

El  
Compromiso  
que nos  
Orienta

Memoria  
Responsabilidad  
Social Corporativa  
2014





### Queridos amigos,

Tengo el placer de presentar la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de HISPASAT, que resume el primer ejercicio de análisis y puesta en valor de nuestro compromiso y responsabilidad en los ámbitos económico, social y ambiental. Este análisis conecta con la reflexión que hemos llevado a cabo a lo largo de 2014: una mirada en nuestro interior y a nuestra historia en un momento muy especial para la compañía, el de su 25º aniversario. Podemos decir que sabemos lo que somos, lo que queremos ser y a lo que nos queremos comprometer. Dicho ejercicio nos permite reconfirmar que queremos ser el cómplice iberoamericano de la transformación digital, permitir la conectividad global y reducir la brecha digital.

En el mundo actual, los satélites de comunicaciones constituyen un elemento esencial para facilitar la igualdad de oportunidades en el acceso a la Sociedad de la Información. Es la única tecnología capaz de afrontar con éxito la universalización de los servicios de telecomunicaciones y de hacer llegar éstos a zonas remotas o aisladas donde no alcanzan las redes terrestres. Nuestros satélites contribuyen así a reducir la brecha digital en sus áreas de cobertura, abriendo a las poblaciones de estas regiones las puertas al mundo digital, que es básico para el desarrollo económico y social. Además, los satélites de HISPASAT participan en el desarrollo de proyectos sociales y de inclusión digital que dan soporte a programas de *e-learning* y telemedicina, sobre todo en países de América Latina en los que el satélite es la única vía de comunicación en muchos lugares.

Trabajamos en proyectos de innovación con el objetivo de mejorar estos servicios y productos para nuestros clientes y para la sociedad en general, dando un servicio de alta calidad que facilita la comunicación entre las personas desde cualquier punto del planeta. Nos hemos preocupado por limitar impactos en el medio ambiente, por dar oportunidades a nuestros proveedores locales y por trabajar en el desarrollo profesional de nuestros em-

pleados de forma igualitaria. Este modelo nos permite hacer frente al reto de crecer y, a la vez, lograr un alto nivel de calidad y alcanzar resultados que benefician al conjunto de la sociedad.

Los datos que se reflejan en esta Memoria ponen de manifiesto la importancia del “buen hacer” de HISPASAT en todos estos aspectos, aun antes de habernos planteado dar coherencia al compromiso con nuestros interlocutores en el marco de un plan formalizado de RSC que encuentra su inspiración en los principales estándares internacionales (GRI e ISO 26000). Esta reflexión de la que hablábamos al comienzo ha sido el primer paso de un camino que queremos iniciar, desde ahora, con el objetivo de avanzar progresivamente año tras año. Con ese propósito pondremos en marcha nuestro propio plan de RSC: porque creemos que comprometernos con la sostenibilidad, entendida en su sentido más amplio, no es otra cosa que avanzar en la excelencia empresarial con una mejor gestión, una mayor transparencia y un cumplimiento más estricto de nuestros compromisos con la idea de ganar legitimidad y confianza ante los inversores, los clientes y la sociedad.

Se abre así, para nosotros, un estimulante horizonte de liderazgo con soluciones innovadoras y eficientes que crean valor para todos los ciudadanos. Tenemos la atención puesta en la *nueva era de la sostenibilidad* y en lo que supondrán los diferentes hitos de la agenda internacional en 2015, como son los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible y los compromisos para hacer frente al cambio climático.

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 actuar, en definitiva, para que las cosas cambien. Porque ese es el único camino que nos llevará a ser los mejores.

Elena Pisonero  
Presidenta del Grupo HISPASAT





1. Despegamos hace 25 años .....	05
2. Modelo y valores .....	07
2.1. Perfil de la organización .....	07
2.2. Misión, visión y valores .....	09
2.3. Código Ético .....	09
2.4. Principales magnitudes .....	10
3. Nuevo impulso, mayor compromiso .....	11
3.1. Punto de partida .....	11
3.2. Plan de Acción 2015.....	12
3.3. Grupos de interés .....	13



4. Nuestro equipo .....	15
4.1. Talento y desarrollo .....	17
4.2. Salud y seguridad laboral.....	17
5. Proveedores.....	18
6. Clientes .....	20
6.1. La calidad es lo primero .....	20
6.2. Mejorando la atención a nuestros clientes .....	21
7. Comunidad .....	22



8. Tecnología con impacto social .....	25
8.1. Proyectos de redes híbridas y TV conectada .....	26
8.2. Proyectos de inclusión digital.....	27
8.3. Proyectos de escuelas conectadas .....	28
8.4. Proyectos de emergencias y seguridad.....	28
9. Protegiendo el entorno.....	30





# Acercándonos a ti

En HISPASAT sabemos que nuestra labor  
está conectada estrechamente  
con la vida diaria de las personas.  
Por eso, queremos que nos conozcas.  
Contarte quiénes somos, qué hacemos,  
cómo lo hacemos.  
Y, sobre todo, qué queremos hacer.

En definitiva, queremos estar  
cada día más cerca de ti.



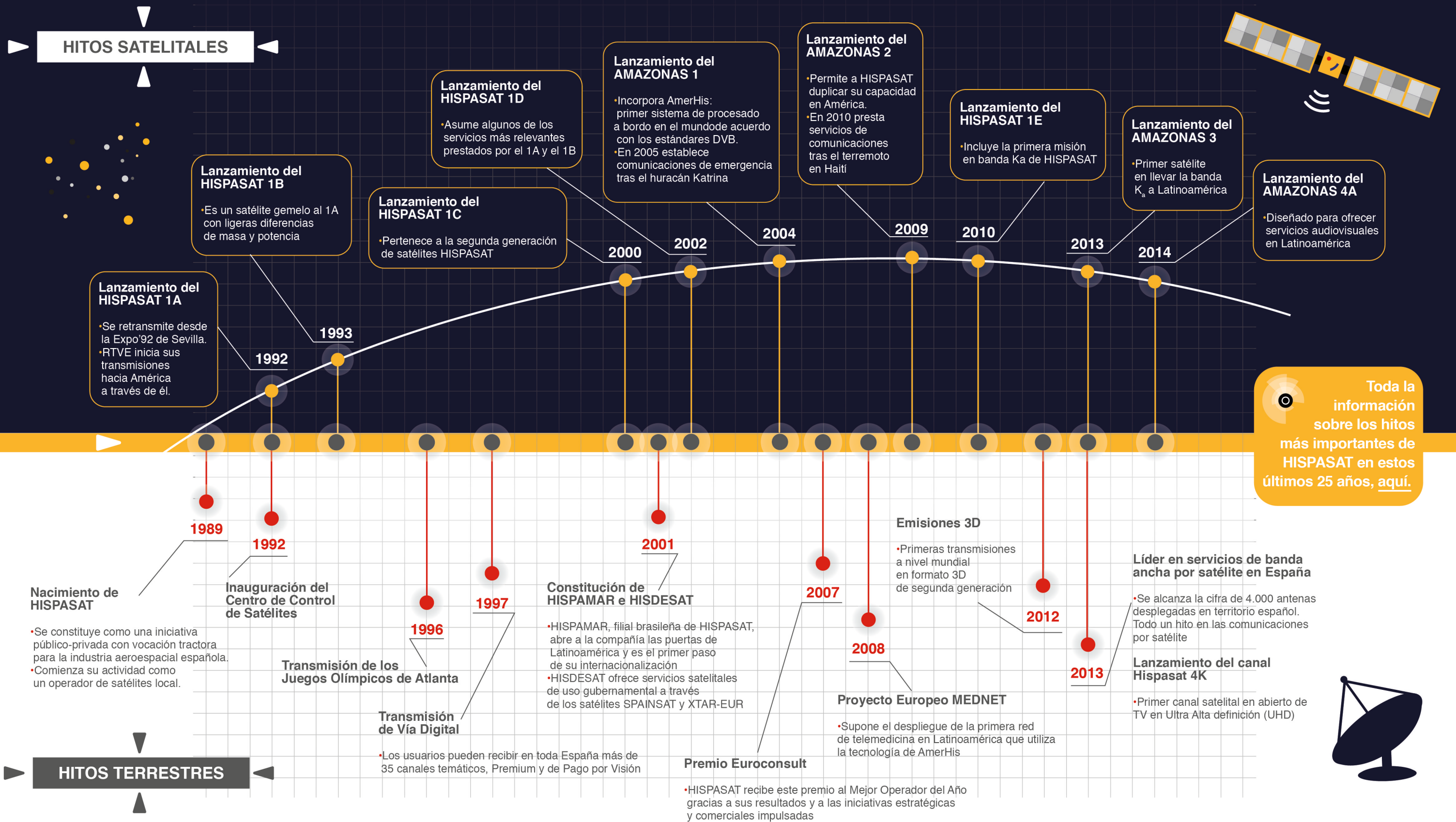
# Despegamos hace 25 años



Hablar de cómo HISPASAT ha llegado a ser lo que es hoy es hablar de historia reciente. De dar servicio a la actualidad. De adelantarse a su tiempo. De superar fronteras. Incluso, de echar una mano cuando se ha necesitado.

Hablar de HISPASAT, a lo largo de estos 25 años, es hablar de *mirar al cielo sin perder de vista el suelo*.





## PRESENTE Y FUTURO

«En cinco años pensamos multiplicar por dos nuestra flota de satélites. Estas son las normas del juego clásico. Pero hoy la clave de nuestro crecimiento es nuestra capacidad de afrontar los retos tecnológicos del siglo XXI: retos que pasan por crear valor a los ciudadanos con soluciones innovadoras y eficientes.»

Elena Pisonero  
Presidenta del Grupo HISPASAT

Puedes ver el discurso completo con motivo de los 25 AÑOS de HISPASAT [aquí](#)



# Modelo y valores



## 2.1. Perfil de la organización

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.

El Grupo HISPASAT está constituido por empresas con presencia tanto en España como en Latinoamérica, donde se ubica su filial brasileña HISPAMAR. El Grupo 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 posicionado de forma sólida en mercados de alto crecimiento con una base estable de clientes estratégicos. El Grupo mantiene una participación muy activa en el ámbito de las asociaciones, tanto sectoriales como generalistas.

 **A destacar...**

- Principal puente de comunicaciones entre Europa y América.
- Novena compañía del mundo por ingresos en el sector.
- 25 años de experiencia operando satélites y prestando servicios de calidad.
- Transmite más de 1.250 canales de televisión y radio a través de su flota de satélites.



## Soluciones que valen por dos

A lo largo de estos 25 años, HISPASAT ha desarrollado una amplia gama de servicios y aplicaciones de vanguardia hasta convertirse en un importante impulsor de soluciones tecnológicas:



### Audiovisuales

Distribuye y difunde, a través de sus satélites, televisión y radio a 30 millones de hogares, principalmente en los mercados de habla hispana y portuguesa. Entre otros, incluye servicios difusión DTH e Easy DTH y TV Multicast. También ha lanzado un canal abierto en ultra alta definición, el Hispasat 4K, que ha puesto a disposición de la industria para impulsar el desarrollo de esta nueva tecnología.



### Empresas / Gubernamental

Facilita el establecimiento de enlaces a empresas (públicas y privadas) con el fin de ofrecer soluciones rápidas y eficaces a sus necesidades de comunicación. HISPASAT también da servicio a las más altas instituciones del Estado, garantizando la fiabilidad y un elevado índice de disponibilidad en sus comunicaciones. Data Multicast, UAV y las redes de telecontrol son un claro ejemplo de este tipo de servicios.



