



hispasat<sup>••</sup>

# INFORME DE PROGRESO 2016



HISPASAT  
Paseo de la Castellana, 39  
Madrid

# Tabla de contenidos

01 | Carta de renovación del compromiso

02 | Perfil de la entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios/Accionistas

Administración

Comunidad/Sociedad civil



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Apreciados Señores,

Como consejero delegado de HISPASAT quiero expresar mediante esta carta la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, y sus diez principios básicos.

Desde HISPASAT, como socios del Pacto Mundial, trabajamos para favorecer la sostenibilidad y la ética empresarial, y en los últimos años hemos avanzado en la implantación de la responsabilidad social de la compañía como elemento clave de la gestión empresarial, presente en las decisiones estratégicas y operativas del negocio.

Nuestro objetivo es desarrollar nuestra actividad de un modo ético y sostenible y favorecer la mejora continua de la organización en el camino hacia la excelencia empresarial.

HISPASAT se compromete así a apoyar y desarrollar estos principios tanto en el marco de su propia actividad como dentro de su esfera de influencia, en la medida que le sea posible. De este modo, el operador genera valor añadido para sus clientes y accionistas, así como para el resto de grupos de interés con los que se relaciona: proveedores, empleados y comunidad.

Desde nuestra compañía seguiremos desarrollando acciones y participando en iniciativas con el fin de lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Atentamente,





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

HISPASAT

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Paseo de la Castellana, 39

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.hispasat.es](http://www.hispasat.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Espinós

Persona de contacto

Cristina Perez Cantó

Número de empleados directos

134

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios de telecomunicaciones por satélite.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/Accionistas, Administración, Comunidad/Sociedad civil

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Analizando los riesgos y oportunidades en materia de impacto ambiental, social y económico de la actividad y estableciendo prioridades y compromisos al respecto. Se realizó un pequeño (grupos de interés reducido) estudio de materialidad en 2014.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Es la primera vez que se realiza. Se difundirá en la web corporativa y se realizará una nota de comunicación de su publicación a la opinión pública general y a algunos grupos de interés en concreto.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal 2016

## Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Bienal

Notas

En la web de HISPASAT, en su apartado de RSC, se refleja la evolución cotidiana de los compromisos en RSC y de los principios del Pacto Mundial. A su vez en las memorias de la compañía se incluye información específica de la evolución de la RSC.

Ver Informe 2016: <http://www.hispasat.com/informe-anual-2016/>

Ver Informe 2015: <http://www.hispasat.com/informe-anual-2015/>

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de la captación de las mismas por los canales establecidos y considerándolas en la formulación de una estrategia bianual y planes de acción anuales donde se abordan siguiendo una secuencia lógica de prioridades marcadas por la alta dirección.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

## Sociedad Anónima

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Si. HISPASAT anualmente presenta un informe de cumplimiento al consejo de administración de la compañía. Particularmente, a ABERTIS, como socio mayoritario, se le reporta en materia de RSC.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

A nivel de implantación la Dirección de Comunicación realiza las funciones de garante del cumplimiento de la política de la RSE. El máximo cargo ejecutivo es el CEO de HISPASAT quien ha firmado la carta adhesión.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

- Desde 2015, HISPASAT tiene suscrito un acuerdo con Naciones Unidas por el cual la compañía se compromete a ceder capacidad espacial y terminales con el fin de restablecer las comunicaciones en posibles casos de desastres naturales o emergencias y colaborar con las tareas de salvamento y reconstrucción que desarrolla la Oficina de Coordinación de Asuntos



Humanitarios (OCHA), la agencia de Naciones Unidas encargada de la coordinación de la ayuda humanitaria. El acuerdo, impulsado por ESOA (EMEA Satellite Operator's Association) y GVF (Global VSAT Forum), garantiza que HISPASAT y el resto de operadores participantes proporcionarán capacidad operativa plena por medio de sus redes satelitales, teniendo en cuenta su disponibilidad, hasta el punto de recepción. La solución también incluye equipamiento terreno y terminales de recepción y la formación necesaria a los responsables de las acciones de primera intervención en desastres para que puedan desplegar con éxito las soluciones de comunicación.

- En el Festival Internacional Hispasat 4K de cortos se promocionan los ODS discriminando positivamente a aquellos cortos cuya temática esté relacionada de algún modo con ellos y se concede uno de los premios, en cualquiera de las categorías, a un corto que trate uno de estos temas desde cualquier enfoque, género, tratamiento o propuesta estética.

- PATROCINIOS SOLIDARIOS: Durante este ejercicio, HISPASAT ha renovado su compromiso con el programa "Multiplica por la Infancia" de UNICEF y con el proyecto GAVI de vacunación infantil promovido por La Caixa y una alianza de empresas colaboradoras.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección web

[www.hispasat.es](http://www.hispasat.es)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización.

Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.







# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

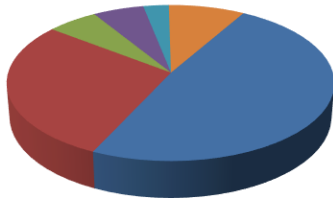
**ANTICORRUPCIÓN**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Cientes: 17
- Empleados: 10
- Proveedores: 2
- Accionistas: 2
- Administración: 1
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



236

GRUPO DE INTERÉS  
CLIENTES



---

## Satisfacción del cliente

---

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Desde HISPASAT se considera que una buena comunicación con el cliente es la que nos permite detectar errores, identificar aspectos de mejora y garantizar el cumplimiento de nuestra Política de Calidad.

Desde 2014 se introdujo el Proceso de Atención al Cliente en el Grupo HISPASAT que perfecciona el modelo y los procedimientos para atender mejor sus peticiones de mejora y atención.

Se pusieron a disposición de los clientes nuevas herramientas con el fin de proporcionarles la mayor cobertura posible y atenderles de la forma más eficiente: CALL CENTER, CONTACT CENTER y CRM.

CALL CENTER: Centro de atención telefónica 24x7 en tres idiomas (español, portugués e inglés), con alta capacidad de recepción de llamadas de todos los países donde HISPASAT está presente. Incluye un sistema homogéneo de apertura y seguimiento de tickets que mejora el control de las incidencias desde su inicio hasta su resolución, con informes periódicos y posibilidad de acceso vía web a dicha información de forma interactiva.

CONTACT CENTER: Portal web en el que los clientes de HISPASAT pueden realizar ellos mismos la apertura de tickets para reportar posibles incidencias del servicio o solicitar información para ofrecer nuevos servicios sobre nuestra capacidad.

CRM (Customer Relationship Management): Herramienta interna para la mejora de la gestión de clientes y contactos. El CRM permite gestionar y controlar las oportunidades de negocio y la evolución de las ofertas abiertas, ganadas y cerradas, dando mayor coherencia a las actuaciones del equipo de ventas y aportando transparencia y visibilidad a nivel interno. También constituye un apoyo básico para las

relaciones con los clientes, la venta y el marketing.

