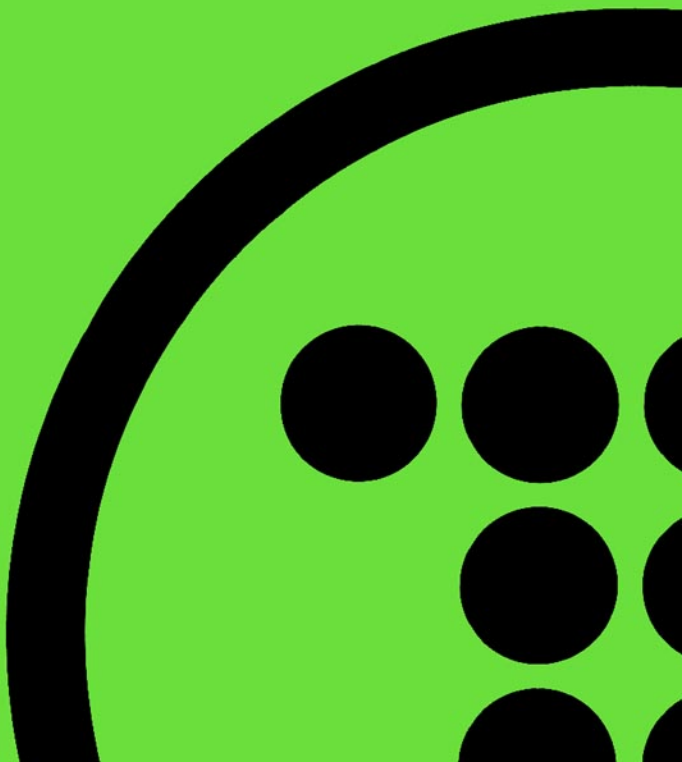
Telefónica

Balance Social
1983



BALANCE SOCIAL

1983

Edita: SIRS/Servicio de Publicaciones
Imprime: G. JOMAGAR. Pol. Industrial Arroyomolinos. Móstoles (Madrid)
Depósito Legal: M. 14741-1985

PRESENTACION

El Balance Social empieza a abrirse camino como un documento fundamental para el conocimiento y valoración de los esquemas que dan respuesta a las responsabilidades sociales de la empresa. En él se recogen aspectos cuya condición determinante es el factor humano, así como todos aquellos que inciden en los comportamientos sociales, en los niveles de convivencia y en los de bienestar social e individual. El Balance Social reúne un conjunto de informaciones que son el complemento natural de las que vienen dadas por los documentos de carácter económico y financiero.

La Telefónica atenta siempre a cuanto supone progreso y mejora en su quehacer cotidiano y a las propias exigencias de transparencia informativa, presenta hoy una nueva versión de su Balance Social, el correspondiente al año 1983. Con él queremos ofrecer a la opinión pública el análisis cuantitativo y cualitativo de un conjunto de hechos, datos, situaciones y actividades que definen el significado de la empresa, en un momento determinado, dentro del contexto social en que vive.

La Telefónica de 1983 es el resultado de un esfuerzo colectivo de 62.823 personas, que inicia una nueva etapa de progreso con las celebraciones del 60 Aniversario de su Fundación y con presupuestos tecnológicos y sociales que pretenden dar respuesta al desafío de los nuevos tiempos, marcados por las corrientes de cambio. Respuesta diversificada que se extiende a la aplicación de avanzadas tecnologías a equipos y servicios para los abonados y usuarios, al desarrollo de industrias punta con posibilidades de exportación, a la creación de empleo, al fomento de la cooperación internacional. Respuestas con incidencias en los campos económicos y financieros. También el Balance Social de 1983 da un nuevo paso y pretende sentar las bases de futuras ediciones en las que puedan reflejarse cada día más profundas y matizadas valoraciones del quehacer social de la Telefónica.

Este Balance Social es asimismo un documento de gestión que contempla la empresa desde varios ángulos en sus diversos capítulos, cuyo enunciado es por sí mismo expresión de su contenido. Cada capítulo analiza uno de los grandes indicadores del perfil humano y social de la empresa y todos juntos componen un mensaje de confianza y estímulo.

Luis Solana
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

INDICE GENERAL

Págs.

PRESENTACION 3

I. LOS EMPLEADOS

Regulación de las condiciones de trabajo 9
Recursos humanos 10
Reducciones de la capacidad laboral 26
Retribuciones y coste del personal 28
La formación del personal y la información interior 32
Promoción 34
Representación laboral 37
Seguridad e higiene en el trabajo 40
Clima laboral 42
Actividades sociales 43
Productividad 43

II. CLIENTES

Características generales del mercado 49
Presencia en el mercado 50
Demanda telefónica 54
Tarifas 56
Instalación y prestación del servicio 59
Calidad del servicio 61

III. LOS ACCIONISTAS

Estructura del capital 65
Relaciones de información y participación Telefónica-Accionistas 68
Remuneración del capital 69
Cotizaciones y volumen de negociación 71

IV. EL SECTOR (LAS TELECOMUNICACIONES)

Proveedores 77
Distribuidores 81
Relaciones de Telefónica con otras entidades nacionales de servicios de Telecomunicación 82
Relaciones de Telefónica con otros países en la explotación de servicios de Telecomunicación 84
Participación en organizaciones internacionales de Telecomunicación 85
Participación en Seminarios, Congresos, Simposios de carácter científico o técnicos 87

Págs.

V. LA COMUNIDAD

Relaciones 91
Contribución económica de Telefónica 97
Contribución al empleo y formación 104
Utilización de la infraestructura y otros recursos comunitarios 105

VI. EL MEDIO AMBIENTE

Protección del medio ambiente 109
Control de humos y ruidos 110
Conservación de la energía 111

VII. ESTADO ECONOMICO-FINANCIERO

Balance de situación 115
Pérdidas y ganancias 116
Financiación 122
Distribución de Resultados 124
Valor añadido 125

Indice

I. 1. REGULACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

I. 1. 1. Marco legal de relaciones laborales.

I. 2. RECURSOS HUMANOS

I. 2. 1. Plantilla global.
I. 2. 2. Evolución de la población ocupada.
I. 2. 3. Distribución de la plantilla según: edad, antigüedad y sexo.
I. 2. 4. Evolución de la plantilla.
I. 2. 5. Rotación interna del personal.
I. 2. 6. Distribución del personal en activo por áreas de gestión.
I. 2. 7. Distribución del personal en activo por Zonas Telefónicas.
I. 2. 8. Distribución del personal en activo por Departamentos y Servicios.
I. 2. 9. Personal en activo por grupos laborales.
I. 2.10. Personal en activo por Comunidades Autónomas y por Provincias.

I. 3. REDUCCIONES DE LA CAPACIDAD LABORAL

I. 3. 1. Absentismo y Permisos.

I. 4. RETRIBUCIONES Y COSTE DEL PERSONAL

I. 4. 1. Retribución directa.
I. 4. 2. Retribución mediante prestaciones varias.
I. 4. 3. Coste por otros conceptos.
I. 4. 4. Análisis de la remuneración.

I. 5. LA FORMACION DEL PERSONAL Y LA INFORMACION INTERIOR.

I. 5. 1. Cursos y asistentes por áreas de gestión.
I. 5. 2. Coste de la formación.
I. 5. 3. Información interior.

I. 6. PROMOCION

I. 6. 1. Evolución de la promoción.

I. 7. REPRESENTACION LABORAL.

I. 7. 1. Representantes del personal.

I. 8. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

I. 8. 1. Servicios Médicos de Empresa.
I. 8. 2. Accidentes de trabajo.

I. 9. CLIMA LABORAL

I. 9. 1. Resumen de la conflictividad laboral.

I.10. ACTIVIDADES SOCIALES

I.10. 1. Promoción Cultural Recreativa.
I.10. 2. Promoción económica.

I.11. PRODUCTIVIDAD

I

LOS EMPLEADOS

1. 1. 1. Marco legal de relaciones laborales.

El 9 de abril de 1983 fue firmado el XII Convenio Colectivo, con un período de vigencia de dos años, al que se llegó, como es habitual, tras una serie de negociaciones. Junto con las mejoras económicas pactadas, se negociaron aspectos muy importantes relativos a: reducción de jornada, selección, formación, promoción, vacaciones de Tráfico, reconocimiento de antigüedad perdida, traslados y cambios de acoplamiento, permisos... etc. Así mismo, se reconocieron nuevos derechos sindicales y se crearon Comisiones Paritarias, dando participación a los Sindicatos en temas claves tales como: Formación, Productividad y Plan Cuatrienal. En su Cláusula 4.ª se pactó la revisión de aspectos económicos para 1984, segundo año de vigencia del Convenio.

En el cuadro adjunto aparecen las condiciones de trabajo más significativas recogidas en dicho Convenio, respecto a incrementos salariales, horarios y jornadas laborales.

- Convenio Colectivo en vigor N.° **XII** firmado el 9-4-83. Período de vigencia: 1-1-83 al **31-12-84.**

- Otras reglamentaciones en vigor:
  — Internas: Instrucciones y circulares; cláusulas vigentes de anteriores Convenios Colectivos.
  — Externas: Estatuto de los Trabajadores y demás disposiciones laborales vigentes.

- Condiciones de empleo más significativas incorporadas al Convenio:

  a) **Económicas**

  — Incremento masa salarial: 12,0 % sobre masa salarial 1982.

  b) **Horario y Jornada**

Grupos	Horas/Año	Jornada
Oficinas (Gral. Jefaturas Tic. Fac.; Tic. Aux. y Tco.; Delineantes; Admtv.)	1.695	7 h. 30 m. todo el año y 5 días a la semana con 30 m. de flexibilidad.
Resto de Grupos	1.778	38 h. 45 m. a la semana, salvo el Dpto. de Tráfico con turnos de 6 h/6 días/24 semanas y 7 h/6 días/ 28 semanas.

1. 2. 1. Plantilla Global.

A lo largo de 1983 la Telefónica creó 2.203 nuevos empleos directos, colaborando de esta manera a la reducción del grave problema de paro que sufre nuestra sociedad.

Deducidas las bajas habidas por jubilación y otras situaciones, el aumento neto del número de empleados fue de 1.153, con lo que el personal en activo, ascendía al acabar el ejercicio a 62.823 personas.

A.—Al cierre del ejercicio de 1983, el personal en activo de la Telefónica es:

Empleados	1982	1983	Diferencias	
			Absolutas	Relativas
Fijos	61.569	62.524	955	1,55
Eventuales	101	299	198	196,04
TOTAL ACTIVO	61.670	62.823	1.153	1,87

B.—Población dependiente de la Telefónica, sin incluir el empleo inducido por su actividad.

	Empleados	Beneficiarios	TOTAL
Personal en activo	62.823	115.000	177.823

NOTA: La Institución Telefónica de Previsión cuenta a su vez con 7.568 pensionistas, que suponen unos 9.500 beneficiarios, es decir una población dependiente total de 17.068 personas; hay que destacar que, con respecto a 1982, dicha población dependiente de la I.T.P. se incrementó en un 8,07 %.

1. 2. 2. Evolución de la población ocupada

Se presenta la evolución observada en los últimos años. En lo que respecta a Telefónica la tendencia ha sido alcista permanentemente y de forma acusada, en contraste con el Cómputo Nacional que ha evolucionado negativamente, y con el índice del Sector Servicios que ha estado sometido a oscilaciones y cuyo incremento final es superado ampliamente por el correspondiente a Telefónica.

	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983
Cómputo Nacional	100	97,3	95,2	90,5	88,0	87,5	86,8
Sector Servicios	100	99,3	100,7	97,9	98,5	99,6	99,9
Telefónica	100	102,8	106,2	109,5	112,2	114,0	116,2

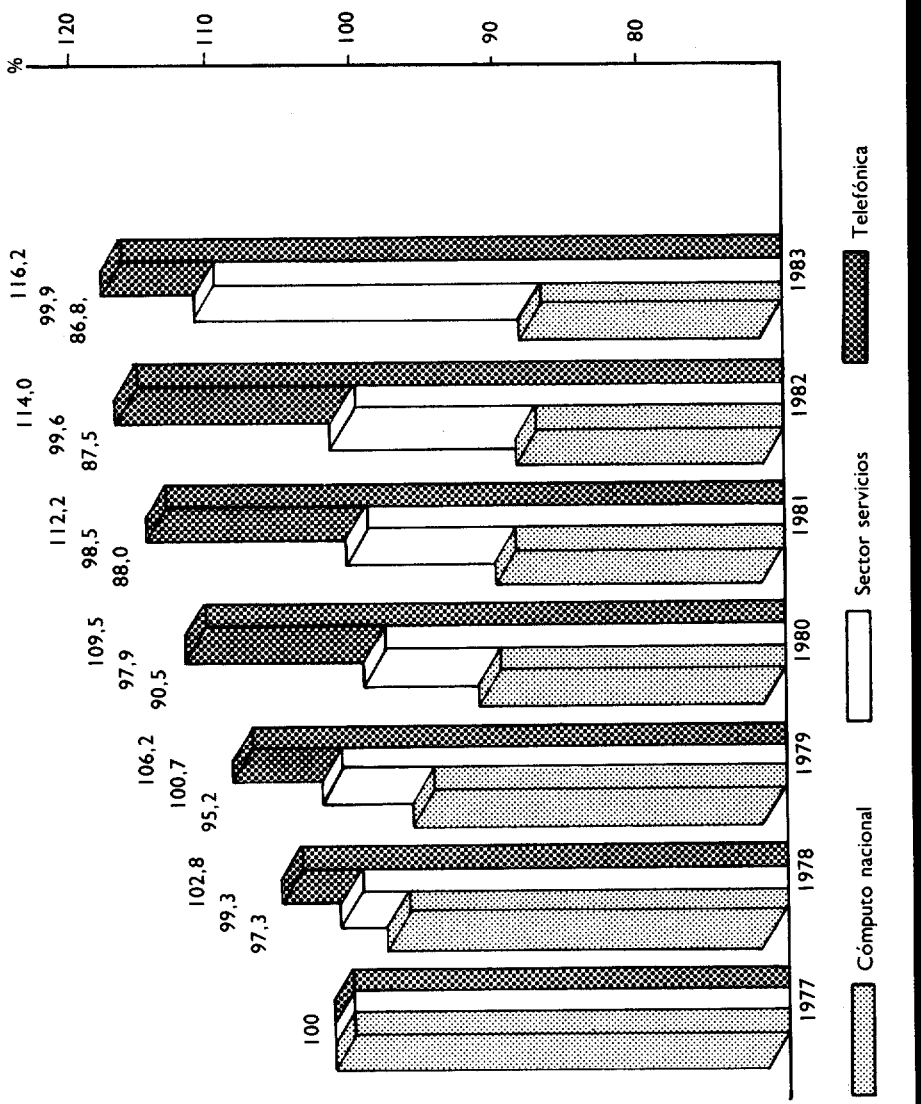


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.2.

1. 2. 3. Distribución del personal en activo según edad, antigüedad y sexo.

La actividad propia de la Telefónica influye decisivamente en la composición de la plantilla en cuanto a su estructura de edades, antigüedad y sexo.

Distribución por edades

	1982	1983
Menos de 20 años	310	257
De 20 a 24 años	4.222	4.006
De 25 a 34 años	21.390	19.922
De 35 a 44 años	23.116	25.631
De 45 a 54 años	8.460	8.686
De 55 a 59 años	3.247	3.432
De 60 a 64 años	914	877
Más de 64 años	11	12
TOTAL	61.670	62.823

La edad media de la plantilla Telefónica es de 37,7 años.

Distribución por antigüedad en la Empresa

	1982	1983
Menos de 3 años	5.504	5.437
De 3 a 8 años	8.149	8.758
De 9 a 16 años	25.395	23.033
De 17 a 24 años	13.569	16.155
De 25 a 32 años	5.568	6.071
De 33 a 39 años	2.671	2.736
Más de 39 años	814	633
TOTAL	61.670	62.823

La antigüedad media de los empleados es de 15 años, dato tanto más significativo cuanto que el 38,5 % del personal tiene una edad inferior a los 35 años.

Asimismo cabe destacar la estabilidad en el empleo dentro de Telefónica que se traduce en que el 77,4 % de la plantilla tiene una antigüedad superior a los 9 años, a pesar de la relativa juventud media de la misma.

Distribución por sexo

	1982	1983
Masculino	44.356	45.297
Femenino	17.314	17.526
TOTAL	61.670	62.823

Las mujeres representan el 27,9 % del total de la plantilla de Telefónica.

Distribución porcentual por edades del personal fijo en activo

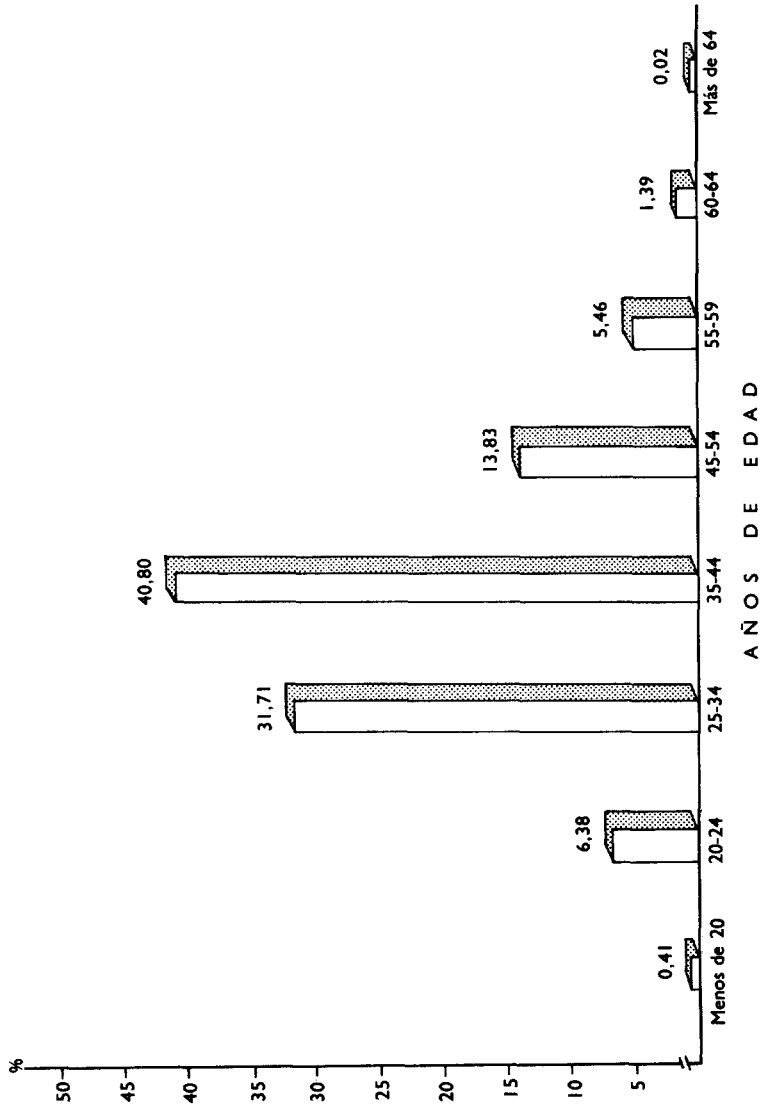


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (1)

Distribución porcentual por años de antigüedad en la empresa

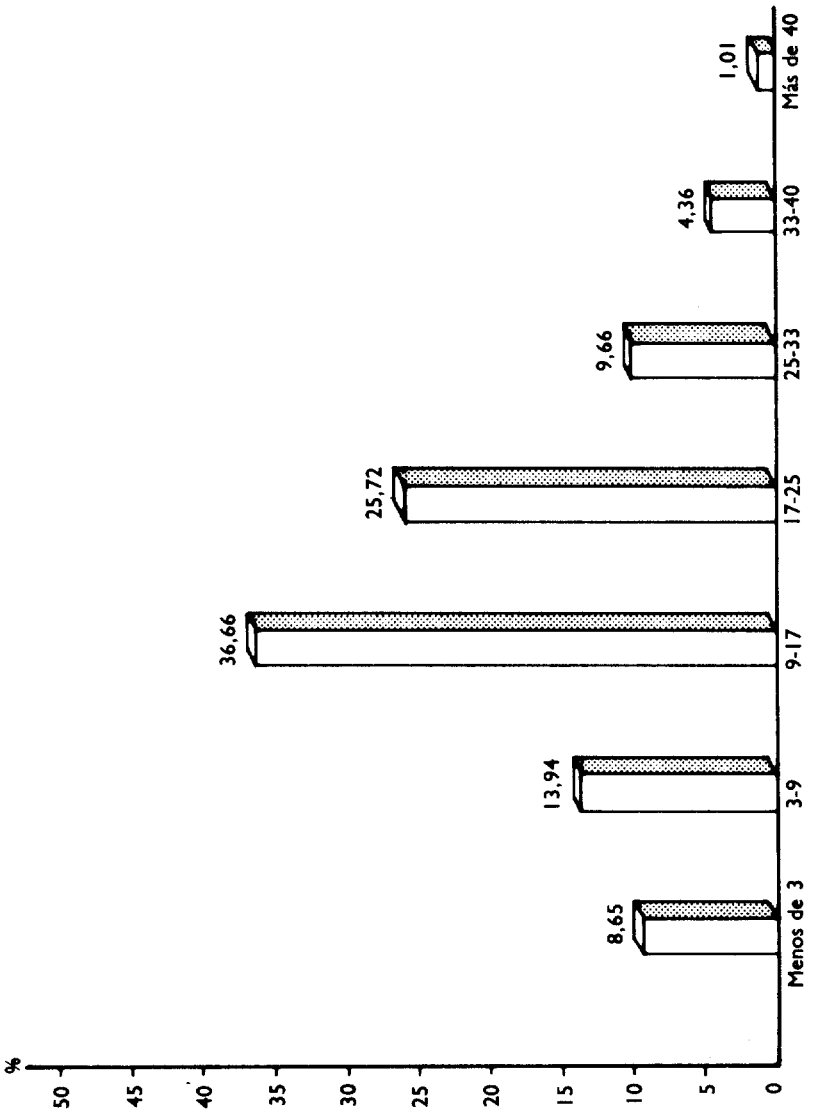


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (2)

Distribución porcentual por sexo del personal en activo

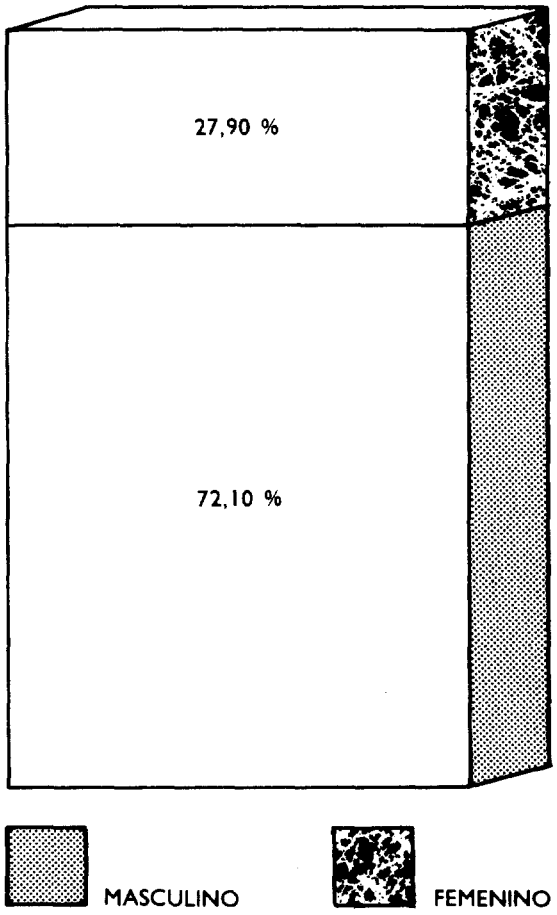


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (3)

Distribución por edades y sexo del personal fijo

Total Hombres y Mujeres	% Hombres		EDAD		% Mujeres	% Total Hombres y Mujeres
12	(0,01)	10	+64	2	(—)	1,01
877	(0,85)	534	64 60	343	(0,55)	1,40
3.432	(3,49)	2.182	59 55	1.250	(2,00)	5,49
8.686	(9,79)	6.124	54 45	2.562	(4,10)	13,89
25.631	(29,97)	18.734	44 35	6.897	(11,03)	41,00
19.673	(22,42)	14.017	34 25	5.656	(9,05)	31,47
3.956	(5,28)	3.300	24 21	656	(1,05)	6,33
257	(0,33)	206	—20	51	(0,08)	0,41
		MASCULINO	EDAD	FEMENINO		% TOTAL

Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (4).

La distribución por edades y sexo del personal fijo de Telefónica en 1983 es la siguiente:

Personal Edades	Masculino		Femenino		TOTAL	
	Número	% S/Total	Número	% S/Total	Número	% S/Total
Menos de 20 años	206	0,33	51	0,08	257	0,41
De 20 a 24 años	3.300	5,28	656	1,05	3.956	6,33
De 25 a 34 años	14.017	22,42	5.656	9,05	19.673	31,47
De 35 a 44 años	18.734	29,97	6.897	11,03	25.631	41,00
De 45 a 54 años	6.124	9,79	2.562	4,10	8.686	13,89
De 55 a 59 años	2.182	3,49	1.250	2,00	3.432	5,49
De 60 a 64 años	534	0,85	343	0,55	877	1,40
Más de 64 años	10	0,01	2	—	12	0,01

1. 2. 4. Evolución de la plantilla

El incremento de personal durante 1983 ha sido de 1,87 %.

El total de empleados que han causado baja ha sido de 1.050, correspondiendo 77 de ellos a fallecimiento y 629 a jubilación.

En relación a la jubilación y según se observa seguidamente, las expectativas de jubilación son superiores a 10 años para más del, aproximadamente, 87 % de la plantilla.

Nuevos puestos de trabajo

Ingreso bruto durante 1983	2.203
% sobre personal en activo al 31/12/82	3,57 %
Ingreso neto durante 1983	1.153
% sobre personal en activo a 31/12/82	1,87 %

Jubilación

Personal jubilado

Jubilación forzosa	49
Jubilación voluntaria	580
TOTAL	629

Expectativas de jubilación

De 1 a 3 años Forzosa	180
Voluntaria	1.788
De 3 a 6 años Forzosa	284
Voluntaria	2.772
De 6 a 10 años Forzosa	460
Voluntaria	3.909
De 10 a 20 años Forzosa	1.561
Voluntaria	12.607

Bajas de personal

Por fallecimiento	77
Por otras causas	344
Por jubilación	629
TOTAL	1.050

1. 2. 5. Rotación interna del personal

Los niveles de rotación interna del personal son referidos exclusivamente a cambios de residencia.

