

## **POLÍTICA DE CALIDAD DE TELEFÓNICA**

Con más de 30 años de presencia en el Perú como uno de los principales aliados de la transformación digital del país, reafirmamos nuestro compromiso con asegurar la calidad en todos los aspectos de nuestra operación.

A lo largo de estos años hemos trabajado para unir a los peruanos con comunicación de calidad y promover la competitividad. Asimismo, hemos promovido la inclusión digital y el desarrollo del país. En los últimos años, nos hemos enfocado en terminar de cerrar la brecha digital aun existente en el país. A través de iniciativas como Internet para Todos hemos llegado a los peruanos de las áreas rurales del país que hoy tienen acceso a mejores oportunidades que trae el internet móvil.

Además, reforzamos permanentemente el compromiso con nuestros clientes y con el desarrollo del Perú liderando la mayor transformación tecnológica a través del impulso a la fibra óptica. Esta tecnología representa una gran mejora en la calidad de los servicios de conectividad que ofrecemos a nuestros clientes y es clave para los retos del futuro. Seguimos desplegando la más grande red de fibra óptica del país para que más hogares y empresas puedan acceder a esta tecnología superior.

Como empresa tenemos el compromiso de fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés, por ello contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los siguientes principios:

1. Lograr la mejor experiencia y recomendación de nuestros clientes, convirtiéndonos en el aliado elegido de su vida digital con soluciones ágiles y la mejor conectividad.
2. Posicionarnos en el mercado como una empresa que prioriza la calidad de los servicios, la creatividad e innovación, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes.
3. Actuar de manera ética, buscando siempre el cumplimiento de la legislación vigente.
4. Cumplir con lo que ofrecemos a nuestros clientes y a nuestros grupos de interés.
5. Promover una cultura de calidad que permita hacerle más sencilla la vida a nuestros clientes, mediante la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicios, que resulte en relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes.



**Elena Maestre Tinao**  
**Presidenta Ejecutiva de Telefónica del Perú**  
**Setiembre 2024**