#### Objetivos

Con esta herramienta se ha conseguido: - Prestar una atención multicanal. - Multi idioma (español, portugués e inglés) - Atención permanente (24x7x365) - Cercanía - Trazabilidad y reporting.

#### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

##### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

HISPASAT realiza anualmente una encuesta de satisfacción entre sus principales clientes para detectar mejoras y saber la valoración que realizar con respecto a los servicios de la compañía.

#### Objetivos

Aumentar el índice de satisfacción.

#### Resultados encuestas de satisfacción clientes – ISN

**2015: 80,3 %**

**2016: 82,9%**

##### Indicador de Seguimiento

##### Indicadores Relacionados

G4-PR5

#### Comentarios

Durante 2016 en relación a clientes: Consulta realizadas por clientes: 9.595 Quejas: 493 (frente a 725 en 2014). Todas ellas fueron atendidas satisfactoriamente. Sugerencia: 1 Total: 10.089

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

HISPASAT gestiona capacidad espacial para conectar a las personas, y es líder reconocido en la prestación de servicios avanzados de comunicaciones por satélite, siempre atento a dar respuesta con calidad, eficacia y fiabilidad a las necesidades y expectativas de nuestros



clientes y a crear valor para nuestros accionistas y grupos de interés.

HISPASAT ha asumido el compromiso de mejorar cada día lo que hace y de desarrollar soluciones innovadoras,

actuando con profesionalidad y calidad y siguiendo, en todo momento, los procedimientos establecidos. Nuestra Política de Calidad está diseñada para incluir todos estos aspectos.

### **Objetivos**

La prestación de servicios por parte de HISPASAT tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros clientes de forma sostenible.

Los objetivos de calidad son coherentes con esta Política de Calidad y son revisados y adecuados anualmente en función de la evolución de HISPASAT, permitiendo mejorar continuamente nuestras actuaciones.

El equipo humano de HISPASAT dispone de los medios, formación e información necesarios para poder actuar conforme a esta política, adecuando sus conocimientos permanentemente mediante la formación continua.

El cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria aplicable, tanto nacional como internacional, así como cualquier otro requisito que sea de aplicación a los servicios prestados y la voluntad de adaptarse a futuras normas y/o requisitos del cliente, son un compromiso y una responsabilidad de todos los empleados de HISPASAT.

La Dirección se compromete a revisar la Política de Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad periódicamente y cuando las circunstancias lo aconsejen, adaptándose a las nuevas exigencias organizativas, del entorno o del mercado que pudieran surgir. También se compromete a promover su comprensión y difusión en el seno la organización mediante la información y comunicación continuada con sus empleados.

Esta política se integra de forma consistente con los principios de gestión de HISPASAT y se desarrolla a través del Sistema de Gestión, acorde a las normas ISO y orientado hacia los Modelos de Excelencia, que la Dirección se compromete a establecer, basado en la

gestión de las personas, la gestión por procesos y la mejora continua, garantizando su eficacia y eficiencia.

---

## **Política RSC**

---

### **Observaciones Genéricas**

En HISPASAT estamos comprometidos con la prestación de nuestros servicios de modo que generemos valor añadido tanto para nuestros clientes y accionistas, como para el resto de grupos de interés con los que nos relacionamos: proveedores, empleados, comunidad, etc.

Este compromiso lo desarrollamos incorporando la responsabilidad social como un elemento clave de nuestra gestión empresarial, presente en las decisiones estratégicas y operativas de nuestro negocio. Con esta filosofía, pretendemos desarrollar nuestra actividad de un modo sostenible y favorecer la mejora continua de la organización en el camino hacia este objetivo.

Entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar bienestar social y ambiental en nuestro entorno, al mismo tiempo que generamos valor económico y mantenemos nuestro liderazgo como el operador español satelital.

### **Comentarios**

Las líneas éticas y estratégicas que articulan las acciones de HISPASAT en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa son las siguientes: Misión, visión y valores Código ético, Política de RSC, Líneas y objetivos del Plan de Acción Social y Pacto Mundial de Naciones Unidas.

HISPASAT continúa dando pasos en el camino de la Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo de alcanzar la excelencia empresarial. La compañía entiende la sostenibilidad como la capacidad de generar bienestar social y ambiental al entorno, generar valor económico y mantener el liderazgo como uno de los principales operadores de satélites del mundo.

En los últimos años, HISPASAT ha completado sus indicadores, realizado su primera memoria de RSC - correspondiente al ejercicio 2014- y cumplido con el

plan de acción aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2014. Así, HISPASAT incorpora la responsabilidad social como un elemento clave en la gestión empresarial, presente en las decisiones estratégicas y operativas del negocio. El primer plan incluía 14 acciones encaminadas a conocer las fortalezas y puntos de mejora de la compañía.

De este modo, se estableció el punto de partida a partir del cual HISPASAT ha definido su política de RSC y las líneas estratégicas para el plan de acción social, que fueron aprobadas en el Consejo de Administración.

Contar con una política de RSC reafirma el compromiso de la compañía con el desarrollo de su actividad de un modo sostenible, el impulso de la mejora continua de la organización en el camino hacia este objetivo y la prestación de servicios que generen valor añadido tanto para clientes y accionistas, como para el resto de grupos de interés, proveedores, empleados y comunidad. Para los próximos dos años se plantea un nuevo Plan de Acción con el objetivo de seguir avanzando hacia la excelencia empresarial basado en los compromisos adquiridos en los tres ámbitos definidos en la Política de RSC aprobada el pasado ejercicio y tiene tres pilares principales.

El primero es la gestión económica responsable y ética de los negocios. Se trabajará para promover la transparencia, garantizar la calidad de los servicios para nuestros clientes, asegurar una gestión eficiente, fomentar el cumplimiento del Código Ético e impulsar proyectos de I+D con valor añadido para la sociedad.

El segundo pilar es lograr el desarrollo de las personas y la comunidad. Para ello, se estudiarán medidas que aseguren la igualdad de oportunidades y el respeto a los Derechos Humanos, que afiancen el compromiso de HISPASAT con la comunidad y mejoren la comunicación con los grupos de interés. El último pilar será el respeto al medio ambiente. Se evaluarán los impactos

ambientales de la actividad de la compañía y las posibles acciones para reducirlos, se mejorará la eficiencia energética de las instalaciones y se optimizará la correcta gestión de los residuos.

Se han identificado diversas acciones para desarrollar en estos tres ámbitos durante este año, orientadas en dos ejes, interno y externo. Se trabajará en la mejora de la comunicación sobre RSC, tanto en la web como en la Intranet, así como en acciones de sensibilización en temas de igualdad, ética y sostenibilidad, y se ha diseñado de forma participativa un plan de voluntariado corporativo. Se han tomado algunas medidas para mejorar el uso eficiente de recursos como el agua y la energía.

Además, HISPASAT ha participado en iniciativas para fomentar las vocaciones técnicas femeninas en los colegios y se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas para la Responsabilidad Social Empresarial, comprometiéndose en la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este plan continúa en 2017 con nuevas acciones que completarán las que ahora se inician.

