

Corporación Radio y Televisión de Galicia (CRTVG)



INFORME DE PROGRESO 2017

Corporación Radio e Televisión de Galicia (CRTVG)
Bando - San Marcos s/n
A Coruña

TABLA DE CONTENIDOS

05	Carta de renovación de Compromiso
09	Perfil de la entidad
14	Metodología
16.....	Análisis

Clientes
Empleados/as
Proveedores
Comunidad/Sociedad Civil
Socios/Propietarios
Medio Ambiente

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





CORPORACIÓN
RADIO E TELEVISIÓN
DE GALICIA

San Marcos
15820 Santiago de Compostela
Tlf: +34 981540640
info@crtvg.es www.crtvg.gal

CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO DE LA CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DE GALICIA CON PACTO MUNDIAL

Santiago de Compostela, 25.10.2018.- La CRTVG recoge en este séptimo Informe de Progreso las políticas y acciones llevadas a cabo en 2017 en materia de Responsabilidad Social Corporativa, con las mejoras y avances logrados en el año. El proceso de transformación digital de la Corporación supuso el eje central de este ejercicio, un cambio tecnológico integral, pero también nuevos flujos de trabajo y una nueva filosofía corporativa. Se trata de un cambio vital para los medios públicos gallegos, por una cuestión de responsabilidad con Galicia, con los trabajadores y con su propia naturaleza pública. En este contexto, y consciente de la necesidad de preparar el cuadro de personal para el uso de nuevas herramientas y nuevas competencias, la CRTVG diseñó un ambicioso plan de formación, destinado a 700 profesionales, con alrededor de 20.000 horas lectivas, de las que 2.000 son presenciales.

La CRTVG, como servicio público normalizador de la lengua y cultura gallega, debe tender a la máxima accesibilidad de sus servicios. Es por esto que, en este proceso de modernización, se redefine la organización con una nueva estructura directiva desde el 1 de junio y con un centro único de gestión de contenidos para su uso multiplataforma, lo que favorece la relación bidireccional con la audiencia. Un buen ejemplo de esto fue la primera experiencia transmedia de CRTVG con el proyecto 'Destino Santiago' alrededor de una peregrinación entre Roncesvalles y Compostela: 40 días de emisión en directo, durante doce horas diarias, en soporte fundamentalmente digital, que alimentó las programaciones de televisión y radio y de redes sociales. La Corporación está avanzando en nuevas vías de comunicación con su audiencia, que tiene un interés creciente por adquirir información desde una perspectiva digital, entre otras medidas con la convergencia de radio y televisión, por primera vez en 2017 en el programa 'A Crónica', o con sus primeras emisiones a través de *Facebook Live*. Y la implementación de la producción digital permitirá aumentar notablemente estos contenidos, tanto informativos como de entretenimiento.

Por otra parte, en 2017 es destacable el incremento de más del 40% de la emisión subtitulada, siendo también en programas el crecimiento de un 40,9% con relación al año anterior. En lengua de signos, TVG ofreció un total de 289 horas, en su mayoría de la reemisión del 'Telexornal Mediodía', el principal informativo, que también renovó su imagen dándole a la ventana con la intérprete un mayor tamaño para facilitar la visión.

Otras líneas fundamentales de acción de RSC son la comunicación directa que se establece con la audiencia, que en 2017 se aproximó a los 109.000 contactos, entre atención al público que asiste a los programas, visitas didácticas e institucionales, o comunicaciones corporativas; el apoyo en forma de visibilidad y acuerdos con el tejido social de Galicia; la difusión de la igualdad entre géneros; o la atención a las minorías. CRTVG refuerza también su papel de



**CORPORACIÓN
RADIO E TELEVISIÓN
DE GALICIA**

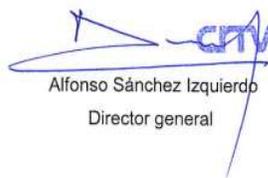
San Marcos
15820 Santiago de Compostela
Tlf: +34 981540640
info@crtvg.es www.crtvg.gal

servicio público ofreciendo una variada oferta de programación infantil en lengua gallega, que supera las 100 horas semanales, y que se completa con una sección en el portal web y con la App 'Xabarán TVG', accesible desde cualquier soporte.

Televisión de Galicia es la televisión autonómica de más impacto en España, según recientes informes de ámbito estatal, y finalizó 2017 con un incremento de audiencia que la situó en un 10,4% de 'share' en el conjunto del año, apoyada por el crecimiento sostenido de la Radio Galega y de los medios digitales. Su emisión llega al 98% de los hogares gallegos: cerca de 850.000 personas contactaron con el medio cada día del año pasado. Además, Galicia TV Europa está disponible en 42,2 millones de hogares de 35 países europeos y norteafricanos, mientras que la señal de Galicia TV América es accesible desde 6 millones de casas.

Como resultado de su compromiso con Pacto Mundial de Naciones Unidas, la CRTVG se propuso apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, visibilizándolos y contribuyendo a proyectos que generen valor social. También, la Corporación recurrió a varios de estos ODS (educación y sostenibilidad, entre otros) para diseñar un plan de actuaciones de RSC que se ejecutará en el 2018 bajo la forma de campañas divulgativas y de sensibilización. CRTVG se compromete con el Pacto Mundial de Naciones Unidas (United Nations Global Compact) y en la aplicación de sus Diez Principios, porque está convencida de su responsabilidad social.

Mirando hacia adelante, 2018 será un año clave para completar el proceso de digitalización, su plan formativo, y la preparación de toda la Corporación para convertir en una realidad a emisión en digital. El objetivo es claro: transformar CRTVG en una organización eficiente y productiva, en el marco del nuevo panorama audiovisual europeo. Una organización responsable y tecnológicamente moderna, que podrá asegurar su sostenibilidad en los años futuros.


