



INFORME INTEGRADO 2016

Conectamos a todos y
creamos valor con un
negocio responsable_

Telefonica



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 2016. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' with a vertical line extending downwards.

Álex Nolte Alva

Lima, 22 de febrero de 2017



Índice

	1 Nuestros resultados				
	12 Variables significativas 2016				
	14 Entorno económico				
	15 Entorno competitivo				
	16 Entorno regulatorio del sector				
	19 Evolución de los negocios				
	20 Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera				
	22 Premios y reconocimientos				
02 Declaración de responsabilidad		2 Estrategia	3 Satisfacción de los clientes	4 Integridad y confianza	5 Talento y diversidad
05 Carta del Presidente		24 Enfoque del negocio en 2016	30 Conectividad excelente	37 Ética y cumplimiento	42 Cifras de los colaboradores
09 Misión, visión y valores		24 Estrategia de sostenibilidad	31 Oferta integral	38 Confianza digital	43 Talento
			34 Asignación de capital y simplificación	39 Cadena de suministros	44 Diversidad
					45 Seguridad y salud ocupacional
					6 Innovación y gestión ambiental
					49 Innovación social
					52 Gestión del medio ambiente



7 Gobierno corporativo	8 Información corporativa	9 Estados financieros	10 Acerca de este reporte	11 Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	12 Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	13 Índice de contenido GRI G4	14 Anexos
56 Nuestros accionistas	66 Datos generales	76 Carta auditores	78 Principios para la elaboración del Informe y análisis de materialidad				92 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A.
59 El directorio	66 Reseña histórica y datos de constitución		80 Estructura y perímetro de consolidación				93 Información sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas
61 Capital intelectual	66 Grupo económico						127 Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, (10180), "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"
							133 Fuentes de información

INFORME INTEGRADO 2016 DE TELEFÓNICA

• El Informe Integrado 2016 de Telefónica se encuentra disponible en:
<http://www.telefonica.com.pe/acerca-de-telefonica/publicaciones.html>



INFORME
INTEGRADO

Carta del Presidente

Nuestra compañía realizó una importante transformación para capitalizar el potencial del sector de telecomunicaciones.

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

G4-1

Estimados accionistas:

Me dirijo a ustedes para presentarles la Memoria Anual de Telefónica del Perú correspondiente al periodo 2016, que por segundo año consecutivo integra el balance de resultados de nuestra gestión comercial y financiera con aspectos relacionados con su sostenibilidad económica, social y ambiental.

Este hito no solo es una respuesta al compromiso de información y transparencia con nuestros grupos de interés, sino que se enmarca dentro de nuestro propósito de contribuir con dos iniciativas de las Naciones Unidas: los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en setiembre de 2016 y los principios del Pacto Mundial, al cual nos adherimos localmente en 2007.

NUESTRO ENTORNO

El entorno económico nacional e internacional en 2016 ha sido complejo. Con un crecimiento menor al mostrado el 2015, las economías del mundo han hecho frente a la debilidad en la producción industrial global y la incertidumbre en Estados Unidos tras los resultados electorales. En el ámbito nacional, el menor dinamismo de la inversión se contrarrestó

con el crecimiento en el gasto público y el consumo privado lo que condujo a un crecimiento de 3.9% en el PBI. Asimismo, se evidenció una menor percepción de riesgo país en los mercados internacionales por las perspectivas positivas de la economía peruana, tendencia que debería mantenerse en 2017.

Por su parte, el mercado peruano de telecomunicaciones continuó desarrollándose por el lado de los servicios no tradicionales. La densidad del servicio de telefonía móvil supera hoy al 100% de la población. Asimismo, en mayo de 2016, Telefónica del Perú y otros dos operadores se adjudicaron cada uno un bloque de la banda 700 MHz, lo que permitirá expandir los servicios de Internet móvil 4G LTE y mejorar la calidad del servicio, beneficiando a los usuarios que hagan uso de datos móviles.

NUESTROS RESULTADOS

La telefonía móvil se mantuvo como la principal fuente de ingresos de la

compañía en 2016, aportando el 38% de los ingresos, seguida por Internet, que significó el 15% del total de los mismos. Destaca la estrategia de expansión de TV pagada, cuyos ingresos registraron un crecimiento de 24% respecto a 2015, explicado principalmente por la mayor actividad comercial de los bloques en alta definición (HD) y el posicionamiento de nuestros contenidos exclusivos. En el caso de los servicios de datos y tecnologías de información, los ingresos aumentaron 6.8% respecto al año anterior.

En materia financiera, la ganancia neta del ejercicio fue S/ 911 millones, cifra por encima de lo registrado en 2015. Asimismo, durante 2016 la compañía participó en el mercado primario de valores con dos colocaciones de emisiones por S/ 260 millones en bonos corporativos y S/ 70 millones en papeles comerciales, destinados a financiar el espectro radioelectrónico de la banda de 700 MHz. La clasificación de riesgo asignada por las empresas clasificadoras de riesgo locales (Apoyo y Asociados y Class y Asociados) a los valores emitidos en el mercado local reflejó el más bajo riesgo crediticio por parte de la compañía. Asimismo, la agencia de calificación

internacional Fitch Ratings ratificó en 2016 la calificación crediticia de BBB+ a la compañía.

NUESTRA ESTRATEGIA

Bajo este marco, nuestra compañía realizó una importante transformación para capitalizar el potencial del sector de telecomunicaciones. Si bien nuestras operaciones no han estado exentas de dificultades, el entorno desafiante al que nos enfrentamos nos condujo a desplegar una nueva estrategia que buscó mantener el liderazgo en la telefonía móvil, mejorar la experiencia cliente, ofrecer la mejor red y asegurar la simplificación con la finalidad de obtener mayores eficiencias. En paralelo, comprometidos con la sostenibilidad en nuestra gestión, hemos sentado las bases de lo que denominamos Negocio Responsable, aprobando el plan del mismo nombre que recoge los compromisos de todas las áreas del negocio en esta materia.

En el centro de esta estrategia hemos colocado a nuestros clientes. Su satisfacción ha sido, es y será nuestro principal objetivo. A fin de brindarle una mejor conectividad, hemos invertido más de S/ 2,500 millones, impulsando en particular la adquisición y despliegue de la banda 700 MHz, que nos permite ofrecer

US\$ 3,000 MILLONES DE euros

JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE, presidente de **TELEFÓNICA S.A.**, reafirmó el compromiso del Grupo Telefónica con el mercado peruano y anunció que la compañía invertirá en el **PERIODO 2016-2020**



"Con grandes esfuerzos se ha logrado *simplificar procesos internos y capturar mayores eficiencias*, para responder con rapidez a clientes cada vez más exigentes".



"Hemos mantenido la promesa de poner las tecnologías a *disposición de nuestros clientes* y la sociedad, fieles a nuestros valores de ser retadores, confiables y abiertos."

tecnologías de 4G+ o LTE Advanced con mayores velocidades en el acceso a Internet móvil. Esto nos convierte en la primera operadora a nivel de Hispanoamérica en desplegar comercialmente esta red.

En octubre de 2016, José María Álvarez-Pallete, presidente de Telefónica S.A., reafirmó el compromiso del Grupo Telefónica con el mercado peruano y anunció que la compañía invertirá US\$ 3,000 millones en el periodo 2016-2020, para mejorar la comunicación y conectividad de los peruanos, llevándolos a una nueva era digital.

De otro lado, en el plano comercial, ofrecimos una propuesta de valor diferenciada en prepago y postpago móvil, brindando Internet ilimitado y/o gratuito bajo la cobertura de la

red Movistar 4G, así como el incremento de la velocidad de navegación. Todas estas acciones nos han permitido ubicarnos como la segunda operación con mayor nivel de satisfacción de sus clientes entre las operaciones de Telefónica en los países que brindan servicios de fija y móvil.

Además, hemos impulsado la digitalización de extremo a extremo y el desarrollo de capacidades de Big Data. Con grandes esfuerzos se ha logrado simplificar procesos internos y capturar mayores eficiencias, para responder con rapidez a clientes cada vez más exigentes.

NUESTRO NEGOCIO RESPONSABLE

Este año también hemos desplegado acciones concretas para asegurar nuestra actuación con

integridad y fomentar la confianza de nuestros clientes y nuestros grupos de interés. En ese sentido, hemos implementado las nuevas políticas corporativas en materias de Negocio Responsable, Anticorrupción, Conflictos de Interés y Compliance. Junto a ello, hemos fortalecido nuestras acciones para garantizar la privacidad y seguridad de nuestros clientes y de su información a través del cumplimiento de la Política y Normativa Corporativa de Seguridad de la Información. Finalmente, hemos actualizado nuestros planes de continuidad de negocio para estar preparados frente a situaciones de emergencia o desastres naturales. Muestra de ello fue el despliegue de los servicios de telecomunicación realizado luego del terremoto de Arequipa.

Impulsar el desarrollo de nuestros empleados es un compromiso que mantenemos año a año. En 2016 consolidamos una planilla diversa de más de cinco mil personas con perfiles digitales, comprometidos y preparados para los nuevos retos de la empresa. Todos ellos cuentan con planes de formación y evaluación para impulsar su crecimiento y alinear sus intereses con las capacidades necesarias para apalancar el crecimiento de la organización.

Además, continuamos promoviendo la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro. En este escenario, es para nosotros un asunto de alta importancia la gestión de la seguridad y salud de nuestras contratas. Gracias a las auditorías locales y las evaluaciones rigurosas en estos temas, hoy podemos resaltar como

+ S/. 2,500 MILLONES
invertidos

para satisfacer a nuestros clientes y brindarle una
MEJOR CONECTIVIDAD.

+22 años

poniendo énfasis en
generar y difundir el aporte
a la **INNOVACIÓN** y al
DESARROLLO social del Perú.

"Hemos
desplegado
acciones concretas
para asegurar
nuestra actuación
con *integridad*
y *fomentar la*
confianza de
nuestros clientes y
nuestros grupos de
interés".

un hito mantener en cero las fatalidades de contratistas.

Cabe destacar que nuestra compañía siempre se ha caracterizado por su firme compromiso con el desarrollo y progreso de la sociedad. Tenemos una alianza sostenible con el país de más de 22 años y ponemos énfasis en generar y difundir el aporte a la innovación y al desarrollo social del Perú. Desde nuestra actividad de negocio, hemos desplegado en 2016 soluciones enfocadas en la inclusión financiera, tales como los Servicios Financieros Móviles y las tecnologías para la salud, a través de la telesalud y teleradiología.

Además, promovemos la innovación local acelerando emprendimientos digitales o startups a través de Telefónica Open Future y Wayra, que en 2016 cumplió cinco años de operaciones en nuestro país, en los que ha recibido más de 5,300 postulaciones y acelerado a 46 startups, logrando un portafolio valorizado en más de US\$ 40 millones. Destacamos también entre los principales proyectos "ConectaRSE para Crecer" y "Somos Grau" mediante los que promovemos,

respectivamente, el emprendimiento rural a través del uso estratégico de las tecnologías y los valores basados en el peruano del milenio.

Fundación Telefónica, ha promovido importantes iniciativas de transformación apoyadas en una educación digital innovadora y de calidad. En 2016 se llegó a beneficiar a más de 95 mil niños y docentes. En el ámbito artístico y cultural, se buscó fomentar la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate, con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura digital a la sociedad.

Antes de finalizar, quisiera reconocer la contribución de nuestros colaboradores, proveedores, inversionistas, accionistas, clientes y comunidad en general, en la consecución de los logros alcanzados en el año por Telefónica del Perú, porque su compromiso, esfuerzo y confianza han dado soporte a todas las acciones emprendidas en el año.

Por encima de los desafíos que el 2016 nos ha puesto por delante, hemos mantenido la promesa de poner las tecnologías a disposición

de nuestros clientes y la sociedad, fieles a nuestros valores de ser retadores, confiables y abiertos. Seguimos comprometidos con brindar lo mejor de la tecnología a todos los peruanos.

Atentamente,



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

Lima, 22 de febrero de 2017

Misión, visión y valores

G4-56

MISIÓN

Ser una OnLife Telco. Para Telefónica ser una OnLife Telco significa darle el poder a las personas para que ellas puedan usar los servicios digitales de telecomunicación como herramientas y elegir mejorar sus vidas.

VISIÓN

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano. Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas, puedan elegir un mundo de posibilidades infinitas.

Creemos que la tecnología forma parte de la vida de todos. Hoy, la conectividad no sirve sólo para relacionarnos, es esencial para nuestra vida personal y laboral. Nuestro papel es facilitarte el disfrute de la conexión, salvaguardando el uso de tus datos y dándote el control de tu vida digital.

MODELO ONLIFE TELCO

PROPUESTA DE VALOR



Una propuesta de valor:

Conectividad excelente:

Los clientes quieren estar siempre conectados, en cualquier parte y desde cualquier dispositivo, con la máxima calidad.

Oferta integral:

Una amplia gama de servicios y productos adaptados a las necesidades del cliente e incluso anticipándose a ellas, con propuestas personalizadas para particulares y empresas.

Valores y experiencia de cliente

Basada en los valores de compañía y un posicionamiento público que defiende los intereses del cliente.

HABILITADORES



...que se logrará con tres habilitadores:

Big Data y la Innovación:

Desarrollar un conocimiento diferencial del cliente, para poder adaptar y personalizar nuestros servicios, entregamos a clientes sus propios datos.

Digitalización Extremo a Extremo:

Una compañía 100% digital por dentro y hacia fuera para ofrecer una experiencia digital distintiva y ser una compañía en tiempo real, automatizada y convergente.

Asignación de recursos y simplificación:

Destinar recursos a seguir avanzando en la transformación, financiar el crecimiento, eliminar complejidades y cumplir con los objetivos comprometidos.



VALORES

Telefónica cumplirá sus compromisos a través del posicionamiento público, que defiende los intereses de los clientes y de los valores de sus marcas:

- **Confiables**

La compañía dispone de la mejor red para ofrecer la seguridad y fiabilidad que los clientes exigen. El compromiso con los clientes: excelencia en la ejecución, cuidado en el detalle y la mejor calidad. Si es bueno para el cliente, es bueno para la compañía.

- **Retadores**

Yendo siempre un paso más allá de lo que el cliente espera de la compañía, innovando para ofrecerle soluciones útiles. El cliente marca las metas.

- **Abiertos**

Trabajar desde dentro como un sistema abierto y colaborativo para trasladar al cliente una actitud cercana y amable. Buscar siempre ser atentos y claros.

Nuestra promesa: *Elige todo*

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

La vida está llena de posibilidades:
ELIGE TODO_



1



Nuestros resultados

- Variables significativas 2016
- Entorno económico
- Entorno competitivo
- Entorno regulatorio del sector
- Evolución de los negocios
- Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera
- Premios y reconocimientos

Nuestros resultados

G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8, G4-PR5

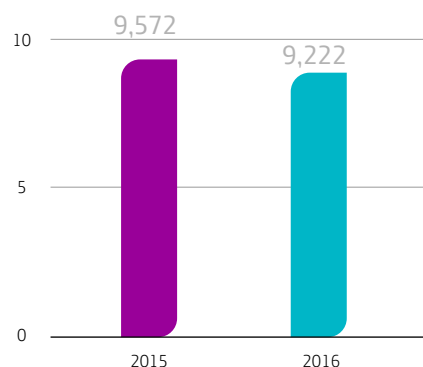
I.1. VARIABLES SIGNIFICATIVAS EN 2016

Al ritmo del sector de telecomunicaciones Ingresos operativos

Los mayores ingresos de la compañía siguen siendo los provenientes de telefonía móvil (38%), mientras que los servicios de Internet y telefonía fija representan 15% y 8% del total, respectivamente.

INGRESOS

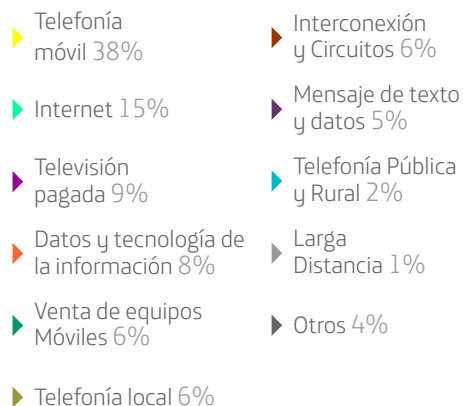
En S/. millones



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2016

Impulso del negocio móvil

Participación de los negocios en los ingresos



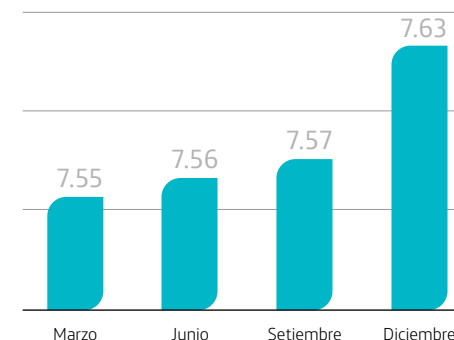
Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2016

Destacada posición en América Latina

Índice de satisfacción del cliente (ISC)

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica del Perú de 2016 llegó a 7.63, colocando a la compañía como la segunda operación con mayor nivel de satisfacción de sus clientes entre las operaciones de los países que brindan servicios de fija y móvil (Argentina, Chile, Brasil, Colombia).

ÍNDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE TRIMESTRAL 2016



Fuente: Índice Satisfacción del Cliente (ISC) Trimestral 2016 de Telefónica del Perú S.A.A

Sólida posición financiera

Balance general

El total de activos de Telefónica del Perú al cierre de 2016 ascendió a S/ 13,906.9 millones, frente a un total de pasivos de S/ 7,506.4 millones. Asimismo, el patrimonio alcanzó S/ 6,400.5 millones.

El número de acciones registradas al término de 2016 fue 3,344.4 millones de acciones.

Volumen de inversiones (En S/ millones)

	2015	2016	Var %
Total activos	12,866	13,907	8.09%
Total pasivos	7,378	7,506	1.74%
Patrimonio	5,488	6,400	16.632%
Número de acciones (millones)	3,344	3,344	-

Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2016

Dinamismo en la banda ancha

Inversiones

La inversión que Telefónica del Perú realiza cada año acompaña el crecimiento del país y forma parte de los esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos a través del acceso a las tecnologías de la información.

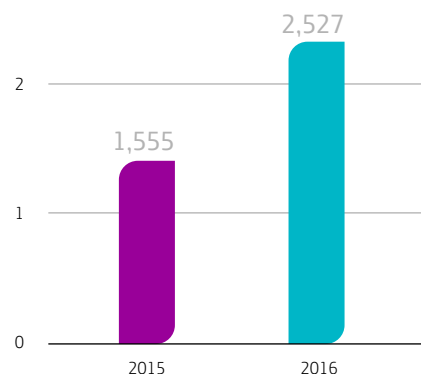
La compañía invirtió S/ 2,527 millones en 2016, impulsando en particular la adquisición de la licencia 4G LTE, correspondiente a la adjudicación de la banda de 700 MHz, la cual permitirá brindar un servicio 4G de mejor calidad a todos sus clientes.

Volumen de inversiones (En S/ millones)

	2015	2016
Actualización 2G + 3G	298	272
Expansión 4G LTE	206	223
Licencia 4G LTE	-	1,059
Datos e Internet	465	504
Red de telefonía local	135	157
Sistemas y desarrollos	183	177
Otros	267	136
Total	1,555	2,527

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

VOLUMEN DE INVERSIONES En S/. millones



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

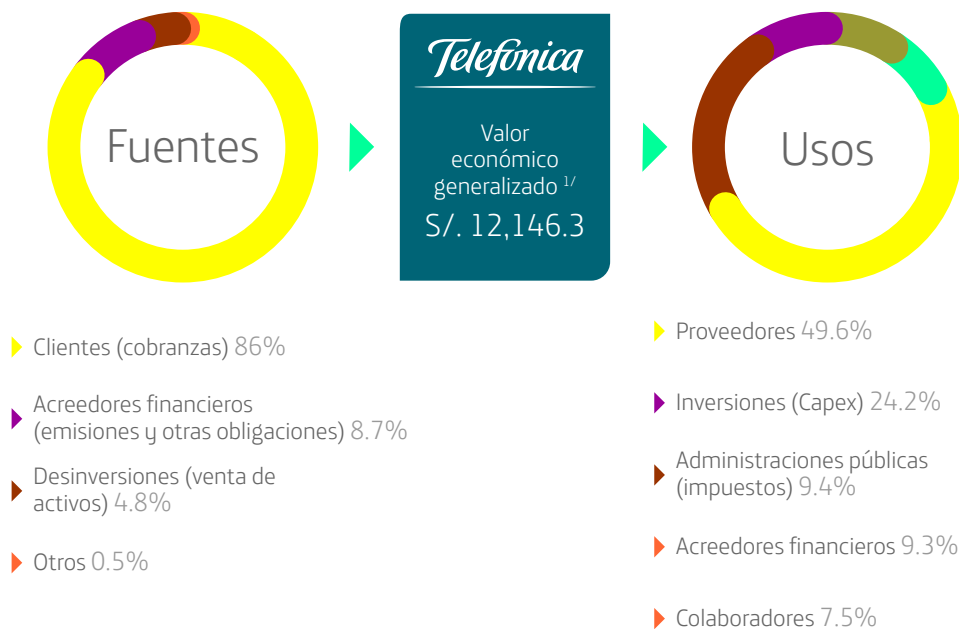
Motor de progreso

Flujo de caja

En 2016, Telefónica del Perú continuó con su misión de generar valor a los diversos grupos de interés con los que se relaciona, apostando por productos y servicios que favorecen la reducción de brechas sociales y económicas en todo el país.

Los cobros del año ascendieron a S/ 12,146.3 millones, de los cuales 86% provino de los clientes de la compañía. De estos cobros, S/ 6,027.3 millones se destinaron al pago de proveedores, S/ 2,937 millones a inversiones - Capex, S/ 1,127.1 millones a acreedores financieros, S/ 1,147.4 millones a contribuciones al Estado, S/ 907.1 millones al pago de salarios y beneficios sociales, y S/ 0.4 millones a accionistas.

FUENTES Y USOS



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2016 – Estado de Flujos de Efectivo

I.2. ENTORNO ECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL

El crecimiento anual esperado de PBI mundial en 2016 es de alrededor de 3%, menor al 3.2% registrado en 2015. Esta leve desaceleración se caracterizó por la debilidad en la producción industrial global, la cual mostró señales de recuperación sólo en los últimos meses del año.

La mayor economía del mundo, Estados Unidos, perdió impulso a lo largo del año y las proyecciones respecto a las elecciones presidenciales agregaron incertidumbre a la ya compleja coyuntura, por lo que se estima un crecimiento anual de 1.6% para 2016. Las perspectivas de un potencial nuevo estímulo fiscal elevaron las expectativas de una mayor inflación, lo que se reflejó en subidas de precios desde inicios de noviembre a niveles no observados desde setiembre de 2014, cuando el precio del petróleo se ubicaba por encima de US\$ 90 por barril.

En la Eurozona, los datos del PBI al tercer trimestre y los indicadores de octubre y noviembre apuntarían también a una desaceleración para 2016 (1.6%, en contraste con 2.1% de 2015). Y se espera que el ritmo de crecimiento se modere aún en 2017 (alrededor de 1.5%), en un contexto

"En 2016, *el mercado peruano de telecomunicaciones continuó creciendo* por el lado de los servicios no tradicionales".

de mayor incertidumbre por factores políticos: referéndum en Italia, elecciones parlamentarias en Holanda y elecciones presidenciales en Francia y Alemania, el desarrollo de las negociaciones del Brexit, las decisiones de política fiscal y monetaria en Estados Unidos, así como el debilitamiento del comercio global.

Pese al moderado crecimiento en las economías desarrolladas, los mercados emergentes y países en desarrollo registraron una ligera aceleración en la primera mitad de 2016. Asia continúa registrando un fuerte crecimiento y la situación para países como Brasil y Rusia ha mejorado. En China, el crecimiento económico del primer semestre se estabilizó dentro del objetivo de las autoridades (entre 6.5% y 7%) para 2016, sustentado por un conjunto de políticas económicas y un fuerte crecimiento del crédito. En América Latina, la economía de Brasil se mantiene en recesión, mientras los efectos de los shocks (caída en el precio de los *commodities*, el ajuste de los precios administrados de 2015 y la incertidumbre política) se disipan.

ENTORNO NACIONAL

La producción nacional habría crecido alrededor de 4% en 2016, con una desaceleración más acentuada en los sectores productivos como son manufactura primaria y pesca, por el lado primario; y manufactura no primaria y construcción, por el lado no primario, resultado consistente con el menor dinamismo de la inversión en el año. El menor crecimiento de estos sectores es compensado por una mayor producción de minería metálica.

En el ámbito de la demanda, el PBI estuvo impulsado por la favorable evolución de las exportaciones, acorde con las altas tasas de crecimiento de la producción minera. En contraste, la demanda interna creció solo 1.1% anual en un contexto en el que la inversión privada cayó 6.2%, principalmente la minera. Asimismo, el gasto público se aceleró al registrar un crecimiento de 7%, mientras que el consumo privado mantuvo su dinamismo con un incremento de 3.6%. Los indicadores de la demanda interna presentan tendencias

no concluyentes: favorables en los ingresos y el crédito, pero desfavorables en la confianza del consumidor.

A lo largo del año, la inflación se ha mostrado reacia a permanecer dentro del rango meta de inflación del BCR, pues diversos shocks de oferta han provocado desviaciones respecto de su objetivo. En 2016 la inflación llegó a 3.2%, ubicándose por tercer año consecutivo por encima del rango meta. Esta tendencia se ha ido revirtiendo a lo largo del año y para 2017 se estima que el nivel de inflación llegue a alrededor de 3%.

La menor percepción de riesgo del Perú en los mercados internacionales (cerrando el año con un EMBIG de 170 pbs.) por las perspectivas positivas sobre la economía peruana, la reducción del saldo de los instrumentos cambiarios y el amplio nivel de reservas internacionales que mantiene el Banco Central de Reserva han logrado que la clasificación de deuda soberana se mantuviera a lo largo del año: Moody's con A3 estable, S&P con BBB+ estable y Fitch con BBB+ estable. Esta percepción debería mantenerse sin mayores cambios a lo largo de 2017.

I.3. ENTORNO COMPETITIVO

En 2016, el mercado peruano de telecomunicaciones continuó creciendo por el lado de los servicios no tradicionales: 38% con servicio de televisión por suscripción y 34% con servicio de Internet¹. El mayor crecimiento se produjo en el acceso a la banda ancha, en un año en que la penetración de este servicio creció 9 puntos porcentuales (pp).

En el caso de la telefonía móvil, según reportes oficiales del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), a junio de 2016, la densidad del servicio en la población fue 121.4%, un crecimiento de 7 pp respecto del mismo lapso en el año anterior.

En el caso del mercado de voz fija, el número de accesos se contrajo 1.4% en un comparativo anual según reportes del OSIPTEL al segundo trimestre de 2016, hasta alcanzar una penetración de 27% de los hogares peruanos². En junio de 2016, el regulador realizó un nuevo ajuste tarifario a los servicios regulados de telefonía fija de Telefónica del Perú, situación que continuó beneficiando a sus usuarios.

En lo que concierne a la banda ancha fija, las conexiones del mercado aumentaron 11% interanual, según estadísticas del Osiptel al primer trimestre de 2016. El mayor acceso a Internet fue el resultado de la mayor competencia en el sector. Las palancas competitivas involucradas en este crecimiento fueron el incremento de velocidad del servicio y las promociones en precio. El desarrollo del mercado de banda ancha fija se reforzará con el acceso de tecnologías inalámbricas en 4G LTE que complementará la oferta actual. En este contexto, el escenario competitivo augura una mayor penetración del servicio en los próximos años.

El mercado formal de televisión por suscripción creció 13% en accesos en un comparativo anual, según reportes del Osiptel a junio de 2016. El desarrollo de este mercado fue impulsado por Telefónica del Perú, quien lidera la transformación digital en el país.

La televisión por suscripción se encuentra en proceso de convergencia y complementariedad con el acceso a la banda ancha. El acceso a un contenido diferencial bajo demanda será la palanca de crecimiento de los operadores y al

mismo tiempo de blindaje contra iniciativas OTT³ como Netflix y Amazon Prime Video.

Por el lado de los servicios móviles, el número de accesos creció 13% en un año, según reportes del OSIPTEL a junio de 2016. El 2016 fue el de mayor intensidad competitiva en el sector. En el segundo semestre del año, el primer operador móvil virtual (OMV) del país, Virgin Mobile, inició sus operaciones, soportado en la infraestructura móvil de Telefónica del Perú.

Por otro lado, en mayo de 2016, Telefónica del Perú, Claro y Entel se adjudicaron un bloque de la banda 700 MHz, que permitirá expandir los servicios de Internet móvil 4G LTE y mejorar la calidad del servicio, beneficiando a todos los usuarios que hagan uso de datos móviles. Con la adjudicación de la banda 700 MHz, Movistar y Entel fueron los primeros operadores en realizar pruebas de 4G+ o LTE Advanced, tecnología que permitirá alcanzar mayores velocidades en el acceso a Internet móvil.

Por el lado de la demanda, los usuarios de prepago y *postpago* se vieron beneficiados por una mejora en la oferta competitiva de voz y datos. En

"Telefónica del Perú es *líder en servicios fijos y móviles* del segmento empresarial".

prepago, la oferta de los operadores se potenció por las promociones de acceso a navegación gratuita en redes sociales y mensajería; mientras que, en el *postpago*, se incrementó la capacidad de los planes de datos y minutos a todo destino.

El segmento empresarial presenta oportunidades para seguir creciendo en servicios de telecomunicaciones. Actualmente, se estima una penetración de 23% en voz fija, 25% en banda ancha fija, 91% voz móvil y 27% los datos móviles.

Telefónica del Perú es líder en servicios fijos y móviles del segmento empresarial. En el 2016, la mayor competencia también se ha focalizado en el negocio móvil. La penetración de datos móviles continúa incrementándose producto de una masificación de soluciones y aplicaciones acompañadas con una mayor penetración de *smartphones*.

¹ Resultados de la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondientes al segundo trimestre de 2016.

² Idem.

³ Plataformas over the top.

Por otro lado, Telefónica del Perú continúa creciendo en los negocios de conectividad y servicios avanzados TI aprovechando la baja penetración de estos servicios fijos. A nivel de sectores económicos, la empresa también es líder en participación de ingresos dentro del sector **retail** con 63%, manufactura 57%, servicios 83%, financiero 78% y gobierno con 85%.

I.4. ENTORNO REGULATORIO DEL SECTOR

CONCESIONES Y AUTORIZACIONES

Los servicios de telecomunicaciones que desarrolla y presta Telefónica del Perú se realizan en el marco de los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento General, así como de las normas expedidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Osiptel.

