esfuerzo del profesorado por introducir las en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Las cuatro modalidades del concurso fueron: Webs, Blogs, Wikis y experiencia didáctica docente. Se presentaron 4,000 trabajos procedentes de 29 países. Cinco trabajos de profesores peruanos de Áncash, Lambayeque y La Libertad fueron ganadores de este concurso. Estos destacados docentes viajaron a Madrid para recibir la distinción.

Además, Educared favorece la inclusión de los niños con discapacidad en la escuela; el portal cuenta con un espacio dedicado a las personas con habilidades diferentes, cuyo objetivo es proporcionar información relacionada con la formación, desarrollo e inclusión escolar, laboral y social de las personas con discapacidad, con el fin de brindarles apoyo y recursos en temas relacionados con las diferentes discapacidades, así como orientación a los padres, educadores y a la comunidad en general.

En este sentido, 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) y la Defensoría del Pueblo. Estas instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil buscan reflexionar y llevar a cabo 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 2011, Educared benefició a alrededor de 30 millones de usuarios a través de sus diferentes iniciativas. El portal recibió cerca de 17 millones de visitas, de las cuales 700 mil eran peruanos. Asimismo, tiene 50 mil usuarios peruanos inscritos.

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales es un programa educativo especial implementado desde el año 2001 en instituciones de salud pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes en edad escolar, quienes, por su situación de salud, requieren permanecer hospitalizados durante periodos variables de tiempo.

El programa educativo está centrado en los derechos de los niños hospitalizados, el cual busca la inclusión y la equidad a través del fortalecimiento de habilidades instrumentales básicas que contribuyan a superar el rezago educativo y a facilitar la reincorporación al sistema educativo formal. Para ello, profesoras capacitadas en la pedagogía hospitalaria estimulan a los alumnos de manera lúdica y creativa en aulas que cuentan con conexión a Internet y diversos equipos informáticos.

La aplicación de una metodología educativa especial, creada por la Fundación Telefónica y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), así como el uso intensivo de las TIC promueven:

- ↳ El fortalecimiento de las habilidades instrumentales básicas de los niños.
- ↳ El desarrollo de la autonomía, capacidad de decisión y manejo del tiempo de los alumnos.
- ↳ La recuperación más rápida de la salud de los pacientes (alumnos).
- ↳ La comunicación con su familia y amigos.

Las Aulas Fundación Telefónica en Hospitales cuentan con la participación de docentes y voluntarios, quienes trabajan con

En 2011 Educared benefició a alrededor de
30 millones de usuarios

17 millones de visitas
recibió el portal Educared durante el año 2011



compromiso, responsabilidad y ética profesional, brindando una atención personalizada a las niñas, niños y adolescentes beneficiados. Los docentes deben practicar la fortaleza emocional y la empatía con personas en situación de enfermedad y tener competencias técnico-pedagógicas básicas para concretar procesos educativos de calidad.

Este programa integra aspectos de educación, discapacidad y tecnología, y lleva a cabo un proceso constante y sistemático de capacitación, monitoreo y asistencia técnica a todos los docentes, manteniéndolos continuamente actualizados y permitiéndoles acumular una experiencia laboral única en el medio, dentro de la denominada pedagogía hospitalaria.

Desde 2009, los equipos de la Fundación Telefónica de Argentina, Colombia, Chile, Venezuela y España se unieron bajo el liderazgo del equipo peruano en un proyecto global que permitió la formación de una red latinoamericana de atención y colaboración, que contribuye con la creación de sinergias y con la mejora de la calidad educativa, así como facilitar acciones conjuntas que rompan con el aislamiento del niño hospitalizado. En esta red interactúan las niñas, niños y adolescentes hospitalizados, sus docentes, los padres de familia y el personal de salud de cada hospital y país.

En el Perú, el programa tiene 12 aulas establecidas en 10 hospitales ubicados en Arequipa, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Iquitos y Lima. Durante 2011, se benefició a un total de 3,147 niños, y desde el año 2000 se ha atendido a más de 43 mil niñas, niños y adolescentes.

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales

	Ciudades
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, INEN (2 aulas)	Lima
Instituto Especializado de Salud del Niño (2 aulas)	Lima
Hospital Cayetano Heredia	Lima
Hospital María Auxiliadora	Lima
Hogar Clínica San Juan de Dios (4 aulas)	Lima, Arequipa, Cusco y Chiclayo
Hospital El Carmen	Huancayo
Hospital Regional de Loreto	Iquitos

12 aulas
Fundación Telefónica
establecidas en 10 hospitales

3,147 niños
beneficiados por el programa durante 2011
en 6 regiones del Perú

Más de 43 mil
niños, niñas y adolescentes atendidos
desde el año 2000

La explotación laboral infantil es una de nuestras principales preocupaciones. Por ello la Fundación Telefónica desarrolla el programa Proniño, para proteger a esa niñez en abandono.

Compromiso con la niñez en riesgo

La explotación laboral infantil es actualmente uno de los más terribles problemas sociales, pues priva a niñas, niños y adolescentes de su potencial y dignidad, lo que amenaza su desarrollo futuro y perpetúa el círculo de la pobreza. Se estima que en el Perú más de 2 millones de niños trabajan, muchos de ellos víctimas de formas extremas de explotación.

Consciente de esta grave realidad y desde una perspectiva estratégica de responsabilidad social corporativa, la Fundación Telefónica desarrolla el programa Proniño, una iniciativa que, desde hace 11 años, busca contribuir a la prevención y erradicación progresiva del trabajo infantil en Latinoamérica, mediante la escolarización de más de 270 mil niños en 13 países de la región. En Perú, durante 2011, se benefició a más de 46 mil niñas, niños y adolescentes en 267 escuelas de zonas rurales y urbano marginales de 17 regiones del país: Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura y Puno.

Con este programa, la Fundación Telefónica apuesta por restaurar 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 un ambiente de protección, socialización, afecto, recreo y aprendizaje. Un complemento innovador de esta estrategia es el uso y aprovechamiento de las 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, digna y feliz.

La Fundación Telefónica lleva a cabo 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, al mismo tiempo que se potencia a la escuela como espacio de protección y desarrollo para el niño en riesgo. La intervención social se ejecuta mediante tres ejes estratégicos de acción: protección integral del niño, mejora de la calidad educativa y fortalecimiento de los actores que velan por los derechos del niño.

Este programa cuenta con un sistema de gestión regional que permite registrar, monitorear y acompañar a la población beneficiaria, en cuanto a la situación de trabajo infantil, rendimiento escolar, seguimiento de su estado de salud, entre otros. El sistema además permite la generación de reportes, el cruce de información estadística de los 270,000 niños beneficiados en la región, al mismo tiempo que garantiza la confidencialidad de los datos de las niñas y niños beneficiados.

Proniño en el corazón de Ácora

Paysuma ("gracias" en aymara) es una iniciativa del programa Voluntarios Telefónica, que ha logrado beneficiar a 567 niñas y niños en seis escuelas de la comunidad de Ácora, en Puno, y que brinda a estos pequeños la oportunidad de estudiar y tener una vida digna lejos del trabajo infantil.



Modelo de intervención social del programa

Protección integral

Objetivo: Asegurar la permanencia de las niñas, niños y adolescentes en la escuela, mediante el fortalecimiento de su desarrollo personal y la defensa de sus derechos.

Ámbitos de acción:

- ↳ Entrega de útiles escolares y uniformes.
- ↳ Atención de salud y apoyo psicopedagógico para los niños.
- ↳ Talleres de sensibilización a la familia, padres y maestros para prevenir y erradicar el trabajo infantil.
- ↳ Emprendimientos económicos para mejorar los ingresos de las familias y lograr la sostenibilidad del programa.

Logros 2011:

Más de **45 mil niñas, niños y adolescentes beneficiados** en 224 escuelas de 19 regiones del país. A los escolares se les entrega útiles y uniformes; además, de acuerdo con las demandas de cada zona, se les brinda atención de salud y apoyo psicopedagógico.

99% tasa de retención escolar a julio de 2011.

Más de **500 familias han sido capacitadas** y han mejorado sus ingresos con el proyecto de emprendimiento económico.

Calidad educativa

Objetivo: Impulsar una educación de calidad con equidad para el desarrollo humano sostenible, haciendo de la escuela un ámbito social de lucha y prevención del trabajo infantil.

Ámbitos de acción

- ↳ Capacitación docente.
- ↳ Fortalecimiento de la gestión educativa.
- ↳ Actividades de refuerzo en los estudios.
- ↳ Implementación de aulas informáticas y el uso de herramientas tecnológico-educativas en el aula, como en 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.

Logros 2011:

Más de **1,200 docentes capacitados** en gestión educativa.

Más de **3,300 docentes capacitados** en estrategias para la enseñanza de comunicación y matemáticas, evaluación de aprendizaje, programación curricular y desarrollo de habilidades personales.

42 aulas informáticas en 39 colegios y 3 redes rurales permiten acceder a recursos tecnológicos a más de 1,400 docentes y 35,000 estudiantes de 14 regiones del país.

Más de **800 docentes capacitados** en el uso de las TIC en la labor docente.

Cerca de **8,500 niños y niñas beneficiados** con los talleres deportivos que semanalmente se dictan en 90 instituciones educativas en horario extra escolar.

6 Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica y 2 festivales deportivos **beneficiaron a 2,500 escolares de 46 colegios.**

Fortalecimiento socio-institucional

Objetivo: Promover la sensibilización y movilización social.

Ámbitos de acción

- ↳ Sensibilización y movilización social.
- ↳ Generación y divulgación de conocimiento especializado sobre la problemática del trabajo infantil.
- ↳ Fortalecimiento y articulación de los agentes sociales e instituciones especializadas en la infancia.
- ↳ Conformación de redes, alianzas y pactos éticos.

Logros 2011:

Cerca de **700 mil personas sensibilizadas** sobre la problemática del trabajo infantil en coordinación con el Ministerio de Trabajo, Ministerio de la Mujer, la Municipalidad de Lima, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Comité Directivo Nacional para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil (CPETI)* y la Confiep.

Cerca de **400 mil clientes sensibilizados** en centros de atención al cliente, programas de CMD y Plus TV, así como recibos de telefonía.

Publicación y distribución gratuita a docentes universitarios, líderes de opinión, medios de comunicación, funcionarios públicos y del tercer sector de 2 investigaciones: *Los adolescentes trabajadores de Lima. Entre la escuela y estrategias de supervivencia* y *Trabajo Infantil en los Andes*.

Más de **200 funcionarios** del Gobierno y de organizaciones de la sociedad civil compartieron experiencias exitosas para prevenir y erradicar el trabajo infantil en el foro regional organizado por la Fundación Telefónica, la OIT y el Ministerio de Trabajo en Lima en noviembre. Asimismo, más de **6,800 internautas** participaron por *videostreaming*.

*Telefónica es la única entidad privada en el CPETI.

El año pasado, cerca de 2,100 Voluntarios Telefónica participaron en 246 actividades de ayuda social que beneficiaron a cerca de 15 mil personas necesitadas.

La información cuantitativa y cualitativa del sistema está a disposición de la OIT y de las comisiones nacionales de prevención y erradicación del trabajo infantil. De esta manera, los investigadores y especialistas tienen acceso a datos de primera mano sobre la problemática del trabajo infantil en la región, donde se pueden conocer las diferencias y similitudes entre los países o inferir características sobre los diferentes tipos de trabajo infantil en la región.

Este programa de la Fundación Telefónica se desarrolla con la asesoría del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y Tarea, y es gestionada mediante la colaboración conjunta con la Asociación Fe y Alegría y las ONG Cesip, Tierra de Niños, Cadep, Cáritas, Ceder, Idel, Kallpa, Red Titikaka y Sumbi.

Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica

Otra de las importantes iniciativas de la Fundación Telefónica en el área educativa es la dirigida al deporte escolar. Desde 2001, las Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica promueven, junto con los reconocidos deportistas Luisa Fuentes, Ricardo Duarte y Eduardo Acuña, la capacitación deportiva de niños y jóvenes en vóleybol, minibásquet y atletismo, respectivamente. Este programa estimula el aprendizaje de los fundamentos, métodos y técnicas deportivas, e impulsa la formación de valores como la disciplina, solidaridad, tolerancia, constancia y respeto a los demás.

Las academias deportivas escolares tienen como objetivo contribuir a la superación personal de las niñas, niños y adolescentes, con el fin de que estos encuentren en la práctica deportiva un medio para mejorar su vida y las relaciones con el resto de la sociedad. Estas se han convertido en un importante complemento del currículo educativo en las escuelas beneficiadas por el programa Proniño, pues fomentan el buen uso del tiempo libre y evitan posibles conductas de riesgo.

Durante 2011, se llevaron a cabo con mucho éxito seis academias deportivas escolares en Abancay, Arequipa, Cajamarca, Callao, Piura y Puno; y dos festivales deportivos en Nauta (Iquitos) y en Tambogrande (Piura). Se beneficiaron alrededor de 2,550 niñas, niños y adolescentes en riesgo, procedentes de 35 escuelas estatales, se capacitó a más de 500 profesores de Educación Física y entrenadores, y se ofrecieron charlas a cerca de 900 padres de familia. Al inicio del año escolar, se entregó a los colegios participantes una donación de equipos deportivos de vóleybol, minibásquet y atletismo para facilitar la práctica continua del deporte.

Promovemos el arte y la cultura

Desde 1996, la Fundación Telefónica promueve proyectos relacionados con el arte y el conocimiento. Inicialmente, se presentaron importantes exposiciones de artistas peruanos contemporáneos de la primera mitad del siglo XX con el propósito de aportar en la difusión del conocimiento sobre la historia del arte en el Perú. En este marco, se desarrollaron las exhibiciones retrospectivas de Jorge Vinatea Reinoso, Sérvulo Gutiérrez, Mario Urteaga, Tilsa Tsuchiya, Martín Chambi, entre otros. En el año 2005, se inauguró el Centro Fundación Telefónica con el objetivo de contribuir a la creación y difusión del arte contemporáneo en sus diversas manifestaciones, prestando especial atención a aquellas propuestas que usan las nuevas tecnologías como soporte. Asimismo, promueve y divulga el patrimonio artístico, cultural e histórico-tecnológico del Grupo Telefónica.

Este novedoso espacio pone gratuitamente al servicio de la comunidad una intensa actividad cultural, artística y educativa, que consiste en exposiciones temporales de arte y nuevos medios, conciertos, cursos, proyecciones de videoarte, talleres, conferencias, entre otras actividades gratuitas. Asimismo, se desarrolla un programa pedagógico innovador dirigido a escolares, fortaleciendo la producción artística local y organizando exposiciones de arte y nuevos medios.

En este sentido, durante 2011, el Centro Fundación Telefónica presentó la "Colección de Fotografía Contemporánea de Telefónica", que permitió a los visitantes apreciar el cambio de paradigma de la fotografía que, en el umbral del siglo XXI, pasa de ser un documento a convertirse en un relato artístico y comienza a adquirir conciencia de su capacidad expresiva y subvierte sus códigos y lenguajes. De esta manera, se expusieron 28 obras correspondientes a 24 artistas internacionales, organizados según los principales ejes conceptuales que rigen la colección: identidad y cuerpo, arquitecturas, naturaleza y paisaje, y simulacros.

Igualmente, junto con Alta Tecnología Andina (ATA), la Fundación Telefónica presentó el proyecto "MMLuhan 100. Comunicaciones, arte y pensamiento. En el centenario del nacimiento de Marshall McLuhan", evento que conmemoró al padre del concepto contemporáneo de las comunicaciones e imprescindible visionario de la interconexión global y de la transformación de los medios, y que buscó crear una reflexión sobre tres ideas seminales del estudioso canadiense: "el medio es el mensaje", "la aldea global" y "la hibridación de los medios".

Además, como parte del proyecto, se desarrollaron ciclos de discusiones y seminarios, talleres y conferencias magistrales académicas a cargo de invitados internacionales en los que se exploró, desde la mirada *McLuhaniana*, cómo los medios están transformando el mundo, las relaciones entre las personas y la concepción acerca de qué es la cultura y su transmisión.

De igual modo, la Fundación Telefónica y el Museo de Arte de Lima (MALI), con el apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima y PromPerú, presentaron la exposición *Fernando Bryce. Dibujando la historia moderna*, muestra que reunió por primera vez gran parte de las series más ambiciosas del artista, con 22 obras integradas por más de 2,000 piezas, mayormente dibujos, procedentes de



colecciones públicas y privadas de Alemania, España, Estados Unidos, Perú y Suiza.

Cada exposición fue acompañada por un significativo programa de talleres, conversatorios, presentaciones, visitas guiadas, entre otras actividades. Así, el Centro Fundación Telefónica se ha convertido en un punto de referencia para los interesados en el tema de las tecnologías emergentes, pues mediante el intercambio de conocimiento se extienden los nexos con otras instituciones y personalidades que aportan en la labor de formación e investigación.

En agosto, la Fundación Telefónica presentó el Festival "Integraciones. Encuentro de experimentación sonora en Latinoamérica", velada que albergó performances sonoras, conferencias y talleres con el fin de difundir y generar redes y diálogos entre propuestas musicales experimentales que van desde el *free jazz*, el arte sonoro, la experimentación electrónica, el *noise*, el paisaje sonoro, la psicodelia, etcétera.

Por las mañanas, el Centro Fundación Telefónica recibe visitas programadas de grupos de escolares, y a partir del mediodía recibe al público en general. El ingreso es libre. En 2011, las 371 actividades culturales y tres exposiciones temporales organizadas congregaron a más de 39 mil visitantes.

Voluntarios Telefónica: Llegamos a quien más lo necesita

La Fundación Telefónica fortalece el desarrollo de una red solidaria constituida voluntariamente por trabajadores del grupo. Los Voluntarios Telefónica dedican su tiempo, conocimientos y esfuerzo para contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas menos favorecidas de nuestro país, en concordancia con la labor social y valores del Grupo Telefónica.

Esta iniciativa se lanzó a fines de 2005, y desde entonces los voluntarios se han convertido en un eje fundamental de la labor que realiza la Fundación Telefónica, a través de la participación activa en los programas sociales y el refuerzo de su impacto.

De esta manera, los colaboradores de Telefónica han mejorado la infraestructura y la educación en colegios de escasos recursos, donado víveres y ropa a comunidades alejadas, llevado a cabo celebraciones navideñas para la niñez en riesgo, ofrecido asistencia a niños hospitalizados, apoyado a poblaciones afectadas por desastres naturales, entre otras acciones.