Por cambio de residencia

	Sede Central y zona Madrid	Zona Barcelona	Zona Nordeste	Zona Noroeste	Zona Sureste	Zona Suroeste
— Peticiones recibidas de cada Zona (A)	1.755	2.576	2.030	1.610	1.470	1.316
— % de peticiones s/personal en activo a 31/12/83	10,6	28,7	21,3	18,1	16,5	13
— Peticiones recibidas para cada Zona (B)	1.844	593	1.043	1.747	2.021	3.509
— Traslados concedidos desde cada Zona	395	825	720	505	433	394
— % de traslados s/peticiones (A)	22,5	32	35,4	31,3	29,4	29,9
— Traslados concedidos a cada Zona	574	311	513	600	590	684
— % de traslados s/peticiones (B)	31,1	52,4	49,1	34,3	29,2	19,5

1. 2. 6. Distribución del personal en activo por áreas de gestión

La distribución de personal en activo, después de la reestructuración del año 1983, presenta la siguiente distribución por áreas de gestión:

AREAS	Personal activo	Porcentaje
— Area de Presidente, Consejero Delegado y otros	7.806	12,4
— Area de Planta, Operación y Explotación	54.038	86,0
— Area de Tecnología, Planificación e Industrial	979	1,6
TOTAL	62.823	100

Se observa en el cuadro que el 86 % de la plantilla (54.038 personas) está dedicado a tareas de Planta, Operación y Explotación.

1. 2. 7. Distribución del personal en activo por Zonas Telefónicas

Durante 1983 Telefónica llevó a cabo una reestructuración motivada tanto por exigencias técnicas como por un mayor impulso a su política descentralizadora. Las anteriores 6 Direcciones y 3 Jefaturas Regionales con la reestructuración se convierten en 6 Zonas Telefónicas. La distribución del personal en activo, en los Departamentos Centrales y en las mencionadas Zonas, es la siguiente:

	Fijos	Eventuales	Total activo	Porcentaje
Dptos. Centrales	5.907	56	5.963	9,5
Zona Barcelona	8.924	45	8.969	14,3
Madrid	10.445	75	10.520	16,8
Nordeste	9.441	68	9.509	15,1
Noroeste	8.845	17	8.862	14,1
Sureste	8.856	23	8.879	14,1
Suroeste	10.106	15	10.121	16,1
TOTAL	62.524	299	62.823	100

Como se puede observar el 90,5 de la Plantilla (56.860 personas) está adscrito a la Explotación local, estando asignado a la Sede Central únicamente 5.963 empleados que suponen sólo un 9,5 % del total de efectivos.

NOTA: En el capítulo llamado LA COMUNIDAD se pueden ver las provincias que corresponden a cada Zona (Organización Nacional de Telefónica y su ámbito geográfico).

Distribución porcentual del personal por áreas de gestión

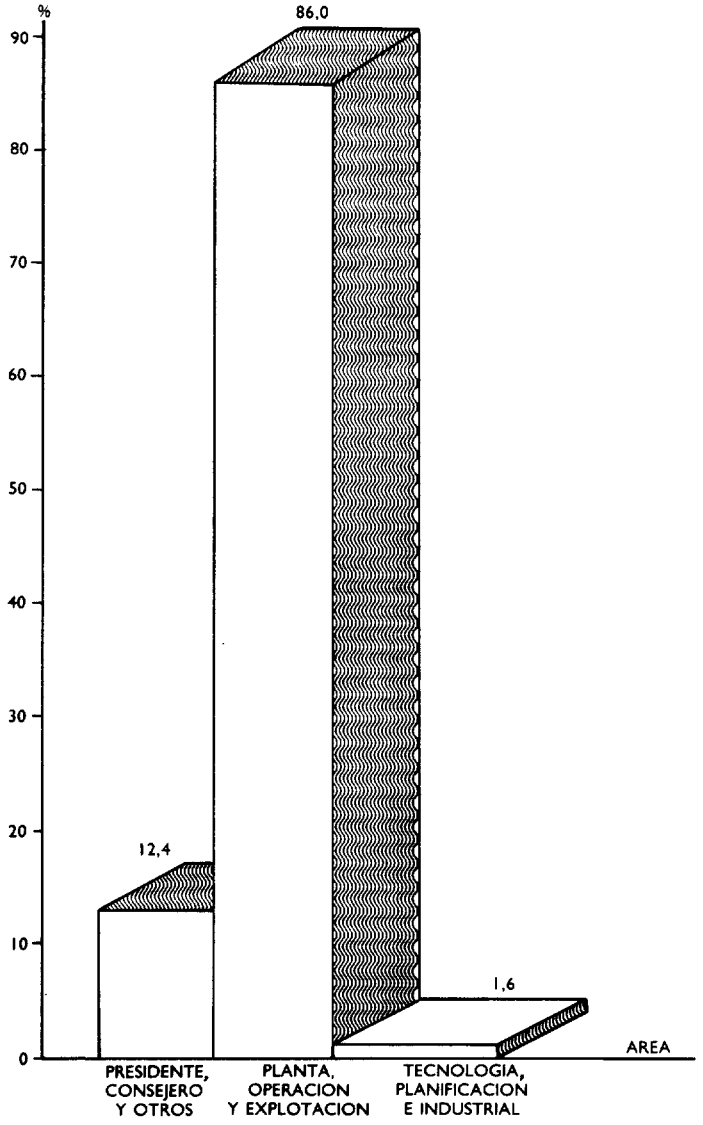


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.6.

Distribución territorial del personal en activo por departamentos centrales y por zonas telefónicas

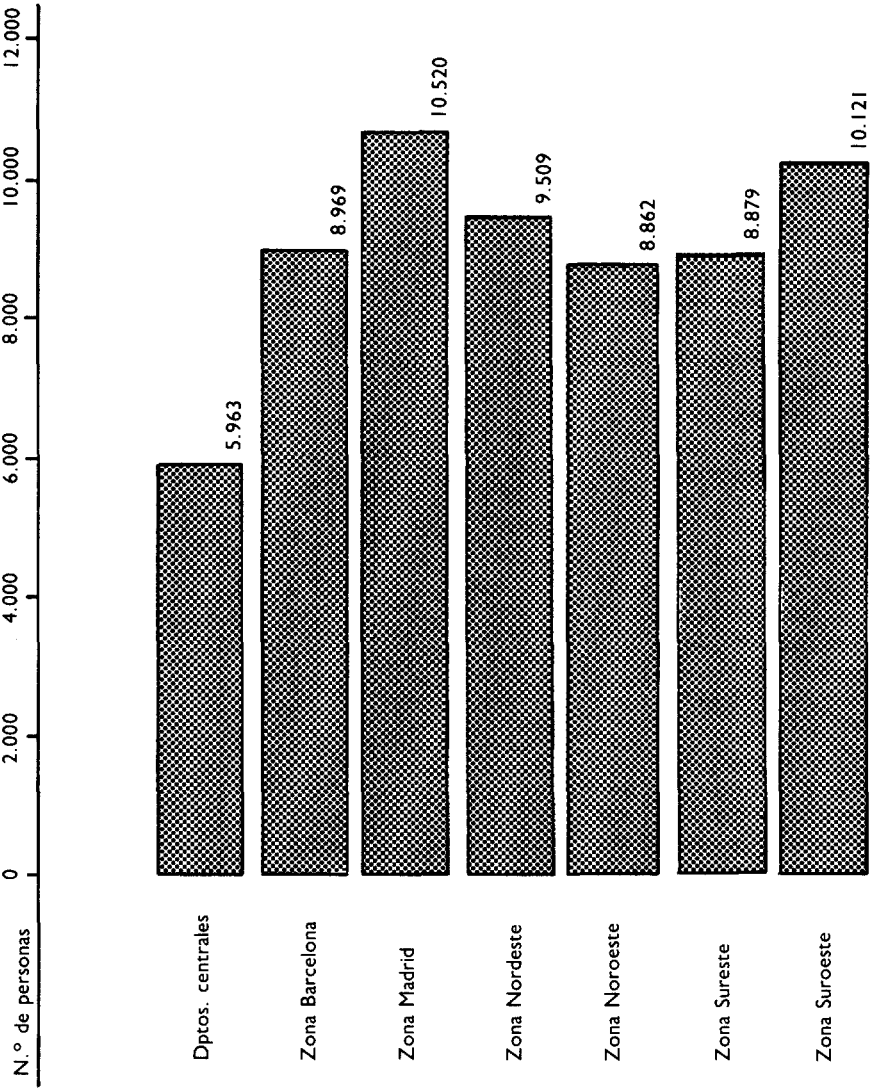


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.7.

1. 2. 8. Distribución de Personal en activo por Departamentos y Servicios

Ante la reestructuración de la Telefónica en el año 1983, la distribución, en dependencia directa y funcional, del personal por Departamentos y Servicios, en orden de mayor a menor, según el número de empleados, es la siguiente:

— Conservación	31.500
— Construcciones	7.177
— Tráfico	5.714
— Comercial Telefónica	5.518
— Proceso de Datos	1.864
— Cobros	1.493
— Compras y Suministros	1.248
— Planta Exterior	929
— Ingeniería Planta Interior y Programación	898
— Contabilidad	721
— Organización General (1)	713
— Asuntos Sociales y Asistenciales	597
— Personal	507
— Centro de Investigación y Estudios	429
— Internacional	363
— Intervención General	340
— Inmobiliario	290
— Comercial Telemática	262
— Facturación	229
— Tesorería	221
— Selección y Formación	204
— Normalización y Homologación	187
— Planes y Programas Técnicos	177
— Administración General	171
— Planificación de Inversiones	134
— Control Presupuestario	126
— Proyecto MIGA	111
— Asesoría Jurídica	104
— Financiero	101
— Explotación Régimen Contractual	66
— Información y Relaciones Sociales	65
— Planificación y Estudios de Personal	44
— Industrial	41
— Secretaría Técnica	39
— Organización y Racionalización	32
— Filiales y Participadas	23
— Auditoria Económica-Financiera	20
— Inspección General	19
— Auditoría de Gestión	18
— Estudios Económicos	15
— Análisis y Coordinación	11
— Tributario	9
— Gabinete de Area	7

— COSESA (2)	44
— CETESA (2)	24
— SINTEL (2)	7
— GRAFIBUR (2)	4
— ENTEL (2)	2
— TELETRA (2)	2
— CABLE Y COMUNICACIONES (2)	1
— ELECTRONICA ARAGONESA (ELASA) (2)	1
— URBANA IBERICA (2)	1
Total EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS	86
TOTAL GENERAL	62.823

(1) Comprende:

— Dirección Zonas y Delegaciones	531
— Subdirecciones Generales	107
— Organización Ejecutiva	25
— Delegación Gobierno	21
— Fundesco	17
— Coordinación	12

(2) Personal de Telefónica adscrito a EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS

1. 2. 9. Personal en activo por grupos laborales

Los grupos laborales relacionados son los actualmente vigentes.

	1982	1983	% incremento
General de Jefaturas	406	522	28,57
Titulados Facultativos	1.191	1.283	7,72
Titulados Auxiliares y Técnicos	2.387	2.786	16,71 (1)
Delineantes, Dibujante y Fotógrafos	193	194	0,51
Equipos	12.218	12.348	1,06
Redes	22.130	22.549	1,89
Administrativos	12.091	12.416	2,68
Tráfico	6.614	6.302	(4,72)
Encargados Garaje	89	85	(4,50)
Oficios	332	317	(1,56)
Almacenes	728	773	6,18
Subalternos	1.118	1.251	11,89
Radiotelegrafistas y Radiotelefonistas	355	83	(76,62) (1)
Grupos Informáticos	1.828	1.914	4,70
T O T A L	61.670	62.823	1,87

NOTAS: (1) Pase de Radiotelegrafistas al grupo de Tít. Aux. y Tcos.
Las cantidades entre paréntesis indican decrementos.

1. 2.10. Personal en activo por Comunidades Autónomas y Provincias

Independientemente de que la estructura de personal de Telefónica tenga una distribución organizativa por Zonas, no correspondiendo éstas exactamente, por motivaciones técnicas, con las Comunidades políticas, la distribución del personal, en número de empleados, por provincias y Comunidades Autónomas es la siguiente:

Comunidades Autónomas	Provincias	N.º de empleados	Porcentaje
ANDALUCIA	Almería	383	
	Cádiz	1.033	
	Córdoba	677	
	Granada	718	
	Huelva	377	
	Jaén	482	
	Málaga	1.140	
	Sevilla	2.387 (1)	
	TOTAL	7.197	11,46
ARAGON	Huesca	345	
	Teruel	190	
	Zaragoza	1.726 (2)	
	TOTAL	2.261	3,60
ASTURIAS		1.510	2,40
BALEARES		1.374	2,19
CANARIAS	Las Palmas	858	
	S. C. de Tenerife	1.073	
	TOTAL	1.931	3,07
CANTABRIA		741	1,18
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	324	
	Ciudad Real	411	
	Cuenca	224	
	Guadalajara	262	
	Toledo	423	
	TOTAL	1.644	2,62
CASTILLA-LEON	Avila	203	
	Burgos	455	
	León	1.167 (3)	
	Palencia	216	
	Salamanca	462	
	Segovia	220	
	Soria	151	
	Valladolid	665	
	Zamora	224	
	TOTAL	3.763	5,99

Comunidades Autónomas	Provincias	N.º de empleados	Porcentaje
CATALUÑA	Barcelona	8.969 (4)	
	Gerona	785	
	Lérida	555	
	Tarragona	738	
	TOTAL	11.047	17,59
EXTREMADURA	Badajoz	502	
	Cáceres	417	
	TOTAL	919	1,46
GALICIA	La Coruña	1.244	
	Lugo	328	
	Orense	292	
	Pontevedra	984	
	TOTAL	2.848	4,53
MADRID		16.483 (5)	26,24
MURCIA		925	1,47
NAVARRA		712	1,13
PAIS VASCO	Alava	387	
	Guipúzcoa	1.176	
	Vizcaya	2.491	
	TOTAL	4.054	6,45
RIOJA		404	0,64
VALENCIA	Alicante	1.295	
	Castellón	454	
	Valencia	3.187 (6)	
	TOTAL	4.936	7,86
CEUTA		48	0,08
MELILLA		26	0,04
TOTAL NACIONAL		62.823	100

Se puede observar cómo existe una gran disparidad en la distribución del personal en activo de Telefónica por Comunidades Autónomas, lo que explica, sólo en parte, que tenga Telefónica una organización más compensada.

(1) Comprende la Cabecera de la Zona Suroeste con 1.075 empleados y Sevilla provincia con 1.312 empleados.
(2) Comprende la Cabecera de la Zona Nordeste con 666 empleados y Zaragoza provincia con 1.060 empleados.
(3) Comprende la Cabecera de la Zona Noroeste con 663 empleados y León provincia con 504 empleados.
(4) La Zona Barcelona comprende la Cabecera de Zona y su Provincia.
(5) Comprende la Sede Central con 5.963 empleados y Madrid Cabecera de la Zona y su Provincia con 10.520 empleados.
(6) Comprende la Cabecera de la Zona Sureste con 1.188 empleados y Valencia Zona con 1.999 empleados.

1. 3. 1. Absentismo y Permisos

A continuación, se refleja la información correspondiente a Absentismo y Permisos, tanto para la Sede Central como para cada una de las Zonas, así como una serie de índices promedios por empleado.

Absentismo	Sede Central	Barcelona	Madrid	Nordeste	Noroeste	Sureste	Suroeste
Bajas accidente (n.°)	50	286	189	249	220	237	325
Bajas enfermedad (n.°)	6.602	8.642	8.940	7.070	6.047	6.976	7.927
Bajas maternidad (n.°)	107	107	157	122	102	100	153
Total Bajas	6.759	9.035	9.286	7.441	6.369	7.313	8.405
Días no trabajados							
— Por accidente	1.155	12.229	4.734	8.541	8.919	9.006	12.910
— Por enfermedad	67.852	113.541	127.401	93.176	87.785	97.193	120.639
— Por maternidad	8.422	8.976	12.260	9.766	8.419	8.754	12.118
Total días no trabajados	77.429	134.746	144.395	111.483	105.123	114.953	145.667
Promedios							
Días no trabajados ... p/empl. (accidente)	0,19	1,37	0,45	0,90	1,01	1,01	1,27
Días no trabajados p/empl. (enfermedad)	11,45	12,74	12,17	9,90	9,95	10,96	11,89
Días no trabajados p/empl. (maternidad)	1,42	1,00	1,17	1,03	0,95	0,98	1,19
Días no trabajados p/empl. (acc. + enf. + mat)	13,07	15,12	13,79	11,84	11,91	12,96	14,36
— % días no trabajados s/jorn. teóricas ...	4,36	5,04	4,60	3,95	3,97	4,32	4,79
Permisos							
Sin sueldo de 1 a 6 meses (n.°)	91	112	48	47	50	63	53

Promedios de reducción de la capacidad laboral por departamentos centrales y por zonas

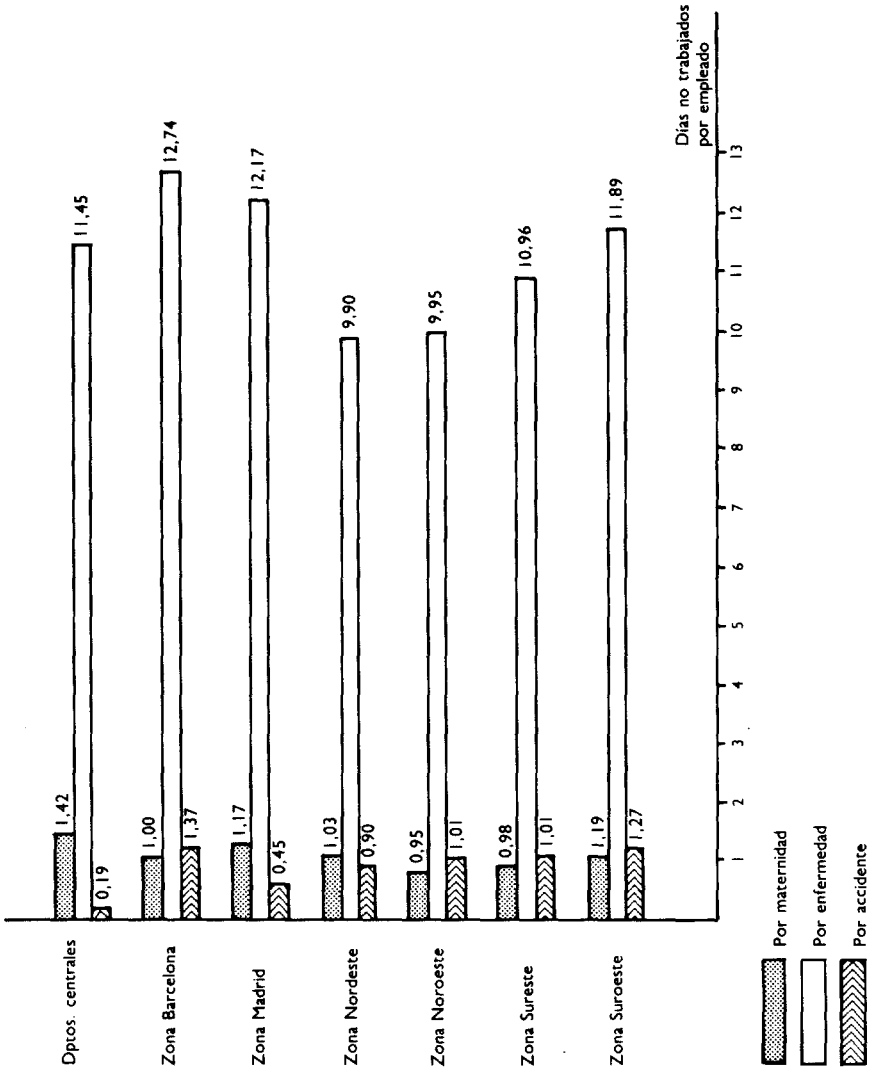


Gráfico correspondiente al apartado 1.3.1.

I. 4. 1. Retribución directa

La estructura de retribuciones directas en Telefónica, en una primera clasificación, se subdivide en tres grandes partidas:

- **Remuneración base**
- **Otras percepciones**
- **Estancias y manutención**

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL A
A-1 **Remuneración base:**					
Sueldos	67.706,5	76.201,5	8.495	12,55	79,83
Antigüedad	5.977,7	7.138,3	1.160,6	19,42	7,48
Gratificaciones	3.472,2	3.835,8	363,6	10,47	4,02
Compens. Cuota ITP(*)	0,1	—	(0,1)	—	—
Comp. Cuota S. Col.	744	860,5	116,5	15,66	0,90
Plus de residencia	837,6	975,1	137,5	16,42	1,02
Otros conceptos	745	856,6	111,6	14,98	0,90
TOTAL A-1	79.483,1	89.867,8	10.384,7	13,07	94,15
A-2 **Otras percepciones:**					
Horas extraordinarias	458,1	568,1	110	24,01	0,60
Primas nocturnos y festivos	713,6	945,2	231,6	32,46	0,99
Compens. jornada part.	211,7	286,7	75	35,43	0,30
Derramas Conv. Colect.	252,6	0,6	(252)	(99,76)	—
Tareas Extraordinarias	9,2	1,6	(7,6)	(82,61)	—
Otras percepciones	769,8	812,7	42,9	5,57	0,85
TOTAL A-2	2.415	2.614,9	199,9	8,28	2,74
A-3 **Estancias y manut.**					
Estan. y manut. com. serv.	1.914,4	2.196	281,6	14,71	2,30
Estan. y manut. traslado	384,3	420,4	36,1	9,39	0,44
Plus de comida	250,9	349,9	99	39,46	0,37
TOTAL A-3	2.549,6	2.966,3	416,7	16,34	3,11
TOTAL A	84.447,7	95.449	11.001,3	13,03	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

(*) Por aplicación del Estatuto de los Trabajadores, este concepto se distribuyó entre aquéllos que constituyen base de cotización a Institución Telefónica de Previsión (Sueldo Base; Antigüedad; Gratificaciones; etc.), y ello explica los fuertes % de incremento que experimentan estos conceptos. A partir de ese momento el empleado soporta directamente la parte correspondiente de cotización a la Institución Telefónica de Previsión (I.T.P.).

1. 4. 2. Retribución mediante prestaciones varias

Independientemente de los conceptos que integran la retribución directa con sus tres subcapítulos, Telefónica retribuye a sus empleados mediante prestaciones complementarias.

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL B
B-1 **Atenciones de previsión social**					
Seguro Colectivo	3.177,8	4.270,9	1.093,1	34,40	44,14
Premio Fidelidad	475,7	550,5	74,8	15,72	5,69
Otros	—	—	—	—	—
TOTAL B-1	3.653,5	4.821,4	1.167,9	31,97	49,83
B-2 **Atenciones médicas y sanitarias**					
Remuneración pers. enf. y accid.	1.130	1.299,2	169,2	14,97	13,43
Subsidio económ. Acc. Trabajo	106,6	131,5	24,9	23,36	1,36
Otros conceptos	115,4	127,1	11,7	10,14	1,31
TOTAL B-2	1.352	1.557,8	205,8	15,22	16,10
B-3 **Atenciones famil. y de dispon. económ.**					
Ayuda escolar e infantil	1.851,4	2.143,8	292,4	15,79	22,16
Aportación A.T.A.M.	314,7	366,4	51,7	16,43	3,79
Compensación nuevos matrimonios	286,5	295,3	8,8	3,07	3,05
Intereses préstamos viviendas	12,8	(9,4)	(22,2)	(173,44)	(0,10)
Intereses préstamos propiedad mobiliaria	22,9	19,4	(3,5)	(15,28)	0,20
Otros conceptos	14,4	25,1	10,7	74,31	0,26
Ayuda emplea. para adquisición vivienda	49,4	62,5	13,1	26,52	0,65
TOTAL B-3	2.552,1	2.903,1	351	13,75	30,01
B-4 **Atenciones culturales y deportivas**					
Residencias vacaciones	216	252,1	36,1	16,71	2,61
Vacaciones hijos empleados	7,8	17,1	9,3	119,23	0,18
Clubs recreativos	53,9	60,4	6,5	12,06	0,62
Actividades culturales y deportivas	11,2	11,6	0,4	3,57	0,12
Otros conceptos	19,2	51,9	32,7	170,31	0,53
TOTAL B-4	308,1	393,1	85	21,62	4,06
TOTAL B	7.865,7	9.675,4	1.809,7	23,01	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

La distribución por tipo de prestación es la siguiente:

	%	
• atenciones de previsión social un	46,45	49,83
• atenciones médicas sanitarias un	17,19	16,10
• atenciones familiares y disponibilidad económica un	32,44	30,01
• atenciones culturales y deportivas un	3,92	4,06

1. 4. 3. Coste por otros conceptos

Para completar el análisis de las remuneraciones se recoge la evolución de los datos referidos a Cargas Sociales y Desplazamientos y Gastos de Locomoción.

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL
C-Cargas Sociales					
Cotización a Seguridad Social	15.932,4	17.233,6	1.301,2	8,17	67,59
Aportación a I.T.P.	7.190,4	8.156,9	966,5	13,44	31,99
Otras cargas Sociales	108,8	106,4	(2,4)	(2,21)	0,42
TOTAL C	23.231,6	25.496,9	2.265,3	9,75	100,0
D- Desplazamientos y gastos de locomoción					
Desplazamientos	541;2	640,4	99,2	18,33	67,11
Locomociones	193,3	215,8	22.5	11,64	22,61
Otros gastos de viajes	67	98,1	31,1	46,42	10,28
TOTAL D	801,5	954,3	152,8	19,06	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

1. 4. 4. Análisis de la remuneración

Se presenta de forma unificada un análisis completo de la remuneración, ya vista en cuadros anteriores.

Como información complementaria se ofrecen una serie de índices, tanto de retribución por empleado como de porcentajes de cargas y atenciones sociales respecto a retribuciones.