CORPORACIÓN
RADIO E TELEVISIÓN
DE GALICIA
Dirección Xeral

Alfonso Sánchez Izquierdo
Director general



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)
Corporación Radio e Televisión de Galicia (CRTVG)

Tipo de empresa
Empresa grande no cotizada

Dirección
Bando - San Marcos s/n

Localidad
Santiago de Compostela

Provincia
A Coruña

Comunidad Autónoma
Galicia

Dirección Web
www.crtvg.gal

Nombre del máximo cargo ejecutivo
Alfonso Sánchez Izquierdo

Persona de contacto
Xaime Arias

Número total de empleados
994

Sector
Medios de comunicación, cultura y gráficos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Medios de comunicación audiovisuales: TVG, Radio Galega,
www.crtvg.gal

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)
960.000 – 24 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):
107,6 millones de euros

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

Clientes, Empleados, Proveedores,
Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente,
Socios/accionistas

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés. Entendemos como clientes todos los que reciben servicios y prestaciones de la CRTVG, como la audiencia o los anunciantes, mientras que en la comunidad/sociedad civil quedan encuadrados todos aquellos que, usuarios o no de la CRTVG, son destinatarios potenciales de su servicio público. En el concepto de Administración se incluye el socio/accionista, que es la Comunidad Autónoma.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción
España

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso
A través de los medios de comunicación de la propia empresa y del Servicio de Responsabilidad Social Corporativa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso anual

Notas
Si en 2016 nacía la Corporación Radio e Televisión de Galicia, 2017 es el año de la preparación de la Corporación para implantar el nuevo sistema de producción digital, el cambio más profundo que afronta CRTVG desde su creación. Un proceso que afecta a todos los ámbitos, al administrativo-organizativo, al tecnológico, al operativo y al de los recursos humanos, con el inicio de un ambicioso proceso formativo para acompañar las nuevas necesidades de la redacción digital. Este año, para que pudieran comenzar las obras, la redacción de

Informativos se trasladó a una estructura temporal, en el mismo recinto de San Marcos.

Para el diseño de los nuevos flujos de trabajo, cada departamento destinó recursos a equipos transversales que fueron concretando y dibujando la que será la nueva CRTVG después de la implantación del sistema.

En este nuevo medio juega un papel central el Archivo de CRTVG. Con la implantación del sistema de producción digital desaparece la tradicional cinta y se pasa a trabajar con ficheros disponibles en red.

De modo que con este sistema se posibilitará la disponibilidad casi instantánea de los materiales, incrementará la productividad, la calidad de los contenidos y la personalización de los mismos en función del medio al que se destinen (tv, web, móvil...), lo que se denomina distribución multiplataforma, que es el mayor reto al que se enfrentará la Corporación a corto plazo. Desde septiembre, con el inicio de la nueva temporada, CRTVG comenzó a trabajar de una manera integral, pensando en el producto y no en los soportes desde el que se emite, e insistiendo en los nuevos formatos y en el lenguaje, siempre remarcando la identidad gallega y el papel de la lengua.

Esta transformación digital supone una inversión de 12,8 millones de euros.

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

No

¿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
Comunicación directa canalizada a través de la estructura directiva de la entidad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La corporación pública autonómica está participada al 100% por la Xunta de Galicia: Corporación Radio e Televisión de Galicia, desde el 1 de enero de 2016. • Organigrama de la Corporación RTVG:

<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/informacion-institucional/organigrama-direccion-xeral-e-equipo-directivo>

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

Sí.

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.

El director general de la CRTVG ejerce la dirección ejecutiva de la empresa y le corresponde por tanto la responsabilidad directiva de llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para implantación de la RSE, con la colaboración del equipo directivo que designe. En la estructura de gobierno se encuentra también el Consello de Administración, que se ocupa de la administración y el control de la CRTVG y que tiene entre sus atribuciones aprobar los planes anuales de actividades y de programación, la memoria anual y el informe anual de gestión, y los anteproyectos de presupuestos elaborados por el director general, así como vigilar el cumplimiento de la misión de servicio público encomendada.

El 1 de junio de 2017, CRTVG remodeló su estructura y nombró un nuevo equipo directivo. La Corporación pasó a estar organizada en cinco grandes áreas (Gestión Corporativa, Información y Documentación, Contenidos, Soporte Tecnológico y Medios, e Innovación y Negocio), se nombró una adjunta a la Dirección Xeral y se creó la Oficina del director xeral, en la que se integra el departamento de Proyección Social, en el que se integra el área de Responsabilidad Social Corporativa.

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.) Coincidiendo con el 28 aniversario de la aprobación de la Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 al 26 de noviembre, CRTVG y Unicef se unieron para poner en marcha una nueva "Semana con la Infancia", iniciativa solidaria que modifica durante unos días los contenidos de la programación en la televisión y radio públicas, así como la web de CRTVG, para sensibilizar sobre la situación de miles de niños y niñas en todo el mundo, haciendo hincapié en la educación. En la campaña, con el lema "cierraUNICEF", presentadores, periodistas, actores y actrices de series ayudaron a que, un año más, Unicef tuviera un impacto notable en la sociedad con sus testimonios y vídeos de promoción. También la Radio Galega colaboró emitiendo entrevistas sobre la situación de la infancia, transmisiones en directo o reportajes inspirados en la campaña y en la labor de Unicef, así como actividades desarrolladas en distintos colegios gallegos.

También, a finales de 2017, se diseñó el Plan de actuaciones de Comunicación y RSC de CRTVG para 2018. Esta planificación anual establece las acciones que la Corporación llevará a cabo en el marco de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Con esta medida, la CRTVG, que es socia de Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2011, se propone dar un paso más y visibilizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), difundiendo en Galicia y contribuyendo a ellos a través de la generación de contenidos y la difusión de proyectos que generen valor social o que contribuyan a la solución de retos sociales, el cual revertirá también en una mejor consideración e imagen de la CRTVG a nivel interno y externo. Serán en total cuatro campañas que se difundirán a través de TVG, Radio Galega, portal web y redes sociales de la Corporación.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

La CRTVG asume la responsabilidad social corporativa como razón de ser. Los ciudadanos son su principal grupo de interés, y dentro de ellos la audiencia y los usuarios de sus prestaciones se consideran, solo a efectos de adaptación al presente modelo de informe del Pacto Mundial, en el apartado de clientes, en la línea de lo que sería en el caso de una empresa convencional. También los representantes de la Comunidad Autónoma, como el Parlamento de Galicia, ante el que la entidad rinde cuentas regularmente a través de una Comisión de Control, y el Gobierno autónomo, que asimismo ejerce el rol de la Administración. Otros grupos de interés son el sector audiovisual de Galicia, ya que este nació y creció potenciado por la TVG, y cuenta en la actualidad con más de cien empresas de distintas dimensiones capaces de producir formatos de televisión competitivos y de calidad. La relación de TVG con el sector audiovisual va más allá de la promoción de cine, alcanzando programas de ficción, documentales, programas infantiles, adquisición de productos de todo tipo o nueva tecnología.