## **Objetivos**

[Descargar documento adjunto](#)

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

G4-PR5

## **Observaciones Genéricas**

Anualmente se realizan las preceptivas auditorías de las normas ISO en las que Hispasat está certificado: ISO 9001 (Calidad), OSHAS 18001 (Seguridad y Salud Laboral) e ISO 27001 (Seguridad de la información).

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Igualdad de género

---

### Medidas de Género - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Sólo un 25% de las matriculaciones en carreras técnicas corresponden a mujeres, un porcentaje tan bajo que nos ha incitado a asumir un papel impulsor de la igualdad y en el foment de las femeninas en carreras técnicas.

#### Comentarios

En HISPASAT se potencia el talento de las personas independientemente de su género. Para ello, la compañía ha puesto en marcha diferentes medidas:

- El Código Ético de HISPASAT que impulsa de forma explícita el desarrollo de una cultura de respeto, trato igualitario y fomento de la igualdad de oportunidades en la compañía, que no discrimine en función del género, el origen étnico o cultural, la discapacidad ni cualquier otro motivo.
- Selección de personal a partir de CV anónimos: Cada currículo es insertado en la bbdd de HISPASAT en función de unas características de titulación y experiencia e identificado a través de unas siglas. De esta manera, la primera fase del proceso de selección, consistente en la criba curricular inicial, se hace "a ciegas", sin conocimiento de la identidad del solicitante. Así, HISPASAT vela por la confidencialidad de género en una fase fundamental del proceso de selección.
- HISPASAT fomenta la promoción interna de mujeres y hombres por igual, contando con sistemas de revisión salarial y promoción neutros que buscan la total igualdad de condiciones para hombres y mujeres.
- HISPASAT cuenta con definiciones de puestos de trabajo según competencias técnicas, profesionales y formativas independientes del género.
- HISPASAT promueve y fomenta iniciativas de impulso de las vocaciones técnicas para mujeres a través de colaboraciones con otros agentes. En 2016, con la asociación "Mujeres TECH", se organizó una jornada en

el Centro de Control de satélites de la compañía en el que participaron 30 niñas.

- HISPASAT tiene previsto convocar una beca anual para una mujer a través de un programa de posgrado en el ámbito tecnológico, orientada principalmente al sector aeroespacial. Con estas dos iniciativas se pretende contribuir a incrementar la presencia de mujeres en las profesiones técnicas que se necesitan en una empresa de satélites con el fin de equilibrar la representación de género en la plantilla a medio y largo plazo.

- HISPASAT cuenta con una política de formación que mantiene unos estándares de igualdad, fomentando la participación igualitaria en formación interna y subvencionada para todas las personas.

- HISPASAT cuenta con beneficios sociales, como sistema de retribución flexible, seguro médico para empleados y familiares y seguro de vida y orfandad, además de proyectos de beneficios como el trabajo fuera de la oficina "smart days". Todo ello fomenta una mejor calidad de vida y de conciliación laboral y familiar que ayuda tanto a hombres como a mujeres.

- La política de contratación de HISPASAT es indefinida e independiente del género, así como la política salarial, que se calcula en función de bandas de retribución fijadas en base al valor añadido que aportan los puestos en la organización, y no en las personas, así como en encuestas de mercado (HighTech de TW).

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Conciliación familiar y laboral

---

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

En HISPASAT entendemos la flexibilidad como la capacidad de adecuar las condiciones de prestación del trabajo a las necesidades de los profesionales para lograr un mejor equilibrio trabajo-vida personal, siempre que objetivamente sea posible y compatible al mismo tiempo con las necesidades de servicio y de atención al negocio.



## Comentarios

De acuerdo con lo anterior, en el ejercicio 2016 la compañía ha acordado la puesta en marcha de varias iniciativas a la luz de los resultados de la última Encuesta de Clima Laboral realizada, con las que se pretende potenciar una forma de trabajar que favorezca la flexibilidad, la conciliación trabajo-vida personal y la mejora del bienestar de sus empleados.

## Objetivos

HISPASAT, en 2016, ha incorporado a las medidas ya existentes, un paquete de cuatro nuevas iniciativas orientadas a:

- Promover la conciliación de la vida laboral con la familiar permitiendo que los empleados puedan compartir más tiempo con sus familias.
- Aumentar la implicación de los empleados sobre la eficacia de sus actividades profesionales, mejorando cuestiones como la agilidad en los procesos de toma de decisiones, la orientación y el foco sobre las actividades a realizar, con la consiguiente mejora de la productividad.
- Racionalizar los horarios y facilitar la implicación de ambos cónyuges en la educación de los hijos.

Las medidas de flexibilidad implementadas por HISPASAT se sustentan sobre seis principios básicos:

- Responsabilidad. La flexibilidad otorga una serie de beneficios que permiten conciliar más y mejor. Es una forma de corresponder al compromiso y dedicación de los empleados pero, a su vez, también exige responsabilidad por ambas partes para que sea viable.
- Personalización. Alineadas con las directrices que acuerde la compañía existirán diversas opciones de flexibilidad. En ese contexto, cada profesional podrá seleccionar, cumpliendo con los requisitos establecidos en cada caso y respetando las necesidades de la organización, aquellas que mejor se adapten a su realidad (necesidades/exigencias de negocio, etc.).
- Subordinación. En caso de conflicto entre las iniciativas propuestas y aspectos normativos, prevalecerán éstos sobre los primeros.
- Coordinación. La flexibilidad y su gestión dentro de los equipos de trabajo es competencia de cada dirección. Los gerentes, como parte del equipo directivo de HISPASAT, son, en última instancia, responsables del cumplimiento de estos principios básicos, escuchando las necesidades de su equipo, coordinando su

implantación y vigilando su cumplimiento responsable.

- Reversibilidad. Las medidas de flexibilidad que puedan implantarse no constituyen derechos consolidados, sino que son reversibles en todo momento y están sujetas al eficiente y adecuado cumplimiento de los objetivos y resultados de la compañía.

- Accesibilidad. Los empleados podrán solicitar cualquier medida de flexibilidad, sin que de ello pueda derivarse perjuicio ni penalización para los mismos.

Flexibilidad horaria en horario de jornada partida:

De acuerdo con esta iniciativa, HISPASAT ha modificado los horarios de entrada y salida al trabajo de manera que los profesionales dispongan de una banda flexible de tiempos de entrada y salida en función de las necesidades personales y de negocio, siempre cumpliendo el número de horas exigibles en la jornada.

Implantación de Smart Days:

La flexibilidad no sólo ha de entenderse en relación a cómo organizamos la jornada de trabajo, sino también respecto al lugar desde donde trabajamos. Por este motivo, los empleados de la compañía podrán disponer de hasta dos días al mes en los que, previa notificación y gestión interna, pueden trabajar desde una ubicación distinta a su puesto de trabajo.