Mediante el Concurso Nacional de Proyectos Sociales "Gentes Brillantes", los voluntarios también pueden desarrollar sus propias iniciativas. En 2011, se presentaron más de 58 equipos al concurso. Luego de capacitaciones y asesorías técnicas, dichos equipos mostraron sus propuestas de proyectos sociales. Se premió a 10 equipos con fondos para la implementación de los proyectos, durante el año.

Desde el año 2010, los colaboradores del Grupo Telefónica pueden hacer aportes económicos voluntarios para financiar la educación de niños en riesgo. De esta manera, se lanzó por segundo año consecutivo una exitosa campaña de recaudación de fondos gracias a la cual más de 750 Voluntarios Telefónica becaron a cerca de 625 niños.

Asimismo, el 7 de octubre se celebró el día mundial del "Voluntario Telefónica", fecha en la que 450 colaboradores de la empresa recibieron a escolares beneficiados por la Fundación Telefónica para mostrarles su lugar de trabajo y luego compartir una tarde de juegos y otras actividades educativas y recreativas.

En 2011, más de 2,100 Voluntarios Telefónica participaron en 246 actividades de ayuda social que beneficiaron a cerca de 15 mil personas.



Estados financieros individuales auditados



- Pág. 84 Dictamen de los auditores independientes
- Pág. 86 Estados financieros



Medina, Zaidiyar, 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010, 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 de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada 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.

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.



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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, y su desempeño financiero y flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y de 2010, 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 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 9 de febrero de 2012, emitimos una opinión sin salvedades.

Lima, Perú
9 de febrero de 2012

Refrendado por:

MEDINA, ZALDÍVAR, PAREDES & ASOCIADOS

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carlos Valdivia".

Carlos Valdivia
C.P.C.C. Matrícula No.27255

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010

	Nota	2011 S/,(000)	2010 S/,(000)	01.01.2010 S/,(000)
Activo				
Activo corriente				
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	285,059	327,354	176,551
Cuentas por cobrar comerciales, neto	6	1,092,013	1,135,875	1,222,069
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	17(c)	3,180	4,381	24,572
Otras cuentas por cobrar, neto	7	65,375	85,086	112,992
Inventarios, neto	8	57,147	93,409	67,842
Activo por impuesto a las ganancias		57,029	-	-
Gastos pagados por anticipado	9	63,224	51,202	50,857
Total activo corriente		1,623,027	1,697,307	1,654,883
Activo no corriente				
Inversiones	10	1,297,318	1,272,381	1,276,269
Otras cuentas por cobrar	7(c)	30,094	44,935	53,162
Propiedades, planta y equipo, neto	11	3,130,938	3,211,823	3,389,388
Activos intangibles, neto	12	1,381,740	1,493,933	1,555,291
Plusvalía	13	1,224,379	1,224,379	1,224,379
Otros activos	9	103,795	77,228	65,523
Total activo no corriente		7,168,264	7,324,679	7,564,012
Total activo		8,791,291	9,021,986	9,218,895

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010

	Nota	2011	2010	01.01.2010
		S/,(000)	S/,(000)	S/,(000)
Pasivo y patrimonio neto				
Pasivo corriente				
Otros pasivos financieros	14	565,728	680,946	637,687
Cuentas por pagar comerciales	15	1,202,766	1,032,103	927,443
Otras cuentas por pagar a partes relacionadas		45	-	-
Pasivo por impuesto a las ganancias		-	32,588	10,258
Otras cuentas por pagar	16	161,591	228,947	218,460
Activo por impuesto a las ganancias	16	681,551	640,938	455,642
Total pasivo corriente		2,611,681	2,615,522	2,249,490
Activo no corriente				
Otros pasivos financieros	14	2,079,127	2,489,957	2,849,458
Otras cuentas por pagar a partes relacionadas	17(c)	140,000	-	-
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	18	97,640	181,277	279,805
Otras cuentas por pagar	16	41,907	41,683	57,580
Ingresos diferidos, neto	16	76,145	105,855	134,278
Total activo no corriente		2,434,819	2,818,772	3,321,121
Total pasivo		5,046,500	5,434,294	5,570,611
Patrimonio neto				
Capital emitido	19 (a)	2,878,643	2,878,643	2,880,019
Acciones propias en cartera	19 (b)	-	-	(1,376)
Prima de emisión	19 (c)	83,403	83,403	83,403
Otras reservas de capital	19 (d)	331,091	243,583	158,799
Resultados acumulados	19 (e)	462,052	392,383	540,082
Otras reservas de patrimonio	19 (f)	(10,398)	(10,320)	(12,643)
Total patrimonio neto		3,744,791	3,587,692	3,648,284
Total pasivo y patrimonio		8,791,291	9,021,986	9,218,895

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de resultados

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010

	Nota	2011 S/.(000)	2010 S/.(000)
Ingresos operativos			
Telefonía fija local		1,018,127	1,191,215
Internet		984,987	913,695
Datos y tecnología de la información		498,886	452,878
Telefonía pública y rural		473,240	462,444
Interconexión y circuitos		362,278	356,694
Televisión paga		295,539	204,909
Larga distancia		172,060	224,639
Otros		4,287	3,024
		3,809,404	3,809,498
Gastos operativos			
Generales y administrativos	20	(2,063,191)	(1,946,491)
Personal	21	(446,529)	(549,120)
Depreciación	11	(618,936)	(664,770)
Inventarios	8(b)	(213,652)	(178,455)
Amortización	12	(139,817)	(98,730)
Otros ingresos, neto	22	59,421	175,553
		386,700	547,485
Otros ingresos (gastos)			
Ingresos financieros	23	22,512	14,730
Gastos financieros	23	(290,911)	(288,022)
Diferencia en cambio	23	(4,807)	(14,402)
Dividendos pagados por las subsidiarias		513,444	714,954
		626,938	974,745
Utilidad antes del impuesto a las ganancias			
Impuesto a las ganancias	18(b)	(184,582)	(187,279)
		442,356	787,466
Utilidad neta			
Utilidad neta por acción básica y diluida (en Nuevos Soles)	24(b)	0.132155	0.235257
Promedio ponderado de acciones en circulación ajustado por la división de acciones (en miles de unidades)	24(a)	3,347,259	3,347,259

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de resultados integrales

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010

	Nota	2011	2010
		S/.(000)	S/.(000)
Utilidad neta		442,356	787,466
Otro resultado integral			
Valorización de derivados de cobertura	19(f)	(111)	3,319
Efecto en el impuesto a las ganancias		33	(996)
Otros resultados integrales, neto del impuesto a las ganancias		(78)	2,323
Total de resultados integrales		442,278	789,789

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010

	Número de acciones en circulación	Capital emitido nota 19(a)	Acciones propias en cartera	Primas de emisión nota 19(c)	Otras reservas de capital	Resultados acumulados	Otras reservas de patrimonio	Total
	(en miles de unidades) nota 24(a)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Saldos al 1 de enero de 2010	3,347,259	2,880,019	(1,376)	83,403	158,799	540,082	(12,643)	3,648,284
Utilidad neta	-	-	-	-	-	787,466	-	787,466
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	-	2,323	2,323
Resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	787,466	2,323	789,789
Amortización de acciones propias en cartera, nota 19(b)	-	(1,376)	1,376	-	-	-	-	-
Pago basado en acciones	-	-	-	-	3,619	-	-	3,619
Constitución de otras reserva de capital, nota 19(d)	-	-	-	-	81,165	(81,165)	-	-
Distribución de dividendos, nota 19(e)	-	-	-	-	-	(854,000)	-	(854,000)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	3,347,259	2,878,643	-	83,403	243,583	392,383	(10,320)	3,587,692
Utilidad neta	-	-	-	-	-	442,356	-	442,356
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	-	(78)	(78)
Resultado integral del ejercicio	-	-	-	-	-	442,356	(78)	442,278
Pago basado en acciones	-	-	-	-	1,821	-	-	1,821
Constitución de otras reserva de capital, nota 19(d)	-	-	-	-	85,687	(85,687)	-	-
Distribución de dividendos nota 19(e)	-	-	-	-	-	(287,000)	-	(287,000)
Saldos al 31 de diciembre de 2011	3,347,259	2,878,643	-	83,403	331,091	462,052	(10,398)	3,744,791

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y de 2010

	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
Actividades de operación		
Cobranzas a clientes y otros	4,449,663	4,405,008
Cobros por intereses	13,534	4,513
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	5,716	50,901
Menos:		
Pagos a proveedores de bienes y servicios	(2,325,123)	(2,167,205)
Pago de remuneraciones y beneficios sociales	(462,459)	(530,018)
Pago por impuesto a las ganancias	(258,764)	(214,310)
Pagos por intereses	(161,593)	(231,763)
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	(511,615)	(546,131)
Efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de operación	749,359	770,995
Actividades de inversión		
Dividendos recibidos	513,444	714,954
Venta de inversiones y otros activos	2,745	21,264
Venta de propiedades, planta y equipo	14,655	299,722
Cobro por préstamos a relacionadas	1,000	23,000
Compras de propiedades, planta y equipo y activos intangibles	(643,568)	(564,572)
Préstamo otorgado a relacionadas	-	(4,000)
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	-	1,571
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	(2,000)	-
Efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de (utilizados en) las actividades de inversión	(113,724)	491,939
Actividades de financiamiento		
Emisión y obtención de otros pasivos financieros	109,330	261,811
Aumento de sobregiros bancarios	7,281	12,899
Pago de sobregiros bancarios	(7,381)	(12,799)
Dividendos pagados, neto de retenciones	(272,755)	(815,269)
Amortización o pago de otros pasivos financieros	(653,138)	(558,846)
Préstamos de entidades relacionadas	140,000	-
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	(1,165)	-
Efectivo y equivalentes de efectivo utilizados en las actividades de financiamiento	(677,828)	(1,112,204)
Aumento neto (disminución neta) de efectivo y equivalentes de efectivo	(42,193)	150,730
Diferencia en cambio neta	(102)	73
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	327,354	176,551
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al finalizar el ejercicio	285,059	327,354

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010

1. Identificación y actividad económica

Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante “la Compañía”) es una empresa de telecomunicaciones, subsidiaria de Telefónica, S.A. (empresa constituida en España), que brinda en todo el Perú los servicios de telefonía fija local, telefonía de uso público, transmisión de datos y tecnología de la información, servicios portadores de larga distancia nacional e internacional, internet 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.

Los estados financieros del ejercicio 2011 han sido aprobados por el Directorio de la Compañía el 9 de febrero de 2012 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 reflejan la actividad individual de la Compañía, sin incluir los efectos de la consolidación con los de sus subsidiarias, todas ellas domiciliadas en territorio nacional, que tienen como actividad principal la prestación de servicios móviles, así como de servicios complementarios de telecomunicaciones. Sin embargo, la Compañía prepara por separado estados financieros consolidados, los cuales muestran los siguientes saldos auditados al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y 1 de enero de 2010:

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo corriente	2,420,671	2,410,098	2,331,781
Pasivo corriente	4,211,359	4,197,682	3,583,137
Propiedades, planta y equipo, neto	5,349,488	5,341,203	5,387,013
Total de activos	11,056,454	11,206,999	11,266,467
Total de pasivos	7,234,113	7,634,749	7,620,736
Patrimonio, neto	3,822,341	3,572,250	3,645,731
Total ingresos operativos	7,778,746	7,396,244	-
Utilidad de operación	1,342,813	1,627,639	-
Utilidad neta	531,904	773,446	-

Reorganización simple

En Junta General de Accionistas realizada el 1 de agosto de 2011, la Compañía aprobó el proceso de reorganización simple en virtud del cual, en dicha fecha, transfirió un bloque patrimonial constituido por diversos activos y pasivos que fueron transferidos en calidad de aporte a Telefónica Móviles S.A. La reorganización simple no modificó la estructura societaria bajo la cual opera el Grupo en el país ni generó variación alguna en el patrimonio de la Compañía. Al 1 de agosto de 2011, los saldos netos de la Compañía transferidos a Telefónica Móviles S.A. fueron los siguientes:

	S/.(000)
Efectivo y equivalentes de efectivo	30,801
Otras cuentas por cobrar	3,570
Gastos pagados por anticipado	436
Activos por impuesto a las ganancias diferidas	5,035
Propiedades, planta y equipo y activos intangibles, neto	20,646
Total activos	60,488
Cuentas por pagar comerciales	43
Otras cuentas por pagar	37,509
Total pasivos	37,552
Bloque patrimonial	22,936

En sesión realizada el 4 de octubre de 2011, la Junta General de Accionistas de la Compañía aprobó el proyecto de fusión en la cual Telefónica del Perú S.A.A. absorberá a Telefónica Móviles S.A. extinguiéndose la personalidad jurídica de esta última en los términos y condiciones previstos; asimismo las fusiones por absorción de Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C. por Telefónica del Perú S.A.A., las que se efectuarán una vez que las Compañías cuenten con las autorizaciones respectivas.

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 y fueron 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, esta última modificada por la 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 períodos 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 período 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 períodos renovados no exceda de veinte (20) años.

Mediante Resolución Ministerial N°272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999, el Estado Peruano otorgó a la Compañía la primera renovación gradual del plazo de la concesión por un período adicional de cinco (5) años, lo que amplió el término de la concesión hasta el año 2019.

De conformidad con los Contratos de Concesión, la Compañía presentó al MTC una solicitud para la segunda renovación gradual del plazo por cinco años adicionales, logrando que dicha solicitud fuera aceptada mediante Resolución Ministerial N°140-2009-MTC/03 del 18 de

febrero de 2009, la cual otorga a la Compañía la segunda renovación gradual del plazo de la concesión por un período de cuatro años y tres meses, ampliando el término de la concesión hasta el 26 de setiembre de 2023.

De la misma manera, mediante Resolución Ministerial N°527-2009-MTC/03 del 23 de julio de 2009, el Estado Peruano otorgó a la Compañía la tercera renovación gradual del plazo de la concesión por un período de cuatro años y dos meses, ampliando la concesión hasta el 26 de noviembre de 2027.

- 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.

En julio de 2007, el Osiptel concluyó la revisión del valor del factor de productividad que se aplicó por el periodo 2007-2010. Como resultado de dicha revisión, el organismo regulador fijó dicho factor en -6.42 por ciento anual para el cargo único de instalación, renta mensual y

llamadas locales y de larga distancia.

Posteriormente, en julio de 2010, el Osiptel anunció que el valor de factor de productividad que se aplicará para el período 2010-2013 será de -5.98 por ciento anual.

Por otro lado, producto de la negociación realizada en diciembre de 2006 con el Estado Peruano, la Compañía redujo, a partir de 2007, la renta mensual en varios planes tarifarios y se comprometió a una nueva expansión de los servicios de telecomunicaciones. Estas reducciones tarifarias han sido tomadas en cuenta al aplicar los ajustes trimestrales que corresponden al período 2007 - 2010. Asimismo, con fecha 24 de enero de 2008, el Osiptel emitió la Resolución de Presidencia N°008-2008 PD / OSIPTEL que fija en S/.0.50 las tarifas 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. Por los mencionados S/.0.50 se tiene derecho a 42 segundos en llamadas a móviles de larga distancia ó 43 segundos en llamadas a móviles locales.

Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N°077-2009 CD / OSIPTEL de fecha 30 de diciembre de 2009, se fijó que desde el 3 de febrero de 2010, los S/.0.50 señalados otorgan derecho a 45 segundos en llamadas a móviles de larga distancia ó 50 segundos en llamadas a móviles locales. Con la entrada en vigencia del Área Virtual Móvil 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 solo se aplican tarifas locales.

Del mismo modo, la normativa vigente señala que se deben de efectuar ajustes no-periódicos de 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 cada vez que se produzcan cambios en los valores vigentes para alguno de los cargos de interconexión que la componen; es así que con fecha 25 de noviembre de 2010 y como consecuencia de la implementación del area virtual móvil, Osiptel emitió la Resolución del Consejo Directivo N°154-2010-CD/OSIPTEL mediante la cual resuelve establecer una tarifa de S/. 0.50 por cada 55 segundos de comunicación para este tipo de llamadas, dados los cambios en el valor del cargo móvil y los cargos diferenciados.

De igual manera, de acuerdo a lo dispuesto mediante Resolución N°009-2011-CD/OSIPTEL, del 13 de enero de 2011, Osiptel resolvió realizar el ajuste periódico 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, fijando la nueva tarifa para este tipo de llamadas, en S/.0.50 por cada 56 segundos de comunicación.

Por otro lado, mediante Resolución N° 044-2011-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 20 de abril de 2011, el Osiptel decidió aprobar un nuevo Sistema de Tarifas en sustitución de los aprobados por las Resoluciones N° 005-96-CD/OSIPTEL y N° 029-99-CD/OSIPTEL; y conforme a este 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.

Asimismo, mediante Resolución N°148-2011-CD/OSIPTEL, de fecha 21 de noviembre de 2011, Osiptel resolvió realizar el ajuste no-periódico 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, fijando la nueva tarifa para este tipo de llamadas, en S/.0.50 por cada 62 segundos de comunicación.

En relación a ello, mediante Resolución N°160-2011-CD/OSIPTEL, de fecha 28 de diciembre de 2011, Osiptel fijó la tarifa tope para llamadas desde teléfonos fijos de abonado a redes móviles en S/.0.30 por minuto.

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

Declaración de cumplimiento

Los estados financieros adjuntos se preparan de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante "NIIF"), emitidas por la International Accounting Standards Board (en adelante "IASB"), vigentes al 31 de diciembre de 2011, año de la adopción de las NIIF por la Compañía (ver nota 3.4). Anteriormente, los estados financieros de la Compañía se preparaban de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Responsabilidad de la información

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad del Directorio de la Compañía, que manifiestan expresamente que se han aplicado en su totalidad los principios y criterios incluidos en las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF") emitidos por el IASB.

Base de medición

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, todos los valores están en miles, excepto cuando sea indicado lo contrario.

En la preparación y presentación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, 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 Normas Internacionales de Información Financiera 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 2011 y de 2010.

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 (b1.ii) y nota 6
- Estimación por desvalorización de inventarios, ver nota 3.3 (e) y nota 8
- 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 y 12
- Activos y pasivos por impuesto a las ganancias diferidos, ver nota 3.3 (n) y nota 18
- 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 25

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 período 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 de efectivo, cuentas por cobrar y préstamos 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, incluido 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, la Compañía no mantiene activos 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 y otras cuentas por cobrar, las cuales son expresadas al valor de la transacción, netas

de su estimación de 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, porcentajes 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 por 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 del resultados en la línea de costos financieros y eliminada de la reserva respectiva.