El ámbito de acción de CRTVG se extiende además a grupos sociales y políticos significativos, a organizaciones, a la Universidad... de modo que las distintas voces de la sociedad tengan presencia en unos medios editorialmente independientes, transparentes, participativos y especialmente sensibles a la lengua y a la cultura gallegas. Con todos estos grupos la CRTVG mantiene una actitud atenta y receptiva, tratando de cumplir el derecho de acceso recogido en el artículo 20.3 de la Constitución, que garantiza el acceso a los medios

de comunicación públicos de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad.

Y a ellos intenta dar una respuesta basada en la calidad periodística, como expresión de una información veraz, y en la calidad del entretenimiento, pero sin renunciar a contenidos que no tendrían cabida en medios comerciales, como los destinados a colectivos minoritarios.

www.crtvg.gal



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



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

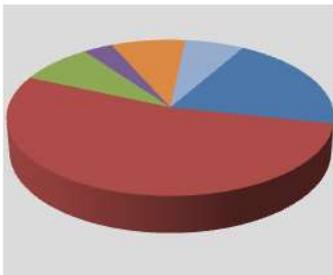
ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 12
Empleados: 32
Proveedores: 5
Accionistas: 2
Comunidad: 5
Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR: 90

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES
AUDIENCIA- USUARIOS



Accesibilidad de los productos y servicios

Como multiplataforma, está comprometida con la necesaria accesibilidad de sus servicios y productos en todos sus soportes para abarcar todo tipo de segmentos de audiencia

Observaciones Genéricas

En 2017, CRTVG, metida de lleno en la organización del complejo proceso de renovación tecnológica y de modernización que se llevará a cabo con el Plan de Digitalización, asumió el reto de actualizar el concepto de servicio público para adaptarlo a las nuevas necesidades sociales, creando una oferta informativa, formativa y de entretenimiento, que puede ser consumida en todos los soportes existentes.

La aplicación de la “Ley 9/2011 de los medios públicos de comunicación de Galicia” traza un nuevo modelo jurídico-institucional y de financiación, que define la posición de la Corporación con la sociedad y deja patente su naturaleza de empresa y servicio público, estableciendo parámetros para la accesibilidad de servicios y productos.

Código Ético / Conducta

Estos códigos establecen, de manera general, la misión de la CRTVG como agente normalizador de la lengua y la cultura de Galicia a través de los distintos soportes de comunicación, lo que obliga a buscar la máxima accesibilidad posible de los servicios de la entidad.

En paralelo a la dimensión innovadora en la que está inmersa la CRTVG, en 2018 se impulsarán proyectos multimedia, se mantendrá el apoyo a iniciativas sociales y se liderarán campañas de aproximación a la sociedad gallega. La campaña de Navidad con el eslogan #overdadeiroagasallo es la primera acción de este tipo, concebida íntegramente con carácter multimedia.

Código Ético Comercial

La política de Responsabilidad Social Corporativa se extiende al apartado comercial a través de varias normas y compromisos.

En 2017, el Consejo de Administración de la CRTVG aprobó unas nuevas normas reguladoras de la comunicación comercial audiovisual de la CRTVG, disponibles en el Portal de Transparencia de la

Corporación

(<http://www.crtvg.es/files/Normasreguladorascomunicacincomercial24102017.pdf>), que incluyen un capítulo especial sobre la imagen de la mujer. La CRTVG está integrada en la asociación Autocontrol de Publicidad (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/responsabilidadesocialcorporativa/autoregulacion>), organización de la que participa todo el sector de la publicidad en España y que tiene vigente un código de conducta o normas reguladoras de la emisión de mensajes publicitarios y de televenta que atiende, entre otros aspectos, el cumplimiento de los principios de la igualdad de género y persigue de oficio y también en respuesta a reclamaciones, la emisión de contenidos sexistas a través de los mensajes comerciales. La CRTVG forma parte, desde 2014, de la Comisión de Seguimiento de la Publicidad Sexista en el marco del Observatorio Galego da Violencia de Xénero implantado por la Vicepresidencia de la Xunta de Galicia.

Política RSE - Política

-Las pautas en las que se basa la CRTVG en el presente desafío se recogen en las siguientes políticas:

- Informe anual de Servicio Público

(<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividadescorporativa/rendibilidadesocial/informe-servizo-publico>).

- Código de tratamiento informativo de la discapacidad de la Xunta de Galicia.

- Normativa Social Media para uso de las marcas en las redes sociales, aprobadas en 2012 y disponibles en la intranet de la empresa.

Como recoge el Mandato Marco de la Corporación, la CRTVG, como servicio público de comunicación audiovisual de Galicia, debe cubrir las necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento de la sociedad gallega, y contribuir a preservar el pluralismo en los medios de comunicación, la normalización de la lengua gallega, la identidad de Galicia, promover la cultura gallega e impulsar su industria audiovisual.

Para este cometido, la CRTVG ha de adaptarse a los cambios tecnológicos y crear una oferta de contenidos que pueda ser consumida en todos los soportes existentes para mantener altas cotas de fidelidad. Precisamente, con la implantación del nuevo sistema digital, la CRTVG busca ofrecer una nueva dinámica productiva, más eficaz e inmediata.