Gestión eficaz de los viajes:

Como parte de las iniciativas puestas en marcha, HISPASAT considera importante reducir el número de desplazamientos entre el domicilio de los profesionales y su lugar de trabajo. Por este motivo, los empleados de HISPASAT que vayan a realizar un viaje por motivos profesionales podrán ese día, si así lo consideran, iniciar su jornada laboral fuera de su puesto de trabajo y realizar desde allí su desplazamiento directamente a la estación o aeropuerto, sin necesidad de hacerlo desde su centro de trabajo.

Wellnes corporativo – vida saludable:

El Wellness corporativo ha sido una de las herramientas para la mejora de la eficiencia laboral (ser más capaces de tomar decisiones complejas, ser más creativos, estar mejor concentrados y tener una mayor resistencia al estrés) que mejores resultados ha obtenido en los últimos años. Por ello, HISPASAT ha completado las medidas anteriores con la apuesta por parte de la

organización por lograr que los empleados cuenten con hábitos preventivos positivos. De acuerdo con esta inquietud, HISPASAT ha puesto en marcha diferentes iniciativas encaminadas a la promoción e incorporación de hábitos de vida saludable con las que mejorar su bienestar trabajando sobre seis ejes principales, entre los que destacan la alimentación saludable, la actividad física, la gestión del estrés y el bienestar.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de todos empleados es para HISPASAT un objetivo esencial que ha de ser alcanzado mediante la aplicación de una política de prevención de riesgos laborales fundamentada en la integración de su gestión en todos los niveles de la organización.

#### Comentarios

En este sentido, consciente de los riesgos derivados de su propia actividad, HISPASAT está comprometida con el desarrollo de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales integrado que permita llevar a cabo su actividad de forma segura y eficiente soportado por los siguientes principios:

- Mejora de las condiciones de seguridad y salud como elemento fundamental en el desarrollo de la actividad normal de la organización
- Desarrollo de la actividad preventiva orientada a evitar los riesgos y a evaluar aquellos que no se hayan podido eliminar.
- Determinación de las medidas preventivas intentando actuar sobre el origen de los riesgos y en su caso, anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- Formación, sensibilización y participación de los trabajadores de HISPASAT en la gestión de la seguridad y la salud como elementos claves para la consecución de los objetivos definidos en la planificación preventiva.

Ambiente participativo en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, basado en relaciones de confianza y respeto.

- Compromiso de prevenir los daños a la salud y de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización.
- Revisión periódica del sistema de prevención de riesgos laborales con el fin de asegurar su mejora continua, fijando unos objetivos y metas, que serán revisados periódicamente al igual que la presente política.

HISPASAT se compromete a difundir esta Política a todos sus empleados y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios y mejoras necesarias para asegurar su cumplimiento gracias al esfuerzo y colaboración de todos los empleados y el apoyo del equipo directivo.

#### Objetivos

Continuar favoreciendo un entorno de trabajo seguro y saludable y la calidad en el empleo: campañas específicas (bienestar y hábitos saludables, mejora del clima laboral).

#### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

El 100% de los empleados de HISPASAT recibe formación en Seguridad y Salud Laboral periódicamente. Se establece este concepto fijo anualmente en el Plan de Formación variando la temática en función de las prioridades, normativa y expectativas.

---

## Generar oportunidades para jóvenes con talento

---

### Formación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Programa HISPATALENT:

A partir de convenios suscritos directamente entre HISPASAT y un nutrido grupo de universidades españolas, el programa incluye un primer año en el que se compagina la actividad propia de su condición de beca dentro de HISPASAT con formación universitaria a través de un curso universitario configurado conjuntamente con la Universidad Alfonso X El Sabio.

Este curso está compuesto por asignaturas obligatorias y de libre elección por las personas adscritas al programa y asociadas a las actividades desarrolladas por HISPASAT.

Finalizada dicha formación las personas incluidas en el programa HISPATALENT podrán optar a un contrato en prácticas dentro de la compañía, encaminado a la integración de jóvenes talentos en la organización.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política Indicadores Relacionados

G4-LA9

#### Observaciones Genéricas

Como todas las organizaciones, HISPASAT vive en un mundo complejo y ambiguo donde los cambios se suceden de forma continua sin que las compañías tengan apenas tiempo para reaccionar.

Todos estos cambios requieren empresas más flexibles, que se traducen automáticamente en organizaciones integradas por personas capaces de enfrentarse a entornos nuevos e inciertos, a nuevos mercados, a clientes más exigentes, nuevas culturas e idiomas; personas creativas, colaborativas y que, en resumen, hagan las cosas de manera diferente y de forma más

eficiente, asumiendo nuevas tareas y responsabilidades.

Las nuevas tecnologías, los desafíos procedentes de la competitividad de los mercados o los cambios organizativos son algunos factores que hacen necesaria la formación continua de las plantillas.

Bajo esta perspectiva, durante el ejercicio 2016, HISPASAT ha avanzado con sus planes de formación con el objetivo de asegurar que su capital humano se encuentra preparado para hacer frente a los crecientes retos a los que se enfrenta la compañía para desarrollarse, crecer y ser más competitiva en los mercados. Así, HISPASAT ha continuado con las actividades incluidas en el Plan de Formación establecido para el período 2013-2016 con foco en la adaptación al cambio y la flexibilidad como competencias profesionales necesarias para que los empleados puedan responder al cambio con agilidad, manejar adecuadamente las múltiples demandas, reorganizar pronto las prioridades y adaptar sus respuestas a las circunstancias cambiantes que rodean a HISPASAT.

Junto a esta formación, HISPASAT ha puesto a disposición de sus empleados formación específica on-line a través del Campus HISPASAT en ámbitos de interés para la organización, como son los idiomas y cursos técnicos para una gestión eficaz de las actividades propias de los diferentes puestos de trabajo.

#### Objetivos

Las actividades en el ámbito de la formación se han completado con el diseño de un nuevo Plan de Formación para el período 2017-2019, en el que se han tenido en consideración las necesidades asociadas a la mejora de las competencias que la organización considera esenciales a medio y largo plazo.

---

## Impulsar la sensibilización

## en materia medioambiental

---

### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En HISPASAT nos sentimos comprometidos con la protección del medio ambiente y la biodiversidad, la mitigación y adaptación al cambio climático, la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos.

En 2014 se realizó un diagnóstico de los impactos medioambientales de la actividad y la puesta en valor/ coordinación de medidas que se venían realizando desde hace tiempo. Uno de los principales hitos fue la digitalización del fondo documental del Grupo. La iniciativa tuvo como objeto la modernización del fondo documental del Grupo con la intención de reducir un 95% los documentos en papel.

De ese modo se ha conseguido reducir también los costes derivados de su mantenimiento, a la vez que se ha establecido una gestión más ágil, sostenible y segura de la documentación de la compañía. El proceso de selección de documentación contó con tres opciones muy definidas: destrucción del material que no fuera a necesitarse, digitalización y destrucción de aquella documentación de interés que no necesitara mantenerse en formato físico, y digitalización y archivo de los documentos originales que pudieran ser exigidos por las autoridades, como contratos, documentos notariales o documentación administrativa de impuestos. Toda la documentación destruida fue reciclada. Todos los departamentos del Grupo HISPASAT colaboraron a lo largo de todo el proceso de selección.