La Compañía mantiene activos financieros disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.

(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.

La Compañía no tiene inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.

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.

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, los pasivos financieros incluyen, cuentas por pagar comerciales, otras cuentas por pagar y otros pasivos similares.

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 del resultado 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 en cambio resultante de la liquidación de dichas transacciones y de la traslación 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 los rubros "Diferencias de cambio neto", en el estado de resultados, con excepción de aquellas diferencias en 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 trasladados a la moneda funcional al tipo de cambio prevaleciente 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 los materiales y suministros por recibir, 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 pérdidas y ganancias, 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 párrafo (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 telefónica	4 a 20
Equipos	4, 5 y 10
Vehículos	5
Muebles y enseres	10

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 telefónica 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 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, la Compañía no mantiene activos en curso calificados para efectos de capitalización de costos de financiamiento.

(i) Arrendamiento financiero

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 substancialmente transfieren a la Compañía todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los bienes arrendados, 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 períodos de vigencia de los contratos de arrendamiento. Los activos arrendados capitalizados son depreciados de la forma que se explica en el párrafo (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 substancialmente 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 los beneficios económicos futuros atribuibles que generen fluyan a la Compañía 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 párrafo (o). Los activos intangibles se amortizan bajo el método de línea recta, sobre la base de su vida útil estimada, principalmente de 5 años. En el caso de las concesiones administrativas, la amortización se efectúa en un periodo coincidente con los plazos de las concesiones otorgadas 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 Telefónica del Perú S.A.A. 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 párrafo (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 solo 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 recuperio. El importe provisionado es presentado en el estado de resultados neto de los recuperos.

Las contingencias posibles no se reconocen en los estados financieros. Estas 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, solo 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. 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 se imputa directamente a resultados cuando la tarjeta expira, 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 difieren 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 paga, 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 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 y participación de los trabajadores**Impuesto a las ganancias y participación de los trabajadores corrientes**

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 individual de la Compañía. De acuerdo con las normas legales, la participación de los trabajadores es calculada sobre la misma base que la usada para calcular el impuesto a las ganancias corriente. La tasa del impuesto a las ganancias y el porcentaje de participación de los

trabajadores aplicables a la Compañía son de 30 y 10 por ciento, respectivamente.

Impuesto a las ganancias diferido

El impuesto a las ganancias 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 este 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 caja 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 este 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 2011 y 2010 las tasas utilizadas fueron de 9.97% y 9.90% 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 aquel presente de los flujos futuros de efectivo, neto 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, neto 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 este 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 de efectivo

Para fines del estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes de 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) Utilidad por acción

La utilidad 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 2011 y de 2010, la Compañía no tiene instrumentos financieros que produzcan efectos dilutivos, por lo que la utilidad por acción básica y diluida es la misma.

(r) Segmentos de negocio

Un segmento de negocios 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 26.

(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) 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.

(u) Estados financieros comparativos

Ciertas cifras de los estados financieros del año 2010 han sido reclasificadas debido a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, ver nota 3.4.

(v) 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 eventos de ajuste son expuestos en notas a los estados financieros.

3.4 Primera aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF")

Como parte del proceso de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en el Perú, el 14 de octubre de 2010, a través de la Resolución N°102-2010-EF/94.01.1, la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante la "SMV") ha requerido a las sociedades anónimas inscritas que adopten las NIIF a partir del ejercicio 2011.

A fin de cumplir con la legislación peruana, la Compañía ha adoptado las NIIF en el ejercicio 2011. Las normas son aplicadas retrospectivamente en la fecha de transición y se registran todos los ajustes a los activos y pasivos mantenidos bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú contra el rubro "Resultados acumulados", menos ciertas exenciones de la norma.

Hasta el año terminado el 31 de diciembre de 2010, la Compañía preparó sus estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú. Los estados financieros por el año terminado el 31 de diciembre de 2011 son los primeros estados financieros que la Compañía ha preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En la preparación de estos estados financieros bajo NIIF, la Compañía ha considerado como la fecha de transición el 1 de enero de 2010 y, en consecuencia, ha ajustado la información de dicho año de acuerdo con las NIIF.

Las exenciones señaladas en la NIIF 1 que la Compañía ha decidido aplicar en su proceso de adopción de NIIF son las siguientes:

- (i) Medición de sus inversiones en subsidiarias considerando el costo determinado de acuerdo con la NIC 27 o al costo atribuido definido como su valor razonable o el importe en libros en la fecha de aplicación de las NIIF: se ha considerado como costo atribuido, el valor de S/.1,276,269,000.
- (ii) Medición de las propiedades, planta y equipo: la Compañía ha tomado la exención indicada en los párrafos D16(b) y D6 de la NIIF 1, utilizando el costo depreciado según las NIIF y ajustado por inflación al 31 de diciembre de 2004, el cual es similar a su valor razonable.

Las notas explicativas brindan una descripción detallada de las principales diferencias entre los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicadas por la Compañía y el impacto sobre el patrimonio al 31 de diciembre de 2011, al 31 de diciembre de 2010 y 1 de enero de 2010, y sobre la ganancia neta al 31 de diciembre de 2010 ver las notas 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4 y 3.4.5.

3.4.1 Reconciliación del estado de situación financiera

- (a) La reconciliación entre el estado de situación financiera bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y las NIIF al 1 de enero de 2010 (fecha de transición a NIIF) se detalla a continuación:

	Al 1 de enero de 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo				
Activo corriente				
Efectivo y equivalentes de efectivo		176,551	-	176,551
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3.4.5 (d)	961,295	260,774	1,222,069
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas		24,572	-	24,572
Otras cuentas por cobrar, neto		112,992	-	112,992
Inventarios, neto		67,842	-	67,842
Gastos pagados por anticipado		50,857	-	50,857
Total activo corriente		1,394,109	260,774	1,654,883
Inversiones		1,276,269	-	1,276,269
Otras cuentas por cobrar		53,162	-	53,162
Propiedades, planta y equipo, neto		3,389,388	-	3,389,388
Activos intangibles, neto		1,555,291	-	1,555,291
Plusvalía		1,224,379	-	1,224,379
Otros activos		65,523	-	65,523
Total activo		8,958,121	260,774	9,218,895
Pasivo y patrimonio				
Pasivo corriente				
Otros pasivos financieros		637,687	-	637,687
Cuentas por pagar comerciales	3.4.5 (d)	666,669	260,774	927,443
Pasivo por impuesto a las ganancias		10,258	-	10,258
Otras cuentas por pagar		218,460	-	218,460
Provisiones	3.4.5(c)	464,815	(9,173)	455,642
Total pasivo corriente		1,997,889	251,601	2,249,490
Otros pasivos financieros		2,849,458	-	2,849,458
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	3.4.5(b)	368,270	(88,465)	279,805
Otras cuentas por pagar		57,580	-	57,580
Ingresos diferidos, neto		134,278	-	134,278
Total pasivo		5,407,475	163,136	5,570,611
Patrimonio neto				
Capital emitido		2,878,643	-	2,878,643
Prima de emisión		83,403	-	83,403
Otras reservas de capital	3.4.3(a)	149,626	9,173	158,799

	Al 1 de enero de 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Resultados acumulados	3.4.3(a)	451,617	88,465	540,082
Otras reservas de patrimonio		(12,643)	-	(12,643)
Total patrimonio neto		3,550,646	97,638	3,648,284
Total pasivo y patrimonio		8,958,121	260,774	9,218,895

(b) Asimismo, la reconciliación de los saldos del estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2010 se presenta continuación:

	Al 31 de diciembre de 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo				
Activo corriente				
Efectivo y equivalentes de efectivo		327,354	-	327,354
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3.4.5 (d)	888,162	247,713	1,135,875
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas		4,381	-	4,381
Otras cuentas por cobrar, neto		85,086	-	85,086
Inventarios, neto		93,409	-	93,409
Gastos pagados por anticipado		51,202	-	51,202
Total activo corriente		1,449,594	247,713	1,697,307
Inversiones	3.4.5 (a)	1,244,103	28,278	1,272,381
Otras cuentas por cobrar		44,935	-	44,935
Propiedades, planta y equipo, neto		3,211,823	-	3,211,823
Activos intangibles, neto		1,493,933	-	1,493,933
Plusvalía		1,224,379	-	1,224,379
Otros activos		77,228	-	77,228
Total activo		8,745,995	275,991	9,021,986
Pasivo y patrimonio				
Pasivo corriente				
Otros pasivos financieros		680,946	-	680,946
Cuentas por pagar comerciales	3.4.5 (d)	784,390	247,713	1,032,103
Pasivo por impuesto a las ganancias		32,588	-	32,588
Otras cuentas por pagar		228,947	-	228,947
Provisiones	3.4.5 (a y c)	642,935	(1,997)	640,938

	Al 31 de diciembre de 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Total pasivo corriente		2,369,806	245,716	2,615,522
Otros pasivos financieros		2,489,957	-	2,489,957
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido		181,277	-	181,277
Otras cuentas por pagar		41,683	-	41,683
Ingresos diferidos, neto		105,855	-	105,855
Total pasivo		5,188,578	245,716	5,434,294

	Al 31 de diciembre de 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Patrimonio neto				
Capital emitido		2,878,643	-	2,878,643
Prima de emisión		83,403	-	83,403
Otras reservas de capital	3.4.3 (b)	230,791	12,792	243,583
Resultados acumulados	3.4.3 (b)	373,326	19,057	392,383
Otras reservas de patrimonio	3.4.3 (b)	(8,746)	(1,574)	(10,320)
Total patrimonio neto		3,557,417	30,275	3,587,692
Total pasivo y patrimonio		8,745,995	275,991	9,021,986

3.4.2. Reconciliación del estado de resultados

Una reconciliación entre el estado de resultados bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y las NIIF por el año 2010 se detalla a continuación:

	Año 2010			
	Nota	Saldos Perú PCGA	Ajustes NIIF	Saldos NIIF
		S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos operativos				
Telefonía fija local		1,191,215	-	1,191,215
Internet		913,695	-	913,695
Telefonía pública y rural		462,444	-	462,444
Datos y tecnología de la información		452,878	-	452,878
Interconexión y circuitos		356,694	-	356,694
Larga distancia		224,639	-	224,639
Televisión pagada		204,909	-	204,909
Otros		3,024	-	3,024
Total		3,809,498		3,809,498
Gastos operativos				
Generales y administrativos		(1,946,491)	-	(1,946,491)
Personal	3.4.5 (b)	(439,298)	(109,822)	(549,120)
Depreciación		(664,770)	-	(664,770)
Inventarios		(178,455)	-	(178,455)
Amortización		(98,730)	-	(98,730)
Otros ingresos, neto		173,543	2,010	175,553
Utilidad operativa		655,297	(107,812)	547,485
Otros ingresos (gastos)				
Ingresos financieros		26,181	-	26,181
Gastos financieros		(288,022)	-	(288,022)
Pérdida por instrumentos financieros derivados		(25,853)	-	(25,853)
Participación en resultados de subsidiarias bajo método de participación patrimonial / dividendos	3.4.5 (a)	697,908	17,046	714,954
Utilidad antes del impuesto a las ganancias		1,065,511	(90,766)	974,745
Impuesto a las ganancias	3.4.5 (b)	(208,637)	21,358	(187,279)
Utilidad neta		856,874	(69,408)	787,466

3.4.3. Reconciliación del estado de cambios en el patrimonio neto

La reconciliación entre el estado de cambios en el patrimonio neto bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y las NIIF por el año 2010 se detalla a continuación:

- (a) Reconciliación del Patrimonio neto desde principios contables generalmente aceptados en el Perú a Normas Internacionales de Información Financiera al 1 de enero de 2010:

	Nota	Patrimonio neto
		S/,(000)
Patrimonio neto de acuerdo a PCGA Perú al 1 de enero de 2010		3,550,646
Efecto en el Patrimonio por el ajuste en:		
Participación de los trabajadores diferida	3.4.1(a)	88,465
Plan de pagos basados en acciones	3.4.1(a)	9,173
Patrimonio neto de acuerdo a NIIF al 1 de enero de 2010		3,648,284

- (b) Reconciliación del Patrimonio neto desde principios contables generalmente aceptados en el Perú a Normas Internacionales de Información Financiera al 31 de diciembre de 2010:

	Nota	Patrimonio neto
		S/,(000)
Patrimonio neto de acuerdo a PCGA Perú al 31 de diciembre de 2010		3,557,417
Efecto en el Patrimonio por el ajuste en:		
Participación en los resultados de las subsidiarias	3.4.1(b)	19,057
Participación en los patrimonios de las subsidiarias	3.4.1(b)	(1,574)
Plan de pagos basados en acciones	3.4.1(b)	12,792
Patrimonio neto de acuerdo a NIIF al 31 de diciembre de 2010		3,587,692

3.4.4. Reconciliación del estado de flujo de efectivo

La adopción de las NIIF no tiene efecto en los flujos de efectivo generados por la Compañía; pero si se han generado movimientos de algunas cuentas por los ajustes de conversión que no son significativos.

3.4.5. Notas a la reconciliación del estado de situación financiera y resultados

Saldos iniciales

Los saldos iniciales se derivan de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, que comprenden las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), oficializadas a través de resoluciones emitidas a la fecha de emisión de los estados financieros por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC). Las NIIF incorporan las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y los pronunciamientos de los respectivos Comités de Interpretaciones (SIC y CINIIF).

Ajustes

La adopción de las NIIF ha requerido ajustes a los saldos existentes en los estados financieros bajo principios de contabilidad generalmente aceptados. Los ajustes más importantes son:

(a) Valor de participación patrimonial

La Compañía mantiene inversiones en subsidiarias, las cuales fueron inicialmente registradas bajo el método de participación patrimonial. Como parte del proceso de adopción, la Compañía optó por valorizar sus inversiones acogiéndose a la exención permitida por la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera", aplicando para dicho efecto la NIC 27 "Estados financieros consolidados y separados", en la cual se expresa lo siguiente: "cuando una entidad elabore estados financieros separados, contabilizará sus inversiones en asociadas, al costo o al valor razonable", siendo lo considerado por la Compañía reconocer sus inversiones al costo.

Como consecuencia se registró un aumento del rubro "Inversiones" al 31 de diciembre de 2010 de S/.28,278,000 y aumento del rubro "Provisiones" por S/.10,795,000 como ajuste de transición a las NIIF con abono a la cuenta "Resultados acumulados" en el patrimonio neto de S/.17,483,000.

(b) Participación de los trabajadores diferido

En la reunión del Consejo de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) efectuada en noviembre de 2010, se concluyó que la participación a los trabajadores en las utilidades debe ser registrado de acuerdo con la NIC 19 "Beneficios a los empleados" y no de acuerdo a la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias". En consecuencia, una entidad sólo está obligada a reconocer un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios; por lo tanto, bajo esta consideración no debiera calcularse participación a los trabajadores diferida por las diferencias temporales; por cuanto, estos corresponderían a servicios futuros que no deben ser considerados como obligaciones o derechos bajo la NIC 19. En Perú la práctica fue la de calcular y registrar la participación de los trabajadores diferida en los estados financieros.

Como resultado del ajuste de transición de las NIIF se registró una disminución de los rubros activo y pasivo diferido por participación de los trabajadores e impuesto a las ganancias de S/.88,465,000 al 31 de diciembre de 2010 y al 1 de enero de 2010).

(c) Pagos basados en acciones

La Compañía mantiene un plan de pago en acciones el cual inicialmente fue presentado en el rubro "Provisiones" del estado de situación financiera. Bajo el marco de la NIIF 2 "Pago basado en acciones", el beneficio de pago que sea liquidado sólo con la entrega de acciones y no en efectivo;

debe ser reconocido en los estados financieros de la Compañía, como un pago basado en acciones, con efecto en "Otras reservas de capital".

Como resultado del ajuste de transición de las NIIF se registró una disminución del rubro "Provisiones" de S/.12,792,000 con abono a "Otras reservas de capital" al 31 de diciembre de 2010 (S/.9,173,000 al 1 de enero de 2010).

(d) Otros ajustes y/o reclasificaciones

De acuerdo a lo establecido por la NIC 32 "Instrumentos Financieros - presentación", la presentación de los activos y pasivos financieros se deben presentar por separado; a menos, que se tenga el derecho de compensarlos para efectos de liquidación.

Como resultado del ajuste de transición de las NIIF se registró una reclasificación del rubro "Cuentas por cobrar comerciales, neto", al rubro "Cuentas por pagar comerciales" de S/.260,774,000 al 1 de enero de 2010 y S/.247,713,000 al 31 de diciembre de 2010.

3.4.6. Uniformidad

Los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y de 2010, que se incluyen en el presente a efectos comparativos, han sido preparados de acuerdo a NIIF, siendo los principios y criterios contables aplicados consistentemente.

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

A continuación se enumeran las Normas Internacionales emitidas pero que no se encontraban en vigencia a la fecha de emisión de los estados financieros de la Compañía. En este sentido, se indican las Normas emitidas que la Compañía razonablemente prevé que resultarán aplicables en el futuro. La Compañía tiene la intención de adoptar esas Normas cuando entren en vigencia.

- **NIC 12 "Impuestos a las ganancias - Recuperación de activos subyacentes"**

La modificación aclaró la forma de determinación del impuesto diferido en el caso de las propiedades de inversión medidas por su valor razonable. La modificación introduce una presunción, que admite prueba en contrario, según la cual el impuesto diferido sobre las propiedades de inversión medidas según el modelo de valor razonable de la NIC 40, debería determinarse en función de que el importe en libros del activo se recuperará a través de la venta. Asimismo, la modificación introduce el requerimiento de que el impuesto diferido sobre los activos no depreciables que se miden según el modelo de revaluación de la NIC 16, se calcule siempre bajo la presunción de la venta del activo. La modificación tiene vigencia para los períodos anuales que se inicien a partir del 1 de enero de 2012.

- **NIIF 7 "Instrumentos financieros: Información a revelar - Transferencias de activos financieros"**

La modificación requiere revelaciones adicionales sobre los activos financieros transferidos pero no dados de baja en cuentas, a fin de que el usuario de los estados financieros comprenda la relación entre esos activos financieros que no han sido dados de baja en cuentas y los pasivos financieros asociados a ellos. La modificación también requiere revelar información acerca de la implicación continuada de la entidad en los activos financieros no dados de baja en cuentas, para permitir que el usuario evalúe la naturaleza de esa implicación continuada y los riesgos asociados a la misma. La modificación tiene vigencia para los períodos anuales que se inicien a partir del 1 de julio de 2011. Esta modificación afecta únicamente la información a revelar y no tiene efecto sobre la situación financiera ni sobre el rendimiento financiero de la Compañía.