### Mercado de operadores

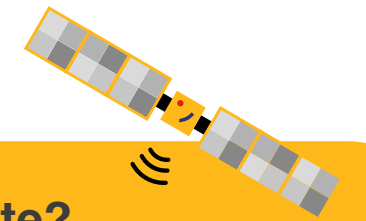
HISPASAT ofrece a la industria de las telecomunicaciones servicios de red básicos, redes troncales, de *backhaul* celular y de acceso a Internet y banda ancha satelital, con el objetivo de acercar las comunicaciones a zonas rurales, remotas o con orografías que imposibilitan el despliegue de infraestructuras terrestres.



### Consultoría

Gracias a los profesionales altamente cualificados con los que cuenta HISPASAT, el Grupo dispone de servicios de consultoría y proyectos "llave en mano", así como estudios de viabilidad técnica de nuevas redes y análisis técnicos y evaluación de prestaciones de nuevas tecnologías.

Más información sobre las soluciones y servicios de HISPASAT [aquí](#)



## ¿Para qué sirve realmente un satélite?

Aunque HISPASAT pertenece a una innovadora realidad en el mundo de la tecnología, el Grupo 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.





## 2.2. Misión, visión y valores

En HISPASAT sabemos que para avanzar y construir un futuro sostenible es fundamental la definición de una estrategia donde las personas, la eficiencia y la responsabilidad son los principales pilares:

### Nuestra Misión

- Conectar a las personas en cualquier región y ser líderes reconocidos en la prestación de servicios avanzados de comunicaciones por satélite.
- Mantener una permanente preocupación por dar respuesta con calidad, eficacia y fiabilidad a las necesidades de nuestros clientes, la creación de valor para nuestros accionistas y grupos de interés, así como por la promoción del equilibrio territorial, la integración de la sociedad y el desarrollo de nuestros empleados.

### Nuestros Valores

#### Rigor y Transparencia

Actuación con profesionalidad y calidad siguiendo, en todo momento, los procedimientos establecidos.

#### Honestidad e Integridad

Ofrecer lo que se puede cumplir. Comportamiento íntegro y coherente, evitando cualquier situación que pueda originar un potencial conflicto de interés.

#### Mejora continua e Innovación

Compromiso de mejorar cada día lo que se hace y de desarrollar soluciones novedosas.

*La misión, visión y valores de HISPASAT se traducen, en la práctica, en una actividad comprometida con conectar a las personas.*

### Nuestra Visión

- Ser líderes en comunicaciones por satélite en América, España y Portugal. Desarrollar un sólido posicionamiento en Europa del Este, Oriente Medio y norte de África que nos asegure un lugar entre las cinco primeras compañías de comunicaciones por satélite del mundo.
- Ser un referente en ofrecer productos y servicios innovadores que aseguren nuestra rentabilidad y crecimiento y permitan dar respuesta a los retos y necesidades actuales y futuras de nuestros clientes.

#### Trabajo en equipo

Orientación del esfuerzo hacia un mismo resultado. Escuchar con actitud abierta la opinión de todas partes. Tener siempre en cuenta las aportaciones individuales. Compartir la información y los conocimientos.

#### Responsabilidad e Iniciativa

Asumir la responsabilidad de lo que se hace o deja de hacer. Reconocer los errores y buscar corregirlos. Actitud activa para afrontar los retos del entorno y emprender actuaciones útiles para que las cosas cambien.

## 2.3. Código Ético

En este camino que ya hemos comenzado a recorrer hacia la excelencia en la gestión, y dentro del marco de referencia que ofrecen la Misión, Visión y Valores del Grupo, HISPASAT dispone de un Código Ético que permite a todos los empleados orientar su conducta hacia los más altos estándares de integridad y honradez.

### Principios éticos básicos

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Profesionalidad
- Seguridad
- Objetividad
- Confidencialidad

### ¿Qué es?

Un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los empleados de HISPASAT en el desarrollo de su actividad.

### ¿Qué objetivo persigue?

Servir de guía a los profesionales del Grupo HISPASAT en la toma de sus decisiones y lograr, de este modo, una mayor conciencia de las responsabilidades que conlleva trabajar en uno de los operadores de satélites de referencia a nivel internacional.

### ¿Quién lo utiliza?

El Código Ético es de aplicación para todos los directivos y empleados de las empresas que forman el Grupo HISPASAT en cualquiera de los países en los que está presente.

### ¿Quién lo controla?

El Comité Ético —compuesto por el director de Recursos y Organización de HISPASAT, el director de Asesoría Jurídica de HISPASAT, el director gerente de HISPAMAR Satélites y el gerente de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos de HISPASAT— tiene por finalidad el control de su aplicación y su interpretación en aquellos casos en que fuera necesario.

### ¿Dispone de algún canal de comunicación?

Sí, el Buzón Ético es la herramienta diseñada para canalizar todas las comunicaciones relacionadas con el Código Ético y su aplicación: a través de un formulario electrónico disponible en la intranet de HISPASAT, los profesionales del Grupo pueden comunicar aquellas conductas contrarias a la legalidad o al cumplimiento del Código.

Puedes consultar el Código Ético al completo [aquí](#)



## 2.4. Principales magnitudes

Durante el pasado ejercicio, el Grupo HISPASAT consiguió afianzar su facturación a pesar de la situación económica adversa, los tipos de cambio desfavorables y el fallo en el Amazonas 4A, que ha reducido la capacidad disponible en el nuevo satélite. Pero

el impulso dado a la acción comercial ha logrado consolidar la cifra de negocio e incluso incrementar en un 9% —con respecto a 2013— sus ingresos por arrendamiento de capacidad espacial en Latinoamérica.

Además, HISPASAT ha conseguido alcanzar una cifra de *back-log* equivalente a siete años de ingresos, situándolo en una de las posiciones más elevadas entre los operadores de telecomunicaciones espaciales.

hispasat

	2012	2013	2014 (*)
Ingresos	200,3 Millones EUR	201,4 Millones EUR	202,1 Millones EUR
EBITDA	161,1 Millones EUR	163,8 Millones EUR	161,8 Millones EUR
Resultado antes de impuestos	68,7 Millones EUR	66,3 Millones EUR	60,3 Millones EUR

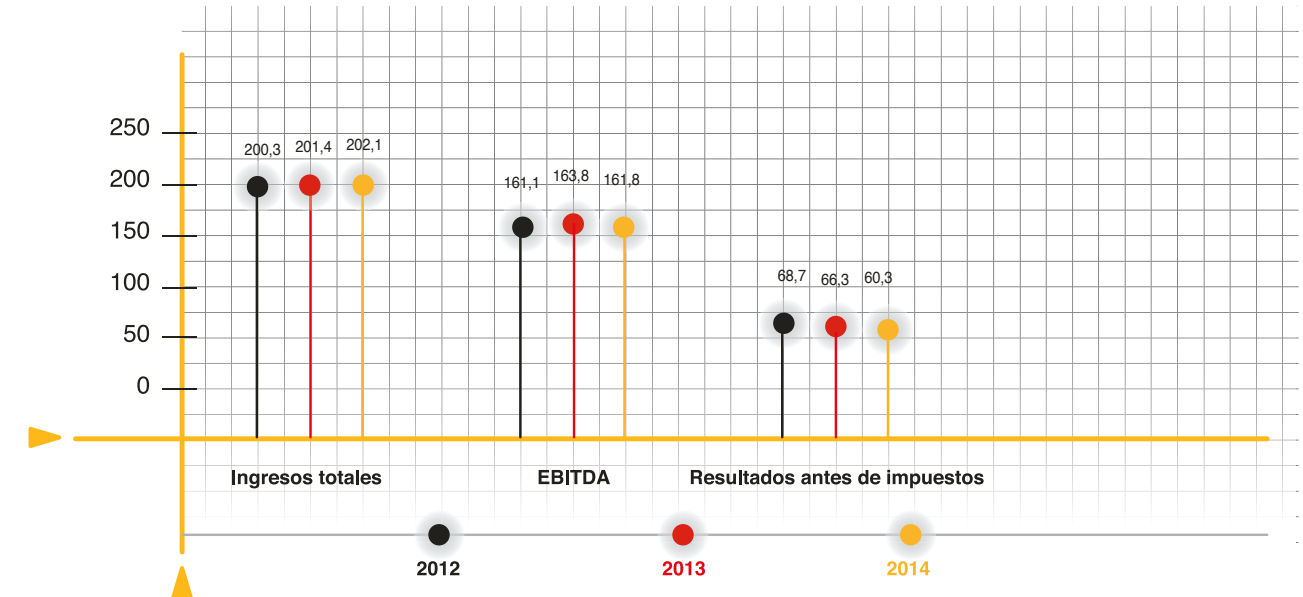
(\*) Formulado bajo principios contables NIF

En 2014 se han invertido 156,6 millones de euros para continuar con los futuros programas de satélites, que aumentarán la capacidad espacial en órbita disponible, y para el desarrollo de nuevos proyectos y soluciones que aporten valor a nuestros clientes.

En lo referido a la plantilla de la compañía, el Grupo contaba con 185 empleados a 31 de diciembre de 2014.

Toda la información financiera de HISPASAT puede ser consultada en su [Informe Anual 2014](#)

## Principales Magnitudes





# Nuevo impulso, mayor compromiso



## 3.1. Punto de partida

Desde una perspectiva científica, el “impulso” es la fuerza que lleva algo cuando está en movimiento o en crecimiento. En HISPASAT, esa fuerza —y deseo de crecer— ha conducido a una reflexión sobre nuestra historia, nuestra realidad y nuestro futuro. Tras 25 años de camino, nos hemos detenido a analizar cuál es nuestro punto de partida y cuáles son los objetivos que queremos perseguir. Este nuevo impulso ha cristalizado en un plan de acción que se desarrollará a lo largo de 2015 y establecerá las bases de ese mayor compromiso que estamos decididos a asumir.

### Listos para la acción

HISPASAT siempre ha sido una empresa comprometida: con sus empleados, con sus accionistas, con sus clientes y con la sociedad. En el



*Para HISPASAT, 2015 es un año de puesta a punto de cara a su futura estrategia de RSC 2016-2019.*

Grupo HISPASAT hemos tenido claro que, más allá de los indicadores estrictamente financieros y la apuesta constante por la innovación tecnológica, resulta de vital importancia tener en cuenta el valor que aportamos con nuestra actividad a los ciudadanos y su entorno, así como desarrollar una gestión ética y responsable. Por ello hemos dado ya muchos pasos en esta buena dirección.

En 2014 hemos decidido hacer balance y elaborar un diagnóstico inicial para determinar sobre qué base empezamos a construir nuestro plan de acción en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).



A la hora de realizar el diagnóstico y la identificación de indicadores necesarios para definir este plan, se han tenido en cuenta los principales estándares de RSC vigentes en la actualidad: el estándar de elaboración de informes de RSC de Global Reporting Initiative (GRI) y la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000. En esta memoria recogemos los principales resultados de este diagnóstico.

### Lo que está por venir

Durante este proceso de análisis se ha identificado el impacto de los más importantes aspectos relacionados con la actividad de

HISPASAT, lo que nos ha permitido señalar un conjunto de acciones a implantar a nivel interno durante el año 2015. De este modo, el Grupo establecerá las bases para desarrollar una estrategia específica de RSC para el período 2016-2019 y hacer realidad así este nuevo impulso que llevará a HISPASAT hacia una actividad cada vez más sostenible.

Tenemos por delante un largo camino que recorrer. Haciendo este esfuerzo y siendo constantes en el camino, podremos desarrollar una gestión aún más eficiente y responsable, y consolidar nuestro compromiso con las personas que forman, de un modo u otro, HISPASAT.