Retribuciones y coste del personal

	Año 1982	Año 1983	Incremento Valor	Incremento %
Remuneraciones base:				
• Sueldos	67.706,5	76.201,5	8.495	12,55
• Antigüedad	5.977,7	7.138,3	1.160,6	19,42
• Gratificaciones	3.472,2	3.835,8	363,6	10,47
• Otras	2.326,7	2.692,2	365,5	15,71
TOTAL A-1	79.483,1	89.867,8	10.384,7	13,07
Otras percepciones (A-2)	2.415	2.614,9	199,9	8,28
Estancias y manutención (A-3)	2.549,6	2.966,3	416,7	16,34
Cargas Sociales:				
• Cotización Seguridad Social	15.932,4	17.233,6	1.301,2	8,17
• Aportación I.T.P.	7.190,4	8.156,9	966,5	13,44
• Otras Cargas Sociales	108,8	106,4	(2,4)	(2,21)
TOTAL C	23.231,6	25.496,9	2.265,3	9,75
Prestaciones y Atenciones sociales (B)	7.865,7	9.675,4	1.809,7	23,01
Desplazamientos y locomoción (D)	801,5	954,3	152,8	19,06
Total gastos personal: G=A-1+A-2+A-3+C+B+D	116.346,5	131.575,6	15.229,1	13,09
Retribución anual bruta: (A-1+A-2) por empleado (sin estancias y manutenciones) (en ptas.)	1.328.006	1.472.115	144.109	10,85
Retribución anual bruta: (A-1+A-2+A-3) por empleado (con estancias y manutenciones) (en ptas.)	1.369.348	1.519.332	149.984	10,95
Coste total por empleado (G/N) (en ptas.)	1.886.598	2.094.386	207.788	11,01
$\frac{\text{Cargas sociales (C)}}{\text{Retribuc. (A—1+A—2)}} \times 100$	28,37	27,57	—	(0,8)
$\frac{\text{Atenciones sociales (B)}}{\text{Retribuc. (A—1+A—2)}} \times 100$	9,60	10,46	—	0,86
$\frac{\text{Cargas y atención (C+B)}}{\text{Retribuc. (A—1+A—2+A—3)}} \times 100$	36,82	36,85	—	0,03

Nota: Extensiva a todo el apartado 1.4.:

— En las retribuciones y costes anteriores no se han incluido los correspondientes a los Centros Contratados en Régimen Familiar, si bien su coste fue de 1.092,6 millones en el Ejercicio 1982 y 1.188,9 millones en el de 1983.

— Las cifras entre paréntesis son negativas.

1. 5. 1. Cursos y asistentes por áreas de gestión

La actividad de formación tiene en Telefónica una gran importancia, y a ella se le dedican todos los recursos necesarios.

Se distinguen dos tipos de formación:

- **Formación interior:** Formación impartida por la propia Telefónica y a través de una Unidad especial creada al efecto.
- **Formación externa:** Formación impartida desde fuera de la Empresa.

		1983	
		Interiores	**Exteriores**
N.° Cursos		1.905	41
NUMERO ASISTENTES POR AREA	Areas de gestión		
	Presidente, Consejero Delegado y otros	2.766	—
	Planta, operación y explotación	17.117	400
	Tecnología, planificación e industrial	86	—
	T O T A L	19.969	400
Hijos de empleados y otro personal ajeno a Telefónica		—	1.490
Asistencia de empleados a conferencias y seminarios		—	50

1. 5. 2. Coste de la formación

El coste de la formación interior ha sido de 1.785 millones de pesetas, mientras que el correspondiente a la formación externa ha alcanzado la cifra de 85 millones de pesetas.

En la cifra de 1.785 millones de ptas. se incluyen los haberes devengados por el personal durante el tiempo de duración de los cursos correspondientes. En caso de no considerar estos gastos el coste se elevaría exclusivamente a 1.003 millones de ptas.

1. 5. 3. Información interior

En este punto se inscriben los canales normalizados para distribuir la información al personal, cubriéndose el abanico de información según los siguientes tipos:

— General
— Laboral
— Social
— Legal
— Cultural
— Económica
— Estructural
— Cultural
— Técnica

Se indica asimismo la periodicidad y la difusión de cada tipo de documento.

Documentos	Tipo de Información	Periodicidad	Difusión
Guía Orgánica	Legal. Económica. Estructura	Anual	Hasta Jefe de Sección
Boletín Telefónico	Laboral. General	Quincenal	Todos los empleados
Memoria Accionistas	Económica. General	Anual	Accionistas y empleados
QP	Cultural. Social (Interna Telefónica)	Mensual	Empleados suscritos
Hilo Directo	Boletín de Telecomunicación	Mensual	Hasta Encargado de Negociado
Circulares (Telex)	General	Variable	Variable, según asunto tratado
Tablón de anuncios	Laboral. Social. General	Variable	Todos los empleados
Análisis menciones Prensa(*)	Imagen Cía.	Mensual y Anual	Hasta Delegados Provinciales y otros Organismos Oficiales
Folleto régimen Concesional del Servicio Telefónico	Legal	Variable	Hasta Subdirector Departamento
Cuadernos Telefónicos	Técnica, Información de los Servicios	Variable (actualizada)	Interna y externa

(*) La difusión del «Análisis Menciones de Prensa» se ha ampliado en 1983 de forma considerable ya que se anvía a:

- Comisión Directiva
- Delegación del Gobierno
- Subdirectores Generales
- Directores de Zona
- Directores de Departamento
- Delegados Provinciales
- Otros Organismos Oficiales

1. 6. 1. Evolución de la promoción

Las posibilidades de promoción en la Telefónica se presentan por convocotarias (a través de Líneas de Promoción o fuera de ellas) o por libre designación. Se entiende por Líneas de Promoción a las posibilidades existentes en la Empresa para el pase de una categoría a otra superior, dentro de los distintos grupos o subgrupos laborales que se contemplan en la Compañía. El total de empleados promocionados siguiendo la línea de promoción correspondiente es de 792, equivalentes al 1,26 %.

Promoción por convocatoria (a través de las Líneas de Promoción)

Categoría Laboral		N.º de empleados
DE	A	
Representante Serv. Abonados	Superv. Serv. Abonado	107
Celadores	Encargado Grupo Redes	99
Operadores Técnicos	Encargados de Equipo	86
Oficiales Administrativos	Encargados Administrativos	70
Oficiales Administrativos	Suverv. Serv. Abonados	46
Auxiliares Administrativos	Representates Serv. Abonados	42
Operadores Técnicos	Operadores Informáticos	42
Oficiales Administrativos	Representantes Serv. Abonados	40
Encargado Grupo Redes	Encargado Brigadas	34
Mecánicos	Operadores Informáticos	27
Ayudantes Informáticos	Operadores Aplicaciones	17
Mecánicos	Operadores Técnicos	17
Operadores Informáticos	Encargados de Equipo	17
Oficial de Oficios	Encargado Oficios	17
Radiotelegrafista	Oficial Radioelectrónica	14
Auxiliares Administrativos	Encargados Administrativos	11
Oficiales Administrativos	Técnicos Administrativos	11
Programadores	Programador de Sistemas	8
Representante Serv. Abonados	Encargados Administrativos	8
Subalternos	Ayudante Informático	8
Operador Informático	Técnico Grupo 3	7
Ingeniero Tecn. y Tecn. Grupo 3	Ingeniero Superior	7
Encargado de Equipo	Técnico Grupo 3	7
Subalternos	Celadores	6
Ayudante de Almacén	Celadores	5
Programador	Analista Programador	5
Operador Técnico	Técnico Grupo 3	5
Analista Programador	Analista de Sistemas	4
Encargados Administrativos	Técnicos Administrativos	4
Superv. Serv. Abonados	Técnicos Administrativos	2
Representante Serv. Abonados	Técnicos Administrativos	2
Programador	Analista de Sistemas	2
Operador Sistemas	Programador Sistemas	2
Subalternos	Mecánicos	2
Ayudante Almacén	Mecánicos	2
Empalmador	Representante Serv. Abonados	1
Auxiliares Administrativos	Técnicos Administrativos	1
Ayudante Almacén	Ayudante Informático	1
Programador de Sistemas	Analista Programador	1
Ayudante Informática	Programador	1
Operador Informático	Programador	1
Titulado Auxiliar	Médico	1
Técnico Administrativo	Letrado	1
Encargado de Equipo	Ingeniero Técnico	1
	TOTAL	792

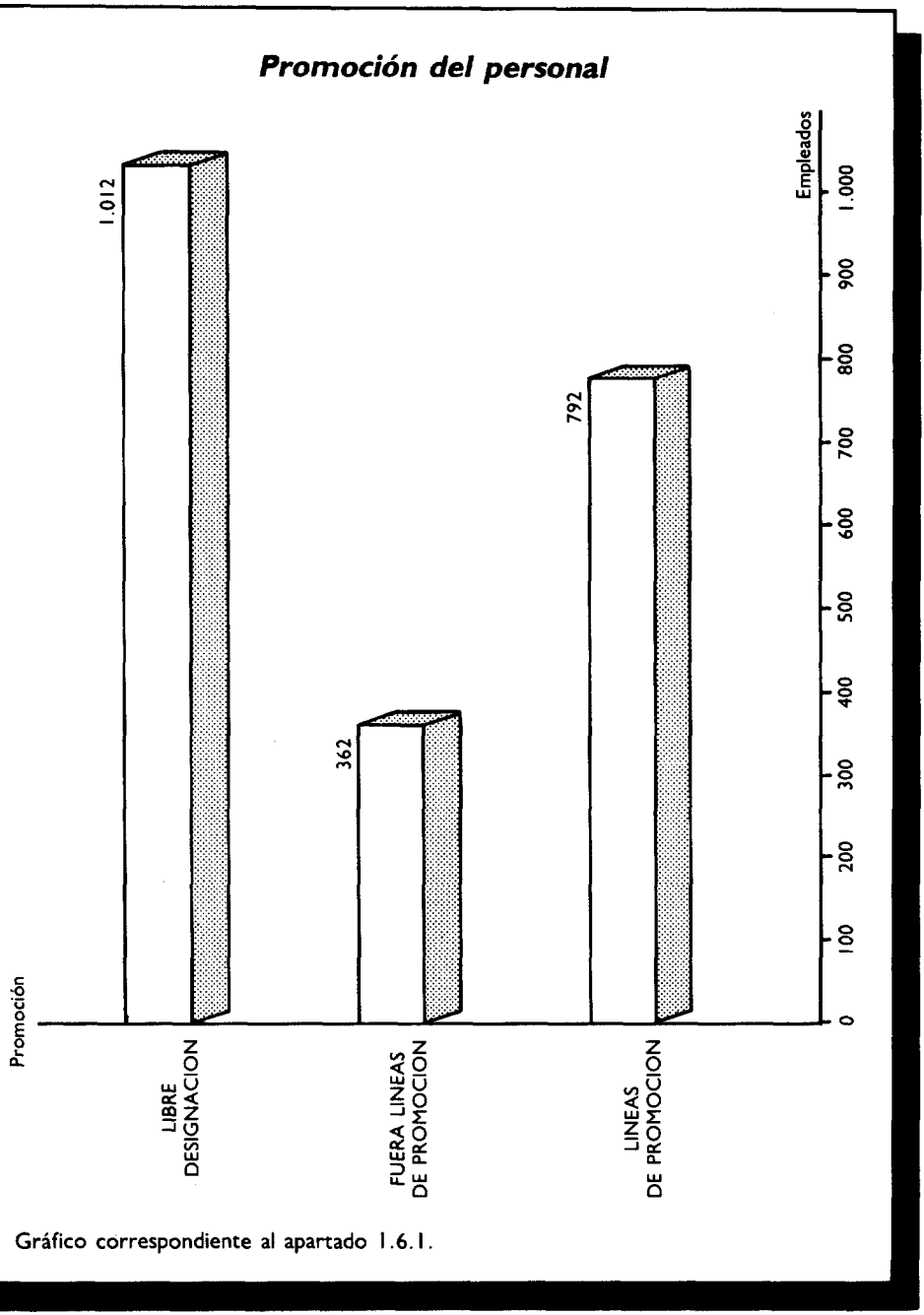


Gráfico correspondiente al apartado 1.6.1.

Por otra parte, han promocionado por convocatoria (fuera de Líneas de Promoción) 362 empleados, y se han producido 1.012 nombramientos derivados de promoción a cargos o funciones de libre designación.

Promoción por convocatoria (fuera de las Líneas de Promoción)

Categoría Laboral		N.º de empleados
DE	A	
Vigilantas	Representante Serv. Abonados	107
Operadores Técnicos	Ingenieros Superiores	62
Operadores Técnicos	Ingenieros Técnicos	41
Celadores	Ayudante Informático	28
Telefonistas	Representante Serv. Abonados	20
Mecánico	Ingeniero Técnico	17
Celadores	Operadores Técnicos	8
Celador-Empalmador	Ingeniero Técnico	8
Mecánico	Ayudante Informático	8
Operador Técnico	Programador	6
Operador Informático	Ingenieros Superiores	5
Mecánicos	Ayudante Técnico Sanitario	4
Auxiliares Administrativos	Superv. Servicio Abonados	3
Subalternos	Operadores Técnicos	3
Mecánico	Técnico Administrativo	3
Operador Técnico	Técnico Administrativo	3
Oficial Administrativo	Ayudante Técnico Sanitario	3
Encargado Equipo	Ingenieros Superiores	3
Programador	Ingenieros Superiores	3
Operador Técnico	Programador Sistemas	2
Subalterno	Fotógrafo	2
Ayudante Informático	Operador Técnico	1
Auxiliar Administrativo	Celador	1
Vigilanta	Representante Serv. Abonados	1
Celador-Empalmador	Operador Informático	1
Oficial Administrativo	Operador Técnico	1
Oficial de Oficios	Operador Técnico	1
Auxiliar Administrativo	Programador	1
Oficial Administrativo	Programador	1
Mecánico	Programador	1
Operador Sistemas	Profesor Mercantil	1
Auxiliar Administrativo	Profesor Mercantil	1
Operador Informático	Profesor Mercantil	1
Ayudante Informático	Ingeniero Superior	1
Delineante	Ingeniero Superior	1
Radio Telegrafista	Ingeniero Superior	1
Operador Aplicaciones	Ingeniero Superior	1
Analista Sistemas	Ingeniero Superior	1
Encargado Grupos Redes	Ingeniero Técnico	1
Operador Informático	Ingeniero Técnico	1
Operador Aplicaciones	Ingeniero Técnico	1
Subalternos	Ingeniero Técnico	1
Mecánico	Oficial Radioelectricista	1
Analista de Sistemas	Técnico de Sistemas	1
	TOTAL	362

1. 7. 1. Representantes del personal

En el año 1982 se llevaron a cabo nuevas elecciones sindicales, en el contexto del actual marco político y normativo en que se encuadran las relaciones laborales de la empresa.

Datos de las dos últimas Elecciones Sindicales.

Elecciones año	Fecha de elección de los comités	Participación de los empleados en las elecciones	% del censo electoral
1980	Diciembre	42.518	73,08
1982	Diciembre	43.415	71,87

En el cuadro adjunto se informan los resultados de las últimas elecciones sindicales y su evolución respecto a las elecciones de 1980.

EVOLUCION DE RESULTADOS ELECTORALES										
Años	Comités y n.º de miembros	Elecciones 1980			Elecciones 1982			Variación %		
		UGT	CCOO	OTROS	UGT	CCOO	OTROS	UGT	CCOO	OTROS
1980	Comité Intercentros (12 miembros)	4 (33,3)	4 (33,3)	4 (33,4)						
1982	(12 miembros)				5 (41,7)	4 (33,3)	3 (25,0)	+(8,4)	(—)	—(8,4)
1980	Asesores C. Intercentros (20 miembros)	7 (35,0)	6 (30,0)	7 (35,0)						
1982	(20 miembros)				8 (40,0)	7 (35,0)	5 (25,0)	+(10)	(—)	—(10)
1980	Comités de Centros 55 (961 miembros)	316 (32,9)	284 (29,6)	361 (37,5)						
1982	(969 miembros)				417 (43,0)	308 (31,8)	244 (25,2)	+(10,1)	+(2,2)	—(12,3)

Las cifras entre paréntesis indican % sobre el total.

En 1980, en el apartado OTROS se incluye:

Comité Intercentros		Asesores C. Intercentros		Miembros C. de Centros	
— SIET	2	— SIET	4	— SIET	163
— No afiliados	1	— No afiliados	1	— CAT	57
— CAT	1	— CAT	2	— No afiliados	44
				— USO	29
				— INGA	15
				— CCOO/UGT	11
				— ELA	10
				— CGC	9
				— CUT	8
				— CCOO/SA	6
				— MA	5
				— CSGA	3
				— TGT	1

En 1982, en el apartado OTROS se incluye:

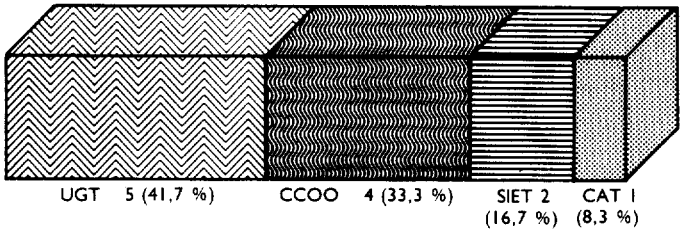
Comité Intercentros		Asesores C. Intercentros		Miembros C. de Centros	
— SIET	2	— SIET	3	— SIET	118
— CAT	1	— CAT	2	— CAT	53
				— CEET	34
				— INGA	9
				— No afiliados	8
				— CNT	7
				— ELA-STV	7
				— APET	4
				— CI	2
				— CGC	2
				— LAB	1

Descripción de siglas:

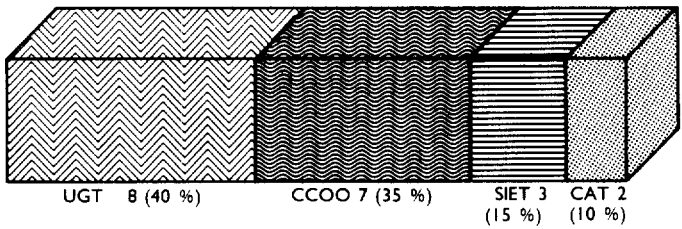
U.G.T.: Unión General de Trabajadores
C.C.O.O.: Comisiones Obreras
S.I.E.T.: Sindicato Independiente de Empleados de Telefónica
C.A.T.:Candidatura Asamblearia de Trabajadores
U.S.O.: Unión Sindical Obrera
I.N.G.A.: Intersindical Nacional Gallega.
C.C.O.O./U.G.T.: Candidatura conjunta mixta
E.L.A.-S.T.V.: Sindicato de Trabajadores Vascos
C.G.C.: Confederación General de Cuadros
C.U.T.: Candidatura Unitaria de Trabajadores
C.C.O.O./S.A.: Candidatura conjunta mixta C.C.O.O.-Sindicato Andaluz
M.A.: Movimiento Asambleario
C.S.GA.: Confederación de Sindicatos Gallegos
T.G.T.: Trabajadores Granadinos de Telefónica
C.E.E.T.: Colectivo Electoral de Empleados de Telefónica
C.N.T.: Confederación General de Trabajadores
A.P.E.T.: Asociación Profesional de Empleados de Telefónica
C.I.: Corriente de Izquierda
L.A.B.: Confederación de la Izquierda Unida.

Representación laboral

Distribución de los 12 miembros del comité intercentros



Distribución de los 20 miembros asesores del comité intercentros



Distribución de los 972 miembros de los 55 Comités de Centros

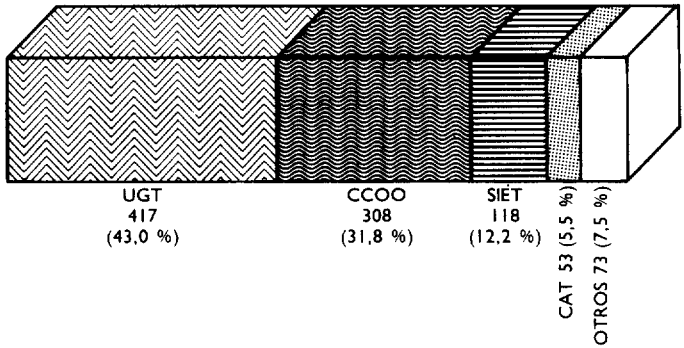


Gráfico correspondiente al apartado 1.7.1.

1. 8. 1. Servicios Médicos de Empresa

Telefónica, independientemente de los Servicios Médicos propios, actúa como empresa colaboradora de la Seguridad Social teniendo un cuadro médico y asistencial diferente del Régimen General de la Seguridad Social General.

La plantilla de los Servicios Médicos de Empresa queda recogida en el cuadro siguiente:

Plantilla	Año 1979	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
Médicos	76	81	84	88	95
Psicólogos	2	2	2	1	1
A.T.S.	90	92	96	100	101
Serv. Técn. Seguridad	13	13	14	14	13
Otros	115	123	149	146	149

El resumen estadístico de las principales actividades del Servicio Médico en 1983 es el siguiente:

— Reconocimientos de ingreso	2.082
— Reconocimientos periódicos y esp.	63.839
— Otros reconocimientos	577
— Asistencia médica:	
• Sesiones de Rehabilitación	144.816
• Curas e inyecciones	71.811
• Consultas	95.253
• Radioscopias	45.824
• Radiografías	23.786
• Electros	11.262
• Audiometrías	8.530

A los efectos de Servicios Médicos de Empresa, el Servicio Médico atiende a los empleados de Telefónica (62.823) y de Empresas Filiales (5.764) que totalizan 68.587 personas.

A efectos de la Gestión de la Empresa Colaboradora atiende a los empleados de Telefónica, pensionistas de la I.T.P. y sus familiares reconocidos como beneficiarios.

1. 8. 2. Accidentes de trabajo

A continuación se recoge, el número de accidentes habidos a lo largo de 1983, así como las jornadas laborales perdidas por este motivo.

Localización	Accidentes laborales	In itínere	Total	N.° accidentes por cada 1.000 empleados
Dptos. Centrales	28	31	59	8,89
Resto Zonas	1.227	266	1.493	26,26
TOTAL	1.255	297	1.552	24,70

Durante el año 1983 se han producido un total de 1.552 accidentes de trabajo, que por empleado supone una media de 0,025 accidentes/empleado.

Los accidentes «in itínere» han supuesto el 19,14 %, correspondiendo a los accidentes «laborales» el 80,86 % restante.

Los días perdidos por accidente de trabajo han supuesto aproximadamente el 0,31 % de la capacidad laboral de la plantilla (jornadas teóricas).

	Dpto. Conservación	Dpto. Construcciones	Resto Dptos.	TOTAL
Total accidentes laborales	842	256	157	1.255
Total accidentes in itínere	118	24	155	297
N.° de accidentes laborales por 1.000 empleados	26,73	35,67	6,50	19,98
N.° de accidentes in itínere por 1.000 empleados	3,75	3,34	6,42	4,73
Indice de frecuencia (n.° accidentes habidos por cada millón de horas trabajadas)	15,76	20,25	3,73	11,60
Indice de gravedad (días de baja por accidentes por cada mil horas trabajadas)	0,90	0,80	0,10	0,58

1. 9. 1. Resumen anual de la conflictividad laboral

A lo largo del año 1983 ha disminuido el número de demandas planteadas ante la Magistratura de Trabajo, que podemos cifrar en unas 280, que han afectado aproximadamente a unos 1.000 empleados, debiendo sin embargo, destacar que se han planteado durante el citado año 24 conflictos colectivos sobre distintas materias.

Actividades sociales

Durante 1983, Telefónica dedicó especial énfasis a sus actividades sociales, con el objetivo de potenciar y mejorar las relaciones humanas en la Empresa.

Este reforzamiento de los asuntos sociales se llevó a efecto en diversos frentes.

1.10. 1. Promoción cultural y socio-recreativa

Se mantuvieron contactos con Organismos de la Administración Central y Comunidades Autónomas en orden a conseguir intercambios en diversas materias de índole cultural.

Se facilitaron a los empleados, con un ahorro medio del 25 % sobre P.V.P.

— 14.259 libros
— 9.282 discos/cassettes

Se otorgaron 981 ayudas de estudios a otros tantos empleados que compaginan su trabajo con el perfeccionamiento de su formación académica.

Se realizó por primera vez un Homenaje Nacional al Pensionista, con una participación de más de 8.700 personas en las 50 provincias.

1.10. 2. Promoción económica

Se mantuvieron múltiples conciertos con diversas entidades para ofrecer a los empleados artículos de consumo en condiciones más favorables del mercado. Se llegó a un acuerdo con una compañía de seguros de automóviles que facilita una bonificación del 30 % en las pólizas y a su vez se obliga a invertir en propiedades mobiliarias de la compañía los ingresos obtenidos.

Se concertó con diversas entidades de crédito, préstamos para adquisición de viviendas en condiciones más favorables que las del mercado.

Durante 1983 se adjudicaron 455 avales por un importe de 500 millones de pesetas para facilitar la adquisición de viviendas.

El servicio de economatos, tanto propios como adscritos, ha permitido que se beneficiaran 50.575 empleados y sus familias. En los economatos comenzó un plan para la centralización de las compras y evaluación de stocks, mediante terminales inteligentes, ello permitirá racionalizar la gestión, reducir costes, obtener mayores descuentos y, en consecuencia, mejores precios para el empleado.

Los ratios indicadores de la productividad más significativos se han clasificado en dos grupos, económicos y físicos.

	Año 1977		Año 1978		Año 1979		Año 1980		Año 1981		Año 1982		Año 1983	
	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)	Indice en el año	(1)
INDICES ECONOMICOS														
a) Producto por empleado ...	100	38,7	125,5	25,5	140,8	12,2	172,7	22,6	204,3	18,3	239,4	17,1	285,1	19,1
b) Productos por empleado de explotación	100	38,5	126,1	26,1	141,4	12,1	173,3	22,6	202,4	16,8	234,4	15,8	278,7	18,9
c) Valor añadido bruto por empleado	100	31,6	123,0	23,0	135,9	10,5	161,3	18,7	188,8	17,1	216,7	14,8	252,3	16,4
d) Coste de personal por empleado	100	27,1	122,2	22,2	141,7	15,9	163,8	15.6	187,0	14,2	215,5	15,4	241,1	11,9
INDICES FISICOS														
e) Teléfonos por empleado ...	100	10,2	106,1	6,1	110,8	4,4	114,6	3,4	116,5	1,6	118,2	1,4	120,9	2,3
f) Teléfonos por empleados de explotación	100	10,0	106,5	6,5	111,4	4,6	114,9	3,1	115,4	0,4	115;8	0,3	118,2	2,1
g) Líneas por empleado de explotación	100	10,3	107,1	7,1	112,7	5,2	117,7	4,4	119,7	1,7	121,5	1,5	125,7	3,5

(1) Incremento del índice sobre el del año anterior en %.