En 2017, el año de la preparación de la Corporación para este gran cambio se diseñó una nueva organización interna, con nuevos flujos de trabajo, cuya finalidad es repercutir en un mejor producto y favorecer la creación de nuevos formatos, que también se acerquen a los más jóvenes. Este año, CRTVG ha contribuido a mejorar la accesibilidad de sus productos y servicios digitales con una fuerte inversión en el desarrollo tecnológico, necesario para la digitalización de la Corporación.

En este proceso de creación del Sistema de Producción Digital es clave la implantación del nuevo sistema de tráfico de emisiones y programaciones, una aplicación integral de gestión de la programación, de la emisión, del control del material audiovisual y de la generación de informes financieros, entre otros. Es destacable en el área de Contenidos de la CRTVG, la puesta en marcha de Provys, un sistema que funciona como una base de datos que contiene todo tipo de información sobre los productos de televisión, permite planificar las emisiones y proporciona información para los espectadores a través del EPG del televisor. También tuvo lugar el diseño de la integración de la nueva Plataforma de Producción y Archivo Digital. Las infraestructuras técnicas de TVG se están actualizando para dar el salto a la emisión de señales de vídeo en alta definición.

Por otra parte, crece el seguimiento de los servicios de mensajería a través de los teléfonos móviles puesto en marcha el año anterior. Esta vía de comunicación 'one-to-one' con los usuarios promueve y difunde contenidos de servicio público en lengua gallega. En este sentido, el uso de herramientas como Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram y GContigo fue de gran utilidad informativa en la ola de incendios del mes de octubre al convertirse en una vía de comunicación con la audiencia que enviaba imágenes y vídeos.

Respecto a la Radio Galega, el uso de WhatsApp para situar los mensajes de los oyentes directamente en la emisión se convirtió este año en una realidad. Por otra parte, dirigido al público infantil, se ofreció "Tutú", una serie preescolar de animación en gallego, que completa sus contenidos argumentales con una oferta variada de Apps y juegos interactivos.

El doblaje y la subtítulos contribuyen también a hacer accesibles los contenidos al público gallego. En

el caso del doblaje da a conocer producciones del mercado internacional en una versión netamente gallega. En lo que respecta a la programación accesible, sobre todo, para personas sordas, en 2017, la CRTVG incrementó en más del 40% el número de horas emitidas con subtítulos en TVG. También aumentó la de tvG2.

La oferta de programación dotada con subtítulos abarcó tanto a programas informativos y documentales, como ficción. Igualmente se emitieron con subtítulos series infantiles y juveniles de animación.

En la sección de Informativos se emite "Galicia Noticias Mediodía", con una duración de 30 minutos, subtítulo de lunes a viernes. En el apartado de Programas en TVG se ofrecieron 1.101 horas subtituladas, dato que supone un 40,9% más que en 2016. En el segundo canal de la Galega, tvG2, se incrementó en un 5,8% el número de horas subtituladas, que ascendió a 1.935.

En 2017, se emitieron 289 horas en lengua de signos, 281 correspondientes a 260 informativos. Además, se renovó el "Telexornal Mediodía en Lengua de Signos", que se emite a diario a través de tvG2, con una nueva imagen en la que el contenido del informativo aparece reducido para darle una mayor presencia en la pantalla a la intérprete, con la finalidad de hacer más accesible la información para las personas con discapacidad auditiva. Este "telexornal" se actualiza a diario en la página web de la Corporación –www.crtvg.gal–, desde donde es accesible a cualquier hora. En este sentido, con la implantación de la digitalización se ampliarán los contenidos de televisión accesibles.

En la Radio Galega se presta también una especial atención al colectivo de personas con discapacidad, de modo habitual, con el veterano espacio diario "Convivir", con la propuesta semanal "Convivir Deportivo" y con otros espacios nuevos como "Lambóns Dixitais", que ofrece en cada edición una sección sobre tecnología inclusiva, en la que habla de avances tecnológicos para la integración de personas con discapacidad.

En cuanto a los canales internacionales, la señal de Galicia TV Europa y Galicia TV América se recibe fundamentalmente a través de las emisiones por

satélite y de acuerdos con plataformas de cable y ADSL. Galicia TV Europa está disponible, además de en la web, a través de su emisión satélite en 42,2 millones de hogares de 35 países europeos y norteafricanos. Fuera de Galicia, en las comunidades autónomas restantes, 2,5 millones de hogares reciben la señal de Galicia TV y, en Portugal, esta llega a 1,7 millones de casas. La cobertura de Galicia TV América se estima en unos 6 millones de hogares.

A los ocho canales por los que se emite la programación en lengua gallega (TVG, tvG2, Galicia TV Europa y América, y 3 canales de Radio Galega) hay que sumar otras ventanas en digital, entre ellas varios canales temáticos, como enserie.gal o pasouoquemasou, el archivo en línea de los medios públicos gallegos, al que se dotó de un nuevo diseño en la web para facilitar su visualización y gestión, así como del desarrollo de apps para dispositivos móviles. En 2017, CRTVG ha incrementado su oferta de contenidos en la Red, tanto de RG como de TVG, desde su portal.

Otro aspecto reseñable es la especial relación con la cultura y la lengua portuguesa. Así, por ejemplo, a diario, en el informativo "Bos Días" se extraen las noticias de las cabeceras de prensa lusas. Una de las acciones más destacadas fue la emisión en TVG de "Vidago Palace", la primera serie de ficción realizada en coproducción entre TVG y RTP. Ambos medios realizaron juntos, además, la serie "Camiños de Irmandade", que unió las rutas de peregrinación de Compostela y de Fátima.

CRTVG fue partícipe del concierto solidario que las televisiones portuguesas retransmitieron a favor de las víctimas de los trágicos incendios forestales que asolaron el centro de Portugal. Por su parte, la Radio Galega emitió en portugués un programa de "A Tarde" desde la localidad lusa de Vila Real.