El 13 de mayo de 1994, se expidió el Decreto Supremo N° 011-94-TCC, que aprobó los primeros 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. De ahí en adelante, Telefónica del Perú S.A.A. ha suscrito diversos contratos con el Estado para la prestación de los servicios que actualmente ofrece.

Cabe señalar que en octubre de 2011, las empresas Star Global Com S.A. y Telefónica Multimedia S.A.C., 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, dichos trámites se encuentran en evaluación. Sobre el particular, mediante Resolución Ministerial N° 338-2016-MTC/01.03 del 23 de mayo de 2016, el MTC aprobó la renovación de la concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones a Telefónica Multimedia S.A.C. Asimismo, mediante Resolución Ministerial N° 331-2016-MTC/01.03 del 20 de mayo de 2016, el MTC aprobó la renovación de la concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones a Star Global Com S.A.C.

De otro lado, en diciembre de 2013, se presentó al MTC la solicitud de renovación gradual de los contratos de concesión de Telefónica del Perú S.A.A. aprobados por Decreto Supremo N° 011-94-TC, por cinco años adicionales (2027-2032), la que constituye la última renovación parcial

que puede solicitar la empresa respecto de dichos contratos. Dicha solicitud se encuentra actualmente en evaluación.

Adicionalmente, el 22 de diciembre de 2014 Telefónica del Perú presentó al MTC la solicitud de renovación total (por 20 años adicionales) del contrato de concesión aprobado mediante RM N° 688-96-MTC/15.17, la cual también se encuentra en evaluación.

A su vez, el 30 de junio de 2016, se presentó al MTC la solicitud de renovación del contrato de concesión aprobado con Resolución Ministerial N° 250-98-MTC/15.03 para la prestación del servicio de Telefonía Móvil a nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao, la que está siendo evaluada.

Finalmente, el MTC otorgó a Telefónica del Perú S.A.A., mediante Resolución Ministerial N° 529-2016-MTC/01.03 de fecha 19 de julio de 2016, concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en las Bandas 698- 806 MHz a nivel nacional, asignándosele el bloque C de la mencionada banda. El contrato fue suscrito en fecha 20 de julio de 2016.

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

El alcance de los contratos de concesiones otorgadas a la empresa puede ser consultado en el Anexo "Concesiones otorgadas de Telefónica del Perú S.A.A.".

"En la prestación de todos sus servicios, Telefónica S.A.A. mantiene **altos niveles de calidad, tarifas competitivas, planes, promociones, productos y servicios innovadores** que contribuyen al bienestar de sus clientes".

REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN TARIFARIA

Los servicios de telefonía fija local y los servicios portadores de larga distancia nacional e internacional se encuentran sujetos a un régimen regulado de tarifas tope, el cual establece que dichas tarifas deben ajustarse de forma trimestral en base a canastas de servicios sobre la base de la combinación de la inflación y de un factor de productividad. De acuerdo con los contratos de concesión, el valor del factor de productividad debe revisarse cada tres años.

En julio de 2016, mediante Resolución N° 090-2016-CD/OSIPTTEL, el Osiptel resolvió establecer que el factor de productividad para el periodo 2016-2019, sería igual a la inflación, aplicable a los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres setiembre-noviembre, diciembre-febrero y marzo-mayo de cada año. Asimismo, para los ajustes tarifarios correspondientes al trimestre junio-agosto, se considera un factor de referencia, equivalente a -3.40%⁴.

Adicionalmente, las tarifas para las llamadas desde teléfonos públicos y teléfonos fijos de abonado de Telefónica del Perú hacia redes de servicios móviles se encuentran reguladas, por lo

que el Osiptel establece tarifas tope para ambos escenarios de comunicación.

Finalmente, las tarifas de los servicios públicos móviles que presta Telefónica del Perú se encuentran bajo un régimen de supervisión por el Osiptel, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

ACTIVIDAD NORMATIVA E INICIATIVAS DEL SECTOR

El año 2016 ha sido muy activo en la modificación de la normativa del sector. Por un lado, el Osiptel ha expedido un conjunto de normas, dentro de las cuales destacan principalmente las siguientes:

- Aprobación de normas complementarias aplicables a los operadores móviles virtuales.
- Aprobación de la oferta básica de compartición de infraestructura en cumplimiento a la obligación aplicable a los operadores determinados como proveedores importantes en el mercado de acceso mayorista de Internet y transmisión de datos.

- Modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica para los servicios fijos y móviles.
- Modificación del Reglamento de Aporte por Regulación al Osiptel sobre temas relacionados la definición de empresa operadora y obligaciones de declaraciones juradas.
- Disposiciones aplicables a la prestación de facilidades complementarias al Servicio Portador de la red dorsal nacional de fibra óptica.
- Aprobó la oferta básica de acceso a facilidades complementarias de la red dorsal nacional de fibra óptica
- Aprobación de un plazo de dos años para el retiro de cableado aéreo relacionado a la provisión del servicio público de telecomunicaciones en determinados centros históricos, así como la correspondiente instalación subterránea.
- Modificación al Reglamento General de Reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Disposiciones complementarias y el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable al DS 003-2016/MTC que modifica el DS 023-2014/MTC sobre la verificación biométrica y no biométrica para el registro prepago de abonados móviles.

De otro lado, como consecuencia de estos cambios y otros sobre materias sujetas a regulación, es importante destacar las implementaciones normativas ejecutadas por Telefónica del Perú en 2016, como: (i) el Registro de abonados prepago, (ii) las modificaciones al Reglamento de Calidad, (iii) las modificaciones al Reglamento de Reclamos, (iv) las modificaciones a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (v) el Nuevo Instructivo de Contabilidad Separada, (vi) el Nuevo Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del Osiptel (SIRT), (vii) la actualización de la planta de abonados prepago, (viii) implementación de obligaciones relacionadas al intercambio de información entre operadores de larga distancia aplicable al sistema de interoperabilidad, (ix) implementación de modificación al reglamento de portabilidad numérica relacionada con la procedimiento del canal de atención entre operadores, (x) obligación de implementación del aplicativo informático web para la visualización de los contratos de abonado en línea, y (xi) el intercambio de información de terminales bloqueados a nivel regional.

⁴ En caso de que la variación anual del IPC sea mayor al valor absoluto del factor de referencia más 1%, el factor de productividad trimestral aplicable será el valor del límite inferior o superior, según sea el caso.

Dos normas de nivel nacional también fueron emitidas a través de decretos supremos para disponer la utilización del mecanismo biométrico para validar la identidad de los abonados de los Servicios Públicos Móviles Prepago⁵; para aprobar el Reglamento de la Ley N° 30472, Ley que dispone la Creación, Implementación, Operación y Mantenimiento del Sistema de Mensajería de Alerta Temprana de Emergencias (Sismate); y para aprobar el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1229, que declara de interés público y prioridad nacional el fortalecimiento de la infraestructura y los servicios penitenciarios, disponiendo el retiro, desmontaje o arreglo de antenas ubicadas alrededor del perímetro de los centros penitenciarios.

Finalmente, se ha identificado iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación como: (i) la modificación del TUO de la Ley de Telecomunicaciones, (ii) el Reglamento de Neutralidad de Red, (iii) el Reglamento de la Ley para el uso seguro y responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por niños, niñas y adolescentes; (iv) la aprobación de la modificación del Reglamento General de Tarifas; (v) aprobación de normas

complementarias aplicables a los operadores de infraestructura móvil rural.

PROCESOS REGULATORIOS

En 2016, la actividad reguladora del Osiptel se destacó por la conclusión de procesos iniciados en periodos pasados y la emisión de nuevos procesos regulatorios, entre los que destacan los siguientes:

- En marzo, el Osiptel aprobó la nueva “tarifa social” aplicable a las llamadas efectuadas por los beneficiarios de dicha tarifa hacia destinos fijo y móviles prepago –dentro y fuera de la red de Telefónica del Perú-, la cual forma parte de los compromisos asumidos por la compañía producto de la renovación de sus contratos de concesión móvil.
- En abril, luego de la revisión del mercado de televisión por suscripción, el Osiptel dispuso la determinación de proveedores importantes (PI) en el mercado N° 35: acceso mayorista al servicio de televisión por suscripción, declarando no existencia de PI en dicho mercado.

- En mayo, el Osiptel estableció la nueva tarifa aplicable para las llamadas desde teléfonos fijos de abonado hacia teléfonos públicos.

Asimismo, los procesos regulatorios en trámite son: (i) la revisión del cargo por uso de la plataforma de pago; (ii) la revisión de cargo de facturación y recaudación; y (iii) el proceso para la determinación de PI en el mercado de acceso mayorista al servicio de arrendamiento de circuitos.

ACTIVIDAD SUPERVISORA Y FISCALIZADORA

La descentralización de las actividades del Osiptel así como la supervisión del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la renovación de las concesiones de telefonía móvil de la empresa se vieron reflejadas en la cantidad de supervisiones y fiscalizaciones en provincias, cuya atención continúa siendo un aspecto prioritario para la compañía.

Durante 2016, Telefónica del Perú atendió 1,296 acciones de supervisión con el Osiptel, las cuales se encuentran recogidas en 44 expedientes de supervisión, 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.

⁵ El 8 de setiembre se produjo la aplicación de suspensión total del servicio para abonados que no hayan validado su identidad. En enero 2017, se deberá masificar biometría para contratación prepago.

I.5. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

TELEFONÍA LOCAL

La estrategia de blindaje de clientes mediante los paquetes de servicios continuó durante 2016 a través de la comercialización de dúos y tríos. Como resultado de ello, la planta de clientes en dúos y tríos alcanzó, al final de 2016, 74% de la planta total de líneas de voz de la compañía, impulsada por la mayor velocidad de navegación ofrecida y los contenidos exclusivos de televisión.

Los ingresos de esta línea de negocio en 2016 cayeron en 7.1% respecto del año anterior, registrando S/ 581 millones.

INTERNET

Durante 2016, se continuó la estrategia de expansión de la banda ancha de alta velocidad, con la cual se alcanzó un incremento de 3% en la planta, pasando de 1,612 miles de accesos al cierre de 2015 a 1,661 miles de accesos al cierre de 2016. Los ingresos de esta línea de negocio presentaron una caída de 3.3%, debido a una recomposición de la renta entre los servicios contenidos en los tríos.

Para alcanzar estos resultados, se mejoró la velocidad de la banda ancha en 23% respecto al año anterior. Además, la compañía se enfocó en

mantener la red estable para que garantice al cliente la mejor experiencia de navegación.

Telefónica del Perú continuó promoviendo el acceso a Internet en más localidades rurales a nivel nacional en 2016

- Mantuvo el liderazgo en este servicio.
- Desarrolló el proyecto de Conectividad Integral de Banda Ancha en la región de Lambayeque, el cual brindará Internet de alta velocidad a 355 localidades de esta región.
- Continúa transformando su red de acceso con el fin de llevar una mejor experiencia de navegación a todos sus clientes.

TV PAGADA

En 2016, los ingresos de TV pagada alcanzaron S/ 861 millones, registrando un crecimiento de 24% respecto al año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por la mayor actividad comercial de los bloques en alta definición (HD) y el posicionamiento de nuestros contenidos exclusivos. Respecto a la red, se continuó trabajando en el proceso de digitalización lo cual permite generar más altas,

mejorar la gestión de la planta y liberar espacio para aumentar el número de canales HD.

Telefónica del Perú lidera la transformación digital en el país

- La plataforma "Movistar Play" para acceder a contenidos bajo demanda en múltiples dispositivos a través de Internet.
- La aplicación móvil "Fútbol Movistar" para disfrutar contenido de la Copa Movistar y las Clasificadoras a Rusia 2018.
- Deco Smart HD", un decodificador que permite acceder, a través de Internet, a un catálogo de contenidos exclusivos de Movistar TV en cualquier momento.

SERVICIOS DE DATOS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

En el caso de los servicios de datos y tecnologías de información, los ingresos alcanzaron los S/ 736 millones, con un crecimiento de 6.8% respecto al año anterior, explicados por un crecimiento en el servicio de Tecnología de la información por una mayor actividad comercial.

Destaca el crecimiento en datos fijos empresariales (6.0%) con un servicio seguro, personalizado y de alta capacidad. Los servicios digitales registraron un crecimiento del (19.1%), sustentando el crecimiento del segmento empresarial. Dentro de las líneas digitales cabe destacar los crecimientos de las soluciones de seguridad de la información (59.2%) y **cloud** y **data center** (4.7%). Además, los servicios financieros, educación, salud y ciudades digitales han aportado al crecimiento de los servicios digitales.

TELEFONÍA DE USO PÚBLICO URBANO Y RURAL

La compañía generó ingresos por S/ 158.8 millones en Telefonía Pública y Rural, lo que refleja una caída de 20.7% respecto de 2015, debido principalmente a la pérdida de tráfico de los teléfonos públicos por la mayor penetración móvil.

LARGA DISTANCIA

Los ingresos de Larga Distancia en 2016 totalizaron S/ 65.3 millones, es decir, 29.5% menores a los del 2015. Este resultado se explica por los menores ingresos en larga distancia internacional (LDI), que se redujeron en 27.8% por el mayor uso de voz IP en Internet. Igualmente, los ingresos de larga distancia nacional (LDN) disminuyeron en 9.7%

impactados por el uso de bolsas de minutos incluidos en paquetes de voz, la sustitución fijo-móvil y el menor uso de tarjetas prepago.

TELEFONÍA MÓVIL

En el mercado móvil continuó la dinámica competitiva agresiva que ha generado pérdida de valor en la línea de negocio. El segmento prepago fue el más afectado por el incentivo para recargas, sustentadas en el acceso ilimitado a redes sociales a precios promocionales, así como por bonos por recarga. En el negocio postpago, se ofreció acceso a las aplicaciones más populares sin consumir el plan de datos.

En este contexto, en 2016, los ingresos de la compañía en las líneas de negocio de Telefonía Móvil y Mensaje de Texto y Datos disminuyeron en forma agregada en 11.4% respecto al año previo.

Finalmente, los ingresos en 2016 por Venta de Equipos Móviles decrecieron 0.3% respecto al año previo, principalmente por la presencia de agresivas campañas del lado de la competencia.

Telefónica del Perú es líder del mercado móvil

- Fue la primera empresa en brindar servicios 4G en 2014 y 4G+ en 2016 en los distritos de Puente Piedra, San Juan de Lurigancho en Lima y algunos distritos de Ancash y Ucayali.
- En setiembre de 2016, fue el primer operador en ofrecer el acceso a Internet ilimitado en la red 4G LTE hasta fin de año a sus nuevos clientes *postpago*.
- Transformó su oferta prepago con los combos "Nivel Todopoderoso CR5 y CR10", modelo seguido por el resto de competidores.

I.6. ANÁLISIS DE LA GERENCIA SOBRE LA GESTIÓN FINANCIERA

INGRESOS Y GASTOS OPERATIVOS

En el periodo 2016, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron una disminución de 3.7% hasta los S/ 9,222 millones. Las líneas de negocio con mayor crecimiento por ingresos fueron las de TV Pagada e Interconexión y circuitos, que registraron un crecimiento agregado de 25.7% respecto del año previo.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 7,802 millones, menores en 1.4% respecto a 2015. Esta disminución se sustenta principalmente por menores gastos Generales y Administrativos (3.3%) y Personal (11.9%), los cuales se vieron atenuados por mayores gastos de Interconexión (43.3%) y Estimación para Cobranza Dudosa (79.6%).

GANANCIA POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

La Ganancia por Actividades de Operación de 2016 fue S/ 1,419 millones, S/ 237.8 millones menor a la registrada en 2015, debido a la mayor disminución relativa de los Ingresos de Actividades Ordinarias respecto de los Gastos Operativos.

RESULTADO NO OPERATIVO

El Resultado No Operativo en 2016 fue negativo en S/ 50.5 millones, el cual presenta una mejora por ahorro de S/ 257 millones respecto de 2015, explicada por los menores gastos financieros.

GANANCIA NETA DEL EJERCICIO

La ganancia neta del ejercicio 2016 fue S/ 911 millones, que supone un importe de S/ 1,410 millones por encima de lo registrado en 2015, explicado fundamentalmente por un menor importe por impuesto a las ganancias.

BALANCE GENERAL

Al cierre de 2016, el Activo Corriente de la compañía ascendió a S/ 2,772 millones, es decir S/ 63.4 millones menor al de 2015. Por su parte, el Pasivo Corriente cerró el año en S/ 5,673 millones, mayor en S/ 355.2 millones con respecto de 2015. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente pasó del 0.53 veces de 2015 a 0.49 veces en 2016.

El Activo Fijo Neto al término de 2016 fue S/ 6,180.4 millones, es decir, S/ 108.9 millones mayor a los S/ 6,071.5 registrados en 2015, debido principalmente a la adquisición de la banda de 700 MHz.

En cuanto a la deuda financiera, esta aumentó en S/ 100.9 millones con respecto al cierre de 2015, alcanzando S/ 1,839.7 millones en diciembre de 2016. Con esto, el Pasivo Total ascendió a S/ 7,506.4 millones, mayor en S/ 128.1 millones al registrado el año anterior.

Finalmente, el Patrimonio aumentó en S/ 912.7 millones en relación con el nivel observado en diciembre de 2015, debido al impacto de los resultados del ejercicio 2016 sobre los resultados acumulados, cerrando el año en S/ 6,400.5 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/ 2,169.7 millones en 2016, menor en S/ 248.1 millones respecto de 2015. Explicado por un menor nivel de las cobranzas en el rubro de clientes y otros.

En cuanto al flujo neto pagado por las actividades de inversión, este fue S/ 2,492.72 millones en 2016, mayor en S/ 826.6 millones al registrado en 2015, debido al pago y adjudicación de la banda de 700 MHz por US\$ 315 millones.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en 2016 se registró una entrada de flujos netos por S/ 31.2 millones, la cual se compara positivamente con la salida por S/ 396.6 millones registrada en 2015, debido principalmente a la mayor emisión y contratación de deuda relacionada a la adjudicación de la banda de 700 MHz.

En consecuencia, en 2016 hubo una reducción neta de caja de S/ 291.7 millones, que determinó un saldo de caja al cierre del ejercicio de S/ 526.9 millones.

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

PRINCIPALES ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2016, Telefónica del Perú registró Activos Totales por S/ 13,906.9 millones, superiores en 8.1% a los de 2015. El Activo Corriente en 2016 disminuyó 2.2% en relación con el año 2015, a S/ 2,772.3 millones, debido principalmente a los menores saldos de Cuentas

por Cobrar a Entidades Relacionadas y a Otras Cuentas por Cobrar Neto.

El Activo No Corriente creció 11.0% respecto de 2015, es decir, en S/ 1,104.2 millones, debido principalmente al incremento de S/ 1,015.6 millones en el saldo de los Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía (neto) y de S/ 122.69 millones en Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas. Los principales componentes del Activo Total fueron los siguientes: Activo Fijo Neto (44.4%), Activos Intangibles (18.6%), Cuentas por Cobrar Comerciales (10.9%) y Plusvalía (8.8%).

EMISIONES DE DEUDA

Durante 2016, la compañía participó en el mercado primario de valores con dos colocaciones de emisiones destinadas a financiar el espectro radioelectrónico de la banda de 700 MHz. La primera colocación corresponde al Sexto Programa de Bonos Corporativos Telefónica del Perú, décimo primera emisión, por un importe de S/. 260 millones; mientras la segunda colocación corresponde al Cuarto Programa de Papeles Comerciales Telefónica del Perú, tercera emisión, por un monto ascendente a S/. 70 millones.

Así, al cierre de 2016, la compañía registró un saldo de deuda en obligaciones en circulación en valor nominal (considerando el ajuste por inflación

de las emisiones VAC) equivalente a S/ 1,239 millones, por el lado de mercado de capitales.

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

En 2016, la agencia de calificación internacional Fitch Ratings ratificó la calificación crediticia de BBB+ a la compañía. Cabe indicar que en la actualidad la compañía no cuenta con emisiones internacionales vigentes.

OPERACIONES CON DERIVADOS

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

Así, la posición en operaciones con instrumentos derivados de *forwards* y *swaps* en dólares, al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$ 286.3 millones y US\$ 305.8 millones, respectivamente.

Asimismo, la posición en operaciones con instrumentos derivados de *forwards* y *swaps* en euros, al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente EUR 43.4 millones y EUR 43.9 millones, respectivamente.

Cabe señalar que, a partir del 2016, la compañía comenzó a cubrir, parcialmente, su presupuesto en moneda extranjera con operaciones de instrumentos derivados forwards, la posición al 31 de diciembre de 2016 asciende a US\$ 109.1 millones.

Al 31 de diciembre de 2016, el valor estimado de mercado para el total de operaciones de derivados corresponde a pérdidas no realizadas por aproximadamente S/ 7.9 millones.

1.7. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) 2015

Reconocimiento otorgado por Perú 2021 y el

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), a las empresas que han asumido una cultura de competitividad sostenible y responsable.



Cámara de Comercio de Lima (CCL):

- (i) Primer lugar categoría proveedores de Internet.
- (ii) Primer lugar categoría proveedores de TV por Cable.



Premios Effie a Movistar

Effie de Bronce en la categoría Promoción de servicios por junto a Y&R, Wunderman Phantasia y Forward Media, por la campaña "Promoción Star Wars de Movistar".



Disney Magic Awards a Movistar

"Mejor Campaña Conjunta", por la campaña "Promoción Star Wars de Movistar". Lo otorga la empresa Magic Marketing Licensing & Consulting – Marketing Representative Disney Consumer Products.



Premio Latinoamérica Verde 2016

Dos proyectos incluidos dentro de los 500 mejores proyectos sociales y ambientales de América Latina:

- i. Sistemas Generación Híbrido Baterías-Diésel e Redes de Transporte y Comunicaciones.
- ii. Aprovechamiento de temperatura de aire exterior para estaciones celulares.



Workshop de Eficiencia Energética y Cambio Climático del Grupo Telefónica

"Recibo Digital" es reconocido como el mejor proyecto del año 2016 y es considerado también como Best Practice de la Región a nivel Latam del Grupo Telefónica.



Creatividad Empresarial

El proyecto "Aula Móvil" Fundación Telefónica fue reconocido por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) en la categoría Educación.



Ojo de Iberoamérica

"Una llamada contra el trabajo infantil" de Fundación Telefónica recibe el Premio de Bronce en el Festival de Publicidad, como el más importante de la región, junto a la agencia Wunderman.



Bolsa de Valores de Lima

Reconoció a Telefónica del Perú por haber alcanzado el puntaje máximo en el cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.



Marca Empleadora 2016

Mejor empresa empleadora en la categoría de Telecomunicaciones, reconocimiento otorgado por Laborum y APOYO Comunicación.



Premio Ideas 2016 de la Asociación Peruana de Agencias de Publicidad (APAP)

La campaña "La Vida Te Llama" de Movistar fue reconocida con cinco premios plata y uno bronce en sus tres últimas producciones: "Instantes", "El número que guardamos en el corazón" y "Contraseñas". Igualmente, Movistar obtuvo un premio plata por su campaña "Contigo Perú".



2



Estrategia

- Enfoque del negocio en 2016
- Estrategia de sostenibilidad

Estrategia

Elegimos ser un negocio responsable

II.1. ENFOQUE DEL NEGOCIO EN 2016

Desde el contexto y vistos los desafíos de los negocios en el país, el objetivo de Telefónica del Perú es ser más ágil y mantener el liderazgo en el sector. Para ello, la propuesta estratégica que guio el negocio en 2016 estuvo basada en cuatro pilares:

- 1. Liderazgo móvil:** el mercado móvil peruano ha entrado en una fuerte competencia. El desafío es ir más allá del resto y mantener el liderazgo.
- 2. Experiencia cliente:** se busca mejorar la gestión de calidad del servicio, sobre todo móvil, dándole el poder al cliente, respondiendo a sus necesidades y siendo más ágiles y cercanos.
- 3. La mejor red:** se ofrece la mejor señal, bajo la optimización y transformación de las redes, desde su diseño, construcción y operación.
- 4. Simplificación:** se busca una forma diferente de hacer las cosas, un cambio de pensamiento que impulsa, genera ahorros y eficiencias.

II.2. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

G4-19, G4-24, G4-25, G4-26

Telefónica del Perú ejecuta la gestión del negocio bajo un enfoque de responsabilidad en cada actividad de su cadena de valor.

La estrategia de sostenibilidad se basa en un análisis del mapa de riesgos, de las expectativas de los grupos de interés, así como en la propia estrategia de la compañía. Los objetivos específicos de sostenibilidad se plasman en un Plan de Negocio Responsable, transversal a toda la compañía y que identifica los grandes retos planteados en materia de sostenibilidad.

Para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés, los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental van de la mano de los objetivos estratégicos de la propia compañía a nivel global. Este marco de acción se manifiesta en la Política Corporativa de Negocio Responsable, creada en febrero de 2016 y aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

Esta forma de gestionar es la base de la sostenibilidad de la empresa y la que permite consolidar un modelo de negocio responsable a nivel corporativo, el cual centra su accionar en nueve hitos concretos.

HITOS DE LA ESTRATEGIA GLOBAL DE NEGOCIO RESPONSABLE



Cliente: Es el stakeholder más relevante y lo que busca, ante todo, es calidad, transparencia, sencillez e integridad.

Ética: Los códigos de ética de la compañía deben estar

presentes en toda su actividad y relaciones.

Diversidad: La diversidad de la planilla debe reflejar a los clientes en cada mercado.

Talento: Garantizar los perfiles clave para convertirse en *Onlife Telco*, a través de la formación y la contratación.

Confianza Digital: Defender una experiencia abierta y segura para todos en internet.

Cadena de suministros: Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro, debido al volumen de compras y al alto componente local

Ecoeficiencia: Fomentar la economía circular a través del reciclaje, reutilizando los residuos generados.

Cambio climático: Fomentar la eficiencia energética y la energía renovable.

Innovación sostenible: Las comunicaciones deben ser accesibles a todos para cubrir necesidades sociales.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

EL PLAN DE NEGOCIO RESPONSABLE DE TELEFÓNICA DEL PERÚ

Al igual que con la estrategia de negocio, la visión de sostenibilidad tiene un correlato local que da respuesta al contexto y sus desafíos. De este modo, en 2016 Telefónica del Perú presentó su Plan de Negocio Responsable (PNR) ante la Junta de Consejeros Delegados, el que resultó de una revisión de las prioridades del negocio en sostenibilidad, analizando cada área, proceso, proyecto y actividad para identificar dónde y quiénes están marcando la pauta de la actuación responsable en las operaciones.

El objetivo de la gestión sostenible establecido en el PNR es actuar con Integridad y Confianza, siendo líderes en Innovación y apoyados en nuestro Talento, poniendo siempre al Cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Las cuatro líneas estratégicas de este plan incluyen las iniciativas integradas transversalmente en la gestión de la empresa, muchas de ellas en la forma de proyectos creados y desarrollados en el ámbito local y que impulsan la ejecución del PNR. Las líneas estratégicas son:

"El objetivo de la gestión sostenible establecido en el PNR es actuar con *Integridad y Confianza*, siendo líderes en *Innovación* y apoyados en nuestro *Talento*, poniendo siempre al *Cliente* en el centro de todo lo que hacemos".

- **Cliente:** Mejorar los procesos y canales de atención al cliente a partir de mejoras en los sistemas comerciales y en los centros de atención al cliente. Ofrecer alternativas para digitalizar procesos y reducir los tiempos de espera para mejorar la experiencia cliente.
- **Integridad y Confianza:** Fomentar la confianza de los clientes y los grupos de interés, basados en los principios de negocio responsable. Establecer mecanismos para cumplir con el aprendizaje de los Principios de Actuación en la empresa, auditar a los proveedores y proteger los datos y privacidad de usuarios.
- **Talento y Diversidad:** Compromiso con los colaboradores, promoviendo el mejor talento, impulsando su desarrollo y bienestar, ofreciendo igualdad de oportunidades y el mejor clima laboral. Entre otros, se desplegarán programas para el desarrollo profesional de jóvenes y ejecutivos y ofrecerán las mejores condiciones para desarrollar el compromiso con la empresa.
- **Innovación y Gestión Ambiental:** Ofrecer productos y servicios innovadores para contribuir con el desarrollo del país basados en el despliegue responsable de red y en una cultura corporativa de ecoeficiencia. Esto se logrará con el desarrollo de programas tecnológicos en alianza con entidades públicas e impulsando la innovación digital y social.

Conscientes del aporte al desarrollo que genera la actividad privada en el país y el motor de progreso que representan las tecnologías, el PNR se suma al esfuerzo mundial por la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El rol de las tecnologías para acelerar los ODS es esencial y Telefónica del Perú podrá aportar a cumplir siete objetivos y 15 metas. Entre las temáticas de los objetivos se encuentran aportes al crecimiento económico y trabajo decente, producción y consumo responsable, igualdad de género, contribución a innovaciones, entre otros. Adicionalmente, las líneas estratégicas del PNR aportan a las calificaciones del RepTrak^{®6} y permiten a la empresa mejorar su reputación con sus diferentes grupos de interés.

Después de haberse presentado y aprobado el PNR ante la Junta de Consejeros Delegados, corresponderá realizar durante 2017 el seguimiento de su cumplimiento.

MATERIALIDAD Y COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

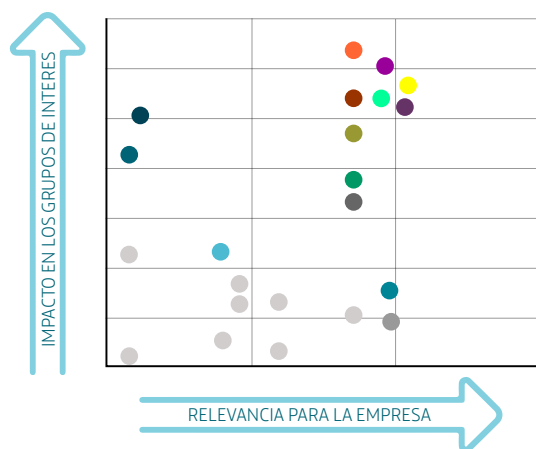
A través de un análisis de materialidad que utiliza diferentes herramientas y canales de comunicación establecidas con los grupos de interés, se identificaron y priorizaron los asuntos más relevantes en la sostenibilidad de la empresa. Se partió de la importancia que tienen estos asuntos en la gestión del negocio y luego, en el impacto que los grupos de interés consideran tienen sobre ellos.