## 3.2. Plan de Acción 2015

Este primer paso hacia la sostenibilidad de HISPASAT trata de sentar las bases en los principales aspectos que definen a la organización y con el objetivo de dar respuesta aquellas cuestiones clave que afectan a nuestro entorno. En este sentido, el plan incluirá acciones focalizadas en las siguientes áreas de trabajo:

### RSC Política y formación en RSC

Para identificar asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones tomadas y de cómo deben abordarse para contribuir al desarrollo sostenible.

### Grupos de Interés

Para identificar y reconocer aquellas personas o grupos de personas que afectan o se ven afectadas por la actividad de la organización. A continuación es necesario establecer canales de relación y gestionar sus expectativas.

### Buen Gobierno

Para aumentar la capacidad de las organizaciones a la hora de comportarse de manera socialmente responsable, a través de un sistema por el cual se toman e implementan decisiones.

### Aportando más valor

El Plan desarrollado por HISPASAT también hace énfasis en la idea de reforzar al máximo los retornos reputacionales del Grupo, logrando así:

- Potenciar la cohesión de la plantilla y la atracción y retención de talento.
- Beneficiar la calidad y la satisfacción de los clientes.
- Mejorar el posicionamiento y las relaciones con públicos internos y externos.
- Marcar un factor diferencial de competitividad.
- Favorecer la productividad y la eficiencia.
- Minimizar los riesgos empresariales y mejorar la actuación financiera.

### Derechos Humanos

Para proteger los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo, desde los derechos civiles y políticos hasta los derechos económicos, sociales y culturales.

### Prácticas Laborales

Para preservar y actualizar todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluidas las tareas subcontratadas.

### Medio Ambiente

Para controlar cualquier impacto medioambiental derivado de la actividad de la organización. Por ejemplo, la generación de residuos o la protección de los hábitats naturales.

### Consumidores

Para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible a través de los productos y servicios que ofrece la organización.

### Comunidad

Para apoyar la creación de una relación estable con las personas del entorno más cercano a la actividad de la organización y reconocer, al mismo tiempo, su valor.





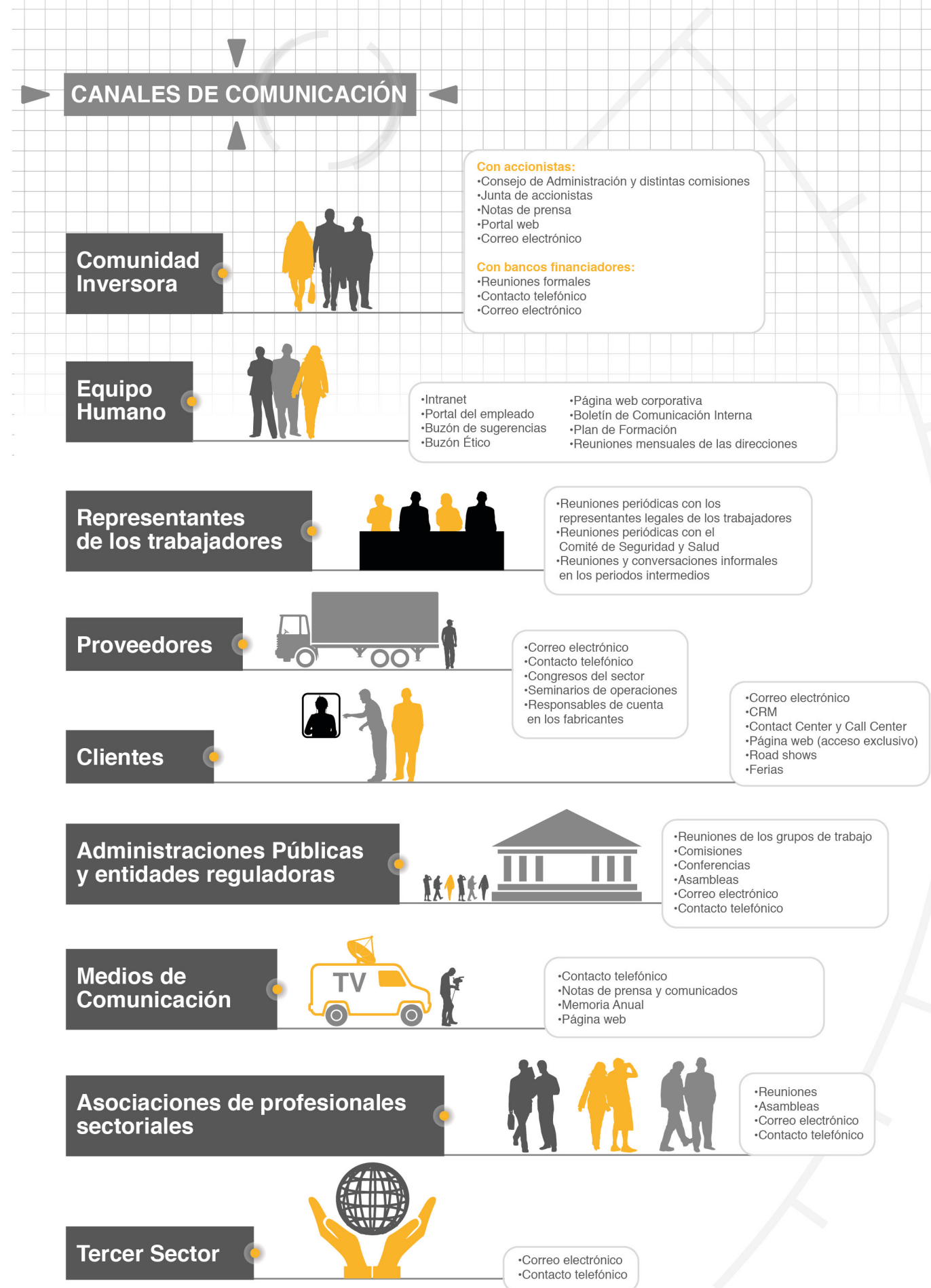
### 3.3. Grupos de interés

En este nuevo impulso que el Grupo HISPASAT ha dado hacia una gestión más eficiente y sostenible, se hace primordial escuchar a todas las personas implicadas en el desarrollo de sus actividades y dar prioridad a los asuntos que resultan de interés para ellos.

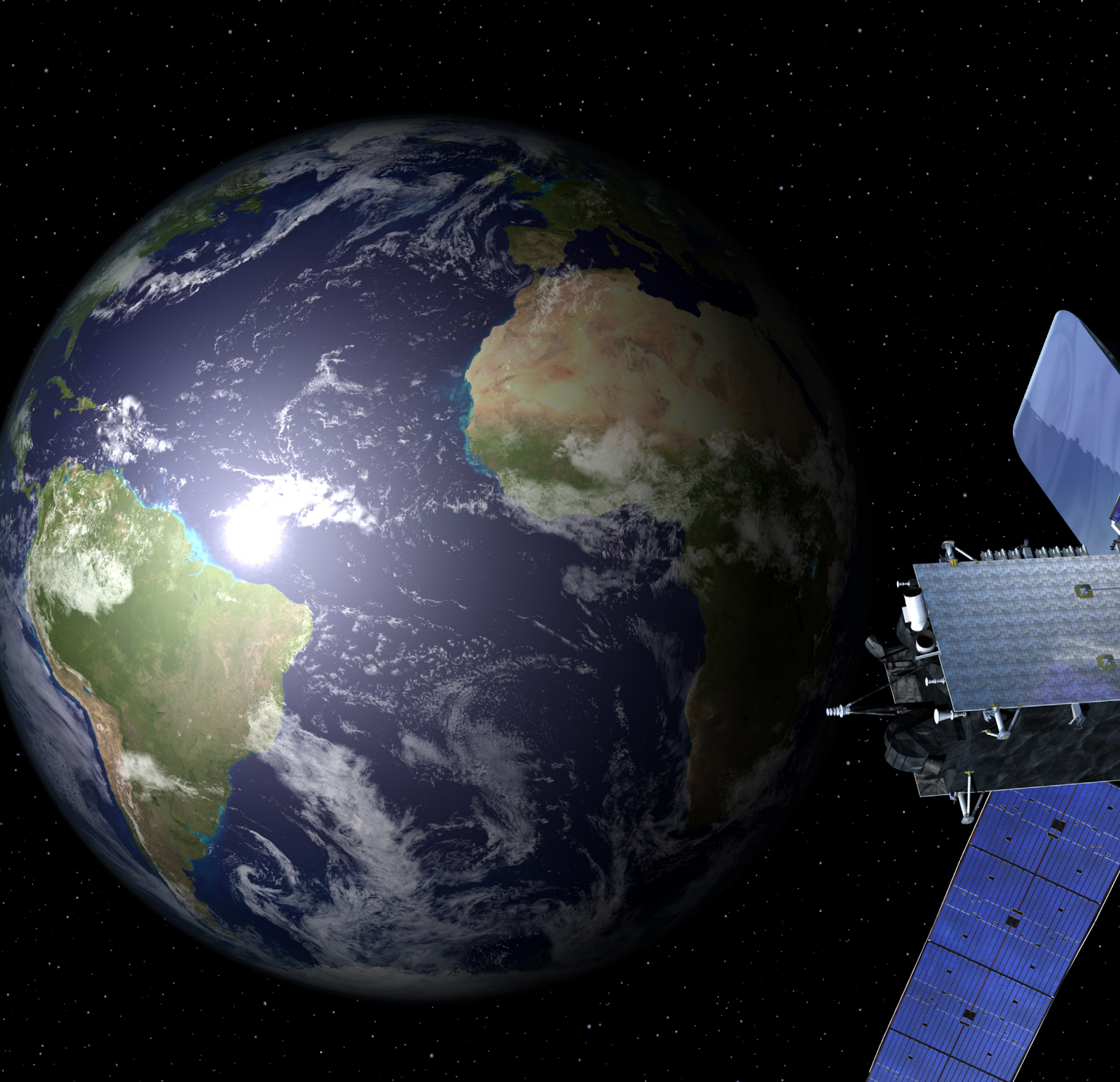
De este modo, y con el estándar G4 de Global Reporting Initiative (GRI) y los principios de Governance & Accountability como referencia —entre otros estándares—, HISPASAT ha llevado a cabo una primera aproximación a lo que serán los pilares de su RSC. Bajo esta premisa, se pretende identificar aquellos aspectos considerados relevantes en relación con los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización en base a las expectativas de sus grupos de interés y al impacto que dichos aspectos tienen sobre el negocio y su operación.

Por todo ello, en 2014 se inició un proceso de análisis de materialidad con el objetivo de “hacer importante lo relevante”. En este sentido, se ha desarrollado el trabajo interno necesario para establecer el mapa de los grupos de interés de HISPASAT. En este mapa se han definido las características de cada uno de los grupos identificados, sus niveles de dependencia e influencia, los canales de comunicación existentes, la capacitación en materia de sostenibilidad y RSC, los riesgos y predisposición de su implicación, y las expectativas que existen, tanto por parte de la organización como por parte de los grupos de interés.

La encuesta realizada por HISPASAT a sus grupos de interés y direcciones del Grupo, tanto en España como en Brasil, se llevó a cabo a finales del ejercicio 2014, por lo que no han podido ser incluidos en esta edición del Informe de Sostenibilidad.