Otra acción de apoyo a la cultura portuguesa fue la colaboración con el certamen "aRi[t]mar Galiza e Portugal", proyecto didáctico para difundir la poesía y la música de Galicia y Portugal, iniciativa de la Escuela Oficial de Idiomas, que acerca las lenguas y las culturas de los dos territorios. Este certamen está patrocinado por las secretarías generales de Cultura y Política Lingüística de la Xunta de Galicia, la Diputación Provincial de A Coruña y por el Ayuntamiento de Santiago de Compostela, además de por el Instituto Camões y el Agrupamiento Europeo de

Cooperación Territorial Galiza-Norte de Portugal. Uno de los objetivos que se perseguirá con la implementación de la digitalización el próximo año será el incremento del subtítulo en todos los espacios informativos. Por otra parte, CRTVG quiere estar accesible en todas las plataformas, por eso, está trabajando para la inclusión de tvG2 en Movistar+ y de TVG en Masmovil.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La CRTVG mantiene un diálogo permanente con la sociedad, a la que da cuenta de su gestión

Comunicación

La transversalidad de la nueva estructura de la CRTVG facilita su proyección multimedia y el diálogo de la CRTVG con la sociedad. La Corporación trabaja en la mejora de su interacción con el público, promoviendo su participación con canales de interlocución directa. Para favorecer a la sociedad la accesibilidad del servicio público, la CRTVG mantiene una comunicación fluida sobre sus productos y servicios a través de sus cuentas oficiales y de sus programas en las redes sociales.

Esta comunicación también es constante de cara a los demás medios de comunicación sobre la programación y la actividad corporativa, que desarrolla por sí misma o en colaboración con otras organizaciones y entidades.

Así, en 2017, desde el departamento de Proyección Social se difundieron 2.221 comunicaciones o notas de prensa, que se distribuyeron a medios informativos gallegos y de fuera de Galicia, y a través del portal web. Además del suministro de información diaria sobre programación a la página web, también se incorpora esta al sistema EPG de guía en la pantalla del televisor. También se colgaron en la web, entre otra documentación, el Informe de Servicio Público anual y los presupuestos anuales.

El "Buzón da Galega" es otra vía desde la cual se atienden diariamente peticiones, preguntas y comentarios de diversa índole, procedentes de particulares, empresas, investigadores y equipos académicos, en su mayoría. Entre otras, llegan peticiones de cesión de material audiovisual o

solicitudes de participación en programas, presentación de propuestas y comentarios sobre los servicios de la Corporación.

La atención y el contacto, continuo durante todo el año, supuso en 2017 dar respuesta a 1.339 mensajes. Las redes sociales siguen creciendo en protagonismo en la conversación con la sociedad gallega, a través de las tres marcas corporativas, CRTVG, TVG y RG. En Facebook, CRTVG, TVG y RG alcanzaron 42.152, 87.567 y 8.358 seguidores, respectivamente, es decir, un 36%, un 128% y un 40% de incremento con respecto a 2016. En Twitter el incremento fue de un 21% en CRTVG (105.300 seguidores), un 69% en TVG (33.592) y un 40% en Radio Galega (13.613). En Instagram el aumento es también muy destacable al incrementar sus incondicionales en un 137% (7.841). Y Youtube acabó 2017 con 18.455 suscriptores, lo que supuso un 51% más con relación al año anterior. Es importante destacar que las redes se convirtieron en canales de información esencial para los gallegos en ciertas situaciones como los incendios del mes de octubre (estado de las carreteras, recomendaciones para la ciudadanía o como altavoz para otras instituciones).

El objetivo para 2018 es ampliar la promoción del acceso a la página de transparencia del portal en la web de la CRTVG en todos los soportes y acciones de comunicación institucional de la Corporación.

Relación duradera con los clientes

Establecer puentes de diálogo y participación continuos con la audiencia, creando lazos de confianza y fidelidad

Código Ético / Conducta

El principal Código de Conducta vigente son los Principios Xerais de Programación emitidos por el Consejo de Administración el 12 de mayo de 1986. Estos principios pretenden inspirar un trabajo profesional diario de calidad y constan de los siguientes puntos:

A.- La difusión y defensa de los valores representativos de la personalidad humana y la creación de ambiente necesario para su actuación práctica. Se trata de un deber de todo ciudadano, de acuerdo con la

Constitución, que afecta fundamentalmente a los entes públicos.

B.- Como una consecuencia del anterior, TVG y Radiotelevisión de Galicia (antiguo nombre de la Radio Galega) excluirán de su programación cuanto contribuya a originar discriminaciones, fomentar odios, negar en la práctica el derecho a informar o a estar informado, desconocer o negar el respeto a la persona humana y su derecho a la honra y la presunción de inocencia, etc.

C.- La difusión y defensa de los valores democráticos e inspiradores del Estado español de las autonomías y dentro del de la Galicia autonómica y democrática, procurando favorecer todo cuanto sea en pro de la mejora del ciudadano en todos los órdenes y su promoción cultural.

D.- Por tanto, en el estilo, la forma y el fondo de la actuación delante y a través de las cámaras o los micrófonos, se tenderá al fomento de hábitos de diálogo y se evitarán los enfrentamientos violentos, aun dialécticamente, favoreciendo el perfeccionamiento del espíritu cívico.

E.- Se deberá tener presente siempre que nuestros medios deben reflejar la realidad tal como es, sin que la defensa de unos principios necesarios para el desarrollo de la persona humana y el logro de los fines sociales se traduzcan en el adoctrinamiento político, pues TVG y Radiotelevisión de Galicia (Radio Galega) están obligados a una línea de objetividad, pluralismo y servicio al pueblo gallego incompatible con ningún tipo de partidismo.

F.- Se primará toda actividad que fomente la participación del ciudadano gallego en el proceso de comunicación, favoreciendo sus posibilidades reales de colaboración a la tarea común de edificar la sociedad y mejorarla en todos los aspectos, aún en el aparentemente más simple o menos importante del ocio y tiempo de ocio.

G.- Como resumen, hace falta destacar la trascendencia de la función encomendada a los que procuran cada día elevar el nivel informativo, participativo, técnico, etc. de TVG y RTG (Radio Galega), actores directos en la tarea de auténtico servicio a la sociedad de la que forman parte, constituida por los ciudadanos receptores del resultado del esfuerzo de todos cuantos trabajan en ambos medios.