La materialidad, que establece las prioridades estratégicas de Telefónica del Perú a partir de la

⁶ RepTrak[®] es un estudio realizado para la medición de reputación, proporcionando una medida única de cómo el público observa a las compañías más conocidas del mundo, a través de un análisis de más de 15 grupos de stakeholders y su percepción sobre siete dimensiones clave: liderazgo, rendimiento, productos, innovación, lugar de trabajo, gobernabilidad y ciudadanía.

relación entre la relevancia de temas clave para la gestión de la empresa y el impacto que dichos temas tienen sobre sus grupos de interés, está conformada por 14 temas materiales obtenidos de un proceso que será expuesto en el capítulo “Acerca de este reporte”.

TEMAS MATERIALES DE TELEFÓNICA DEL PERÚ 2016



14 TEMAS MATERIALES

- | | |
|---|---|
| ▶ 1 Disponibilidad de red | ▶ 9 Cumplimiento regulatorio (laboral, fiscal y tributario) |
| ▶ 2 Principios de negocio responsable | ▶ 10 Estándares en la cadena de proveedores |
| ▶ 3 Canales de atención al cliente | ▶ 11 Formación de colaboradores |
| ▶ 4 Continuidad de negocio | ▶ 12 Privacidad de datos de clientes |
| ▶ 5 Experiencia cliente | ▶ 13 Compromiso con la empresa (clima laboral) |
| ▶ 6 Claridad en contratos y facturación | ▶ 14 Seguridad de los menores en Internet |
| ▶ 7 Cumplimiento de promesa | |
| ▶ 8 Autoregulación (relación con regulados) | |

DIÁLOGO PARA PRIORIZAR: EL PANEL DE STAKEHOLDER

Para realizar un ejercicio de diálogo 360° y mantener actualizada la matriz de materialidad, el panel de *stakeholder* de Telefónica a nivel global busca entender mejor las tendencias y preocupaciones de sus grupos de interés en materia de sostenibilidad que la compañía debería tener en consideración. El diseño de esta iniciativa se basa en más de 25 entrevistas a altos directivos del Grupo y más de 1,500 encuestas online. De esta manera busca optimizar el desempeño de la compañía en los ámbitos de sostenibilidad donde puede generar un impacto más positivo tanto en el negocio como en la sociedad.

PROCESO 2016



COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En Telefónica del Perú se identificaron siete grupos de interés, con los que existe un relacionamiento muy frecuente, tanto en el ámbito comercial como institucional.

MEDIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.



3



Satisfacción de los clientes

- Satisfacción de los clientes
- Conectividad excelente
- Oferta integral
- Asignación de capital y simplificación

Satisfacción de los clientes

Buscamos mejorar los procesos y canales de atención al cliente a partir de mejoras en nuestros sistemas comerciales y en los centros de atención al cliente.
G4-PR5

Los clientes están en el centro de la operación de Telefónica del Perú. La compañía está enfocada en brindar una oferta de servicios y productos innovadores y que respondan a sus necesidades. En 2016, se puso énfasis en la satisfacción del cliente, a través de un conjunto de acciones dirigidas a la mejora en los procesos que fortalezcan la experiencia del cliente, sobre todo en el funcionamiento de sistemas y en los canales de atención.

Bajo este enfoque, el principal objetivo ha sido alinear la estrategia comercial con la estrategia de atención, para brindar a los clientes la mejor experiencia posible en los productos y servicios, identificando los generadores de satisfacción para establecer planes de acción de corto y mediano plazo.

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica del Perú en el último trimestre de 2016 llegó a 7.63. De esta manera, el ISC

se fue recuperando desde fines del primer trimestre del año cuando alcanzara un nivel de 7.55, en un entorno de cambios y transformación, tanto a nivel interno como de mercado. Con ello, Telefónica del Perú se ha colocado como la segunda operación con mayor nivel de satisfacción de sus clientes entre las operaciones de los países que brindan servicios de fija y móvil (Argentina, Chile, Brasil, Colombia).

En un entorno de gran intensidad tanto a nivel competitivo como regulatorio, importantes proyectos apalancaron el resultado del ISC en 2016.

- En el **negocio móvil**, se desarrollaron los proyectos de conectividad para la mejora en la experiencia de voz y datos y la mejora en la experiencia de clientes migrados de otros operadores, así como de estabilización de las plataformas para garantizar el servicio de forma general.
- En el **negocio fijo**, se produjo una mejora en la convertibilidad y acompañamiento al cliente a lo largo de su proceso de

instalación, en un marco de migraciones a nuevas tecnologías.

Todos estos esfuerzos permiten a la compañía mantener su liderazgo en el mercado de telecomunicaciones y brindar la mejor experiencia a sus más de 20 millones de clientes.

Telefónica del Perú
se ha colocado como **LA SEGUNDA OPERACIÓN CON MAYOR NIVEL DE SATISFACCIÓN** de sus clientes entre las operaciones de los países de **LATINO AMÉRICA** que brindan servicios de fija y móvil

Total de accesos de Telefónica del Perú 2016 1

Total	Líneas móviles ²	Líneas fijas ²	TV pagada ³	Accesos banda ancha
20,644,553	15,498,506	2,210,059	1,275,068	1,660,920

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

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

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

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

III.1. CONECTIVIDAD EXCELENTE

En 2016 se desplegaron proyectos que aprovecharon sinergias de infraestructura e integraron a nuevas localidades a la red. Telefónica del Perú fue la primera operadora a nivel de Hispanoamérica en desplegar comercialmente la red 4G+ que duplicó la velocidad de navegación en datos de sus clientes 4G. Además, la adjudicación de la banda C del espectro de 700 MHz permitió a Telefónica del Perú brindar mayores velocidades y cobertura en 4G.

De otro lado, desde diciembre de 2016, se habilitó la tecnología VoLTE que permite realizar servicios de voz y datos sobre 4G, otorgando la posibilidad de realizar videollamadas en HD y mejor calidad en las llamadas de voz. El despliegue de este nuevo servicio está habilitado en 22 distritos de Lima (en su primera fase) para clientes que cuenten con un plan y chip 4G, un equipo homologado y tengan cobertura 4G. Se espera ampliar este servicio a nivel nacional a lo largo del 2017.

La compañía ha destinado, además, recursos de inversión para otorgar altas velocidades a sus clientes, para lo que ha logrado transformar 50% de su infraestructura cubriendo zonas de mayor intensidad competitiva. Ello ha permitido conectar la red Ultra Broad Band (UBB por sus

siglas en inglés) de Telefónica del Perú a 900,000 clientes. Además, 1,100,000 de clientes han sido reposicionados en velocidades más altas. (G4-EC8):

Otros logros en el despliegue de red en 2016

- Implementación de 551 estaciones y 250 estaciones 4G AWS y 4G 700, respectivamente, así como 537 sitios 3G para que la red llegue a más lugares del país.
- Culminación exitosa de la segunda etapa de pruebas del proyecto Loon en asociación con Google, para brindar cobertura 4G en zonas muy alejadas del Perú, mediante la tecnología disruptiva de celdas sobre globos.
- Finalización de las pruebas de la tecnología 3G usando transmisión satelital en las bandas Ku y Ka, para brindar cobertura 3G en zonas más remotas del país donde no es posible llegar con transmisión vía microondas o fibra.

COBERTURA MÓVIL Y DE INTERNET EN TODO EL PAÍS

El enfoque de satisfacción del cliente se ha visto reflejado por el posicionamiento de Telefónica del Perú como el primer operador de red en desarrollar el modelo de Operador Móvil Virtual (OMV), que le ha permitido lanzar en julio de 2016 el primer OMV en el país con la empresa Virgin Mobile, el quinto operador móvil del Perú. Este nuevo operador se enfoca en el segmento jóvenes brindando el servicio público móvil (voz, datos y SMS) en la modalidad de prepago.

A partir de este hito, Telefónica del Perú continúa también fortaleciendo su compromiso con el desarrollo de las comunicaciones en el país. Tres aspectos respaldaron este objetivo en 2016:

- La compañía suscribió el primer contrato con un **Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR)** en abril de 2016, siendo aprobado por el Osiptel en septiembre. Actualmente, este OIMR ofrece el servicio en seis localidades en Lima, y en las provincias de Huaral, Huaura y Oyón. Con este modelo se espera llevar cobertura móvil a más de 100 centros poblados rurales a nivel nacional en cinco años.
- En este 2016 cinco nuevas localidades fueron integradas a la **red nacional de**

transporte óptico a través de 353 Km de fibra óptica (FO). Asimismo, en abril 2016, se aprovecharon sinergias de infraestructura con Electro Centro para conectar a Oxapampa, Pichanaki y Satipo, bajo un recorrido de 290 Km de FO que se aloja sobre las torres de dicha empresa. De igual forma, en la región norte, las localidades de Bagua Grande y Bagua Chica se conectaron, a través de la fibra óptica de la cablera Galing.

- El **compromiso de Telefónica del Perú** por mejorar la cobertura en el área rural, se ha visto materializado en 2016 con el logro de las metas que forman parte de sus compromisos contractuales plasmados en siete proyectos: Cobertura Móvil, Red de Transporte, Tarifa Social, Dúos, Internet Satelital, Capacitación y Video Vigilancia. Las metas antes indicadas incluyen a) ampliar la cobertura del servicio de telefonía móvil, brindando servicios de voz en 134 capitales de distrito y en 550 localidades; b) brindar acceso a Internet sin costo en 100 localidades en las entidades beneficiarias; c) aproximadamente 500 afiliados a la tarifa social provenientes de los programas sociales Juntos, Cuna Más, Pensión 65, Beca 18 y FISE; d) otorgar los accesos a Internet sin costo en 270 entidades; y e) poner a disposición circuitos para la transmisión de señales de video para

seguridad ciudadana (se instalaron 16 puntos de concentración distrital).

Más servicios de Internet: el Proyecto Regional Lambayeque

- El Proyecto Regional Lambayeque brindará servicio de Internet a 500 entidades públicas como colegios, postas de salud y comisarías, ubicadas en más de 300 localidades de dicha región. En 2016 se aseguró el servicio a 302 entidades de las 500 establecidas como compromiso, las cuales son atendidas desde 131 nodos de acceso.
- Se realizaron, además, actividades de sensibilización, con el desarrollo de 385 talleres en las 355 localidades que comprende el proyecto y que involucraron a alrededor de 34 mil personas.

III.2. OFERTA INTEGRAL

Una parte importante de los esfuerzos específicos de la compañía se dirigieron a fortalecer su liderazgo móvil a través del crecimiento de la oferta de datos a clientes. Además, se generaron atractivas ofertas comerciales en los distintos segmentos de clientes.

LIDERAZGO MÓVIL

En la modalidad de prepago, se realizó un cambio importante en la oferta comercial. Se transformaron las recargas y bonos promocionales en una oferta integral denominada "Prepago Nivel Todopoderoso". Esta propuesta de valor ofrece al cliente redes sociales ilimitadas, combo de minutos, datos y SMS por un pago único de S/ 5 o S/ 10 soles (Combos CR5 o CR10). Con esta campaña se busca hacer más simple y competitiva la oferta, entregando mayores beneficios a los clientes.

Respecto al *postpago*, con el fin de incentivar el mercado de datos móviles, desde el 16 de setiembre se otorgó navegación ilimitada y gratuita en la red Movistar 4G a través de la promoción de "4G Ilimitado". Esta iniciativa busca ofrecerle a los clientes experiencias innovadoras aprovechando la red 4G. Este año los clientes *postpago* (con un plan mayor a S/ 29), disfrutaron esta experiencia de alta

velocidad sin límites y sin pagar más. El beneficio se entregó hasta el 31 de diciembre de 2016.

En la segunda semana de diciembre, la compañía realizó un cambio de parrilla de planes, que busca fidelizar a sus clientes entregando mayor cantidad de minutos, datos y SMS a su plan habitual. Adicionalmente se entregó el servicio promocional denominado "Fun Pack" que consiste en la disposición de megabytes de Internet extras que se usarán en lugares con cobertura 4G para el consumo de aplicaciones relacionadas a música, video y fútbol que son exclusivas de Movistar como Movistar Música, Movistar Play y Fútbol Movistar. De esta manera, se genera un diferencial importante con respecto a la competencia. Además, se ofrecen las aplicaciones Netflix, Spotify, Apple Music, Facebook, Facebook Messenger, WhatsApp, Napster y Deezer como parte del Fun Pack. Esta promoción será válida hasta el 31 de marzo de 2017.

Respecto a la venta de equipamiento, a finales de octubre Telefónica del Perú lanza una nueva modalidad de venta de equipos celulares, financiados hasta en 18 meses. Esta oferta busca beneficiar a los clientes al reducir el pago inicial por la compra de equipos. El financiamiento de equipos se realiza gracias a una alianza estratégica con el BBVA Banco Continental, entidad que genera el préstamo

"Se generaron *atractivas ofertas comerciales* en los distintos segmentos de clientes".

a favor del cliente para luego ser cobrado a través de los recibos de Telefónica del Perú. Esta modalidad de venta es aplicable para las denominadas "altas nuevas", cambio de equipo o portabilidad en un plan *postpago*.

DIGITALIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La digitalización es uno de los proyectos más importantes en la compañía que permite reducir los ratios de informalidad y estar a la vanguardia tecnológica a nivel mundial. El rol de Telefónica del Perú como habilitador de la transformación se caracterizó por impulsar la digitalización de extremo a extremo, el desarrollo de capacidades de Big Data y la simplificación.

La principal iniciativa de digitalización extremo a extremo ha seguido siendo el proyecto +Simple, para mejorar la experiencia de los clientes sobre una base de procesos estandarizados y una oferta de productos simplificados en el mercado.

La digitalización permite reducir los **RATIOS DE INFORMALIDAD** y estar a la **VANGUARDIA TECNOLÓGICA** a nivel mundial.

Así mismo, se desarrollaron sobre los sistemas nuevos modelos de comercialización que otorgan flexibilidad financiera para nuestros clientes a través del financiamiento con terceros. Se culminó el desarrollo de la plataforma convergente de Business Intelligence y Big Data, con la cual habrá un acercamiento con los clientes con ofertas más personalizadas. Se incluyeron nuevas capacidades de autogestión en los canales web y móvil para recargas y pago de facturas.

Por otro lado, con la digitalización de la televisión se hace posible que el cliente disfrute de la tecnología digital con una señal de alta definición y beneficios complementarios. Al concluir 2016 se ha logrado digitalizar a 214,000 clientes, 195,000 en Lima y 76,000 en provincias y se incluirá, así, a un total de 94,000 nuevos clientes. Para llegar

a estos resultados, se ha replanteado el proceso de comunicación al cliente; modificado el sistema de reparto de decodificadores; incluido la gestión de micro zonas; reducido el Tiempo Máximo de Instalación (TMI) en el alta dentro de la zona digitalizada; desarrollado un nuevo modelo de gestión de clientes empresas; y gestionado de manera priorizada la atención de averías.

ASPECTOS CLAVE EN EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN EN LA TV PAGADA



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Más digitalización en la TV Pagada

- Se obtuvieron 1,280,000 de clientes de TV Pagada y 1,680,000 de clientes en banda ancha.
- Se cambió el mix de paquetes de planta, presentando mayor número de tríos.
- Se introdujo el concepto de poder "ver televisión cuando quieras" con el Deco Smart, el cual viene con Play permitiendo:
 - Ver los siete días anteriores de los programas.
 - Convertir la televisión en un *smart*.
 - Miles de contenidos de series y películas

En 2016, no solo se mantuvo el compromiso de continuar con la transformación digital a través de la implementación de la principal plataforma integrada de soluciones "FullStack" (+Simple), sino que se impulsó la eficiencia, el elegir dar mejores servicios TI con una visión centralizada en el cliente, apostando por las nuevas tecnologías y posibilidades que hoy ofrece la nube, apoyando la innovación y consolidando las infraestructuras.

+SIMPLE

Telefónica del Perú decidió emprender el proyecto +Simple como respuesta al entorno más competitivo, para responder mejor a las exigencias de los clientes y los clientes potenciales. Se desafiaba a ser la mejor Telco del mercado y a mantenerse como líder.



Mejorar la experiencia cliente

De responder al mercado según sus necesidades

De transformarnos en una Telco Digital



Conociendo las necesidades, comportamientos y deseos de los clientes.

Procesos + simples

Cambio Tecnológico

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Iniciado en 2014, +Simple tiene como objetivo el disponer de un sistema unificado, que permite brindar autogestión a la experiencia cliente y transformar los procesos que soportan todos los servicios que brinda la empresa, tales como: voz móvil y fija, televisión con pago, datos y telefonía pública.

En junio se instaló el programa del servicio móvil prepago, continuando las pruebas piloto en producción de 15,000 clientes de las ciudades Ilo y Moquegua. Una vez alcanzado este primer hito de producción, todo el equipo se enfocó en el encendido de +Simple 1.5, que además de lo anterior, incluiría toda la funcionalidad para móviles **postpago**. Este importante hito antecedió la preparación

de la siguiente migración de 3,200,000 millones de clientes prepago, a nivel nacional, que tendrá lugar en enero de 2017.

Para el servicio móvil **postpago**, se realizaron pruebas de comparativa del proceso de facturación y ejecuciones de los procesos **end to end**. En el servicio de telefonía fija, se avanzó con las definiciones de los alcances de requerimientos con relación a los procesos de alta.

GESTIÓN DE CANALES ONLINE

Los canales de autogestión buscan brindar a los clientes la posibilidad de hacer sus consultas y transacciones online, sin tener que acudir a tiendas o llamar a un **call center**. Bajo este foco, se busca que las herramientas de autogestión (Mi Movistar y *515#) sean lo más sencillas posibles para el uso del cliente; se logra acompañar al cliente para que conozca sus canales de autogestión, que son más rápidos y disponible 24 horas durante los siete días de la semana; y se crean planes de relacionamiento con los clientes e función a las principales

consultas realizadas, con el fin de prevenir y anticipar sus consultas. Esta estrategia busca trasladar a los clientes que hacen sus consultas por canales tradicionales (**call center** y tiendas) hacia la autogestión, generando ahorros para la compañía. Los principales resultados son los siguientes:

- Se incrementaron las descargas de la aplicación Mi Movistar en 84% con respecto a 2015.
- Se incrementaron los usuarios activos de Mi Movistar en 30% con respecto a 2015.
- Las consultas de Mi Movistar se incrementaron en 41%.
- Incorporación de la funcionalidad de recargas online por Mi Movistar.
- El App fue el medio que tomó mayor relevancia al incrementarse en 145% con respecto a 2015.

"El proyecto **+Simple** busca mejorar **la experiencia de los clientes** sobre una base de procesos estandarizados y una oferta de productos simplificados en el mercado".

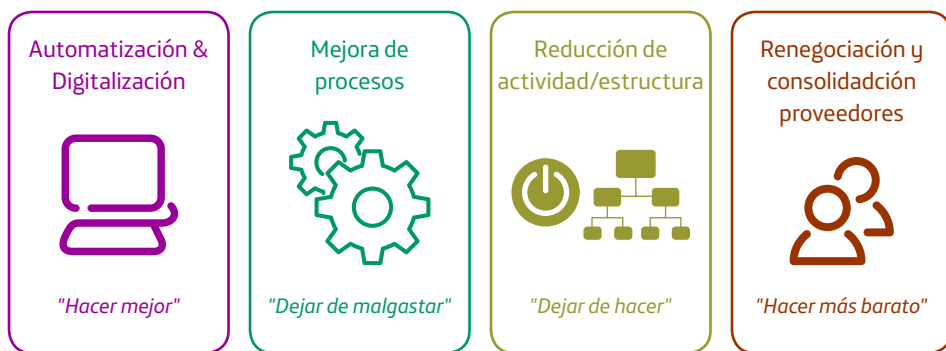
III.3. ASIGNACIÓN DE CAPITAL Y SIMPLIFICACIÓN

Se simplificaron procesos internos y capturaron mayores eficiencias, para ser más simples y responder con rapidez al cliente.

Proyecto Wings

Lanzado en Perú durante 2015, tiene como objetivo de obtener una reducción neta de costos de 13% hacia 2017. Durante 2016 se construyó un plan que generó un total de 271 iniciativas que giran alrededor de cuatro ejes de acción, con foco particular en la reducción de actividad y estructura: automatización y digitalización; mejora de procesos: reducción de actividad / estructura; y renegociación y consolidación de proveedores.

EJES DE ACCIÓN DEL PROYECTO WINGS



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Al cierre del 2016 se contó con 89% de iniciativas en etapa de implementación, lo que permitió alcanzar una cobertura de 168% sobre el objetivo de ahorros planteados para el año. Dentro de las iniciativas más relevantes a lo largo del programa encontramos:

- Consolidación de contratos de mantenimiento.
- Transformación en la gestión de publicidad.
- Cambio modelo comercial tiendas.
- Salida internacional.
- Reducción en el costo de terminales.
- *Call Center* comercial.
- Consolidación de plataformas.
- Modelo de agencias y estructura *inhouse*.
- *Greenfield* TPE.

El proyecto Wings está transformando la cultura, los procesos y la estructura de la compañía, orientándola a ser más eficiente y racional en la gestión de sus costes.

Convergencia

Se logró la simplificación del procesamiento del tráfico de los clientes, implementando un solo mediador para los servicios tanto fijo como móvil. Esto permitió liberar espacio y energía en los Data Centers como consecuencia de dos sistemas de mediación. Este mediador convergente permitirá, además, sustentar el crecimiento en los próximos años, incluir nuevas tecnologías y nuevos modelos de comercialización como OMV (operador móvil virtual), segundas marcas y OTT (*over the top*).

Consolidación

En 2016 se logró aumentar la capacidad de almacenamiento en los **Data Centers**, reduciendo costos y simplificando la complejidad de gestión que esto demanda consolidando toda la oferta en una sola plataforma. Algunas características de esta consolidación son:

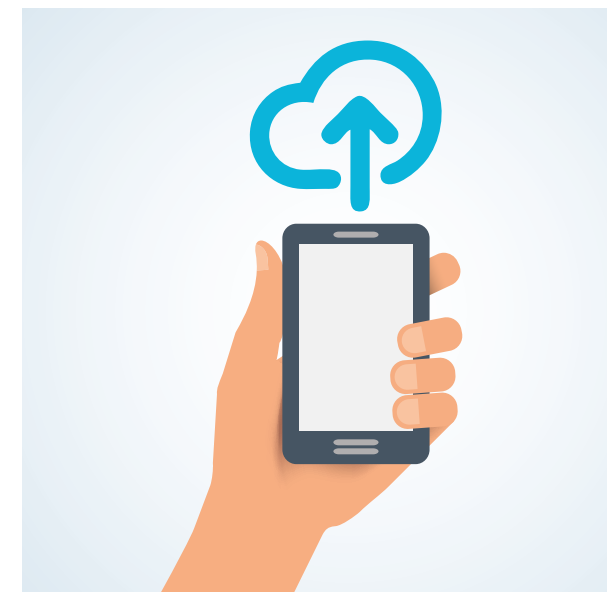
- 900 TB (terabyte) de almacenamiento para las aplicaciones e información de los clientes.
- Disponer de una capacidad de escalamiento a 10 PB (petabyte).

- Incremento de velocidad de procesamiento de hasta 1 TB.
- Reducción de los costos.
- Optimización del espacio en **Data Center**.

Se iniciaron los trabajos de remodelación y ampliación del **Data Center** de Lince, que permitirá crecer en metros cuadrados para infraestructura interna como para clientes corporativos. Del mismo modo, se está renovando el sistema eléctrico, sistema de enfriamiento por agua y sistemas de generación eléctrica para contingencias. Esta inversión tiene varias fases, la primera de las cuales culmina a mediados de 2017.

Renovación de certificaciones del Sistema de Gestión

- Durante 2016, en Telefónica del Perú se renovaron los certificados en ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad) de Grandes Empresas y Facturación de Cobranzas y Reclamos (fija y móvil).
- En cuanto a las auditorias de seguimiento a los sistemas de gestión de la calidad para Gestión de Red, Ambiental (14000) para redes inalámbricas de fija y redes móviles, de Servicio (20000) y Seguridad de la Información (27000 para el Data Center y Gestión de Red), concluyeron con cero no conformidades mayores por lo que la empresa certificadora AENOR, ratifica la continuidad de los certificados.
- Estos resultados permiten asegurar la participación de Telefónica en los diversos procesos de licitaciones tanto del sector público como privado, acceder a préstamos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por cumplir con requisitos ambientales, entre otros; pero, sobre todo, lograr la mejora continua en los procesos de Telefónica del Perú, demostrando así, el compromiso con los sistemas de gestión implementados.





4



Integridad y confianza

- Ética y cumplimiento
- Confianza digital
- Cadena de suministros

Integridad y confianza

Basados en nuestros principios de negocio responsable, nos preocupamos por actuar con integridad tanto desde el frente interno como en nuestra cadena de suministro. Esto, con el afán de fomentar la confianza de nuestros clientes y nuestros grupos de interés.

IV.1. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

G4-S6, G4-S7, G4-S8, G4-EN29, G4-S03, G4-S04, G4-S05, G4-S07, G4-S08, G4-PR4, G4-PR8, G4-PR9

La actuación y el desarrollo responsable del negocio de Telefónica están basados en sus Principios de Negocio Responsable. Hasta 2015 estos principios eran llamados "de actuación", pero en coherencia con la visión de sostenibilidad hoy se constituyen como de negocio responsable.

Durante 2016 y hasta mediados de 2017, a nivel global la compañía se encuentra en un proceso de revisión y replanteamiento de sus principios. Mientras esto ocurre, los lineamientos que expresan su ética y actuación continúan siendo cuatro: honestidad y confianza, respeto por la ley, respeto por los derechos humanos e integridad. La Oficina de Principios de Negocio Responsable -conformada por los directores de

Auditoría Interna, Secretaría General, Recursos Humanos, Clientes, Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa y Comunicación, Imagen y Responsabilidad Corporativa- vela por su cumplimiento.

Para asegurar el conocimiento y aplicación de los principios, todos los colaboradores deben superar el programa formativo online que también difunde los mecanismos de denuncia y la actualización de las políticas relacionadas al tema ético. Al cierre de 2016, Telefónica del Perú registró un cumplimiento de 93.76%.

En cuanto a la recepción y revisión de denuncias, en 2016 se gestionaron 20 denuncias, 5 recibidas a través del canal de denuncias virtual, por el que los colaboradores pueden presentar de forma anónima cualquier duda, reclamo, queja o solicitud relacionada al cumplimiento ético, y 15 recibidas directamente por Secretaría General. Todas las denuncias fueron debidamente investigadas y procesadas.

En 2016, además de los cambios producto del lanzamiento de la Política de Negocio Responsable, a nivel corporativo se establecieron nuevas normativas que fueron difundidas a través de *mailings*, infografías y comunicación en cascada. Su aplicación e implementación iniciará plenamente en 2017.

Política Corporativa de la Función de Cumplimiento

Promueve el fortalecimiento de los estándares de observancia de las normas de obligado cumplimiento y las mejores prácticas éticas y empresariales, y crea el área independiente de Cumplimiento, coordinada por un "*Chief Compliance Officer*".

Norma Corporativa Conflictos de interés

Regula el procedimiento a seguir ante un potencial conflicto de interés y establece los principios bajo los que debe actuar todo miembro de la empresa: lealtad, abstención, confidencialidad y transparencia.

Política Corporativa Anticorrupción

Atiende al necesario cumplimiento de los requerimientos legales anticorrupción y el desarrollo del principio general de integridad. Además, establece que los consejeros y directivos de la Compañía deberán certificar anualmente el cumplimiento de lo establecido en esta Política.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Como parte de su actuación ética, Telefónica del Perú se compromete con el estricto cumplimiento de las leyes internacionales y locales, así como promover una gestión responsable que permite mitigar aquellas acciones que podrían perjudicar la provisión de sus servicios. No obstante, por algunas situaciones específicas, se recibieron notificaciones y/o multas y amonestaciones sancionadoras que no serán compartidas, sobre diversos motivos que se señalan a continuación:

- Respecto al suministro, provisión y/o uso de productos y servicios de la compañía, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) notificó de 164 casos, sobre los que se presentaron los descargos correspondientes e interpusieron los recursos de apelación respectivos, encontrándose al cierre del periodo en trámite la resolución final.

- Respecto a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, se recibieron seis denuncias del Indecopi, cuatro de ellas aún en trámite al cierre del periodo y dos, en apelación.
- Respecto a las sanciones no monetarias impuestas por gobiernos locales, que devienen en el retiro de infraestructura y paralización de obras, en 2016 se recibieron el registro de 110 casos, sobre los que la compañía ha presentado recursos impugnatorios, descargos o demandas contenciosas administrativas, según corresponde. Al cierre del periodo se encuentra a la espera de la respuesta de la municipalidad respectiva.
- En 2016 se recibió una sanción por infracción administrativa por supuesto incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales. La multa se encuentra apelada en sede administrativa, pendiente de resolución por la Dirección General de Protección de Datos Personales. El monto de la multa ascendió a S/ 15,800.
- Existe también una infracción administrativa por operar supuestamente sin certificado de finalización de obra de infraestructura de

telecomunicaciones. La multa se encuentra impugnada en sede administrativa, pendiente de ser resuelta por la Municipalidad Distrital de Laredo. El monto de la multa asciende a S/ 11,069,550.

También en el ámbito regulatorio del sector telecomunicaciones, Telefónica del Perú ha sido pasible de sanciones impuestas por el Osiptel. En particular, durante 2016, recibió una sanción por S/ 880,850 (223 UIT) al haberse identificado dos tipos de infracciones: (a) infracción muy grave al artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso (CDU) por incumplimiento en el registro prepago, obligación de llevar un registro debidamente actualizado y (b) infracción al artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, por haber remitido la base de abonados de manera incompleta.

"Telefónica del Perú se compromete con el estricto cumplimiento de las leyes internacionales y locales, así como promover una gestión responsable que permite mitigar aquellas acciones que podrían perjudicar la provisión de sus servicios".

IV.2. CONFIANZA DIGITAL

Telefónica del Perú tiene la convicción de que los clientes tienen que ser dueños de su huella digital y decidir conscientemente qué uso quieren hacer de sus datos. Se quiere ofrecer condiciones que otorguen a los usuarios confianza en lo digital. Por ello, se busca garantizar la privacidad y seguridad de los clientes y su información a través del cumplimiento de la Política Seguridad de la Información y la Normativa Corporativa de Seguridad de Información, así como con la aplicación de estándares como la ISO 27001 de seguridad de la información, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

Como parte del modelo de actuación, en 2016 se enfocó la gestión en:

- La evaluación de riesgos relacionados a la seguridad de la empresa con impacto al secreto de las telecomunicaciones, protección de datos personales y fuga de información.
- La gestión de incidencias para identificar y resolver de manera oportuna las relacionadas al gobierno de seguridad de la información.
- La mejora de los tiempos de atención promedio a los requerimientos de geo localización solicitados por la Policía Nacional del Perú (en cumplimiento con el Decreto Ley 1182).
- La implementación de controles y monitoreo en los principales sistemas comerciales y plataformas tecnológicas a fin de mitigar la ocurrencia de fraude.
- La implementación de los controles de seguridad de acuerdo a la "Directiva de Seguridad" emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (APDP).
- La implementación de la iniciativa de Gestión de Identidad (IDM) para fortalecer

la seguridad de accesos a nuestras aplicaciones más críticas.