- **NIIF 9 "Instrumentos financieros: Clasificación y medición"**

La NIIF 9, tal como fue emitida, refleja la primera etapa del

trabajo del IASB para reemplazar la NIC 39, y se aplica a la clasificación y medición de activos y pasivos financieros según se los define en la NIC 39. La Norma tiene vigencia para los períodos anuales que se inicien a partir del 1 de enero de 2013. En las etapas subsiguientes, el IASB abordará la contabilidad de coberturas y el deterioro del valor de los activos financieros. Se espera que este proyecto culmine durante 2012. La adopción de la primera etapa de la NIIF 9 tendrá efecto sobre la clasificación y medición de los activos financieros de la Compañía, pero posiblemente no tenga efecto alguno sobre la clasificación y la medición de los pasivos financieros. La Compañía cuantificará el efecto junto con las demás etapas, cuando se las emita, a fin de presentar una visión integral.

- **NIIF 10 "Estados de resultados consolidados"**, publicada en mayo de 2011 por el IASB, define principios para la presentación y preparación de estados de resultados consolidados cuando una entidad controla a una o más entidades adicionales. La NIIF 10 reemplaza los requisitos de consolidación existentes en la SIC-12 Consolidación - Entidades con propósitos especiales y la NIC 27 "Estados de resultados consolidados y separados" y se encuentra vigente para los períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2013. La Compañía aún se encuentra evaluando el impacto, en caso de existir alguno, de la adopción de esta normativa.
- **NIIF 12 "Divulgación de intereses en otras entidades"**, publicada en mayo de 2011 por el IASB, es un nuevo estándar integral referente a los requisitos de divulgación de todos los tipos de intereses en otras entidades, incluyendo subsidiarias, acuerdos conjuntos, asociados y entidades estructuradas no consolidadas. La NIIF 12 se encuentra vigente para los períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2013. La Compañía aún se encuentra evaluando el impacto, en caso de existir alguno, de la adopción de esta normativa.
- **NIIF 13 "Medición del valor razonable"**, publicada en mayo de 2011, establece nuevos requisitos acerca de cómo medir el valor razonable y las divulgaciones que se requieran. El estándar se encuentra vigente para los períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2013. La Compañía aún se encuentra evaluando el impacto, en caso de existir alguno, de la adopción de esta normativa.

5. Efectivo y equivalentes de efectivo

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Fondos fijos	236	295	169
Cuentas corrientes y de ahorro (b)	27,191	29,411	18,806
Depósitos a plazo (c)	219,720	246,924	108,509
Fondo fideicometido (d)	37,912	50,724	49,067
	285,059	327,354	176,551

(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 2011, comprenden depósitos mantenidos en el BBVA Banco Continental por S/.195,500,000 y US\$ 1,000,000 y Scotiabank Perú por S/.9,400,000 y US\$ 4,500,000 (BBVA Banco Continental por S/.166,000,000 y US\$3,000,000 y Scotiabank Perú por S/.72,500,000 al 31 de diciembre de 2010 y BBVA Banco Continental por S/.65,500,000 y US\$2,000,000 y Scotiabank Perú por S/.35,500,000 y US\$600,000 al 1 de enero de 2010). 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 pagos 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 de efectivo al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.

6. Cuentas por cobrar comerciales, neto

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Telefonía fija y pública	1,663,421	1,534,666	1,508,265
Relacionadas, Nota 17 (b)	545,115	522,214	477,408
Datos y tecnología de la información	234,790	270,446	262,852
Interconexión	65,366	89,721	102,992
Corresponsalías del exterior	35,047	50,076	31,535
Otros	77,994	92,663	80,857
	2,621,733	2,559,786	2,463,909
Menos – Estimación para cuentas de cobranza dudosa (d)	(1,529,720)	(1,423,911)	(1,241,840)
	1,092,013	1,135,875	1,222,069

- (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:

Al 31 de diciembre de 2011

	No deteriorado	Deteriorado	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
No vencido	859,646	-	859,646
Vencido			
- Hasta 1 mes	114,620	-	114,620
- De 1 a 3 meses	110,254	-	110,254
- De 3 a 6 meses	7,493	117,246	124,739
- De 6 a 12 meses	-	142,916	142,916
- Más de 12 meses	-	1,269,558	1,269,558
Total	1,092,013	1,529,720	2,621,733
Al 31 de diciembre de 2010			
No vencido	854,508	-	854,508
Vencido			
- Hasta 1 mes	115,073	-	115,073
- De 1 a 3 meses	154,804	-	154,804
- De 3 a 6 meses	11,490	142,249	153,739
- De 6 a 12 meses	-	112,916	112,916
- Más de 12 meses	-	1,168,746	1,168,746
Total	1,135,875	1,423,911	2,559,786

Al 1 de enero de 2010

	No deteriorado	Deteriorado	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
No vencido	861,701	-	861,701
Vencido			
- Hasta 1 mes	112,073	-	112,073
- De 1 a 3 meses	151,804	-	151,804
- De 3 a 6 meses	96,491	18,100	114,591
- De 6 a 12 meses	-	89,246	89,246
- Más de 12 meses	-	1,134,494	1,134,494
Total	1,222,069	1,241,840	2,463,909

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

Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía tiene aproximadamente 2,392,000 líneas de telefonía fija y telefonía pública en servicio (2,327,000 y 2,373,000 al 31 de diciembre y 1 de enero de 2010, respectivamente).

- (d) El movimiento de la estimación para cuentas de cobranza dudosa al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, es como sigue:

	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
Saldo inicial	1,423,911	1,241,840
Dotación del periodo, nota 20 (a) y (b)	112,307	185,626
Castigos	(1,380)	(328)
Ganancia por diferencia en cambio	(5,118)	(3,227)
Saldo final	1,529,720	1,423,911

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:

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Cuentas por cobrar por ejecuciones coactivas (b)	137,208	148,597	172,065
Proyecto BAS (c)	47,436	56,060	98,753
Préstamos al personal, nota 17 (d)	8,618	12,123	9,194
Reclamos a terceros	3,026	3,124	3,091
Crédito fiscal por impuesto general a las ventas	-	16,458	14,295
Otros	42,931	45,316	43,329
Total	239,219	281,678	340,727
Menos – Porción no corriente (c)	(30,094)	(44,935)	(53,162)
Porción corriente	209,125	236,743	287,565
Menos			
Estimación para cuentas de cobranza dudosa (e)	(143,750)	(151,657)	(174,573)
Otras cuentas por cobrar, neto	65,375	85,086	112,992

(b) Las cuentas por cobrar 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. En la mayor parte de estos procedimientos administrativos se iniciaron procesos de cobranza coactiva a la Compañía antes de que exista un pronunciamiento judicial firme y definitivo. Los asesores legales internos de la Compañía estiman que estos casos han sido iniciados ilegalmente, vulnerando el derecho de defensa de la Compañía, o sin sustento legal alguno. En este sentido, diversas instancias judiciales han declarado ilegales algunas de las cobranzas coactivas efectuadas. La Gerencia continúa con la interposición de las acciones legales y estima que los embargos efectuados serán declarados ilegales. En todos aquellos casos en los que se obtiene resultados judiciales favorables definitivos, la Compañía inicia las acciones legales necesarias correspondientes para recuperar lo cobrado ilegalmente por los municipios. Asimismo, sobre la base de un estudio de cobrabilidad efectuado por la Gerencia, se constituyen las provisiones 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), debido a que se cuenta con la seguridad razonable de cumplir con todas las obligaciones asumidas en dicho contrato, 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 tendrá una vigencia igual a la suma de los plazos del período 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% adicional del número de localidades beneficiarias), mediante desembolsos que serán pagados directamente a la Compañía, siguiendo las siguientes disposiciones:

- Un primer desembolso por adelanto en la fecha de suscripción, por un importe equivalente al 30% del financiamiento adjudicado, el mismo que se realizó contra presentación de Carta Fianza de adelanto por un importe equivalente a US\$14,655,000. Este importe fue recibido por la Compañía en febrero de 2009.
- Un segundo desembolso por el importe de US\$14,655,000 equivalente al 30% del financiamiento adjudicado, el cual será efectuado a los 10 días hábiles de la finalización de las instalaciones. La fecha de la finalización de las instalaciones no podrá exceder el vencimiento de 19 meses desde la fecha de la suscripción del contrato. En diciembre de 2010, la Compañía recibió US\$14,229,000 quedando un saldo pendiente de US\$426,000, el cual será cobrado en el 2012.
- Finalmente, ocho desembolsos semestrales de US\$2,442,000, cada uno de ellos equivalente al 5% 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. La Compañía recibió el primer desembolso en el mes de diciembre de 2011.

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 como ingresos diferidos en el estado de situación financiera, ver nota 16(b).

Al 31 de diciembre de 2011, el saldo por cobrar reconocido por la Compañía, se presenta en el estado de situación financiera como corto y largo plazo, por S/.21,107,000 y S/.26,329,000, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2010, el saldo ascendía a S/.14,910,000 y S/.41,150,000 respectivamente. Al 1 de enero de 2010, el saldo ascendía a S/.49,376,000 y S/.49,377,000 respectivamente.

- (d) Las otras cuentas por cobrar están denominadas en moneda nacional y extranjera, no generan intereses y principalmente son de vencimiento corriente.
- (e) La estimación para cuentas de cobranza dudosa por los años terminados al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 no ha tenido movimientos significativos.

8. Inventarios, neto

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Mercaderías	69,977	103,999	76,037
Estimación por desvalorización de inventarios (c)	(12,830)	(10,590)	(8,195)
	57,147	93,409	67,842

(b) El costo de los inventarios vendidos al 31 de diciembre de 2011 fue de aproximadamente S/.213,652,000 (S/.178,455,000 al 31 de diciembre de 2010) y se presentan en el rubro "Inventarios" en el estado de resultados.

(c) El movimiento de la estimación por desvalorización de inventarios al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 es como sigue:

	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
Saldo inicial	10,590	8,195
Desvalorización de inventarios, nota 20(b)	2,240	2,019
Reversión por venta de ítems provisionados	-	(3,432)
Reclasificación de planta	-	3,808
Saldo final	12,830	10,590

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.

9. Gastos pagados por anticipado

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Pagos anticipados por derecho de acceso (b)	119,785	90,466	78,761
Retenciones de impuesto a las ganancias de no domiciliados	22,566	24,953	18,358
Seguros pagados por anticipado	2,182	2,038	5,037
Publicidad pagada por anticipado	389	1,919	2,075
Otros (c)	22,097	9,054	12,149
Total	167,019	128,430	116,380
Menos - Porción no corriente (b)	(103,795)	(77,228)	(65,523)
Porción corriente	63,224	51,202	50,857

(b) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, incluye los derechos de acceso de transmisión submarina internacional, el derecho del negocio de alquiler de circuitos para transmisión de larga distancia y el derecho de usufructo de la fibra óptica.

(c) Al 31 de diciembre de 2011, incluye S/.15,254,000 por el pago adelantado a Telefónica Multimedia S.A.C. por concepto del servicio de televisión pagada correspondiente al mes de febrero del 2012.

10. Inversiones

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

	Porcentaje de participación en el patrimonio			Valores en libros (*)		
	2011	2010	01.01.2010	2011	2010	01.01.2010
	%	%	%	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
En subsidiarias:						
Telefónica Móviles S.A. (b)	99.99	99.99	99.99	1,057,750	1,034,814	1,034,814
Telefónica Multimedia S.A.C. (c)	99.99	99.99	99.99	185,657	185,657	185,657
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. (d)	99.90	99.90	99.90	40,706	40,706	40,706
Star Global Com S.A.C. (e)	99.99	99.99	99.99	9,811	9,811	9,811
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. (f)	99.99	99.99	-	-	-	-
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C.	99.99	-	-	2,001	-	-
Telefónica Servicios Digitales S.A.C. (g)	-	-	99.99	-	-	2,294
Telefónica Servicios Integrados S.A.C. (h)	-	-	99.99	-	-	1,594
				1,295,925	1,270,988	1,274,876
Inversiones disponibles para la venta, neto:						
Inversiones disponibles para la venta				8,080	8,080	8,080
Estimación para desvalorización de inversiones				(6,687)	(6,687)	(6,687)
				1,393	1,393	1,393
Total inversiones, neto				1,297,318	1,272,381	1,276,269

(*) Tal como se comenta en la nota 3.4, la Compañía, en aplicación a la exención señalada por la NIIF 1, consideró como costo atribuido el valor contable de las inversiones al 31 de diciembre de 2009.

(b) Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y al 1 de enero de 2010, el valor en libros de la inversión incluye la participación en los valores razonables de los activos netos de Telefónica Móviles S.A. y asciende a S/.126,668,000.

En sesiones de Directorio de Telefónica Móviles S.A. del 1 de abril y 15 de junio de 2011, respectivamente se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.199,991,000 y S/.279,987,000 los cuales fueron pagados en abril y julio de 2011, respectivamente.

Asimismo, en sesiones de Directorio de Telefónica Móviles S.A. del 17 de junio y 18 de noviembre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.219,990,000 y S/.474,978,000, los que fueron pagados en julio y en diciembre de 2010.

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

(d) En Junta General de Accionistas de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. del 16 de noviembre y 14 de diciembre de 2011, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.9,990,000 y S/.19,980,000, respectivamente.

En Junta General de Accionistas de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. del 24 de mayo y 14 de octubre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.4,995,000 y S/.7,992,000, respectivamente.

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

En Junta General de Accionistas de Star Global Com S.A.C. del 15 de junio y 7 de diciembre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.4,000,000 y S/.3,000,000, respectivamente.

(f) De acuerdo con la práctica contable descrita en la nota 3.3 (f), el saldo de la inversión con Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. se presenta en el rubro de Otras cuentas por pagar.

En Junta General de Accionistas de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. de fecha 15 de diciembre de 2011, acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.3,497,000.

(g) El 21 de diciembre de 2010, la Compañía vendió la integridad de sus acciones en Telefónica Servicios Digitales S.A.C. a un tercero por un valor de S/.10,021,000 el mismo que fue determinado sobre la base de una valoración efectuada por consultores independientes; asimismo el valor en libros de la inversión a la fecha de venta fue de S/.4,286,000.

(h) Con fecha 3 de noviembre de 2009, la Junta General de Accionistas de Telefónica Servicios Integrados S.A.C. aprobó la disolución y liquidación de la sociedad, la misma que se hizo efectiva el 8 de julio de 2010.

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	Edificios y otras construcciones	Planta telefónica	Equipo	Vehículos	Muebles y enseres	Obras en curso y unidades por recibir (e)	Total 2011	Total 2010	Total 01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo										
Saldos iniciales	111,078	790,247	14,532,801	724,623	120,897	69,080	357,758	16,706,484	16,364,504	16,482,349
Adiciones	-	-	-	-	-	-	579,966	579,966	568,045	564,293
Transferencias	78	11,385	345,705	12,690	-	425	(370,283)	-	-	-
Transferencia a activos intangibles, nota 12 (a)	-	-	-	-	-	-	(28,605)	(28,605)	(37,374)	(34,921)
Retiros y ventas	(1,039)	(2,167)	(30,346)	(16,892)	(930)	-	-	(51,374)	(188,691)	(647,217)
Transferencia bloque patrimonial, nota 1	(134)	(30,101)	-	(204)	-	(2,684)	-	(33,123)	-	-
Otros	-	-	-	24	-	-	9,201	9,225	-	-
Saldos finales	109,983	769,364	14,848,160	720,241	119,967	66,821	548,037	17,182,573	16,706,484	16,364,504
Depreciación acumulada										
Saldos iniciales	-	463,615	12,151,188	693,167	120,897	65,794	-	13,494,661	12,975,116	12,893,382
Depreciación del periodo	-	70,774	536,398	10,756	-	1,008	-	618,936	664,770	716,963
Retiros y ventas	-	(699)	(30,006)	(16,892)	(930)	-	-	(48,527)	(145,225)	(635,229)
Transferencia bloque patrimonial, nota 1	-	(10,605)	-	(165)	-	(2,677)	-	(13,447)	-	-
Otros	-	-	-	12	-	-	-	12	-	-
Saldos finales	-	523,085	12,657,580	686,878	119,967	64,125	-	14,051,635	13,494,661	12,975,116
Total valor neto en libros	109,983	246,279	2,190,580	33,363	-	2,696	548,037	3,130,938	3,211,823	3,389,388

(b) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, el rubro planta telefónica incluye activos que se encuentran en garantía a través de un contrato de retroarrendamiento financiero, pendiente de pago por un valor neto de aproximadamente S/.31,309,000, S/.35,281,000 y S/.42,750,000, respectivamente.

(c) La Gerencia ha realizado proyecciones de los resultados esperados para los próximos años, según política descrita en la nota 3.3(o). Sobre la base de dicha información, la Gerencia ha estimado que los valores recuperables de propiedades, planta y equipos son mayores que sus valores en libros; por lo que no es necesario constituir ninguna pérdida por deterioro por estos activos a la fecha del estado de situación financiera.

(d) En el 2010, la Compañía firmó un contrato marco de compra venta de torres, mediante el cual transfirió la propiedad de ciertas torres a un tercero por un importe de S/.197,952,000, de los cuales registró un ingreso diferido por un importe ascendente a S/.10,117,000, el cual fue reconocido como ingreso en el 2011 de acuerdo con las condiciones del contrato. Asimismo, simultáneamente se firmó contratos de cesión de usos y usufructo, de esta manera la Compañía tiene el derecho de usar y disfrutar parcialmente de los espacios en dichas torres.

(e) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 las obras en curso están conformadas, principalmente, por construcción de planta telefónica y de transmisión de datos, asimismo, incluye materiales por S/.58,537,000, S/.67,561,000 y S/.62,858,000, respectivamente, ver nota 3.3(g).