Evolución de índices económicos

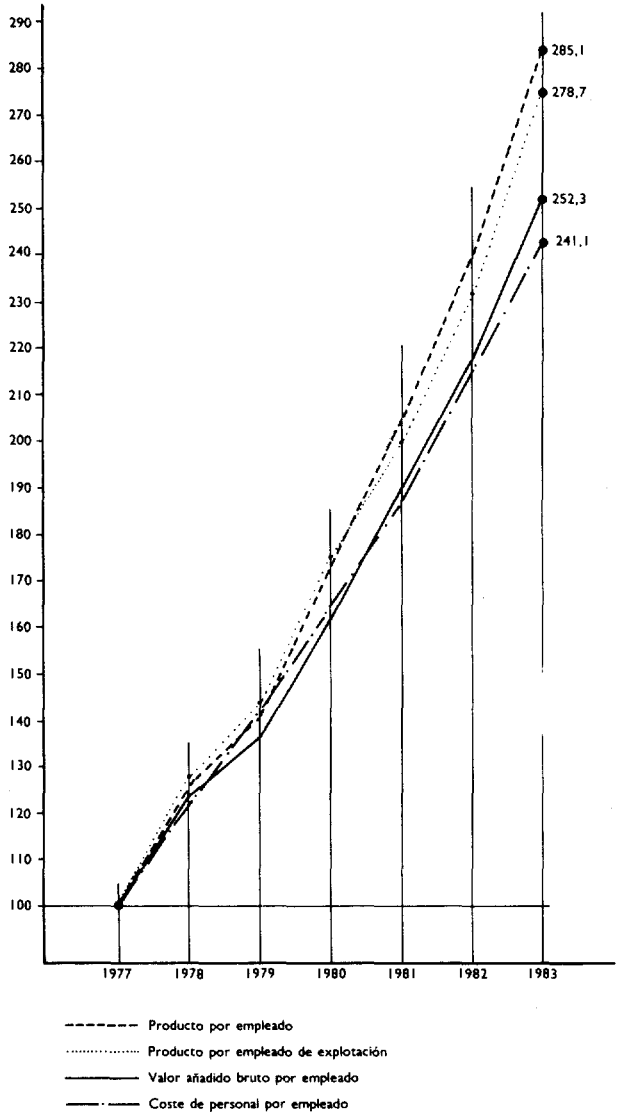


Gráfico correspondiente al apartado 1.11. (1)

Evolución de índices físicos

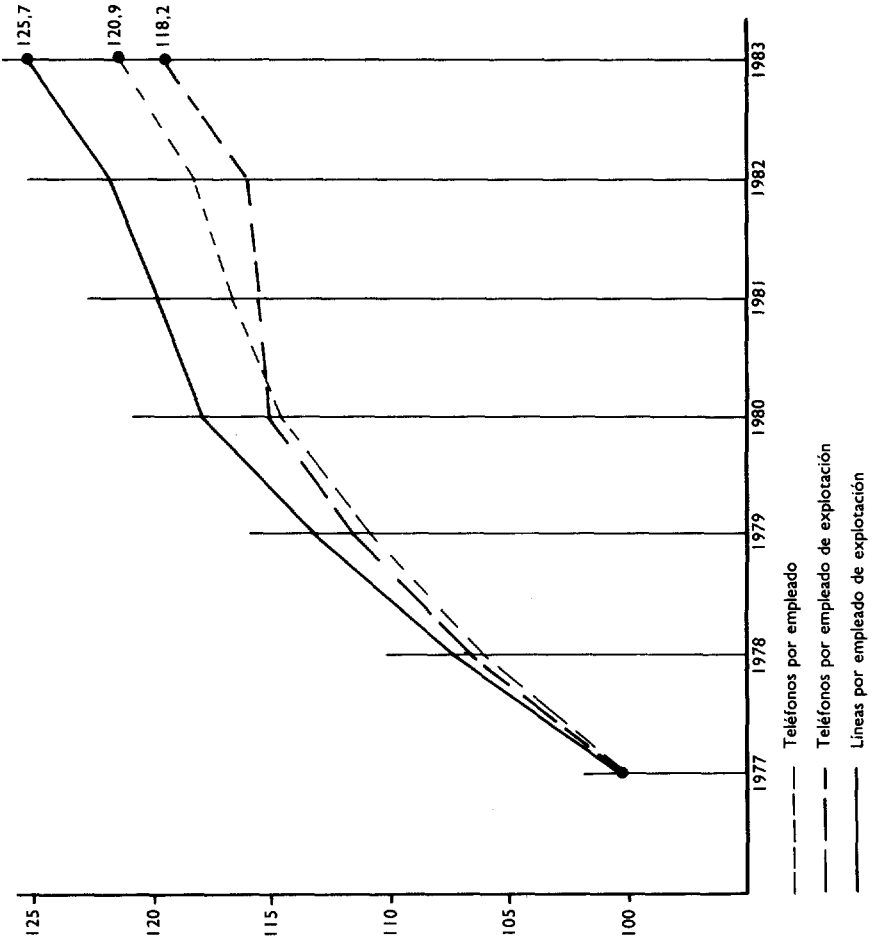


Gráfico correspondiente al apartado 1.11. (1)

Indice

II

2. 1. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MERCADO

2. 1. 1. Distribución por grupos socio-económicos y profesionales.

2. 2. PRESENCIA EN EL MERCADO

2. 2. 1. Densidad telefónica (nacional y por zonas). Comparación a nivel internacional.

2. 2. 2. Presencia de Telefónica en el mercado telemático nacional.

2. 3. DEMANDA TELEFONICA

2. 4. TARIFAS

2. 4. 1. Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional.
- Coste de las llamadas locales.
- Cuotas anuales abono particular.

2. 4. 2. Gasto telefónico anual.

2. 4. 3. Horas de trabajo necesarias para atender el gasto telefónico anual. Comparación internacional.

2. 4. 4. Evolución de precios de diversos servicios y de Telefónica.

2. 5. INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO

2. 5. 1. Plazo medio entre contratación e instalación.

2. 5. 2. Actividad del servicio de instalaciones.

2. 5. 3. Volumen de actividad en unidades físicas y productos de explotación.

2. 6. CALIDAD DEL SERVICIO

2. 6. 1. Mantenimiento

2. 6. 2. Reclamaciones, averías y su reparación.

2. 6. 3. Atención especial a los usuarios.

CLIENTES

II

2. 1. 1. Distribución por grupos socio-económicos y profesionales

Nuestros potenciales clientes son todos los miembros de la Comunidad, constituidos tanto a nivel particular (hogares, profesiones liberales, empresas individuales), como colectivo (sociedades, fundaciones, asociaciones). La distribución del número de hogares, según la categoría socio-económica del sustentador principal, permite establecer un resumen de la composición cualitativa del mercado para el servicio telefónico.

Distribución por grupos socio-económicos y profesionales	Número Total 1	Número con teléfono 2	2/1
1. Economías domésticas (Hogares)	10.024.738	5.082.504	50,7
1.1. Total activos agrarios	1.214.604	258.732	21,3
— Empresarios agrarios con asalariados	42.834	20.365	47,5
— Empresarios agrarios sin asalariados	604.966	146.660	24,2
— Directores y personal titulado agrario	7.715	7.317	94,9
— Resto trabajadores agrarios	559.089	84.390	15,1
1.2. Total activos no agrarios	8.810.134	4.823.772	54,8
— Empresarios no agrarios con asalariados	271.111	228.332	84,2
— Empresarios no agrarios sin asalariados	731.771	464.441	63,5
— Directores y cuadros superiores no agrarios	338.489	304.046	89,8
— Empleados, vendedores y cuadros medios no agrarios	1.365.137	1.050.008	76,9
— Contramaestres, capataces y jefes de grupo	130.415	94.232	72,3
— Obreros no agrarios, resto trabajadores de servicios	3.197.258	1.617.336	50,6
— Profesionales de las Fuerzas Armadas	99.773	50.373	50,5
1.3. Activos no clasificados	38.698	22.681	58,6
1.4. No activos	2.637.482	992.323	37,6

FUENTE DE INFORMACION: Encuesta de presupuestos familiares 1980/81. Equipamiento y condiciones de las viviendas familiares (Conjunto Nacional). Tomo II. Editado por I.N.E.

II

2. 2. 1. Densidad telefónica (nacional y por zonas)

La distribución nacional del número tanto de líneas telefónicas como de teléfonos, que en el cuadro aparecen agrupadas por zonas telefónicas en las que la Telefónica está organizada, corrobora la hipótesis de que en aquellas zonas menos industrializadas y en las que predomina el habitat rural, la densidad telefónica es inferior al de las de renta per cápita mayor y, por tanto, más desarrolladas.

Zonas	Número Líneas	Número Teléf.	Líneas por 100 hab.	Teléf. por 100 hab.	Crecimiento % en el año 1983			
					Líneas	Teléf.	Líneas por 100 hab.	Teléf. por 100 hab.
Barcelona	1.448.943	2.347.262	28,8	46,6	3,8	1,8	3,0	0,9
Madrid ...	1.581.521	2.581.738	31,4	51,2	3,1	3,4	4,0	4,1
Nordeste	1.408.143	2.125.125	25,1	37,9	5,5	3,9	4,7	3,1
Noroeste	1.257.623	1.835.907	18,6	27,2	6,9	5,4	7,5	6,2
Sureste ..	1.436.091	2.348.899	20,4	33,3	7,5	5,7	5,2	3,3
Suroeste .	1.324.386	2.106.401	14,9	23,8	6,8	5,0	3,8	2,5
TOTAL .	8.456.707	13.345.332	22,1	34,9	5,4	4,1	4,7	2,6

Destacan como datos más significativos, en el cuadro anterior, las zonas con mayor número de líneas y teléfonos por 100 habitantes que son Madrid, Barcelona y Nordeste (las mencionadas zonas se componen, en términos generales de las provincias españolas más industrializadas); sin embargo, es de destacar, el crecimiento en % de líneas y teléfonos en el año 1983 ha sido superior en el resto de las zonas compensando algo este desequilibrio. En cuanto al crecimiento en % en 1983 con respecto a líneas y teléfonos por 100 habitantes se observa la gran elevación de la zona noroeste.

NOTA: En el capítulo llamado LA COMUNIDAD se pueden ver las provincias que corresponden a cada zona (Organización Nacional de Telefónica y su ámbito geográfico).

II

Presencia en el mercado por zonas

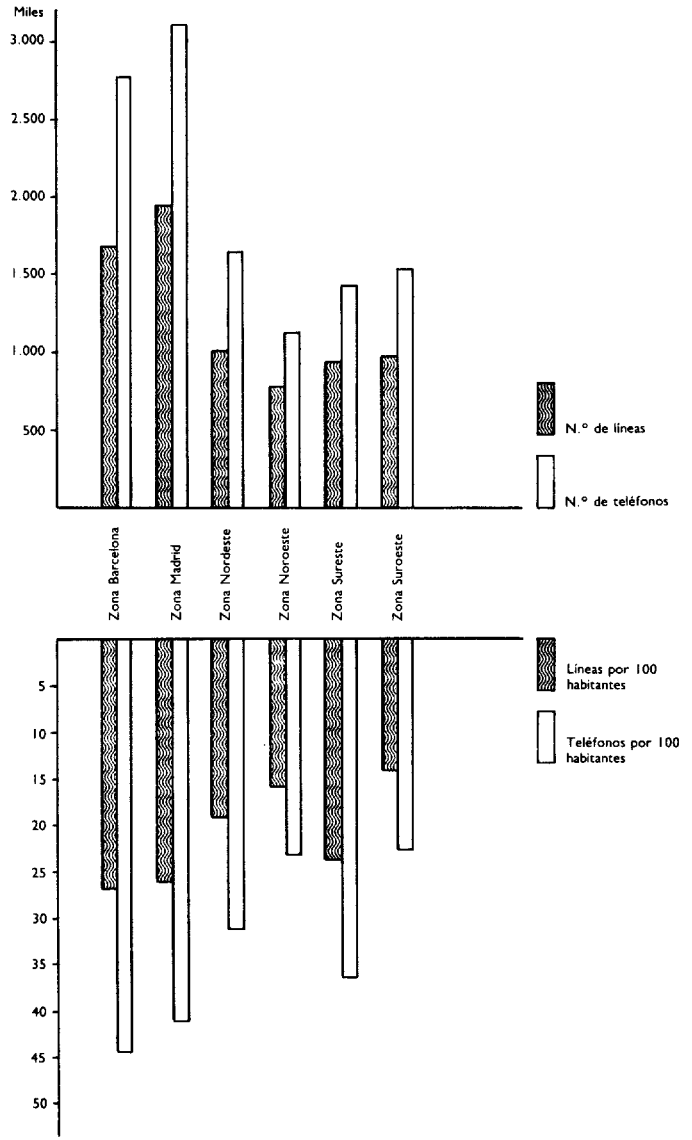


Gráfico correspondiente al apartado 2.2.1.

II

Comparación a nivel internacional. (Datos a 31-12-82)

Se han considerado sólo algunos países con más de un millón de teléfonos en servicio y todos ellos de la llamada Europa occidental, con un criterio de mayor a menor según el número de teléfonos por 100 habitantes.

PAISES	Teléfonos en servicio	Teléfonos por 100 habitantes	(%) Grado de automatización
Suecia	7.132.000	85,6	100
Suiza	4.955.000	76,6	100
Dinamarca	3.595.000	70,3	100
Países Bajos	8.023.000	56,0	100
Finlandia	2.644.000	54,6	100
Francia	29.374.000	54,1	100
Noruega	2.204.000	53,5	98,6
Reino Unido	28.882.000	51,3	100
Alemania R.F.	31.370.000	50,9	100
Austria	3.330.000	44,1	100
Bélgica	3.984.000	40,4	100
Italia	21.680.000	38,2	100
ESPAÑA (1)	12.820.000	34,0	98,6
Grecia	3.103.000	31,7	99,5
Portugal	1.567.000	15,5	98,9

(1) A 31-12-83 los datos de ESPAÑA son:

Teléfonos en servicio	13.345.332
Teléfonos por 100 habitantes	34,9
% Grado de Automatización	98,6

2. 2. 2. Presencia de Telefónica en el mercado telemático nacional

Los circuitos y conexiones correspondientes a los servicios telemáticos en España, han experimentado el crecimiento que reflejan las cifras siguientes:

Año	Total circuitos y conexiones instalados a fin de cada año	% Incremento anual
1974	8.304	—
1975	11.329	36,43
1976	15.601	37,71
1977	30.316 (1)	94,32 (1)
1978	38.303	26,35
1979	47.212	23,26
1980	59.404	25,82
1981	74.407 (2)	25,26 (2)
1982	87.170	17,15
1983	114.492	31,3
1984 (*)	140.160	22,4
1985 (*)	170.415	21,6

(*) Cifras previsionales.
(1) Incluye telex urbano.
(2) Incluye facsímil y señalización.

Presencia en el mercado

Los circuitos y conexiones atendidos por Telefónica en fecha 31-12-83, respecto a los distintos servicios telemáticos ofrecidos, corresponden a los siguientes volúmenes e incrementos anuales:

Servicios (1)	Total	Incremento
Telex urbano	27.056	2.805
Telegrafía	13.005	489
TD punto a punto	15.450	1.665
TD multipunto	6.972	233
Circuitos telefónicos	15.734	2.763
RTC	6.584	976
Red IBERPAC (TR)	13.406	1.421
Red IBERPAC (SPCM)	2.155	192
Alarmas codificadas	11.417	2.183
Fácsimil y señalización	2.713	282
TOTAL	114.492	13.009

(1) Telex urbano: Conexiones urbanas al Telex.
TD punto a punto: Circuitos de transmisión de datos por canal de impulsos y canal telefónico.
TD multipunto: Circuitos multipunto de transmisión de datos por canal de impulsos y canal telefónico.
RTC: Conexiones a la red telefónica conmutada.
RED/IBERPAC (TR): Conexiones a la red especial de transmisión de datos en tiempo real.
RED/IBERPAC (SPCM): Conexiones servicio público de conmutación de mensajes.

La distribución geográfica en cuanto al número de circuitos y conexiones telemáticos, queda repartida en los siguientes porcentajes en cada una de las zonas de Telefónica.

Zonas	% S/Nacional
Barcelona	18,08
Madrid	24,25
Nordeste	16,06
Noroeste	11,38
Sureste	16,02
Suroeste	14,21
TOTAL	100,

II

2. 3. Demanda telefónica

Es el mercado real no satisfecho a quién se le debe la mayor celeridad para conseguir su integración de hecho.

El presente análisis de demanda queda referido a Líneas Principales y Circuitos Telemáticos.

	Líneas Principales			Circuitos Telemáticos		
	Año 1981	Año 1982	Año 1983	Año 1981	Año 1982	Año 1983
1. Peticiones pendientes (*) (31-12-83)	378.654	309.441	296.043	6.332	8.352	12.883
2. Peticiones registradas	512.148	591.313	783.867	16.264	19.884	21.757
3. Peticiones canceladas	133.848	114.936	131.562	1.072	1.304	1.486
4. Demanda neta (2-3)	378.300	476.377	652.305	15.192	18.580	20.291
5. Demanda satisfecha	422.606	360.753	439.012	15.227	13.104	15.740

(*) Se espera que a finales de 1984 existan 270.437 peticiones pendientes de Líneas Principales, y sean 204.774 al término de 1985.

En cuanto a las «Líneas» hay que destacar el fuerte incremento de la demanda (peticiones registradas) que equivale a un 32,6 % sobre el año anterior y, sin embargo, las peticiones pendientes disminuyeron en un 4,3 % respecto a 1982.

Respecto a los «Circuitos», se observa un general aumento en todos sus apartados.

Demanda Telemática

Las previsiones para los años 1984 a 1986 respecto a la demanda de Servicios Telemáticos, se presentan en el siguiente cuadro, incluyendo los nuevos Servicios de Teletex, Datáfonos y Circuitos Banda Ancha, así como los futuros IBERTEX y SICE-IBERCOM.

Servicios	1984	1985	1986
Telex urbano	2.730	2.500	2.200
TI	460	450	450
TDI punto a punto	—160	—250	—300
TDI multipunto	10	—80	—100
TD punto a punto	1.950	2.100	2.150
TD multipunto	750	600	550
RTC	1.515	1.850	2.400
IBERPAC (TR)	7.600	8.000	8.500
IBERPAC (SPCM)	350	500	500
Ctos. telefónicos privados	570	640	650
Alarmas	2.980	3.230	3.500
Señalización	60	100	150
IBERTEX	1.200	1.625	1.900
Teletex	900	1.200	1.500
Datáfonos	1.825	1.500	1.875
Facsímil	600	790	1.050
Teleconferencia	5	10	25
Respuesta audible	—	120	225
Circuitos banda ancha	323	370	450
SICE	2.000	5.000	15.000
TOTAL	25.668	30.255	42.675

II

La contrapresentación dineraria de nuestros servicios se analiza para cada uno de los más importantes, como son las llamadas locales y el abono particular, pudiendo observar su situación a nivel internacional.

También se recoge el costo telefónico anual y el número de horas de trabajo necesarias para atender dicho gasto, comparando ambas magnitudes con las resultantes en otros países.

2. 4. 1. Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional

Coste de las llamadas locales (de tres minutos de duración)

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	18,2	603
2	Reino Unido	17,3	573
3	Bélgica	14,1*	467
4	Suiza	13,8	457
5	Alemania R.F	13,1	434
6	Finlandia	12,7	421
7	Austria	12,2	404
8	Francia	11,2*	371
9	Italia	10,1*	334
10	Países Bajos	7,6*	252
11	Dinamarca	7,4	245
12	Portugal	6,1*	202
13	Suecia	4,4	146
14	Grecia	3,3*	109
15	ESPAÑA	3,0	100

España tiene en la actualidad un coste de llamada local inferior del resto de los países recogidos en el cuadro.

Precio único independiente de la duración de las llamadas.

Cuotas mensuales abono particular

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	1.682	180
2	Alemania R.F.	1.539	165
3	Suiza	1.376	147
4	Austria	1.246	139
5	Reino Unido	1.170	125
6	Países Bajos	1.168	125
7	Dinamarca	1.158	124
8	Bélgica	1.080	116
9	Portugal	944	101
10	ESPAÑA	935	100
11	Francia	872	93
12	Suecia	768	82
13	Finlandia	610	65
14	Italia	501	54
15	Grecia	248	27

II

En lo referente al importe anual de la Cuota de Abono, se ha considerado la cuota de un equipo standard en la capital del país de que se trate.

Se puede observar que España, a excepción de Grecia, mantiene una posición similar, respecto al resto de los países, que en el coste de la llamada local.

2. 4. 2. Gasto telefónico anual (comparación internacional) (*)

N.° de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	95.481	389
2	Austria	55.368	226
3	Reino Unido	54.526	222
4	Alemania R.F.	51.227	209
5	Portugal	43.205	176
6	Suiza	42.457	173
7	Italia	39.258	160
8	Finlandia	37.314	152
9	Bélgica	36.551	149
10	Francia	34.856	142
11	Dinamarca	28.860	118
12	Países Bajos	27.952	114
13	Grecia	26.544	108
14	Suecia	25.259	104
15	ESPAÑA	24.538	100

* El gasto telefónico está compuesto por:
- — Proporción de la cuota de instalación (10 años, al 8 %).
- — Cuota anual de abono.
- — 700 llamadas urbanas de tres minutos.
- — 200 llamadas interurbanas (de tres minutos, a 100 kms. de distancia), distribuidas 90 en hora punta, 80 en hora normal y 30 en hora reducida.

2. 4. 3. Horas de trabajo necesarias para atender el gasto telefónico anual

El concepto de gasto telefónico anual es el descrito en el apartado anterior, y los datos se refieren a 1983.

N.° de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Portugal	304	661
2	Noruega	98	213
3	Grecia	77	167
4	Reino Unido	76	165
5	Francia	72	157
6	Austria	69	150
7	Alemania R.F.	60	130
8	Italia	57	124
9	Finlandia	52	113
10	Bélgica	47	102
11	ESPAÑA	46	100
12	Suiza	44	96
13	Países Bajos	36	78
14	Suecia	31	67
15	Dinamarca	28	61

II

2. 4. 4. Evolución comparada de precios de diversos servicios y de la Telefónica

	% 1980/1979	% 1981/1980	% 1982/1981	% 1983/1982
Correos	25	20	16,7	14,3
Gas Madrid	40	16	11,0	19,4
Telégrafos	30	36	5,3	15,0
Metro	25	43	11,6	25,0
Gasolina 96 octanos	33	16	21,1	8,1
Electricidad	37	59	9,4	16,0
Agua	30	13	12,6	12,0
Autobús	23	31	0,0	23,8
Telefónica (Cuota abono no particulares)	15	12	15,0	12,0
Telefónica (Conferencias Madrid-Escorial)	16	9	11,2	12,4
Telefónica (Cuota abono particulares)	75	10	15,1	11,9
Telefónica (Conferencias Madrid-Barcelona)	14	9	11,1	12,3
Telefónica (Cuota instalación)	4	12	—3,2	—27,4
Telefónica (Paso contador)	27	12	11,1	12,0
INDICE PRECIOS AL CONSUMO	15	15	14,3	12,0

2. 5. 1. Plazo medio entre contratación e instalación

En la actualidad, el plazo medio real desde que se contrata un servicio hasta que se procede a su instalación, supera ampliamente el objetivo a alcanzar, lo cual requiere un esfuerzo por parte de Telefónica en este sentido.

	Plazo medio entre contratación-instalación (Días)	
	Objetivo	**Real**
Alquiler circuito interurbano	45	90
Alquiler circuito internacional	30	75
Alquiler circuito transm. datos	45	90
Abono transm. datos red conmutada	45	45
Abono transm. datos red especial	45	90
Abono transm. datos red TIDA	7	8

2. 5. 2. Actividad del servicio de instalaciones

1. Cumplimentación de Ordenes de Servicio:

— Ordenes de Servicio de alta	425.123
— Ordenes de Servicio cambio domicilio	100.051
— Ordenes de Servicio equipo complementario	481.329
— Otras (bajas, etc.)	337.564
Total Ordenes de Servicio cumplimentadas	1.344.067

2. Grado de cumplimentación de objetivos:

— Ordenes de Servicio de alta cumplimentadas en menos de 30 días	93,2 %
— Ordenes de Servicio de cambio de domicilio cumplimentadas en menos de 10 días	86,8 %
— Ordenes de Servicio de equipo complementario cumplimentadas en menos de 10 días	80,3 %

II

2. 5. 3. Volumen de actividad en unidades físicas y productos de explotación

Las cifras principales en unidades físicas que configuran el volumen de actividad de Telefónica, se recogen a continuación:

	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
— Líneas en servicio	7.228.752	7.654.212	8.017.695	8.453.707
— Estaciones de abonados	11.844.623	12.384.656	12.820.190	13.345.332
— Conferencias manuales (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	59.028	52.061	46.982	40.193
• Servicio internacional de salida	2.299	2.322	2.284	2.187
— Conferencias automáticas (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	1.961.966	2.059.761	2.184.039	2.375.639
• Servicio internacional de salida	49.125	54.603	62.976	68.912
— Pasos registrados				
• En líneas con consumo <101 pasos mensual	557.859	520.641	1.708.378*	1.925.109*
• En líneas con consumo >100 pasos mensual	61.838.796	60.055.914	61.923.132*	66.068.702*
— Telemática Nacional				
• Alquiler circuitos	41.922	49.212	57.291	65.196
• Conexiones red conmutada	3.830	4.553	14.880	18.001
• Conexiones red IBERPAC	9.349	11.161	12.606	15.561
— Transmisión Internacional de Datos				
• Alquiler circuitos	509	525	548	576
• Conexiones Red Internacional TIDA	77	122	202	282

* A partir de 1982 son 151 pasos al mes.

Los Productos de Explotación originados por los distintos servicios han ascendido a 296.883 millones de pesetas.

El desglose por conceptos es:

	Año 1980 (millones pts.)	Año 1981 (millones pts.)	Año 1982 (millones pts.)	Año 1983 (millones pts.)
Cuota abono	44.749	55.059	65.337	74.916
Servicio Automático Nacional	83.647	102.295	122.054	148.023
Conferencias Interurbanas M.	2.129	2.252	2.554	2.201
Servicio Móvil y Marítimo	649	772	983	1.087
Telemática Nacional	8.577	11.758	14.722	21.245
Guías y Anuario	4.349	4.679	6.655	9.112
Servicio Internacional	24.354	28.040	32.620	40.299
T O T A L	168.454	204.855	244.925	296.883

II

Existe una manifiesta preocupación por parte de Telefónica en la mejora sistemática de la prestación de su servicio, que debe obedecer tanto al interés que tiene la propia Telefónica para que sus instalaciones tengan el máximo rendimiento como a la respuesta eficaz que se debe dar a las reclamaciones de los abonados y usuarios, por ser Telefónica empresa prestataria de un servicio público de vital importancia para todo el país y que lo realiza en régimen de monopolio.

2. 6. 1. Mantenimiento

El interés del mantenimiento de las instalaciones, abarca desde un mantenimiento preventivo a la reparación misma de la avería en el menor tiempo posible.

A continuación se recogen una serie de indicadores que reflejan objetivamente la calidad de los servicios.

		N.° total de actuaciones año	Frecuencia de actuaciones año
Preventivo	Planta Exterior	30.283	15,12 (por cada 100/Km. cable)
	Equipos de abonado	270.239	2,07 (por cada 100 estaciones)

El apartado «Planta Exterior», se refiere a las actuaciones de localización y reparación de fugas de gas por avería en las cubiertas de cables y en «Equipos de Abonado», el dato recogido es de revisión de equipos de abonado.

2. 6. 2. Reclamaciones, averías y su reparación

Los indicadores significativos de la calidad del servicio, en cuanto a reclamaciones y averías, se muestran en los cuadros siguientes. Las diferencias entre la realidad y los objetivos han de considerarse teniendo en cuenta que estos últimos son cada año más exigentes, por lo que las cifras reales indican un nivel de calidad muy aceptable durante 1983.