#### Objetivos

- Implantación de medidas para reducir el impacto del consumo de energía en el alumbrado y los quemadores.

- Sistematización del consumo del papel, así como del porcentaje de papel reciclado y sus costes.
- Gestión de los residuos metálicos, madera, vegetales, domésticos, pilas y equipos eléctricos y electrónicos, con su correspondiente entrega a gestores autorizados o a través de recogida municipal (residuos orgánicos).
- Identificación del número de puntos de vertido de aguas residuales, su volumen y el control del tratamiento.
- Generación de electricidad a través de paneles solares fotovoltaicos en los satélites que se encuentran en órbita.
- Acciones de sensibilización y ahorro energético relacionadas con el uso del servicio de lanzadera o catering de la empresa, reduciendo el número de desplazamientos de los empleados en vehículo propio.

---

## Impulsar la integridad corporativa (Ética y Anticorrupción)

---

### Código Ético del Grupo Hispasat - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La conducta ética de los empleados es un objetivo prioritario para el Grupo HISPASAT, que espera de todos sus profesionales que sean honestos y se comporten de acuerdo a los más altos estándares éticos, rigiéndose por su deseo de hacer lo correcto.

Bajo esta perspectiva, y dentro del marco de referencia que ofrecen la misión, visión y valores del Grupo, HISPASAT elaboró y aprobó en septiembre de 2012 el Código Ético del Grupo HISPASAT.

Los principios éticos incluidos en el Código configuran los cimientos sobre los que todo empleado del Grupo HISPASAT debe basar la



toma de sus decisiones, siendo responsabilidad de todas las personas del Grupo HISPASAT contribuir con su comportamiento diario a su cumplimiento.

El objetivo es que todos los profesionales, independientemente de su cargo o responsabilidad, tengan una mayor conciencia de las implicaciones, privilegios y responsabilidades que conlleva el trabajar en uno de los operadores de satélites de referencia a nivel internacional.

### **Comentarios**

Continuando con este objetivo de HISPASAT de desarrollar las mejores prácticas, y dado que desde julio de 2013 HISPASAT es una compañía del Grupo Abertis, el Consejo de Administración de HISPASAT celebrado el 16 de diciembre acordó que la compañía asumiera el Código Ético del Grupo Abertis.

Como consecuencia de lo anterior, el Código Ético del Grupo Abertis pasa a ser de aplicación a todos los empleados de HISPASAT que quedan, a partir de este momento, sujetos al mismo. Por lo que respecta al Código Ético del Grupo HISPASAT de septiembre de 2012, se mantiene en vigor en todo aquello que no contradiga lo dispuesto en el Código Ético del Grupo Abertis. En caso de discrepancia prevalecerá el Código Ético del Grupo Abertis.

### **Objetivos**

Todos los empleados han sido formados en materia del código ético.

---

## **Buen ambiente laboral**

---

### **Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En 2016 se constituyó el Comité de Voluntariado Corporativo y en el mismo se crearon los documentos que establecen el marco estratégico y guían la operativa de esta cuestión en HISPASAT.

### **Objetivos**

En 2016 se sentaron las bases del PROGRAMA VOLUNTARIADO CORPORATIVO HISPASAT.

#### **VISIÓN :**

- Que HISPASAT sea agente de cambio para la mejora de nuestro entorno.
- Que nuestros empleados sean proactivos en el desarrollo de sus inquietudes y talento para la transformación social

#### **MISIÓN:**

- Contribuir a la transformación social sostenible a través del desarrollo personal de los empleados, fomentando la solidaridad, mediante la puesta en valor de sus capacidades, habilidades y talento.
- Responder a la demanda social de ser un actor vertebrador de una sociedad más justa y sostenible.

Los objetivos estratégicos del Programa de Voluntariado Corporativo son:

- Fomentar el compromiso interno y orgullo de pertenencia a la compañía.
- Captar y retener el talento.
- Generar cultura interna de compromiso social en HISPASAT.
- Poner en valor el talento y capacidades de los empleados.
- Adquirir/desarrollar nuevas habilidades/inquietudes solidarias y transformadoras.
- Consolidar el reconocimiento por su grupos de interés de marca comprometida y sostenible.
- Refuerzo de las relaciones transversales e informales para la mejora del clima laboral, fomentando el compromiso interno.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

## **Comentarios**

En 2015 se realizó la primera encuesta de Clima Laboral de la compañía, de la que se desprendieron diferentes medidas que se están implantando actualmente.

## **Objetivos**

De los resultados de la encuesta se establecieron las siguientes mejoras:

- a) Flexibilidad horaria en horario de jornada partida
- b) Implantación de Smart Days.
- c) Gestión eficaz de los viajes
- d) Wellnes corporativo – vida saludable.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



©2016 ESA-CNES-ARIANESPACE / Optique vidéo du CSG - P. BAUDON

---

# Gestión Responsable de la Cadena de Proveedores

---

## Programa de Retornos Industriales - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La gestión de la cadena de suministro es para HISPASAT decisiva si queremos garantizar que nuestros productos y servicios lleguen al cliente y al consumidor final.

Nuestros proveedores aportan valor a lo que hacemos y desde HISPASAT creemos que para hacerlos copartícipes de ello es necesario establecer relaciones a largo plazo.

### Comentarios

El Programa de Retornos Industriales reafirma el papel de HISPASAT como empresa tractora de la industria aeroespacial española. Gracias a este programa, los fabricantes de satélites que contratan con HISPASAT se comprometen a reinvertir en componentes producidos en España por la misma cantidad que el operador haya pagado por el satélite, a lo largo de los 10 años siguientes a su construcción.

Con este sistema se ha puesto a disposición de la industria española, hasta la actualidad, alrededor de 1.000 millones de euros en retornos comprometidos por las empresas constructoras de sus satélites.

## Condiciones Generales de Contratación para la Adquisición de Bienes y Servicios - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Desde el año 2014 hemos llevado a cabo una revisión de las Condiciones Generales de Contratación para la Adquisición de Bienes y Servicios de oficina por parte del Grupo.

Estas condiciones incorporan unos principios que desde HISPASAT creemos que son ineludibles para garantizar

que nuestros colaboradores sean responsables en la gestión y ejecución de sus actividades.

Asimismo, a los proveedores y subcontratistas se les hace partícipes de la Política de Calidad de nuestro Grupo con el fin de alcanzar los niveles más altos de calidad y satisfacción de nuestros clientes.