Servicios de atención al cliente

CRTVG interactúa con la audiencia y la comunidad, en general, a través de distintas vías: atención a visitas, invitaciones a programas, contactos a través de Internet (correo electrónico, redes sociales, “Buzón da Galega”) teléfono y correspondencia.

Desde primeras horas de la mañana, cada día, el área de Relaciones Públicas de CRTVG atiende a los invitados que participan en los espacios de entrevistas y debate de TVG y Radio Galega, así como visitas guiadas a grupos, muchos de ellos escolares de toda Galicia, o de organizaciones que solicitan conocer la sede de San Marcos y el trabajo de los medios públicos.

En 2017 se atendió un total de 33.798 personas. En desglose, como visitas institucionales se recibió a 142 personas; en Informativos y Programas de la Radio Galega a 1.354; visitas escolares, 1.430; programas especiales, 3.154, y en Informativos y Programas de TVG a 27.718 asistentes.

En la relación directa con el público, CRTVG contabilizó 108.770 contactos directos por medio de los distintos departamentos de los medios públicos. De igual manera, y por demanda de la sociedad, los profesionales de CRTVG también contactan con la audiencia en otros ámbitos. Es el caso del servicio de meteorología de los medios públicos gallegos. Dado el interés que despiertan los fenómenos climáticos y los avances tecnológicos, los periodistas de “O Tempo” están llevando, a petición de los centros de educación, su experiencia a alumnos con edades comprendidas entre los 3 y los 16 años, de centros escolares de toda Galicia. En 2017, realizaron en total 10 sesiones informativas.

En medio de la reorganización de la Corporación, en 2017 la CRTVG modifica el enfoque de la explotación del contenido digital a una organización vertical y una mayor apuesta por la inmediatez de la información. El área de Contenidos Web de CRTVG adquiere así más peso en el día a día de los medios públicos gallegos, al aportar nuevas vías de acercamiento a una audiencia que consume información desde una perspectiva digital. De este modo se consigue un crecimiento notable y dinamiza un diálogo esencial para que la relación de la CRTVG con su audiencia sea lo más fluida posible en la relación digital, en la presencia de seguidores de la página corporativa y de usuarios y contactos en las redes sociales. En este sentido, el portal crtvg.gal acabó el año con 4.676.383 usuarios,

recibió 13.118.560 visitas y contabilizó 34.970.264 páginas vistas. Esto implica un incremento con respecto a 2016 del 8% en visitas, del 4% en el número de usuarios y un 5% en páginas vistas. Por su parte, los seguidores en los perfiles de la Corporación en las redes sociales -Twitter, Facebook e Instagram- ascendieron a un total de 613.478 personas. Es reseñable también que las interacciones directas establecidas entre Twitter y Facebook en las tres principales marcas -CRTVG, TVG y RG- sumaron 58.306 conversaciones.

Otro dato significativo en este ámbito es que CRTVG llevó a cabo los primeros "Facebook Live" en 2017 y la emisión más seguida fue la de los fuegos del Apóstol en la noche del 24 de julio, que consiguió miles de impactos alrededor del mundo. Es destacable que el móvil se convirtió en el dispositivo preferido para acceder a los contenidos web con el 59% de los usuarios, seguido del desktop con un 33% y de la tablet con un 8%. El consumo a través de dispositivos mudó en un 43% en el caso del móvil (de 5.014.068 de visitas en 2016 se pasó a 7.145.430 visitas en 2017). Decreció en un 21% el acceso a través del ordenador de sobremesa y también desde la tablet en un 15%. En el caso de CRTVG, el consumo de contenidos en las plataformas digitales aumenta a un ritmo medio del 10% anual, con especial atención al consumo a través de dispositivos móviles, donde el incremento supera el 43% con relación al año anterior. En cuanto a los hábitos de consumo digitales, además de incrementar este a través de dispositivos móviles, también se produjo un incremento del seguimiento en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y servicios de mensajería) sobre los contenidos creados por las marcas CRTVG, TVG y Radio Galega.

Estas nuevas y favorables pautas de consumo indujeron a la CRTVG a iniciar proyectos nativos digitales con una buena aceptación de los usuarios, como el canal temático de ficción "Enserie.gal", el portal de la creación musical hecha en Galicia "Musi.gal", o el servicio "Mira Radio Galega" para acceder visualmente a lo que sucede en la emisora pública. A proyectos ya existentes de alto interés social como el archivo organizado en el canal "Pasou o que pasou", se sumaron en 2017 iniciativas más innovadoras como la experiencia de "slow tv" como "Destino Santiago", estrenada en 2017 como producto transmedia y a través de todos los canales de los

medios públicos (televisión, radio, portal web y redes sociales). En 40 días de programa se ofrecieron 500 horas de emisión en directo, dando cobertura a todos los tramos del Camino de Santiago, además de crear una comunidad en las redes sociales.

Por otra parte, es resaltable la atención diaria que se ofrece en el "Buzón da Galega", a través de info@crtvg.es, una herramienta de máxima utilidad, atendida desde el departamento de Proyección Social, que dio respuesta en 2017 a más de 1.300 mensajes y ha influido en diversos cambios en la programación. Anualmente se contabilizan más de 108.000 contactos en relación directa con el público, por medio de los distintos departamentos de los medios públicos.

El objetivo para 2018 es avanzar en la comunicación con los usuarios, explorando en los distintos soportes y apostando por nuevos contenidos innovadores e interactivos.

Etiquetado e información transparente al cliente

Los contenidos y servicios de los medios públicos gallegos son accesibles para el público en los distintos soportes

Código Ético Comercial

La política de Responsabilidad Social Corporativa se extiende al apartado comercial a través de varias normas y compromisos.

Actualmente se siguen con regularidad las pautas que emanan de estas normativas. En lo concerniente a este desafío son: - Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol. - Normas reguladoras de la emisión de mensajes publicitarios y de televenta a través de los medios dependientes de la CRTVG (http://85.91.64.21/comercial/docs/normas_reguladoras_publicidade.pdf). - Normas de "product placement" (http://85.91.64.21/comercial/docs/instrucion_emprazamento_de_producto.pdf).

