

## PROGRAMAS REGIONALES

Telefónica participa activamente en el Programa STAR, destinado a facilitar la introducción de los servicios avanzados de telecomunicación en las regiones menos desarrolladas de la Comunidad Europea.

Las propuestas de Telefónica para el Programa STAR en 1989 incluyen 117 centrales de conmutación digital, en las que se instalaron 73.574 líneas, el tendido de 581 kilómetros de fibra óptica así como 142 puertas Iberpac para transmisión de datos.

Entre los programas regionales destacó el proyecto de infraestructuras avanzadas para el parque natural Cabo de Gata-Níjar, que su-

pondrá la extensión y modernización de una parte importante de las telecomunicaciones de la provincia de Almería, con una clara incidencia en el desarrollo de un modelo turístico diferenciado.

Asimismo se formalizaron acuerdos de colaboración entre Telefónica y las Comunidades Autónomas de Asturias, País Vasco y Valencia para la implantación de infraestructuras avanzadas de telecomunicación en sus respectivos parques tecnológicos y prosiguió la cooperación con las Comunidades de Castilla-León, Murcia y Cataluña para coordinar la evolución de las redes avanzadas de comunicaciones en los respectivos ámbitos regionales.

## Comunicaciones de empresa y nuevos servicios

### IBERPAC

La red Iberpac por conmutación de paquetes mantuvo su ritmo de desarrollo en 1989, con la puesta en servicio de 50 nuevos centros y cerca de 15.000 nuevas peticiones atendidas. Se consiguió un incremento de la capacidad de oferta de la red del 41%, alcanzándose 98.371 puertas para conexiones de todo tipo de abonados y 223 centros de red. Las ampliaciones se realizaron en su totalidad en la Red Iberpac X-25, que soporta protocolos normalizados internacionalmente.

A finales de año existían más de 55.000 conexiones a la red Iberpac, un 22,5% más que el ejercicio anterior. Simultáneamente se amplió la accesibilidad internacional desde la red

Iberpac hasta 108 redes públicas en 61 países. Además, Iberpac sirve de apoyo a nuevos servicios de comunicaciones de datos, como el servicio X-28 (con una capacidad de red de 13.400 terminales), el servicio de alta calidad y capacidad X-32 y los servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Ibertex.

### IBERCOM

Durante 1989 continuó el crecimiento de las conexiones a Ibercom alcanzándose 145.888 líneas conectadas a finales del año, lo que supone un incremento del 111,7%.

En cuanto al número de abonados, se alcanzaba la cifra de 350 clientes, más del doble de la registrada a finales del año 1988.

A fin de año se disponía de 54 centros frontales Ibercom, que proporcionaban una capaci-

dad potencial del orden de 350.000 líneas, con una cobertura que abarcaba la práctica totalidad del territorio nacional.