SEGURIDAD DE MENORES EN INTERNET

Para promover en buen uso de Internet, y considerados los riesgos que esta plataforma puede traer, se ofrecen productos y servicios que permiten a los usuarios proteger a los menores de riesgos en Internet, como Seguridad Total. Este es un servicio de Movistar que brinda una solución de seguridad que permite al usuario estar protegido ante cualquier vulnerabilidad en Internet por compartir información, descargar archivos o navegar desde cualquier dispositivo, opciones gracias a las que puede realizar un debido control parental. Seguridad Total permite administrar todos los dispositivos desde un solo lugar web, acceder a soluciones anti robo para dispositivos móviles, hacer back-up del contenido de los dispositivos móviles con acceso a ellos desde la web y proteger los dispositivos con antivirus y *firewall*.

Además, en alianza estratégica con la Red Peruana contra la Pornografía Infantil (RCPI), se promueve el portal Seguros en Internet, el primer portal de denuncias en Internet donde cualquier persona puede reportar contenidos ilícitos o inapropiados para menores, como el

grooming, *sexting*, *ciberacoso*, entre otros. En 2016, este portal ha registrado más de 617 denuncias que son revisadas y presentadas ante las autoridades competentes para su investigación.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio formado por diversas áreas de la compañía trabajó durante 2016 en la actualización de los planes de continuidad del negocio y planes de gestión de crisis. Además, realizó pruebas para asegurar el funcionamiento de las redes, data center y otras áreas del negocio, así como sensibilizó y capacitó a los miembros de los equipos encargados de actuar frente a emergencias.

Por ejemplo, en agosto el equipo de comunicación móvil de emergencia se desplegó en el distrito de Maca, Arequipa, para apoyar en las labores de rescate y reconstrucción en esa zona. Tras una situación de emergencia, los servicios de telecomunicaciones son permanentemente monitoreados por centros de gestión y equipos técnicos.

IV.3. CADENA DE SUMINISTRO

G4-12, G4-EC9, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15

La sostenibilidad en la cadena de suministro se ha convertido en un tema clave del sector de telecomunicaciones, donde las compañías comparten con sus proveedores y contratistas cada vez más partes de la cadena de valor. Promover una actuación responsable con los proveedores es parte de gestionar un negocio que da confianza a los clientes y grupos de interés.

Telefónica ha lanzado en 2016 una Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro que detalla la actitud y los estándares que se esperan de los proveedores. Esta busca exhortarlos a que vayan más allá del respeto de la legislación local vigente, con el fin de multiplicar su impacto positivo en los aspectos sociales, laborales y medioambientales.

Como resultado de esto, en Perú durante 2016 el 100% de los proveedores nuevos se examinaron en función de criterios laborales y ambientales.

El cumplimiento de estas directrices es monitoreado a través de evaluaciones periódicas del nivel de riesgo de proveedores, que permiten definir estrategias de acuerdo con lo identificado, así como a través de auditorías anuales a proveedores críticos y monitoreo mensual de contrata y subcontrata. Solo en 2016 se realizaron 22,000 evaluaciones individuales y 144 auditorías en seguridad y salud.

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ACTUACIÓN DE PROVEEDORES

De modo particular se evalúan los riesgos relacionados con la actuación de los proveedores más significativos de la operación.

Solo en 2016 se realizaron
22,000 evaluaciones individuales
y 144 auditorías en seguridad y salud.



La metodología establecida para el análisis de riesgos tiene el siguiente esquema:

1. Identificación de productos y servicios que implican posible riesgo de incumplimiento de los criterios mínimos de negocio responsable

(condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos, minerales procedentes de zonas en conflicto, privacidad /protección de datos, promesa cliente).

2. Identificación de los principales proveedores de riesgo, con mayor volumen de adjudicación.

3. Gestión de riesgos a través de EcoVadis, plataforma de monitoreo que califica y evalúa a proveedores a través de fichas o "scorecards" de evaluación y brinda herramientas para mejorar sus prácticas.

En el transcurso de 2016 y como parte de las evaluaciones realizadas, se identificaron impactos negativos en las prácticas laborales o ambientales de su cadena de suministro que supongan infracciones sustantivas a la normatividad legal que se audita.

Seguimiento del nivel de cumplimiento de proveedores

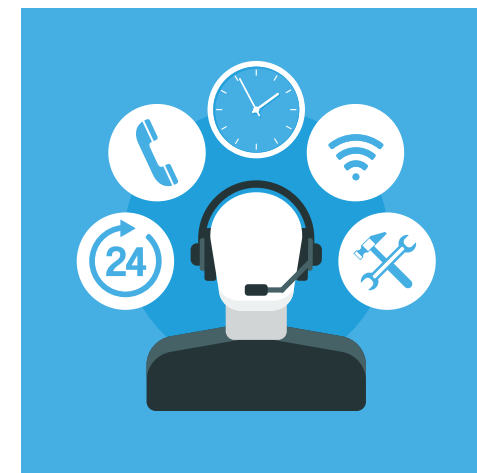
Anualmente se realiza una auditoria a proveedores a través de firmas independientes de reconocida trayectoria, que incluye la evaluación en aspectos éticos, laborales, de seguridad y salud y medio ambientales.

En comparación de otras operaciones de Telefónica en el mundo, estas auditorías priorizan la evaluación a proveedores locales. Telefónica del Perú tiene a 1,109 proveedores, de los cuales 926 son proveedores locales y un total de 34 fueron auditados en el transcurso del año. El 83.5% son proveedores adjudicatarios locales. Del total de proveedores, 87% de empleados se encuentran en empresas auditadas. El porcentaje de volumen de compras adjudicados localmente en 2016 fue 74%, nivel superior al 68.4% registrado en 2015.

Adicionalmente, de manera mensual se auditan las principales obligaciones de cumplimiento legal de los contratistas, sobre todo aquellas referidas a seguridad y salud y temas laborales. En 2016 se ha monitoreó a 50 contratistas de manera mensual. Esta gestión permite alcanzar resultados positivos como por ejemplo, asegurar cero fatalidades en los contratistas, número que se mantiene desde 2015.

Programa Aliados

- Con el Programa Aliados se promueve la excelencia del servicio a los clientes y facilita el crecimiento de las empresas aliadas en materia de sostenibilidad. Este proyecto busca fomentar la cultura de sostenibilidad, identificando las buenas prácticas locales y motivando un fiel cumplimiento del negocio responsable en la cadena de suministro.
- Entre las actividades de 2016 se puso énfasis en los aliados con contacto directo con clientes, para evaluar el cumplimiento de la promesa cliente y la privacidad de datos. Además, se realizaron reuniones uno a uno con los Aliados auditados en 2015 con el fin de conocer mejoras y sus propuestas de desarrollo.



"Del total de **proveedores**, el **83.5%** son adjudicatarios locales".



5



Talento y diversidad

- Cifras de los colaboradores
- Talento
- Diversidad
- Seguridad y salud ocupacional



Talento y diversidad

Impulsamos su desarrollo y bienestar, ofreciendo igualdad de oportunidades y el mejor clima laboral.

V.1. CIFRAS DE LOS COLABORADORES

G4-9, G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA10

Una de las principales fortalezas del equipo de Telefónica del Perú es su diversidad, pues en ella se identifican oportunidades de aprendizaje y se ve reflejada el éxito de la empresa y de su entorno. Esta empresa apuesta por un equipo profesional, diverso y digital, al cual busca acompañar para que puedan alcanzar un bienestar personal y profesional que logre los objetivos que se propone.

COLABORADORES EN TELEFÓNICA DEL PERÚ

Descripción	2015		2016	
	Total	%	Total	%
Total plantilla física	5,757	100%	5,686	100%
Hombres	3,811	66.20%	3,743	65.83%
Mujeres	1,946	33.80%	1,943	34.17%
Empleados con reducción de jornada	0	0%	0	0%
Empleados con convenio negociado	2,527	43.90%	2,817	49.54%
Número de funcionarios	615	33.40%	604	10.62%
Número de empleados	4,973	97.00%	4,947	87.00%
Temporales	193	3.40%	156	2.74%
Permanentes	5,564	96.60%	5,530	97.26%
Número de teletrabajadores	0	0%	1	0%
Número de empleados con discapacidad	0	0%	0	0%
Tasa de rotación de empleados	15.35%		5.28%	

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Evidencias exitosas sobre la estrategia con colaboradores incluyen la disminución de la tasa de rotación de personal considerablemente en el último año, reduciendo la cantidad de bajas de 948 en 2015 a 295 bajas en 2016. Por otro lado, durante 2016 aproximadamente 42% de los colaboradores contratados estaba representado por mujeres y el restante 58% por hombres. De los 258 colaboradores contratados, aproximadamente el 76% de los nuevos colaboradores de la empresa estuvo conformado por personal menor de 30 años y el restante 24% tienen entre 30 años y 50 años de edad.

En Telefónica del Perú, existen prestaciones sociales y beneficios que respaldan a los colaboradores y se les brinda un número de opciones para trabajar sobretiempo, recibir bonificaciones, gratificaciones, entre otros.

"La rotación de personal *ha disminuido de 15.35% en 2015 a 5.28%* a fin de 2016".

CONCEPTOS DE BENEFICIOS SOCIALES DE LEY PARA LOS COLABORADORES DE TELEFÓNICA DEL PERÚ

Asignación familiar	10% de la remuneración mínima vital (RMV) a los trabajadores con hijos menores de 18 años.
Incremento AFP: 10.23%	Solo a colaboradores que pasaron del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) al Sistema Privado de Pensiones (SPP) en diciembre de 1992.
Incremento AFP: 3.00%	Solo a colaboradores que pasaron del SNP al SPP en diciembre de 1992.
Incremento SNP: 3.3%	Pagado a partir del 1 de agosto de 1995 en calidad de asegurados obligatorios al SNP.
Descanso semanal obligatorio	De acuerdo con la jornada laboral de los colaboradores.
Descanso semanal trabajado	Equivalente a un pago compensatorio o sobretiempo pagado.
Feriado trabajado	Horas extras.
Días de enfermedad	Son los día(s) de ausencia laboral sustentados con descanso médico, certificados por personal calificado (médico) de alguna entidad de salud nacional o privada.
Sueldo vacacional	Pago del sueldo básico con el rubro vacaciones, se ganan 30 días al cumplirse un año de servicio en la empresa, además de cumplir el record vacacional.
Subsidio	Generado por enfermedad superado los 20 días de descanso médico.
Bonificación extraordinaria (Ley 30334)	9% aporte Essalud y 6.75% aporte EPS en favor del colaborador.
Participación de utilidades	Se reparte de acuerdo al sector asignado y ganancias de la empresa.
Vacaciones truncas	Días que el colaborador acumula mes a mes, antes de completar el año de servicio (a razón de 2.5 días por cada mes laborado).
Gratificaciones truncas	Antes de cumplir seis meses.
Gratificación Ley 30334	Las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad no se encuentran afectas a aportaciones, contribuciones ni descuentos de índole alguna; excepto aquellos otros descuentos establecidos por ley o autorizados por el colaborador.
Descanso físico no gozado	Vacaciones programadas y pagadas no gozadas, estas deben ser informadas con la debida anticipación para su respectiva Reprogramación.
Gratificación trunca Ley 30334	Sujeto a gratificaciones truncas por ceses.
Feriado especial	Llamados también días especiales (Día de Madre, del Padre, Semana Santa). Donde son fechas fijas en el calendario, pero son feriados especiales.
Feriado no laborable	Declarados por el gobierno, sujeto a que las horas dejadas de laborar sean compensables.
Descanso vacacional no gozado	Son vacaciones programadas y pagadas con posterioridad con el concepto "vacaciones", dado que son informadas para su regularización respectiva (solo por fuerza mayor, dado que la empresa maneja fechas de corte).

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Entre otros beneficios otorgados a padres y madres de la empresa en 2016, 100% de empleados se reincorporaron al trabajo luego de ejercer su derecho a baja por casos de maternidad o paternidad, siendo 57 las madres nuevas y 45 los padres nuevos. Por otro lado, durante el mismo año, no hubo planes de pre-jubilación y la orientación durante el periodo de transición a la inactividad laboral dado que no está dentro de la propuesta de valor como empresa. Sin embargo, en casos en los que se invitó a colaboradores a renunciar, se les brindó un servicio de colocación con una consultora especializada.

V.2. TALENTO

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

Telefónica del Perú cuenta con planes de desarrollo y evaluación para sus colaboradores que impulsan su crecimiento y maximizan sus contribuciones a los resultados de la compañía.

El proceso de evaluación de *performance* sirve para medir y evaluar cómo los empleados están logrando sus objetivos, los cuales finalmente se verán reflejados en los objetivos conseguidos por la compañía. Estos procesos son definidos por Telefónica a nivel global y establecen un número de etapas a lo largo del año que permiten una retroalimentación constante a la gestión de los colaboradores y establecen planes de desarrollo individuales para potenciar el desempeño. Durante 2016, 98.23% de colaboradores fue evaluado a lo largo del año.

Los objetivos de desempeño en Telefónica del Perú establecen que todos los colaboradores se familiaricen con la herramienta *SuccessFactors*⁷, que por lo menos 85% de empleados ingrese objetivos en el sistema y que todos los trabajadores completen el ciclo de evaluación de desempeño anual. A través de esta plataforma el personal puede recurrir a capacitaciones online y a herramientas para el seguimiento de su performance, las cuales también son complementadas por talleres, como por ejemplo el de Líderes Transformadores Digitales.

⁷ Es el nuevo sistema impulsado por Recursos Humanos que permite a los colaboradores auto gestionar sus actividades y hacer seguimiento a su performance, aprendizaje, reclutamiento e incentivos.

La inclusión de colaboradores en programas de capacitación, iniciativas locales y globales para acelerar su desarrollo contribuye a su motivación profesional y a fidelizarlos con la empresa. Algunas iniciativas dentro de este frente son: Escuela Jump, Programa Project Owner, Tekicamp y Exposición en Comités de Dirección. Entre algunos programas se encuentran el Young Leadership Programme, Becas Carolina, Rotaciones Internacionales, Crecimiento Fast Track, Gestión Diferenciada, entre otros. Una evidencia de la fidelización es que la rotación ha disminuido de 15.35% en 2015 a 5.28% a fin de 2016. Además, durante 2015 se promocionó a 201 personas y en 2016 a 248 colaboradores.

HORAS DE CAPACITACIÓN Y PROMEDIOS PARA FUNCIONARIOS Y COLABORADORES DE TELEFÓNICA DEL PERÚ*

Funcionarios y colaboradores	2016				Total	Promedio total
	Hombres	Promedio hombres	Mujeres	Promedio mujeres		
Directores VP ¹	314.5	24.2	29	29	343.5	24.5
Directores	1,288.2	67.8	608.8	60.9	1,897	65.4
Gerentes	3,078.425	32.1	1,410.325	40.3	4,488.75	34.3
Jefes	4,186.075	23.5	1,664.175	21.9	5,850.25	23.0
Ejecutivo	12,581.9	12.5	9,045.4	216	21,627.3	13.4
Analista	762	0.32	166	15.09	928	0.3
Total de horas	22,211.1	5.88	12,923.7	6.59	35,134.8	6.13

¹ Vicepresidentes

* Solo considera capacitaciones presenciales

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

"Los planes de desarrollo y evaluación para colaboradores *impulsan su crecimiento y maximizan sus contribuciones* a los resultados de la compañía".

Telefónica del Perú está interesado en conocer la percepción de sus trabajadores, saber qué les motiva y establecer planes de acción para convertir a la empresa en un mejor lugar para trabajar.

La encuesta de clima y compromiso que se realizó en 2016 usa una metodología basada en un modelo que analiza tres dimensiones: mientras más alto sea el nivel de satisfacción en estas tres dimensiones, mayor será el Índice de Compromiso de la Empresa. La primera, "Engagement", mide el nivel de compromiso de los empleados, "Enablement", mide los recursos con los que el empleado cuenta, y "Energy", mide el nivel de satisfacción, energía y disposición que tienen los empleados para trabajar en la empresa. Este año, a través de una campaña de comunicación de dos semanas e involucrando a 79% de colaboradores de la compañía, se obtuvieron resultados positivos con niveles de 80% en Engagement, de 76% en Enablement y de 83% en Energy.

V.3. DIVERSIDAD

El compromiso con la empresa se sustenta también en el valor destinado a la diversidad. En 2016, continuaron los programas Feel Good y Escuela Jump que son parte de la propuesta de valor y estrategia para fortalecer el conocimiento necesario e incrementar la contribución de colaboradores en el negocio.

Feel Good incentiva el bienestar y la salud a través de la incorporación de nuevos hábitos. Su objetivo es fomentar la calidad de vida de los trabajadores con una propuesta de valor integrada y transversal; basado en cuatro pilares: Persona, Salud, Nutrición y Actividad Física. Dentro de cada uno de los pilares se cuenta con diversas actividades, convenios y programas. Por ejemplo, dentro del pilar de Salud, se cuenta con el Plan de Salud EPS, los chequeos médicos preventivos, cobertura Oncosalud y unidades médicas. En el pilar de nutrición se cuenta con cobertura

nutricional, consejos nutricionales, entre otras actividades libres. En el pilar de Actividad Física, se cuenta con programas como Bike Lovers que incentivan el uso de bicicletas. Entre los principales convenios se cuentan con descuentos con instituciones educativas, en estudios de deporte y de entretenimiento. De esta manera los colaboradores equilibran la vida laboral con la vida personal.

La escuela de Jump!, que forma parte de los programas de desarrollo cuenta con cinco escuelas especializadas, con una malla formativa segmentada según el rol y la categoría a la que pertenece cada colaborador y que responden a las necesidades de capacitación de la compañía. Las escuelas son de Marketing, Comercial, Tecnología, de Procesos y Proyectos y para la Gestión del Conocimiento.

A inicios de 2016 se identificó la necesidad de estructurar un programa de capacitación transversal a toda la compañía. Para ello se llevaron a cabo talleres tanto con gerentes como ejecutivos para identificar las necesidades de desarrollo de la compañía. Se realizó un despliegue de comunicación que inició con reuniones directas entre recursos humanos y los líderes de cada dirección a fin de involucrarlos y generar mayor compromiso con

la propuesta. Trabajando con una diversidad de proveedores líderes como Overlap, Thomas International, UPC y UP entre otros, se aseguró el nivel de especialización deseado en cada uno de los cursos propuestos.

Actualmente existe una malla formativa por dos años para los Jumpers con cursos en escuelas de posgrado. La participación y compromiso con su propio desarrollo profesional es positivo, ya que en promedio 88% de Jumpers asiste sus clases programadas. Además, 100% de los participantes programaron sus cursos funcionales en las escuelas de posgrado y 90% de los participantes que asistieron consideran de utilidad lo aprendido durante las clases.

V.4. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

Telefónica del Perú realiza inspecciones de seguridad y salud ocupacional a lo largo de sus actividades y de acuerdo a los estándares internacionales, así verificando los peligros en sus procesos para garantizar la seguridad de sus trabajadores y con terceros.

EN 2016, se realizó
100% DE LAS inspecciones, auditorías y matrices necesarias para reducir las tasas de
ACCIDENTES, FATALIDADES, ABSENTISMO Y DÍAS PERDIDOS.



Se realizan auditorías e identificación de peligros y evaluación de riesgos a los locales a nivel nacional. En 2016, se realizó 100% de las inspecciones, auditorías y matrices necesarias para reducir las tasas de accidentes, fatalidades, absentismo y días perdidos. Cabe mencionar que no hay personal que realice actividades con riesgos elevado de enfermedad.

Se cuenta con un Comité Central en la ciudad de Lima que realiza la gestión para todo el país, el cual revisa el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo y aprueba documentos y procedimientos a lo largo del año. El comité representa a 100% de los trabajadores de la plantilla, el cual ha continuado en sus esfuerzos para verificar las condiciones de seguridad. En la actualidad,

no se encuentran acuerdos formales con los sindicatos que cubren la seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, a todos los trabajadores se les ofrece la posibilidad de un reconocimiento médico y en 2016 un total de 2010 trabajadores aprovecharon ese beneficio. Cabe mencionar que como parte de la mejora del capital humano y ampliación de la base de conocimiento de los empleados para el desarrollo organizacional, el personal recibió un total de 7,195 horas de formación en prevención de riesgos laborales.



INFORME INTEGRADO 2016

En el siguiente cuadro se encuentra un análisis de los resultados de 2015 y 2016, entre los que no se registra fatalidades por dos años consecutivos.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Indicador	2015			2016		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes	10	10	0	13	10	3
Días perdidos por accidentes o enfermedades	100	100	0	162	112	50
Número de fatalidades	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0
Tasa de absentismo	4,682.29			3,180		
Tasa de accidentes	0.18			1.18		
Tasa de días perdidos	1.82			14.664		
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.





6



Innovación y gestión ambiental

- Innovación social
- Gestión del medio ambiente

Innovación y gestión ambiental

Ofrecemos productos y servicios innovadores para contribuir con el desarrollo del país basados en el despliegue responsable de red y en una cultura corporativa de ecoeficiencia. G4-EC7, G4-EC8

En Telefónica del Perú se fomenta la inclusión digital y la innovación sostenible para que las comunicaciones sean accesibles y que todos puedan cubrir sus necesidades sociales.

Las telecomunicaciones son una oportunidad para el desarrollo de las personas y sociedades, por ello, nos distinguimos ofreciendo productos y servicios innovadores que nos permitan contribuir con el crecimiento del país. Además, conscientes del liderazgo en el sector y del impacto que se puede generar en el medio ambiente, el despliegue de red y operación de negocio se basan en una gestión responsable y una cultura corporativa de ecoeficiencia.

TIC PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Telefónica del Perú ofrece soluciones enfocadas en abrir nuevas oportunidades a través de trabajo conjunto con instituciones públicas y privadas. En esta línea durante 2016 se posicionaron soluciones como:

- **Cajeros corresponsales:** Atención bancaria a través de agentes no bancarios en zonas rurales que permiten acercar los servicios financieros a lugares alejados, fomentando la inclusión financiera.
- **Servicios financieros móviles:** soluciones en el móvil para acercar los servicios financieros a las poblaciones que hoy están más lejos de las oficinas de los bancos. Por ejemplo, Banca Móvil, Agente Multicaja y un canal de acceso a la billetera electrónica. Banca móvil fue instalado en 6 cajas municipales, el banco del Estado más grande del país y un banco privado. Por su parte, el agente Multicaja viene siendo implantado en tres cajas municipales. La iniciativa de la billetera electrónica se ha instalado en 12 entidades financieras del país. Esta solución ha sido muy efectiva en el logro de los objetivos de multiplicar los canales de acceso a los clientes de las cajas municipales.

"Las telecomunicaciones son una oportunidad para el desarrollo de las personas y sociedades, por ello, *nos distinguimos ofreciendo productos y servicios innovadores* que nos permitan contribuir con el crecimiento del país".

- **Transferencias Interbancarias en Línea:** Las transferencias interbancarias en línea permiten que se hagan transferencias de dinero entre cuentas de distintos bancos en tiempo real. Mediante este servicio se acelera la disponibilidad del dinero. De esta manera además se favorece a la formalización de la economía.

TIC PARA LA SALUD

A través de trabajo conjunto con instituciones públicas y privadas en 2016 se posicionaron las siguientes soluciones vinculadas a temas de salud:

- **Gestión de citas:** Servicio que permite reducir el tiempo de espera en la entrega de citas, planificar de manera eficiente los recursos de los hospitales y centros de salud, reduciendo también los tiempos de espera para el ingreso de los pacientes.

- **Saluspot:** Solución que permite a los pacientes hacer consultas a médicos quienes responderán con un consejo de salud. Permite a los grupos privados de salud diferenciarse y ayuda en la descongestión de los establecimientos públicos de salud.
- **Telesalud:** Plataforma de telemedicina que permite el agendamiento, seguimiento y gestión del paciente. Mejora las capacidades resolutivas de los establecimientos de salud y de los médicos, permite a los pacientes acceder de manera rápida a la atención de especialistas. Con esta solución los pacientes ubicados en localidades sin médicos generales y especialista son atendidos de manera rápida y sencilla a través de la telemedicina, gestión del paciente y registro de su historial de atenciones remotas.
- **Teleradiología:** Impulsa a la creación de anillos radiológicos que gestionan de manera centralizada los estudios radiológicos del cliente logrando así disminuir el tiempo de entrega de resultados, ahorro en costos de impresión, evitando el traslado innecesario de médicos radiólogo y logrando un diagnóstico remoto.

- Hospital móvil: Unidad que permite llevar los servicios básicos de salud a zonas lejanas del país recortando la brecha de falta de postas y personal asistencial que existe actualmente en el país. Facilita el acceso a servicios especializados, ayuda a promover campañas de prevención médica e incentivo del cuidado de la salud, humanizando el servicio de atención sanitaria.
- HIS/HC: Solución que gestiona los servicios hospitalarios de centros de salud, y hospitales complejos mejorando los tiempos de entrega de resultados, eficiencia en gastos y manejo de recursos.

Proyecto Yanapaqi - Conectividad rural e inclusión

- Yanapaqi fue uno de los tres proyectos elegidos por Telefónica en el marco de la Iniciativa de Inversión en Innovación Sostenible 2016, que la compañía despliega a nivel global para identificar propuestas que respondan a retos como conectar a los no conectados, proteger el planeta e impulsar sociedades sostenibles.
- Este proyecto, que será financiado para ejecutarse desde 2017, tiene como objetivo conectar a 3,000 personas de siete localidades del país y formarlas en el uso del móvil para su vida. Mediante Wi-Fi Movistar Satelital y con las app Tu Movistar, Tu Dinero Móvil y Mi Movistar, los usuarios podrán hacer llamadas, enviar SMS, usar tableta u ordenador, hacer pagos y compras, acceder a apps con contenido educativo, entre otros.

"En su *sexta edición*, Conectarse para Crecer ha sumado *798 postulaciones de las 24 regiones del país*".

1.1. INNOVACIÓN SOCIAL

Telefónica del Perú apuesta por el desarrollo del país a través de la creación de diversas iniciativas que buscan la solución a necesidades sociales utilizando las TIC. Así, se fomenta el emprendimiento social y digital.

TECNOLOGÍAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL: CONECTARSE PARA CRECER

Conectarse para Crecer inicia en 2011 como un premio para reconocer las mejores prácticas de buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en zonas rurales que tengan impacto positivo en el desarrollo social y económico de sus pobladores. Se premian dos categorías: Emprendimiento rural (económico productivo, educación y salud) y Estado.

En 2016 se realizó la sexta edición, con la que ha sumado 798 postulaciones de las 24 regiones del país. Se han premiado a 53 iniciativas en los seis años y entregado alrededor de US\$ 130,000 en productos y servicios que permitan potenciar las iniciativas.

JUNTOS PARA TRANSFORMAR

La alianza "Juntos para Transformar" viene trabajando a lo largo de estos cuatro años sobre la base de cinco líneas estratégicas que han acogido cientos de historias de esfuerzo: a) la promoción del Perú a través de la gastronomía, b) la promoción del emprendimiento, c) el apoyo a productores y cadenas productivas, d) el talento y educación internacional y e) jóvenes, diálogos e iniciativas.

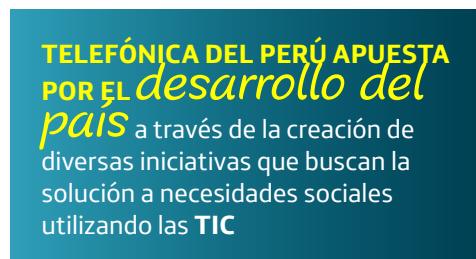
Algunos de los proyectos que destacaron en 2016 incluye:

- Proyecto TiNi El Edén, realizada de la mano de la ONG ANIA y el restaurante Astrid & Gastón, involucró a más de 1,200 escolares quienes desarrollaron habilidades y conocimientos para afrontar el problema ambiental.
- En 2016 se entregó la "Barra Anticuchera" totalmente equipada valorizada en US\$ 50,000 al señor Brandon Altamirano, ganador de Anticucho con corazón.

- Desde 2012 el Programa de Becas Juntos para transformar; de la mano de Munay Pan, Fundación Backus y Acurio Restaurantes, ha entregado a 27 jóvenes profesionales de gastronomía, becas para que realicen pasantías de especialización en los mejores restaurantes de Latinoamérica y España y Telefónica del Perú apoyo la iniciativa por un monto valorizado en S/ 305,683.00.
- En 2016 se premió Sabores de la Vida, concurso que buscó al mejor recetario manuscrito de antaño que paso de generación en generación y que conservó la cultura gastronómica peruana, la ganadora Gaby Herrera recibió una cocina totalmente implementada y valorizada en S/ 70,000.

KUNAN

Es una comunidad con más de 70 jóvenes emprendedores sociales quienes se conectan



e intercambian ideas, consolidando así el ecosistema social. En sus dos ediciones de 2014 y 2015, Kunan ha identificado a más de 270 emprendimientos sociales y entregado un total de S/ 120,000 a las tres iniciativas ganadoras.

Mariana Costa, fundadora de Laboratorio – iniciativa acelerada por Kunan - fue invitada al Global Entrepreneurship Summit 2016 en Silicon Valley, California, en donde junto a emprendedores internacionales contó al presidente de Estados Unidos, Barack Obama y al fundador de Facebook, Mark Zuckerberg sobre los logros y objetivos de su proyecto, así como la importancia de las alianzas con otros actores para llevar soluciones a grandes escalas.

WAYRA

Wayra Perú es la aceleradora de emprendimientos digitales (*startups*) de Telefónica Open Future. Su principal objetivo es potenciar la innovación y la detección de nuevos productos y servicios en el campo de Internet y las nuevas TIC que genera el talento emprendedor. Mediante su modelo global de aceleración de proyectos, apoya a los emprendedores en su desarrollo dotándolos de las herramientas tecnológicas, mentores calificados, un espacio de trabajo de vanguardia y capital semilla para acelerar su crecimiento. Gran parte de los proyectos que Wayra acelera

están enfocados en las áreas estratégicas claves para el negocio, desde aplicaciones *over the top*, hasta *cloud computing*, pasando por servicios financieros.