### Comentarios

Condiciones Generales de Contratación para la Adquisición de Bienes y Servicios

Las cláusulas que se detallan a continuación exigen determinados requisitos a los proveedores en ámbitos tales como las relaciones laborales, el medio ambiente y los derechos humanos:

El Proveedor/Contratista es responsable del pago puntual de los salarios, seguros sociales y de toda otra compensación o indemnización de naturaleza laboral o de cualquier otra índole que, por cualquier causa, deban recibir sus empleados y mantendrá indemne al Grupo HISPASAT frente a cualquier reclamación derivada del incumplimiento de dicha obligación. El Proveedor/Contratista deberá cumplir cuantas disposiciones relativas al Medio Ambiente y Seguridad e Higiene, incluyendo prevención de riesgos laborales, se hallaren vigentes y resulten de aplicación al Pedido/Contrato y, en cualquier caso, las establecidas en la normativa y práctica interna del Grupo HISPASAT. El Proveedor/Contratista deberá respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

### Objetivos

En 2016 se planificó la incorporación de cláusulas en los contratos con proveedores de satélites en materia de conocimiento del Código Ético, Anticorrupción, DDHH y protección medioambiental, así como de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS





---

# Satisfacción de expectativas

---

## Política RSC - Política

### Observaciones Genéricas

En HISPASAT estamos comprometidos con la prestación de nuestros servicios de modo que generemos valor añadido tanto para nuestros clientes y accionistas, como para el resto de grupos de interés con los que nos relacionamos: proveedores, empleados y comunidad.

Este compromiso lo desarrollamos incorporando la responsabilidad social como un elemento clave de nuestra gestión empresarial, presente en las decisiones estratégicas y operativas de nuestro negocio. Con esta filosofía, pretendemos desarrollar nuestra actividad de un modo sostenible y favorecer la mejora continua de la organización en el camino hacia este objetivo.

Entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar bienestar social y ambiental en nuestro entorno, al mismo tiempo que generamos valor económico y mantenemos nuestro liderazgo como el operador español satelital.

### BUEN GOBIERNO:

HISPASAT desarrolla sus actividades con el máximo rigor y transparencia de cara a su Consejo de Administración y resto de grupos de interés. Para ello, la compañía proporciona Información fidedigna y transparente a sus accionistas en los plazos exigidos y asegurando la gestión financiera más eficiente para sus accionistas.

### Objetivos

Se dependen de los compromisos adquiridos en la Política de RSC:

Con la gestión económica responsable y la ética en los negocios:

- Asegurar una gestión económica eficiente que genere valor para nuestros accionistas y riqueza indirecta a la comunidad.
- Asegurar la transparencia, la ética empresarial y el respeto a la legalidad de todos los trabajadores de HISPASAT mediante el

cumplimiento de las pautas establecidas en nuestro Código Ético.

- Fomentar la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo.
- Promocionar proyectos de innovación y desarrollo de nuevas tecnologías de la información, al servicio de nuestros clientes, que supongan además un valor añadido a la sociedad.
- Continuar proporcionando servicios de calidad acorde con los requerimientos de nuestros clientes.

Con el respeto al medio ambiente:

- Cumplir con la legislación ambiental vigente.
- Llevar a cabo la identificación y evaluación de los impactos ambientales de nuestra actividad y la definición de acciones para reducirlos.
- Mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones y reducir el consumo de otros recursos y materiales.
- Favorecer la correcta gestión de los residuos, priorizando su minimización y valorización.
- Atender iniciativas sectoriales para la correcta gestión y reducción de la basura espacial.

Con el desarrollo de las personas y la comunidad:

- Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de la organización, sin distinción de género, cultura o condición física, y promocionar la conciliación familiar.
- Respetar el derecho a la libertad de asociación y el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva.
- Favorecer un entorno de trabajo seguro y poner al alcance de todos los trabajadores los medios necesarios para su cumplimiento.
- Ayudar al desarrollo profesional de todos los trabajadores, proporcionándoles formación especializada favoreciendo así la retención y el desarrollo del talento en la organización.
- Garantizar el respeto de los Derechos Humanos, reconocidos en la legislación nacional e internacional, rechazando el trabajo forzado y obligatorio y el trabajo infantil.
- Asegurar la protección de la privacidad de los clientes.

- Afianzar nuestro compromiso con la comunidad, facilitando el acceso a las comunicaciones en zonas rurales o con orografías que no permiten la instalación de infraestructuras terrestres y colaborando en planes de actuación ante desastres, facilitando la capacidad satelital de nuestra flota cuando se produzcan este tipo de situaciones críticas, siempre que sea posible.
- Promover nuestra acción social en aquellas áreas en las que podemos aportar un valor añadido a la sociedad, como son la promoción de la educación y la cultura, la promoción del deporte y hábitos de vida saludables y la integración de las personas con discapacidad.
- Desarrollar el voluntariado corporativo como forma de fomento de la solidaridad y desarrollo personal de los empleados de HISPASAT.

- Establecer canales de comunicación bidireccionales y efectivos con nuestros grupos de interés, que nos permitan conocer sus requerimientos en materia de sostenibilidad y comunicar nuestros logros.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Uno de los principales accionistas del Grupo Hispasat es ABERTIS. Por ello dentro de sus exigencias como Socio/ Accionista reportamos indicadores de RSC desde el 2013. Ya en 2014 Hispasat realizó su propio ejercicio de memoria de RSC

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Poder ser un aliado de las iniciativas oficiales para la Lucha del Cambio Climático y la consecución de los ODS

---

### Compromiso de realizar alianzas con Sector público para la consecución de la Agenda Global Sostenible - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

HISPASAT es el operador español de satélites de comunicaciones, líder en la distribución de servicios comerciales y gubernamentales para los mercados en español y portugués.

HISPASAT está constituido por empresas con presencia tanto en España como en Latinoamérica, donde se ubica su filial brasileña HISPAMAR.

Es una pieza clave para la industria aeroespacial española, no sólo porque genera importantes retornos industriales, sino porque impulsa su desarrollo, favorece la innovación y promueve su internacionalización.

En la actualidad, HISPASAT se ha posicionando de forma sólida en mercados de alto crecimiento con una base estable de clientes estratégicos. La compañía mantiene una participación muy activa en el ámbito de las asociaciones, tanto sectoriales como generalistas.

#### Comentarios

Aunque HISPASAT pertenece a una innovadora realidad en el mundo de la tecnología, la compañía no sería lo que es si sus aplicaciones no estuvieran puestas al servicio de la sociedad. Porque es ahí donde es posible percibir de verdad las transformaciones que los satélites producen en la vida cotidiana de las personas.

Es ahí donde se manifiesta lo que podríamos llamar el alma del satélite: porque trasciende y supera su mera estructura y potencialidad tecnológica. Por encima de los números o de las decisiones empresariales, lo que

hace atractivo a HISPASAT es su capacidad para conseguir que las empresas, las instituciones y las personas disfruten de comunicaciones cada vez más amplias y de mayor calidad, en cualquier lugar del mundo.

El alma del satélite tiene mucho que ver con las experiencias personales y sociales concretas que se viven cuando se entra en contacto con las prestaciones del satélite, tanto en el presente como en el futuro inmediato.