### **IBERMIC**

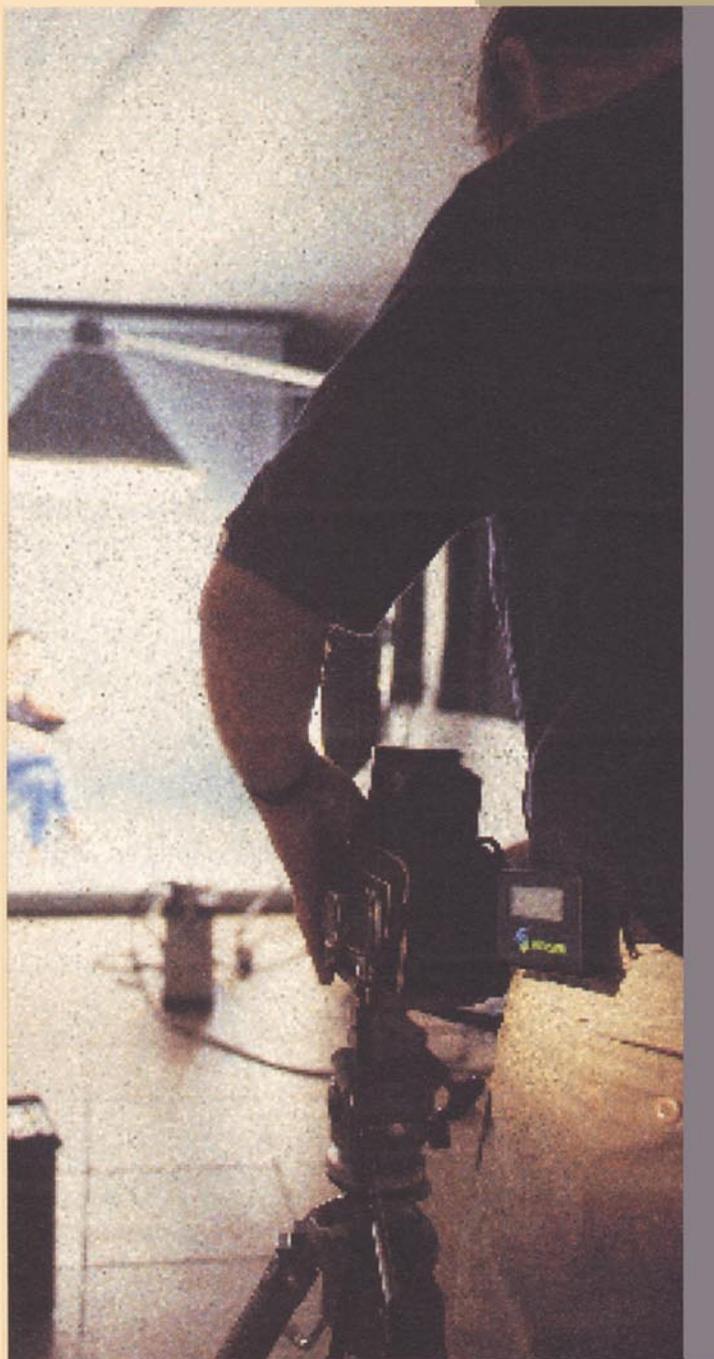
En 1989 prosiguió la constitución de nuevos centros Ibermic, dedicándose especial atención a las conexiones de abonados a media y alta velocidad. Se realizaron instalaciones en más de 130 centros Ibermic, así como de anillos urbanos y de acceso para la constitución de circuitos dedicados de fibra óptica hasta el domicilio del abonado. Destacó la creación del anillo de acceso de Sol, en Madrid, que se encuentra en fase de asignación de usuarios. Continuó, por otra parte, la constitución de nuevos circuitos dedicados a 64 Kbit/s y a velocidades superiores.

### **TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS**

Durante el año 1989 el servicio de Transferencia Electrónica de Fondos (Datáfono) duplicó el número de terminales conectados. A finales de año existían unos 129.000 terminales para transacciones comerciales con tarjeta de crédito, a través de los cuales se realizaba una media de 7 millones de transacciones mensuales.

### **COMUNICACIONES VIA SATELITE**

En 1989 entraron en servicio una red VSAT para la agencia EFE con cobertura para Europa e Iberoamérica y el primer circuito digital a 2Mbit/s entre España y Alemania vía EUTEL-SAT. En cuanto a instalaciones, se incorporaron a la planta 7 estaciones terrenas para ser-



**Mensatel.** Mensajes que llegan a todas partes. A cualquier hora.

vicios de televisión, 3 para telefonía nacional, 2 para eventos especiales y circuitos alquilados y 12 para ampliar la red de la cadena SER.

### **COMUNICACIONES OPTICAS SUBMARINAS**

El pasado año entró en servicio un nuevo cable submarino de fibra óptica en la red de Telefónica (Penbal III) que une el archipiélago balear con la península.