En 2016, Wayra cumplió cinco años de operaciones en nuestro país, en los que han recibido más de 5,300 postulaciones y seleccionando a 46 *startups* para ser aceleradas, las cuales han multiplicado por seis sus inversiones. Además, ha invertido más de US\$ 6 millones apoyando y potenciando *startups*, logrando un portafolio valorizado en más de US\$ 40 millones. Este año hubo dos desinversiones (*exits*) importantes para Wayra Perú: Bus Portal, la cual fue adquirida por Red Bus, y Cine Papaya, que fue adquirida por la empresa Fandango subsidiaria de Comcast.

Wayra forma parte de Telefónica Open Future, programa que reúne todas las iniciativas globales relacionadas con la innovación abierta, inversión y emprendimiento del Grupo Telefónica. Su objetivo es conectar *startups*, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo, guiando tecnologías y soluciones innovadoras hacia el desarrollo de proyectos viables mediante un modelo que da visibilidad al talento dondequiera que esté.

Entre las actividades de posicionamiento y expansión de Telefónica Open Future, en 2016 se presentó “Women’s Age”, una iniciativa global que busca promover, impulsar y fortalecer la participación femenina en el ecosistema de emprendimiento tecnológico. El proyecto fue introducido durante un conversatorio sobre igualdad de género, que congregó a gerentes generales y directoras de los principales emprendimientos peruanos.

Por otro lado, en su búsqueda por impulsar el talento y la innovación tecnológica de los vecinos y el público en general con vocación emprendedora, el Gobierno Regional de Ica y Telefónica Open Future firmaron un acuerdo para abrir el primer *crowdworking* (espacio de trabajo colaborativo) en la región. De forma similar, una alianza con la Municipalidad de Miraflores estableció como objetivo fomentar la innovación apoyando proyectos que generen impacto sobre tres ejes estratégicos: seguridad ciudadana, *smart cities* e inclusión del adulto mayor.

Finalmente, este 2016 también vio desarrollar el espíritu emprendedor con la generación de espacios de diálogo dirigidos a *millennials* como Lean StartUp & FuckUp Night para compartir lecciones aprendidas de emprendimientos fallidos y ruedas de *networking* para emprendedores peruanos.

"Telefónica del Perú ha *financiado proyectos de inversión pública* por un valor de S/ 37'087,328.95".

OBRAS POR IMPUESTOS

Desde 2008, Telefónica del Perú se suma a la iniciativa del Gobierno Nacional de financiar a través de un modelo participativo entre el sector público y el sector privado, obras de infraestructura básica prioritariamente en los sectores de salud, educación, seguridad ciudadana, cultura y turismo. A través de este mecanismo participamos activamente en el desarrollo del país ofreciendo los siguientes beneficios a la sociedad.

En total, Telefónica del Perú ha financiado un número de proyectos de inversión pública por un valor de S/ 37'087,328.95 en las siguientes localidades: Puno (dos) Iquitos, Cusco (dos), Ica, Tacna y Trujillo. La población beneficiada alcanza las 1,270,356 personas. Tuvieron entre sus múltiples objetivos los siguientes alcances:

- Acceso a servicio de telefonía e Internet para mejorar la competitividad.
- Construcción y mejoramiento de complejos deportivos.

- Mejorar tiempo de respuesta en los servicios de seguridad a la población.
- Mejorar los servicios de salud en todos los niveles de atención.
- Contar con un centro de gestión de riesgos y desastre.
- Mejorar el servicio al ciudadano en el trámite y seguimiento de expedientes.

El monto de financiamiento para proyectos que todavía se encuentran en proceso de ejecución asciende a S/ 140'475,404.51.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA

La Fundación Telefónica es una institución sin fines de lucro que apuesta por un mundo digital solidario; su misión es mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados a los retos del mundo digital.

Desde el ámbito educativo, se implementaron proyectos para mejorar las oportunidades de niños y niñas en entornos vulnerables, a través de iniciativas de transformación educativa apoyadas en una educación digital innovadora y de calidad. En 2016, se llegó a beneficiar a más de 95 mil niños y docentes. Entre los proyectos sobresalientes encontramos los siguientes:

- **Aula Móvil:** Proyecto que consta de equipamiento tecnológico, recursos educativos y formación docente, con el fin de mejorar la enseñanza en escuelas rurales y urbano-marginales en 15 regiones del país. Durante 2016 se entregaron 95 aulas móviles que permitieron contribuir a la reducción de la brecha digital, ofreciendo soluciones al problema de acceso a Internet con recursos educativos alojados en una Intranet.
- **Aulas Fundación Telefónica en hospitales:** Programa que brinda atención educativa y apoyo emocional a niños y adolescentes que se encuentran hospitalizados, contribuyendo con su recuperación y reincorporación a la escuela. Esta propuesta pedagógica que utiliza herramientas tecnológicas para promover el desarrollo de competencias y habilidades cognitivas, sociales, emocionales y digitales.

- **Bus Fundación Telefónica:** Proyecto que consta de un bus itinerante que lleva contenidos educativos y recursos tecnológicos interactivos a niños y niñas de educación primaria.
- **Oráculo MateMágico:** Desarrollada en alianza con la Pontificia Universidad Católica del Perú, el proyecto educativo basado en una aplicación lúdica busca contribuir a mejorar los aprendizajes en matemáticas de los niños de educación primaria, enseñando sobre magnitudes numéricas, cálculo mental, geometría y otros contenidos de comprensión matemática.

En el ámbito artístico y cultural, el **Espacio Fundación Telefónica** buscó fomentar la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate, con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura

EN 2016, se llegó a beneficiar a más de **95 mil NIÑOS Y DOCENTES.**



digital a la sociedad. En 2016, se desarrollaron tres exposiciones principales, dos festivales y 451 actividades de ingreso libre, con una gran acogida e impacto en los más de 50 mil asistentes presenciales y virtuales que participaron activamente.

En 2016, el **Programa Voluntarios Telefónica** ha logrado movilizar a más de 2,500 colaboradores, que han desarrollado más de 160 actividades, enfocados en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias. Entre las diversas actividades de alto impacto, se realizaron campañas de recaudación de fondos como "Elegimos ser Solidarios", campañas como "Dona Sangre, Dona Vida" y el concurso de Proyectos Sociales "Gente Brillante", un fondo concursable que tiene como objetivo promover el emprendimiento de los colaboradores del Grupo Telefónica.

"Telefónica del Perú, en línea con el *compromiso y promoción del cuidado del medio ambiente*, cuenta con una gestión ecoeficiente de los recursos que son consumidos y generados".

VI.2. GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

G4-14

A nivel global, la estrategia ambiental de Telefónica del Perú se orienta a la gestión de los riesgos de los impactos ambientales, a la identificación de las oportunidades que se generan a partir de las TIC y a la promoción de una cultura corporativa que apuesta por la ecoeficiencia en el desarrollo de sus actividades.

GESTIÓN ECOEFICIENTE

La estrategia corporativa de Telefónica del Perú se basa en tres pilares enfocados en mejorar la eficiencia energética en la red, disminuir el consumo de combustibles y potenciar la energía renovable. Telefónica del Perú, en línea con el compromiso y promoción del cuidado del medio ambiente, cuenta con una gestión ecoeficiente de los recursos que son consumidos y generados.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

En el periodo 2016 se lograron grandes ahorros de consumo energético a lo largo del despliegue de red y de las operaciones de la empresa. Entre los proyectos donde se obtuvieron más ahorros se encuentran los proyectos de energía, refrigeración y combustible.

Desde hace cuatro años se desarrolla un plan de reducción de consumo de combustible en estaciones de altas horas de operación de grupos electrógenos. Se han tendido líneas de energía pública hacia las estaciones, así como implementado sistemas híbridos de generación alternativa a través de algoritmos que logran reducir hasta 60% del consumo de combustible. Esto ha permitido una reducción de 80,000 litros de combustible en redes en 2016.

Por otro lado, a través de diversas iniciativas de variación de la infraestructura, se vienen reemplazando equipos de potencia y refrigeración por nuevas tecnologías más eficientes y de menor impacto en el medio ambiente. Se ha desarrollado una renovación tecnológica de rectificadores, reducción de capacidad de equipos de aire acondicionado y el aprovechamiento de temperatura exterior (*free cooling*) mediante el apagado de aire acondicionado. A través de inyectores de aire exterior se mantiene una temperatura adecuada en los equipos de red. También,

el apagado de tecnologías de red obsoletas y/o cambios a nuevas redes logra reducir consumo eléctrico. En este año se logró una reducción del 5% de Kw-hr de consumo eléctrico en la empresa.

PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	2016	
	Unidad de medida	Total
Gasto por gestión de residuos	Soles	2,766,458.67
Consumo de papel ¹	Toneladas	451
Cientes con factura electrónica ²	Unidades	7,022,230
Residuos RAEE ³	Toneladas	191.16
Residuos no RAEE ⁴	Toneladas	802
Consumo total de energía ⁵	MWh	255,152
Emisiones totales alcance I + II	tCO2eq	77,806
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	210
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	249,460
Consumo de agua	Metros cúbicos	293,811

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

¹ Incluye: papel de oficinas y facturas.

² Se emitieron un total de 8,837,158 facturas electrónicas.

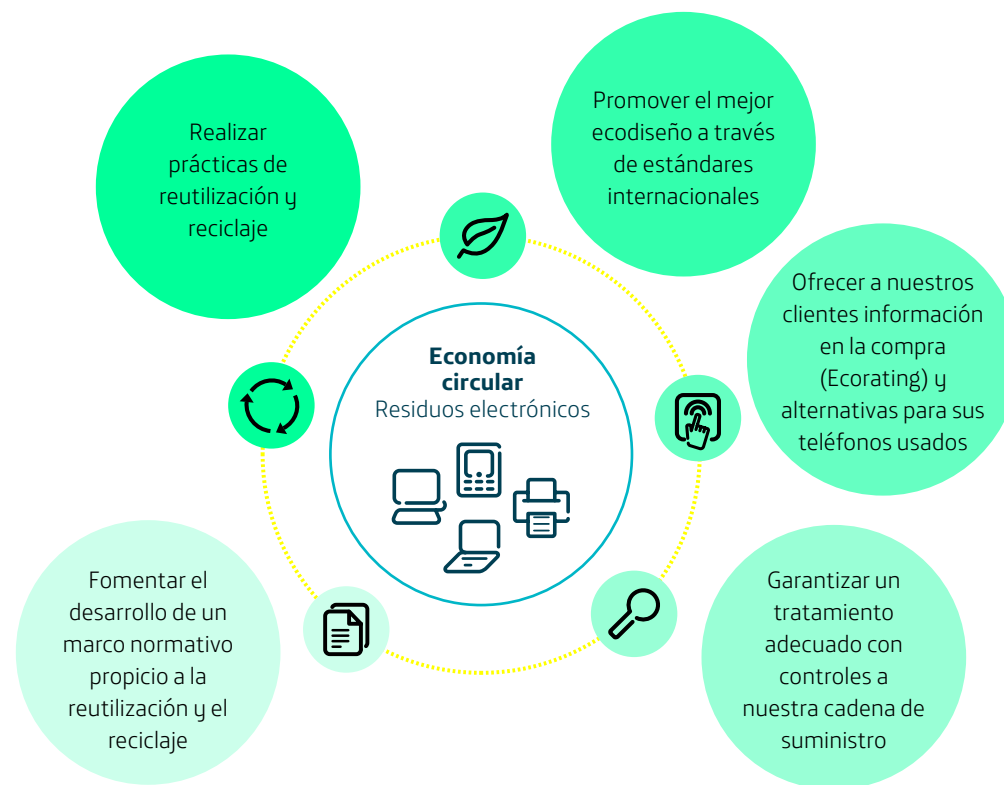
³ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y clientes (excepto teléfonos móviles).

⁴ Incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes.

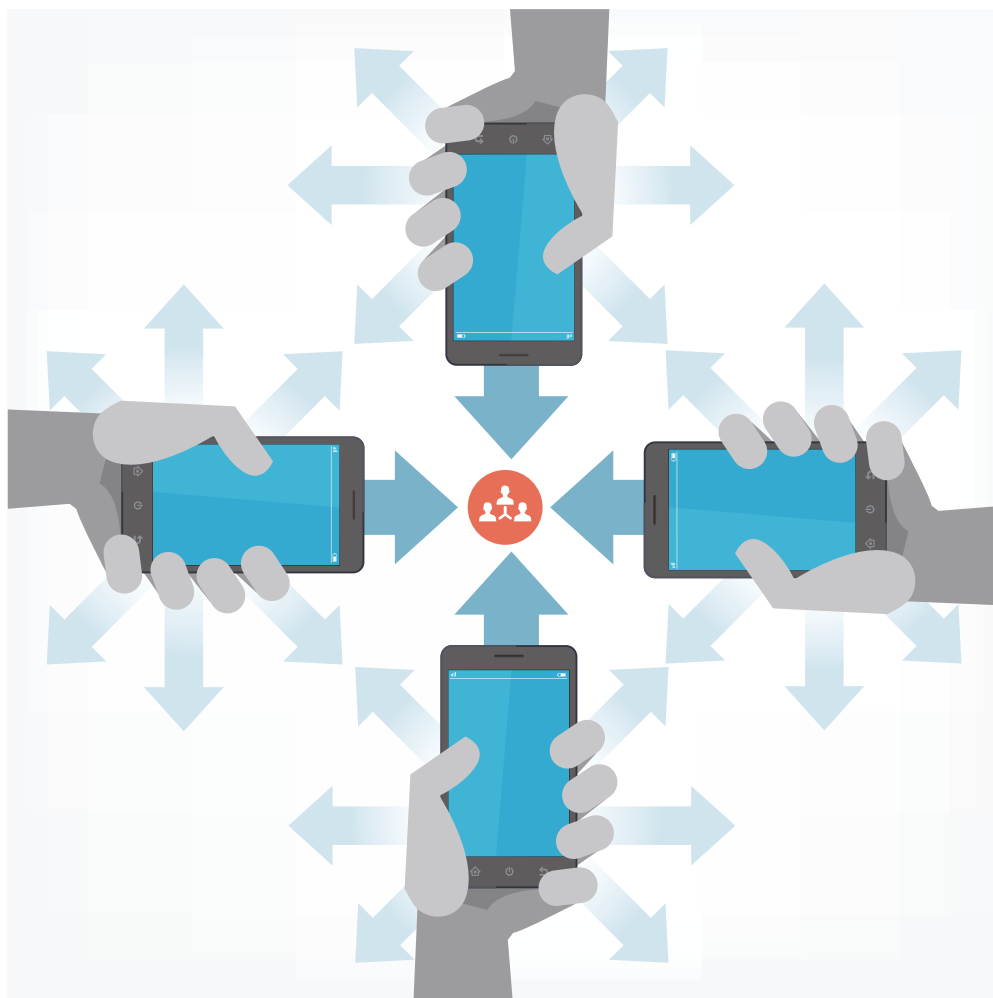
⁵ Incluye: consumo de combustible y electricidad, autogeneración de energía renovable.

ECONOMÍA CIRCULAR

Telefónica del Perú como empresa global comparte principios que reflejan su contribución a la solución del problema de generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en el mundo. La estrategia de Telefónica del Perú se adapta al modelo de la economía circular para reducir tanto la entrada y uso de materiales como el desecho de los mismos.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.



En 2016 la compañía focalizó esfuerzos en mejorar la prestación del recibo digital, que permite reducir el consumo de papel, así como también facilita la entrega de recibos vía correo electrónico o SMS y hace más eficiente la atención al cliente. Durante 2016, se aplicaron estrategias para incrementar las afiliaciones al recibo digital, logrando contar con 5,200,000 clientes afiliados. En el negocio móvil se ha alcanzado 92.1% de clientes residenciales afiliados y para el negocio Fijo se ha logrado 57.3%. Asimismo, se creó el nuevo servicio de afiliación al recibo digital vía SMS que permitió acelerar el crecimiento de la planta digital. Este servicio tiene 93.2% de preferencia y aceptación entre nuestros clientes permitiendo la mejora del Índice de Satisfacción de Clientes Digitales.

"Durante 2016, se aplicaron estrategias para incrementar las afiliaciones al recibo digital, logrando contar con 5,200,000 clientes afiliados".



7



Gobierno corporativo

- Nuestros accionistas
- El directorio
- Capital intelectual

Gobierno corporativo

Elegimos tener buenas prácticas de gobernanza

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

1. La maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas.
2. El papel esencial del Directorio en la dirección y administración de la sociedad.
3. La flexibilidad organizativa.
4. La transparencia informativa en las relaciones con los empleados, accionistas, inversores y clientes.

VII.1. NUESTROS ACCIONISTAS

CAPITAL SOCIAL

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

- (i) 3,344,168,797 acciones de Clase "B"; y,
- (ii) 194,361 acciones de Clase "C"

Dicho capital social se encuentra inscrito en el asiento B 23 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.574%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.426%), y las acciones de clase C son de titularidad de los trabajadores de

Telefónica del Perú y se convierten en acciones de clase B cuando son vendidas a terceros (no a otros trabajadores ni a sus herederos). Todas las clases de acciones confieren los mismos derechos y prerrogativas, con excepción de lo dispuesto en el artículo 27 del Estatuto referido al mecanismo de elección de los directores.

EVOLUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

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



ESTRUCTURA ACCIONARIA

Accionista	Nº de acciones	%
Telefónica Latinoamérica Holding S.L.	1,679,667,042	50.224%
Latin America Cellular Holdings S.L.U.	1,616,989,235	48.350%
3º		0.061%
4º		0.059%
5º		0.024%
6º		0.019%
7º		0.015%
8º		0.014%
9º		0.012%
10º		0.011%
Otros accionistas		1.212%
	3,344,363 158	

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

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

ACCIONES CON DERECHO A VOTO

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	80,892	1.43%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.57%
Total	80,894	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

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.

COMPOSICIÓN DE ACCIONES SEGÚN SU ESTADO DE MATERIALIZACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Estado	Acciones (1)	%
Desmaterializados	3,331,983,151	99.6298%
Materializados	12,380,007	0.3702%
Total	3,344,363,158	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

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

- La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias.
- La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin hasta el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y/o de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detraer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.



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

DIVIDENDOS PAGADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

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

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

EMISIONES DE DEUDA

Bonos de circulación							
Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Vencimiento	Plazo (años)	Tasa	Cupón
Segundo Programa							
Décimo Primera Emisión	A	70,000,000	70,325,778	09/06/2017	7	7.75%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	60,000,000	61,189,210	24/03/2018	7	7.38%	Semestral
Vigésimo Séptima Emisión	A	50,000,000	51,067,721	10/08/2019	7	5.53%	Semestral
Cuarto Programa							
Décimo Novena Emisión	A	82,215,028	83,599,893	13/07/2027	20	3.63%	Semestral
Trigésimo Sexta Emisión	A	202,808,997	204,226,640	23/10/2017	10	3.69%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	80,742,323	80,997,291	30/11/2019	12	3.69%	Semestral
Trigésimo Sexta Emisión	B	66,410,242	67,054,165	18/03/2018	10	3.38%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	64,345,131	64,700,885	22/04/2028	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	62,789,310	63,000,704	22/05/2028	20	3.13%	Semestral
Décimo Novena Emisión	C	25,919,311	26,285,254	21/07/2028	20	3.19%	Semestral
Quinto Programa							
Trigésimo Tercera Emisión	A	60,000,000	61,445,150	23/08/2017	7	6.81%	Semestral
Vigésimo Segunda Emisión	Aa	30,117,481	30,363,633	07/10/2017	8	3.50%	Semestral
Vigésimo Segunda Emisión	Ab	15,058,740	15,181,817	07/10/2019	10	3.50%	Semestral
Vigésimo Segunda Emisión	Ac	30,117,481	30,363,633	07/10/2021	12	3.50%	Semestral
Sexto Programa							
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000	260,854,509	09/06/2023	7	6.66%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – A 31 de Diciembre 2016



Papeles Comerciales de circulación							
Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Vencimiento	Plazo (años)	Tasa	Cupón
Cuarto Programa							
Tercera Emisión	A	66,106,249	68,274,472	04/06/2017	1	5.89%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – A 31 de Diciembre 2016

COTIZACIONES

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de enero a diciembre 2016												
Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov Dic
TELE4BC36A	Cuarto Programa de Apertura								100.88			
	Cierre								100.88			
	Máxima								100.88			
	Mínima								100.88			
	Promedio								100.88			

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica del Perú en 2016												
Clase B												
	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Apertura	1.40	1.43	1.80	1.93	2.05	2.03	2.00	1.95	2.34	2.27	2.20	2.09
Cierre	1.40	1.87	1.90	2.00	2.00	1.99	1.95	2.28	2.23	2.20	2.09	1.92
Máxima	1.40	2.01	1.91	2.00	2.07	2.05	2.00	2.35	2.40	2.27	2.20	2.10
Mínima	1.34	1.43	1.80	1.83	1.90	1.90	1.83	1.82	2.23	2.05	2.00	1.77
Promedio	1.35	1.63	1.84	1.93	1.94	1.98	1.94	2.16	2.30	2.20	2.11	1.90

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica del Perú en 2016												
Clase C												
	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Apertura	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
Cierre	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
Máxima	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
Mínima	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
Promedio	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

VII.2. EL DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2016, el Directorio estaba integrado tal y como lo recompusiera la Junta Especial de Accionistas de Clase B mediante acuerdo de fecha 24 de marzo de 2015:

Javier Manzanares Gutiérrez (Presidente)

Luis Javier Bastida Ibarguen

Eduardo Caride

Alfonso Ferrari Herrero

Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo

RESEÑA CURRICULAR DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

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., ambas empresas absorbidas por Telefónica del Perú a través de procesos de fusión. Ingresó a trabajar al grupo Telefónica en España en 1988, en el área de servicios móviles. En 1995 gestionó el negocio de televisión pagada (Cable Mágico) en Telefónica del Perú y posteriormente fue gerente general de Telefónica Multimedia S.A.C., hasta el año 1999, en que asumió las gerencias de televisión pagada, páginas

amarillas y desarrollo de nuevos negocios de Telefónica del Perú S.A.A.. El señor Manzanares es economista, egresado de la Universidad Autónoma de Madrid (España).

Luis Javier Bastida Ibargüen es director y miembro del Comité de Auditoría desde el 7 de octubre de 2003. El señor Bastida ha sido director general Financiero del Banco Bilbao Vizcaya, así como director general y miembro del Comité de Dirección del Banco Bilbao Vizcaya 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 (New York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid).

Eduardo Caride es director titular desde el 14 de febrero de 2011 y fue reelegido como tal el 22 de marzo de 2012. Se incorporó al Grupo Telefónica hace más de 25 años y ha ejercido en el mismo diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, EEUU y España. Fue en el 2001 Presidente Ejecutivo

de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales. En noviembre de 2004 fue nombrado Presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay. En diciembre de 2006 fue designado Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay. Desde octubre de 2010 ocupa el cargo de responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras de Perú; Ecuador; Colombia; Chile; Uruguay y Argentina y ha sido miembro del Consejo de Administración de VIVO Participaciones. Su actual responsabilidad es Presidente Ejecutivo de Hispanoamérica todos los países de habla hispana de la región. El señor Caride es licenciado en Administración de Empresas (1977) y Contador Público (1980), carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

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

Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo es director desde el 22 de marzo de 2012 y

miembro del Comité de Auditoría desde el 18 de abril de 2012. Es asimismo miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde abril de 2002. Desde el año 1976 hasta el año 1985 desempeñó el cargo de Director General de Cortefiel, S.A. Posteriormente, desde 1985 hasta 2005 fue Consejero Delegado del Grupo Cortefiel, siendo nombrado Presidente del mismo en el año 1998, cargo que ocupó hasta 2006. Asimismo, desde 1991 hasta 2002, fue Consejero del Banco Central Hispano Americano y de Portland Valderribas. También ha sido Consejero de Altadis, S.A. (1998-2007). Entre otras menciones, cabe destacar la concesión del Premio Dirigente del Año 1986 (Revista Mercado), Premio de la Escuela Superior de Marketing al mejor empresario en 1988, Premio al “Mejor Empresario de Madrid 1991” (Actualidad Económica) o el Premio GQ 2005 a la mejor trayectoria profesional. El señor Hinojosa es Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Madrid.

COMITÉS DEL DIRECTORIO

El Directorio ha establecido dos comités como órganos especiales:

- El **Comité de Auditoría**, encargado de supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular: velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;

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

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

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

GRADOS DE VINCULACIÓN DEL ACTUAL DIRECTORIO

No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, los principales miembros de la plana gerencial, ni entre estos y los principales

accionistas. Son directores independientes los directores titulares señores Luis Javier Bastida Ibargüen, Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo. Debe mencionarse que algunos de ellos son miembros de los consejos de administración de empresas del Grupo Telefónica, en los que tienen la calidad de independientes, la que no se enerva o afecta por la pertenencia al Directorio de Telefónica del Perú.

HONORARIOS PAGADOS A LOS DIRECTORES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus comités en el ejercicio 2016 representa 0.0029% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa 0.1916% según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2016.

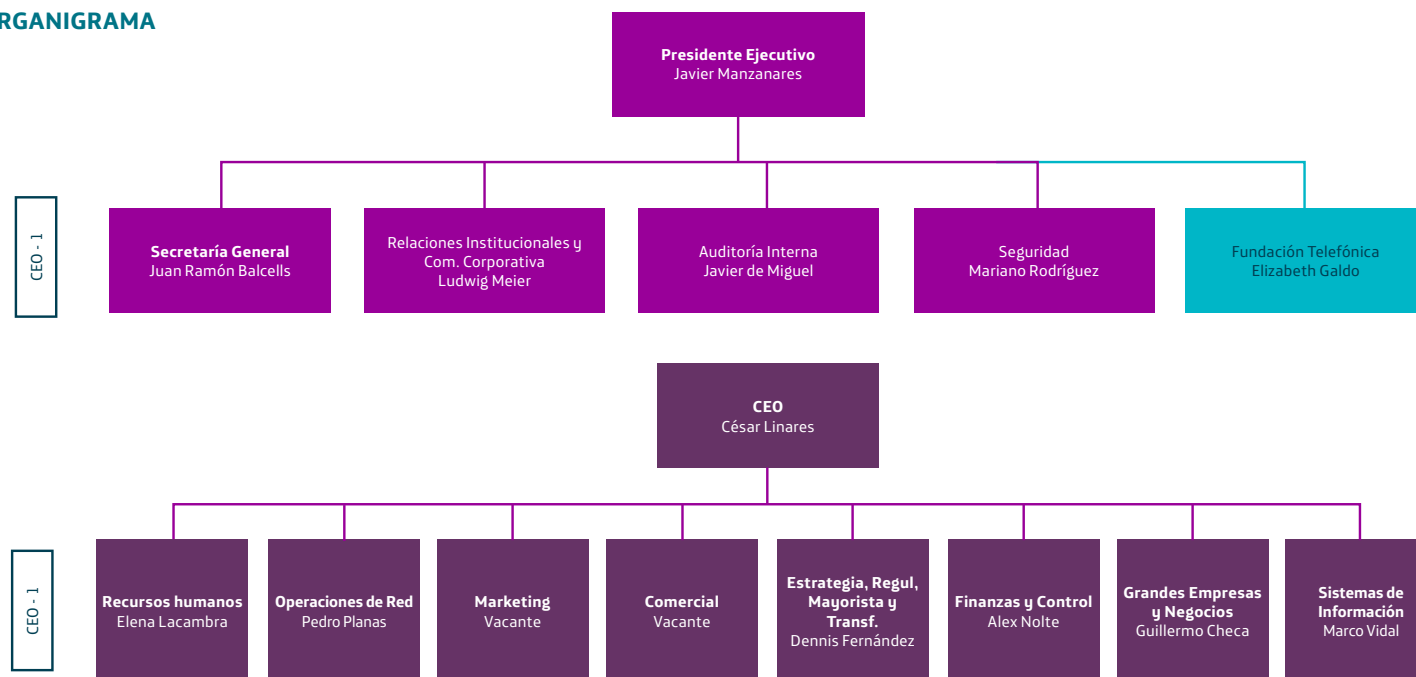
HONORARIOS PAGADOS AL AUDITOR

Durante 2016, los honorarios pagados al auditor externo Ernst & Young SRL por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A.A. fue S/ 2,622,569. Este año no se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas.

VII.3. CAPITAL INTELECTUAL

G4-34

ORGANIGRAMA



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Nota: Con fecha 26 de enero de 2017 el Directorio aprobó la designación del señor Gustavo Miguel Ledesma, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° AAD043930, como Director de Marketing Residencial y Móvil así como la del señor Marcelo Echegu-ren Bricout, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° 2344377N, como Director de Clientes y Operaciones Comerciales.

COMITÉ DE DIRECCIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Ejecutivos	Cargo
José Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente
César Augusto Linares Rosas	Gerente General
Juan Ramón Balcells Olivero	Secretario General
Guillermo Bernardo Checa Gjurinovic	Director de Grandes Empresas (B&B)
Francisco Javier De Miguel Del Val	Director de Auditoría Interna
Dennis Fernando Fernández Armas	Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación
Elena María Lacambra Calvet	Directora de Recursos Humanos
Ludwig Allan Meier Cornejo	Director de Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa
Alex Miguel Nolte Alva	Director de Finanzas y Control de Gestión
Pedro Luis Planas	Director de Operaciones de Red
Marco Antonio Vidal Huamán	Director Sistemas de Información
Vacante	Director de Marketing Residencial y Móvil
Vacante	Director de Clientes y Operaciones Comerciales

Nota: Con fecha 26 de enero de 2017 el Directorio aprobó la designación del señor Gustavo Miguel Ledesma, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° AAD043930, como Director de Marketing Residencial y Móvil así como la del señor Marcelo Echeguren Bricout, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° 2344377N, como Director de Clientes y Operaciones Comerciales.

RESEÑA DE MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN

A continuación, se detalla la reseña de los miembros del Comité de Dirección, con excepción del Presidente cuya reseña ha sido incluida en la sección de Directores.

César Augusto Linares Rosas es Gerente General de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 1 de julio de 2012. Anteriormente se desempeñó como Gerente General de Telefónica Móviles S.A. desde el 16 de enero de 2007 hasta dicha el 30 de junio de 2012 Fue Director de Telefónica Móviles desde el 23 de marzo de 2007 hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que dicha empresa fue absorbida por Telefónica del Perú S.A.A. Economista de profesión, con maestría en Administración de Empresas. Lleva en el sector de telecomunicaciones veinte años, desde su ingreso al Grupo Telefónica. Ha ocupado posiciones en diversas áreas de Telefónica, habiendo desempeñado los cargos de director de Administración y Finanzas de Telefónica Móviles en el año 2000 y en 2005 fue designado Director de Administración y Finanzas de Telefónica Móviles Venezuela.