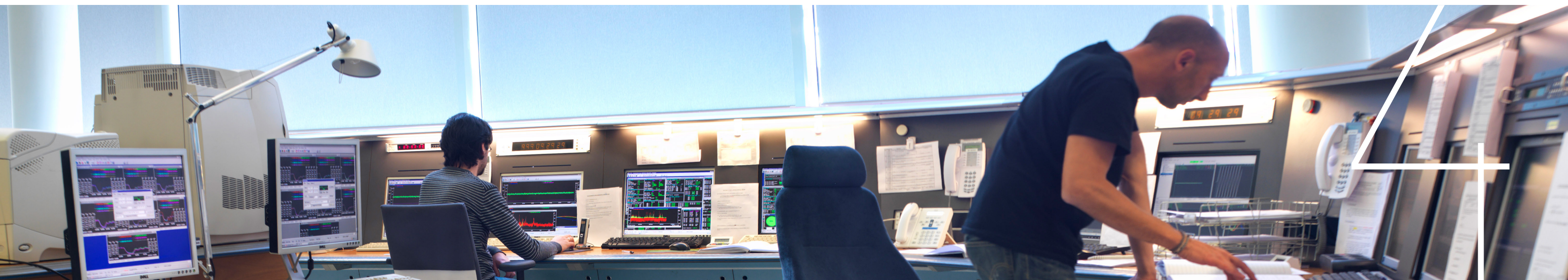
# Un espacio para las personas

Para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado, se hacen fundamentales muchos y diversos factores. Pero hay uno que destaca por encima de los demás: las personas que trabajan por y para HISPASAT. Son ellas, gracias a su talento y a su entrega, las que han hecho —y hacen— posible ser quienes somos.

Por esta razón, son —y serán— sin duda, siempre una prioridad para HISPASAT.



# Nuestro equipo



El esfuerzo, talento y compromiso de nuestro equipo han hecho posible, en estos últimos 25 años, posicionar al Grupo HISPASAT como un actor clave en la nueva era de la comunicación. Nuestro compromiso actual y futuro es seguir promoviendo aquellos aspectos que son relevantes para las personas. Deseamos mantener un lugar de trabajo en el que podamos desarrollar nuestras capacidades y en el que todos contribuyamos a alcanzar el objetivo común de ser los mejores en nuestro sector.

En HISPASAT apostamos por la estabilidad, la seguridad, la flexibilidad y la igualdad de todos los que formamos parte de este equipo. Por ello, los contratos indefinidos representan el 98% del total de contratos y prácticamente todos los empleados desarrollan su actividad bajo la cobertura del convenio colectivo de la empresa (111 en HISPASAT y 49 en HISPAMAR). Las metodologías desplegadas para objetivar las valoraciones de los puestos de la organización concluyen que no existen diferencias salaria-

les entre hombres y mujeres en ninguna de las categorías de la organización. Durante el año 2014, cerca de un 6% de la plantilla han optado por una reducción de su jornada laboral. En HISPASAT somos conscientes asimismo del importante papel que como agentes económicos desempeñamos en el ámbito de la igualdad de oportunidades y, por ello, facilitamos a las personas con discapacidad que trabajan en la organización los medios necesarios para su integración laboral.

El diálogo e interlocución entre todos los que formamos el equipo de HISPASAT se lleva a cabo a través de varios canales de comunicación, como son reuniones personales y de equipo, correo electrónico e intranet corporativa. Además, para garantizar un correcto desarrollo de la actividad se dispone de mecanismos formales para la recepción de quejas relacionadas con aspectos laborales, así como protocolos para dar respuesta y actuar sobre las mismas. Existe un buzón de sugerencias radicado en la Dirección de



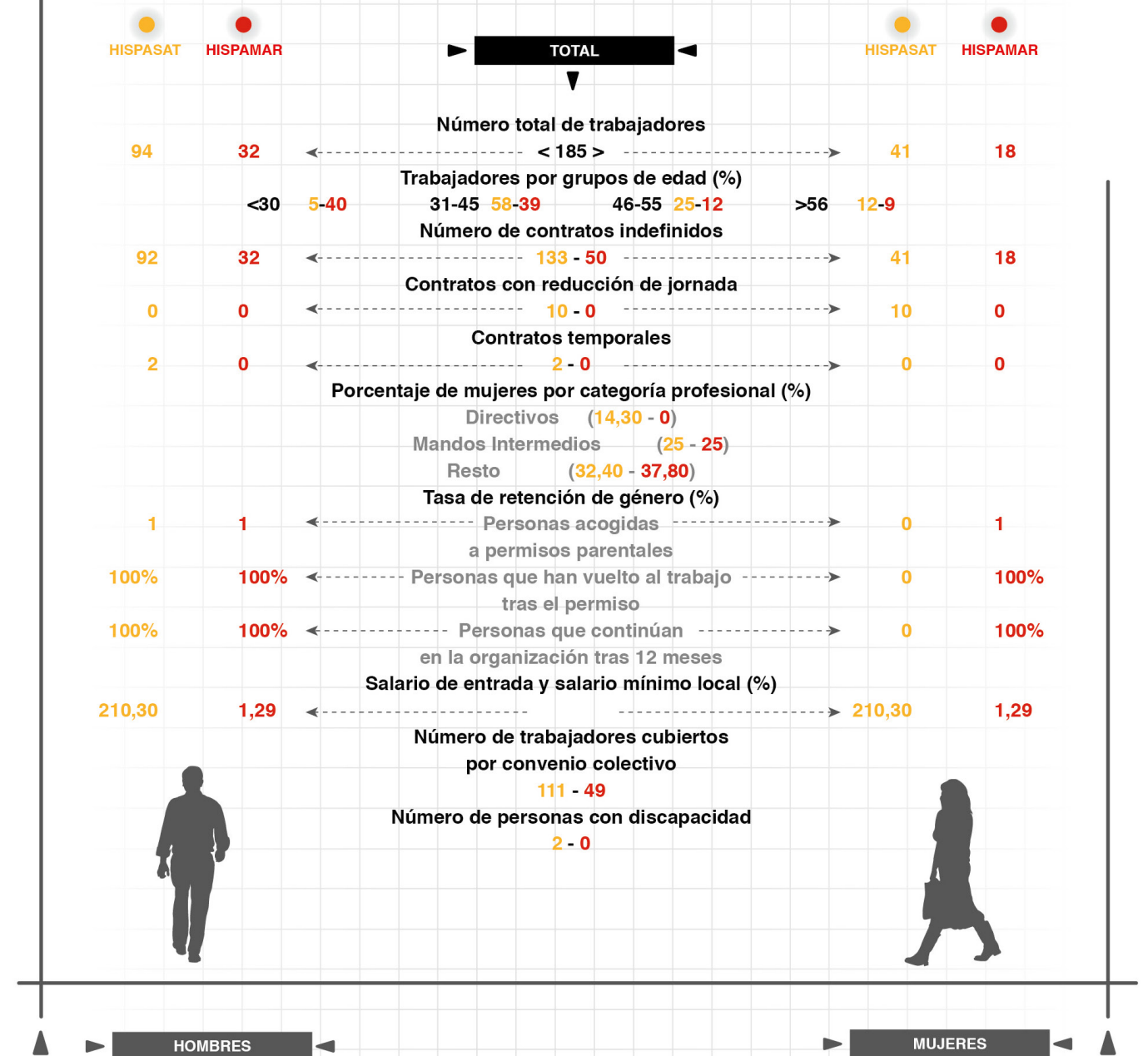
Comunicación, que canaliza las consultas que no pueden resolver directamente sus departamentos respectivos o la Dirección de Recursos y Organización. También hay un Buzón Ético que es atendido por el Comité Ético.

La representación de los empleados de HISPASAT se articula mediante el Comité de Empresa, que mantiene reuniones periódicas con los representantes de la compañía para el seguimiento de los temas de interés que afectan a la plantilla de la compañía.

### Principales iniciativas 2014 – 2015

- La consolidación e integración de procesos de trabajo vinculados a ámbitos de calidad:
  - Certificación ISO 27000 en HISPASAT e HISPAMAR.
  - ISO 9001 en HISPAMAR en el ámbito de la prestación de Servicios de Comunicaciones por Satélite.
- El desarrollo del Plan Gestión del Talento en el Grupo HISPASAT.
- La identificación y puesta en marcha de iniciativas para la mejora en la asignación de recursos operativos y diseño de nuevos procedimientos de trabajo.

## NUESTRO EQUIPO



## 4.1. Talento y desarrollo

La formación es un eje de actuación estratégico para mantener, adaptar y mejorar las capacidades y el talento del equipo. Por ello, en el Grupo HISPASAT disponemos de un plan de formación que establece los criterios bajo los que esta se imparte, determina los contenidos básicos y formaliza el procedimiento para el sistema de registro e información de las horas de formación.

Para la gestión del talento, HISPASAT inició en 2014 un plan cuyo objetivo es atraer y re-

tener a los mejores profesionales y, al mismo tiempo, facilitar el crecimiento profesional de aquellas personas con alto potencial dentro de la compañía que pueden ocupar puestos de mayor responsabilidad en el futuro.

La inversión del Grupo HISPASAT en formación durante el año 2014 ha alcanzado un total de 78.651€ en HISPASAT y 99.630 € en HISPAMAR. En total se han realizado 9.823 horas de formación, siendo la media de formación de la plantilla de 53 horas por persona. El 82% de la plantilla, a 31 de diciembre de 2014, ha recibido algún tipo de formación.

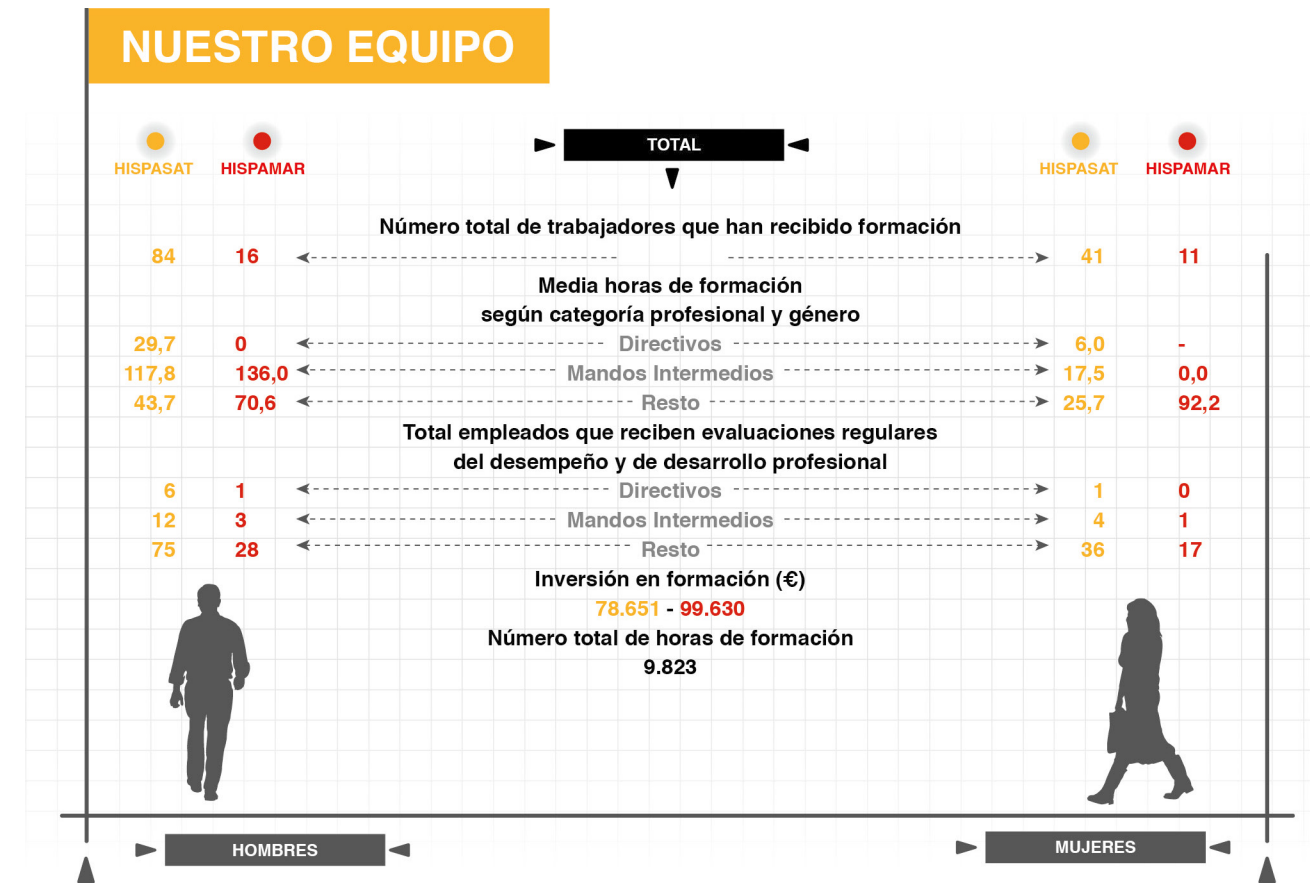


*La inversión del Grupo HISPASAT en formación ha alcanzado un total de 178.281 euros.*

Durante este año, la formación impartida ha incluido temas transversales tales como la prevención de riesgos laborales, la formación para el trabajo en equipo y la mejora de las habilidades; así como conocimientos específicos sobre ISO 9001, ISO 27000 o la modelización financiera de empresas y proyectos, entre muchos otros.