Canales de Comunicación

La audiencia conoce con antelación los servicios que presta la CRTVG mediante los siguientes recursos: - Imágenes en la pantalla de TV e internet, como los avances de programación y los indicativos de calificación de programas.

- Sistema EPG de información escrita en la pantalla de televisión.
- Información de programación y programas de TV y radio en la página web corporativa.
- Sistema "channel branding" de recordatorio en pantalla de la programación futura.
- Suministro diario de minutado a otros medios de comunicación.
- Notas de prensa.
- Publicidad en medios propios o ajenos.
- Cuentas oficiales en las redes sociales.

Por otra parte, la CRTVG comunica al público sus políticas de RSC a través del Portal de Transparencia en la web corporativa (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia>). Con los canales digitales, la Corporación está apostando por una comunicación más directa con los usuarios, promoviendo y difundiendo la lengua gallega y optando por la innovación. En este sentido, en 2017, la CRTVG inició con gran éxito las emisiones a través de Facebook Live. Las primeras emisiones realizadas en el mes de julio, el triangular de fútbol del trofeo Isidro Silveira, las Medallas de Galicia y los Fuegos del Apóstol, registraron más de 62.400 visualizaciones y cerca de 200.000 personas conectadas. Además de ser la más seguida, la transmisión de los Fuegos registró 7.500 reacciones, 550 comentarios y fue compartida más de 1.100 veces. Por otra parte, y como se decía anteriormente, los perfiles de los medios públicos en la red social obtuvieron el apoyo por parte de la audiencia, que consume nuestros contenidos no sólo a través de los medios tradicionales sino también desde las diferentes plataformas digitales por las que CRTVG está apostando.

En este apartado, hay que resaltar además que los cambios en la estructura organizativa llevados a cabo en 2017 en la empresa favorecieron la explotación del contenido digital de modo transversal, hecho que repercutió en una mayor inmediatez de la información, tanto en el portal corporativo como en las redes sociales. Fue relevante la emisión de contenidos *transmedia*, como el proyecto "Destino Santiago" o contenidos meramente digitales, como la serie "Chisquelos no Enclave" sobre música clásica e incluida en el canal temático Musi.gal. Continuaron acompañando al público los contenidos infantiles

accesibles a través de la web de CRTVG y de la App Xabarín TVG.

Creció también en el ejercicio que nos ocupa el servicio de mensajería Gcontigo, puesto en marcha el año anterior para aproximarse a la audiencia a través del WhatsApp de los teléfonos móviles, compartiendo información y alertas al instante.

El Portal de Transparencia de la página corporativa es una puerta fundamental de acceso a una información completa sobre la Corporación. Dividida en cuatro áreas -Información institucional, Actividad corporativa, Responsabilidad Social Corporativa e

Interacción con Usuarios/as-, en el Portal de Transparencia están presentes las cuentas anuales, los contratos y procedimientos para la presentación de proyectos, entre otros contenidos.

Está previsto de cara a 2018 la creación de una sección de RSC en la web con el fin de mostrar las acciones de comunicación y responsabilidad social corporativa creadas por la CRTVG. También se plantean nuevas iniciativas, como la edición de contenidos audiovisuales propios alrededor de la actualidad de CRTVG y de la información de cada día.

GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS/AS



Regular la aceptación de regalos

En aplicación el código ético de la Xunta de Galicia

Política de Regalos

La CRTVG se rige por el código ético institucional de la Xunta de Galicia, publicado el 19 de septiembre de 2014 en el Diario Oficial de Galicia. Esta norma establece unos principios de conducta y fija unas pautas básicas de actuación en materia de: prohibición de regalos y dádivas; régimen aplicable a muestras de cortesía y atenciones protocolarias; mecanismos de prevención ante posibles abusos de poder, situaciones de ventaja o tratamiento de privilegio; imparcialidad; uso responsable de los medios y recursos públicos, y régimen de incompatibilidades y del conflicto de intereses.

Falta de información a los empleados

Acciones de comunicación interna, encaminadas a combatir este riesgo

Política

En la CRTVG existe una oficina de atención al personal y un buzón de sugerencias en la Dirección de Recursos Humanos. Además se ofrece información a empleados/as en materia de autorregulación (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/responsabilidade-social-corporativa/autoregulacion>), incluyendo la publicación del informe de gobierno corporativo en materia de servicio público.

Política de Comunicación Interna

En la Intranet de la CRTVG se ofrece información de interés y se comunican resoluciones y circulares dirigidas a todo el personal. Además, la plantilla tiene a su disposición el buzón del empleado y un área de atención al empleado en las oficinas de Recursos Humanos. A lo largo de 2017 se intensificó la comunicación en lo que respecta al proceso de digitalización y su plan de formación, con el fin de informar y de dar acceso a recursos como presentaciones, ponencias, etc. La Intranet es una herramienta de comunicación interna en continua actualización. En este sentido, en 2017 la empresa realizó 61 comunicaciones a través de esta vía. El buzón de sugerencias en línea no recibió ninguna aportación por parte de los empleados.

Conciliación familiar y laboral

Distintas medidas favorecen compatibilizar trabajo y vida personal

El convenio colectivo vigente reconoce la política de conciliación laboral y familiar.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación

En 2017, el porcentaje de empleados/as sobre el total que gozan de medidas de conciliación es de 6.6%.

Competencia desleal

Los empleados tienen a su disposición la normativa existente en materia de incompatibilidades

Política RSE

En la Intranet hay una circular publicada sobre la normativa en materia de incompatibilidades. En ella se explicita que el personal de la CRTVG está sujeto a la normativa de incompatibilidades de los empleados del sector público, establecida en la Ley 53/1984, del 26 de diciembre y en las normas que la desarrollan.

Igualdad de género

La CRTVG tiene interiorizada la aplicación de las normativas existentes en sus contenidos y servicios para contribuir a la igualdad real entre hombres y mujeres

Política RSE

La política de Responsabilidad Social Corporativa de la CRTVG en el ámbito de la igualdad de género está recogida en los siguientes documentos:

- Durante 2017, la TVG y la RG siguieron aplicando las recomendaciones sobre el tratamiento informativo de la violencia contra las mujeres, propuestas por el Consejo de Administración de la CRTVG.