Juan Ramón Balcells Olivero es Secretario General y Secretario del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 22 de enero de 2014. Es Representante Bursátil tanto de

Telefónica, S.A. y de Telefónica del Perú S.A.A.; fue Secretario del Directorio y Representante Bursátil de Telefónica Móviles S.A. hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que dicha empresa fue absorbida por Telefónica del Perú S.A.A. en vía de fusión. Ha desempeñado numerosos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos, Director de la Secretaría General de Telefónica, S.A. a cargo de la coordinación de los asuntos de seguro del Grupo Telefónica, Director de la Secretaría General de Telefónica Internacional S.A., Secretario del Comité de Dirección Móviles Latam, Director de División de la Secretaría General y Asesoría Jurídica de Telefónica Móviles y de su grupo de sociedades, entre otros. En forma previa a su ingreso al Grupo Telefónica, el señor Balcells se desempeñó como Director del Departamento Jurídico Internacional del Sistema Mapfre, Secretario del Consejo de Administración de Mapfre América, S.A, Mapfre Asistencia, Cesvimap Internacional y Mapfre América Vida. Previamente fue responsable del departamento de derecho comunitario y de la competencia en Baker & McKenzie y también trabajó como asesor jurídico en el Patronat Català Pro Europa, oficina dependiente de la Generalitat de Catalunya para temas de la Unión Europea. El señor Balcells es licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, tiene un diploma de estudios internacionales

de John Hopkins University (Bologna Center) y ha sido profesor de derecho comunitario en el Instituto de empresa y ha participado como ponente en varios Masters en distintas universidades.

Guillermo Bernardo Checa Gjurinovic es Director de Grandes Empresas (B&B) desde el 12 de febrero de 2015; fue incorporado a la estructura orgánica de la Sociedad como Director de Grandes Clientes el 18 de septiembre de 2014, con efectividad al 1 de octubre de 2014. Previamente tuvo la misma posición en Telefónica Móviles S.A., desde el 13 de enero de 2012 y desarrolló dichas funciones en esa empresa bajo otras nomenclaturas desde el 1 de agosto de 2011. Profesional con Postgrado de Ingeniero de Sistemas de la Escuela de Oficiales de MGP con programas de Alta dirección de las universidades de Piura, Kellogg y Harvard/IESE. Se incorpora a Telefónica Servicios Financieros como Gerente de Operaciones en 1997 y en 1998 asume la Gerencia General. En 2001 se incorpora a Telefónica del Perú, donde fue Gerente Central de Marketing del Segmento Empresas. En 2004 se desempeñó como Gerente Central de Satisfacción al Cliente, Sistemas y Procesos. A partir de 2005 asume el puesto de Director de Soluciones de Negocios y Data Center. Posteriormente asume los roles de Director

Comercial, Ingeniería, Atención a Clientes y Marketing en Telefónica del Perú.

Francisco Javier De Miguel Del Val fue designado Director de Auditoría Interna el 23 de julio de 2014. Tiene a su vez a su cargo la supervisión de la Gestión de Riesgos de la Compañía. Tiene 15 años de experiencia profesional en el área de Auditoría Interna del Grupo Telefónica, en la que ha desempeñado puestos de diversa consideración, siendo el más reciente el de responsable de Auditoría Interna para todas las empresas del Grupo Telefónica radicadas en Chile. Es licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Master en Derecho Tributario por el Centro de Estudios Financieros y Diplomado en Derecho Inmobiliario por la Universidad Pontificia de Madrid.

Dennis Fernando Fernández Armas es Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación desde el 13 de febrero de 2014 en que se modificó la estructura orgánica para su creación. Fue Director de Operaciones de Red y Negocio Mayorista desde el 1 de julio de 2011 hasta el 13 de febrero de 2014; previamente se desempeñó como Director de Servicios al Cliente desde julio de 2005. Con anterioridad a ello, fue responsable de Recursos Humanos de Telefónica del Perú S.A.A., así

como subgerente de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú y jefe de Recursos Humanos de AFP Unión, ambas empresas del Grupo Credicorp. El señor Fernández fue presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) y ha sido director de la misma desde el año 2002; también ha sido en dos oportunidades miembro de la Comisión Consultiva del Ministerio de Trabajo y es además profesor extraordinario del MBA del PAD de la Universidad de Piura. Se graduó como abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de post-grado 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.

Elena María Lacambra Calvet es Directora de Recursos Humanos desde el 1 de abril de 2015. Elena Lacambra forma parte del Grupo Telefónica desde el año 1994 y desde entonces ha tenido una destacada trayectoria como Directora de Recursos Humanos en diferentes operadoras de Latinoamérica así como Directora de Relaciones Laborales y Gestión de Aliados en España. Hasta el 1 de abril de 2015 se desempeñó como Directora de Recursos Humanos en Telefónica Venezuela, habiendo tenido en ésta una valiosa contribución en diversos Proyectos Estratégicos, entre

ellos Telefónica Flexible, Modelo Comercial, Liderazgo y en la Gestión Laboral y de Aliados y mantuvo el posicionamiento de la empresa en el ranking del Mejor Lugar para Trabajar durante los últimos 5 años en Venezuela; también se desempeñó como Directora de Recursos Humanos Telesp en Brasil durante los años 1999 al 2002. Elena Lacambra es licenciada en Derecho de la Universidad de Complutense de Madrid – CEU, tiene un MBA en Gestión de Proyectos – Fundación Getulio Vargas de Río de Janeiro, así como un Master en Derecho Comunitario – Inst. Estudios Super CEU y en Asesoría Fiscal de Empresas – ICADE, y el título de Gestor Laboral por la Universidad de Alcalá de Henares.

Ludwig Allan 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. Actualmente es director de la Confederación Nacional de Instituciones Privadas-Confiep y preside el Patronato del Rímac. El señor Meier ha estudiado derecho en la Pontificia Universidad Católica del Perú y administración de empresas en la Universidad de Lima.

Alex Miguel Nolte Alva es Director de Finanzas y Control de Gestión del Grupo Telefónica desde el 19 de diciembre de 2012. Fue gerente general de Telefónica Móviles S.A. desde el 1 de febrero de 2013 hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en la que se incorporó a la estructura orgánica de la Sociedad como Director de Finanzas y Control de Gestión. Anteriormente estuvo destacado por el Grupo Telefónica en Ecuador, desempeñándose desde el 11 de marzo de 2010 como CFO - Director de Finanzas y Control de Gestión en dicho país. Desde marzo 2007 y hasta marzo 2010 se desempeñó como Director de Control de Gestión de Telefónica Ecuador, siendo además miembro del Comité de Dirección de la compañía durante toda su asignación. Entre 2005 y marzo 2007 fue Director de Control de Gestión y Negocios de Telefónica del Perú S.A.A. El Sr. Nolte ingresó al Grupo Telefónica en 1997, desempeñando diferentes cargos gerenciales y directivos. Adicionalmente a sus responsabilidades financieras, es miembro de

los Consejos de Administración TFP S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C. Es Administrador de Empresas y Contador de la Universidad del Pacífico y cuenta con un MBA en Dirección de Empresas por la Escuela de Dirección del PAD, de la Universidad de Piura.

Pedro Luis Planas fue designado Director de Operaciones de Red el 13 de febrero de 2014, la que lideró a partir del 1 de marzo del mismo año. Ingresó al Grupo Telefónica en el año 1997 como Jefe de Construcción e Infraestructura para Telefónica Media S.A. (en Argentina), luego desde mayo de 2002 al 2006 trabajó como Gerente de Tecnología en Telefónica Multimedia S.A. Posteriormente asumió el cargo de Director de Producto y Desarrollo de Servicios para Telefónica Internacional S.A., luego en el 2007 asumió la Dirección de tecnología y operación de Media Networks Latinoamérica S.A.C. El señor Planas es Ingeniero Electrónico de la Universidad de Buenos Aires. Además tiene una maestría por el IAE en Dirección de Pequeñas y Medianas Empresas y es Magister en Telecomunicaciones por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires.

Marco Antonio Vidal Huamán se integró al Comité de Dirección con fecha 14 de diciembre de 2016. Fue designado Director de Sistemas de Información de Telefónica del Perú en el

mes de septiembre del 2007. Ingresó al Grupo Telefónica en el año 1996. Desde mayo de 2000 a 2005 fue sub gerente de Sistemas Móviles desde Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C. y brindó soporte a la gestión de sistemas del negocio móvil. En el año 2005 asumió la Gerencia de Sistemas de Telefónica Móviles y en el 2007 la gestión convergente de los sistemas de información como Director de Sistemas de Información en Telefónica del Perú. El señor Vidal es Ingeniero de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería. Además tiene una maestría en Dirección de Empresas para Ejecutivos por la Universidad de Piura.

GRADO DE VINCULACIÓN

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.



8

Información corporativa

- Datos generales
- Reseña histórica y datos de constitución
- Grupo económico
- Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2016

Información corporativa

G4-6, G4-7

IX.1. DATOS GENERALES

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

IX.2. RESEÑA HISTÓRICA Y DATOS DE CONSTITUCIÓN

Telefónica del Perú se constituyó en la ciudad de Lima mediante escritura pública del 25 de junio de 1920, con la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos Limitada, para prestar servicios de telefonía local. Posteriormente adoptó la forma de sociedad

anónima y la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). Por su parte, en 1969 se creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL Perú) como la compañía encargada de prestar servicios de telefonía local fuera de Lima y los servicios de larga distancia nacional e internacional.

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

El 31 de diciembre de 1994, CPT absorbió en un proceso de fusión a ENTEL Perú y, en adecuación a la Ley General de Sociedades, el 9

de marzo de 1998 Telefónica del Perú adoptó la denominación de Telefónica del Perú S.A.A., la que conserva a la fecha.

IX.3. GRUPO ECONÓMICO

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

IX.4. ESTRUCTURA DE FILIALES DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Denominación social	Objeto social principal
Telefónica Multimedia S.A.C. (1995)	Prestación de servicios de televisión por cable.
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.

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

IX.5. PRINCIPALES OPERACIONES SOCIETARIAS DE TELEFÓNICA DEL PERÚ Y SUS FILIALES EN 2016

El 29 de marzo de 2016 la Junta General de Accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. aprobó la reorganización simple de la Sociedad a favor de Towerco Latam Perú S.A.C. (hoy Telxius Torres Perú S.A.C.) con efectividad a dicha fecha. Conforme a lo acordado, el bloque patrimonial que Telefónica del Perú S.A.A. aportó con efectividad al 29 de marzo de 2016 a dicha empresa estuvo conformado por los activos y pasivos vinculados a la gestión de infraestructura pasiva de telecomunicaciones al amparo de lo establecido en el artículo 391 de la Ley General de Sociedades. Dicha infraestructura pasiva de telecomunicaciones fue valorizada contablemente al cierre del 28 de marzo de 2016, a un valor neto de S/ 104,302,337.00, conforme constó en el balance que obra en el Proyecto de Reorganización Simple. La operación quedó inscrita en el asiento B 24 de la partida registral de la Sociedad.

IX.6. PRINCIPALES MODIFICACIONES AL ESTATUTO SOCIAL DE TELEFÓNICA DEL PERÚ EN LOS AÑOS RECIENTES

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

IX.7. PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS O ARBITRALES EN LOS QUE PARTICIPA EL EMISOR

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

Se estima que el importe total demandado/preterido de los procedimientos y procesos, sin calificar su razonabilidad ni estimar su probabilidad de ocurrencia, en aproximadamente S/ 11,357,989,849 respecto de los cuales Telefónica del Perú ha realizado provisiones por S/ 2,279,807,248 actualizado al 31 de diciembre de 2016.

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

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

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

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

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

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

La resolución de primera instancia del 20 de marzo de 2013 favoreció a la compañía y fue impugnada por las otras partes. La instancia superior, mediante sentencia de fecha 20 de julio de 2015: (i) revocó el extremo de la resolución de primera instancia en cuanto estimó los mecanismos de cobranza y reformándolos, los declaró improcedentes, menos el de cobranza de terceros, cuyo uso fue declarado infundado; (ii) confirmó el extremo que declaró fundada en parte la

demanda respecto al Reparó de provisión de cobranza dudosa en cuanto atañe a la cobranza mediante recibos telefónicos; y, (iii) confirmó la sentencia respecto al Reparó por Recibos de Arrendamiento. Tanto SUNAT como el Emisor presentaron con fecha 3 y 4 de septiembre de 2015 recurso de casación, respectivamente, los cuales se encuentran pendientes de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

Adicionalmente, respecto del ejercicio 1998, la compañía fue notificado el 7 de agosto de 2012 y el 19 de abril de 2013, con dos demandas contencioso administrativas contra el TF y el Emisor, solicitando la nulidad de las RTF N° 11450-5-2011 y N° 974-5-2012 que amparaban los reparos cuestionados por la compañía referidos a gastos excepcionales y diferencia en el tipo de cambio, respectivamente. La primera de ellas ha sido resuelta de manera desfavorable para la compañía, razón por la que se presentó recurso de apelación con fecha 28 de octubre de 2015. Posteriormente, la Sala, con fecha 1 de setiembre de 2016, declaró nula la sentencia de primera instancia ordenando que se emita un nuevo pronunciamiento. La segunda demanda fue resuelta de manera favorable la compañía con fecha 27 de marzo de 2015, por lo que la SUNAT interpuso recurso de apelación con fecha 7 de abril de 2015. El 21

de marzo de 2016, la Sala confirmó lo resuelto por la primera instancia; por lo que la SUNAT presentó recurso de casación.

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

Con relación a este procedimiento, al 31 de diciembre de 2016, no se ha registrado provisión alguna.

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

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

El TF, a través de la RTF notificada el 23 de diciembre de 2010, puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al citado

ejercicio toda vez que, al declarar la nulidad de todo lo actuado por SUNAT en relación al mismo, permitió a la compañía invocar su prescripción. En tal sentido, con fecha 4 de abril de 2012, la compañía solicitó la declaración de prescripción del citado ejercicio.

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

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

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

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

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

La compañía fue notificado el 29 de diciembre de 2010 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los ejercicios fiscales 2000 y 2001, mediante la cual se confirmó la Resolución de Intendencia emitida por SUNAT en los extremos vinculados con los reparos por cargas financieras, provisión de cobranza dudosa, alquiler de espacios (TPI), **overhead** y reorganización empresarial. El importe total que pretendía cobrar la SUNAT ascendía a la suma de S/ 2,379 millones, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/ 478 millones por concepto del impuesto; (ii) S/ 179 millones por concepto de multas, y (iii) S/ 1,723 millones por concepto de intereses.

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

supuso la suspensión parcial de los efectos de la RTF cuestionada.

La resolución de primera instancia del 14 de marzo de 2013 favoreció a la compañía parcialmente, amparando tres de los cinco reparos cuestionados; por lo que fue impugnada por las partes. La instancia superior con fecha 7 de septiembre de 2015 confirmó la resolución de primera instancia, razón por la cual todas las partes presentaron recurso de casación. En ese sentido, se encuentra pendiente de que la Corte Suprema se pronuncie.

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

En el marco del procedimiento administrativo, con fecha 30 de noviembre de 2011, la SUNAT notificó a la compañía una Resolución de Ejecución Coactiva ("REC") por un importe de S/ 134,353,008 asociado a lo que, bajo su interpretación de las resoluciones emitidas, le correspondía exigir. La compañía procedió

al pago bajo protesto, obteniendo el 27 de enero de 2012 una resolución a su favor sobre el recurso de queja presentado por no existir deuda exigible coactivamente. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

Con relación al arrastre del saldo a favor del año 1999, la compañía ha sido notificado, el 23 de septiembre de 2013, con la RTF 13365-3-2013, correspondiente a los períodos 2000 y 2001 confirmando lo resuelto por SUNAT. Frente a ello, la compañía planteó una solicitud de aclaración en la que se sostiene que SUNAT no podía efectuar una liquidación hasta que se resuelva el expediente de los pagos a cuenta del año 2000, al ser éstos un componente de la determinación tributaria, solicitud que fue amparada. Con fecha 16 de marzo de 2015, el expediente vinculado con los pagos a cuenta fue resuelto mediante la RTF 02569-11-2015; es así, que con fecha 1 de julio de 2015, nos fue notificada la Resolución de Intendencia No. 0150150001364 mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal. Al no estar de acuerdo con la liquidación efectuada en la mencionada resolución, el 22 de julio de 2015 se presentó recurso de apelación, el cual se encuentra pendiente de resolver en el Tribunal Fiscal.

Asimismo, el 19 de noviembre de 2013, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF 13365-3-2013, en el extremo que confirma el saldo a favor de ejercicios anteriores y la venta de la Red Analógica Nortel. Esta demanda ha sido resuelta con fecha 23 de marzo de 2015 de manera desfavorable en primera instancia por lo que se presentó apelación con fecha 30 de marzo de 2015. El 16 de setiembre de 2016 se confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación el 30 de setiembre de 2016, ordenándose la elevación del expediente a la Corte Suprema.

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

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, el Emisor interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el TF por considerar que se habían violado sus derechos constitucionales,

amparándose en: (i) necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el TF y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía referida al Impuesto a la Renta del año 2000-2001. Dichos intereses en exceso se siguen incrementando y, a la fecha, alcanzan la suma de S/ 1,106 millones. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera instancia con fecha 7 de abril de 2014 y apelada el 19 de mayo de 2014 por El Emisor. Posteriormente, la instancia superior con fecha 22 de mayo de 2015 declaró Nula la sentencia de primera instancia ordenando que el juez se pronuncie nuevamente. Por Resolución N° 32 del 12 de octubre de 2015, el juzgado declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa interpuesta por SUNAT y por resolución N° 36 de fecha 14 de diciembre de 2015 declaró improcedente la demanda, ante lo cual la compañía presentó recurso de apelación el 28 de diciembre de 2015. De manera posterior, la Corte Superior con fecha 22 de agosto de 2016, revocó la Resolución N° 32 en

el extremo que declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa y reformándola la declararon fundada, en consecuencia nulo todo lo actuado y concluido el proceso. Contra esta decisión, la compañía ha planteado recurso de agravio constitucional el 16 de setiembre de 2016.

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

Con relación a estos procedimientos, al 31 de diciembre de 2016, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 1,013 millones que corresponde a 41%, quedando como posible contingente un importe de S/ 182 millones.

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

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

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

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

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

lo que el Emisor con fecha 13 de abril de 2015 presentó recurso de apelación. Posteriormente, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola, la declaró improcedente por falta de interés para obrar de la compañía. En ese sentido, la compañía presentó recurso de casación, encontrándose pendiente de calificación en la Corte Suprema.

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

El 8 de junio de 2015, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 02569-11-2015, cuestionando el saldo a favor del Impuesto a la Renta del ejercicio 1999, la cual ha sido declarada infundada el 14 de enero de 2015 y posteriormente apelada por la compañía. El 17 de enero de 2017, la Sala revoca la sentencia de primera instancia y reformándola la declara fundada en parte.

Por su parte, el 15 de junio de 2015 la SUNAT presentó una acción contenciosa administrativa contra la misma RTF N° 02569-11-2015 en el extremo referido al redondeo de coeficientes para determinar el Impuesto a la Renta del ejercicio 2000, la cual ha sido declarada infundada en primera instancia y posteriormente apelada por SUNAT.

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

durante el tiempo en que el TF y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía. La demanda de amparo fue amparada parcialmente en primera instancia, estableciendo que no corresponde el cobro de intereses antes del 1 de abril de 2013. Con fecha 14 de noviembre de 2014 la sentencia fue apelada por la SUNAT y el TF, mientras que el 17 de noviembre de 2014 fue apelada por la compañía. Con fecha 5 de octubre de 2015, la instancia superior ha revocado la sentencia de primera instancia, declarando la improcedencia del amparo, razón por la cual el 20 de octubre de 2015, la compañía presentó recurso de agravio constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento por parte del Tribunal Constitucional.

Asimismo, el 6 de agosto de 2015, la SUNAT interpuso una demanda de Amparo en contra de una resolución emitida en el proceso de amparo mencionado anteriormente que habría declarado infundada su excepción de falta de agotamiento a la vía administrativa. Esta nueva demanda fue declarada improcedente en primera instancia y confirmada en segunda instancia; por lo que SUNAT ha presentado recurso de agravio constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento por parte del Tribunal Constitucional.

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

Con relación a este proceso, por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000, al 31 de diciembre de 2016, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 630 millones que corresponde a 66%, quedando como posible contingente un importe de S/ 43 millones.

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

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

La compañía fue notificado el 7 de mayo de 2012 con la RTF que puso fin al procedimiento

administrativo correspondiente al ejercicio fiscal 2002, revocando los reparos vinculados con cargas financieras y provisión de cobranza dudosa a efectos que SUNAT realice una nueva revisión. Asimismo, confirmó el reparo vinculado con el alquiler de espacios (TPI) y gastos diversos.

El importe total pretendido por SUNAT asciende a la suma de S/ 624 millones, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/ 161 millones por concepto del impuesto; (ii) S/ 57 millones por concepto de multas, y (iii) S/ 407 millones por concepto de intereses.

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

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

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

Con relación a al proceso de Impuesto a la Renta 2002, al 31 de diciembre de 2016, se

ha registrado una provisión ascendente a S/ 3 millones que corresponde a un 0,4%, quedando como posible contingente un importe de S/ 35 millones.

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

vi. Proceso por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal del 2000⁸

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

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

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

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

moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el TF y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera y segunda instancia con fechas 11 de agosto y 11 de diciembre de 2014, respectivamente, y ha sido elevada con fecha 26 de diciembre de 2014 al Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento. Con fecha 19 de marzo de 2016, la compañía presentó su desistimiento al recurso de agravio constitucional.

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

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2016 no se ha registrado provisión alguna.

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

⁸ Procedimiento iniciado contra Telefónica Móviles S.A., hoy la compañía producto de la fusión que entró en vigencia el 1 de octubre de 2014.

de la información brindada en relación a estos procesos.

vii. Proceso por Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2000⁹

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

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

El 12 de mayo de 2014 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el TF dado que la misma no se ajustaba a derecho. El proceso ha sido resuelto

de manera desfavorable para la compañía; por lo que se presentó recurso de apelación el 8 de setiembre de 2016, elevándose los actuados a la Corte Superior.

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

Con relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2016, no se ha registrado provisión alguna, quedando como posible contingente un importe de S/ 35 millones.

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

viii. Procedimientos por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas de los ejercicios fiscales 2003 al 2009 (Telefónica del Perú S.A.A.) y ejercicios fiscales 2001 al 2009 (Telefónica Móviles S.A.)¹⁰

Las Resoluciones de Intendencia resolviendo los reclamos presentados por los ejercicios 2003 a 2009 por Telefónica del Perú S.A.A. y por los ejercicios 2001 a 2009 por Telefónica Móviles S.A. fueron emitidas por la Administración Tributaria entre los años 2008 y 2015. Por no estar de acuerdo con lo resuelto por SUNAT, la compañía interpuso recursos de apelación que deberán ser resueltos por el Tribunal Fiscal.

En opinión de la administración de la compañía, de sus asesores legales, así como de los abogados de la Entidad Estructuradora, existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado definitivo favorable para la compañía en los procesos antes referidos. Si este no fuera el

caso, el resultado que se derive de los citados procesos no ocasionaría un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2016, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 91 millones que corresponde a un 3.2%. La contingencia posible asciende a S/ 929 millones.

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

ix. Otros procesos y procedimientos

La compañía enfrenta diversas demandas legales (laborales, civiles, penales, administrativos, etc.), regulatorios y aduaneros que son llevadas por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2016 se registra como importe pretendido la suma de S/ 3,221,781,000.

En opinión de la administración de la compañía, de sus asesores legales, así como de los abogados de la entidad estructuradora, existen razonablemente argumentos jurídicos

⁹ Procedimiento iniciado contra Telefónica Móviles S.A., hoy la compañía, producto de la fusión que entró en vigencia el 1 de octubre de 2014.

¹⁰ Procedimientos iniciados contra Telefónica Móviles S.A., hoy la compañía, producto de la fusión que entró en vigencia el 1 de octubre de 2014.

sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables a la compañía. Si este no fuera el caso, los resultados que se deriven de los citados procesos no podrían ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

Con relación a estos procesos, al 31 de diciembre de 2016 se ha registrado una provisión ascendente a S/ 332,011,000 que corresponde a un 10% del monto pretendido, quedando como posible contingente un importe de S/ 706,065,000 y como monto remoto la suma de S/ 2,183,705,000.

Asimismo, la compañía ha constituido provisiones de carácter fiscal por S/ 211 millones en adición a los temas antes mencionados, quedando como posibles S/ 195 millones.

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

IX.8. TRATAMIENTO TRIBUTARIO

La empresa se encuentra sujeta al régimen tributario vigente. En ese sentido, en el 2016 ha determinado su Impuesto a la Renta aplicando las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y sus normas modificatorias y reglamentarias.

IX.9. CAMBIOS EN LOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA DURANTE LOS DOS AÑOS RECIENTES

En la actualidad, el principal funcionario administrativo de la empresa es el gerente general señor César Linares Rosas, quien asumió el cargo el 1 de julio de 2012. Por su parte, el señor Alex Nolte Alva es el primer responsable financiero y contable de la empresa en su condición de Director de Finanzas y Control de Gestión conforme a lo aprobado por el Directorio en su sesión del 18 de septiembre de 2014. Previamente

el principal responsable de la información financiera fue el César Linares Rosas desde el 1 de julio de 2012 hasta el 1 de octubre de 2014.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2016 a Ernst & Young SRL, firma que también auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2015. 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 esta ejerce control.





9



Estados financieros



Paredes, Burga & 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), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y de 2015, y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas; así como 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 estos estados financieros separados de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board y del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales; ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros separados basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de los Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales 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 comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros separados. 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 separados.

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

Inscrita en la partida 11306058 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao
Miembro de Ernst & Young Global



Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros separados antes indicados, 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 2016 y de 2015, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

Énfasis sobre información separada

Los estados financieros separados de Telefónica del Perú S.A.A. han sido preparados en cumplimiento de los requerimientos legales vigentes en Perú para la presentación de información financiera. Estos estados financieros separados reflejan el valor de sus inversiones en subsidiarias bajo el método de participación patrimonial y no sobre una base consolidada, por lo que se deben leer junto con los estados financieros consolidados de Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias, que se presentan por separado y sobre los que en nuestro dictamen de fecha 7 de febrero de 2017, emitimos una opinión sin salvedades.

Lima, Perú
7 de febrero de 2017

Refrendado por:

Miréille Silva
C.P.C.C. Matrícula No.18381

Paredes, Burga & Asociados



ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS INDIVIDUALES
ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS CONSOLIDADOS



10



Acerca de este reporte

- Principios para la elaboración del Informe y análisis de materialidad
- Estructura y perímetro de consolidación



Acerca de este reporte

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La elaboración del presente informe está basada en los lineamientos que establece la metodología G4 de la (GRI)¹¹, siguiendo las siguientes etapas:



Paso 1: Identificación

1. Revisión de los 55 temas que propone el Global e-Sustainability Initiative (GeSI).
2. Elección de 24 temas alienados a nuestra evaluación de riesgos y plan de negocio responsable.

Pasos 2 y 3: Priorización y Validación

1. Evaluación de los Directores de la compañía de los 24 temas, bajo los criterios de relevancia del tema para la estrategia de la compañía y relevancia del tema para la regulación del sector.
2. Evaluación de los grupos de interés (clientes y proveedores), bajo el criterio de impacto de los temas.
3. De estas evaluaciones resultaron 14 temas priorizados, al elegir aquellos que cumplieran con tener:
 - a. relevancia y/o impacto en importancia muy alta, o
 - b. relevancia e impacto en importancia alta.

Paso 4: Revisión




Este proceso será revisado en el próximo proceso de elaboración de la Memoria.

¹¹ Global Reporting Initiative es una organización internacional independiente que apoya a empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar los impactos del negocio en temas críticos de sostenibilidad como por ejemplo el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción. Mediante el uso de las directrices GRI, las organizaciones informantes revelan sus impactos más críticos, ya sean positivos o negativos, sobre el medio ambiente, la sociedad y la economía. Pueden generar información confiable, pertinente y estandarizada con la que evaluar oportunidades y riesgos, y permitir una toma de decisiones más informada.



PRIORIZACIÓN DE TEMAS SEGÚN RELEVANCIA E IMPACTO

Asuntos	Temas	Relevancia	Impacto
Calidad del servicio	Disponibilidad de red		
	Continuidad de negocio		
Satisfacción del cliente	Canales de atención al cliente		
	Experiencia cliente		
	Cumplimiento de promesa		
	Claridad en Contrato y Facturación		
Confianza Digital	Privacidad de datos de clientes		
	Seguridad de menores en Internet		
Integridad	Principios de Negocio Responsable		
	Conflictos de interés		
	Anticorrupción		
	Autorregulación		
	Cumplimiento regulatorio		
Atracción y desarrollo de talento	Diversidad		
	Perfiles digitales jóvenes		
	Formación de colaboradores		
	Compromiso con la empresa		
	Seguridad y salud laboral		
Gestión de Proveedores	Estándares en la cadena de proveedores		
Innovación digital	Inclusión digital		
	Soluciones TIC para el desarrollo		
	Aceleración del emprendimiento		
	Gestión ambiental		
Gestión ambiental	Eficiencia energética en el despliegue de red		

 Importancia muy alta
  Importancia alta
  Importancia media

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

MATERIALIDAD TELEFÓNICA DEL PERÚ 2016

Temas materiales	Categoría	Aspecto GRI-G4	Cobertura	Grupo de interés
Disponibilidad de red	Economía	Consecuencias económicas indirectas	Interna	Clientes, Estado
	Economía	Desempeño Económico	Interna	
Continuidad de riesgo	Economía	Consecuencias económicas indirectas	Interna	Clientes, Estado
Canales de atención al cliente	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
Experiencia cliente	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
Cumplimiento de promesa	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
Claridad en contrato y Facturación	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
Privacidad de datos de clientes	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes	Interna	Clientes
Seguridad de menores en internet	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
Principios de Negocio Responsable	De los contenidos básicos generales	Ética e integridad	Interna	Colaboradores
		Lucha contra la corrupción	Interna	
	Sociedad	Prácticas de competencia desleal	Interna	
Autorregulación	Sociedad	Cumplimiento	Interna	Colaboradores
		Prácticas de competencia desleal	Interna	
Cumplimiento regulatorio	Responsabilidad sobre productos	Cumplimiento regulatorio	Interna	Colaboradores, Estado
	Sociedad	Cumplimiento	Interna	
	Medio Ambiente	Cumplimiento regulatorio	Interna	
Formación de colaboradores	Prácticas laborales y trabajo digno	Capacitación y educación	Interna	Colaboradores
Compromiso con la empresa	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	Interna	Colaboradores
		Salud y seguridad en el trabajo	Interna	
Estándares en la cadena de proveedores	Prácticas laborales y trabajo digno	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Externa	Proveedores
	Economía	Prácticas de adquisición	Externa	
	Medio Ambiente	Evaluación ambiental de los proveedores	Externa	

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.