Además de la formación, en HISPASAT disponemos de un sistema objetivo para la evaluación del desempeño de los trabajadores con el fin de alinear los recursos y ajustar las acciones individuales y la estrategia de la organización, sobre el que se continuará trabajando en los próximos años.

Por último, creemos que compartir determinados valores en la realización de actividades extra-laborales permite fomentar el orgullo de pertenencia a la organización. Por ello, en el marco del plan de comunicación interna, se han organizado actividades deportivas y culturales para que los empleados puedan participar en ellas de forma voluntaria.



## 4.2. Salud y seguridad laboral

Durante el año 2014 no ha tenido lugar ningún accidente ni baja por estos motivos en la organización. HISPASAT dispone de su Plan de Prevención de Riesgos Laborales que afecta a todas las personas que estén desarrollando su actividad en las instalaciones de la compañía.

El comité de Seguridad y Salud da cobertura al 100% de la plantilla y durante el año 2014 se han realizado cuatro reuniones, en las que los principales aspectos abordados fueron los relacionados con:

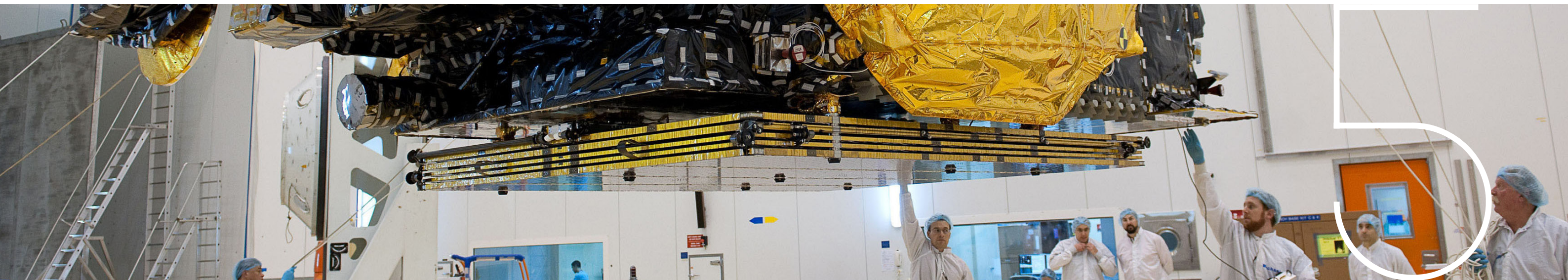
- La revisión de los planes de emergencia, evacuación y evaluaciones posteriores a

- las obras de adecuación realizadas en las instalaciones de la compañía.
- La revisión de la señalización del centro de control.

Asimismo, disponemos de un sistema formal de gestión en el que incorporamos el reporte de indicadores de control de seguridad y salud, incluyendo la tasa de víctimas mortales, la tasa de accidentes laborales, la tasa de enfermedad o el absentismo. Todo ello con el objetivo de poder evaluar, planificar, reaccionar e introducir las medidas correctivas que consideremos adecuadas. En el caso de que la actividad conlleve prácticas de instalación, funcionamiento y mantenimiento de torres, estaciones, cables y otras plantas exteriores, se aplican medidas para asegurar la seguridad y salud del personal involucrado, como por ejemplo, procedimientos en trabajos en altura o trabajos en *shelters* y antenas.



# Proveedores



La gestión de la cadena de suministro es para nosotros 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.

No obstante, cabe destacar aquí el **Programa de Retornos Industriales**, que 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.

*El Programa de Retornos Industriales ha puesto a disposición de la industria española alrededor de 1.000 millones de euros en 25 años.*

Durante el año 2014 hemos llevado a cabo una revisión de las Condiciones Generales de Contratación para la Adquisición de Bienes y Servicios 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.

## 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**:

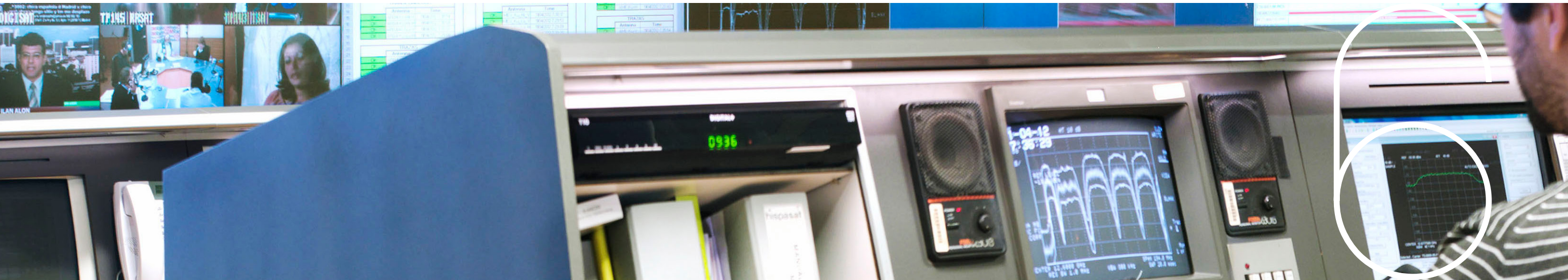
*El Proveedor/Contratista es responsable del pago puntual de los salarios, seguros sociales y de toda otra compensación o indemnización de naturaleza laboral o de cualquier otra índole que, por cualquier causa, deban recibir sus empleados y mantendrá indemne al Grupo HISPASAT frente a cualquier reclamación 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.*







## 6.1. La calidad es lo primero

En HISPASAT buscamos la forma de crear valor para nuestros clientes y a la vez ser fiables, competitivos y rentables. Nacimos, y en ello seguiremos trabajando, con la firme voluntad de conectar a las personas en cualquier región y de ser líderes reconocidos en la prestación de servicios avanzados de comunicaciones por satélite.

Con este objetivo, nuestra Política de Calidad está definida para lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes. Esta política se acompaña de un Sistema de Gestión de Calidad que la Dirección de HISPASAT revisa periódicamente, adaptándose a las nuevas exigencias organizativas, del entorno o del

Más información

Política de Calidad Grupo HISPASAT [aquí](#)



## Nuestra Política de Calidad...

*...persigue el compromiso de ser mejores cada día, de desarrollar soluciones innovadoras y de actuar siempre con profesionalidad y fiabilidad en todos los procedimientos establecidos.*

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 el equipo.



El Sistema de Gestión de Calidad está certificado según la Norma ISO 9001, lo que nos permite sistematizar los procedimientos de atención al cliente y garantizar un buen servicio. Nuestra filial HISPAMAR obtuvo el certificado en 2014.

## 6.2. Mejorando la atención a nuestros clientes

Durante el año 2014 hemos introducido un nuevo Proceso de Atención al Cliente en el Grupo HISPASAT que perfecciona el modelo y los procedimientos para atender mejor sus peticiones. Consideramos que una buena comunicación con el cliente es la que nos per-

mite detectar errores, identificar aspectos de mejora y garantizar el cumplimiento de nuestra Política de Calidad.

Por ello, se han puesto a disposición de nuestros clientes **nuevas herramientas** con el fin de proporcionarles la mayor cobertura posible y atenderles de la forma más eficiente, el **call center** (vía telefónica) y el **contact center** (portal web).

Más información: [Memoria Anual 2014 aquí](#)

### Las ventajas de las nuevas herramientas son:



#### MULTICANAL

Disponemos de diversos canales de comunicaciones con los que podrás contarnos las necesidades y saber de su evolución en cualquier momento.

- Un centro de atención telefónica disponible desde todos los países en los que operamos: <http://goo.gl/AUrUv1>
- Un portal web en el que podrás tramitar tus peticiones: <https://contactcenter.hispasat.es>
- Un buzón de correo electrónico: [callcenter@hispasat.es](mailto:callcenter@hispasat.es)



#### MULTI-IDIOMA

No habrá barreras idiomáticas, hablamos en:

- Español.
- Portugués.
- Inglés.



#### 24x7x365

Estamos encantados de escuchar en cualquier momento del día y del año:

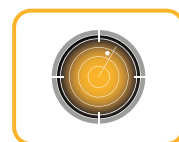
- Telefónicamente, a través de nuestro call-center.
- Vía portal web en el que se podrán gestionar las peticiones.
- Vía correo electrónico.



#### CERCANÍA

Más cerca del cliente:

- Nuestro personal se pondrá en contacto con el cliente para acelerar y solventar cualquier tipo de petición e incidencia.
- Nuestros comerciales tendrán acceso a sus peticiones/incidencias en tiempo real y explicarán lo que está pasando.



#### TRAZABILIDAD

En cualquier momento es posible saber el estado de las solicitudes.

- Es posible hacer seguimiento del estado de las peticiones en nuestro portal web.
- Es posible hacer comentarios sobre el estado de la solicitud.
- Además, avisaremos con un correo electrónico cada vez que avance el estado de la solicitud.



#### REPORTING

Periódicamente informaremos de:

- El estado de la solicitud.
- El nivel de servicio que damos.
- Cómo hemos atendido y cuánto hemos tardado.

Anualmente, HISPASAT lleva a cabo una consulta a los clientes para conocer cuál es su grado de satisfacción con nuestros servicios, gestión y atención.

En la encuesta realizada durante el año 2014, lo mejor valorado es el trato recibido por parte de nuestro equipo, la satisfacción con los diseños de red y planes de transmisión, y los procesos de facturación y cobro. Asimismo, los clientes declaran que seguirán contando con el Grupo HISPASAT para necesidades futuras y que, en caso de que surgiera la ocasión, recomendarían al Grupo HISPASAT.

El nivel de calidad del servicio en HISPASAT es muy alto, por lo que no hemos recibido ninguna sanción fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de los productos y servicios que ofrecemos. En todo caso, en HISPASAT disponemos de un protocolo para proceder a las compensaciones que correspondan en la facturación de nuestros clientes si se produjera un incumplimiento.