	Reclamaciones/mes por 100 estaciones o enlaces CPA		Av. averías/mes con duración >24 h. por 100 avisos averías		Equipo con 2 ó más averías/mes por 100 estaciones o enlaces CPA	
	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Estaciones	5,00	4,77	20,00	22,19	0,55	0,56
Cent. Priv. Abo. ...	4,50	4,70	5,00	5,40	0,11	0,13

II

El servicio de reclamaciones y averías ha tramitado durante 1983 un total de 7.454.126 reclamaciones, de las cuales 5.044.924 han supuesto una actuación por avería.

		Averías/mes por 100 circuitos		Duración media averías/mes (hora)	
		Objetivo	Real	Objetivo	Real
Circuitos	— Interurbanos	1,35	0,89	7,50	5,16
	— Transm. Datos	3,90	4,74	4,20	3,40
	— Impulsos	3,90	4,13	4,20	5,07
	— Internacionales	15,00	11,81	8,00	9,02

El servicio de averías ha solucionado durante 1983 un total de 185.244 reclamaciones, lo que supone en valor absoluto una disminución de 4.296 reclamaciones respecto al año anterior. El aumento de circuitos con respecto a 1982, ha sido de 34.895.

Es significativo destacar la actuación del personal de Telefónica en las inundaciones sufridas en el Norte de España el mes de agosto de 1983, que permitió restablecer progresivamente el servicio, quedando éste normalizado en nueve días.

2. 6. 3. Atención especial a los usuarios (Oficinas de usuarios)

Continuando la política de acercamiento hacia sus usuarios y, con el fin de una mayor transparencia informativa, Telefónica ha creado las llamadas Oficinas de Usuarios inaugurándose, en 1983, las de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla y Valencia.

Se persigue con las Oficinas de Usuarios que sean éstas un eslabón que una a Telefónica con el público y midan el nivel de satisfacción, atención y prestación a los abonados y usuarios.

Estas Oficinas complementan las funciones que vienen desempeñando las Unidades destinadas a la gestión directa con los abonados, para la atención y también para un estudio más detenido de aquellos asuntos, consultas, reclamaciones y sugerencias que no hubieran encontrado, a juicio del usuario, una solución o respuesta satisfactoria a través de los cauces ordinarios.

Al finalizar el año de su implantación, las Oficinas de Usuarios habían atendido 25.527 consultas y 4.230 reclamaciones.

A través de ellas, Telefónica asistió a las «VII Jornadas Internacionales de Consumo» celebradas en Madrid el pasado mes de diciembre y se mantienen en contacto directo con las Asociaciones de Usuarios y Consumidores y de Amas de Casa, para el estudio de soluciones a los problemas que se plantean en relación con el servicio telefónico.

Indice

3. 1. ESTRUCTURA DEL CAPITAL

3. 1. 1. Composición del Capital Social.
3. 1. 2. Derechos patrimoniales. (Otros Capitales propios).
3. 1. 3. Cambios y modificaciones. (Desarrollo del Capital).

3. 2. RELACIONES DE INFORMACION Y PARTICIPACION TELEFONICA-ACCIONISTA

3. 2. 1. Comunicaciones con los accionistas.
3. 2. 2. Información sobre resultados y otros datos.
3. 2. 3. Participación de los accionistas en la Junta General.

3. 3. REMUNERACION DEL CAPITAL

3. 3. 1. Dividendos.
3. 3. 2. Otras remuneraciones.
3. 3. 3. Rentabilidad.
3. 3. 4. Indicadores de la rentabilidad general.

3. 4. COTIZACIONES Y VOLUMEN DE NEGOCIACION

3. 4. 1. Cotizaciones medias mensuales.
3. 4. 2. Volumen de negociación.

III

LOS ACCIONISTAS

Estructura del capital

El análisis global del capital de la Telefónica, a efectos de las finalidades del Balance Social, se ha realizado considerando la cuantía, comparación y distribución, así como su evolución y relación con otros capitales propios de Telefónica.

III

3. 1. 1. Composición del Capital Social

La cifra de Capital Social al 31-12-83 es de 288.374.036.500 pesetas representados por 576.748.073 títulos de 500 pesetas nominales cada uno.

El número de accionistas privados se cifra alrededor de 700.000, por lo que aún siendo el Estado el principal accionista, el Capital Social se halla ampliamente repartido.

— Capital Social: 288.374.036.500 ptas.
— N.° de acciones: 576.748.073.
— Participación del Estado.

Millones (ptas.)		%
1979	75.500,0	35,34
1980	72.258,1	33,83
1981	81.297,4	33,83
1982	81.290,5	33,83
1983	97.556,9	33,83

3. 1. 2. Derechos patrimoniales. (Otros Capitales propios)

El volumen global de Reservas y Previsiones al 31 de diciembre de 1982 era de 360.558 millones de pesetas.

	1979		1980		1981		1982		1983	
	Millones	% Capital	Millones	% Capital	Millones	% Capital	Millones	% Capital	Millones	% Capital
Reserva Contractual	5.333	2,50	5.693	2,67	5.993	2,49	6.393	2,66	6.505	2,26
Reserva voluntaria	5.811	2,72	8.988	4,21	2.758	1,15	2.567	1,07	2.567	0,89
Reserva de regularización	219.975	102,98	287.872	134,77	279.897	116,47	281.090	116,97	344.723	119,54
Reserva para innovación tecnológica	10.962	5,13	13.631	6,38	16.391	6,82	21.530	8,96	26.079	9,04
Aportaciones ajenas no reembolsables	2.068	0,97	2.114	0,99	2.307	0,96	2.277	0,95	2.290	0,79
Autoseguros y previsiones	6.774	3,17	6.097	2,85	5.639	2,35	46.701	19,43	48.885	16,95
Reservas, previsiones y aportaciones ajenas	250.923	117,47	324.395	151,66	312.985	130,24	360.558	150,04	431.049	149,48

III

A título informativo significamos que el importe correspondiente a «Aportaciones Ajenas no reembolsables» incluye, entre otras, las cantidades recibidas de Administraciones extranjeras en concepto de:

— Precio de cesión de circuitos en régimen de derechos irrevocables de uso (IRU'S).

— Importes recibidos de co-partícipes en nuestras instalaciones por el porcentaje de participación establecido en el régimen de co-propiedad.

Los fondos de esta cuenta se aplican anualmente, de acuerdo con la periodificación de vida útil del sistema, al fondo de amortización.

3. 1. 3. Cambios y modificaciones (Desarrollo del Capital)

El siguiente cuadro presenta la evolución del Capital Social desde 1924 hasta 1983.

Desde el año 1965 hasta 1975, inclusives, el desarrollo del Capital tiene un crecimiento en proporción constante del 20 % acumulado, al ser las emisiones de una acción nueva por cada cinco viejas, por lo que el Capital experimenta un desarrollo espectacular. En los años 1976, 1977 y 1978 la proporción de las emisiones es de 1 x 6, 1 x 10 y 1 x 8, respectivamente, volviendo a ser de 1 x 5 en 1979. En 1980 no hay ampliación de Capital, en 1981 la proporción es de 1 x 8 y en 1982 no hay ampliación de Capital. En 1983 la ampliación del Capital es de la proporción 1 x 5.

Las emisiones de los años 1977, 1978, 1979, 1981 y 1983 son por debajo de la par, con desembolso por parte de los accionistas del 70 %, 70 %, 60 %, 50 % y 70 respectivamente, siendo el resto con cargo a la cuenta de regularización. Esta situación es como consecuencia de las cotizaciones en Bolsa de las acciones viejas y de la situación general del mercado de valores.

Fecha de emisión	Capital emitido (en pesetas)	N.º acciones emitidas		Tipo de emisión %	Proporción
		Ordinarias	Pref.		
19 Abril 1924	1.000.000	2.000	—		
30 Septiembre 1924	114.000.000	28.000	200.000		
30 Diciembre 1925	35.000.000	10.000	60.000		
18 Marzo 1926	3.667.000	—	7.334		
30 Marzo 1926	66.333.000	—	132.666		
17 Noviembre 1926	30.000.000	60.000	—		
22 Abril 1927	75.000.000	—	150.000		
30 Noviembre 1927	25.000.000	—	50.000		
3 Noviembre 1928	50.000.000	100.000	—		
13 Noviembre 1929	100.000.000	200.000	—		
28 Diciembre 1933	100.000.000	—	200.000		
29 Marzo 1947	600.000.000	1.200.000	—	(1)	
—	— (2)	800.000 (2)	—		
—	200.000.000	400.000	—	112,8	(3)
14 Junio 1950	400.000.000	800.000	—	108,-(4)	2 x 7
13 Diciembre 1951	600.000.000	1.200.000	—	108,-(4)	1 x 3
28 Abril 1953	600.000.000	1.200.000	—	105,-	1 x 4
21 Julio 1954	600.000.000	1.200.000	—	105,-	1 x 5
16 Julio 1955	600.000.000	1.200.000	—	110,-	1 x 6
5 Octubre 1956	900.000.000	1.800.000	—	150,-	3 x 14
5 Noviembre 1957	1.200.000.000	2.400.000	—	140,-(5)	4 x 17
15 Noviembre 1958	1.350.000.000	2.700.000	—	110,-(6)	3 x 14
13 Noviembre 1959	1.275.000.000	2.550.000	—	100,-	1 x 6
29 Noviembre 1960	1.487.500.000	2.975.000	—	103,-	1 x 6
30 Noviembre 1961	1.225.000.000	2.450.000	—	105,-	2 x 17

Estructura del capital

Fecha de emisión	Capital emitido (en pesetas)	N.° acciones emitidas		Tipo de emisión %	Proporción
		Ordinarias	Pref.		
28 Noviembre 1962	1.163.750.000	2.327.500	—	125,-	1 x 10
9 Diciembre 1963	1.422.361.000	2.844.722	—	120,-	1 x 9
28 Noviembre 1964	2.370.602.000	4.741.204	—	110,-	1 x 6
3 Diciembre 1965	3.318.787.000	6.637.574	—	100,-	1 x 5
18 Octubre 1966	3.982.600.000	7.965.200	—	100,-	1 x 5
4 Octubre 1967	4.779.120.000	9.558.240	—	100,-	1 x 5
3 Octubre 1968	5.734.944.000	11.469.868	—	100,-	1 x 5
30 Septiembre 1969	6.881.932.500	13.763.865	—	100,-	1 x 5
25 Septiembre 1970	8.258.319.000	16.516.638	—	100,-	1 x 5
5 Octubre 1971	9.909.983.000	19.819.966	—	100,-	1 x 5
3 Octubre 1972	11.891.979.500	23.783.959	—	100,-	1 x 5
1 Octubre 1973	14.270.375.500	28.540.751	—	100,-	1 x 5
24 Septiembre 1974	17.124.450.000	34.284.901	—	100,-	1 x 5
16 Septiembre 1975	20.549.340.500	41.098.681	—	100,-	1 x 5
22 Noviembre 1976	20.549.341.000	41.098.682	—	100,-(7)	1 x 6
24 Octubre 1977	14.384.538.500	28.769.077	—	70,-	1 x 10
23 Junio 1978	19.778.740.500	39.557.481	—	70,-	1 x 8
4 Junio 1979	35.601.733.000	71.203.466	—	60,-	1 x 5
9 Noviembre 1981	26.701.299.500	53.402.599	—	50,-	1 x 8
15 Octubre 1983	48.062.339.500	96.124.679	—	70,-	1 x 5

NOTAS:

(1) Dividendo en acciones a las acciones ordinarias números 1.400.000, razón de 3 por 1, totalmente desembolsadas a la par con cargo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

(2) No suponen aumento de capital por estar destinadas a su canje por las antiguas preferentes.

(3) Los tenedores de acciones ordinarias números 1 al 400.000, dos nuevas cada tres antiguas, y los tenedores de las acciones números 1.600.001 al 2.400.000, una nueva por cada seis de dicha numeración.

(4) Pagadas en dos plazos; el primero de 250 ptas. y el segundo de 250 ptas.

(5) Pagadas a voluntad del sucriptor, de una sola vez, o en dos plazos (el primero de 450 ptas. y el segundo de 250 ptas.).

(6) Pagadas a voluntad del suscriptor, de una sola vez o en dos plazos (el primero de 300 ptas. y el segundo de 250 ptas.).

(7) Pagadas a voluntad del suscriptor, de una sola vez o en dos plazos (el primero de 250 ptas. y el segundo de 250 ptas.).

III

Un aspecto de permanente interés para la Empresa, es proporcionar una adecuada información a sus accionistas. Resulta por ello necesario el análisis cuantificado hasta donde es factible, de los medios habituales empleados para cumplir esta finalidad.

En los apartados siguientes se resumen los canales habitualmente empleados, y la información suministrada a través de ellos.

3. 2. 1. Comunicaciones con los accionistas

- Oficina a disposición de los accionistas abierta en la sede de Telefónica en Madrid y Barcelona.
- Por medio de las Delegaciones Provinciales de Telefónica.
- Por medio de las entidades financieras por ser las acciones al portador.
- Por medio de la prensa.
- Por medio de campañas por teléfono (Telemarket).
- Y también por medio de información escrita en base a la documentación de las Juntas de Accionistas percibidas por las entidades financieras.

3. 2. 2. Información sobre resultados y otros datos

Facilita: La Memoria del Ejercicio correspondiete.
Los acuerdos adoptados en la Junta General de Accionistas.
Folletos informativos en cada ampliación de capital o emisión de obligaciones.
Información para la prensa gráfica.
Y también por medio de las Juntas Sindicales.

3. 2. 3. Participación de los accionistas en la Junta General

El número de accionistas privados y sus acciones representados en la Junta General son los siguientes:

	Accionistas	Acciones
Año 1982	326.433	113.934.956
Año 1983	405.147	136.676.736

Remuneración del capital

III

A continuación se informa acerca de la rentabilidad de las acciones telefónicas mediante los datos sobre la evolución del dividendo y derechos de suscripción. También se explica la dinámica de los indicadores de rentabilidad general.

3. 3. 1. Dividendos

El dividendo repartido correspondiente a 1983 ha sido del 11 % sobre el nominal, que una vez deducidas las cantidades correspondientes al impuesto, representa un neto de 45,60 ptas. por acción vieja y 5,69 por acción nueva.

	1979 (ptas.)	1980 (ptas.)	1981 (ptas.)	1982 (ptas.)	1983 (ptas.)	
					nuevas	viejas
A cuenta (1)	21,25	21,25	21,25	21	2,62	21
Complementario (2)	25,50	25,50	25,20	25,20	3,07	24,6
TOTAL (3)=(1)+(2)	46,75	46,75	46,45	46,20	5,69	45,6

3. 3. 2. Otras remuneraciones

Cabe resaltar que a partir de 1977 los tipos de emisiones han sido inferiores al 100 %,lo que supone para el accionista el desembolso de una parte sólo del nominal. Se puede observar que los años 1980 y 1982 no hubo ampliación de capital.

	1979 (ptas.)	1980 (ptas.)	1981 (ptas.)	1982 (ptas.)	1983 (ptas.)
Derechos de suscripción (4)	2,8	—	9,1	—	6,45
Tipo de emisión	60 %	—	50 %	—	70 %

3. 3. 3. Rentabilidad

La rentabilidad neta de la acción telefónica sobre el nominal es en 1983 del 10,41 %.

	Año 1979	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
* Dividendo (3)/Nominal	9,35 %	9,35 %	9,29 %	9,24 %	9,12
Derechos (4)/Nominal	0,56 %	—	1,83 %	—	1,29
(3)+(4)/Nominal	9,91 %	9,35 %	11,12 %	9,24 %	10,41

* Dividendo Neto.

	(Millones de pesetas)								
	1979	1980	Variación	1981	% Variación	1982	% Variación	1983	% Variación
Fondos propios	469.919	538.351	2,8	553.343	2,8	600.896	8,6	719.450	19,7
Dotación a Reserva con cargo a resultado ...	360	300	(16,7)	400	33,3	112	(72)	400	257,1
Dotación a Previs.	2.305	2.222	(3,6)	3.604	62,2	3.906	8,4	11.196	186,6
Beneficio Neto	21.874	23.816	8,9	23.878	0,3	26.547	11,2	27.536	3,7
Amortización Activo Material	34.731	46.193	33	56.674	22,7	67.989	20	82.382	21,2
Dividendos	21.539	23.497	9,1	23.497	—	26.434	12,5	27.095	2,5
Beneficio líquido distribuible	21.926	23.843	8,7	23.923	0,3	26.573	11,1	27.563	3,7
Autofinanciación	36.848	48.677	32,1	59.342	21,9	74.574	25,6	86.924	16,6
Cash Flow Bruto	66.673	82.281	24	95.108	15,6	113.287	17,5	139.072	22,8
Cotización en Bolsa Media anual (%)	57	58	—	72,2	—	67,6	—	78,6	—
Media anual (Ptas.) ..	285	290	1,7	363	25,2	338	(6,9)	393,2	16,3
Activo Real	826.254	986.365	19,4	1.112.577	12,8	1.259.289	13,2	1.441.117	19,6
Valor efectivo Capital medio	414.375	497.148	20	540.482	8,7	570.282	5,5	586.740	10,2
N.° Acciones (en miles)	427.220	427.220	—	480.624	12,5	480.624	—	776.748	20
Capital medio desembolsado	195.809	213.610	9,1	226.961	6,2	240.312	5,9	264.343	10

III

3. 4. 1. Cotizaciones medias mensuales

La cotización anual media de las acciones telefónicas en el año 1983 registró una recuperación, ya que está por debajo de la par, de más de 11 puntos en el % sobre el valor nominal.

MESES	Indicador: % sobre el valor nominal				
	1979	1980	1981	1982	1983
Enero	68,5	55,25	61,25	71,5	63,33
Febrero	70,5	55	61,50	72,12	61,22
Marzo	78,75	54,25	61,50	71,37	63,51
Abril	79,50	54	60,75	70,28	72,52
Mayo	76	52,75	64,25	70,69	83,74
Junio	73,75	57,75	83,25	70,13	87,87
Julio	71	61,50	79,50	66,5	85,63
Agosto	65,50	61,75	82,75	64,22	84,39
Septiembre	63,50	63	86,50	62,28	85,35
Octubre	60,75	62,75	79,25	62,75	88,95
Noviembre	59,75	60,25	78	65,37	87,25
Diciembre	56,75	60,50	75	63,91	79,85
ANUAL (media)	68,75	58,50	72,59	67,57	78,64
DIVIDENDO LIQUIDO	46,75	46,75	46,45	46,20	45,60

3. 4. 2. Volumen de negociación

En una Bolsa de escaso negocio en los últimos años, Telefónica, en el año 1983, ha aumentado sustancialmente, en relación con el año anterior, su participación relativa en el volumen total de negociación en Bolsa.

RATIOS:

$\frac{\text{Autofinanciación} \times 100}{\text{Fondos propios}}$	7,9	9	10,7	12,4	12,1
$\frac{\text{Beneficio Neto} \times 100}{\text{Fondos propios}}$	4,7	4,4	4,3	4,4	3,8
$\frac{\text{Cash Flow} \times 100}{\text{Fondos propios}}$	14,3	15,3	17,2	18,9	19,3
$\frac{\text{Dividendo} \times 100}{\text{Beneficio distribuible}}$	98,2	98,6	98,2	99,5	98,3
$\frac{\text{Dividendos}}{\text{N.° de acciones}}$ (ptas)	55	55	55	55	47
$\frac{\text{Dividendos} \times 100}{\text{Capital medio}}$	11	11	10,35	11	10,3
$\frac{\text{Dot. a Reserv.} \times 100}{\text{Beneficio distribuible}}$	1,6	1,3	1,7	0,4	1,5

Comentarios

Como características más acusadas del ejercicio de 1983, obtenidas del de los indicadores de rentabilidad, cabe señalar:

- El crecimiento de la Dotación a Reservas con cargo a resultados y de la Dotación a Previsiones es un 257,1 % y 186,6 % respectivamente respecto a 1982.
- El crecimiento del Cash Flow es un 16,6 % respecto a 1982, se traduce en una mejora del ratio Cash Flow/Fondos propios que se sitúa en 19,3 % siendo superior al de 1982.
- El incremento de la amortización del Activo Material es un 21,2 %.
- El crecimiento de la Dotación a Reservas con cargo a Resultados, incrementa en 1,1 punto el indicador Reservas/Beneficio distribuible respecto a 1982.
- El resto de los indicadores mantienen una tónica general respecto a 1982.

III

Evolución de las cotizaciones medias mensuales

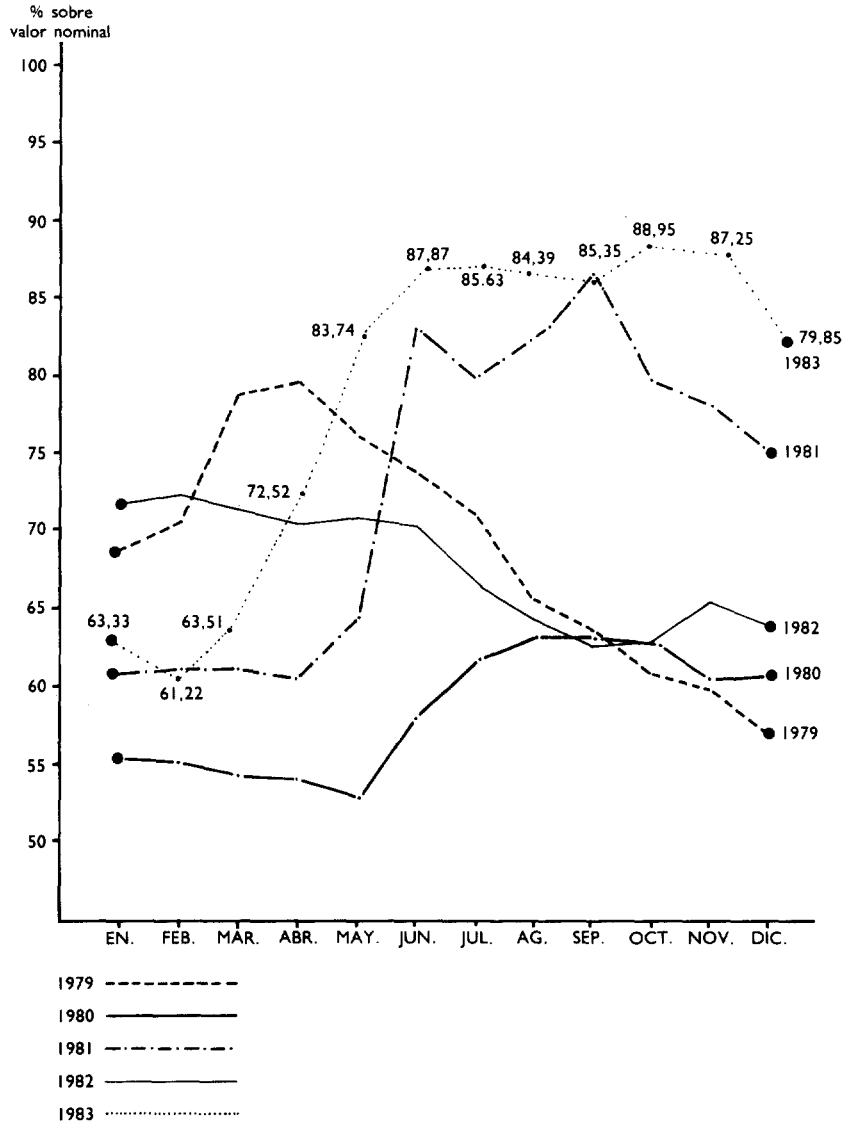


Gráfico correspondiente al apartado 3.4.1.

VOLUMEN NEGOCIADO		1979		1980		1981		1982		1983	
Estructura 1983 %		Millones de pesetas	% S/ total Bolsa	Millones de pesetas	% S/ total Bolsa	Millones de pesetas	% S/ total Bolsa	Millones de pesetas	% S/ total Bolsa	Millones de pesetas	% S/ total Bolsa
	1 - NOMINAL										
	1.1. Bolsa Madrid	2.691	5,80	3.467	6,87	6.563	6,86	5.514	3,33	14.077	10,23
	1.2. Bolsa Barcelona ..	577	4,89	820	4,99	1.883	5,22	1.062	1,7	6.872	11,40
	1.3. Bolsa Bilbao	276	3,49	420	4,51	705	5,34	397	1,7	1.851	10,10
	1.4. Bolsa Valencia ...	—	—	52	3,67	175	2,85	782	4,7	912	9,25
100	TOTAL	3.544	5,47	4.759	6,30	9.326	6,34	7.755	4,65	23.712	10,49
	2 - EFECTIVO										
	2.1. Bolsa Madrid	1.856,23		1.802,11		5.064		3.727		11.522,41	
	2.2. Bolsa Barcelona ..	394,86		481,27		1.447		714,72		5.731,58	
	2.3. Bolsa Bilbao	186,51		246,26		538		308		1.558,88	
	2.4. Bolsa Valencia ...	—		31,42		127		527		710,92	
100	TOTAL	2.437,61		2.561,06		7.176		5.276,72		19.523,79	

Indice

IV

4. 1. PROVEEDORES

4. 1. 1. Adquisición de materiales y servicios.
4. 1. 2. Relaciones con los proveedores y contratistas.
4. 1. 3. Condiciones y contratos.
4. 1. 4. Compras por Zonas Telefónicas.

4. 2. DISTRIBUIDORES

4. 2. 1. Distribución de servicios por otras empresas.

4. 3. RELACIONES DE TELEFONICA CON OTRAS ENTIDADES NACIONALES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION

4. 3. 1. Circuitos cedidos en alquiler a la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones.
4. 3. 2. Circuitos aportados por Telefónica para conexión de abonados al Servicio Telex de la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones.
4. 3. 3. Transmisión de programas de televisión para R.T.V.E.

4. 4. RELACIONES DE TELEFONICA CON OTROS PAISES EN LA EXPLOTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION

4. 4. 1. Relaciones permanentes y facilidades especiales.

4. 5. PARTICIPACION EN ORGANIZACIONES INTERNACIONALES DE TELECOMUNICACION

4. 5. 1. Reuniones y documentos de trabajo.
4. 5. 2. Coste de la asistencia y cuotas de participación.

4. 6. PARTICIPACION EN SEMINARIOS, CONGRESOS, SIMPOSIOS, ETC.

4. 6. 1. Relación de seminarios, congresos, simposios, etc., en los que se ha participado.

EL SECTOR
(LAS TELECOMUNICACIONES)

El nuevo modelo de relaciones industriales con los suministradores, adoptado por Telefónica durante 1983, ha seguido las directrices del PEIN (Plan Electrónico e Informático Nacional) habiéndose plasmado en el Plan Industrial de Compras y Contratas de Telefónica (Plan Cuatrienal 83-86).