El futuro contempla un importante incremento en la disponibilidad de estos sistemas, tanto para uso nacional como internacional. Así, entre los proyectos en curso con puesta en servicio prevista en 1990, se encuentran los sistemas Pencan IV (Canarias-Península), el Penbal IV (Valencia-Ibiza-Palma), el Trascan II (G. Canaria-Fuerteventura-Lanzarote) y el Almería-Melilla, que supondrán incrementar en 2.180 Km la planta sumergida de Telefónica. Además, y como proyectos internacionales ya iniciados en los que Telefónica participa como copropietario, con fecha prevista de puesta en servicio en 1991, deben mencionarse los cables España-Reino Unido 4, el MAT-2 (Estepona-Mallorca-Palermo) y el TAT-9 (Europa-Norteamérica).

### **RED DIGITAL DE SERVICIOS INTEGRADOS**

En 1989 se inició la fase experimental de la RDSI-BE con la instalación en Madrid de las centrales de Castellana y Santo Domingo. La comercialización está prevista en 1991 sobre una red con pequeña capacidad inicial, pero que permitirá mostrar prestaciones RDSI en varios segmentos de mercado y que irá creciendo en los años siguientes en función de la demanda.

### **SERVICIOS DE INTELIGENCIA DE RED**

El servicio 900 de Cobro Revertido Automático se consolidó en 1989 como un eficaz instrumento para la realización de campañas de telemarketing y promoción. A finales de año se alcanzaba la cifra de 977 abonados conectados al servicio, lo que representa un incremento superior al 122% con respecto a 1988. Durante 1989 se extendió la cobertura del servicio 900 al ámbito internacional, lográndose para ello acuerdos con Francia, Reino Unido, Holanda, Suecia, Portugal y Japón.

Asimismo se fortaleció el acuerdo para el suministro de una red inteligente que permitirá ofrecer a partir de 1991 una serie de nuevos servicios no disponibles en la red actual, tales como: cobro revertido automático avanzado, televoto (llamadas masivas), número personal, llamadas a crédito y tarificación especial.

### **TELEFAX**

La demanda del servicio Telefax experimentó en 1989 un extraordinario incremento, con 99.242 abonados en diciembre, un 85% más que al final del ejercicio precedente. Las perspectivas son de continuidad en la expansión de este servicio, al igual que está ocurriendo en la mayoría de los países de nuestro entorno.

### **SERVICIOS SUPLEMENTARIOS TELEFONICOS (SST)**

Junto al servicio telefónico básico, Telefónica ofrece ya desde sus nuevas centrales digitales

En 1989 el servicio TMA continuó en su línea ascendente, alcanzándose a final de año 29.783 abonados, con un 156% de incremento respecto a 1988. La red TMA en su modalidad actual de 450 MHz se extendió a 46 provincias, ofreciendo una capacidad potencial de cerca de 45.000 abonados. Con el fin de ofrecer a partir de 1990 nuevas facilidades y de completar capacidades de red en poblaciones de fuerte demanda del servicio, en diciembre se inició la construcción de la infraestructura soporte de una nueva modalidad, el TMA 900A. Esto supondrá un avance sustancial en tanto continúan las actuaciones para el desarrollo de la Telefonía Móvil Digital Paneuropea GSM-900 en colaboración con otros operadores europeos.

Por otra parte se inició la comercialización de un nuevo servicio de radiomensajería, el servicio Mensatel, destinado a competir eficazmente en este dinámico segmento de los servicios móviles.

También hay que destacar durante el año pasado la participación de Telefónica en la gestión a nivel europeo de dos Protocolos de Acuerdo (MOU) para la introducción armonizada en 1991 del servicio Telepunto y en 1992 del servicio de radiomensajería paneuropea ERMES.

### **TELECOMUNICACIONES DE USO PUBLICO**

En 1989 la planta de cabinas telefónicas alcanzó las 40.607 unidades, con un incremento de 1.183 respecto a la existente a finales de 1988. Asimismo, se preparó la entrada en servicio en 1990 del llamado «Teléfono Modu-

lar», que admitirá como medio de pago tanto monedas como tarjetas electrónicas.