En el Grupo HISPASAT nos esforzamos en forjar una relación de confianza con nuestros clientes, por ello la relación contractual se realiza bajo estrictas cláusulas de confidencialidad que aseguran la privacidad del cliente y la protección de sus datos.

hispasat

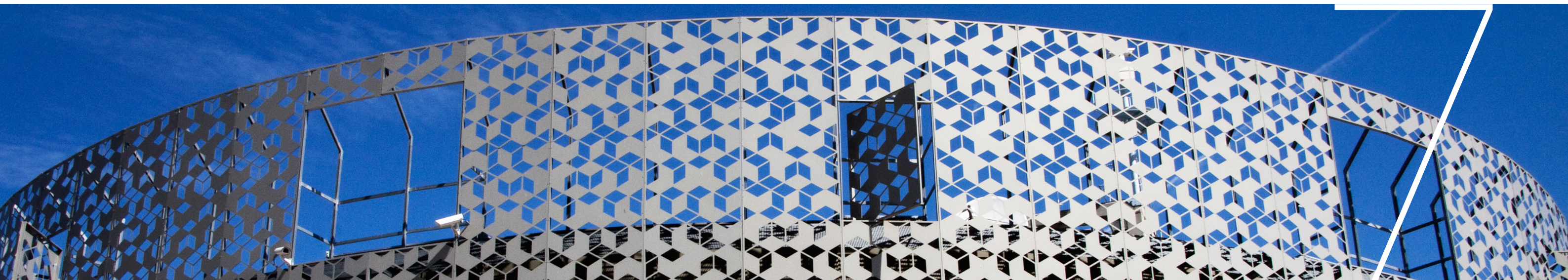
	Consultas		Quejas	
	Recibidas	Atendidas	Recibidas	Atendidas
Grupo HISPASAT	1.127	100%	725	100%

Plan de Mejora de Atención al Cliente [aquí](#)

Manual de usuario del *Contact Center* de Grupo HISPASAT [aquí](#)



# Comunidad



Desde el Grupo HISPASAT impulsamos nuestra relación con la comunidad de forma indirecta, pero con gran impacto, a través de nuestros proyectos y de nuestra actividad; y de forma directa a través de la acción social y la participación en asociaciones y organizaciones del sector.

Consideramos que 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.

La acción social constituye un mecanismo a través del cual organizaciones como la nuestra pueden impulsar cambios en la comunidad. Durante el año 2014 hemos llevado a cabo las siguientes acciones:



*El satélite favorece la universalización de las telecomunicaciones y el acceso a la Sociedad de la Información.*





## Patrocinio de proyectos

- “Multiplica por la Infancia” con Unicef.
- “Alianza empresarial para la vacunación infantil” con Gavi y Obra Social La Caixa.
- “Fondo de ayuda para emergencias” con Cruz Roja Española. Acordamos hacer una donación en metálico con



los fondos que habitualmente se destinaban a los regalos de empresa con motivo de la campaña de Navidad.

- Recogida de comida y juguetes entre los trabajadores para el **Banco de Alimentos**, con la donación de 84 litros de aceite procedentes de la recolección de los olivos de nuestro centro de control en Arganda del Rey, y la **Fundación Madrina**.

Por otro lado, HISPASAT participa en numerosas asociaciones y organismos sectoriales. Nuestra presencia en estas instituciones permite generar sinergias positivas a favor de la sociedad en su conjunto, fruto del intercambio

de información y conocimientos en un sector altamente especializado como es el de los servicios satelitales y telecomunicaciones. A continuación detallamos las sesiones de trabajo en las que hemos participado durante el año 2014:

**Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (3 sesiones).**

**Asociación Multisectorial de empresas de Electrónica y e Tecnologías de la Información (AMETIC) (1 reunión del sector satélites).**

**Agencia Nacional de Telecomunicaciones (3 sesiones del grupo Relator de Radiocomunicaciones; 2 Servicios por satélite).**

**Asociación Satelital en Colombia (3 sesiones).**

**Unión Internacional de Telecomunicaciones 8 sesiones: 2 Consejo de la UIT; 1 Grupo asesor de radiocomunicaciones; 1 Comité especial de regulación; 2 Grupo WPA4; 1 Plenipotenciaria; 2 Grupo mixto de tareas especiales.**

**Digital Video Broadcasting (6 reuniones de grupos de trabajo).**

**European Satellite Operator's Standard Institute (1 sesión).**

**Conferencia Europea de Administraciones Postales y de Telecomunicación (CEPT) (6 reuniones del Comité de Comunicaciones Electrónicas (ECC) y las reuniones del grupo preparatorio de conferencias y sus grupos de trabajo).**

**Federación catalana de empresarios instaladores de telecomunicaciones (Feceminte) (1 sesión).**

**Federación Nacional de Instaladores de Telecomunicaciones (3 reuniones de trabajo y asamblea).**

**Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones (3 sesiones: asamblea, consejo directivo, comisión de regulación y reuniones de operadores).**

**Global Vsat Forum (GVF) (2 sesiones).**

**Satellite Action Plan de la CE (SAP) y su grupo de regulación (SAP-REG)(2 reuniones anuales grupo de trabajo).**

**Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (3 reuniones del Comité de radiocomunicaciones y Comité Directivo Permanente).**

**Asociación Madrileña de Integradores de Telecomunicaciones (1 congreso de la asociación).**

**Círculo de Empresarios (3 sesiones).**

**Clúster Aeroespacial de Madrid (3 sesiones).**

**Círculo de Confianza (9 sesiones).**



## Participación en programas educativos

- **Fundación Princesa de Girona:** HISPASAT participa desde 2012 en el proyecto “Apadrinando el Talento” de la Fundación Princesa de Girona. En 2014 ha colaborado en el programa con nueve mentores, directivos de la compañía, con el objetivo de apoyar a jóvenes con formación superior procedentes de entornos desfavorecidos, en ámbitos relacionados con su futuro laboral y el fomento de su iniciativa y su talento. También dota diez becas para facilitar la asistencia de jóvenes al Forum Impulsa que organiza anualmente la Fundación.
- **Fundación UCM:** HISPASAT hace posible la difusión del conocimiento y facilita el acceso a la información de los Cursos de Verano de El Escorial allí donde se extienda la cobertura de sus satélites.
- **Asociación Televisión Educativa y Cultural Iberoamericana:** proporcionamos servicios por satélite a su red de asociados y distribuidores de contenidos en Europa y Latinoamérica y difusión de la señal de su canal. Se colabora también en su proyecto “Haití Aulas Virtuales” y en la distribución por satélite de actos de carácter cultural y divulgativo.
- **Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones:** Premios a las mejores tesis doctorales y a los mejores proyectos fin de carrera.
- **Ruta BBVA en Perú:** proporcionamos tanto la capacidad espacial como el equipamiento técnico necesario para las transmisiones con el fin de que organización y periodistas tuvieran acceso a telefonía e Internet en banda ancha por satélite y pudieran difundir información y emitir señales de radio y vídeo desde el país americano hasta España.



## Participación en proyectos deportivos

- **Fundación Estudiantes:** para financiar acciones de promoción de la igualdad y la inclusión de la discapacidad, así como formación de jóvenes deportistas.
- **Fundación Créate:** Patrocinio de la IV Carrera de los Emprendedores, cuyos fondos fueron destinados íntegramente al fomento del emprendimiento en centros educativos españoles.



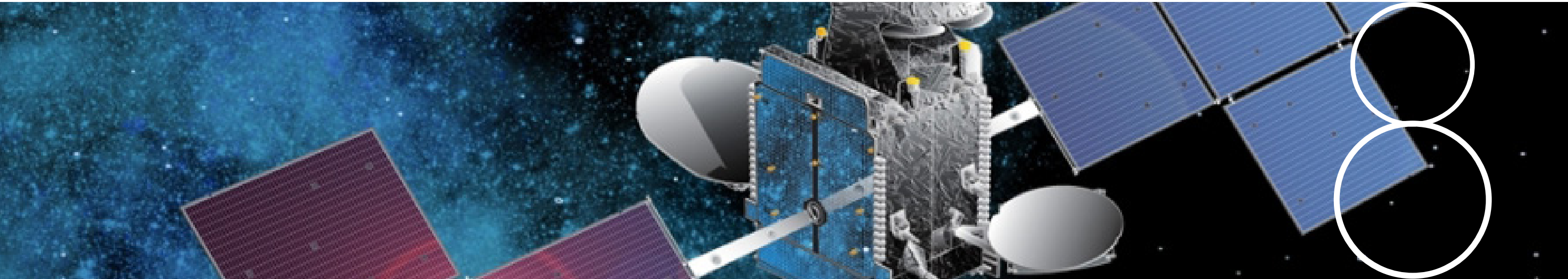


# Orientados a la sostenibilidad

En nuestro esfuerzo diario por innovar, nos gusta poner el foco en lo que está por venir, en el futuro. Trabajamos para intentar adelantarnos a las necesidades que un día pudieran surgir en el ámbito de la comunicación entre personas. Eso sí, sin olvidar nuestra responsabilidad en el presente.

Hay, por tanto, un largo camino que recorrer. Y en HISPASAT tenemos claro nuestro rumbo.

# Tecnología con impacto social



Dentro de HISPASAT trabajamos en numerosos proyectos de I+D+i que tienen como fin impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías y definir innovadoras arquitecturas de redes de comunicaciones vía satélite como soporte a nuevos servicios de calidad. Unos servicios que aportan un valor añadido no solo a nuestros clientes, sino también a la sociedad en general.

Más allá de este espíritu innovador y vanguardista que nos caracteriza, hay un verdadero compromiso de presente y futuro con los avances que ayudan, en último término, a eliminar la brecha digital y las diferencias de comunicación que existen entre pueblos y personas. Esta idea marca una clara vocación de empre-



*Pensamos que nuestras aplicaciones y servicios son factores relevantes para el desarrollo de las personas.*

***Cumplen una verdadera función social.***

sa privada con una fuerte responsabilidad ante servicios que son públicos. Y en HISPASAT nos esforzamos a diario por reafirmarla.



## A destacar...

Para celebrar los 25 años de HISPASAT, durante el año 2014 se ha convocado el **Premio 25 Aniversario al mejor proyecto de innovación en el ámbito de los satélites de comunicaciones.**

Se premiará con 12.000 EUR el trabajo ganador y con 5.000 EUR el finalista.

El fallo del premio se dará a conocer en junio de 2015.

## 8.1. Proyectos de redes híbridas y TV conectada

Uno de los aspectos clave en los que está trabajando HISPASAT se centra en la integración

de los servicios satelitales en los nuevos dispositivos de usuario. En este sentido, es necesario incorporar las nuevas tecnologías de distribución en el hogar (fibra, WIFI, Ethernet) en los sistemas de distribución de señal de satélite.

### Proyecto H2B2VS

#### OBJETIVO

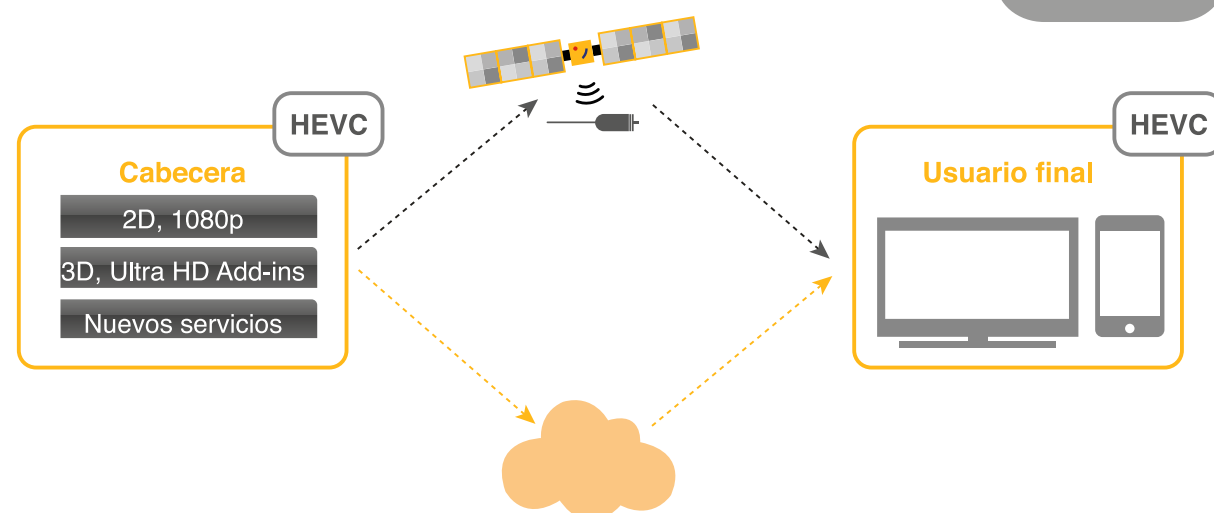
Investigar y desarrollar soluciones para la distribución de nuevos servicios y formatos de vídeo sobre redes híbridas *broad-cast-broadband*, empleando el estándar de compresión de vídeo de alta eficiencia HEVC (High Efficiency Video Coding).