El objetivo de este Plan ha consistido en armonizar por un lado los propios intereses de Telefónica desde el punto de vista de prestatario de un servicio público con, por otro lado, los nuevos condicionantes relativos al sector industrial fabricante de los equipos.

Este esquema ha permitido dotar a las empresas de un horizonte temporal suficientemente amplio tanto en volúmenes de compras como en tecnología requeridas.

Las ventajas esperadas son obvias:

a) Conociendo con suficiente antelación los volúmenes de pedidos y programaciones temporales de las entregas es posible para los fabricantes una mejor adecuación de sus productos y procesos a las necesidades de la demanda, incorporando el máximo valor añadido nacional.

b) En segundo lugar, y con mayor incidencia a medio plazo, el conocimiento de las tecnologías y especificaciones de equipos a requerir en el futuro, permitirán orientar los trabajos de investigación y desarrollo sin incertidumbres importantes, favoreciendo decididamente una mayor incorporación de tecnologías propias.

4. 1. 1. Adquisición de materiales y servicios

Se recogen las compras agrupadas por los principales capítulos, incluyendo las que se hacen a empresas participadas o filiales de la propia Telefónica.

De los 140.703 millones de pesetas facturados durante 1983 por este concepto, más del 49,5 % de la cifra total corresponde a Filiales y Participadas, muchas de las cuales justifican su exigencia por la propia actividad de Telefónica al prestarle aquellos servicios complementarios que la propia Telefónica no puede desarrollar directamente.

	Millones de pesetas 1980	Millones de pesetas 1981	Millones de pesetas 1982	Millones de pesetas 1983
Equipos y materiales de planta interior	39.391	40.924	43.408	45.764
Material de planta exterior	6.940	11.518	16.074	16.629
Aparatos de abonado	7.944	8.152	7.780	8.411
Material de equipo de oficina	193	207	249	230
Material de consumo de oficina	325	160	250	251
Otras adquisiciones	5.294	5.889	7.248	8.643
Contratistas	23.379	28.319	30.444	32.603
Otros contratos de servicio (limpieza, etc)	10.140	16.305	11.647	28.172

4. 1. 2. Relaciones con los proveedores y contratistas

Es de destacar que las adquisiciones que directamente se realizan por Telefónica en el extranjero son alrededor de un 4 %, pudiendo considerarse que los países de procedencia del mayor volumen de tales importaciones son: Chile, Suecia, Suiza, Alemania R.F., Italia, Reino Unido, U.S.A. y Francia.

Se desarrollan a continuación los datos que figuran en el cuadro anterior, detallando los principales proveedores nacionales, tanto empresas filiales y participadas de Telefónica, como totalmente ajenas a ella.

IV

			% Part. en el Cap. Social por parte de Telefónica	Volumen compras (millones ptas.) 1982	% Producción proveedores
FILIALES	AMPER		87,5	2.114	73,4
	CETESA		100	2.589	75,7
	COSESA		100	128	3,1
	ELASA		100	848	100
	ENTEL		100	779	38,9
	GRAFIBUR		100	444	94,8
	HISPANO RADIO MARITIMA		100	240	14,4
	SINTEL (Particip. indirecta)		100	10.247	69,3
	TELETTRA		51	4.152	61,5
	TOTAL FILIALES		—	21.541	—
PARTICIPADAS	CABLES DE COMUNICACION		49	1.902	41,1
	INTELSA		49	6.998	82,5
	SAPEC		33	100	33,7
	SECOINSA		23,75	2.169	29,8
	STANDARD ELECTRICA		20,6	39.156	75
	TOTAL PARTICIPADAS		—	50.325	—
INDEPENDIENTES	TELECOMUNICACIONES	SITRE-CDE	—	1.743	—
		TELEFONIA Y ELECTRONICA	—	1.286	—
		RAYCHEM	—	1.035	—
		CONDELSA	—	292	—
		INTERNACIONAL DE INSTALACIONES	—	276	—
		ANDISA	—	235	
		3M	—	230	—
		ENSA	—	198	—
		ELECTRIFICACIONES NACIONALES	—	186	—
		ICT	—	147	—
		INDAR	—	138	—
		CARMAN	—	133	—
		SATELSA	—	98	—
		CYMEN	—	85	—
		OTROS	—	238	—
INDEPENDIENTES	LINEAS Y CABLES Y OTROS	RADIOTRONICA	—	5.389	—
		ABENGOA	—	4.488	—
		DRAGADOS	—	3.592	—
		PAPELERA ESPAÑOLA	—	3.421	—
		CODELCO-CHILE	—	2.275	—
		OTROS	—	45.441	—
		TOTAL INDEPENDIENTES	—	70.926	—

4. 1. 3. Condiciones y contratos

El 50 % de los contratos de proveedores tienen un carácter de continuidad debido a que las características de la producción de muchos de ellos están plenamente adaptadas a las necesidades de Telefónica.

Este porcentaje se eleva al 90 % en el apartado de Contratistas en razón de la especialización adquirida para trabajos específicos de Telefónica.

Cabe resaltar que el 45 % del volumen contratado se realiza con unas condiciones financieras de 3 a 18 meses, lo que supone una aceptable financiación externa.

	Año 1982 (Millones de ptas.)	Año 1983 (Millones de ptas.)
PROVEEDORES:		
Contratos anuales (SESA, CITESA, INTELSA, TELETTRA)	48.640	53.670
Pedidos individuales	38.016	54.430
	86.656	108.100
CONTRATISTAS:		
Contratos anuales prorrogables por seis meses	27.308	29.245
Por subasta	2.983	3.195
Contratación directa	153	163
	30.444	32.603

Condiciones financieras

	AÑO 1982 (Millones ptas.)				AÑO 1983 (Millones ptas.)			
	Hasta 3 meses	De 3 a 18 meses	De 18 meses a 5 años	Más de 5 años	Hasta 3 meses	De 3 a 18 meses	De 18 meses a 5 años	Más de 5 años
Proveedores y Contratistas nacionales	54.312	52.784	5.411	87	65.259	63.423	6.502	105
Proveedores extranjeros	4.463	43	—	—	5.362	52	—	—
T O T A L	58.775	52.827	5.411	87	70.621	63.475	6.502	105

4. 1. 4. Compras por Zonas Telefónicas

En aquellos materiales que no está justificada su compra centralizada, normalmente materiales de uso común, se está procediendo a una progresiva descentralización, corriendo su gestión a cargo

IV

de las unidades regionales dentro de normativas unificadoras que posibilitan un tratamiento homogéneo.

Zonas Telefónicas	Compras locales (Millones ptas.)
Barcelona	80,7
Madrid	111,1
Nordeste	49,8
Noroeste	30,3
Sureste	62,2
Suroeste	28,0
TOTAL	362,1

Las compras descentralizadas en 1983 suponen un incremento del 21,2 % respecto al año anterior.

4. 2. 1. Distribución de servicios por otras empresas (Ejercicio 1983)

Este cuadro recoge los servicios prestados a Telefónica por empresas filiales de la misma.

Se destaca por su importancia el servicio prestado por CETESA, ya que supone el 88 % de su facturación, sin menospreciar el 39 % de COSESA, también de importante consideración.

(Millones de pesetas)

Tipo de Servicio	Empresa Colaboradora	Volumen Facturación por el Servicio		% de su Facturación	
		1982	1983	1982	1983
Publicidad cabinas	CETESA	444	502	17	17
Promoguías (Publicidad en Guías)	CETESA	800	873	32	30
Promotel (Comercialización Telef.)	CETESA	579	699	23	24
Recaudación cabinas	CETESA	381	448	15	16
Anuario (Publicidad en Anuario Telefónico)	CETESA	38	29	1	1
Servicio Ediciones	CETESA	6	9	—	—
T O T A L	CETESA	2.248	2.560	88	88
Hilo Musical	COSESA	1.378	1.426	27	30
Telecopiadoras Dex	COSESA	354	412	7	9
T O T A L	COSESA	1.732	1.838	34	39

IV

4. 3. 1. Circuitos cedidos en alquiler a la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones (DGCT) para sus necesidades de tráfico.

En general, se observa un significativo incremento en el alquiler del n.° de circuitos: Los Portadores Nacionales y los Circuitos Telegráficos Nacionales aumentaron en el año 1983 acusadamente, mientras que los Portadores Internacionales tuvieron un ligero descenso y más aún los Circuitos Telegráficos Internacionales.

	Circuitos en Servicio		Variaciones	
	31-12-82	31-12-83	En N.° Ctos.	En %
Portadores Nacionales	116	140	24	20,7
Ctos. Telegráficos Nacionales	340	371	31	9,1
Portadores Internacionales	102	104	2	1,9
Ctos. Telegráficos Internacionales	54	40	—14	—25,9

OBSERVACION: Entre los Portadores Internacionales de 1982 hubo 15 compartidos entre DGCT y Telefónica, 17 en 1983.

4. 3. 2. Circuitos aportados por Telefónica para conexión de abonados al servicio Telex de la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones (DGCT).

El uso creciente del Telex en todos los ámbitos, hace que los circuitos aportados por Telefónica para la conexión a dicho servicio experimenten un continuo crecimiento.

	Circuitos en Servicio		Variaciones	
	31-12-82	31-12-83	En N.° Ctos.	En %
Ctos. urbanos para conexión al Telex contratados con el abonado	12.132	11.738	(394)	(3,2)
Ctos. urbanos para conexión al Telex contratados con la D.G.C.T.	12.774	15.442	2.668	20,9
Ctos. interurbanos y extrarradio para conexión al Telex	4.601	5.002	401	8,7

NOTA: Como consecuencia del Acuerdo Marco entre D.G.C.T. y Telefónica, a partir de junio de 1978, todos los nuevos circuitos urbanos para conexión al Telex se contratan con la D.G.C.T.

4. 3. 3. Transmisión de programas de televisión para Radio-Televisión Española

	N.° Programas			Horas Ocupación		
	1981	1982	1983	1981	1982	1983
Enlace de televisión a través de satélite entre la Península y Canarias para la programación nacional del año	4.642	731 (1)	954	3.762	4.364,5	6.457,2
Enlaces periódicos de televisión a través de satélite con el S.I.N. (Servicio Iberoamericano de Noticias) procedente de, o destinado a, la población mundial de habla hispana . . .	644	609	432	115	117,4	77

(1) A partir de 1982 se contabilizan bloques de programas y no programas aislados.

Relaciones de Telefónica con otros países en la explotación de servicios de Telecomunicación

IV

4. 4. 1. Relaciones permanentes y facilidades especiales.

Telefónica realiza un esfuerzo continuado por mantener relaciones con el mayor número posible de países en la explotación de los servicios telefónicos. Dichas relaciones se pueden agrupar en Relaciones Permanentes y Facilidades Especiales.

Número de países con Relación Permanente:

		Año 1981	Año 1982	Año 1983
Países con los que existe relación telefónica		176	182	182
Países con circuitos directos				
• Por cable submarino		6	6	6
• Por satélite		44	52	52
• Por cable coaxial		2	2	2
• Por radioenlace		4	5	5
• Por onda corta		2	2	2
• Por diversos medios (*)		48	39	39
Países con los que está conectado el Nodo Internacional de Datos de Telefónica	4	7	12	18
Países con los que existe conexión directa para transmisión de facsímil a alta velocidad	1	1	6	6

(*) Comprende aquellos países en los que todos, o parte de sus circuitos, tienen un recorrido de tránsito por terceros países, a partir de los cuales se desconocen los medios utilizados.

Facilidades Especiales:

	N.º Programas			Horas Ocupación		
	1981	1982	1983	1981	1982	1983
Enlaces de televisión a través de satélite, sobre demanda, para la transmisión en directo de acontecimientos de interés mundial o, para la NASA, con todos los países de las áreas Atlántica e Indica.	560	1.495(1)	913	491	1.965,5(2)	621,8

(1) A partir de 1982 se contabilizan bloques de programas y no programas aislados.
(2) Se incluyen programas y ocupación debidos al Mundial de Fútbol 1982 (meses de junio y julio).

Participación en Organizaciones internacionales de Telecomunicación

IV

Telefónica sigue potenciando con especial interés su participación en todas aquellas Organizaciones de Telecomunicación de carácter internacional, manteniendo su constante línea de perfeccionamiento y mejoras.

4. 5. 1. Reuniones y documentos de trabajo

Tipo Organismo	Ambito		Año 1983		
			Reuniones en que ha participado Telefónica		Documentos recibidos
	Mundial	Europeo	Número reuniones	Días	
De Coordinación y Normalización (1)	UIT — CCIR		4	62	1.138
	UIT — CCITT		47	354	3.739
		CEPT	70	319	1.269
De Telexplotación, Telecomunicaciones por satélite (1)	INTELSAT		16	105	1.937
	INMARSAT		12	71	
		EUTELSAT INTERINO	26	95	
DIVERSOS		FUNDACION EURODATA	7	18	
		EURONET	—	—	

(1) UIT - Unión Internacional de Telecomunicaciones.
CCIR - Comité Consultivo Internacional de Radiocomunicaciones.
CCITT - Comité Consultivo Internacional Telegráfico y Telefónico.
CEPT - Conferencia Europea de las Administraciones de Correos y Telecomunicaciones.
INTELSAT - Consorcio Internacional para las Telecomunicaciones por Satélite.
INMARSAT - Consorcio Internacional por las Telecomunicaciones Marítimas por Satélite.
EUTELSAT - Consorcio Europeo para las Telecomunicaciones por Satélite.

4. 5. 2. Coste de la asistencia y cuotas de participación

Coste de asistencia:

Año	Conceptos del gasto			
	Viajes	Dietas	Varios	Total pesetas
1980	8.494.628	8.616.870	881.546	17.993.044
1981	10.200.782	8.809.133	980.072	19.989.987
1982	12.936.953	10.659.780	1.220.280	24.817.013
1983	16.030.149	16.349.933	1.469.595	33.849.677

Cuotas de participación en organismos internacionales (excluidos los de explotación)

Organismo Internacional	Año 1980 Ptas.	Año 1981 Ptas.	Año 1982 Ptas.	Año 1983 Ptas.
(*) C.C.I.R.	1.025.000	1.590.000	1.810.000	3.000.000
(*) C.C.I.T.T.	1.025.000	1.590.000	1.810.000	3.000.000
EURODATA	930.000	1.600.000	1.575.000	3.495.000

(*) Las cuotas corresponden al ejercicio siguiente.

Participación en Seminarios, Congresos, Simposios de carácter científico o técnico, propios del sector

IV

4. 6. 1. Relación de Seminarios, Congresos, Simposios, etc., en los que se ha participado.

Organizados en el ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.).

Seminario sobre la administración y utilización del espectro de frecuencias radioeléctricas y de la órbita geoestacionaria, organizado por la IFRB y celebrado en Ginebra en el mes de octubre.

Cuarto Foro Mundial de Telecomunicaciones, organizado por la UIT los días 30 y 31 de octubre y 1 de noviembre en Ginebra, y dividido en tres simposios.

— Parte I: Simposio Técnico.
— Parte II: Simposio sobre aspectos políticos, económicos y financieros de las Telecomunicaciones.
— Parte III: Simposio sobre aspectos legales de las Telecomunicaciones.

Organizados por entidades diversas

— II Reunión de expertos Documentalistas del proyecto SHIDT de AHCIET, en Caracas.
— Seminario sobre aparatos de medida para fibra óptica multimodo y monomodo, preparado por Anritsu Europe Limited.
— Sexta reunión de la Optical Fiber Comunication (OFC 83) sobre sistemas de comunicación de fibra óptica.
— Reunión del Comité de Programación Técnica de la Conferencia Europea de Comunicaciones Opticas (ECOC IX).

Indice

5. 1. RELACIONES

5. 1. 1. A través de la Delegación del Gobierno.
5. 1. 2. A través de los medios de información.
5. 1. 3. Directamente.
5. 1. 4. Presencia nacional en asociaciones culturales, científicas y caritativas.
5. 1. 5. Organización nacional Telefónica y su ámbito geográfico.

5. 2. CONTRIBUCION ECONOMICA DE TELEFONICA

5. 2. 1. Impuestos.
5. 2. 2. Inversión.
5. 2. 3. Aportaciones a Hacienda, Seguridad Social y otros.
5. 2. 4. Innovación de productos, tecnología y fomento de la investigación
5. 2. 5. Aportaciones por exportación.
5. 2. 6. Importación y nacionalización de productos.

5. 3. CONTRIBUCION AL EMPLEO Y FORMACION

5. 4. UTILIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA Y OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

V

LA COMUNIDAD

Telefónica muestra una constante preocupación por todos aquellos aspectos que, como consecuencia de su propia actividad, transcienden del ámbito empresarial y tienen un reflejo directo o indirecto en la Comunidad. Por tanto, Telefónica realiza unas relaciones públicas con el fin de aproximarse a la Comunidad participando en ferias, exposiciones y concursos, y difundiendo informaciones y publicaciones de carácter institucional; también, en el mismo sentido, se reciben visitas colectivas a instalaciones de Telefónica de sectores de la sociedad interesados, en especial estudiantes, periodistas, militares, técnicos, asociaciones de usuarios y amas de casa, etc.

Resulta por ello necesario el análisis de todos estos factores que, de forma más significativa, dan idea de la imagen que la Comunidad tiene de Telefónica y de la información general que ésta proporciona a aquella.

5. 1. 1. A través de la Delegación del Gobierno.

Este tipo de relaciones se pueden encuadrar en dos apartados: las reclamaciones de los abonados y usuarios dirigidas a través de la Delegación del Gobierno en Telefónica, y las gestiones de la propia Telefónica con otros organismos y específicamente la de las servidumbres a su favor, solicitadas a la dicha Delegación de Gobierno. Los datos más significativos son:

	Recibidos o iniciados	Resueltos	
		Favorables a Telefónica	Desfavorables a Telefónica
Reclamaciones de abonados y público	1.702	1.376	404
Servidumbres	840	498	—
Permisos oficiales a distintos organismos ..	1.910	2.173	48
Discrepancias con corporaciones	48	5	43

En el cuadro se recoge el número de reclamaciones, servidumbres, discrepancias y permisos oficiales recibidos o iniciados durante 1983, así como los «Resultados» en dicho año, aunque su inicio se haya efectuado con anterioridad.

5. 1. 2. A través de los medios de información.

Los datos recogidos son de ámbito nacional y corresponden a T.V., Radio y Prensa.

El medio más utilizado cuantitativamente es el de Prensa, habida cuenta de la importancia que viene dedicando siempre a los temas relacionados con el servicio telefónico.

	Notas enviadas por la Telefónica	Menciones			Artículos o programas de amplio contenido	
	Información	Posit.	Negat.	Neut.	Posit.	Negat.
Prensa	176	13.476	3.388	2.727	1.186	224

Cartas de contestación a periódicos: 485

Ruedas de prensa convocadas: 23

V

Existen sugerencias o quejas que son atendidas directamente y otras que no se estima conveniente su contestación a través del mismo periódico, en evitación de polémicas o nuevas interpretaciones y comentarios reiterativos sobre el mismo tema. En muchos casos, la Delegación a quien corresponda da las explicaciones pertinentes al firmante del escrito.

La Telefónica envió, también, a:
La Radio: 151 informaciones.
La T.V.: 70 informaciones.

5. 1. 3. Directamente

La Telefónica dentro del contexto nacional ha de gestionar directamente toda clase de permisos, visados y licencias, tanto de entidades y organismos públicos como de particulares. Las cifras indicativas de este tipo de relaciones es la siguiente:

Organismos y particulares	Permisos, visados y licencias concedidas	
	1982	1983
Ayuntamientos	8.060	7.808
Diputaciones	2.640	2.396
Ministerios	6.305	5.684
Otros organismos	275	315
Particulares	276.632	255.266

Sobresale de manera notoria el número de permisos gestionados con los «Particulares» en relación con el resto de los organismos.

5. 1. 4. Presencia nacional en asociaciones culturales, científicas y caritativas.

La Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones (FUNDESCO) instituida por Telefónica, ha estado condicionada en 1983 por un cambio profundo, a mitad del ejercicio, en su programa de actuación y como consecuencia de ello, en su estructura. Esta reestructuración se ha basado en la asignación a FUNDESCO del papel de investigador de las futuras tecnologías y sus impactos previsibles en la sociedad, así como las demandas y necesidades sociales, de forma que no solamente se alerte a los centros decisores y ejecutivos, sino que se pueda ayudar a preparar a la propia sociedad española para afrontar el inevitable proceso de cambio con las máximas garantías de éxito.

Dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información, FUNDESCO ha reforzado en 1983 una parte de sus recursos al estudio prospectivo de ese futuro previsible, considerando los vectores económicos, sociológicos y tecnológicos.

Por otro lado, en estrecha conexión con el entorno social, ha iniciado el análisis de las carencias sociales en estas materias que tratarán de rellenarlas, tanto en su dimensión intangible como material, experimentando los correspondientes nuevos servicios que satisfagan, sobre todo, las necesidades de las minorías discriminadas.

Las realizaciones en 1983 han sido:

— 6 estudios finalizados.
— 6 seminarios y 48 cursos con asistencia de 2.400 personas.
— 320 búsquedas de información con la obtención de 3.000 documentos, sobre 16 áreas temáticas distintas, para 18 entidades, mediante acceso a 24 Centros de Documentación.
— Colectivos beneficiados:

Profesorado de EGB y BUP.
Discapacitados.
Universidades.
Empresas.
Organismos públicos.
Asistencia sanitaria.
Administraciones autónomas.
Productos y usuarios de información automatizada de países iberoamericanos.

— Publicaciones:

20 Artículos y ponencias.
5 Libros editados (dos de dos títulos y un título de tres tomos).
6 Boletines FUNDESCO.
22 Boletines de prensa.
13 Exposiciones.
19 Demostraciones con más de 1.500 asistentes.

De forma concreta cabe destacar las siguientes realizaciones:

a) Sector Discapacitados

1. Estudio de nuevas vías de mejora para el proceso de rehabilitación, autonomías personal y equiparación social de las personas discapacitadas, merced al empleo de equipos dotados con microordenadores. Estos estudios están basados en las investigaciones que se efectúan en los países más desarrollados industrialmente.

2. Estudio de nuevos códigos de comunicación alternativa para personas que tienen dañada la comunicación oral. Se ha dado especial impulso al sistema Bliss (Sistema Pictográfico-Ideográfico) a través de mesas redondas y cursos para formación de profesionales en el País Vasco y en la Comunidad Autónoma de Valencia. Colaboración con el Ministerio de Educación y Ciencia y con el Instituto Nacional de Educación Especial para la edición del Diccionario Bliss y otros materiales. Se han celebrado numerosos encuentros y charlas, dos de ellas con participación extranjera. Esta actividad está dirigida básicamente a resolver la comunicación de los niños con parálisis cerebral.

3. Investigación de técnicas especiales para ayuda telefónica a domicilio, al anciano o al gran discapacitado sólo en su domicilio, mediante alarma telefónica de recepción centralizada y cualificada. Se ha presentado en la Dirección General de Acción Social una propuesta de programa experimental.

4. Se ha seleccionado un grupo de estudios electrónicos para su adquisición y posterior experimentación en colaboración con los centros de rehabilitación y de educación especial.

5. En colaboración con el Instituto Nacional de Educación Especial se ha iniciado el estudio y aplicación de ayudas técnicas de comunicación en el sector de la Educación Especial.

6. Se ha elaborado un proyecto de catálogo de oferta de servicios telefónicos para personas que sufran de determinadas discapacidades.

V

b) Sector de la Enseñanza

1. Proyecto Telegal. En colaboración con la Fundación Barrié de la Maza, tiene como objetivo máximo la enseñanza de la Informática a profesores de EGB, BUP y FP de la Autonomía Gallega.

Se han celebrado 13 cursos de iniciación con una asistencia media de 60 profesores, y 3 cursos de perfeccionamiento con una asistencia media de 50. Han pasado por este curso desde su inicio 1.100 profesores.

Este proyecto ha sido motivo de presentación en siete encuentros nacionales y uno en un Congreso especializado en Buenos Aires (Argentina).

2. Informática y Escuela. FUNDESCO ha colaborado en la programación, dirección, desarrollo y financiación de Cursos de Informática para profesores de BUP y FP en Jaca y Gijón, con asistencia de 100 profesores en el primero y 62 en el segundo.

Se ha colaborado con las escuelas de magisterio en la preparación y desarrollo de Seminarios y Jornadas de Información sobre las aplicaciones de la informática en el sistema educativo.

Estos encuentros se han celebrado en Madrid y Pamplona con asistencia de cerca de 250 profesores entre los dos.

Otros encuentros de diversa temática se han celebrado a lo largo del año, siendo destacados los de la participación en la Semana de la Juventud, organizada por los Ayuntamientos de Leganés y Getafe, las Jornadas de Informática Educativa en la Universidad de Santander, la XIV Convención Internacional de TV y Educación, el Primer Congreso de Tecnología Educativa, etc.

Internacionalmente se colabora en el proyecto de la UNESCO «Nuevas Tecnologías en Educación».

c) Sector Sanidad

1. Sistema de Telecomunicación para la asistencia sanitaria de poblaciones dispersas. Se firmó un convenio con el gobierno autónomo del Principado de Asturias para el estudio de un proyecto de sistema de Telecomunicación para asistencia sanitaria que pretende ayudar a:

- Recuperación de historias clínicas.
- Controles epidemiológicos.
- Notificación de vacunaciones.
- Información de medicamentos.
- Información toxicológica.
- Control de marcapasos.
- Electrocardiograma a través de la red telefónica.
- Coordinación de urgencias médicas.
- Seguimiento de enfermos psiquiátricos.
- Teleenseñanza para niños hospitalizados.
- Transmisión de radiografías.

5. 1. 5. Organización nacional Telefónica y su ámbito geográfico

En el mes de abril del presente año, Telefónica efectuó una reestructuración geográfica, agrupando las nueve regiones anteriores en seis zonas, siendo Madrid y Barcelona zonas uniprovinciales. Por tanto, la división se presenta por zonas.

Relación de provincias que integran cada zona Telefónica:

Zonas	PROVINCIAS
BARCELONA	Barcelona.
MADRID	Madrid.
NORDESTE	Alava, Gerona, Guipúzcoa, Huesca, Lérida, Navarra, La Rioja, Tarragona, Teruel, Vizcaya y Zaragoza.
NOROESTE	Asturias, Avila, Burgos, Cantabria, La Coruña, León, Lugo, Orense, Palencia, Pontevedra, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid y Zamora.
SURESTE	Albacete, Alicante, Baleares, Castellón, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Toledo y Valencia.
SUROESTE	Almería, Badajoz, Cáceres, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Las Palmas, Málaga, Sta. Cruz de Tenerife y Sevilla.