12. Activos intangibles, neto

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

	Concesión administrativa (b) y (c)	Software (d)	Relaciones con clientes y otros	Total 2011	Total 2010	Total 01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo						
Saldos iniciales	6,065,502	792,034	75,896	6,933,432	6,897,688	6,871,937
Transferencia de obras en curso, nota 11(a)	-	28,605	-	28,605	37,374	34,921
Retiros y ventas	-	(129)	-	(129)	(1,630)	(9,170)
Transferencia bloque patrimonial, nota 1	-	(2,042)	-	(2,042)	-	-
Otros	-	(23)	-	(23)	-	-
Saldos finales	6,065,502	818,445	75,896	6,959,843	6,933,432	6,897,688
Amortización acumulada						
Saldos iniciales	4,675,064	699,475	64,960	5,439,499	5,342,397	5,136,547
Amortización del periodo	82,193	52,156	5,468	139,817	98,730	214,995
Retiros y ventas	-	(129)	-	(129)	(1,628)	(9,145)
Transferencia bloque patrimonial, nota 1	-	(1,072)	-	(1,072)	-	-
Otros	-	(12)	-	(12)	-	-
Saldos finales	4,757,257	750,418	70,428	5,578,103	5,439,499	5,342,397
Total valor neto en libros	1,308,245	68,027	5,468	1,381,740	1,493,933	1,555,291

(b) La concesión administrativa se determinó por la diferencia entre el costo de adquisición de las acciones de Telefónica del Perú S.A.A. sobre el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos por el Grupo Telefónica en el año 1994, y se presenta al costo menos su amortización acumulada. Este activo fue registrado originalmente por Telefónica Perú Holding S.A.C. y se incorporó a la Compañía a través de la fusión realizada en el año 2006.

(c) Durante el periodo 2010, la Compañía revisó la vida útil de la concesión administrativa, adecuando las mismas al nuevo periodo de concesión, ver notas 2(a) y 3.3(j).

(d) El software incluye las aplicaciones financieras y contables basadas en SAP, así como las licencias de software de las plataformas que soportan el sistema comercial.

(e) La Gerencia ha realizado proyecciones de los resultados esperados para los próximos años, según política descrita en la nota 3.3(o). Sobre la base de dicha información, la Gerencia ha estimado que los valores recuperables de activos intangibles son mayores que sus valores en libros; por lo que no es necesario constituir ninguna pérdida por deterioro por estos activos a la fecha del estado de situación financiera.

13. Plusvalía

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.	1,100,034	1,100,034	1,100,034
Telefónica Empresas Perú S.A.A.	90,783	90,783	90,783
Star Global Com S.A.C.	24,223	24,223	24,223
Telefónica Multimedia S.A.C.	9,339	9,339	9,339
Total valor en libros	1,224,379	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.
- (c) La Gerencia ha realizado proyecciones de los resultados esperados para los próximos años, según la política descrita en 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

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2011			2010			01.01.2010		
	Porción corriente	Porción no corriente	Total	Porción corriente	Porción no corriente	Total	Porción corriente	Porción no corriente	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Bonos (14.1)	367,572	1,633,989	2,001,561	354,409	1,893,627	2,248,036	237,300	2,094,221	2,331,521
Deuda a largo plazo (14.2)	147,774	445,138	592,912	326,437	596,330	922,767	400,387	755,237	1,155,624
Deudas con entidades bancarias (14.3)	50,382	-	50,382	-	-	-	-	-	-
Sobregiros bancarios	-	-	-	100	-	100	-	-	-
	565,728	2,079,127	2,644,855	680,946	2,489,957	3,170,903	637,687	2,849,458	3,487,145

14.1 Bonos

(a) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, las siguientes emisiones de bonos se mantienen vigentes:

Programa	Emisión y serie	Fecha de vencimiento	Monto autorizado	Monto utilizado	2011	2010	01.01.2010
			(000)	(000)			
Tercer (*)	1ra. A	Noviembre, 2010	S/.70,000	S/.50,000	-	-	59,561
Cuarto	4ta. A	Octubre, 2012	S/.180,000	S/.80,000	81,124	81,110	81,092
Cuarto	7ma. C	Abril, 2010	S/.100,000	S/.18,500	-	-	18,718
Cuarto	8va. A	Julio, 2010	S/.100,000	S/.29,720	-	-	30,780
Cuarto	8va. B	Noviembre, 2010	(**)	S/.52,065	-	-	52,566
Cuarto	9na. A	Agosto, 2011	S/.150,000	S/.57,140	-	58,712	58,690
Cuarto	9na. B	Diciembre, 2011	(**)	S/.89,285	-	89,650	89,619
Cuarto	10ma. A	Julio, 2012	S/.180,000	S/.29,685	30,822	30,817	30,805
Cuarto	10ma. B	Noviembre, 2012	(**)	S/.52,000	52,382	52,374	52,367
Cuarto (*)	12da. A	Noviembre, 2019	S/.120,000	S/.60,000	68,998	65,939	64,503
Cuarto	14ta. A	Noviembre, 2010	S/.150,000	S/.50,000	-	-	50,338
Cuarto	14ta. B	Marzo, 2011	S/.150,000	S/.34,040	-	34,696	34,677
Cuarto	14ta. C	Abril, 2011	(**)	S/.45,000	-	45,633	45,613
Cuarto	16ta. A	Marzo, 2012	S/.150,000	S/.100,665	102,479	102,460	102,420
Cuarto	16ta. B	Abril, 2013	(**)	S/.30,000	30,387	30,382	30,375

Cuarto (*)	19na. A	Julio, 2027	S/.150,000	S/.60,000	71,216	68,057	66,578
Cuarto (*)	19na. B	Abril, 2028	(**)	S/.49,000	55,115	52,672	51,524
Cuarto (*)	19na. C	Julio, 2028	(**)	S/.20,000	22,392	21,398	20,934
Cuarto (*)	36ta. A	Octubre, 2017	S/.200,000	S/.150,000	173,968	166,258	162,631
Cuarto (*)	36ta. B	Marzo, 2018	(**)	S/.50,000	57,119	54,588	53,397
Cuarto (*)	37ma. A	Mayo, 2028	S/.200,000	S/.48,000	53,668	51,288	50,172
Cuarto	40ma. A	Mayo, 2011	S/.200,000	S/.30,000	-	30,202	30,180
Cuarto	40ma. B	Junio, 2011	(**)	S/.15,700	-	15,745	15,735
Cuarto	41ra. A	Febrero, 2012	S/.200,000	S/.16,675	17,178	17,172	17,182
Cuarto	42da. A	Marzo, 2013	S/.200,000	S/.25,000	25,471	25,466	25,456
Cuarto	42da. B	Mayo, 2013	(**)	S/.20,500	20,618	20,615	20,606
Cuarto	42da. C	Junio, 2013	(**)	S/.14,300	14,348	14,345	14,340
Cuarto	45ta. A	Abril, 2016	US\$50,000	US\$22,000	60,045	62,533	64,348
Quinto	1ra. A	Setiembre, 2011	S/.200,000	S/.30,000	-	30,301	30,297
Quinto	1ra. B	Octubre, 2011	(**)	S/.25,000	-	25,163	25,152
Quinto	3ra. A	Octubre, 2012	S/.200,000	S/.30,000	30,248	30,241	30,233
Quinto	5ta. A	Junio, 2013	S/.200,000	S/.21,000	21,042	21,039	21,028
Quinto (*)	22da. A	Octubre, 2021	S/.200,000	S/.60,000	64,662	61,796	60,450
Quinto	25ta. A	Abril, 2012	S/.200,000	S/.20,000	20,158	20,152	-
Quinto	25ta. B	Abril, 2012	(**)	S/.12,225	12,313	12,309	-
Quinto	29na. A	Octubre, 2016	S/.200,000	S/.59,330	60,152	-	-
Quinto	31ra. A	Junio, 2016	S/.200,000	S/.23,325	23,371	23,371	-
Quinto	33ra. A	Agosto, 2017	S/.200,000	S/.60,000	61,404	61,401	-
Senior Notes	No aplicable	Abril, 2016	US\$250,000	S/.754,050	764,245	763,438	762,675
Derivados financieros, neto					6,636	6,713	6,479
Total					2,001,561	2,248,036	2,331,521
Menos – Porción corriente					(367,572)	(354,409)	(237,300)
Porción no corriente					1,633,989	1,893,627	2,094,221

(*) 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 2011 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 7.26 por ciento y al 31 de diciembre de 2010 y al 1 de enero de 2010 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.99, respectivamente. Por su parte, el spread promedio ponderado de los bonos VAC vigentes al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 es de 3.47 por ciento, 3.47 por ciento y 3.63 por ciento, respectivamente. Finalmente, los bonos en dólares vigentes al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.69 por ciento.

- (c) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, los bonos emitidos según sus condiciones contractuales tienen los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2011			2010			01.01.2010		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2010	-	-	-	-	-	-	25,793	211,507	237,300
2011	-	-	-	26,214	328,195	354,409	-	328,001	328,001
2012	24,154	343,418	367,572	-	343,025	343,025	-	310,664	310,664
2013	-	238,415	238,415	-	238,016	238,016	-	237,845	237,845
2014	-	253,027	253,027	-	252,703	252,703	-	252,554	252,554
2015	-	252,850	252,850	-	252,609	252,609	-	252,538	252,538
2016 en adelante	-	889,697	889,697	-	807,274	807,274	-	712,619	712,619
Total	24,154	1,977,407	2,001,561	26,214	2,221,822	2,248,036	25,793	2,305,728	2,331,521

- (d) Los intereses provenientes de valores mobiliarios estuvieron exonerados del impuesto a la ganancia hasta el 31 de diciembre de 2009, de conformidad con el Decreto Supremo N° 179-2004-EF, modificado por el Decreto Legislativo 972 y Ley 29308. La exoneración no operaba en el caso de que el adquirente de los bonos fuese una entidad bancaria o financiera.

Adicionalmente, conforme a las normas citadas, los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos hasta el 10 de marzo de 2007 están inafectos al impuesto a las ganancias a partir del 1 de enero de 2010; mientras que los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos a partir del 11 de marzo de 2007 están afectos al impuesto a las ganancias a partir del 1 de enero de 2010.

- (e) 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 considera conveniente. Por estos bonos no se han otorgado garantías.
- (f) 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.

- (g) 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.
- (h) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el párrafo (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.
- (i) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el párrafo (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 a exclusivamente inversionistas acreditados.

14.2 Deuda a largo plazo

(a) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, la deuda a largo plazo comprende:

Acreedor	Moneda	Forma de pago	Fecha de vencimiento (000)	2011		2010	01.01.2010
				Moneda extranjera S/.(000)	Equivalente en moneda nacional S/.(000)	Equivalente en moneda nacional S/.(000)	Equivalente en moneda nacional S/.(000)
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2010	-	-	-	44,787
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Junio, 2010	-	-	-	45,435
Pagaré A de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Julio, 2010	-	-	-	41,374
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Setiembre, 2010	-	-	-	44,671
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2010	-	-	-	15,007
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2010	-	-	-	60,183
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Enero, 2011	-	-	20,069	22,128
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Enero, 2011	-	-	15,315	15,011
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2011	-	-	49,370	50,181
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Agosto, 2011	-	-	112,577	112,578
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2011	-	-	33,561	32,053
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Noviembre, 2011	-	-	20,870	20,059
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Febrero, 2012	-	21,507	20,669	21,929
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Febrero, 2012	-	27,941	26,865	28,733
Pagaré B de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Julio, 2012	-	41,462	41,465	41,457
Banco Continental S.A. Leaseback	S/.	Trimestral	Julio, 2012	-	10,113	22,968	35,131
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Marzo, 2013	-	79,962	75,992	81,253
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Setiembre, 2013	-	36,827	34,598	-
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Setiembre, 2013	-	-	39,848	54,669
Banco Interbank	S/.	Trimestral	Febrero, 2014	-	25,143	25,143	-
Pagaré D de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2017	-	121,176	121,184	121,157
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Octubre, 2017	33,593	90,600	109,729	112,954
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Diciembre, 2017	17,648	47,597	57,622	59,303
Nederlandes Investeringsbank Voor Ontwikkelingslanden (Holanda)	EUR	Semestral	Enero, 2018	2,093	7,719	8,989	11,391
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Febrero, 2018	20,755	55,976	62,647	64,542
Diversos					1	8	25
Instrumentos financieros derivados					26,888	23,278	19,613
Total					592,912	922,767	1,155,624
Menos – Porción corriente					(147,774)	(326,437)	(400,387)
Porción no corriente					445,138	596,330	755,237

- (b) La deuda de largo plazo en Nuevos Soles vigente al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 devenga una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.42 por ciento, 5.27 por ciento y 6.33 por ciento, respectivamente. Las deudas en moneda extranjera vigente al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, devenga una tasa anual de interés promedio ponderada de 1.15 por ciento, 1.65 por ciento y 1.95 por ciento, respectivamente.
- (c) La Compañía mantiene ciertas cláusulas restrictivas por sus deudas a largo plazo, las cuales, en opinión de la Gerencia, se vienen cumpliendo al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.
- (d) Los pagos mínimos futuros para el arrendamiento con el BBVA es el siguiente:

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
2010	-	-	13,695
2011	-	13,695	13,695
2012	10,271	10,271	10,271
Total pagos mínimos por arrendamiento	10,271	23,966	37,661
Menos:			
Carga financiera por aplicar a resultados durante el plazo de arrendamiento	(158)	(998)	(2,530)
Valor presente de los pagos mínimos de arrendamiento	10,113	22,968	35,131
Obligaciones por arrendamiento financiero			
Corriente	10,113	12,958	12,525
No corriente	-	10,010	22,606
Total	10,113	22,968	35,131

- (e) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, la deuda a largo plazo tiene los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2011			2010			01.01.2010		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2010	-	-	-	-	-	-	31,864	368,523	400,387
2011	-	-	-	8,298	318,139	326,437	6,466	340,795	347,261
2012	7,274	140,500	147,774	1,534	153,200	154,734	-	103,314	103,314
2013	9,788	149,306	159,094	3,591	158,414	162,005	-	48,574	48,574
2014	-	63,077	63,077	143	58,911	59,054	-	36,666	36,666
2015	-	35,134	35,134	-	32,715	32,715	-	36,791	36,791
2016 en adelante	-	187,833	187,833	-	187,822	187,822	-	182,631	182,631
Total	17,062	575,850	592,912	13,566	909,201	922,767	38,330	1,117,294	1,155,624

- (f) En sesión del 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.

14.3 Deuda con entidades bancarias

- (a) A continuación se presenta la composición del rubro al 31 de diciembre de 2011:

	Moneda de origen	
		S/,(000)
Banco de Crédito del Perú	S/.	50,382
Total deuda		50,382
Composición de la deuda		
Principal		50,000
Intereses		382
Total deuda		50,382

- (b) Los préstamos tienen vencimiento corriente y no tienen garantías específicas.
- (c) La tasa anual promedio vigente de los préstamos en soles al 31 de diciembre de 2011 es de 6.13 por ciento.

15. Cuentas por pagar comerciales

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Proveedores nacionales	320,644	263,025	219,753
Proveedores del exterior	11,980	28,167	22,530
Depósitos en garantía de contratistas	4,757	5,996	5,913
Relacionadas, ver nota 17 (b)	582,343	404,146	402,845
Devengo de obligaciones por facturar	283,042	330,769	276,402
	1,202,766	1,032,103	927,443

(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 periodo promedio de 60 días, y no se han otorgado garantías.

16. Otras cuentas por pagar y provisiones

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

	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos diferidos (b)	114,053	160,864	179,084
Participación de los trabajadores	48,849	71,821	69,472
Depósitos en garantía	41,493	41,619	57,580
Remuneraciones, vacaciones y gratificaciones por pagar	26,021	31,174	28,819
Dividendos y devoluciones por pagar a accionistas	24,295	26,343	23,091
Tributos por pagar	21,908	36,652	40,113
Otros	3,024	8,012	12,159
Total	279,643	376,485	410,318
Menos – Porción no corriente	(118,052)	(147,538)	(191,858)
Porción corriente	161,591	228,947	218,460
Provisiones (c)	681,551	640,938	455,642

(b) Los ingresos diferidos corresponden principalmente el saldo no consumido de tarjetas de tráfico prepago y el saldo del anticipo recibido y el importe pendiente de recibir en relación al contrato suscrito por la Compañía con el Estado Peruano (Proyecto BAS), ver nota 7(c); el primer concepto mencionado se devenga en función a lo descrito en la nota 3.3(m), y el segundo en función a lo descrito en la nota 3.3(s). Ambos importes en su conjunto ascienden aproximadamente a S/.90,519,000 (S/.121,280,000 al 31 de diciembre de 2010 y S/.144,679,000 al 1 de enero de 2010).

(c) 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, tal como se describe en la nota 25.

17. Transacciones con entidades relacionadas

(a) Durante los años 2011 y 2010 las transacciones más significativas efectuadas por la Compañía con empresas relacionadas fueron las siguientes:

	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos con subsidiarias por:		
Arrendamiento de circuitos		
-Telefónica Móviles S.A	135,850	112,948
Adecuación y arrendamiento de red		
-Telefónica Multimedia S.A.C	68,632	76,505
Interconexión		
-Telefónica Móviles S.A.	53,679	48,898
Gastos con matriz por:		
Honorario por uso de marca		
-Telefónica, S.A. (b)	(51,861)	(42,845)
Centros de competencia		
-Telefónica Internacional, S.A.	-	(1,844)
Transferencia de capacidad de gestión		
-Telefónica Internacional, S.A. (b)	(8,971)	(1,608)
Acuerdo de participación en costos- Proveedor de servicios		
-Telefónica Internacional, S.A. (b)	(6,373)	-
Gastos con subsidiarias por:		
Interconexión		
-Telefónica Móviles S.A.	(225,957)	(259,999)
Locación de servicios		
-Telefónica Móviles S.A.	(103,024)	-
Honorarios TV paga		
-Telefónica Multimedia S.A.C.	(232,794)	(188,056)
Atención en multicentros		
-Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	(37,465)	(28,979)
Servicios de telefonía celular		
-Telefónica Móviles S.A.	(5,942)	(5,616)
Gastos con relacionadas por:		
Gestión administrativa		
-Telefónica Gestión de Serv. Compartidos Perú S.A.C.	(119,513)	(90,623)
Servicios de call – center y regulatorios		
-Teatento del Perú S.A.C.	(68,327)	(61,906)
Servicios de sistemas y gestión		
-Telefónica Global Technology S.A.U.	(30,180)	(23,787)
Servicio de recaudación		
-Telefónica Centros de Cobro S.A.C.	(6,750)	(15,985)

(b) Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, la Compañía mantenía los siguientes saldos comerciales con partes relacionadas:

	2011		2010		01.01.2010	
	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Matriz:						
Telefónica, S.A.	3,032	20,449	2,564	20,462	2,117	13,026
Telefónica Internacional, S.A.	4,442	14,190	3,474	10,455	2,774	9,169
Sub totales	7,474	34,639	6,038	30,917	4,891	22,195
Subsidiarias:						
Telefónica Móviles S.A.	281,217	172,974	280,516	89,383	206,482	61,029
Telefónica Multimedia S.A.C.	64,003	57,381	62,325	35,751	36,510	60,713
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.	15,112	1,206	17,761	171	53,147	26,086
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	12,502	39,426	10,437	63,607	12,442	48,903
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C.	690	-	-	-	-	-
Telefónica Servicios Digitales S.A.C.	-	-	-	-	9,103	6,533
Otros	144	-	-	-	60	-
	373,668	270,987	371,039	188,912	317,744	203,264
Relacionadas:						
Teletanto del Perú S.A.C.	59,706	85,927	52,477	51,072	52,747	53,279
Media Networks Latin America S.A.C.	27,275	3,943	19,469	3,152	23,829	1,218
Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.	17,297	39,024	25,850	21,664	28,903	38,382
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C.	12,051	56,878	7,607	22,071	12,256	16,730
Fundación Telefónica del Perú	6,229	3,969	5,765	3,949	7,465	3,948
Telefónica Centros de Cobro S.A.C.	5,926	3,414	4,538	4,675	5,928	5,242
Terra Networks Perú S.A.C.	4,671	4,956	3,988	2,720	2,711	2,615
Telefónica International Wholesale Services S.L.	3,853	20,842	992	12,255	646	4,939
Telefónica de Argentina S.A.	2,193	1,577	1,416	759	1,544	464
Telefónica de España, S.A.U.	1,113	-	1,939	-	2,922	-
Telecomunicações de Sao Paulo S.A.	935	15,323	2,396	26,607	822	33,128
Telefónica Larga Distancia S.A.	709	4,583	915	2,588	667	4,414
Otros	22,015	36,281	17,785	32,805	14,333	13,027
	163,973	276,717	145,137	184,317	154,773	177,386
Cuentas por cobrar y pagar comerciales relacionadas, (ver notas 6 y 15)	545,115	582,343	522,214	404,146	477,408	402,845

- (c) Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía mantiene préstamos por cobrar a Terra Networks Perú S.A. por S/.3,180,000 (al 31 de diciembre de 2010 intereses por cobrar a Telefónica Multimedia S.A.C. por S/.242,000 y préstamos por cobrar a Terra Networks Perú S.A. por S/.4,139,000 y al 1 de enero de 2010 préstamos por cobrar a Telefónica Multimedia S.A.C. por S/.24,572,000). Dichos préstamos tienen vencimientos corrientes y devengan una tasa de interés anual de 5.09%.

Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía mantiene un préstamo por pagar a Telefónica Móviles S.A. por S/.140,000,000; dicho préstamo tiene vencimiento en el 2014 y devenga a una tasa de interés anual de 6.00%.

- (d) 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, otros términos de los préstamos son sustancialmente los mismos que los del mercado. El saldo de los préstamos a empleados fue de aproximadamente S/.8,618,000, S/.12,123,000 y S/.9,194,000 al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, respectivamente, y se presentan en el rubro "Otras cuentas por cobrar, neto" del estado de situación financiera, ver nota 7 (a).
- (e) Remuneraciones al Directorio y miembros de la Gerencia Clave -
Las remuneraciones recibidas por los directores y el personal clave de Gerencia ascendieron a aproximadamente S/.35,518,000 durante el año 2011 (aproximadamente S/.45,932,000 en el año 2010), las cuales incluyen beneficios a corto plazo, compensación por tiempo de servicios y otros. La Compañía no remunera a largo plazo a sus directores y personal clave.

18. Situación tributaria

(a) Pasivos por impuesto a las ganancias diferidas -
A continuación se detalla el movimiento del rubro:

	Al 1 de enero de 2010	Abono (cargo) al estado de resultados	Cargo al estado de situación financiera	Al 31 de diciembre de 2011	Abono (cargo) al estado de resultados	Abono (cargo) al estado de situación financiera	Reclasifi- caciones	Al 31 de diciembre de 2011
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo y (pasivo) diferido								
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	47,981	609	-	48,590	10,753	-	-	59,343
Desvalorización de inversiones	23,884	(33,130)	-	(9,246)	1,029	-	-	(8,217)
Provisión para contingencias diversas	124,496	6,515	-	131,010	(493)	-	-	130,517
Deterioro de inventarios y activo fijo	4,453	(416)	-	4,037	672	-	-	4,709
REI (inversiones y terrenos)	3,611	-	-	3,611	-	-	-	3,611
Programa de retiro	-	25,373	-	25,373	(20,883)	(7,500)	3,010	-
Gastos de personal	12,655	3,081	-	15,736	1,262	(2,906)	-	14,092
Otros	67,808	7,290	(1,482)	73,616	8,946	34	(5,434)	77,162
Depreciación	(101,800)	71,313	-	(30,486)	59,011	5,370	5,248	39,143
Amortización de Licencias de software	-	5,374	-	5,374	-	-	(4,909)	465
Concesión administrativa, nota 12 (b)	(427,831)	10,456	-	(417,375)	24,557	-	345	(392,473)
Arrendamiento financiero	(5,743)	542	-	(5,201)	146	-	5,055	-
Capitalización de nomina por construcción de planta telefónica	-	-	-	-	-	-	(5,278)	(5,278)
Revaluación de activos	(23,265)	1,169	-	(22,096)	1,805	-	1,963	(18,328)
Asignación del precio pagado por subsidiaria	(6,054)	1,834	-	(4,220)	1,834	-	-	(2,386)
Total pasivo diferido, neto	(279,805)	100,010	(1,482)	(181,277)	88,639	(5,002)	-	(97,640)

(b) El gasto mostrado por el impuesto a las ganancias en el estado de resultados, se compone de la siguiente manera:

	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
Corriente	273,221	287,289
Diferido	(88,639)	(100,010)
	184,582	187,279

(c) A continuación se presenta la reconciliación de la tasa efectiva del impuesto a las ganancias con la tasa tributaria:

	2011		2010	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Utilidad antes del impuesto a las ganancias	626,938	100	974,745	100
Impuesto a las ganancias según tasa tributaria	188,081	30	292,424	30
Impacto tributario de				
Dividendos cobrados de subsidiarias	(154,033)	(25)	(214,486)	(22)
Alquiler de locales para telefonía pública (no deducibles)	23,902	4	20,055	2
Devengo de gastos no deducibles	10,878	2	9,049	1
Estimación para cobranza dudosa	1,535	-	8,550	1
Ajuste de años anteriores	83,491	13	26,211	3
Otros, neto	30,728	5	45,476	5
Gasto por impuesto a las ganancias	184,582	29	187,279	20

(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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.

(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 2007 a 2011, las de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. por los periodos 2007 y 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010.

(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/.39,641,000 y S/.42,667,000 por los años terminados al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, respectivamente, y están incluidos en el rubro "Gastos generales y administrativos" del estado de resultados, ver nota 20 (a).

19. Patrimonio neto

(a) Capital emitido

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 el capital emitido está representado por 3,347,258,949 acciones comunes a un valor nominal de S/.0.86 cada una, ver nota 24.

La estructura del capital emitido al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, está compuesta porcentualmente por las siguientes clases de acciones:

	2011	2010	01.01.2010
	%	%	%
Clase B			
Telefónica Internacional, S.A.	49.930	49.930	49.899
Latin America Cellular Holding B.V.	48.308	48.308	48.278
Telefónica, S.A.	0.157	0.157	0.157
Otros accionistas menores	1.598	1.598	1.659
Clase C	0.007	0.007	0.007
	100.00	100.00	100.00

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 el 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.

(b) Acciones propias en cartera

Al 1 de enero de 2010, la Compañía mantenía acciones adquiridas por un importe total de aproximadamente S/1,376,000. En junio de 2010 dichas sumas fueron amortizadas.

(c) Prima 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.

(d) 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 distribuible 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010 ascienden a S/.316,478,000, S/.230,791,000 y S/.149,626,000, respectivamente.

Adicional a ello producto de la implementación de las NIIF se está incluyendo dentro de este rubro el resultado de plan de pagos basados en acciones.

(e) Resultados acumulados

El Directorio, en virtud de los acuerdos tomados en Sesión de Directorio del 13 de julio de 2011, acordó la distribución del pago de dividendos por S/.287,000,000 con cargo a resultados acumulados al 31 de diciembre de 2010.

El Directorio, en virtud de los acuerdos tomados en las Sesiones de Directorio del 1 de julio y 1 de diciembre de 2010, determinaron la distribución de dividendos por S/.320,000,000 y S/.534,000,000, respectivamente. El primero con cargo a resultados acumulados y el segundo dividido en S/.50,452,000 con cargo a resultados acumulados y S/.483,548,000 a cuenta de los resultados del ejercicio 2010.

	2011	2010
	S/000	S/000
Declarados y pagados durante el año:		
Dividendos final del 2011: 0.086 céntimos (2010: 0.144 céntimos)	287,000	483,548
Dividendos para el 2010: 0.111 céntimos	-	370,452
	287,000	854,000

(f) 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 esta se ve influenciada por el subyacente cubierto.

20. Gastos generales y administrativos

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

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Servicios prestados por terceros (c)	1,783,937	1,620,058
Estimación para cuentas de cobranza dudosa y por desvalorización de inventarios, (b) y nota 6 (d) y 8(c)	113,891	179,643
Honorario por uso de marca y por transferencia de capacidad de gestión	60,832	44,453
Tributos , nota 18 (f)	58,648	59,671
Cargas diversas de gestión	45,883	42,666
Total	2,063,191	1,946,491

(b) Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011, se incluyen recuperos de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/.656,000 correspondientes a cuentas por cobrar comerciales, así como una estimación por desvalorización de

inventarios por S/.2,240,000, respectivamente. Por el año 2010, incluye recuperos de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/.294,000 correspondiente a cuentas por cobrar comerciales, así como a recuperos de estimación por deterioro de inventarios por S/.1,413,000 y estimación de otras cuentas por cobrar S/.4,276,000.

(c) Los servicios prestados por terceros incluyen lo siguiente:

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Honorarios, comisiones y servicios	753,886	609,881
Gastos de interconexión y corresponsalías	409,818	466,560
Mantenimiento y reparación	209,934	194,450
Correos y telecomunicaciones	130,813	126,935
Publicidad	65,068	43,172
Alquileres	141,699	109,420
Otros	72,719	69,640
Total	1,783,937	1,620,058

21. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Remuneraciones	321,561	361,638
Seguridad y previsión social	21,002	24,414
Compensación por tiempo de servicios	24,253	27,733
Otros gastos de personal	40,055	54,747
Participación de los trabajadores	74,913	115,847
Capitalización de nómina por construcción de planta telefónica	(35,255)	(35,259)
Total	446,529	549,120

22. Otros ingresos, neto

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

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Ganancia por enajenación de activos (c)	13,272	235,567
Otros ingresos		
Reversión de provisiones diversas	24,637	-
Subvenciones gubernamentales, nota 16 (b)	23,893	26,635
Otros	4,040	17,389
Sub totales	52,570	44,024
Otros gastos		
Provisiones diversas (b)	(2,171)	(102,888)
Otros	(4,250)	(1,150)
	(6,421)	(104,038)
Otros ingresos, neto	59,421	175,553

(b) Las provisiones diversas corresponden principalmente a aquellas efectuadas por la Compañía de acuerdo con la práctica descrita en la nota 3.3(l), sobre la base de sus mejores estimaciones del desembolso que sería requerido para liquidar obligaciones a la fecha del estado de situación financiera.

(c) Durante el 2010, la Compañía inició un proceso de eficiencia operacional identificando ciertos activos no estratégicos para su gestión los cuales realizó. La ganancia generada en este proceso se detalla a continuación:

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Venta de torres	8,722	173,803
Venta de inmuebles	3,584	44,607
Venta del negocio de Teleemergencia	-	8,964
Venta de Telefónica Servicios Digitales S.A.C., nota 10 (g)	-	5,735
Otros	966	2,458
	13,272	235,567

23. Ingresos y gastos financieros

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2011	2010
	S/.000	S/.000
Ingresos		
Intereses sobre cuentas por cobrar	12,996	10,113
Intereses sobre depósitos a plazo	9,473	4,513
Otros	43	104
	22,512	14,730
Gastos		
Intereses de bonos y papeles comerciales	(155,504)	(156,039)
Intereses de otras deudas	(33,067)	(42,055)
Comisiones financieras	(1,682)	(1,658)
Otros	(100,658)	(88,270)
TOTAL	(290,911)	(288,022)
Diferencia en cambio		
Ganancia de diferencia en cambio, neto	17,285	11,451
Pérdida neta de diferencia en cambio relacionada a instrumentos financieros derivados	(22,092)	(25,853)
	(4,807)	(14,402)

24. Utilidad por acción

- (a) La utilidad por acción básica y diluida es calculada dividiendo la utilidad neta del periodo 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 2010			
Saldo al 1 de enero de 2010	3,347,258,949	360	3,347,258,949
Saldo al 31 de diciembre de 2010	3,347,258,949		3,347,258,949
Ejercicio 2011			
Saldo al 1 de enero de 2011	3,347,258,949	360	3,347,258,949
Saldo al 31 de diciembre de 2011	3,347,258,949		3,347,258,949

- (b) El cálculo de la utilidad por acción básica y diluida al 31 de diciembre de 2011 y 2010 se presenta a continuación:

2011			2010		
Utilidad (numerador)	Número de acciones (denominador)	Utilidad por acción	Utilidad (numerador)	Número de acciones (denominador)	Utilidad por acción
S/.		S/.	S/.		S/.
442,356,000	3,347,258,949	0.132155	787,466,000	3,347,258,949	0.235257
442,356,000	3,347,258,949	0.132155	787,466,000	3,347,258,949	0.235257

25. Contingencias

En el curso normal de sus operaciones, la Compañía ha sido objeto de diversas reclamaciones de índole tributario, legal (civiles, laborales y administrativos), regulatorio y aduanero, las cuales se registran y divulgan de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, ver nota 3.3(I).

Como resultado de las fiscalizaciones de los ejercicios 1998 a 2006, la Compañía ha sido notificada por la Superintendencia de Administración Tributaria (Sunat) con diversas resoluciones de determinación y multa por supuestas omisiones al Impuesto a las Ganancias, Impuesto General a las Ventas y retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados. En unos casos, la Compañía ha interpuesto recursos por no encontrar las correspondientes resoluciones conformes a las normas legales vigentes en el Perú y en otros ha procedido al pago de las acotaciones recibidas. A la fecha, se han resuelto los expedientes vinculados con el Impuesto a las Ganancias de los ejercicios 1998, 1999, 2000 y 2001 y con las retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados de los años 1999 a 2006, en

este último caso a favor de la Compañía. Cabe precisar que Sunat ha acudido a las instancias judiciales para impugnar las respectivas resoluciones por las retenciones del Impuesto a las Ganancias de no domiciliados correspondientes a los años 1999, 2000, 2001, 2002, 2003 y 2004, las cuales se encuentran en trámite.

Respecto de los expedientes relacionados con el Impuesto a las Ganancias de los años 1998, 2000 y 2001 y sus respectivos pagos a cuenta, estos ya fueron resueltos por el Tribunal Fiscal, por lo que la Compañía ha interpuesto demandas contencioso administrativas ante el Poder Judicial contra las referidas resoluciones del Tribunal Fiscal.

En el caso específico del expediente vinculado con el Impuesto a las Ganancias del año 1998, en paralelo a la tramitación del proceso contencioso administrativo iniciado por la Compañía, ésta fue notificada con la Resolución de Cumplimiento N°0150150001023 emitida por Sunat y, al no encontrarse conforme con la misma, el 21 de octubre de 2011 la Compañía presentó el Recurso de Apelación, el cual fue resuelto mediante la RTF No. 974-5-2012, notificada el 8 de febrero de 2012. A la fecha, la Compañía se encuentra analizando los alcances de la misma.

En relación al expediente vinculado con el Impuesto a las Ganancias del año 1999, éste fue declarado nulo por el Tribunal Fiscal.

En lo que respecta al expediente vinculado con el Impuesto a las Ganancias de los años 2000 y 2001 y los pagos a cuenta del 2001, el 4 de octubre de 2011, la Compañía fue notificada con la Resolución de Cumplimiento N° 0150150001030 emitida por Sunat. La Resolución fue por un importe total de S/.2,379,451,375 y, principalmente, incorporaba los siguientes conceptos como reparos: (i) Provisión para cuentas de cobranza dudosa, (ii) Cargas financieras, (iii) alquiler de espacios para colocación de teléfonos públicos, (iv) Enajenación de bienes por transferencia patrimonial a Telefónica Móviles S.A.C. y (v) Overhead. De acuerdo con el análisis realizado por la Gerencia y sus asesores tributarios, esta resolución inicial no incorporaba créditos tributarios. Por tanto, con fecha 24 de octubre, la Compañía interpuso un Recurso de Apelación contra la citada Resolución de Cumplimiento al considerar que la Administración Tributaria había cometido una serie de incumplimientos respecto de lo dispuesto por el Tribunal Fiscal. No obstante haber solicitado la nulidad de la Resolución de Cumplimiento y que Sunat debió elevar el expediente al Tribunal Fiscal, con fecha 28 de octubre la Compañía fue notificada con un Requerimiento de Admisibilidad por un importe de S/.1,627,950,109, el cual incorporaba parcialmente las observaciones formuladas por la Compañía no consideradas en la Resolución de Cumplimiento, y que condicionaba la admisión a trámite del recurso de apelación antes mencionado a un pago previo. Contra este Requerimiento de Admisibilidad la Compañía inició un proceso constitucional de amparo ante el Poder Judicial. Posteriormente, con fecha 17 de noviembre la Compañía fue notificada con una esquila que reducía el importe exigible a S/.619,814,185 al haber tomado conocimiento la Sunat de la medida cautelar otorgada por el Poder Judicial en el proceso contencioso administrativo interpuesto por la compañía y que suspendía los efectos de la resolución del Tribunal Fiscal respecto de tres de los reparos mencionados anteriormente: (i) cargas financieras; (ii) provisión de cobranza dudosa; y, (iii) alquiler de espacios para colocación de teléfonos públicos. El 30 de noviembre, la Compañía interpuso el Recurso de Apelación contra la Resolución de Intendencia que declaró inadmisibile el recurso de apelación contra la Resolución de Cumplimiento, el mismo que fue elevado el 14 de diciembre de 2011 al Tribunal Fiscal y a la fecha el expediente se encuentra pendiente de ser resuelto. Finalmente, el 26 de diciembre Sunat notificó a la Compañía con una Carta mediante la cual establecía como deuda exigible el importe de S/. 134,353,008. En base a esta última comunicación, el 28 de diciembre la Compañía fue notificada con una Resolución de Ejecución Coactiva exigiendo el pago de este importe, el mismo que fue realizado bajo protesta. Es importante señalar que con fecha 27 de enero de 2012 se resolvió el Recurso de Queja presentado por la Compañía ante el Tribunal Fiscal, declarando fundada la Queja a favor de la Compañía y dispuso que Sunat no podía iniciar un procedimiento coactivo en la medida que no existe deuda exigible coactivamente.