ESTRUCTURA Y PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

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

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



11



Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

G4-15

Telefónica del Perú suscribe los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual es parte como red Perú desde 2007. Su compromiso se ha reflejado en el periodo 2016 del siguiente modo:

Principios	Descripción y Referencia en el documento	
Derechos Humanos	Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	<ul style="list-style-type: none"> Como parte de nuestros Principios de actuación y Política de Negocio Responsable, promovemos el respeto por los Derechos humanos (Ver sección Ética y Cumplimiento). Ofrecemos productos como Seguridad Total Antivirus McAfee y el Control Parental para el servicio de TV pagada, a fin de promover el uso responsable de las TIC por parte de los niños y adolescentes. Creamos y difundimos la plataforma Seguros en Internet con el objetivo de proteger a niños, niñas y adolescentes de los peligros a los que se ven expuestos en Internet (Ver sección: Confianza Digital). Impulsamos la inclusión digital de más peruanos a través de nuestra inversión en innovación tecnológica (Ver sección: Innovación social).
	Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	<ul style="list-style-type: none"> Telefónica ha lanzado en 2016 una Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro que detalla la actitud y los estándares que se esperan de los proveedores. (Ver sección: Cadena de Suministro). Con el Programa Aliados buscamos promover la excelencia del servicio a los clientes y facilitar el crecimiento de las empresas aliadas en materia de sostenibilidad (Ver sección: Cadena de Suministro).


Principios	Descripción y Referencia en el documento	
Normas Laborales	Principio 3 "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	<ul style="list-style-type: none"> Garantizamos que todos nuestros trabajadores puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. A través de los canales internos, mantenemos una comunicación continua con nuestros trabajadores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. Contamos con un canal de denuncia en intranet para reportar cualquier incumplimiento a nuestros Principios de Actuación.
	Principio 4 "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	<ul style="list-style-type: none"> En Telefónica en el Perú rechazamos cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral. Evalúamos a nuestros proveedores para evitar que se produzcan situaciones de trabajo forzoso en la cadena de valor; además, definimos criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad (Ver sección Cadena de Suministro). Promovemos iniciativas o nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre trabajo y familia de nuestros empleados (Ver sección: Nuestro Talento).
	Principio 5 "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	<ul style="list-style-type: none"> Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo infantil y específicamente en su educación, desarrollamos programas sociales en beneficio de los niños del Perú (Ver sección de Fundación Telefónica e Innovación Social) Realizamos evaluaciones periódicas a los proveedores que permiten definir estrategias de sostenibilidad y multiplicar su impacto positivo en aspectos sociales y laborales (Ver sección: Cadena de Suministro).
	Principio 6 "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	<ul style="list-style-type: none"> Como parte de nuestros Principios de actuación y Política de Negocio Responsable, promovemos el respeto por los Derechos humanos. Desarrollamos políticas internas para que la igualdad esté contemplada en todas nuestras políticas de empleo: contratación, compensación, promoción, rotación, nuevas formas de trabajar, medidas de conciliación e integración de personas con discapacidad (Ver sección: Nuestro Talento)

Principios		Descripción y Referencia en el documento
Medio Ambiente	Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	<ul style="list-style-type: none"> • Como parte de nuestros Principios de actuación y Política de Negocio Responsable, promovemos el cuidado del medio ambiente y trabajamos con temas de mitigación o adaptación al cambio climático y el logro de la eficiencia energética (Ver sección: Innovación y Gestión Ambiental). • Nuestro Sistema de Gestión Ambiental Global marca las líneas de acción para una gestión ambiental preventiva y eficiente. Identificamos los riesgos ambientales en nuestras operaciones, y definimos estrategias para minimizarlos o eliminarlos. • Nuestro sistema de gestión ambiental cuenta con la certificación ISO 14001
	Principio 8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajamos con nuestro equipo para capacitarlo y comprometerlo con los objetivos medioambientales de cambio climático y eficiencia energética. • En Telefónica, ponemos énfasis en la gestión de residuos de las operaciones, así como en el control del impacto visual o acústico en el despliegue de nuestra red. • Fomentamos una cultura de respeto al medio ambiente en nuestros grupos de interés mediante la facturación digital, la promoción de la desafiliación a las Páginas Blancas y nuestro programa de reciclaje de equipos celulares y accesorios en desuso, Reciclame.
	Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"	<ul style="list-style-type: none"> • Como parte de nuestros Principios de actuación y Política de Negocio Responsable, promovemos el cuidado del medio ambiente y trabajamos con temas de mitigación o adaptación al cambio climático y el logro de la eficiencia energética (Ver sección: Innovación y Gestión Ambiental). • Promovemos las energías limpias al hacer uso de la fuerza eólica y emplear paneles solares para llevar telecomunicaciones a zonas remotas.
Anticorrupción	Principio 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	<ul style="list-style-type: none"> • Nuestros Principios de Actuación y Política de Negocio Responsable contemplan los principios de conflicto de interés y anticorrupción. Contamos con canales de denuncias y quejas. (Ver sección: Integridad y Confianza) • Transparentamos nuestros resultados financieros y contables en la Memoria Integrada anualmente e incluimos el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo (Ver sección: Gobierno Corporativo)







12





Aporte a los Objetivos
de Desarrollo
Sostenible

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Telefónica del Perú se suma al esfuerzo por lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, ha identificado siete objetivos y 15 metas de los ODS que manifiestan su aporte con este compromiso del país y del mundo.

ODS	Meta ODS	Aporte de Telefónica del Perú
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	El 34.17% de la plantilla de Telefónica del Perú está conformada por mujeres. Con el cargo de Director, 34.4% son mujeres; de los Gerentes, 26.7%; y de los cargos Ejecutivos, 38%. (Ver sección: Talento y Diversidad, pág. 42)
	5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres	La iniciativa global "Women's Age" fue lanzada en Perú para promover, impulsar y fortalecer la participación femenina en el ecosistema de emprendimiento tecnológico. (Ver sección: Innovación Social, pág. 49)
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	En 2016, líneas de energía pública hacia las estaciones y sistemas híbridos de generación alternativa a través de algoritmos lograron reducir hasta 60% el consumo de combustible. Esto permitió una reducción de 80,000 litros de combustible en redes. Se logró una reducción del 5 % de Kw-hr de consumo eléctrico en la empresa. (Ver sección: Gestión del medio ambiente, pág. 48)
	8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados	Para 2015, la actividad de Telefónica del Perú tuvo un impacto económico equivalente al 1.78% del PBI Nacional. Fuente: Análisis global a cargo de PwC. Se considera impacto directo, indirecto e inducido del Grupo Telefónica en el Perú.
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	En 2016 la empresa tuvo 5,736 colaboradores, 96.84% con contrato permanente. Además, 34.17% del total de plantilla fueron mujeres. (Ver sección: Talento y diversidad, pág. 42)

ODS	Meta ODS	Aporte de Telefónica del Perú
	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación	El 85% del personal nuevo en 2016 es menor de 30 años. (Ver sección: Talento y diversidad, pág. 42)
	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	Telefónica del Perú invirtió S/ 2,532 millones en 2016, la mayoría destinada a ampliar la red 4G. (Ver sección: Nuestros resultados, pág. 12)
	9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020	El proyecto de Conectividad Integral de Banda Ancha en la región de Lambayeque brindará Internet de alta velocidad a 355 localidades de esta región. Entre los logros del despliegue de red, se implementaron 551 estaciones y 250 estaciones 4G AWS y 4G 700, respectivamente, así como 537 sitios 3G. El proyecto Loon en asociación con Google, busca brindar cobertura 4G en zonas muy alejadas del Perú, mediante la tecnología disruptiva de celdas sobre globos. (Ver sección: Satisfacción de los clientes, pág. 42)
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	Telefónica del Perú gestiona la cantidad de residuos que genera y lleva un registro detallado. En 2016, el total de residuos No RAEE fue de 802 Toneladas (incluye: Papel y Cartón, Cables, Tuberías y Metales, Baterías y Fluorescentes) y 192 toneladas de Residuos RAEE (incluye: Operaciones, Oficinas, Teléfonos Móviles de Clientes, y Clientes (excepto teléfonos móviles). (Ver sección: Innovación y gestión ambiental, pág. 48)
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	En 2016 Telefónica del Perú presentó su Plan de Negocio Responsable. Además, desde 2015 reporta su gestión de sostenibilidad integrada a la financiera en la Memoria Anual. (Ver sección: Estrategia de negocio, pág. 24)

ODS	Meta ODS	Aporte de Telefónica del Perú
	12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles	En 2016, Wayra cumplió cinco años de operaciones en el Perú, en los que ha multiplicado por seis las inversiones de sus startup. (Ver sección: Innovación y gestión ambiental, pág. 48)
	16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños	En 2016, el portal "Seguros en Internet" ha registrado más de 617 denuncias de contenidos ilícitos o indebidos en Internet. (Ver sección: Integridad y confianza, pág. 37)
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	En 2016, a nivel corporativo se establecieron las normativas de Compliance, Conflictos de interés y Anticorrupción. (Ver sección: Integridad y confianza, pág. 37)
	17.8 Poner en pleno funcionamiento, a más tardar en 2017, el banco de tecnología y el mecanismo de apoyo a la creación de capacidad en materia de ciencia, tecnología e innovación para los países menos adelantados y aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones	"ConectaRSE para Crecer" cumplió seis ediciones reconociendo el buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en zonas rurales. Ha entregado ya más de US\$ 130 mil. (Ver sección: Innovación y gestión ambiental, pág. 48)
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	Desde 2008 Telefónica del Perú financia infraestructura básica bajo la modalidad de obras por impuestos, por un valor de más de S/ 37 millones. (Ver sección: Innovación y gestión ambiental, pág. 48)



13

Índice de
contenido
GRI G4



Índice de contenido GRI G4

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Descripción	Número de página	Verificación externa
Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	5	No
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización	Telefónica del Perú S.A.A.	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	19 - 20	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Av. Arequipa 1155, Lima Perú	No
G4-6	Países en los que opera la organización	66	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	66	No
G4-8	Mercados a los que sirve la organización	19 - 20	No
G4-9	Tamaño de la organización, a partir de su número de empleados, operaciones, ventas o ingresos netos, entre otros	12-13, 42	No
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo	42	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	42 - 43	No
G4-12	Cadena de suministro de la organización	39 - 40	No
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	N/A	No

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Descripción	Número de página	Verificación externa
G4-14	Abordaje de la organización del principio de precaución	52 - 53	No
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	82	No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	En Perú la compañía es miembro de AFIN (Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional) y de Perú 2021	No
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	Telefónica del Perú S.A.A.	No
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto	78 - 80	No
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	24 - 26, 78 - 80	No
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	78 - 80	No
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	78 - 80	No
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	N/A	No
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	N/A	No
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	24 - 27	No
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	24 - 27	No



Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Descripción	Número de página	Verificación externa
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia, participación en el proceso de elaboración de la memoria, entre otros)	24 - 27	No
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés	N/A	No
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	2016	No
G4-29	Fecha de la última memoria	2015	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual	No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Acerca de sostenibilidad: Ximena Gil Hidalgo, Ejecutivo Asociado de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad ximena.gil@telefonica.com Acerca de información financiera: Ver Anexo "Fuentes de Información"	No
G4-32	Opción elegida para la memoria	De conformidad - Esencial	No
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	N/A	No
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	61	No
Ética e integridad¹²			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	9, 37 - 39	No

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Descripción	Número de página	Verificación externa
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	37 - 39	No
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	37 - 39	No

¹² Indicadores G4-57 y G4-58 se reportan respondiendo a la materialidad de la empresa



Contenidos básicos específicos

Aspectos materiales	Número indicador	Número de página	Omisiones (por confidencialidad)	Verificación externa
Desempeño económico	G4-DMA	19 - 20	N/A	No
	G4-EC1	12 - 21	N/A	No
Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA Específico	12 - 21	N/A	No
	G4-EC7	12 - 21, 48 - 52	N/A	No
	G4-EC8	12 - 21, 48 - 52	N/A	No
Prácticas de adquisición	G4-DMA Específico	39 - 40	N/A	No
	G4-EC9	39 - 40	N/A	No
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	12 - 21, 24 - 27	N/A	No
	G4-EN29	37 - 39	N/A	No
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-DMA Específico	39	N/A	No
	G4-EN32	39 - 40	N/A	No
	G4-EN33	39 - 40	N/A	No
Empleo	G4-DMA Específico	39 - 40	N/A	No
	G4-LA1	42 - 43	N/A	No
	G4-LA2	42 - 43	N/A	No
	G4-LA3	42 - 43	N/A	No
Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA Específico	45	N/A	No
	G4-LA5	45 - 46	N/A	No
	G4-LA6	45 - 46	N/A	No
	G4-LA7	45 - 46	N/A	No
	G4-LA8	45 - 46	N/A	No

Contenidos básicos específicos

Aspectos materiales	Número indicador	Número de página	Omisiones (por confidencialidad)	Verificación externa
Capacitación y educación	G4-DMA Específico	43 - 44	N/A	No
	G4-LA9	43 - 44	N/A	No
	G4-LA10	42 - 45	N/A	No
	G4-LA11	43 - 44	N/A	No
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-DMA Específico	39	N/A	No
	G4-LA14	39 - 40	N/A	No
	G4-LA15	39 - 40	N/A	No
Lucha contra la Corrupción	G4-DMA Específico	37 - 39	N/A	No
	G4-SO3	37 - 39	N/A	No
	G4-SO4	37 - 39	N/A	No
	G4-SO5	37 - 39	N/A	No
Prácticas de competencia desleal	G4-DMA	37 - 39	N/A	No
	G4-SO7	37 - 39	N/A	No
Cumplimiento	G4-DMA	37 - 39	N/A	No
	G4-SO8	37 - 39	N/A	No
Etiquetado de los productos y servicios	G4-DMA Específico	29	N/A	No
	G4-PR4	37 - 39	N/A	No
	G4-PR5	29 - 35	N/A	No
Privacidad de los clientes	G4-DMA Específico	38	N/A	No
	G4-PR8	37 - 39	N/A	No
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	37 - 39	N/A	No
	G4-PR9	37 - 39	N/A	No



14

Anexos

- Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A.
- Información sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas
- Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, numeral (10180), "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"
- Fuentes de información

Anexos

XIV.1. CONCESIONES OTORGADAS A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contrato Ley			
D.S. N° 011-94-TC	16/05/1994	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local y telefonía fija abonados y publica
D.S. N° 011-94-TC	16/05/1994	A nivel nacional a excepción de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local, larga distancia nacional e internacional y telefonía fija abonados y publica
D.S. N° 035-2000-MTC	25/07/2001	A nivel nacional	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Telefonía fija abonados y portador local
Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil¹⁷			
RM N° 373-91-TC/15.17	26/05/1991	Provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 850 MHz
RM N° 440-91-TC/15.17	28/06/1991	Provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 1900 MHz
RM N° 055-92-TC/15.17	13/02/1992	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao.	Asociado a la Banda 850 MHz
RM N° 250-98-MTC/15.03	01/06/1998	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 1900 MHz
Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional			
RM N° 582-2001-MTC/15.03	06/02/2002	A nivel nacional	Contrato de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional
RM N° 021-99-MTC/15.03 (LDN) y RM N° 022-99-MTC/15.03	04/02/1999	A nivel nacional	Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de Larga Distancia Nacional e Internacional

Contratos de concesión para el servicio público portador local			
RM N° 243-99-MTC/15.03	10/08/1999	A nivel nacional	Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos). Se cuenta con asignación de canales en la banda de 450 MHz en diversas provincias.
Contratos de concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones			
RM N° 216-2008-MTC/03	03/03/2008	A nivel nacional	Asociado a la banda de 894-899 MHz y 939-944 MHz en la provincia de Lima y Callao; y 894-902 MHz y 939-947 MHz en el resto del territorio nacional
RM N° 217-2008-MTC/03	03/03/2008	Provincias de Lima y Callao	Asociado Sistemas de acceso fijo inalámbrico, en la banda de 452.5 – 457.5 MHz y 462.5 – 467.5 MHz, en el área que comprende la provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao
RM N° 616-2013-MTC/03	10/10/2013	A nivel nacional	Asociado al bloque A de la banda AWS que abarca el rango 1710-1730 MHz y 2110-2130 MHz, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS)
N° 529-2016-MTC/01.03	20/07/2016	A nivel nacional	Asociado a la banda 698- 806 MHz – Bloque C, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS)

¹⁷ Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, del 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó renovar el plazo de los contratos de concesión aprobados mediante Resoluciones Ministeriales N°373 y 440-91-TC/15.17, para la prestación de servicio público de telefonía móvil en Lima y Callao y mediante RM N° 055-92-TC/15.17 para prestación de servicio público de telefonía móvil a nivel nacional, por el periodo de 18 años y diez meses.

XIV.2. INFORMACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS

SECCIÓN A:

CARTA DE PRESENTACIÓN

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.

2016: 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.

2015: 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.

2014: 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.

2013: 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.

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".

SECCIÓN B:

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS

PILAR 1 Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta 1.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones(*)?	X		

(*) Se entiende por mismas condiciones aquellas particularidades que distinguen a los accionistas, o hacen que cuenten con una característica común, en su relación con la sociedad (inversionistas institucionales, inversionistas no controladores, etc.). Debe considerarse que esto en ningún supuesto implica que se favorezca el uso de información privilegiada.

Pregunta 1.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?	X		

a. Sobre la capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
2876152315.88	2876152315.88	3344363158	3344363158

b. En caso la sociedad cuente con más de una clase de acciones, especifique:

Clase	Número de acciones	Valor nominal	Derechos(*)
B	3344168797	0.86	Elige a tantos directores como se requiera para completar el número de directores fijado por la junta general de accionistas
C	194361	0.86	Elige a un director siempre que haya alcanzado una participación no menor al 3% del capital social
total	3344363158	0.86	

(*) En este campo deberá indicarse los derechos particulares de la clase que lo distinguen de las demás.

Pregunta 1.3	Si	No	Explicación:
En caso la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad promueve una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?		X	La empresa no cuenta con acciones de inversión

Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta 1.4	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		
b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada?	X		

Indique la periodicidad con la que se actualiza la matrícula de acciones, luego de haber tomado conocimiento de algún cambio.

Periodicidad:	Dentro de las cuarenta y ocho horas	x
	Semanal	
	Otros / Detalle (en días)	

Principio 3: No dilución en la participación en el capital social

Pregunta I.5	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e, fusiones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?	X		
b. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?	X		

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del literal a) de la pregunta I.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(*), precisar si en todos los casos:

	Si	No
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?	X	
¿La totalidad de los Directores Independientes expresaron en forma clara la aceptación del referido informe y sustentaron, de ser el caso, las razones de su disconformidad?		X

(*) Los Directores Independientes son aquellos seleccionados por su trayectoria profesional, honorabilidad, suficiencia e independencia económica y desvinculación con la sociedad, sus accionistas o directivos.

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

Pregunta I.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz?	X		

a. Indique los medios a través de los cuales los accionistas reciben y/o solicitan información de la sociedad.

Medios de comunicación	Reciben información	Solicitan información
Correo electrónico	X	X
Vía telefónica	X	X
Página web corporativa	X	X
Correo postal		
Reuniones informativas	X	X
Otros / Detalle		



b. ¿La sociedad cuenta con un plazo máximo para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas?. De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

Plazo máximo (días)	10
---------------------	----

Pregunta I.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X		

De ser afirmativa su respuesta, detalle los mecanismos establecidos con que cuenta la sociedad para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma.

Página web

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		
b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa?	X		

a. Indique la política de dividendos de la sociedad aplicable al ejercicio.

Fecha de aprobación	29 de marzo de 2016
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias. La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin hasta el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y/o de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detraer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos.

b. Indique, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la sociedad en el ejercicio y en el ejercicio anterior.

Fecha de aprobación Política de dividend	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase B	--	--	--	--
Clase C	--	--	--	--
Acción de Inversión	--	--	--	--

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?		X	No se ha formulado tal política; no se ha estimado prioritario hacerlo considerando la composición accionaria.

Indique si en su sociedad se ha establecido alguna de las siguientes medidas:

	Si	No
Requisito de un número mínimo de acciones para ser Director		X
Número mínimo de años como Director para ser designado como Presidente del Directorio		X
Acuerdos de indemnización para ejecutivos/ funcionarios como consecuencia de cambios luego de una OPA.		X
Otras de naturaleza similar/ Detalle		

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10	Si	No	Explicación:
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?	X		
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?		X	No se previó el arbitraje con terceros en el estatuto social; no obstante en los contratos con proveedores con volúmenes altos comprometidos se incluye una cláusula arbitral.

b. ¿La sociedad cuenta con un plazo máximo para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas?. De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

Número de impugnaciones de acuerdos de JGA	0
Número de impugnaciones de acuerdos de Directorio	0

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia

Pregunta II.1	Si	No	Explicación:
¿Es función exclusiva e indelegable de la JGA la aprobación de la política de retribución del Directorio?	X		

Indique si las siguientes funciones son exclusivas de la JGA, en caso ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

	Si	No	Explicación:
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Pueden disponer investigaciones especiales tanto la Junta como el Directorio.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos.
Designar auditores externos	X		

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

Pregunta II.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de la JGA, el que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

De contar con un Reglamento de la JGA precise si en él se establecen los procedimientos para:

	Si	No
Convocatorias de la Junta	X	
Incorporar puntos de agenda por parte de los accionistas	X	
Brindar información adicional a los accionistas para las Juntas	X	
El desarrollo de las Juntas	X	
El nombramiento de los miembros del Directorio	X	
Otros relevantes/ Detalle		

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3	Si	No	Explicación:
Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad?		X	La sociedad cuenta con 80,892 (al 31 de diciembre de 2016) accionistas minoritarios de allí la dificultad de abordarlos o establecer una coordinación más directa y personalizada con cada uno de ellos.

a. Complete la siguiente información para cada una de las Juntas realizadas durante el ejercicio:

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la Junta	Lugar de la Junta	Tipo de Junta		Junta Universal		Quórum %	Nº de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto		
			Especial	General	Si	No			A través de poderes	Ejercicio directo (*)	No ejerció su derecho de voto
24/02/2016	29/03/2016	Av. Arequipa 1155 Santa Beatriz		X		X	98.6	11	98.57	0.10052	--

(*) El ejercicio directo comprende el voto por cualquier medio o modalidad que no implique representación.

b. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades y lo dispuesto en el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, utilizó la sociedad para difundir las convocatorias a las Juntas durante el ejercicio?

Correo electrónico		Correo postal	
Vía telefónica		Redes Sociales	
Página web corporativa	X	Otros / Detalle	

Pregunta II.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA y las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar (mociones)?	X		

En los avisos de convocatoria realizados por la sociedad durante el ejercicio:

	Si	No
¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a los puntos de agenda a tratar en las Juntas?	X	
¿Se incluyó como puntos de agenda: "otros temas", "puntos varios" o similares?		X

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.5	Si	No	Explicación:
¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas?	X		

a. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA, y cómo fueron resueltas:

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

b. En caso se hayan denegado en el ejercicio solicitudes para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA indique si la sociedad comunicó el sustento de la denegatoria a los accionistas solicitantes.

Si ☐

No ☐

Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

Pregunta II.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente el accionista?		X	La mayor parte de nuestros accionistas reside en la ciudad de Lima por lo que no se ha implementado este mecanismo de votación.

a. De ser el caso, indique los mecanismos o medios que la sociedad tiene para el ejercicio del voto a distancia.

Voto por medio electrónico		Voto por medio postal	

b. De haberse utilizado durante el ejercicio el voto a distancia, precise la siguiente información:

Fecha de la Junta	% voto a distancia					% voto distancia / total
	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	Otros		

Pregunta II.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, de tal forma que puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto?	X		

Indique si la sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente por:

	Si	No
El nombramiento o la ratificación de los Directores mediante voto individual por cada uno de ellos.	X	
La modificación del Estatuto, por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes.	X	
Otras/ Detalle		

Pregunta II.8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado?	X		

Principio 13: Delegación de voto

Pregunta II.9	Si	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		

Indique si la sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente por:

	Si	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	X		
b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	X		

Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda ser representado en una Junta:

Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros).	CARTA CON FIRMA LEGALIZADA NOTARIALMENTE
Anticipación (número de días previos a la Junta con que debe presentarse el poder).	24 HORAS
Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).	NO HAY COSTO

Pregunta II.11	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	NO SE PROMUEVE LA DELEGACIÓN DE VOTOS A LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O ALTA GERENCIA
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?			NO APLICA

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12	Si	No	Explicación:
c. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		
d. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		Se informa al Directorio de la situación de ejecución de los acuerdos adoptados anualmente por la junta y el reporte se entrega a los accionistas en la junta. Publicado en la Página web.

De ser el caso, indique cuál es el área y/o persona encargada de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Secretario del Directorio
----------------	---------------------------

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Juan Ramón Balcells Olivero	Secretario del Directorio	Secretaría General

PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA
Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1	Si	No	Explicación:
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		

a. Indique la siguiente información correspondiente a los miembros del Directorio de la sociedad durante el ejercicio.

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores ejecutivos					
Javier Manzanares Gutiérrez	Economista	23/11/2006	Marzo 2018	--	--
Eduardo Caride	Administración de Empresas y Contador. Es miembro del Directorio de Telefónica Multimedia S.A.C.	14/02/2011	Marzo 2018	--	--

Directores Independientes					
Alfonso Ferrari Herrero	Ingeniero industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA. Es miembro del Consejo de Administración de CTC Chile, en el que tiene la condición de independiente.	26/03/2003	Marzo 2018	--	--
Luis Bastida Ibarquén	Licenciado en Ciencias Empresariales y MBA. Es Director de Telefónica en Brasil y Telefónica Móviles en México, en los que tiene la condición de independiente.	7/10/2003	Marzo 2018		
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Doctor Ingeniero Industrial. Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en el que tiene la condición de independiente.	22/03/2012	Marzo 2018	--	--

- (*) Detallar adicionalmente si el Director participa simultáneamente en otros Directorios, precisando el número y si estos son parte del grupo económico de la sociedad que reporta. Para tal efecto debe considerarse la definición de grupo económico contenida en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.
- (**) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.
- (***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo de Director durante el ejercicio.
- (****) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 5% de las acciones de la sociedad que reporta.

% del total de acciones en poder de los Directores	--
--	----

Indique el número de Directores de la sociedad que se encuentran en cada uno de los rangos de edades siguientes:

Menor a 35	Entre 35 a 55	Entre 55 a 65	Mayor a 65
		2	3

b. Indique si existen requisitos específicos para ser nombrado Presidente del Directorio, adicionales a los que se requiere para ser designado Director.

Si ☐ No ☒

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

c. ¿El Presidente del Directorio cuenta con voto dirimente?

Si ☒ No ☐

Pregunta III.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los nombres de los Directores, su calidad de independientes y sus hojas de vida?	X		

Indique bajo qué medios la sociedad divulga la siguiente información de los Directores:

	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	No informa	Otros / Detalle
Nombre de los Directores		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/ Página Web
Su condición de independiente o no		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/ Página Web
Hojas de vida		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/ Página Web

Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.4	Si	No	Explicación:
¿El Directorio tiene como función?:			
a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.	X		
b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.	X		
c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.	X		
d. Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación.	X		

a. Detalle qué otras facultades relevantes recaen sobre el Directorio de la sociedad.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Si ☒

No ☐

Indique, de ser el caso, cuáles son las principales funciones del Directorio que han sido delegadas, y el órgano que las ejerce por delegación:

Funciones	Órgano / Área a quien se ha delegado funciones
Supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular: velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; aprobar el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y, recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.	Comité de Auditoría
Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; pronunciarse sobre los planes de incentivos y evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía así como supervisar la información que al respecto se emita.	Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Si	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.	X		
b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	X		
c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.	X		

a. En caso de haberse contratado asesores especializados durante el ejercicio, indique si la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios durante el ejercicio para la toma de decisiones de la sociedad fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Si ☒

No ☐

De ser el caso, precise si alguno de los asesores especializados tenía alguna vinculación con algún miembro del Directorio y/o Alta Gerencia (*).

Si ☐

No ☒

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

b. De ser el caso, indique si la sociedad realizó programas de inducción a los nuevos miembros que hubiesen ingresado a la sociedad.

Si ☐

No ☐

En el presente ejercicio no se incorporó miembro alguno al Directorio.

c. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones y de las bonificaciones anuales de los Directores, respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	--	Entrega de acciones	--
Directores Independientes	0.0029%	Entrega de opciones	--
		Entrega de dinero	--
		Otros (detalle)	--

Principio 18: Reglamento de Directorio

Pregunta III.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	Si	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	X	
Estructura organizativa del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	X	
Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	X	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores	X	
Otros / Detalle		



Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.7	Si	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		

Indique cuál o cuáles de las siguientes condiciones la sociedad toma en consideración para calificar a sus Directores como independientes.

	Si	No
No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación.	X	
No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.	X	
No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.		X
No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo (*), con la sociedad o cualquier otra empresa de su mismo grupo.	X	
No ser cónyuge, ni tener relación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o en primer grado de afinidad, con accionistas, miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.	X	
No ser director o miembro de la Alta Gerencia de otra empresa en la que algún Director o miembro de la Alta Gerencia de la sociedad sea parte del Directorio.	X	
No haber sido en los últimos ocho (8) años miembro de la Alta Gerencia o empleado ya sea en la sociedad, en empresas de su mismo grupo o en las empresas accionistas de la sociedad.	X	
No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.	X	
Otros / Detalle		

(*) La relación de negocios se presumirá significativa cuando cualquiera de las partes hubiera emitido facturas o pagos por un valor superior al 1% de sus ingresos anuales.

Pregunta III.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		

Principio 20: Operatividad del Directorio

Pregunta III.9	Si	No	Explicación:
¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?	X		

Pregunta III.10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		

a. Indique en relación a las sesiones del Directorio desarrolladas durante el ejercicio, lo siguiente:

Número de sesiones realizadas	9
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	5
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos	0
Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	2

(*) En este campo deberá informarse el número de sesiones que se han llevado a cabo al amparo de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 167 de la LGS.

b. Indique el porcentaje de asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

Nombre	% de asistencia
Javier Manzanares Gutiérrez	100%
Eduardo Caride	100%
Alfonso Ferrari Herrero	100%
Luis Bastida Ibarguen	100%
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	77.77%

c. Indique con qué antelación a la sesión de Directorio se encuentra a disposición de los Directores toda la información referida a los asuntos a tratar en una sesión.

	Menor a 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial		X	
Información confidencial		X	

Pregunta III.11	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros?	X		
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?	X		

a. Indique si se han realizado evaluaciones de desempeño del Directorio durante el ejercicio.