#### DESARROLLO

El proyecto propone utilizar la red *broad-band* como complemento a la red *broadcast*

en el envío de información para proporcionar el servicio deseado. Un ejemplo de uso y que permite ofrecer un servicio de valor añadido para usuarios con discapacidades auditivas, es el enviar por la red broadcast el contenido principal y por la red broadband un subtítulo para sordos. Además del uso de HEVC, el proyecto investiga soluciones en toda la cadena de valor y, en cada elemento, afronta diferentes retos tecnológicos que se plantean para los próximos años.

Más información aquí



### Proyecto Saturno

#### OBJETIVO

Investigar soluciones innovadoras para la distribución de contenidos vía satélite en el hogar digital que permitan el máximo aprovechamiento de la infraestructura desplegada, así como desarrollar los equipos y sistemas necesarios. Con este proyecto se busca acercar el satélite al mundo multi-pantalla.

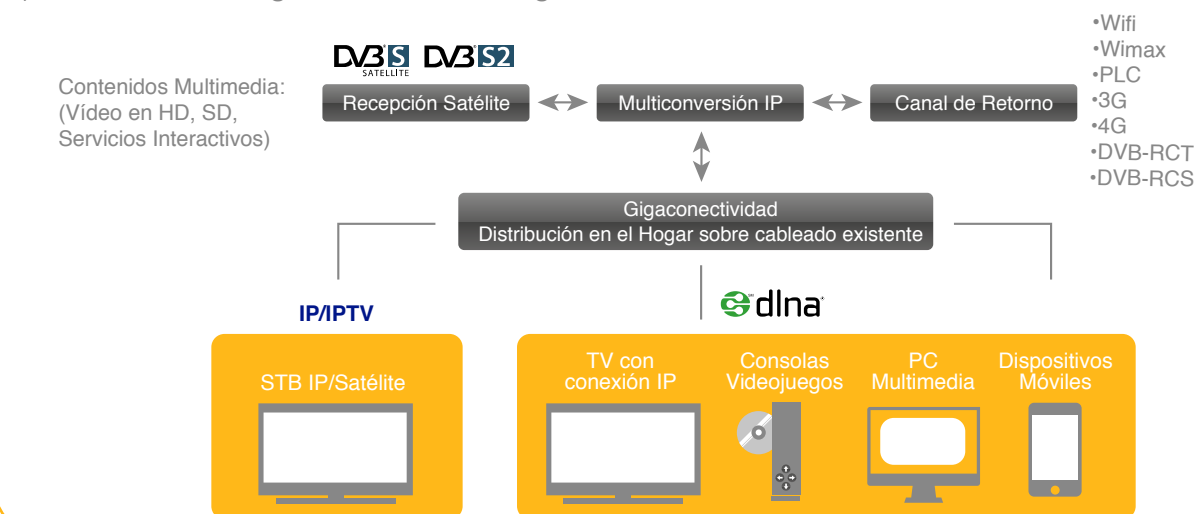
IP de alta velocidad (gigaconectividad) y la reutilización de la infraestructura disponible en el hogar.

Más información aquí

#### COLABORADORES

BLUSENS, GIGLE, IECISA, Promax, IKUSI y el organismo público de investigación GRADIANT (Universidad de Vigo).

Este proyecto fue el origen de la Alianza Sa>IP



### Proyecto ICT2020

#### OBJETIVO

Investigar los sistemas y servicios asociados a la nueva normativa de Infraestructuras Comunes de Telecomunicación (ICT) y la posible evolución de estas infraestructuras en el "Horizonte 2020".

de la Unión Europea, que busca abordar los principales retos sociales del futuro, promover el liderazgo industrial en Europa y reforzar la excelencia de su base científica. Este proyecto trata de integrar el satélite en las redes ya existentes en los edificios de viviendas para proporcionar el servicio a sus habitantes al menor coste posible y con la mayor eficiencia y rapidez.

Más información aquí

#### DESARROLLO

Persigue analizar la problemática de la convergencia de redes de acceso y distribución en los edificios hasta el hogar y el conjunto de redes auxiliares, especialmente las inalámbricas, disponibles en este. Este proyecto se encuadra dentro de los principios del programa marco de investigación "Horizonte 2020"

#### COLABORADORES

Promax, Televés, Fenitel y la Universidad Politécnica de Madrid.

## Proyecto UltraHD-4U

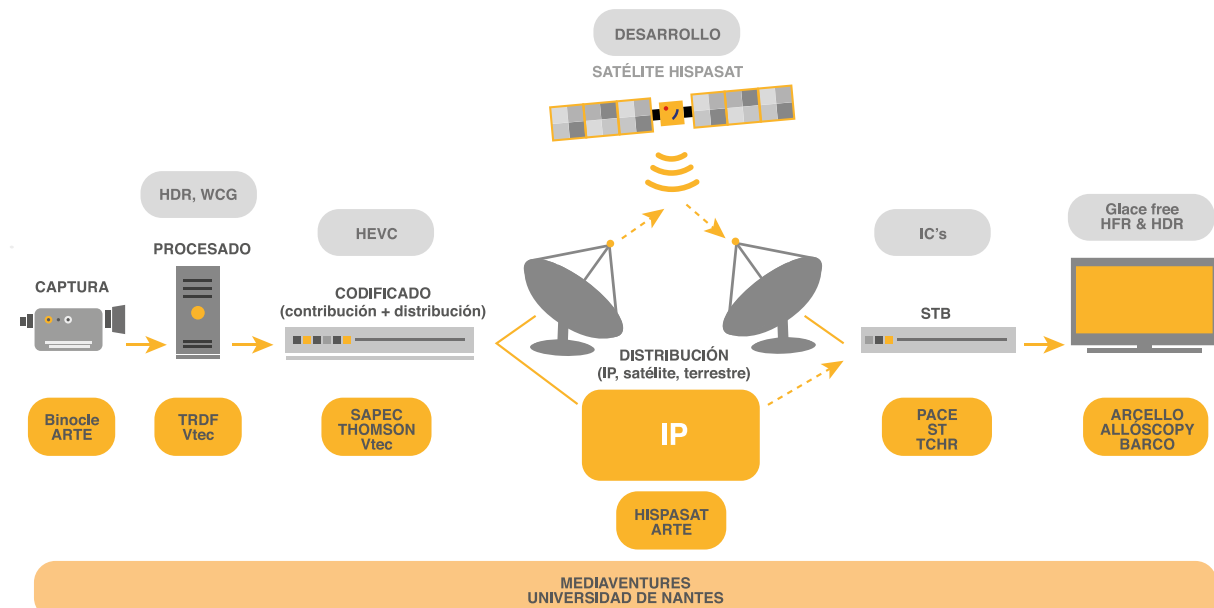
### OBJETIVO

El objetivo de ULTRAHD-4U es validar y desarrollar en escenarios reales el despliegue de UHD TV. Para ello se estudian los desarrollos necesarios para conseguir una experiencia *end-to-end* 4k, incluyendo nuevas tecnologías de codificación, transmisión y recepción.

### DESARROLLO

Fruto del trabajo en este proyecto, HISPASAT inició en marzo del 2013 una serie de pruebas de validación que se concretaron con el lanzamiento del canal Hispasat 4K en septiem-

bre de 2013 disponible para Europa a través del satélite Hispasat 1E. A lo largo de 2014, se han incorporado mejoras al canal, incluyendo el incremento del *Frame Rate* de 25 a 50fps, lo cual mejora notablemente la calidad percibida, especialmente en imágenes con más movimiento. También se han realizado pruebas sobre los primeros prototipos de receptores de usuario (STB – *Set-Top-Box*), lo que acerca más la tecnología al usuario final. En 2014, en el contexto de la feria NAB de Las Vegas, la compañía anunció el comienzo de la emisión en abierto del canal de televisión Hispasat 4K para el centro y el norte de América.



Estos proyectos están llamados a convertir el futuro en presente gracias al desarrollo de nuevos formatos, como la televisión de **ultra alta definición (UHDTV)**, o 4K, y los nuevos estándares para servicios de televisión híbrida como HbbTV.

Estos avances sitúan a HISPASAT en la vanguardia del mercado, permitiendo que su actividad sea cada vez más efectiva en la cadena de valor de las comunicaciones por satélite.

## 8.2. Proyectos de inclusión digital

HISPASAT, gracias a su sistema de satélites, ha adquirido un papel relevante en la reducción de la brecha digital en zonas despobladas o de difícil acceso. En estos lugares, donde no llegan las redes terrestres, el satélite es la única solución posible para conectar a las

*HISPASAT ha logrado ya dar conectividad a 648 poblaciones rurales de Colombia en zonas como Amazonas o Boyacá.*

comunidades con el resto del mundo y potenciar así su desarrollo económico y social.

## Proyecto Kioskos Vive Digital

### OBJETIVO

Lograr que el 100% de las poblaciones de más de 100 habitantes de Colombia disponga al menos de un punto de acceso comunitario a Internet.

### DESARROLLO

Los Kioskos Vive Digital son espacios ubicados en establecimientos y sedes educa-

tivas de zonas rurales que carecen de conectividad. Además de poder usar Internet, los ciudadanos de estas comarcas también tienen acceso a otros servicios de telefonía nacional e internacional, a la alfabetización digital o al gobierno electrónico, por ejemplo. Solo es necesaria la instalación de una pequeña antena.

### COLABORADORES

NEC de Colombia, S.A



## Proyecto Red 10K

### OBJETIVO

Proporcionar acceso a Internet por satélite a 1.700 poblaciones rurales de México.

### COLABORADORES

Elara



### 8.3. Proyectos de escuelas conectadas

HISPASAT promueve la aplicación social de la banda ancha en sectores como la educación, la sanidad o el desarrollo científico y tecnológico. De esta forma, da visibilidad a zonas desatendidas o de difícil acceso de Latinoamérica.

**Escuelas conectadas**

- Plan CEIBAL (Uruguay): acceso a Internet para 550 escuelas.
- Programa PGMU (Brasil): al menos 500 localidades de 100 habitantes acceden a telefonía e Internet.

### 8.4. Proyectos de emergencias y seguridad

Como ya hemos podido comprobar —tras el huracán Katrina (2005) y el terremoto en Haití (2010)—, el satélite cumple un papel muy importante en escenarios de emergencia debido a que la disponibilidad de infraestructuras de

telecomunicaciones terrestres no está siempre asegurada en esos casos.

La tecnología satelital —gracias a su flexibilidad, alta capacidad y fácil despliegue— juega un papel esencial a la hora de facilitar una respuesta rápida y eficaz en la gestión de emergencias. HISPASAT colabora en diversos proyectos con el objetivo de mejorar, desarrollar y favorecer el despliegue de las comunicaciones por satélite en estos escenarios.

También en el marco de emergencias y seguridad:

**Proyecto Prometeo**

**OBJETIVO**

Desarrollar tecnologías para el combate integral contra incendios forestales y para la conservación de nuestros bosques.

**DESARROLLO**

Actividades relacionadas con la investigación de nuevos modelos y tecnologías de sistemas de telecomunicaciones necesarios para poder desarrollar de forma eficiente y segura la lucha contra los incendios forestales.