En lo concerniente al expediente vinculado con los pagos a cuenta del año 2000 la Compañía fue notificada con la Resolución de Cumplimiento N° 0150150001039 emitida por Sunat. Con fecha 28 de noviembre, la Compañía interpuso un

Recurso de Apelación contra la Resolución de Cumplimiento al considerar que la Administración Tributaria había cometido una serie de incumplimientos respecto de lo señalado por el Tribunal Fiscal como determinar y exigir el pago de resoluciones de determinación y de multa que habían sido expresamente revocadas por el Tribunal Fiscal. No obstante haber solicitado la nulidad de la Resolución de Cumplimiento y que Sunat debió elevar el expediente, con fecha 9 de enero de 2012, la Compañía fue notificada con un Requerimiento de Admisibilidad que condicionaba la admisión a trámite del recurso de apelación a un pago previo ascendente a S/.189,297,341. La Compañía considera que esta exigencia carece de sustento e interpuso una queja ante el Tribunal Fiscal, la misma que fue resuelta declarando que la queja no es la vía para pronunciarse sobre este tema y lo hará cuando resuelva el recurso de apelación. Asimismo, inició un proceso constitucional de amparo ante el Poder Judicial. Con fecha 1 de febrero de 2012 la Compañía interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Intendencia, que declaró inadmisibile el recurso de apelación contra la Resolución de Cumplimiento, y a la fecha se encuentra en trámite.

Finalmente, con fecha 3 de febrero, la Compañía fue notificada por la Sunat con una carta en donde señala que considerará lo dispuesto por el Tribunal Fiscal, en el sentido que no califica como deuda exigible coactivamente, aquella que se encuentre apelada dentro del plazo de ley y cuyo resultado esté pendiente de dilucidarse en el respectivo procedimiento contencioso, caso en el que se encuentra la Compañía.

Por otro lado, la Compañía ha sido notificada con las Resoluciones de Cumplimiento 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 la Administración Tributaria, a excepción del expediente vinculado con Impuesto General a las Ventas del año 2001 (en el que el Tribunal Fiscal falló a favor de la Compañía).

En relación a los procesos tributarios detallados anteriormente, al 31 de diciembre de 2011, según lo expuesto en la nota 3.3(I), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, quedando como contingentes posibles un importe actualizado a dicha fecha de S/.1,413,897,000 (S/.703,152,000 al 31 de diciembre de 2010). La Gerencia y sus asesores legales estiman que existen argumentos jurídicos para obtener un resultado favorable en los referidos procesos.

De la misma forma, la Compañía tiene pendiente diversos procesos legales (civiles, laborales y administrativos), regulatorios y aduaneros que son llevados por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2011, según lo expuesto en la nota 3.3(I), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, quedando como contingentes posibles un importe de S/.837,843,000 (S/.880,375,000 al 31 de diciembre de 2010). La Gerencia y sus asesores legales estiman que debido a que existen argumentos jurídicos para obtener un resultado favorable, el resultado individual de los procesos no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

26. Información sobre segmentos

(a) A continuación se presenta información financiera relevante correspondiente a los segmentos de negocios al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010:

	Telefonía fija			Larga distancia			Banda ancha - Internet		
	2011	2010	01.01.2010	2011	2010	01.01.2010	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Inversión en activos fijos	12,075,802	11,864,645	11,595,415	529,061	479,562	512,894	3,154,593	3,006,191	2,932,856
Depreciación acumulada	(10,179,815)	(9,879,773)	(9,463,172)	(381,636)	(352,624)	(374,080)	(2,405,598)	(2,248,903)	(2,163,566)
Activos intangibles y Plusvalía, neto	3,384,084	3,373,027	3,355,864	189,746	188,951	187,990	2,938,664	3,091,157	3,006,970
Amortización acumulada	(2,678,605)	(2,612,048)	(2,565,419)	(150,051)	(146,323)	(143,710)	(1,752,498)	(1,803,327)	(1,729,530)
Total activos	3,533,803	3,820,290	3,958,615	280,363	232,423	296,502	3,168,110	3,335,394	3,254,154
Total pasivos	2,580,221	2,989,356	3,105,473	240,718	175,528	319,753	1,411,680	1,516,604	1,397,706
Ingresos operativos	2,112,036	2,231,465	-	189,443	227,710	-	989,948	934,614	-
Gastos operativos	(1,811,274)	(1,800,114)	-	(140,794)	(173,742)	-	(974,854)	(903,428)	-
Depreciación y amortización	(455,504)	(478,790)	-	(19,852)	(18,291)	-	(199,839)	(187,437)	-
Ingresos por intereses	11,583	8,087	-	955	754	-	6,553	3,884	-
Gastos por intereses	(139,696)	(138,306)	-	(7,825)	(7,747)	-	(91,397)	(90,491)	-
Utilidad de operación	300,762	431,351	-	48,649	53,968	-	15,094	31,186	-

	Televisión paga			Otros servicios			Total		
	2011	2010	01.01.2010	2011	2010	01.01.2010	2011	2010	01.01.2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Inversión en activos fijos	241,368	226,274	219,063	1,181,749	1,129,812	1,104,276	17,182,573	16,706,484	16,364,504
Depreciación acumulada	(182,571)	(167,003)	(158,038)	(902,015)	(846,358)	(816,260)	(14,051,635)	(13,494,661)	(12,975,116)
Activos intangibles y Plusvalía, neto	955,273	754,636	659,263	716,455	750,040	911,980	8,184,222	8,157,811	8,122,067
Amortización acumulada	(569,685)	(440,241)	(379,191)	(427,264)	(437,560)	(524,547)	(5,578,103)	(5,439,499)	(5,342,397)
Total activos	1,046,610	832,254	730,180	762,405	801,625	979,444	8,791,291	9,021,986	9,218,895
Total pasivos	485,682	395,661	337,879	328,199	357,145	409,800	5,046,500	5,434,294	5,570,611
Ingresos operativos	295,987	208,496	-	221,990	207,213	-	3,809,404	3,809,498	-
Gastos operativos	(277,027)	(178,540)	-	(218,755)	(206,190)	-	(3,422,704)	(3,262,014)	-
Depreciación y amortización	(12,497)	(11,813)	-	(71,061)	(67,169)	-	(758,753)	(763,500)	-
Ingresos por intereses	1,955	1,146	-	1,466	859	-	22,512	14,730	-
Gastos por intereses	(29,710)	(29,416)	-	(22,283)	(22,062)	-	(290,911)	(288,022)	-
Utilidad de operación	18,960	29,956	-	3,235	1,023	-	386,700	547,484	-

(b) La Compañía desarrolla la integridad de sus actividades solo 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 paga

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.

27. 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. Estos 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. También, 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 2011 y de 2010 y 1 de enero de 2010.

Al 31 de diciembre de 2011, 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/.1,104,046,000 (S/.1,193,378,000 al 31 de diciembre de 2010 y S/.1,186,755,000 al 1 de enero de 2010), 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 2011 y 2010. 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 2011 y de 2010, 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 caja 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 de Fondo de Pensiones. Al 31 de diciembre de 2011, los tipos de cambio promedio ponderado del mercado libre para las transacciones en dólares estadounidenses fueron de S/.2.695 por US\$1 para la compra y S/.2.697 por US\$1 para la venta (S/.2.808 por US\$1 para la compra y S/.2.809 por US\$1 para la venta al 31 de diciembre de 2010) y para las transacciones en euros fueron S/.3.456 por €1 para la compra y S/.3.688 por €1 para la venta (S/.3.583 por €1 para la compra y S/.3.758 €1 para la venta al 31 de diciembre de 2010), respectivamente.

El resultado de mantener saldos en moneda extranjera para la Compañía por los ejercicios 2011 y 2010 fue una pérdida neta de S/.4,807,000 y S/.14,402,000 respectivamente, las cuales se presentan en el rubro "Diferencias de cambio neto" del estado de resultados, nota 23.

Al 31 de diciembre de 2011 y de 2010, la Compañía tenía los siguientes activos y pasivos en moneda extranjera:

	Moneda de origen	2011	2010
		US\$(000)	US\$(000)
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	Dólar estadounidense	12,882	9,078
Cuentas por cobrar comerciales, neto	Dólar estadounidense	141,691	132,530
Otras cuentas por cobrar, neto	Dólar estadounidense	18,276	20,508
Otras cuentas por cobrar, neto	Euros	41	2,571
Total		172,890	164,687
Pasivos			
Otros pasivos financieros	Dólar estadounidense	94,259	118,338
Otros pasivos financieros	Euros	2,862	3,203
Cuentas por pagar comerciales	Dólar estadounidense	88,299	93,952
Cuentas por pagar comerciales	Euros	3,091	3,470
Otras cuentas por pagar	Dólar estadounidense	17,693	20,103
Total		206,204	239,066
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Dólar estadounidense	93,638	120,676
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Euros	2,428	2,772
Posición activa, neta		62,752	49,069

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 caja 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	
		2011	2010
	%		
Devaluación			
Dólares	5	8,462	6,892
Dólares	10	16,924	13,783
Revaluación			
Dólares	5	(8,462)	(6,892)
Dólares	10	(16,924)	(13,783)

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 caja 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:

	2011				Tasa de interés promedio al 31 de diciembre de 2011
	Tasa variable(*)	Tasa fija	Sin Interés	Total	
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes de efectivo	285,059	-	-	285,059	3.74
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	-	1,092,013	1,092,013	
Otras cuentas por cobrar a entidades relacionadas	-	-	3,180	3,180	
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	95,469	95,469	
Pasivos financieros					
Otros pasivos financieros	50,382	-	-	50,382	6.13
Cuentas por pagar comerciales	-	-	1,202,766	1,202,766	
Otras cuentas por pagar	-	-	52,926	52,926	
Otras cuentas por pagar a entidades relacionadas	-	140,000	-	140,000	6.00
Otros pasivos financieros	1,224,602	1,336,349	-	2,560,951	6.39

	2010				Tasa de interés promedio al 31 de diciembre de 2010
	Tasa variable(*)	Tasa fija	Sin Interés	Total	
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes de efectivo	327,354	-	-	327,354	1.79
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	-	1,135,875	1,135,875	
Otras cuentas por cobrar a entidades relacionadas	-	-	4,381	4,381	
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	130,021	130,021	
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	-	1,032,103	1,032,103	
Otras cuentas por pagar	-	-	65,206	65,206	
Otros pasivos financieros	1,401,193	1,739,620	-	3,140,813	5.35

(*) 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 al 31 de diciembre de 2011 y de 2010 se renovarían a su término y se mantendrán por lo que resta del año siguiente:

Cambios en puntos básicos	Efecto en los resultados antes de impuesto y participaciones	
	2011	2010
	S/.(000)	S/.(000)
+ (-) 50	+(-) 4,946	+ (-) 5,369
+ (-) 100	+(-) 9,893	+ (-) 10,738
+ (-) 200	+(-) 19,786	+ (-) 21,447

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 de acuerdo 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:

2011

	A la vista	Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Otros pasivos financieros a corto plazo	-	-	53,065	-	-	53,065
Otros pasivos financieros a largo plazo	-	-	-	-	-	-
Amortización del capital	-	172,008	297,833	1,274,530	709,579	2,453,950
Flujo por pago de intereses	-	16,540	123,551	357,527	136,106	633,724
Cuentas por pagar comerciales	-	1,202,766	-	-	-	1,202,766
Otras cuentas por pagar	-	52,926	-	-	-	52,926
Otras cuentas por pagar a entidades relacionadas	-	-	-	140,000	-	140,000
Total flujos por pasivos	-	1,444,240	474,449	1,772,057	845,685	4,536,431

2010

	A la vista	Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Otros pasivos financieros a corto plazo	-	20,104	49,907	-	-	70,011
Otros pasivos financieros a largo plazo	-	-	-	-	-	-
Amortización del capital	-	59,813	500,624	1,475,763	996,336	3,032,536
Flujo por pago de intereses	-	18,960	144,100	446,307	183,970	793,337
Cuentas por pagar comerciales	-	1,032,103	-	-	-	1,032,103
Otras cuentas por pagar	-	65,206	-	-	-	65,206
Total flujos por pasivos	-	1,196,186	694,631	1,922,070	1,180,306	4,993,193

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 presentan los flujos de los derivados de cobertura y la reconciliación de los importes equivalentes a los valores contables de los flujos netos descontados generados por estos instrumentos:

2011

	A la vista	Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos	-	5,373	27,206	195,025	31,488	259,092
Egresos	-	(5,646)	(29,898)	(215,695)	(34,488)	(285,727)
Flujo neto	-	(273)	(2,692)	(20,670)	(3,000)	(26,635)
Flujos neto descontado	-	(2,005)	(12,620)	(21,888)	2,990	(33,524)

2011

	A la vista	Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos	-	26,855	34,867	167,326	128,501	357,549
Egresos	-	(19,249)	(37,306)	(177,455)	(137,903)	(371,913)
Flujo neto	-	7,606	(2,439)	(10,129)	(9,402)	(14,364)
Flujos neto descontado	-	(2,947)	(14,446)	(19,547)	6,949	(29,991)

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 neto" 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 2011 y de 2010 y al 1 de enero de 2010, no han existido cambios en las actividades y políticas de manejo de capital en la Compañía.

28. Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable es definido como el importe por el cual un activo podría ser intercambiado o un pasivo liquidado entre partes conocedoras y dispuestas a ello en una transacción corriente, bajo el supuesto de que la entidad es una empresa en marcha.

Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado líquido y activo, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su valor razonable. Cuando no se cuenta con el precio estipulado en el mercado o este no puede ser un indicativo del valor razonable del instrumento, para determinar dicho valor razonable se pueden utilizar el valor de mercado de otro instrumento, sustancialmente similar, el análisis de flujos descontados u otras técnicas aplicables; las cuales se ven afectadas de manera significativa por los supuestos utilizados. No obstante que la Gerencia ha utilizado su mejor juicio en la estimación de los valores razonables de sus instrumentos financieros, cualquier técnica para efectuar dicho estimado conlleva cierto nivel de fragilidad inherente.

Jerarquía de valor razonable

La Compañía utiliza la siguiente jerarquía para determinar y revelar el valor razonable de los instrumentos financieros, por técnica de valoración:

- (a) **Nivel 1:** Precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.
- (b) **Nivel 2:** Otras técnicas para las que los datos que tienen un efecto significativo sobre el valor razonable registrado son observables, directa o indirectamente.
- (c) **Nivel 3:** Técnicas que utilizan datos que tienen un efecto significativo sobre el valor razonable registrado, que no se basan en información observable de mercado.

Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía mantenía los siguientes instrumentos financieros derivados medidos por su valor razonable: Los siguientes métodos y supuestos fueron utilizados para estimar los valores razonables:

Los siguientes métodos y supuestos fueron utilizados para estimar los valores razonables:

(a) Instrumentos financieros cuyo valor razonable es similar al valor en libros –

Para los activos y pasivos financieros que son líquidos o tienen vencimientos a corto plazo (menor a tres meses), como efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros pasivos corrientes, se considera que el valor en libros es similar al valor razonable.

La Compañía realiza algunas operaciones con instrumentos financieros derivados con entidades financieras con calificaciones crediticias de grado de inversión. Los instrumentos financieros derivados se valúan de acuerdo a las técnicas de valoración de mercado, siendo los únicos productos que contrata *forwards* de moneda.

(b) Instrumentos financieros a tasa fija –

El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se encuentran a tasas fijas 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 en la moneda que prevalece con vencimientos y riesgos de crédito similares.

Sobre la base de lo mencionado anteriormente se estableció que los valores en libros y los valores razonables de los instrumentos financieros de la Compañía presentados en el estado de situación financiera son sustancialmente similares.

	2011	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Pasivos medidos a valor razonable	33,524	-	33,524	-



Informe de gobierno corporativo



Pág. 148 Anexo:
Información sobre el
cumplimiento de los
principios de buen
gobierno para las
sociedades peruanas

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas



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 2011, 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 2011)

Razón social	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (En adelante EMPRESA)
RUC	20100017491
Dirección	Av. Arequipa N° 1155, Santa Beatriz, Lima
Teléfonos	210 1416
Fax	266 9021
Página web	http://www.telefonica.com.pe
Correo electrónico	SecretariaDirectorio@tp.com.pe
Representante bursátil	Luis Ángel Prendes Arroyo
Razon social de la empresa revisora ¹	

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).

I. Sección primera: evaluación de 26 principios

Los derechos de los accionistas

Principios	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.					■

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	3
Junta especial de accionistas	0

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 %	Nº de accionistas asistentes	Duración	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
22 de febrero de 2011	22 de marzo de 2011	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima		■	98.24%	10	9:00 am	10:15 am
2 de julio de 2011	1 de agosto de 2011	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima		■	98.24%	3	9:00 am	9:26 am
8 de setiembre de 2011	4 de octubre de 2011	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima		■	98.24%	3	9:00 am	10:25 am

* 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* 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		
Para el público en general	<input checked="" type="checkbox"/>	

No cuenta con página web

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>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.</p> <p>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.</p>				<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.

c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* 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"/>		22 de marzo de 2011	98.23%	0.0026%
<input checked="" type="checkbox"/>		1 de agosto de 2011	98.23%	0.00026%
<input checked="" type="checkbox"/>		4 de octubre de 2011	98.23%	0.0026%

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

No se encuentran regulados

Tratamiento equitativo de los accionistas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
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.					

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
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.					■

a. Indique el número de directores dependientes e independientes de la EMPRESA².

Directores	Número
Dependientes	3
Independientes	6
Total	9

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

Reglamento del Directorio y sus Comités

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/ director/gerente ¹	Afinidad	Información adicional ²
	Accionista ¹	Director	Gerente			
Javier Manzanares Gutiérrez	No	No	No			
Alfonso Ferrari Herrero	No	No	No			
José María Álvarez - Pallette López	No	No	No			
José Fernando de Almansa Moreno - Barreda	No	No	No			
Santiago Teresa Cobo	No	No	No			
Alfredo Mac Laughlin	No	No	No			
Luis Javier Bastida Ibargüen	No	No	No			
José María del Rey Osorio	No	No	No			
Eduardo Caride	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.

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.