Características de cada zona Telefónica:

ZONAS	Extensión Km^2	Número de habitantes	Número de teléfonos	Localidades con servicio telefónico	Teléfono por 100 habitantes
BARCELONA	7.733	5.038.919	2.347.262	685	46,6
MADRID	7.795	5.043.729	2.581.738	241	51,2
NORDESTE	94.582	5.614.551	2.125.125	4.869	37,9
NOROESTE	139.435	6.748.648	1.835.907	16.437	27,2
SURESTE	118.862	7.050.111	2.348.899	3.018	33,3
SUROESTE	136.143	8.868.022	2.106.401	3.059	23,8
TOTAL NACIONAL ..	504.750	38.363.980	13.345.332	28.309	34,9

BARCELONA y MADRID son las zonas de menor extensión en Km^2.

Por número de habitantes sobresale la zona SUROESTE.

Por número de teléfonos, destacan MADRID, BARCELONA y SURESTE, mientras que NOROESTE es la zona de menor número y, además, ésta última se caracteriza por ser la que tiene mayor número de localidades con teléfono.

En cuanto al número de teléfonos por 100 habitantes, las zonas de MADRID y BARCELONA tienen el índice más alto y las zonas NOROESTE y SUROESTE el menor.

V

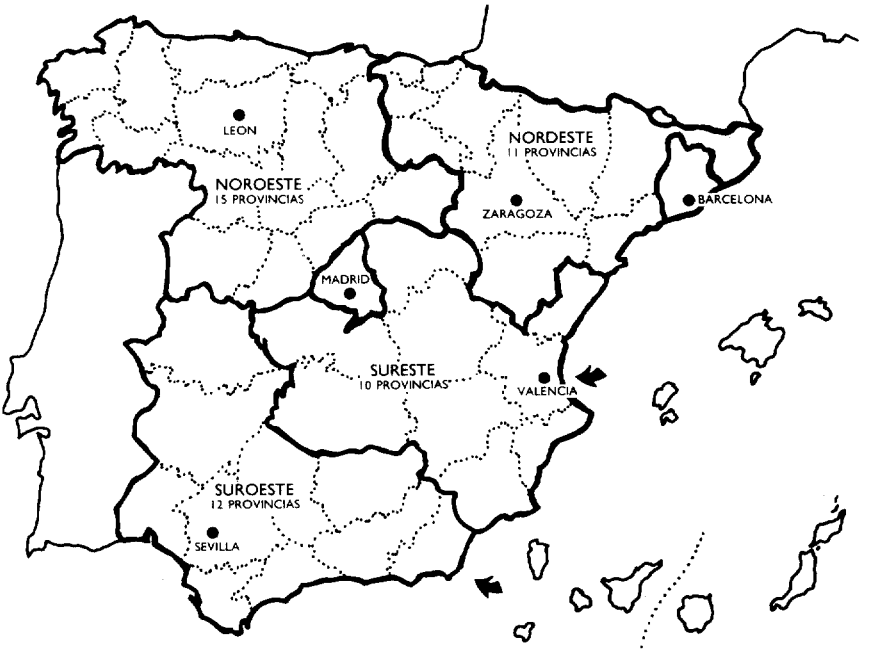


Gráfico correspondiente al apartado 5.1.5.

Contribución económica de Telefónica

Telefónica no sólo proporciona unos servicios a la Sociedad sino que también hace unas aportaciones conocidas y concretas que son importantes y cuyo análisis es de interés. Como puntos relevantes de estas aportaciones, se han considerado, entre otros, los impuestos, las inversiones en planta y los ingresos a Hacienda y Seguridad Social. También, consciente de la importancia que a corto plazo la aplicación de la investigación y la tecnología supondrán para el futuro de las Telecomunicaciones propias, cuya incidencia tiene proyección no sólo en el área económica, sino que llega incluso a condicionar la propia ordenación nacional, Telefónica ha asumido durante 1983 la adopción de un ambicioso programa para impulsar el área tecnológica.

5. 2. 1. Impuestos

Este cuadro incluye como apartado realmente muy importante el de «Ingresos al Tesoro Público», conteniendo con detalle los distintos conceptos tributarios.

	INGRESOS TRIBUTARIOS (Millones de ptas.)			
	TOTAL		AUMENTO	
	1982	1983	Absoluto	Relativos (%)
I. INGRESOS AL TESORO PUBLICO	72.364	87.633	15.269	21,10
—INGRESADO POR TELEFONICA	67.659	82.130	14.471	21,39
• COMO CONTRIBUYENTE				
—Canón (Participación del Estado en los Ingresos de Telefónica)	12.241	14.696	2.455	20,06
• COMO SUSTITUTO				
—Impuestos sobre el Uso del Teléfono ...	39.288	47.088	7.800	19,85
—Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas	10.464	13.359	2.895	27,67
—Rendimientos del Capital Mobiliario	5.558	6.906	1.348	24,25
—Impuesto sobre Sociedades no Residentes	108	81	(27)	(25)
— INGRESADO POR SUJETOS PASIVOS SUSTITUTOS DE TELEFONICA	4.705	5.503	798	16,96
—Impuesto General sobre el Tráfico de Empresas	4.705	5.503	798	16,96
II. INGRESOS EN HACIENDAS LOCALES EFECTUADOS POR TELEFONICA COMO SUSTITUTO.				
—Arbitrio Municipal del Ayuntamiento de Valencia	193	248	55	28,50
T O T A L	72.557	87.881	15.324	21,12

V

Durante 1.983, Telefónica ha aportado al Tesoro Público y Haciendas Locales como sujeto pasivo contribuyente y sustituto 87.881 millones de pesetas, cifra que supone un aumento del 21,12 % respecto al ejercicio anterior.

Los conceptos por los que ha realizado tal contribución pueden agruparse en dos apartados:

a) 20.199 millones por exacciones soportadas directamente por Telefónica, representadas por: 14.696 millones por la liquidación de la participación del Estado en los ingresos de Telefónica, correspondientes al ejercicio de 1982 y 5.503 millones por el Impuesto General sobre el Tráfico de Empresas.

   En este último punto Telefónica ha soportado un considerable esfuerzo en materia tributaria. A tenor de lo impuesto en la Ley 6/79 sobre Régimen Transitorio de la Imposición Indirecta, nuestros suministradores han repercutido el Impuesto del que hasta esta fecha Telefónica estaba exenta, lo cual ha supuesto un incremento de costes en nuestras inversiones y servicios recibidos y consecuentemente desembolsados equivalentes a los 5.503 millones ya comentados.

b) 67.682 millones por impuestos sobre los que Telefónica ha actuado como agente de retención, siendo los capítulos más importantes: 47.088 por el Impuesto sobre Uso del Teléfono, 13.359 por Renta de las Personas Físicas, 6.906 por Rendimiento del Capital Mobiliario y 329 por Otros Tributos.

5. 2. 2. Inversión

La explotación del servicio telefónico, debido a su consideración pública, debe darse con los caracteres que le son inherentes, es decir, atendiendo a principios de continuidad, solidaridad y generalidad, lo que hace que Telefónica, concesionaria de su gestión, venga obligada a realizar dicho servicio, para atender la obligatoriedad de su prestación y la demanda de peticiones pendientes, sin tener en cuenta exclusivamente criterios de rentabilidad en la selección de las mismas. Las inversiones en 1983 han sido:

	Año 1982 (Millones ptas.)			Año 1983 (Millones ptas.)		
	Previsión	Realizado	% Real S/Previsión	Previsión	Realizado	% Real S/Previsión
— Inversión en Planta Telefónica	141.422	146.109	103,3	164.563	159.609	97
— Mano de Obra	19.426	21.463	110,5	24.405	24.095	98,7
— Materiales de Almacén	23.346	25.681	110	28.001	30.857	110,2
— Suministro directo de Proveedores	48.861	46.970	96,1	53.096	51.617	97,2
— Contratistas y otros cargos directos	30.623	32.421	105,9	36.411	32.229	88,5
Total cargos directos	122.256	126.535	103,5	141.913	138.798	97,8
— Costes estructura	14.200	14.433	101,6	17.150	15.202	88,6
— Intereses cargados a la Construcción	4.966	5.141	103,5	5.500	5.609	102
— Inversión en Planta ajena a la explotación (Cta. 209)	—	270	—	—	252	—
TOTAL INVERSION	141.422	146.379	103,5	164.563	159.861	97,1

Durante el ejercicio de 1983 se han realizado inversiones en Inmovilizado Material por un importe de 159.861 millones de pesetas, cifra que supera a la de 1982 en un 9,2 % en términos relativos, destinando 41.661 millones a inversiones de sustitución y los 118.200 millones restantes a la mejora y expansión de la Planta Telefónica.

Este esfuerzo realizado por Telefónica encuentra su justificación en el carácter público del servicio que presta y en la vital repercusión que sus inversiones tienen en el sector externo, principalmente en la Industrial Nacional de Telecomunicaciones.

5. 2. 3. Aportaciones a Hacienda, Seguridad Social y Otros

Además de las aportaciones ya comentadas en el punto 5.2.1., la Telefónica durante el 1983, contribuyó económicamente a través de otra serie de conceptos que, en conjunto con los ya mencionados, quedan recogidos en el cuadro siguiente:

	(Miles de pesetas)			
	Año 1982	**Año 1983**	**Diferencia**	**%**
Aportaciones a Hacienda	72.364.000	87.632.970	15.268.970	21,1
Arbitrio Municipal Ayuntamiento de Valencia	193.183	248.010	54.827	28,4
Aportaciones a la Seguridad Social	13.121.246	15.994.000	2.872.754	21,9
Franquicias Organismos Oficiales	65.309	90.922	25.613	39,2
Canon a Telégrafos	2.146	2.164	18	0,8

Es relevante la cifra aportada a la Seguridad Social, 15.994 millones de ptas. en 1983 con un aumento del 21,9 % sobre el año anterior.

Es también significativa la cuantía de la franquicia a Organismos Oficiales que en 1983 supusieron 90 millones de ptas. y la colaboración de Telefónica, actuando como intermediaria en la recaudación del arbitrio municipal del Ayuntamiento de Valencia.

5. 2. 4. Innovación de Productos, Tecnología y Fomento de la Investigación

La aplicación de recursos destinada a la atención de este capítulo se refleja en los datos que siguen, donde las cantidades que se indican incluyen la totalidad de los gastos con las inversiones.

Técnica de	**TOTAL (Ptas.) 1980**	**TOTAL (Ptas.) 1981**	**TOTAL (Ptas.) 1982**	**TOTAL (Ptas.) 1983**
Conmutación	144.271.000	202.655.000	874.212.000	997.500.000
Transmisión	110.325.000	139.814.000	327.164.000	469.500.000
Aparatos de abonados	101.838.000	128.844.000	301.494.000	484.000.000
Energía	4.243.000	5.315.000	14.437.000	32.000.000
Informática	21.216.000	26.574.000	62.693.000	322.000.000
T O T A L	381.893.000	503.202.000	1.580.000.000	2.305.000.000

V

Durante 1983 Telefónica ha destinado también hacia investigación, unos fondos de 45 millones de pesetas en premios, becas, fomento de la investigación, servicio de profesionales libres, estudios y trabajos especiales y mantiene una presencia permanente en asociaciones culturales y científicas. Las asociaciones científicas u organizaciones afines a las que pertenece Telefónica son las siguientes:

— Asociación Española para el Control de la Calidad.
— Servicio de Información y Coordinación Universidad-Empresa (SICUE).
— Sociedad Española de Acústica.
— Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE).
— Asociación empresarial para la Formación Tecnológica.
— Federación de Ingenieros de Telecomunicación de la Comunidad Europea (FITCE).
— Sociedad de Expertos de Transferencia de Tecnología (LES).
— Asociación Española para la Gestión de la Investigación (ASEGEIN).

ACTIVIDADES DE FORMACION

a) Colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid.

— Impartición del Seminario de Formación de Expertos en Cooperación Internacional, estructurado en las siguientes partes:
  • General (Planificación General, Técnicas de Planificación, Organismos Internacionales, Licitaciones).
  • Especialidad de Conmutación.
  • Especialidad de Planta Exterior.
— Curso de Microprocesadores.
— Curso sobre la Teoría de la Señal.
— Curso sobre Sistemas Operativos.
— Curso sobre Análisis Numérico.

b) Seminario de Difusión Interna.

— Bajo este concepto se han contabilizado, más de 50 participaciones entre Seminarios impartidos, dirección de tésis doctorales, cursos de preparación de convocatorias y tutorías de becarios.

c) Seminarios de Impartición Externa.

— Estructura de la programación del Sistema TESYS para las Administraciones de Noruega y Cuba.
— Cursos sobre Redes para ENTEL de Argentina.
— Nueve Seminarios sobre lenguajes, facilidades de desarrollo, Sistemas Teleinformáticos, etc. para ENTEL de Argentina.
— Curso de SPCM para la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones.
— Seminario IBERPAC para la Fundación Universidad Empresa.
— Curso sobre Interíaces y Protocolos para las Administraciones de Cuba y Noruega.

d) AHCIET

La cooperación de Telefónica con la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones, desde su fundación, viene siendo muy intensa en todas y cada una de las actividades que le son afines. Por su importancia cabe señalar:

- Organización del Seminario sobre Gestión Técnico-Económica de las Telecomunicaciones, celebrado en Lima (Perú), en el que participaron como ponentes nueve expertos de Telefónica.
- Participación activa en el Seminario de Telecomunicaciones Rurales, celebrado en Bogotá (Colombia).
- II Asamblea Plenaria que tuvo lugar en Buenos Aires (República Argentina), en donde fueron presentadas, y plenamente aceptadas, diversas ofertas referidas al campo de la formación, y asimismo, sobre organización de Encuentros de Especialistas patrocinados todos ellos por Telefónica.
- La participación en las Comisiones de Trabajo (un representante de Telefónica ostenta la Presidencia de la Comisión C, relativa a Comunicaciones de Datos), la atención y tutoría de expertos, así como la gestión de consultas, de Entidades Miembros de la Asociación y su trasferencia, en parte, a la Junta de Acción Exterior, pueden considerarse como los aspectos más destacados de la labor desarrollada.
- Se ha incentivado la aportación de Telefónica al Sistema de Información en Telecomunicaciones (SIT) destinado a facilitar el intercambio de documentación entre todas las entidades miembros (Administraciones y Compañías de los países hispanoamericanos). A tal fin, Telefónica ha ofrecido igualmente la aportación de sus propios recursos informáticos.
- El nombramiento, por unanimidad, de D. Luis Solana Madariaga (actual Presidente de Telefónica) como Presidente de AHCIET. En tal sentido se subraya que desde la fundación de AHCIET, figura como Secretario General de la misma una persona de Telefónica, adscrita al área de Tecnología.

RELACION DE SEMINARIOS, CONGRESOS, SIMPOSIOS, ETC. EN LOS QUE SE HA PARTICIPADO.

- Organizados por la U.I.T.:
  - Seminario sobre Servicios Telemáticos, celebrado en Buenos Aires.
  - Foro Mundial de las Comunicaciones - TELECOM'83, celebrado en Ginebra.

- Organizados por Entidades diversas:
  - Intelec-83, celebrado en Tokyo, organizado por IECE de Japón IEEE.
  - ECOC-83, celebrado en Ginebra, organizado por Swiss Electrotechnical Association.
  - Productrónica-83, celebrado en Munich.
  - Salón componentes de París, celebrado en París, organizado por Sociedad para la Difusión de las Ciencias y las Artes (SDSA).
  - Simposio de Hilos y Cables, celebrado en Cherry Hill (USA), organizado por US Army CECOM.
  - Congreso Internacional sobre nuevos sistemas y Servicio Telecomunicación, celebrado en Lieja, organizado por la Universidad de Lieja.
  - Conferencia Cable 83, celebrado en Londres y Organizado por ONLINE.
  - Congreso para el Control de la Calidad, celebrado en Madrid, organizado por la Asociación Española de Control de Calidad.
  - Simposio Internacional sobre electromagnetismo, celebrado en Santiago de Compostela y organizado por URSI.

V

— Seminario Radio Spectrum Conservation Techniques, celebrado en la ciudad de Birmingham, organizado por IEE.

— Conferencia Internacional sobre Comunicaciones Digitales por Satélite, celebrado en Phoenix (EE.UU.), organizado por COMSAT. INT. TELEC, SATELITE ORGANIZATION.

— Internacional Conference on Solid Susfaces, celebrado en Madrid, organizado por Asociación Española de Vacío.

5. 2. 5. Aportaciones por Exportación

Las cifras que figuran en el apartado «de tráfico internacional de tránsito», es el saldo favorable a Telefónica después de deducir nuestros pagos al extranjero por igual concepto.

	Realizado año 1981 (millones ptas.)	Realizado año 1982 (millones ptas.)	Realizado año 1983 (millones ptas.)	Evolución % 82/81	Evolución % 83/82
— De tráfico internacional de tránsito (1)	801 (2)	780 (2)	970 (3)	(2,62)	24,36
— De nuestra participación en INTELSAT (4)	219	364 (5)	562	66,21 (5)	54,40
— Acreditados a nuestra Compañía por Administraciones Extranjeras	1.746	3.269	4.624	87,23	41,45
— Derivados del canon de uso por otras administraciones (conservación, derecho de uso, etc...)	76	268	285	252,63	6,34
— De formación de personal de otras administraciones	2,55	0,86	4,1	(33,73)	376,74

NOTAS: (1) Al no depender la llegada de las cuentas de otras Administraciones de la voluntad de Telefónica, las cifras tienen que irse ajustando a la llegada de las cuentas.
(2) Cifras ajustadas.
(3) Cifra estimada.
(4) La cifra corresponde a la transformación en pesetas de los dólares correspondientes a la compensación por Uso de Capital, acreditada a Telefónica.
(5) Las cifras dadas el año anterior eran erróneas.

5. 2. 6. Importación y Nacionalización de Productos

Las importaciones, tanto directas como incorporadas a los productos cuyo destino final es la Planta Telefónica, han sido especialmente controladas a lo largo del ejercicio, realizándose numerosos estudios tanto sobre posibilidades de sustituir importaciones por fabricaciones nacionales como sobre avances en los grados de nacionalización alcanzados por los diferentes suministradores.

De tal forma esto ha sido así, que en la concertación de compras con el sector ha primado especialmente el nivel de «esfuerzo industrial» de cada uno de los fabricantes, entendiendo por ello la conjunción de máxima integración nacional, dotación de recurso en I + D (Investigación y desarrollo) y balance de pagos favorable (exportaciones).

Contribución económica de Telefónica

V

Se detallan a continuación la situación en cuanto al nivel de integración medio alcanzado en las principales líneas de productos adquiridos por Telefónica.

PRODUCTOS	% NACIONALIZACION
SISTEMAS DE CONMUTACION	
— Convencionales	90
— Electrónicos	75/80
SISTEMAS DE TRANSMISION	75/80
EQUIPOS DE ABONADOS	
— Teléfonos y Sistemas Intercomunicación Convencionales	100
— Teléfonos y Sistemas Intercomunicación Electrónicos	85
— Terminales Teleinformáticos	75/85
CABLES	100 (1)

(1) No incluye materias primas de importación.

Los grados de nacionalización indicados pueden considerarse próximos al máximo alcanzable y salvo en pequeños detalles será muy difícil mejorar los mismos, mientras no cambie el contexto actual de la industria española de componentes electrónicos.

V

Este cuadro sintetiza datos y conceptos analizados anteriormente, pero que expresan en cierta medida la aportación que Telefónica hace a la Comunidad en lo referente a empleo y formación.

	Año 1982	Año 1983	% Incremento
Personal en activo al 31-XII	61.670	62.823	1,87
Convocatorias para personal ajeno	40	36	(10,00)
Solicitudes de ingreso recibidas	49.977	73.789	47,65
Personas ajenas que ingresan	2.020	2.203	9,06
Personal reclasificado por motivos médicos	96	153	59,38
Reconversión par. tráf. CL. 6.ª IX CC	471	127	(73,04)
Edad media de la plantilla	37,8	37,7	(0,26)
N.º Empleados con más de 50 años	8.351	8.668	3,80
N.º Empleados entre 30 y 50 años	42.123	43.200	2,56
N.º Empleados con menos de 30 años	11.196	10.655	(4,83)
Antigüedad media de la plantilla	14,8	15,0	1,35
N.º Empleados con más de 10 años de antigüedad	45.812	45.142	(1,46)
N.º Empleados de 10 a 3 años de antigüedad	10.354	12.244	18,25
N.º Empleados con menos de 3 años de antigüedad	5.504	5.137	(6,67)
N.º Cursos impartidos (interiores)	1.765	1.905	7,93
N.º Empleados participantes	21.192	19.969	(5,77)
N.º de Becas a postgraduados	50	70	40,00
N.º Ayudas de estudio a empleados	742	981	32,21
N.º Bolsas estudio a hijos empleados	110	125	13,64
N.º Cursos en colaboración ejército	1	1	—

En 1983 el número de personas de nuevo ingreso asciende a 2.203, siendo el incremento neto de personal activo en dicho año de 1.153 nuevos empleados.

El 31,9 % de los empleados han recibido cursos de formación, tanto interiores como exteriores.

Utilización de la infraestructura y otros recursos comunitarios

V

Telefónica realiza un uso de la infraestructura y otros recursos de la Sociedad, cuyo análisis puede esbozarse mediante la consideración de ciertos datos, que se incluyen en este apartado.

	(Millones de pesetas)		
	Año 1982	**Año 1983**	**% Incremento**
VIVIENDA			
Avales concedidos (número)	1.176	568	(51,7)
SANIDAD			
— Prestaciones sanitarias	1.759	1.945	10,6
— Prestaciones económicas	1.294	1.502	16,1
— Prestaciones sanitarias extraordinarias	276	320	15,9
TRANSPORTE			
— Pagos a Renfe (ferrocarriles)	76,1	83	9,1
— Pagos a Iberia (aéreos)	120,1	161,2	34,2
— Pagos por otros medios de Transporte (mar y carretera)	345	396,1	14,8

En el aspecto social, destaca la colaboración de Telefónica en el tema de la vivienda, habiendo concedido a sus empleados avales por un importe de 593 millones, y las aportaciones realizadas como Empresa Colaboradora de la Seguridad Social que alcanzaron la cifra de 3.767 millones.

Con objeto de desarrollar y controlar su actividad en los distintos puntos geográficos, Telefónica utiliza la infraestructura nacional existente en el área de transporte, pagando por estos conceptos un total de 640,3 millones en 1983.

Indice

6. 1. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

6. 2. CONTROL DE HUMOS Y RUIDOS

6. 2. 1. Control de emisiones de humos de calefacción.
6. 2. 2. Control de ruidos.

6. 3. CONSERVACION DE LA ENERGIA

6. 3. 1. Consumo energético.
6. 3. 2. Normas y medidas para reducción del consumo energético

VI

EL MEDIO AMBIENTE

Protección del medio ambiente

VI

Telefónica, dado su tipo de actividad, no es una empresa que erosione el medio ambiente.

En la medida de sus posibilidades, es respetuosa con los entornos, de ahí la política de desmontaje de hilos telefónicos y el progresivo paso de cable en fachada a cable en canalización.

Además, con motivo de no desentonar ni romper los equilibrios ornamentales e históricos de las ciudades, trata de poner especial cuidado en el diseño de las fachadas de sus edificios situadas en zonas monumentales, lo que a veces le supone elevados costes.

En la mejora de la estética de las ciudades, Telefónica, durante el año 1983, ha invertido 10 millones de pesetas en limpieza y restauración de fachadas.

VI

6. 2. 1. Control de emisiones de humos de calefacción

Conscientes de que nuestras calefacciones como las de cualquier otro edificio producen contaminación, se han establecido controles de las emisiones de humos para detectar y corregir cuando fuese preciso nuestras instalaciones.

	Año 1982	Año 1983	%
Aparatos de medida	11	10	—10
Muestras tomadas	368	601	163
Muestras dentro de Ordenanza	340	558	164
Acciones de regulación de quemadores	145	276	190

6. 2. 2. Control de Ruidos

En el capítulo de Control de Ruidos continúan efectuándose los controles oportunos, para ajustarse a las Ordenanzas en vigor, y se van llevando a cabo acciones directas para evitar molestias por este tipo de causas.

	Año 1982	Año 1983	%
Aparatos de medida	9	13	44
Mediciones efectuadas	170	1.137	569
Mediciones dentro de Ordenanzas	160	1.123	602
Acciones para disminuir emisión de ruidos:			
— Pantallas	2	—	—
— Insonorizaciones	5	5	—

6. 3. 1. Consumo energético

Ante la escasez y carestía de los recursos energéticos, Telefónica se planteó el objetivo de obtener el mayor ahorro posible dentro de este campo, para lo cual se adoptó una serie de medidas cuya aplicación viene ofreciendo unos resultados claramente satisfactorios. En el cuadro siguiente se comparán las cifras de consumo de 1982 con las de 1983, destacando el descenso experimentado en el consumo de Gasóleo C.

	Año 1982	Año 1983	% de Variación
— Electricidad			
Kilowatios hora alumbrado	35.961.000	40.096.000	12
Kilowatios hora fuerza	269.402.000	309.686.000	15
Kilowatios hora total	305.363.000	349.782.000	15
Kw. h. total/línea promedio	34.461	37.139	8
Kw. h. total/m^2 promedio	107.635	119.380	11
Kw. h. total/empleado	4.951	5.698	15
— Combustibles líquidos (litros)			
Gasolina	5.942.400	6.161.000	4
Gasóleo A	4.808.000	4.892.000	2
Gasóleo C	4.196.560	3.733.000	—11

Se incluyen a continuación los parámetros de consumo totales energéticos en unidades TEP (Toneladas Equivalentes de Petróleo).

	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
Kilowatios hora alumbrado	3.374	3.761	3.092	3.448
Kilowatios hora fuerza	21.628	21.746	23.168	26.633
Gasolina y gasóleo	13.851	13.656	12.615	12.420

6. 3. 2. Normas y medidas para reducción del consumo energético

Para conseguir este ahorro energético se han tomado una serie de medidas que quedan recogidas en el cuadro siguiente, así como su variación en relación con el año anterior.

	Año 1982	Año 1983	Variación
Asistencia a reuniones de ahorro de energía y asesoramiento exterior en el tema	4	1	—3
Comités existentes en las Empresas para ahorro de energía	10	—	—10
Inversiones efectuadas con el fin de ahorro energético	34	27	—7

Actualmente, se está gestionando la reactivación de los Comités de Ahorro Energético, cuya puesta en marcha definitiva tendrá lugar una vez aprobado el Plan Energético Nacional.

Indice

7. 1. BALANCE DE LA SITUACION

7. 1. 1. Balance de Situación en el quinquenio.
7. 1. 2. Análisis del Balance de Situación.
- Indicadores financieros.
- Participación de Telefónica en otras empresas.

7. 2. PERDIDAS Y GANANCIAS

7. 2. 1. Cuentas de Pérdidas y Ganancias en el quinquenio
7. 2. 2. Análisis de la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

7. 3. FINANCIACION

7. 3. 1. Estado de origen y Aplicación de Fondos en el quinquenio 1979/1983 (Miles de pesetas) (Después de la distribución de Resultados).
7. 3. 2. Análisis del estado de Origen y Aplicación de Fondos.