Gracias a HISPASAT, la tecnología satelital representa un gran avance para consolidar el acceso universal a Internet en sus áreas de cobertura: España, Europa, América y el norte de África.

El grupo puede considerarse también una herramienta fundamental para la reducción de la brecha digital en varios países latinoamericanos en los que facilita, además de acceso a Internet, servicios de telemedicina y teleeducación, entre otros.

En definitiva, HISPASAT trabaja y seguirá trabajando día a día para aportar un verdadero valor añadido al sector de las comunicaciones y contribuir al desarrollo económico y social de las zonas a las que no llegan las redes terrestres.

Desde HISPASAT consideramos el momento actual muy estimulante, ya que lo percibimos desde la madurez de más de 25 años, como un horizonte de liderazgo que nos permitirá desarrollar soluciones innovadoras y eficientes que crearan valor para todos los ciudadanos.

Tenemos la atención puesta en la "nueva era de la sostenibilidad" (2030) y en lo que supondrán los diferentes hitos de la agenda internacional en 2015.

Queremos comprometernos a seguir mejorando cada día y a continuar desarrollando soluciones novedosas para beneficio de todos. A poner a disposición de la sociedad productos útiles y en condiciones justas. A afrontar los retos del medio ambiente y a colaborar en la conservación del planeta. A implicarnos en las necesidades de la comunidad. A ser un actor proactivo, para que las cosas cambien. Porque consideramos que ese es el único camino que nos llevará a ser los mejores.

#### Objetivos

HISPASAT, se ha propuesto transversalizar, en su operativa actual y desarrollos futuros los desafíos de la Agenda 2030 en materia de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático en sus cotidianas interlocuciones con

el sector público, al poder tener un rol destacado las comunicaciones por satélite en las diferentes brechas sociales manifestadas en la agenda ODS y de París.



# COMUNIDAD



---

# Acción social para la Comunidad

---

## Plan de Acción Social - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Líneas estratégicas - En el marco del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de HISPASAT:

La compañía ha elaborado un Plan de Acción Social que incluye acciones relacionadas con los beneficios que nuestra actividad puede generar en la sociedad, ya sea en momentos puntuales ante necesidades específicas, como en el marco de proyectos a largo plazo y sostenidos en el tiempo.

### Comentarios

El Plan de Acción Social de HISPASAT se estructura en torno a las siguientes líneas estratégicas: Ayuda al desarrollo socio-económico: En nuestro entorno actual, en el que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) juegan un papel primordial para el desarrollo económico y social de las comunidades, las organizaciones y los países, el hecho de asegurar un acceso universal a este recurso es fundamental. Los satélites son esenciales para la universalización de las telecomunicaciones, facilitando el acceso a servicios básicos y favoreciendo nuevas posibilidades de desarrollo económico y social en cualquier punto del planeta, incluso allí donde no llegan las redes terrestres.

HISPASAT, consciente de la importancia de su negocio en este ámbito, quiere colaborar en las siguientes áreas de ayuda al desarrollo:

- Dando respuesta ante emergencias: HISPASAT aportará la capacidad satelital necesaria en situaciones de emergencia para la ayuda al restablecimiento de las comunicaciones que se hayan visto destruidas por esa situación crítica. (ONU)
- Realizando aportaciones económicas a entidades para el desarrollo de proyectos sociales. (GAVI, Cruz Roja, Unicef)
- Implicando a sus empleados: Desarrollo de

- voluntariado corporativo.
- Promoción de la educación, cultura y deporte: Las nuevas tecnologías de la comunicación también están íntimamente ligadas a los nuevos modelos educativos con necesidades específicas en este ámbito. Por ello, HISPASAT quiere colaborar en el desarrollo de la tele-educación en los lugares más desfavorecidos. El satélite es una infraestructura fundamental para la difusión de la cultura y la promoción las actividades deportivas, ámbitos en los que HISPASAT también quiere realizar proyectos de colaboración.
- Colaborando con universidades y otros centros de formación tecnológicos mediante la participación en programas de becas, de prácticas y premios que favorezcan el desarrollo profesional de estudiantes o recién licenciados en Ingeniería de Telecomunicaciones u otras carreras técnicas relacionadas con la actividad de HISPASAT.
- Aportando recursos profesionales para la colaboración con entidades, mediante la prestación de servicios profesionales y/o acciones de mentoring.
- Promocionando eventos o equipos deportivos que favorezcan valores como la igualdad, el trabajo en equipo, la honestidad y el esfuerzo. Participando en proyectos culturales relacionados con el ámbito tecnológico.
- Fomento de la integración de personas con discapacidad: Desde 36.000 Km. los satélites entienden mucho de superar barreras y llegar donde otras tecnologías no llegan. Con esta filosofía, HISPASAT quiere ser partícipe de aquellos programas o eventos sociales que favorezcan la integración de personas con discapacidad en la sociedad con el fin de ayudarlos a superar sus propias barreras y a alcanzar sus sueños y su pleno desarrollo. Por ello, HISPASAT ayuda en aquellos proyectos que estén en línea con esta filosofía mediante la financiación de eventos, deportivos o de otra índole, con el objetivo de la integración de personas con discapacidad.

Destacamos para 2016:

FUNDACIÓN ATRESMEDIA - En 2016, HISPASAT

ha colaborado con la Fundación Atresmedia, financiando parte de los costes de emisión del canal de televisión Fan3, destinado a niños ingresados en los hospitales españoles.

FUNDACIÓN ESTUDIANTES - HISPASAT ha seguido apoyando a la Fundación Estudiantes con el patrocinio del campus formativo bilingüe “EstuCamp” para jóvenes jugadores de baloncesto en silla de ruedas. HISPASAT patrocinó las becas para los participantes en el campus, así como parte de los gastos de gestión y organización del mismo. El operador español encuentra en los principios vertebradores del campus muchos puntos en común, tanto con el desarrollo de su actividad empresarial, para la que las transmisiones deportivas constituyen una parte importante, como con los valores de la honestidad, compromiso y trabajo en equipo propios de la práctica deportiva. Además, en 2016 HISPASAT, la Asociación Madrileña de Espina Bífida y la Fundación Estudiantes han puesto en marcha una escuela de baloncesto en silla de ruedas: EstuAMEB. Esta escuela facilita a niños y jóvenes con discapacidad la práctica este deporte y fomenta su integración y normalización, apoyando el desarrollo tanto de su técnica de juego y su psicomotricidad como de sus capacidades en los ámbitos social y educativo.

ACUERDO CON EL TEATRO REAL - En línea con el apoyo a la difusión cultural de las instituciones españolas, HISPASAT ha continuado colaborando en 2016 con el Teatro Real en el marco de la celebración de su centenario. La compañía cedió capacidad espacial para la retransmisión en directo vía satélite de varios espectáculos. El acuerdo, firmado en 2015, también permite el regreso de los espectáculos del Teatro Real a los cines de todo el mundo gracias a la distribución por satélite.