**COLABORADORES**

INAER Helicópteros, INAER Maintenance, Telvent, Indra Espacio, DeimosImaging, Isdefe, Tecnolsylva, Expace, Geacam, Vaersa, Brainstorm, Aries, Indra Software Lab e InnovaTec. Además, cuenta con la participación de 15 organismos públicos de investigación: UPV, UCO, UCLM, USAL, FADA-CATEC, Tecnalía, FGMA, UPM, UPC, UC3M, USC, INTA, LATUV, FCSCCL e ITI.

Más información [aquí](#)

## Proyecto Intogener

### OBJETIVO

Lograr un sistema de medida más preciso de los flujos de agua en las cuencas montañosas con el fin de hacer más eficiente y sostenible la generación de la energía hidroeléctrica.

### DESARROLLO

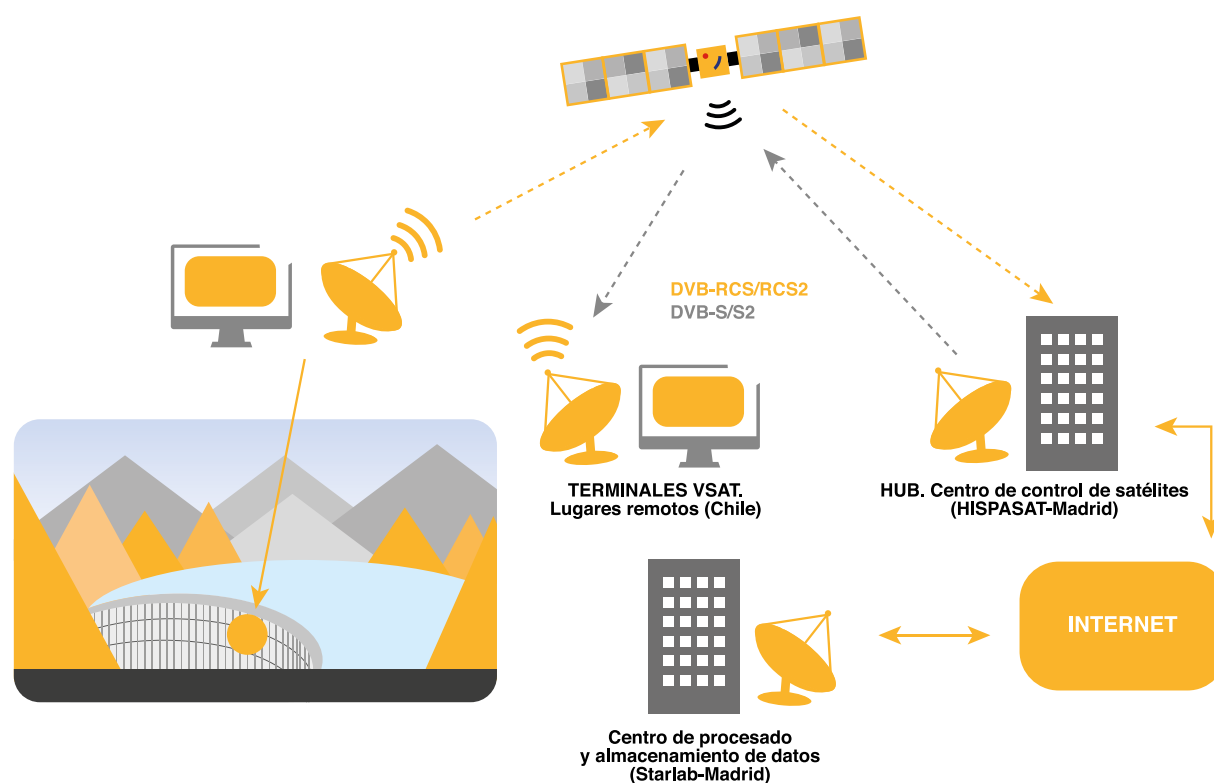
Este proyecto utiliza la alta fiabilidad de la información proporcionada por los satélites de observación de la Tierra que, junto con las mediciones in situ transmitidas

en tiempo real a través de los satélites de comunicaciones de HISPASAT, se incorporan en un modelo geofísico capaz de correlacionar ambas mediciones para mejorar las estimaciones del flujo de agua.

Más información aquí

### COLABORADORES

Starlab, Endesa Chile, la Pontificia Universidad de Chile (PUC) y Future Water.



## Proyecto Ignis

### OBJETIVO

Desarrollar soluciones a corto y medio plazo que permitan mejorar los actuales sistemas de telecomunicaciones que se utilizan en la gestión de la extinción de los incendios forestales.

### DESARROLLO

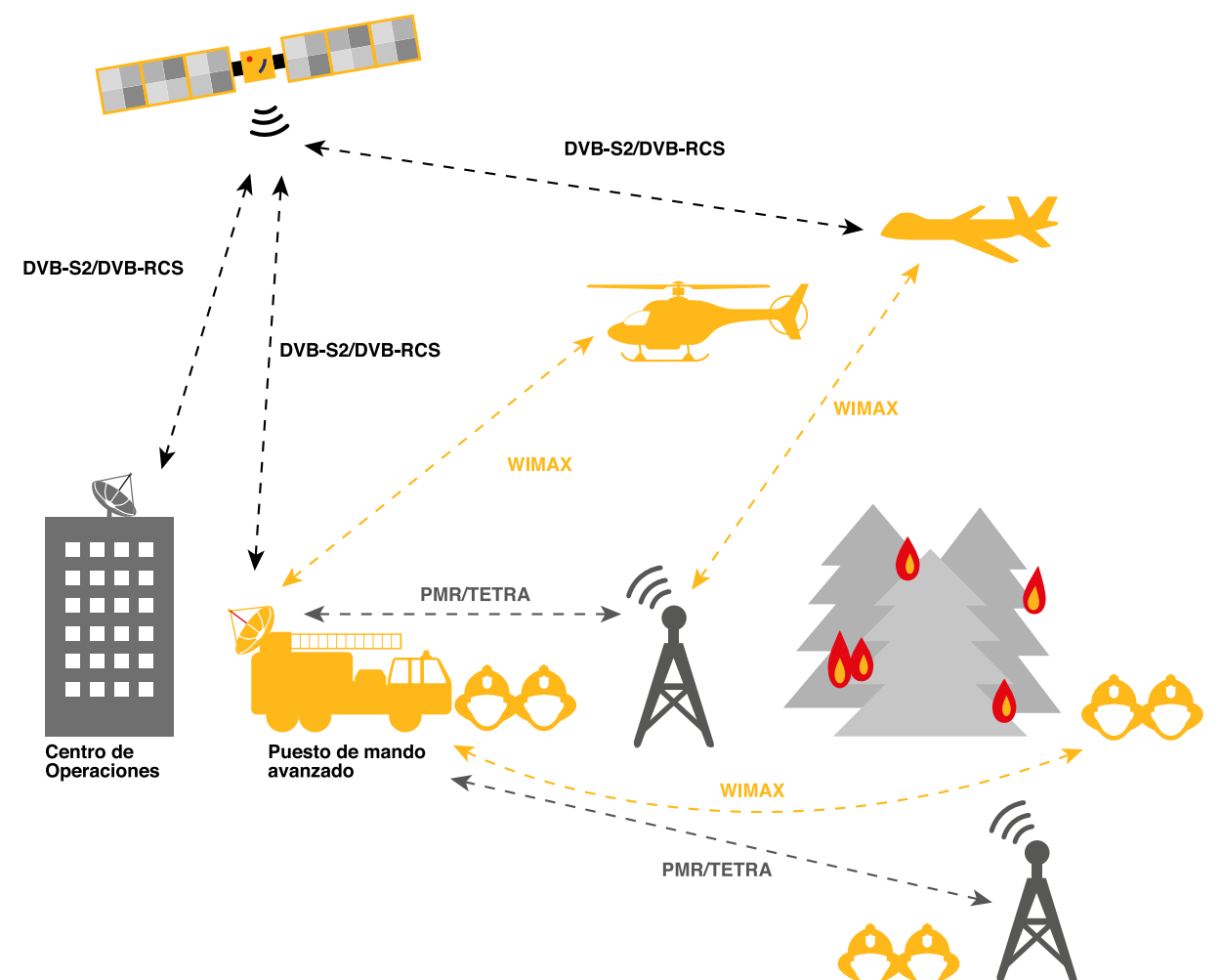
Gracias a los desarrollos realizados en este proyecto, los trabajos de extinción podrán realizarse de un modo más eficiente y seguro, ya que todos los agentes involucrados contarán en tiempo real con unos datos más

fiables de la situación del incendio. El proyecto aborda además otras importantes innovaciones tales como el diseño de un novedoso sistema de localización autónomo basado en intensidad de señal o el desarrollo de equipamiento híbrido WIMAX-SAT y su integración en aeronaves no tripuladas (UAV).

Más información aquí

### COLABORADORES

INAER, ISDEFE, TECNALIA, FADA-CATEC, UPM y Albentia Systems.





# Protegiendo el entorno



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 esta línea, el Grupo ha venido implementando, desde hace tiempo, numerosas medidas que refuerzan su vertiente más responsable con el entorno que le rodea:

- 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.

*La totalidad de la documentación digitalizada en HISPASAT, —el equivalente a casi 10.000 kilos de papel— está almacenada en un disco duro del tamaño de un teléfono móvil.*

## Adiós al papel

El pasado ejercicio, en HISPASAT acometimos una dura, pero eficaz, tarea: 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.

hispasat

Indicadores medio ambiente	HISPASAT	HISPAMAR	Total
<b>&gt; Emisiones de CO<sub>2</sub> generadas (toneladas)</b>			<b>&lt;</b>
Alcance 1	265,80	51,10	316,90
Alcance 2	1.127,90	33,00	1.160,90
Alcance 3	610,40	1,50	611,90
Total	2.004,10	85,60	2.089,90
<b>Emisiones de alcances 1 y 2 en relación con la actividad (Tn/T.O.)</b>			6,33
<b>Emisiones totales en relación con la cifra de negocio (Tn/T.O.)</b>			11,40
<b>Consumo de electricidad (MWh)</b>	3.133,00	336,00	3.469,00
<b>Consumo de electricidad en relación con la actividad (MWh/T.O.)</b>			14,86
<b>Consumo de combustibles líquidos (litros)</b>	99.320,00	19.107,00	118.427,00
<b>Consumo de combustibles líquidos en relación con la actividad (l./T.O.)</b>			507,38
<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)</b>	919,00	1.415,00	2.334,00
<b>Consumo de agua en relación con la actividad (l./T.O.)</b>			10,00
<b>Consumo de papel (toneladas)</b>	2,65	0,55	3,20
<b>Residuos generados (kg.)</b>			
Peligrosos	4.410,00	-	4.410,00
• Equipos eléctricos y electrónicos desechados	4.400,00		
• Equipos eléctricos y electrónicos desechados	10,00		
No peligrosos	36.980,00	-	36.980,00
• Residuos metálicos	7.044,00		
• Residuos de papel y cartón	9.392,00		
• Residuos plásticos	4.696,00		
• Residuos de madera	2.348,00		
• Residuos vegetales	500,00		
• Residuos domésticos y similares	13.000,00		
T.O.= Transpondedores ocupados			





**COORDINACIÓN EDITORIAL**  
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DE HISPASAT

**DISEÑO Y REDACCIÓN DE CONTENIDOS**

**21**gramos  
21gramos.net

**hispasat**  **grupo hispasat**

El texto en español prevalece sobre el inglés / The text in Spanish prevails over the English version.

Paseo de la Castellana, 39 – 28046 MADRID – Tel: + 34 91 710 25 40  
[www.hispasat.com](http://www.hispasat.com)