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 desempeñó	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	Denominación social de la(s) empresa(s)	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio	Término
José Fernando de Almansa Moreno Barreda	Telefónica, S.A.	26/02/2003	22/04/2013
Alfonso Ferrari Herrero	Telefónica, S.A.	28/03/2001	18/05/2016
Javier Manzanares Gutiérrez	Telefónica Móviles S.A.	23/03/2007	-
José María Álvarez - Pallete López	Telefónica, S.A.	26/07/2006	10/05/2012
Eduardo Caride	Telefónica Móviles S.A.	15/04/2011	31/03/2012

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 setiembre 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 organización, metodología, mejora del sistema de control interno y métodos de trabajo; (vi) servicios relacionados con la gestión o con funciones de recursos humanos; (vii) servicios de banca de inversión, de bróker, 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 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 de auditoría	Servicio*	Periodo	Retribución**
Medina, Zaldivar Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2006	92.73%
Medina, Zaldivar Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2006	
Ernst & Young Asesores SCRL	Servicios profesionales varios	2006	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2006	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2006	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Asesoría tributaria	2006	
Gris Hernandez Y Asociados S.C.	Reconciliación de principios contables, actualización de informe de revisión limitada	2006	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2006	
BDO Outsourcing SAC	Análisis de cuentas e inventario físico de activos fijos	2006	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2007	61.59%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2007	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2007	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2007	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Asesoría tributaria	2007	
Gris Hernandez y Asociados SC	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2007	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2007	
BDO Outsourcing SAC	Análisis de cuentas e inventario físico de activos fijos	2007	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2008	85.61%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2008	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2008	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2008	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Servicios tributarios	2008	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2008	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2009	80.46%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2009	
Dongo Soria, Glaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2009	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios profesionales varios	2009	
Deloitte & Touche SRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2009	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2009	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2010	74.20%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2010	
Dongo Soria, Glaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2010	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios profesionales varios	2010	
Deloitte & Touche SRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2010	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Servicios tributarios	2010	
Caipo y Asociados SCRL	Servicios profesionales varios	2010	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2010	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2011	80.86%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2011	

Dongo Soria, Glaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2011	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2011	
Deloitte & Touche SRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2011	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Servicios tributarios	2011	
Caipo Y Asociados SCRL	Servicios profesionales varios	2011	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2011	

* 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 y la elevó al Directorio para efectos de la designación al amparo de las facultades delegadas por la junta.

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 encargársele a dicho auditor a fin de salvaguardar la independencia del mismo. Anualmente se registra ante Conasev 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 preestablecidos

- c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
			■	Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el 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 2011 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

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 checked="" 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.					<input checked="" type="checkbox"/>

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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Directamente en la EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vía telefónica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Página de Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
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/dirección de finanzas	
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Luis Ángel 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* 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		

La Oficina de Valores ha actualizado información de 631 accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. en el ejercicio 2011. En igual sentido, ha atendido 721 cartas de accionistas y 50 solicitudes de información y comunicaciones de accionistas e inversores, las mismas que ingresaron a través de la página web de la EMPRESA en el año 2011.

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					<input checked="" type="checkbox"/>

g. ¿Quién decide sobre el carácter confidencial de una determinada información?

- El directorio
- El gerente general
- Otros. Detalle _____

h. 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.

No existen criterios preestablecidos

i. Indique si los criterios descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* 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
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:	Presidencia del Directorio 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 Gerencia Central de Auditoría de Perú obtuvo la Certificación Internacional "Quality Assurance Review" del Instituto de Auditores Internos, entidad de reconocido prestigio a nivel mundial, que evidencia 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Estatuto de la función de inspección y auditoria interna corporativas del Grupo Telefónica.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran reguladas

Las responsabilidades del directorio

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>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.</p>					■

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

* 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.

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.				■	
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.				■	

- 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

* 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	■		
Contratar y sustituir a la plana gerencial	■		
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos			R.R.H.H.
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos			Comité
Evaluar la remuneración de los directores	■		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	■	
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	■	
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos	■	
Evaluar la remuneración de los directores	■	
Elegir a los directores	■	

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
				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
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: 14. 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.					■

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			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 2011 se analizaron 30 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 Gerencia Central de Auditoría, 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.
- Normas de conducta para financieros del Grupo Telefónica.

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. El Directorio, a propuesta del Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá prohibir el desempeño por parte de los directores de cargos relevantes en entidades competidoras de la Compañía o de cualquiera de las empresas de su Grupo.

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
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
15.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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			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*
■				Código de Ética de los Inspectores y Auditores Internos Corporativos del Grupo Telefónica.
	■			Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera - Contable.
	■			Normativa corporativa de seguridad de información.
	■			Normativa del Grupo con decisión centralizada.
	■			Normativa de pagos de proveedores
	■			Normativa de contratación de bienes y servicios.
	■			Normativa corporativa de operaciones intragrupo.
	■			Normativa sobre política de beneficios y gastos de representación de directivos del Grupo Telefónica.
	■			Normativa del proceso inversor y gestión de activos fijos.
		■		Procedimiento corporativo de gestión de riesgos del Grupo Telefónica (mapa de riesgos).
		■		Manual de Auditoría Interna
		■		Manual de Control Interno para el Reporte de la Información Financiera.
		■		Manual de auditoría informática.
		■		Manual del Interventor.
	■			Normativa de viajes de comisión de servicios.
	■			Normativa de gestión de Fondos Fijos.
	■			Normativa de tarjetas de crédito empresarial.
		■		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
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
16. 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.					■

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, que es un órgano creado por éste

e integrado por tres directores)

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 con periodicidad trimestral 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 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: cumplimiento legales, recursos y demandas (denuncias, robos, etc.), análisis de proveedores, clientes, problemas de fraudes, etc.

Como resultado de sus trabajos, auditoría interna corporativa 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			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
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
17. Principio (V.D.7).- Supervisar la política de información.					■

- 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			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 a Conasev los hechos de importancia, otras comunicaciones e información periódica –con excepción de la información financiera, que es registrada en forma directa por la vicepresidencia de Control de Gestión– 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 Conasev, 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			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.					■

- 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
Luis Javier Bastida Ibargüen	7/10/2003		Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

8

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:

 Sí

 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	16/06/04	-	Presidente
Lus Javier Bastida Ibargüen	16/06/04	-	Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

3

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:

 Sí

 No

Comité Ejecutivo del Directorio

I. Fecha de creación: 14/06/1994

II. Funciones:

El Comité tiene asignadas en forma permanente las facultades estatutariamente contempladas para el Directorio, con excepción de la designación del gerente general, el nombramiento de los auditores externos, la adquisición de acciones de propia emisión, la aprobación del presupuesto anual, la formulación de los estados financieros y de las liquidaciones, cuentas y memorias que debe presentarse a la Junta General

III. Principales reglas de organización y funcionamiento:

Puede estar conformado por un máximo de ocho Directores, incluido el presidente del Directorio, quien asume en éste dicha función. La calidad de miembro del Comité es indelegable; para efectos de que el Comité se reúna, se requiere de la asistencia de cuatro de sus miembros, en tanto que para la adopción de acuerdos, del voto favorable de la mayoría simple de los directores concurrentes; en caso de empate, dirige el presidente. Se convoca al Comité en atención a la necesidad de tomar decisiones impostergables o netamente organizativas, técnicas y funcionales sobre asuntos que se encuentren dentro de las facultades que han sido delegadas al mismo. 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	
Javier Manzanares Gutiérrez	13/12/2006	-	Presidente

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

0

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	25/03/2012	-	-
José María Álvarez - Pallete López	Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid; cursó igualmente estudios de Ciencias Económicas en la Université Libre de Belgique y en 1988 obtuvo el título de Internacional Management Program por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (ICADE). En el año 2000 fue galardonado con el premio al mejor CFO de Europa en el apartado Mergers& Acquisitions por la revista CFO Europe del Grupo The Economist y en octubre de 2005 obtuvo el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid, en su Departamento de Economía Financiera y Contabilidad III (Economía y Administración Financiera de la Empresa). Fue nombrado por primera vez director titular de la empresa en noviembre de 2002. Ha sido reelegido en varias oportunidades, siendo el 30 de marzo de 2009 su última designación. Desde el 5 de septiembre de 2011 es Presidente de Telefónica Europa y es Miembro del Consejo de Administración de Telefónica S.A. desde julio 2006 y del Patronato de la Fundación Telefónica. También es uno de los integrantes del Comité Ejecutivo de Telefónica y desde diciembre de 2011 miembro del Consejo de Telefónica Digital. Previamente, también ocupó diversos cargos de responsabilidad en Telefónica Internacional S.A. y en el Grupo Telefónica: se incorporó a Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional; en septiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas	20/11/2002	25/03/2012	-	-

	<p>Corporativas en Telefónica, S.A.; en julio de 2002 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica y, en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica, cargo que desempeñó hasta septiembre de 2011. Ha sido Presidente del Consejo de Telefónica Internacional S.A.U. y del Consejo Supervisor de Brasilcel, N.V y de Cesky Telecom, Vicepresidente de los Consejos de Administración de Telesp, S.A. y de Telefónica Móviles México, S.A. Fue Miembro del Consejo de Administración de las siguientes sociedades: Telecomunicações de Sao Paulo, Telefónica Datacorp, S.A.; Telefónica del Perú, S.A.; Colombia Telecomunicaciones, ESP; Telefónica Móviles México, Telefónica Larga Distancia de Puerto Rico, S.A.; Portugal Telecom; Cemex Singapur; Admira Media; Inmobiliaria Telefónica; TPI; Telefónica Móviles; Telefónica Holding Argentina; Telefónica de España; Telefónica O2 Europe; China Netcom. Ocupó también el cargo de Consejero suplente en las siguientes sociedades: Telefónica Chile, S.A.; Telefónica Móviles Colombia, S.A.; Telefónica de Argentina, S.A. y Telefónica Móviles Chile. Fue Presidente de Antares, Fonditel, Telfisa y Telefónica North América, y Vicepresidente de T.Perú.</p>				
Eduardo Caride	<p>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 Emergia 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.</p>	14/02/2012	25/03/2012	-	-
Directores independientes					
Alfonso Ferrari Herrero	<p>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.</p>	26/03/2003	25/03/2012	-	-
Fernando José de Almansa Moreno - Barreda	<p>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 México.</p>	24/03/2003	25/03/2012	-	-

Nombres y apellidos	Formación ²	Fecha		Part. Accionaria ³	
		Inicio ¹	Término	Nº de acciones	Part. (%)
Luis Javier Bastida Iburgüen	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, así como director general y miembro del Comité de Dirección 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	25/03/2012	-	-
Alfredo Mac Laughlin	Abogado por la Universidad de Buenos Aires y cursó estudios de Economía Política en la Universidad de Oxford, Inglaterra. Es director desde el 19 de julio de 2007. Ha sido oficial a cargo del Programa del PNUD en Argentina; asesor del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en obras públicas financiadas por inversores privados; Subsecretario de Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires, Secretario de Economía de la Ciudad de Buenos Aires. Fue Secretario de Estado de Finanzas de Argentina (dic. 2005-2007). Fue miembro del Estudio Dedeu Ferrario - Abogados- (1974-1999); asesor de Bancos de Inversión (Morgan Grenfell Plc, Adela, otros); asesor del Ministerio de Economía de la Argentina (contratado por el Banco Mundial); coordinador Senior del equipo a cargo del programa de privatizaciones del sector de energía eléctrica; miembro senior del equipo de YPF para su privatización por venta de acciones; miembro del equipo de confección de leyes de Marco Regulador de "Utilities" (1991-1994) y director de EDENOR, EDESUR, EDELAP en representación del Estado. Ha sido miembro ejecutivo del Directorio del Banco Hipotecario Nacional, Presidente del Comité Financiero para el financiamiento externo del Banco y el primer programa securitización 1994-95; representante de Morgan Grenfell Investment Bank Plc; Presidente de Deutsche Morgan Grenfell Casa de Bolsa; Country Head de Deutsche Bank MG, Banco de Inversiones y director gerente general del Deutsche Bank S.A., entre otros cargos de responsabilidad. Fue director titular de Telefónica de Argentina, director titular de Edesur (Grupo Endesa de España) del 2001 al 2005. En la actualidad es director titular de Grupo Concesionario del Oeste (GCO SA), director titular de Pampa Energía Holding S.A. y consejero de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, director titular de BACS (Banco de Inversiones) y del Banco Hipotecario S. A. El señor Mac Laughlin ha sido oficial a cargo del Programa del PNUD en Argentina; asesor del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en obras públicas financiadas por inversores privados; Subsecretario de Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires, Secretario de Economía de la Ciudad de Buenos Aires. Fue Secretario de Estado de Finanzas de Argentina (dic. 2005-2007). Fue miembro del Estudio Dedeu Ferrario - Abogados- (1974-1999); asesor de Bancos de Inversión (Morgan Grenfell Plc, Adela, otros); asesor del Ministerio de Economía de la Argentina (contratado por el Banco Mundial); coordinador Senior del equipo a cargo del programa de privatizaciones del sector de energía eléctrica; miembro senior del equipo de YPF para su privatización por	19/07/2007	25/03/2012	-	-

	venta de acciones; miembro del equipo de confección de leyes de Marco Regulador de "Utilities" (1991-1994) y director de EDENOR, EDESUR, EDELAP en representación del Estado. Ha sido miembro ejecutivo del Directorio del Banco Hipotecario Nacional, Presidente del Comité Financiero para el financiamiento externo del Banco y el primer programa securitización 1994-95; representante de Morgan Grenfell Investment Bank Plc; Presidente de Deutsche Morgan Grenfell Casa de Bolsa; Country Head de Deutsche Bank MG, Banco de Inversiones y director gerente general del Deutsche Bank S.A., entre otros cargos de responsabilidad. En la actualidad es director titular de Grupo Concesionario del Oeste, GCO. SA, director titular de Pampa Holding S.A., director Titular de Edenor S.A. y consejero de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.				
José María Del Rey Osorio	Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid, así como economista por el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initect, Corporation). Fue director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A., vicepresidente de Planificación Estratégica en Telesp (Brasil), director Análisis y Estudios Económicos de Telefónica, S.A.	28/03/2005	25/03/2012	-	-
Santiago Teresa Cobo	Ingeniero superior industrial en la especialidad de "Electricidad" por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid; Programa Harvard - IESE. Previamente se desempeñó como director alterno desde el 24 de marzo de 2006. Ha sido director de diversas empresas, entre ellas, Maptel S.A (España), CTC Mundo (Chile), Metrópolis - Intercon Holding S.A (Chile), Plataforma Red Multimedia (Chile), Publiguías (Chile), Telefónica Móviles (Chile).	13/02/2008	25/03/2012	-	-

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		■	
Información confidencial		■	

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 interno	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.

- 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 interno	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 reguladas

- 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.

Macroconsult S.A.

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.					■

- 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			El Reglamento del Directorio y sus Comités establece que la compañía facilitará el apoyo preciso para que los nuevos directores puedan adquirir un conocimiento rápido y suficiente de la sociedad, así como de sus reglas claras de gobierno corporativo, pudiendo al efecto establecer programas de orientación. Asimismo, la Compañía podrá establecer, cuando las circunstancias así lo aconsejen, programas de actualización de conocimientos destinados a los directores. Ello se instrumenta a través del secretario del directorio, a quien compete velar por el buen funcionamiento del directorio ocupándose, muy especialmente, de prestar a los directores el asesoramiento y la información necesarias para la toma de decisiones por parte del mismo. Adicionalmente, los directores cuentan con acceso a una página web especial de la Secretaría del Directorio, que les permite contar con información histórica y actual de la empresa, así como el material que se revisa en cada sesión.

* 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 periodo que aún resta, cuando no exista disposición de un tratamiento distinto en el estatuto.					■

- 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?	■	
De ser el caso, tiempo promedio de demora en designar al nuevo director (en días calendario)	4 1/2 meses	

c. Indique los procedimientos preestablecidos para elegir al reemplazante de directores vacantes.

De acuerdo con el Estatuto Social, en caso de vacancia de uno o más directores titulares o alternos, el mismo Directorio podrá elegir a los reemplazantes para completar su número 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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■	■			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

Principios	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
24. Principio (V.I, 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.					■
25. Principio (V.I, 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.					■

- 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	■	■			Reglamento de toma de decisiones		
Presidente ejecutivo	■	■			Estatuto		
Gerente general	■	■			Reglamento de toma de decisiones		
Plana gerencial		■			Reglamento de toma de decisiones		

* 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.					■

- 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	■	■	0.34%
Plana gerencial	■	■	

* 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 Ángeles Prendes Arroyo	Secretario general y secretario del Directorio/Representante bursatil	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.

Periodicidad	Información sujeta a actualización		
	Domicilio	Correo electrónico	Teléfono
Menor a mensual	■		■
Mensual			
Trimestral			
Anual			
Mayor a anual			

Otros, especifique

f. Indique la política de dividendos de la EMPRESA aplicable al ejercicio materia del presente informe.

Fecha de aprobación	28/03/2005
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:	8
Número de sesiones en las cuales uno o más directores fueron representados por directores suplentes o alternos	4
Número de directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	6

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 interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

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	0.015%
Directores dependientes	0.002%

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 –con excepción del Presidente del Directorio–. El monto total de las retribuciones anuales pagadas a los directores representa el 0.02% de los ingresos brutos de la compañía según los estados financieros, en tanto que las abonadas a los miembros del Comité de Auditoría el 0.01%.

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.

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	83,873	1.76%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.24%
Total	83,875	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 Internacional S.A.	1,671,277,190	49.930%	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.
- Normas de Conducta Para Financieros Grupo Telefónica.
- 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	Vicepresidencia de Recursos Humanos	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Fernando Uyema Nakaganeku	Gerente de Relaciones Laborales	Dirección de Recursos Humanos
Mario Coronado Barriga	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	23 de octubre de 2009
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	20 de abril de 2004
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 setiembre 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 setiembre de 2011	Consejo de administración (norma corporativa)	23 de enero de 2004	Setiembre de 2011
Política para el pago de dietas de los directores.	Directorio	19 de noviembre de 2003	
Normas de conducta para financieros del Grupo Telefónica.	Directorio	16 de junio de 2004	
Reglamento del Directorio y sus Comités	Directorio	23 de julio de 2008	

- 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) 210-1293
Fax: (511) 265-7007
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.

Teléfono: (511) 210-1293
Fax: (511) 265-7007
Responsables: Sr. Pedro Cortez Rojas: pedro.cortez@telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe/index1.shtml>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Jr. Antonio Miró Quesada 217, 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>

Comisión Nacional Supervisora de
Empresas y Valores-Conasev

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 4° 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/>