### **SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO**

La filial Telefónica Servicios TS1, creada a finales de 1988, completó en 1989 su catálogo con nuevas prestaciones tales como Correo Electrónico (Mensatex), Mensajería de Voz (Mensavoz), Comunicaciones Corporativas Internacionales (Infonet), Intercambio Electrónico de Datos (EDI) y el desarrollo de los canales comerciales del servicio Mensatel de radiobúsqueda y radiomensajería.

Asimismo, CETESA, filial dedicada a la publicación de guías telefónicas, lanzó en 1989 las Páginas Amarillas Electrónicas, que abren un nuevo campo de grandes posibilidades en el marco de la edición y distribución electrónica de información.

### **VIDEOCONFERENCIA**

En 1989 se abrió el servicio de Videoconferencia en seis capitales nacionales y con conexiones internacionales con Reino Unido, Finlandia, Suiza y Alemania, estando prevista en 1990 la extensión nacional e internacional de su área de cobertura para facilitar su desarrollo comercial.

### **VENTANILLA UNICA INTERNACIONAL**

Para atender a los usuarios de telecomunicaciones internacionales con requerimientos de red en varios países, Telefónica firmó un protocolo de intenciones con otros 17 operado-

res europeos para la creación de un nuevo servicio de Ventanilla Unica. Se trata de situar al cliente ante un proveedor de servicios con implantación virtual en varios países, sin que ello implique costes adicionales en las tarifas

vigentes. Información comercial previa, diseño personalizado de necesidades de red y control de averías y mantenimiento en un sólo país, son algunas de las posibilidades que ofrecerá este nuevo servicio.

**E**l desarrollo de los recursos humanos, su optimización y su integración en los objetivos empresariales es un objetivo estratégico de primer orden para Telefónica.

En línea con lo anterior se firmó el Convenio Colectivo 1989-90 a mediados del pasado año, con importantes acuerdos en distintas materias y una vigencia de dos años.

Al concluir 1989 Telefónica contaba con una plantilla activa de 71.155 empleados, de los cuales 66.056 eran fijos y 5.099 temporales. Esto representa un crecimiento del 7,7% sobre 1988 y contribuirá a mejorar la atención a la demanda y los niveles de calidad del servicio. En cifras absolutas, el crecimiento neto fue

de 1.930 trabajadores fijos y 3.163 trabajadores temporales. El 55,4% del empleo fijo creado correspondió a personal con titulación universitaria superior o media, lo que representa una notable mejora en la cualificación de la plantilla, para afrontar el reto de las nuevas tecnologías y la competencia creciente.

Asimismo durante el pasado año se realizó un gran esfuerzo en tareas de formación. Más de 5.000 empleados recibieron cursos de ingreso o promoción y más de 38.000 participaron en cursos de reciclaje. Además, 2.012 trabajadores temporales realizaron actividades de formación.

## Desarrollo de los recursos humanos

**E**n 1989 las empresas participadas mayoritariamente por Telefónica continuaron el proceso iniciado en ejercicios anteriores de consolidación de posiciones de mercado en sus distintos sectores de actividad, con un crecimiento de las ventas del 48,4% y una rentabilidad media sobre recursos propios del 23%. En línea con los objetivos de fortalecer la posición competitiva de Telefónica ante la globalización de las telecomunicaciones y de complementar su actividad como operadora de

redes con la presencia en sectores estratégicos y mercados de elevado potencial de crecimiento, se formalizó durante el pasado ejercicio la participación de Telefónica en diversos proyectos, entre los que destacan:

- \* Adquisición, a través de nuestra filial Telefónica Internacional S.A. (TISA), del 10% de la Compañía de Telecomunicaciones ENTEL Chile, que ofrece los servicios de internacional y larga distancia en el citado país.
- \* Participación del 25% en el proyecto Hispa-

## El grupo Telefónica