	Si	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

En caso la respuesta a la pregunta anterior en cualquiera de los campos sea afirmativa, indicar la información siguiente para cada evaluación:

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
			02/02/2017	PCS	No. Evaluación en curso

(*) Indicar Si o No, en caso la evaluación fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Principio 21: Comités especiales

Pregunta III.12	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio de la sociedad conforma comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la sociedad?	X		
b. ¿El Directorio aprueba los reglamentos que rigen a cada uno de los comités especiales que constituye?	X		
c. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?	X		
d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	X		



INFORME INTEGRADO 2016

Pregunta III.13	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	X		

Pregunta III.14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y externo de la sociedad, el trabajo de la sociedad de auditoría o del auditor independiente, así como el cumplimiento de las normas de independencia legal y profesional?	X		

a. Precise si la sociedad cuenta adicionalmente con los siguientes Comités Especiales:

	Si	No
Comité de Riesgos		X
Comité de Gobierno Corporativo	X	

b. De contar la sociedad con Comités Especiales, indique la siguiente información respecto de cada comité:

Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	13/02/2002
Principales funciones:	Supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular: velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y, recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	31/03/2018	Presidente
Luis Bastida Ibagüen	7/10/2003	31/03/2018	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	31/03/2018	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			4
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

Denominación del Comité:	Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo
Fecha de creación:	16/06/2004
Principales funciones:	Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía así como supervisar la información que al respecto se emita.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	16/06/04	Marzo 2018	Presidente
Luis Bastida Ibagüen	16/06/04	Marzo 2018	Miembro
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	Marzo 2018	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

**Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés**

Pregunta III.15	Si	No	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse?	X		

Indique, de ser el caso, cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y control de posibles conflictos de intereses. De ser una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Oficina de Principios de Actuación
----------------	------------------------------------

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	Alvaro Valdez	Responsable Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable

Pregunta III.16 / Cumplimiento	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		
b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?		X	Fueron aprobados Corporativamente y por la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable

(*) El Código de Ética puede formar parte de las Normas Internas de Conducta.

(**) El término colaboradores alcanza a todas las personas que mantengan algún tipo de vínculo laboral con la sociedad, independientemente del régimen o modalidad laboral.

Si la sociedad cuenta con un Código de Ética, indique lo siguiente:

a. Se encuentra a disposición de:

	Si	No
Accionistas	X	
Demás personas a quienes les resulte aplicable	X	
Del público en general	X	

b. Indique cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo, el área en la que labora, y a quien reporta.

Área encargada	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable
----------------	--

Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación Corporativa y Negocio Responsable

c. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento a dicho Código?

Si ☒

No ☐

d. Indique el número de incumplimientos a las disposiciones establecidas en dicho Código, detectadas o denunciadas durante el ejercicio.



Pregunta III.17	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		
b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?	X		Se presentan a través del Canal en forma anónima y son analizadas por Auditoría Interna y presentadas periódicamente al Comité de Auditoría para su revisión y análisis así como a la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable.

Pregunta III.18	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		
b. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?	X		
c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio?		X	Solo se permite otorgar préstamos hasta por 1 UIT, que es un monto muy poco relevante.

a. Indique la siguiente información de los miembros de la Alta Gerencia que tengan la condición de accionistas en un porcentaje igual o mayor al 5% de la sociedad.

Nombres y apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
--	--	--	--

% del total de acciones en poder de la Alta Gerencia	--
--	----

b. Indique si alguno de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la Sociedad es cónyuge, pariente en primer o segundo grado de consanguinidad, o pariente en primer grado de afinidad de:

Nombres y apellidos	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista / Director / Gerente	Tipo de vinculación (**)	Información adicional (***)
	Accionista	Director	Alta Gerencia			
--	--	--	--	--	--	--

(*) Accionistas con una participación igual o mayor al 5% del capital social.

(**) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(***) En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

c. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente reporte algún cargo gerencial en la sociedad, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos	Cargo gerencial que desempeña o desempeñó	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio (*)	Término (**)
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	23/11/2006	Actual

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta en el cargo gerencial.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo gerencial durante el ejercicio.

d. En caso algún miembro del Directorio o Alta Gerencia de la sociedad haya mantenido durante el ejercicio, alguna relación de índole comercial o contractual con la sociedad, que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia, indique la siguiente información.

Nombres y apellidos	Tipo de Relación	Breve Descripción
--	--	--
--	--	--

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?	X		
b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	X		Siempre se ha contado con asesoría independiente para valorización de operaciones de especial relevancia o complejidad y de operaciones intercompany de tales características.

a. De cumplir con el literal a) de la pregunta III.19, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

Aspectos	Área Encargada
Valoración	No aplica
Aprobación	Directorio
Revelación	No aplica

b. Indique los procedimientos para aprobar transacciones entre partes vinculadas:

Se contrata a terceros para que en su caso validen y/o establezcan los términos y condiciones de la operación.

c. Detalle aquellas operaciones realizadas entre la sociedad y sus partes vinculadas durante el ejercicio que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia.

Nombre o denominación social de la parte vinculada	Naturaleza de la vinculación(*)	Tipo de la operación	Importe (S/.)
Telxuis Torres Perú SAC	Empresa del Grupo Telefónica	Reorganización simple y posterior venta de acciones	S/. 269,810,606.39

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

d. Precise si la sociedad fija límites para realizar operaciones con vinculados:

Si ☐

No ☒

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.20	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		
b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	X		
c. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	X		
d. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?	X		
e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?	X		La evaluación es permanente; el Gerente General asiste a todas las sesiones de Directorio para dar cuenta de la gestión y aspectos relevantes de la marcha de la empresa.
a. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	X		

a. Indique la siguiente información respecto a la remuneración que percibe el Gerente General y plana gerencial (incluyendo bonificaciones).

Cargo	Remuneración (*)	
	Fija	Variable
Alta Administración	0.155%	0.037%

(*) Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la Alta Gerencia, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

b. En caso la sociedad abone bonificaciones o indemnizaciones distintas a las determinadas por mandato legal, a la Alta Gerencia, indique la(s) forma(s) en que éstas se pagan.

	Gerencia General	Gerentes
Entrega de acciones	PIP: Entrega de acciones de Telefónica SA en función de métrica dada por la rentabilidad total para los accionistas, que se mide con el "Total Shareholder Return (TSR) index" (Índice de Retorno Total al Accionista) y su posicionamiento frente a los TSR de empresas Top de Telecomunicaciones a nivel mundial GESP: Entrega de acciones recompensa en cuenta individual Computershare a partir de la adquisición personal de acciones de Telefónica SA en un periodo dado	TFSP: Entrega de acciones de Telefónica S.A. en función de métrica dada por el TSR (Símil al PIP) y su posicionamiento frente a los TSR de empresas Top de Telecomunicaciones a nivel mundial GESP: Entrega de acciones recompensa en cuenta individual Computershare a partir de la adquisición personal de acciones de Telefónica SA en un periodo dado
Entrega de opciones	-	-
Entrega de dinero	Depósito en cuenta bancaria	Depósito en cuenta bancaria
Otros / Detalle	Las acciones entregadas se almacenan en una cuenta individual dentro de la plataforma Computershare (portal donde se gestionan las acciones). El valor de las acciones se registra en nómina para efectos de tributación. Una vez que el participante decide vender sus acciones se le transfiere el valor de las mismas vía bancaria.	

c. En caso de existir un componente variable en la remuneración, especifique cuales son los principales aspectos tomados en cuenta para su determinación.

El Sistema de Evaluación de Resultados y Desempeño –SRD- es una forma de remuneración variable que se da a los ejecutivos que cumplen con los objetivos determinados por la empresa. Al respecto, la empresa establece y comunica objetivos anuales; la medición del alcance de dichos objetivos se desarrolla a lo largo de todo el año, en base a una nota final de SRD que establece la empresa.



e. Indique si el Directorio evaluó el desempeño de la Gerencia General durante el ejercicio.

Si ☒

No ☐

Evaluación permanente

PILAR IV: RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?	X		
b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	X		

¿La sociedad cuenta con una política de delegación de gestión de riesgos que establezca los límites de riesgo que pueden ser administrados por cada nivel de la empresa?

Si ☐

No ☒

Pregunta IV.2	Si	No	Explicación:
a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	X		
b. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos?	X		

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Si ☐

No ☒

En caso su respuesta sea afirmativa, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos	Fecha de ejercicio del cargo		Área / órgano al que reporta
	Inicio (*)	Término (**)	

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo durante el ejercicio.

Pregunta IV.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4	Si	No	Explicación:
¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?	X		
¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la eficacia del cumplimiento normativo?	X		
¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas?	X		

a. Indique si la sociedad cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Si ☒ No ☐

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la sociedad indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría.

Depende de:	Presidente de Telefónica del Perú y Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica SA
-------------	---

b. Indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.

Si ☒ No ☐

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 la 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 Directorio y a la Dirección en sus responsabilidades relativas al aseguramiento del Sistema de Control Interno del Grupo y de sus sociedades.
- El Control Interno comprende todos aquellos procesos que aseguren razonablemente:
 - El cumplimiento de leyes, regulaciones y normas internas.
 - La fiabilidad de la información.
 - La eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - La integridad del patrimonio de la organización

Nota: La Dirección de Auditoría Interna de Perú obtuvo la Certificación Internacional "Quality Assurance Review" del Instituto de Auditores Internos, entidad de reconocido prestigio a nivel mundial, que asegura que la estructura y actividades de la Dirección de Auditoría Interna se adecuan a los requisitos planteados en el "Marco Internacional para la Práctica de Auditoría Interna", garantizando de esta manera la calidad del control interno y de su equipo de auditores cuyo desempeño refuerza el compromiso con el Gobierno Corporativo y los Principios de Actuación del Grupo Telefónica.



Pregunta IV.5	Si	No	Explicación:
¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría?	X		

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6	Si	No	Explicación:
¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad?	X		

a. ¿La sociedad cuenta con una política para la designación del Auditor Externo?

Si ☒No ☐

En caso la pregunta anterior sea afirmativa, describa el procedimiento para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la sociedad encargado de elegir a la sociedad de auditoría).

Desde enero de 2004 rige en Telefónica del Perú la "Normativa sobre Aprobación Previa de Servicios a prestar por el Auditor Externo", la misma que ha sido modificada y complementada. Dicha normativa regula el procedimiento de contratación de los auditores externos y contiene la relación de servicios que en ningún caso podrá contratarse al auditor principal, por considerarse que los mismos podrían comprometer su independencia. Entre dichos servicios se encuentran los siguientes: (i) servicios de contabilidad y similares; (ii) diseño y desarrollo de sistemas de información financiera; (iii) servicios de valoración; (iv) servicios actuariales; (v) servicios a la auditoría interna salvo apoyo en de organización, metodología, mejora del sistema de control interno y métodos de trabajo; (vi) servicios relacionados con la gestión o con funciones de recursos humanos; (viii) servicios de banca de inversión, de broker, o de inversión; (ix) servicios legales o de peritaje no relacionados con la auditoría; (x) otros establecidos por el Public Company Accounting Oversight Board de los Estados Unidos o por la legislación local en la materia; y (xi) Representación legal de la compañía ante órganos judiciales con competencias en materia fiscal. Para garantizar que en ningún caso se proceda a la contratación de los servicios indicados, se han previsto las siguientes reglas y procedimientos: (i) se tiene un criterio restrictivo para la contratación del auditor principal para la prestación de "servicios distintos al de auditoría", entendiendo por tales los servicios relacionados con la auditoría y los servicios fiscales, entre otros; (ii) se cuenta con una relación de servicios considerados "servicios propios de auditoría" los mismos que se entienden aprobados con carácter general por el Comité y que no requieren de aprobación previa específica.

b. En caso la sociedad de auditoría haya realizado otros servicios diferentes a la propia auditoría de cuentas, indicar si dicha contratación fue informada a la JGA, incluyendo el porcentaje de facturación que dichos servicios representan sobre la facturación total de la sociedad de auditoría a la empresa.

Si ☒No ☐

De acuerdo con la Normativa Interna señalada, se solicita la autorización previa al Comité de Auditoría para cualquier contratación de servicios diferente a los servicios de auditoría al auditor principal de cuentas y se maneja un criterio restrictivo para dicho efecto.

c. ¿Las personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría prestan servicios a la sociedad, distintos a los de la propia auditoría de cuentas?

Si ☒No ☐

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto a los servicios adicionales prestados por personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría en el ejercicio reportado.

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicios adicionales	% Remuneración
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Revisión contrato con aeropuerto Jorge Chavez	3.80%
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Contabilidad Separada	9.29%
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Trabajos relacionados con SOA 404	45.36%
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Honorarios adicionales por revisión contrato con aeropuerto Jorge Chavez 2013 - 2015.	4.46%
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Honorarios adicionales por trabajos relacionados con SOA 404 - 2015	27.55%
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Honorario adicional por ampliación del alcance a la Auditoría de la Contabilidad Separada 2014-2015	18.11%

(*) Facturación de los servicios adicionales sobre la facturación de los servicios de auditoría.



d. Indicar si la sociedad de auditoría ha utilizado equipos diferentes, en caso haya prestado servicios adicionales a la auditoría de cuentas.

Si ☒

No ☐

Pregunta IV.7	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad mantiene una política de renovación de su auditor independiente o de su sociedad de auditoría?	X		
b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años?	X		

Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la sociedad en los últimos cinco (5) años.

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoria
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Auditoría Financiera	2016	48%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Trabajos relacionados con SOA 404	2016	22%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Revisión contrato	2016	2%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Contabilidad Separada	2016	4%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Revisión contrato	2016	2%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	SOA 404 2015	2016	13%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Auditoría de la Contabilidad Separada	2016	9%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoria
DELOITTE & TOUCHE SRL	Revisión Impuesto a la renta 2014	2016	41%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2016	3%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Asesoría tributaria	2016	8%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Revisión impuesto a la Renta	2016	26%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Asesoría tributaria	2016	14%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Asesoría tributaria	2016	8%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Revisión impuesto a la renta	2016	20%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoría implementación de mejoras, proyecto de aseguramiento de nóminas y administración de servicios	2016	46%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoría tributaria	2016	5%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Estudio de precios de transferencia	2016	29%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Auditoría Financiera	2015	78%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	SOA 404	2015	20%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Revisión contrato	2015	1%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	Contabilidad Separada	2015	1%	Sin información
ERNST & YOUNG ASESORES S.CIVIL DE R	Curso: Construyendo mejores empresas, aprendiendo del pasado.	2015	21%	Sin información



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
ERNST & YOUNG ASESORES S.CIVIL DE R	Revisión Limitada sobre indicadores RSC 2014- CIU 7412	2015	79%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Análisis implicancias tributarias proceso de fusión.	2015	6%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Consulta Registro de costos.	2015	0%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Asesoría tributaria.	2015	35%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2015	7%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Impuesto a la Renta de TSC en proceso de fusión.	2015	2%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Análisis corresponsalías	2015	2%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Revisión de servicios prestados a Telefónica Móviles (TM)	2015	9%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Revisión de servicios prestados a TM	2015	3%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	6%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	4%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2015	8%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2015	7%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2015	7%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE SRL	Precios de transferencia	2015	2%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
DELOITTE & TOUCHE SRL	Corresponsalías	2015	2%	Sin información
Grellaud y Luque, Abogados – KPMG	tratamiento tributario para Proyecto Lambayeque	2015	74%	Sin información
Grellaud y Luque, Abogados – KPMG	Informe sobre tratamiento tributario para gastos con recursos de financiamiento no reembolsable	2015	26%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Consultoría	2015	14%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoramiento del consolidado de información de Telefónica.	2015	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >= 95%	2015	6%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoría tributaria	2015	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoría tributaria - Instrumentos Financieros derivados.	2015	0%	Sin información



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Revenue Assurance	2015	9%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >= 95%	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Precios de Transferencia	2015	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Precios de Transferencia	2015	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Revenue Assurance	2015	19%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Validación y asesoría de gestión de reportes de fusión	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	10%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Asesoría fiscal	2015	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Evaluación en Buen Gobierno Corporativo	2015	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Consultoría de Administración.	2015	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Consultoría de Administración.	2015	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L	Curso de capacitación en el tratamiento tributario de temas de actualidad vinculados a operaciones de la compañía	2015	0%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	AUDITORIA FINANCIERA	2014	98%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	REVISION CONTRATO	2014	1%	Sin información
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS	CONTABILIDAD SEPARADA	2014	1%	Sin información



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
ERNST & YOUNG	REVISION LIMITADA INDICADORES RSC	2014	94%	Sin información
ERNST & YOUNG	Curso facturación electrónica.	2014	6%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVENUE ASSURANCE	2014	59%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Programa de Aseguramiento de ingresos	2014	14%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Precios de transferencia.	2014	8%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Rango de cumplimiento	2014	5%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asesoría tributaria para expatriados	2014	4%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Consultoría convenio de doble imposición internacional.	2014	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISION DECLARACION JURADA 2013	2014	2%	Sin información
wPRICEWATERHOUSECOOPERS	Asesoría tributaria para expatriados brindados a Telefónica Móviles.	2014	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revisión de Procesos	2014	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISION PRI	2014	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Aseguramiento de ingresos	2014	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Buen Gobierno Corporativo	2014	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Informe tratamiento tributario de impuesto a la renta de devengado.	2014	0%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Convenio de seguridad social.	2014	0%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	REVISION DECLARACION JURADA	2014	22%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	REVISION DECLARACION JURADA	2014	20%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	REVISION DECLARACION JURADA	2014	13%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Revisión del programa de retiro	2014	10%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Precios de Transferencia	2014	9%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	ASESORIA TIBUTARIA	2014	7%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Asesoría fiscal	2014	6%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Revisión cargas financieras	2014	5%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Precios de Transferencia	2014	3%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Precios de Transferencia	2014	2%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Revisión de facturas	2014	2%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Asesoría tributaria en instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de caja.	2014	2%	Sin información
PAZOS, LOPEZ DE ROMANA	Asistencia técnica	2014	53%	Sin información
PAZOS, LOPEZ DE ROMANA	Asistencia técnica	2014	47%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2013	62%	Sin información



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2013	34%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2013	2%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Revisión contrato	2013	1%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Contabilidad separada	2013	1%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Revisión Limitada Indicadores RSC	2013	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revenue Assurance	2013	94%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISION DECLARACION JURADA	2013	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	REVISION DE FLUJO DE EFECTIVO	2013	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revisión contingencias tributarias	2013	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Análisis estado de flujo de efectivo	2013	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Validación de buen gobierno corporativo	2013	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asesoría tributaria	2013	0%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Revisión declaración jurada	2013	92%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Encuesta salarial	2013	5%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Implicancias tributarias referidas a la prestación de servicios digitales.	2013	4%	Sin información
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2013	65%	Sin información
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Consultoría fiscal externa No SAC	2013	19%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2013	16%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	30%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	28%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de transferencia	2013	16%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría fiscal	2013	12%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría fiscal	2013	4%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Declaración jurada anual IR	2013	4%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Auditoría de Medios Starkom	2013	2%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de transferencia	2013	2%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Aseguramiento de ingresos	2013	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Revisión del cálculo de contingencias tributarias	2013	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asesoría en la fiscalización del impuesto a la renta	2013	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Informe sobre tratamiento tributario	2013	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Emisión de informe	2013	0%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2012	58%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2012	32%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Impactos de la conversión a NIIF	2012	6%	Sin información



Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Auditoría financiera	2012	2%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Revisión contrato	2012	1%	Sin información
MEDINA, ZALDIVAR, PAREDES & ASOCIADOS	Contabilidad separada	2012	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revenue assurance	2012	85%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Precios de transferencia	2012	8%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Servicios a expatriados	2012	3%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Actualización de deuda tributaria	2012	2%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Tratamiento contable litigios laborales	2012	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revisión de los extornos provisiones	2012	1%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asesoría tributaria	2012	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Posición contable	2012	0%	Sin información
PRICEWATERHOUSECOOPERS	Revisión de provisión de cobranza dudosa	2012	0%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Cargas financieras	2012	48%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Revisión de impuesto a la renta	2012	29%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Asistencia tributaria	2012	12%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Provisión de cobranza dudosa	2012	6%	Sin información
DELOITTE & TOUCHE	Estudio salarial	2012	4%	Sin información
PAZOS, LOPEZ DE ROMANA	Asistencia técnica	2012	100%	Sin información

Razón Social de la Sociedad Auditora	Servicio	Periodo	Retribución	% de los ingresos sociedad de auditoría
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Consultoría por programa de Aseguramiento de Ingresos	2012	76%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Declaración Jurada Impuesto a la renta	2012	9%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de Transferencia	2012	7%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Declaración jurada Impuesto a la renta	2012	3%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Precios de Transferencia	2012	2%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Asistencia técnica	2012	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Informe del proceso de identificación del destino y aplicación de fondos de actividades de financiación	2012	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Impuesto a la Renta	2012	1%	Sin información
DONGO SORIA GAVEGLIO & ASOCIADOS	Revisión de la renta imponible	2012	0%	Sin información
BDO Consultores	Declaración Jurada Impuesto a la renta	2012	28%	Sin información
BDO Consultores	Implicancias tributaria y contable del arrendamiento operativo	2012	28%	Sin información
BDO Consultores	Consultoría fiscal	2012	24%	Sin información
BDO Consultores	Revisión de las diferencias en cambio	2012	12%	Sin información
BDO Consultores	Asistencia Técnica	2012	8%	Sin información



Pregunta IV.8	Si	No	Explicación:
En caso de grupos económicos, ¿el auditor externo es el mismo para todo el grupo, incluidas las filiales off-shore?		X	Servicios Globales de Telecomunicaciones SAC, filial peruana, es auditada por KPMG.

Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la sociedad correspondientes al ejercicio materia del presente reporte, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras sociedades de su grupo económico.

Si ☒

No ☐

En caso su respuesta anterior sea afirmativa, indique lo siguiente:

Denominación o Razón Social de la (s) sociedad (es) del grupo económico
Telefónica Multimedia S.A.C.
Star Global Com S.A.C.

PILAR V: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política de información para los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, con la cual define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos, estándares y criterios que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y/o distribución de la información que genera o recibe la sociedad?	X		

a. De ser el caso, indique si de acuerdo a su política de información la sociedad difunde lo siguiente:

	Si	No
Objetivos de la sociedad	X	
Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia	X	
Estructura accionaria	X	
Descripción del grupo económico al que pertenece	X	
Estados Financieros y memoria anual	X	
Otros / Detalle		

b. ¿La sociedad cuenta con una página web corporativa?

Si ☒

No ☐



La página web corporativa incluye:

	Si	No
Una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversionistas que incluye Reporte de Gobierno Corporativo	X	
Hechos de importancia	X	
Información financiera	X	
Estatuto	X	
Reglamento de JGA e información sobre Juntas (asistencia, actas, otros)	X	
Composición del Directorio y su Reglamento	X	
Código de Ética	X	
Política de riesgos		X
Responsabilidad Social Empresarial (comunidad, medio ambiente, otros)	X	
Otros / Detalle		

Pregunta V.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas?		X	

En caso cuente con una oficina de relación con inversionistas, indique quién es la persona responsable.

Área encargada	Dirección de Mercado de Capitales y Planificación Financiera
----------------	--

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Carlos Perales Reyes	Director	Dirección de Finanzas y Control de Gestión

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?

Si ☒

No ☐

Principio 30: Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los

Pregunta V.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad revela la estructura de propiedad, considerando las distintas clases de acciones y, de ser el caso, la participación conjunta de un determinado grupo económico?	X		

Indique la composición de la estructura accionaria de la sociedad al cierre del ejercicio.

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de participación (1)
Menor al 1%	80,892	1.43%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.57%
Total	80,894	100.00%



Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social: 0

Pregunta V.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?			No aplica

a. ¿La sociedad tiene registrados pactos vigentes entre accionistas?

Si ☐

No ☒

No aplica

b. De haberse efectuado algún pacto o convenio entre los accionistas que haya sido informado a la sociedad durante el ejercicio, indique sobre qué materias trató cada uno de estos.

a. La sociedad cuenta con mecanismos para la difusión interna y externa de las prácticas de gobierno corporativo.

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa la respuesta anterior, especifique los mecanismos empleados.

La Sociedad cuenta con una sección específica de Gobierno Corporativo en su página web en la que publica información diversa de la empresa en tal materia. La Sociedad ha recibido en seis oportunidades el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima por sus buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso?	X		

SECCIÓN C:

CONTENIDO DE DOCUMENTOS DE LA SOCIEDAD

Indique en cual(es) de los siguientes documento(s) de la Sociedad se encuentran regulados los siguientes temas:

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
1.	Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto	1						X	
2.	Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro	2	X						
3.	Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas	3		X					
4.	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		X					
5.	Política de dividendos	5				X			
6.	Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción	6					X		

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
7.	Convenio arbitral	7	X						
8.	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8		X					
9.	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8				X			
10.	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10	X	X					
11.	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10		X					
12.	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11	X	X					
13.	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					
14.	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12					X		
15.	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					
16.	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					



		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
17.	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	X	X					
18.	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						X	
19.	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14					X		
20.	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	X						
21.	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	X	X					
22.	Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad	17						X	
23.	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X					
24.	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X					
25.	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X					
26.	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20						X	
27.	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		X					

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
28.	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23					X		
29.	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24	X	X					
30.	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24					X		
31.	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		X					
32.	Política de gestión integral de riesgos	25		X					
33.	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		X					
34.	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		X					
35.	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28		X					

(*) Incluye Reglamento de JGA, Reglamento de Directorio u otros emitidos por la sociedad.

(**) Indicar la denominación del documento, salvo se trate del Estatuto de la sociedad.



XIV.3. ANEXO ADICIONAL A LA SECCIÓN IV DE LA MEMORIA, NUMERAL (10180), "REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA"

SECCIÓN A:

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Pregunta A.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Estamos comprometidos con los principios del Pacto Mundial de las NNUU, al cual nos adherimos como red Perú en 2007. Además, también somos parte del Patronato de Peru2021 y del estandar internacional de Global Reporting Initiative.

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	26/10/2007
Global Reporting Initiative (GRI)	01/01/2004

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente		X
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	
Página web corporativa	
Redes Sociales	
Otros (detalle):	No se elaboran otros informes



Pregunta A.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		Telefónica cuenta con políticas y normas que establecen un marco de actuación y lineamientos para la prevención, reducción y mitigación de impactos ambientales que puedan ser ocasionados por sus operaciones. Esto por medio de objetivos, buenas prácticas y un sistema de gestión ambiental. • Política ambiental: comprende líneas de acción orientadas a minimizar el impacto ambiental de las operaciones de Telefónicas, a través de buenas prácticas e innovación. • Norma ambiental: contempla las directrices para la implementación de un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001 • Política energética: es el marco para el establecimiento de objetivos y emprendimiento de acciones, enfocados en una gestión eficiente de la energía y reducir el consumo de GEI.

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Documento	Órgano
1. Política Ambiental del Grupo Telefónica del Perú, 2. Política de Gestión Energética y 3. Norma Corporativa sobre Gestión	1. Consejo de Administración de Telefónica, 2. Consejo de Administración de Telefónica S.A., 3. Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2016, el total de emisiones alcance I + II: 77 806 (tCO₂eq)

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2016, el consumo total de energía fue de 255 152 MWh: el consumo de combustible fue 22 925 MWh, electricidad 228 539 MWh y la autogeneración de energía renovable 3 688.

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2016, el consumo de agua fue de 293 811 metros cúbicos.

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Si ☒

No ☐



De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2016, el total de residuos No RAEE fue de 802 Toneladas (incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes) y 191.162 toneladas de Residuos RAEE (incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y clientes (excepto teléfonos móviles)

Pregunta A.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? ¹	X		Desarrollamos lineamientos internos para que la igualdad esté contemplada en todas nuestras políticas de empleo: contratación, compensación, promoción, rotación, nuevas formas de trabajar, medidas de conciliación e integración de personas con discapacidad.

¹ De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Procedimiento de evaluación, selección y contratación de colaboradores.	1. Consejo de Administración de Telefónica 2. Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Si ☒

No ☐

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Si ☒

No ☐

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
RRHH e integrante del Comité de Dirección a quien impacta el plan	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Si ☒

No ☐



De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

La encuesta de clima laboral 2016 se basó en 3 ejes: Engagement (Compromiso), Enablement (apoyo y recursos) y Energy (energía), lo que permitió medir el compromiso con el que el trabajador realiza sus actividades del día a día y el impacto que tiene este en los objetivos de la compañía. Este año, a través de una campaña de comunicación de dos semanas e involucrando a 79% de la compañía se obtuvieron resultados positivos con niveles de Engagement de 80%, Enablement 76% y Energy 83%.

Pregunta A.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Con la Política de Negocio Responsable Telefónica asume unos compromisos hacia los diferentes grupos de interés a través de los Principios de Negocio Responsable, en los que se definen los valores básicos que sustentan todas sus actuaciones (ser una compañía abierta, retadora y confiable), los principios éticos que rigen la forma de hacer negocio, y sus compromisos específicos en los ámbitos materiales para la Compañía. A través del código ético de Telefónica (Principios de Actuación), se colabora con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde existen operaciones, aportando capacidades y tecnología.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Negocio Responsable (Política Corporativa), Principios de Actuación.	Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Si ☐

No ☒

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Si ☒

No ☐

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos

Pregunta A.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro detalla la actitud y los estándares que se esperan de los proveedores. A través de auditorías a nuestros principales proveedores valoramos su nivel de cumplimiento de servicios. Las auditorías evalúan cuatro ámbitos: Principios de Actuación, Recursos Humanos, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Si ☒

No ☐

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Área Gestión de Terceros	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Si ☒

No ☐

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medios ambientales?

Si ☒

No ☐



Pregunta A.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con clientes están basados en los Principios de Actuación que guían el accionar de todos los colaboradores. Además, se privilegia a los clientes cuidando de sus datos personales e información a través de la Política de Privacidad.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Principios de Actuación 2. Política de Privacidad del 2015	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Si ☒ No ☐

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Soluciones y Post venta Negocios	Dirección Clientes

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Si ☒ No ☐

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Si ☐ No ☒

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:



XIV.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.
Dirección: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz,
Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Responsables: Sr. Alex Nolte Alva - alex.nolte@
telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Pasaje Acuña 106, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 619-3333
Fax: (511) 619-3359
Homepage: <http://www.bvl.com.pe>

Cavali ICLV

Dirección: Pasaje Acuña 191, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 311-2200
Fax: (511) 311-2214
Homepage: <http://www.cavali.com.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18-Perú
Teléfono: (511) 610 6300
Homepage: <http://www.smv.gob.pe>

Productos y servicios

Homepage: <http://www.movistar.com.pe/>