LA HORA DEL PLANETA - En 2016, HISPASAT, conjuntamente con Abertis y Cellnex, participaron en la campaña “La Hora del Planeta” y apagaron las luces de sus sedes en Madrid y Barcelona, en un acto simbólico de solidaridad con nuestro planeta. Esta iniciativa global en defensa del medio ambiente es promovida por el Fondo Mundial para la

Naturaleza (World Wildlife Fund – WWF).

## PATROCINIOS SOLIDARIOS

Durante este ejercicio, HISPASAT ha renovado su compromiso con el programa “Multiplica por la Infancia” de UNICEF y con el proyecto GAVI de vacunación infantil promovido por La Caixa y una alianza de empresas colaboradoras. En ambos casos se busca mejorar la calidad de vida de los niños en países africanos y asiáticos con escasos recursos, contribuyendo a que puedan estar más sanos, alimentarse mejor y tener acceso a la educación. Además, colaboró con Acnur realizando una donación para el programa “Emergencia en Siria e Irak” con el fin de contribuir a paliar el drama de los refugiados que huyen de la guerra en estos países, y participó en la carrera solidaria organizada por la Fundación Créate, cuya recaudación fue destinada al fomento del emprendimiento en centros educativos españoles. HISPASAT ha finalizado el año apoyando de nuevo diferentes proyectos sociales y participando en iniciativas solidarias, como la recogida de comida para el Banco de Alimentos y la colaboración con la Asociación Envera, entidad sin ánimo de lucro que tiene como misión la integración socio-laboral de las personas con discapacidad atendéndolas en todo su ciclo vital.

---

## Invertir en las generaciones del futuro

---

### Beca - Acción / Proyecto

### Comentarios

Algunas de las actuaciones desarrolladas en 2016 han sido:

a) La organización de una jornada en el centro de control de Arganda del Rey para impulsar las vocaciones STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) femeninas y estimular la incorporación de mujeres en estudios técnicos universitarios. La jornada, a la

que asistieron 30 niñas de entre 9 y 12 años, se enmarcó dentro de la Semana de la Ciencia, que se celebró del 7 al 20 de noviembre organizada por la Fundación para el Conocimiento de la Comunidad de Madrid.

b) En julio de 2016 se aprobó la concesión de una beca de estudios técnicos dirigida a mujeres, y que ha convocado en 2017, para la matrícula en el máster habilitante de Ingeniería Aeronáutica o de Telecomunicaciones.

---

## Contribuir a los ODS

---

### Transversalizar los ODS en la compañía - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La tecnología satelital representa un papel fundamental para la reducción de la brecha digital en zonas despobladas o de difícil acceso. En estos lugares, la única solución posible para conectar a estas comunidades con el resto del mundo y potenciar su desarrollo económico y social es el satélite. Además, el satélite resulta imprescindible cuando se producen situaciones de emergencia o auxilio por desastres en los que las infraestructuras terrestres quedan inutilizadas.

#### Objetivos

PROMOVER LOS ODS EN EL FESTIVAL INTERNACIONAL DE CORTOS HISPASAT 4K HISPASAT. Desde 2016, HISPASAT incluye en las bases de su Festival Internacional 4K una cláusula que establece el compromiso de otorgar uno de los premios a un corto cuya temática esté relacionada de algún modo con cualquiera de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y concederá al menos uno de los premios, en cualquiera de sus categorías, a un trabajo que trate uno de estos temas desde cualquier enfoque, género, tratamiento o propuesta estética.

BASES DE CONVOCATORIA DE LA SEGUNDA EDICIÓN DE SU FESTIVAL INTERNACIONAL HISPASAT 4K, uno de los primeros certámenes del mundo dedicado a cortometrajes íntegramente grabados y postproducidos en 4K, y en consonancia con el compromiso de HISPASAT con la sostenibilidad y la

responsabilidad social, realiza una mención y discriminación positiva a aquellos filmes que versen sobre ODS.

Así el jurado del Festival valorará positivamente aquellos cortos presentados a concurso cuya temática esté relacionada de algún modo con cualquiera de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y concederá al menos uno de los premios, en cualquiera de sus categorías, a un trabajo que trate uno de estos temas desde cualquier enfoque, género, tratamiento o propuesta estética.

### REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

#### KIOSKO VIVE DIGITAL EN COLOMBIA

HISPASAT, junto con NEC de Colombia, proporciona conectividad por satélite en siete departamentos colombianos a través de la iniciativa Kioscos Vive Digital, promovida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones colombiano (MinTIC). Desde diciembre de 2013, HISPASAT y NEC obtuvieron la autorización para instalar, operar y administrar 648 kioscos digitales en siete departamentos del país, dentro de la segunda fase de la iniciativa Kiosco Vive Digital. El objetivo es lograr que el 100% de las poblaciones de más de 100 habitantes en Colombia tengan al menos un punto de acceso comunitario a Internet.

Desde entonces, gracias a estos kioscos, los departamentos de Amazonas, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Guainía, Risaralda y Vaupés han gozado de servicios de acceso a Internet, telefonía nacional e internacional, alfabetización digital y gobierno electrónico, entre otros.

#### RED 10K EN MÉXICO

En 2015, HISPASAT y Globalsat comenzaron a dar conexión a más de 8.700 espacios públicos en poblaciones rurales o remotas de México.

Esta cifra engloba tres de las cuatro zonas que conforman la red 10K, una iniciativa del proyecto México Conectado, desarrollado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Dicha red tiene como objetivo dotar de

acceso a Internet a más de 10.000 escuelas, centros de salud, bibliotecas, centros comunitarios y otras instalaciones de la Administración mexicana localizadas en poblaciones que no tenían conectividad a banda ancha.

#### ALIANZA CON NU PARA RESTABLECER COMUNICACIONES EN CATÁSTROFES Y EMERGENCIAS

En 2015 HISPASAT firmó un acuerdo por el cual se comprometía a ceder capacidad espacial y terminales con el fin de restablecer las comunicaciones en posibles casos de desastres naturales o emergencias. De esta manera, colabora con las tareas de Desde 2015 HISPASAT tiene suscrito un acuerdo con Naciones Unidas por el cual la compañía se compromete a ceder capacidad espacial y terminales con el fin de restablecer las comunicaciones en posibles casos de desastres naturales o emergencias y colaborar con las tareas de salvamento y reconstrucción que desarrolla la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), la agencia de Naciones Unidas encargada de la coordinación de la ayuda humanitaria.

El acuerdo, impulsado por ESOA (EMEA Satellite Operator's Association) y GVF (Global VSAT Forum), garantiza que HISPASAT y el resto de operadores participantes proporcionarán capacidad operativa plena por medio de sus redes satelitales, teniendo en cuenta su disponibilidad, hasta el punto de recepción.

La solución también incluye equipamiento terreno y terminales de recepción y la formación necesaria a los responsables de las acciones de primera intervención en desastres para que puedan desplegar con éxito las soluciones de comunicación.





Network Spain  
**WE SUPPORT**