7. 4. DISTRIBUCION DE RESULTADOS

7. 4. 1. Distribución de Resultados del Ejercicio
7. 4. 2. Resultados distribuidos en el quinquenio.

7. 5. VALOR AÑADIDO

VII

ESTADO ECONOMICO-FINANCIERO

Balance de situación

VII

Conviene destacar que el balance económico-financiero del año 1983, se presenta por primera vez auditado por una firma internacional, de reconocido prestigio, y contiene algunos cambios en la ordenación tradicional de algunas partidas que suponen variaciones importantes en la estructura patrimonial.

La información relativa a la gestión administrativa y económica financiera es aquella que Telefónica viene prestando, con una transparencia total de cara a la sociedad en que está inmersa, en su Memoria anual.

Sobre la base de lo que se entiende por Balance Social, en la que la palabra «Balance» no debe interpretarse sólo en función de su significado contable y que el término «Social» no puede comprenderse en un sentido estricto, hace que este se refiera en principio a todas aquellas actividades que directa o indirectamente tienen una incidencia en el desarrollo de la Comunidad.

Enunciado así el Balance Social, se ve la conveniencia, para cubrir todo el abanico informativo, de que figuren aunque sea a título enunciativo y lo más esquemático posible, alguno de aquellos estados económicos, financieros y contables que habitualmente vienen recogidos y analizados en la Memoria. Se incluyen pues, el Balance de Situación, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, la Distribución de Resultados y el Estado de Origen y Aplicación de Fondos. También se recoge un cuadro de Valor Añadido.

Toda la información se ha recabado para el último quinquenio, de forma que se pueda obtener por su simple observación una explicación y una consecuencia de la evolución de la situación económico-financiera de Telefónica en los últimos años.

7. 1. 1. Balance de situación en el quinquenio

ACTIVO (Millones ptas.)

	1979	1980	1981	1982	1983
INMOVILIZADO MATERIAL					
Terrenos	28.365	29.056	29.676	30.046	30.290
Edificios y equipos de fuerza	93.516	102.651	107.939	119.086	129.361
Instalaciones Telefónicas	933.263	1.210.571	1.305.717	1.509.323	1.732.668
Otro Inmovilizado Material	5.283	6.592	7.858	9.299	10.913
SUMA	1.060.427	1.348.870	1.451.190	1.667.754	1.903.232
Menos: Amortización acumulada Inmovilizado Material	374.427	522.039	553.823	659.630	754.311
Planta Neta en Servicio	686.000	826.831	897.367	1.008.124	1.148.921
Inmovilizado en curso	60.138	59.072	58.681	69.026	90.710
SUMA INMOVILIZADO MATERIAL	746.138	885.903	956.048	1.077.147	1.239.631
INMOVILIZADO INMATERIAL					
Derechos irrevocables de Uso y Otros	2.465	2.473	2.537	4.052	5.709
Menos: Amortización acumulada Inmovilizado Inmaterial	1.418	1.551	1.659	1.796	1.912
SUMA INMOVILIZADO INMATERIAL	1.047	922	878	2.256	3.797

VII

	1979	1980	1981	1982	1983
INMOVILIZADO FINANCIERO					
Participaciones Netas en Empresas	7.802	11.184	12.798	15.260	20.536
Préstamos al personal	770	1.038	1.459	1.744	2.056
Fianzas y Depósitos Constituidos	83	103	122	135	161
Préstamos a Filiales y Participadas	6.102	4.239	6.308	4.915	14.924
SUMA INMOVILIZADO FINANCIERO	14.757	16.564	20.687	22.054	37.677
GASTOS AMORTIZABLES					
Gastos de Emisión y otros	4.149	4.823	6.284	7.884	9.186
Diferencias de cambio	2.815	9.515	20.855	54.378	75.972
SUMA DE GASTOS AMORTIZABLES	6.964	14.338	27.139	62.262	85.158
TOTAL INMOVILIZADO NETO	768.906	917.727	1.004.752	1.163.719	1.366.263
EXISTENCIAS	13.807	15.822	17.994	20.496	25.225
DEUDORES					
Abonados	28.301	37.954	43.494	52.022	63.064
Provisión por insolvencias	—	—	—	—	(1.477)
Deudores diversos	5.215	4.919	5.730	7.479	13.985
TOTAL DEUDORES	33.516	42.873	49.224	59.501	75.572
CUENTAS FINANCIERAS					
Tesorería	8.194	4.585	12.681	13.248	32.538
Otras Cuentas Financieras	721	1.045	1.036	2.273	3.657
TOTAL CUENTAS FINANCIERAS	8.915	5.630	13.717	15.521	36.195
CUENTAS TRANSITORIAS					
Dividendo a cuenta	—	—	10.680	—	12.316
Ajustes de Periodificación	3.742	5.514	9.540	5.648	10.702
Obligaciones Pendientes de desembolso	1.517	3.622	12.953	2.288	2
TOTAL CUENTAS TRANSITORIAS	5.259	9.136	33.173	7.936	23.020
TOTAL DEL ACTIVO	830.403	991.188	1.118.860	1.267.173	1.526.275
CUENTAS DE ORDEN Y ESPECIALES	15.955	23.544	31.725	31.289	50.163
T O T A L	846.358	1.014.732	1.150.585	1.298.462	1.576.438

Balance de situación

PASIVO (Millones ptas.)

	1979	1980	1981	1982	1983
CAPITAL Y RESERVAS					
Capital (Acciones de 500 ptas.) ...	213.610	213.610	240.312	240.312	288.374
Reserva Contractual	5.333	5.693	5.993	6.393	6.505
Prima Emisión Acciones	1.733	1.733	1.733	1.733	1.733
Reserva Volunt.-Cta. de Regularización	224.053	295.127	280.922	281.924	345.557
Reserva para Innovación Tecnológica	10.962	13.631	16.391	21.530	26.079
Remanentes	49	27	46	26	27
TOTAL CAPITAL Y RESERVAS	455.740	529.821	545.397	551.918	668.275
APORTACIONES AJENAS NO REEMBOLSABLES	2.068	2.114	2.307	2.277	2.290
AUTOSEGUROS Y PREVISIONES					
Autoseguros para Riesgos y Diferencias de Cambio	5.223	4.713	4.537	26.920	29.605
Otras previsiones	1.551	1.384	1.102	19.781	19.280
TOTAL PREVISIONES	6.774	6.097	5.639	46.701	48.885
DEUDAS A LARGO Y MEDIO PLAZO					
Obligaciones y Bonos Simples	182.938	206.935	239.523	261.828	274.887
Préstamos, Créditos y Efectos a Pagar	67.410	103.347	163.242	219.973	284.968
Préstamos Institución Telefónica Previsión	4.096	6.666	9.994	14.101	17.214
Seguro Colectivo Fondos Capitales en Vida	—	—	—	—	4.758
TOTAL DEUDAS A LARGO Y MEDIO PLAZO	254.444	316.948	412.759	495.902	581.827
DEUDAS A CORTO PLAZO					
Proveedores	1.661	1.954	4.425	3.162	12.062
Entidades Públicas. Cuentas Acreedoras	17.475	23.578	28.997	34.184	41.778
Préstamos, Créditos y Efectos a Pagar	52.738	66.523	61.756	66.840	64.859
Acreedores Varios	8.706	9.346	11.481	15.185	16.921
Dividendo a Pagar	36	73	6.912	3.658	13.199
Pagarés	—	—	—	—	22.607
TOTAL DEUDAS A CORTO PLAZO	80.616	101.474	113.571	123.029	171.426
CUENTAS TRANSITORIAS Y DE PERIODIFICACION					
Ajustes de Periodificación	8.885	10.918	15.309	20.799	26.036
RESULTADOS					
Pérdidas y Ganancias	21.876	23.816	23.878	26.547	27.536
TOTAL DEL PASIVO	830.403	991.188	1.118.860	1.267.173	1.526.275
CUENTAS DE ORDEN Y ESPECIALES	15.955	23.544	31.725	31.289	50.163
T O T A L	846.358	1.014.732	1.150.585	1.298.462	1.576.438

VII

7. 1. 2. Análisis del Balance de Situación

— INDICADORES FINANCIEROS

A partir de los datos recogidos en los Balances de Situación, se ha elaborado un cuadro de Magnitudes Financieras y Patrimoniales, que proporciona una breve panorámica de la evolución financiera de Telefónica en los últimos años.

Magnitudes Financieras y Patrimoniales más significativas en el período 1979-1983.

(en millones)	1979	1980	1981	1982	1983	Tasa de incremento anual acumulativo %
1. RECURSOS PROPIOS ...	464.582	538.032	553.343	600.896	719.450	11,6
1.1. Capital, Reservas y Remante	455.740	529.821	545.397	551.918	668.275	10
1.2. Aportaciones Ajenas y Previsiones	8.842	8.211	7.946	48.978	51.175	55,1
2. RECURSOS AJENOS	365.484	452.837	565.137	666.164	806.384	21,9
2.1. A medio y largo plazo	254.444	316.948	412.759	495.902	581.827	23
2.2. A corto plazo	111.040	135.889	152.378	170.262	224.557	19,3
3. ACTIVO FIJO NETO	768.906	917.727	1.004.752	1.163.719	1.366.263	15,5
4. ACTIVO CIRCULANTE (Deducido dividendo a cta.)	79.029	136.253	146.932	103.454	147.696	16,9
5. AMORTIZACIONES DEL EJERCICIO (Ptas.)	34.731	46.193	56.674	67.989	82.382	24,1
6. BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	21.876	23.816	23.878	26.547	27.536	5,9
7. AUTOFINANCIACION ANUAL	36.849	48.677	59.357	74.574	86.924	21,9
8. INVERSION DEL EJERCICIO	93.035	115.839	131.753	146.379	159.861	14,5

— PARTICIPACION DE TELEFONICA EN OTRAS EMPRESAS.

Consciente del objetivo que subyace en todo Balance Social, parece importante señalar que Telefónica participa en el capital de diversas sociedades con el objetivo fundamental de asegurarse determinados suministros que garanticen una cobertura lógica para el mantenimiento de sus servicios, y que asimismo, participa en algunas entidades que explotan servicios relacionados con las telecomunicaciones, pero no incluidos en el régimen de concesión establecido en el Contrato con el Estado.

A continuación se detallan las sociedades en que participa Telefónica, con especial mención a su objeto social, cifra de capital y porcentaje de participación. Algunas de ellas aparecen relacionadas en el apartado 6 del presente Balance, si bien figuran solamente en cuanto a empresas proveedoras o distribuidoras de bienes y servicios.

SOCIEDAD	OBJETO SOCIAL	Capital en 31-12-83 (Millones pts.)	Porcentaje participación
Cables de Comunicación, S. A.	Fabricación y venta de cables de comunicación.	782	49 %
Comercial de Servicios Electrónicos, S. A. (COSESA).	Comercialización de equipos de Telecomunicaciones.	700	100 %
Compañía Española de Comunicaciones. S. A. (ENTEL/IBERMATICA).	Desarrollo, realización y comercialización sistemas y servicios informáticos.	350	100 %
Compañía Publicitaria de Exclusivas Telefónicas, S. A. (CETESA).	Publicidad, recaudación de cabinas, promociones de Guías y otros.	225	100 %
Electrónica Aragonesa, S. A. (ELASA).	Desarrollo, fabricación, reparación y montaje de aparatos telefónicos.	15	100 %
Gráficas Burgos, S. A. (GRAFIBUR).	Confección de Guías y Anuarios.	325	100 %
Hispano Radio Marítima, S. A.	Instalación, mantenimiento, alquiler y venta de equipos de comunicaciones marítimas y equipos de telecontrol.	400	100 %
Industrias de Telecomunicación, S. A. (INTELSA).	Desarrollo, fabricación, venta e instalación de equipos de telecomunicación, singularmente de conmutación.	2.000	49 %
Telettra Española, S. A.	Desarrollo, fabricación, venta e instalación de equipos de telecomunicación, singularmente de transmisión.	800	51 %
Urbana Ibérica.	Promoción inmobiliaria.	330	100 %
Telefonía y Finanzas, S. A. (TELFISA).	Gestión de valores mobiliarios.	500	100 %
STANDARD ELECTRICA, S. A.	Desarrollo, fabricación, venta e instalación de sistemas de conmutación, transmisión, terminales, cables y componentes electrónicos.	12.335	20,6 %
Sociedad Española de Comunicaciones e Informática, S. A. (SECOINSA).	Desarrollo, fabricación, y venta de equipos y servicios relacionados con la Informática y la Transmisión de Datos.	8.681	23,75 %
Sistemas e Instalaciones de Telecomunicación, S. A. (SINTEL).	Instalación de equipos y sistemas de telecomunicación.	1.100	100 %
Radio Industria Bilbaína.	Fabricación y reparación de equipos radiocomunicación.	12	100 %
Electrónica y amplificación (ELYAM).	Fabricación de equipos de radiocomunicación.	3	100 %
Ibermática Norte.	Servicios informáticos.	140	35 %
Informática Distribuita, S.P.A.	Servicios informáticos.	800 liras	33 %
Amper, S. A.	Desarrollo, fabricación, comercialización de sistemas de telecomunicación, singularmente terminales.	800	87,5 %
S.A.P.E.C.	Transformación, fabricación y venta de productos electrónicos, mecánicos y de comunicación.	40	33 %

VII

7. 2. 1. Cuentas de Pérdidas y Ganancias en el quinquenio

DEBE (Millones de ptas.)

	1979	1980	1981	1982	1983
Gastos de personal	72.211	85.731	99.134	117.439	132.765
Trabajos, suministros y servicios exteriores	13.402	16.614	19.190	25.443	30.540
Gastos financieros	25.105	33.112	46.420	52.708	63.790
Tributos	7.986	10.107	12.269	14.845	17.958
Gastos diversos	373	787	848	1.006	1.075
Dotación Amortizaciones	35.268	46.753	57.434	68.935	83.682
— Planta Telefónica (con cargo a Resultados)	21.463	32.240	40.375	50.764	65.310
— Planta Telefónica (con cargo a Cuotas de Instalación y otros)	13.268	13.953	16.299	17.225	17.072
— Gastos de emisión y otros	537	560	760	946	1.300
Dotación Previsiones	2.305	2.222	3.604	3.906	11.196
— Diferencias en cambio extranjero	1.500	1.500	3.000	3.000	5.330
— Autoseguros y otros	805	722	604	906	5.866
Beneficio neto	21.876	23.816	23.878	26.547	27.536
T O T A L	178.526	219.142	262.677	310.829	368.542

HABER (Millones de ptas.)

	1978	1979	1980	1981	1982
Ingresos de explotación por prestación de servicios	133.106	168.454	204.855	244.925	296.883
Ingresos financieros	636	641	942	1.481	1.963
Sobretasas	1.797	1.788	1.852	1.805	1.953
Trabajos realizados por la Empresa para su inmovilizado	28.990	33.513	37.646	44.437	49.569
— Gastos de la inversión	24.485	29.150	32.956	39.296	43.959
— Intereses cargados a la construcción	4.505	4.363	4.690	5.141	5.610
Otros ingresos	729	793	1.082	956	1.102
Cuotas de Instalación y otros (con aplicación específica para dotar Amortizaciones)	13.268	13.953	16.299	17.225	17.072
T O T A L	178.526	219.142	262.677	310.829	368.542

7. 2. 2. Análisis de la cuenta de Pérdidas y Ganancias

Con objeto de ofrecer una perspectiva más amplia sobre la evolución económica de Telefónica, se han incluido las cuentas de Pérdidas y Ganancias de los últimos cinco ejercicios, de cuyo estudio se derivan las siguientes observaciones:

Pérdidas y ganancias

VII

La cifra total de gastos, que en 1979 era de 156.650 millones y de 341.006 en 1983, crecieron a una tasa anual acumulativa del 21,5 % ocasionado principalmente por el aumento registrado en los Gastos Financieros, equivalente al 26,3 % de tasa anual, en Trabajos, Suministros y Servicios Exteriores, de un 22,9 %, en Tributos, un 22,5 %, y en los Gastos de Personal con un 16,4 %.

Analizada la participación de los distintos conceptos de coste respecto a los gastos totales se observa una contención en los Gastos de Personal, cuya relación ha pasado del 46,1 % en 1979 a 38,9 % en 1983, contención que se compensa por el incremento producido en los restantes componentes, entre los que destaca los Gastos Financieros, que de un 16 % en 1979 se sitúan en un 18,7 % en 1983, debido fundamentalmente al mayor endeudamiento necesario para la financiación de las inversiones de cada año y a la renovación parcial de los préstamos y empréstitos, de coste marginal superior.

Se viene realizando un considerable esfuerzo, dentro de lo posible, por incrementar la dotación para amortizaciones. Así, de 35.268 millones en 1979 se pasa a 83.682 millones en 1983, lo que supone una tasa de crecimiento anual acumulativo del 24,1 %, superior en 2,6 % puntos a la experimentada por la cifra global de gastos.

Frente a este comportamiento de los gastos, el volumen de ingresos fue de 178.526 millones en 1979 y 368.542 en 1983, creciendo a una tasa del 19,9 %.

El capítulo más significativo lo constituyen los Ingresos de Explotación, por la importante participación respecto a los ingresos totales (74,6 % en 1979 y 80,6 % en 1983), por el incremento medio anual, 22,2 % experimentado en el período.

Así mismo, los Ingresos Financieros también han tenido un importante crecimiento, pero su cuantía no es relevante.

Del movimiento de ingresos y gastos ya comentado se obtiene un Resultado Neto de 21.876 millones en 1979 y de 27.536 millones en 1983, produciéndose un incremento medio anual del 5,9 % en el quinquenio considerado.

VII

7. 3. 1. Estado de Origen y Aplicación de Fondos en el quinquenio 1979-1983 (Miles de ptas.) (Después de la distribución de Resultados)

OBTENCION DE LOS RECURSOS (Millones de ptas.)

	1979	1980	1981	1982	1983
Amortizaciones	34.731.014	46.193.200	56.674.048	67.988.997	82.382.074
+ Variaciones Netas de Reservas y Previsiones ...	2.117.634	2.483.765	2.682.661	6.584.481.	4.541.587
= AUTOFINANCIACION NETA (1)	36.848.648	48.676.965	59.356.709	74.573.478	86.923.661
+ Aportaciones Ajenas no Reembolsables	787.293	46.557	192.605	(29.986)	13.511
+ Ampliación de Capital .	21.361.040	—	13.350.650	—	33.643.638
+ Emisión de Obligacisones y Bonos	22.500.000	28.000.000	35.092.100	34.384.000	30.537.000
+ Otros Préstamos a Medio y Largo Plazo	27.693.910	53.493.124	59.758.684	58.302.463	84.048.993
= CAPTACION DE RECURSOS PERMANENTES (2)	72.342.243	81.539.681	108.394.039	92.656.477	148.243.142
= FINANCIACION BASICA (1)+(2)	109.190.891	130.216.646	167.750.748	167.229.955	235.166.803
+ VARIACION DEL FONDO DE MANIOBRA ..	15.037.140	12.583.812	—	23.832.723	—
= TOTAL ORIGEN Y APLICACIONES	124.228.031	142.800.458	167.750.748	191.062.678	235.166.803
Obligaciones Recogidas para Amortizar	2.501.619	4.003.712	2.503.051	15.201.298	19.699.024
+ Cancelación de Préstamos a Largo y Medio Plazo	18.464.950	22.008.722	18.683.575	21.912.956	31.818.321
= APLICACIONES DE FINANCIACION (3) ..	20.966.569	26.012.434	21.186.626	37.114.254	51.517.345
+ Inversión Material	93.035.305	115.838.633	131.753.485	146.378.771	159.861.113
+ Otras Inversiones	8.914.105	(864.400)	(3.069.168)	5.318.357	15.659.128
= INVERSIONES TOTAL BRUTA (4)	101.949.410	114.974.233	128.684.317	151.697.128	175.520.241
+ EXISTENCIAS PARA INMOVILIZADO (5) ..	1.312.052	1.813.791	1.955.147	2.251.296	4.256.188
= APLICACIONES BASICAS (3)+(4)+(5) .	124.228.031	142.80[illegible]8	151.826.090	191.062.678	231.293.774
+ VARIACION DEL FONDO DE MANIOBRA	—	—	15.924.658	—	3.873.029

7. 3. 2. Análisis del estado de Origen y Aplicación de fondos

La Autofinanciación Neta alcanzada en 1983 fue de 86.924 millones de pesetas, representando un crecimiento del 16,56 % en relación con el año anterior, cifra que si bien cubre el 54,4 % de las inversiones en planta telefónica, continúa siendo objetivo prioritario su incremento hasta conseguir, junto con futuras ampliaciones de capital, la total cobertura de la inversión.

Por otro lado, la Captación de Recursos Permanentes ha representado 148.243 millones de pesetas, de los cuales 33.644 millones corresponden al desembolso realizado por los accionistas en la ampliación de capital (48.062 millones de Nominal con un desembolso efectivo del 70 %) y el resto 114.599 millones a operaciones de endeudamiento a Largo Plazo.

El crecimiento de la Captación de Recursos Permanentes en 1983 ha aumentado en un 60 % con relación al año anterior.

La Financiación Básica obtenida en el período se ha incrementado 40,62 % en relación con 1982, lo cual supone casi duplicar la tasa media de crecimiento de los últimos cinco año.

Conviene señalar que durante 1983 se han destinado 51.517 millones de pesetas a la cancelación de obligaciones y préstamos. Esta cifra es superior en un 38,81 % a la de 1982.

La inversión realizada en 1983 ha precisado un volumen de recursos de 175.520 millones de pesetas, de los cuales 159.861 millones corresponden a Inversión en Planta Telefónica y el resto a otros conceptos. El crecimiento respecto de 1982 ha sido del 15,7 % ligeramente superior al registrado en el último quinquenio.

VII

Se recoge a continuación la Distribución de Resultados en el ejercicio 1983, así como un cuadro resumen de los resultados distribuidos en los últimos cinco años.

7. 4. 1. Distribución de Resultados del Ejercicio

	Millones Pesetas
Remanente Ejercicio anterior	27
Resultados del Ejercicio	27.536
TOTAL A DISTRIBUIR	27.563
DISTRIBUCION	
Dividendo a cuenta del 5 % de las acciones núms. 1 al 576.748.073 (proporcionalmente al tiempo que han estado desembolsadas), puesto al pago el 30 de diciembre de 1983.	12.316
Dividendo complementario del 6 % a las mismas acciones, de igual forma, pendiente de aprobación	14.779
TOTAL POR DIVIDENDOS	27.095
A reserva contractual	400
A cuenta nueva	68
DISTRIBUCION TOTAL	27.563

7. 4. 2. Resultados distribuidos en el quinquenio

	1979	1980	1981	1982	1983
Dividendo a cuenta (%)	5	5	5	5	5
Dividendo complementario (%)	6	6	6	6	6
Dividendos distribuidos (millones ptas.)	21.539	23.497	23.497	26.434	27.095
A reserva contractual (millones ptas.)	360	300	400	112	400
A cuenta nueva (millones ptas.)	27	45	27	27	68
Remanente	—	—	—	—	—
Distribución total (millones ptas.)	21.926	23.842	23.924	26.573	27.563

El volumen de Resultados distribuidos en 1983 ha sufrido un incremento del 3,73 % respecto al año anterior y se ha incrementado en un 47,54 % durante el quinquenio.

Valor añadido

VII

La renta generada por Telefónica a lo largo de 1983 ha alcanzado la cifra de 336.927 millones de pesetas, de cuya distribución recogida en el cuadro siguiente, destaca la renta de trabajo personal con 132.765 millones y la renta de capital con 90.885 millones (capital propio 27.095 millones y ajeno 63.790 millones).

	1979	1980	1981	1982	1983
INGRESOS TOTALES	+178.526	+219.142	+262.677	+310.829	+368.542
TRABAJOS, SUMINISTROS Y SERVICIOS EXTERIORES	13.402	16.614	19.090	25.443	30.540
GASTOS DIVERSOS DE GESTION	373	787	848	1.006	1.075
TOTAL DEVENGOS AL EXTERIOR	— 13.775	— 17.401	— 19.938	— 26.449	— 31.615
VALOR AÑADIDO	164.751	201.741	242.739	284.380	336.927
GASTOS FINANCIEROS	25.105	33.112	46.420	52.708	63.790
COSTES DE PERSONAL	72.211	85.730	99.134	117.439	132.765
DIVIDENDOS	21.539	23.497	23.497	26.434	27.095
TRIBUTOS	7.986	10.107	12.269	14.845	17.958
SOSTENIMIENTO DE LOS MEDIOS DE PRODUCCION (1)	37.910	49.295	61.419	72.954	95.319

Valores expresados en millones de pesetas.

(1) Incluye dotación amortizaciones, reservas, previsiones, etc.

VII

Valor añadido bruto en el quinquenio

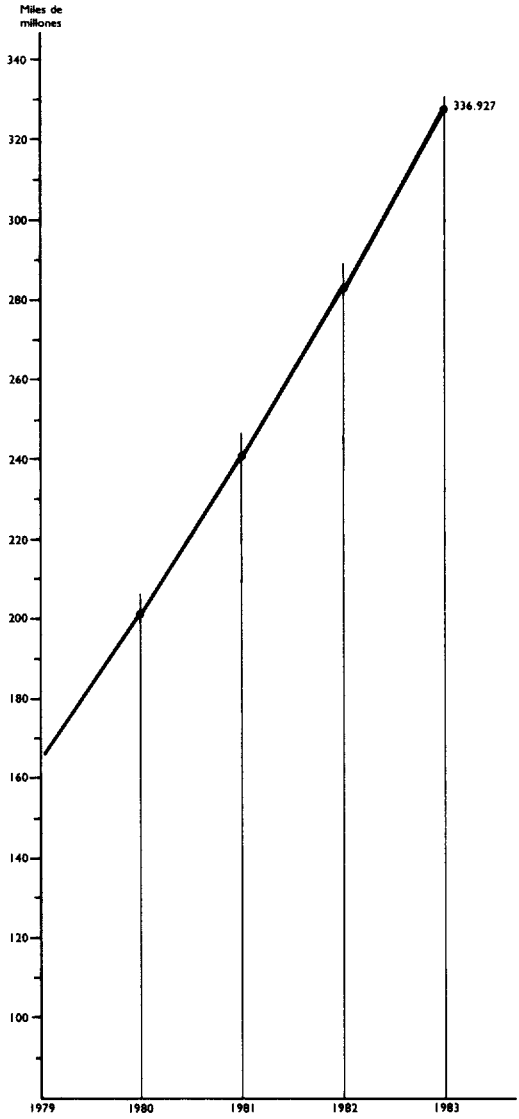


Gráfico correspondiente al apartado 7.5.