Este documento, accesible en el portal corporativo (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/responsabilidade-social-corporativa/autoregulacion/recomendacions-do-consello-de-administracion-da-crtvg-sobre-o-tratamento-informativo-da-violencia-contra-as-mulleres>) propone como criterio general que las informaciones relacionadas con la violencia de género deben ser objeto de un tratamiento serio,

delicado y riguroso que prime ante todo el respeto extremo a las víctimas. Entre otros criterios, destaca la conveniencia de extremar el celo en el manejo de las fuentes de información y de las declaraciones, incidiendo también en la idea de que los medios públicos gallegos no se limitan al tratamiento de los hechos dramáticos sino que también divulgan los casos de éxito en que las mujeres consiguen liberarse de los malos tratos para que sirvan de ejemplo a otras víctimas.

Por otra parte, siempre se incluye en las informaciones el número de teléfono de atención a los casos de violencia machista.

-Además, las nuevas normas reguladoras de comunicación comercial audiovisual de CRTVG, aprobadas por el Consejo de Administración en el mes de octubre de 2017 y disponibles en el Portal de Transparencia de la Corporación, incluyen un capítulo específico sobre la imagen de la mujer (capítulo 3). El documento está accesible en

<http://www.crtvg.es/files/Normasreguladorascomunicacincomercial24102017.pdf>.

- Plan Gallego para la Igualdad entre Hombres y Mujeres 2013-2015 (<http://igualdade.xunta.es/>). Se mantiene en vigor el acuerdo firmado en 2016 entre Vicepresidencia de la Xunta de Galicia, a través de la Secretaría Xeral de Igualdade, y CRTVG para realizar acciones conjuntas en esta materia, la promoción de la igualdad y la lucha para la eliminación de la violencia de género. Según este acuerdo, los medios públicos gallegos potenciarán la visibilidad de las mujeres en su programación y les prestarán especial atención a las noticias relativas a delitos de violencia de género.

Comunicación Interna y Externa

La política de Responsabilidad Social Corporativa en materia de igualdad de género tiene su mayor expresión en el aspecto divulgativo de la misma, al tratarse de un grupo de medios de comunicación capaz de llegar a grandes capas de población. Para la promoción de la igualdad y la lucha para la eliminación de la violencia de género, se emitieron más de 1.000 noticias entre la televisión y la radio gallegas en 2017. El fin es potenciar la visibilidad de las mujeres en la programación, prestando una atención especial a aquellas relativas a delitos de violencia de género.

En el canal temático sobre temas de igualdad que dispone la CRTVG se recogieron este año de estudio 45

contenidos sobre igualdad (reportajes, informaciones o entrevistas), emitidos en distintos espacios de TVG. En la web también se pueden consultar las recomendaciones que hay para la cobertura de noticias sobre casos de violencia machista en los medios de comunicación públicos gallegos. Esta sensibilización contra esta lacra y prevenir nuevos casos se extiende durante todo el año y en gran cantidad de programas, con variados enfoques. El compromiso de los medios públicos gallegos con la efeméride del 25 de noviembre, Día contra la Violencia Machista, es absoluto. El objetivo es concienciar a todos los sectores de la población del alcance real de esta tragedia social. Los servicios informativos de CRTVG le otorgaron a esta conmemoración una amplia repercusión, tanto el propio día sino también los anteriores y posteriores.

En el caso de la Radio Galega, prácticamente durante todo el mes, todos los espacios dedicaron a diario parte de su tiempo a contenidos relacionados.

El 25 de noviembre, en aplicación del convenio de colaboración con la Secretaría Xeral de Igualdade de la Xunta de Galicia, TVG emitió publicidad gratuita de la campaña institucional.

El Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo, Televisión de Galicia estrenó "Juana de Vega, vizcondesa do arado", una película que reivindica la labor social de esta coruñesa, figura clave del siglo XIX y pionera en la defensa de la justicia y la igualdad. El filme pretende reivindicar la figura de esta mujer, que tuvo una enorme influencia en la vida social y política de España. El proyecto de "Juana de Vega" se suma a la adaptación a televisión de otras biografías de mujeres gallegas pioneras en el arte, la ciencia o en el pensamiento, como fueron Concepción Arenal o Emilia Pardo Bazán. Además de la película, el proyecto incluye, como en las anteriores, un documental y una unidad didáctica complementaria. La colección es una iniciativa producida y dirigida por mulleres, centrada en guiones sólidos, pensados para el gran público, con un claro contenido cultural y divulgativo.

En noviembre de 2017, la CRTVG participó en Vigo en el I Congreso Cultura e Igualdad, que abordó el sector audiovisual desde una perspectiva de género. Bajo el título "La producción audiovisual 50/50", en la mesa se debatió sobre las necesidades de impulsar la presencia de mujeres en las producciones de cine y televisión.

La CRTVG seguirá promoviendo contenidos que difundan una imagen positiva de la mujer, como entre otras, la realización en 2018 de un nuevo proyecto audiovisual, "Contou Rosalía", una nueva película para televisión que se acercará a la vida de Rosalía de Castro.

Difusión de la Política

En CRTVG se da ejemplo y se difunde el respeto a la igualdad entre hombres y mujeres, tanto en la programación como en las políticas de recursos humanos que se aplican en TVG y Radio Galega. En este sentido, la Corporación intenta aplicar correctamente en sus contenidos las recomendaciones sobre el tratamiento informativo de la violencia de género, así como el uso de un lenguaje no sexista.

Formación

En el mes de abril tuvo lugar el curso "Tratamiento informativo de la desigualdad de género. Superación de estereotipos", con el objetivo de entender cómo se construye la realidad desde los medios de comunicación y el papel fundamental de los estereotipos para intentar modificarla. Redactores, auxiliares de redacción, locutores de radio y televisión, además de personal directivo, participaron en esta formación.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

En 2017, CRTVG realizó un pormenorizado informe interno sobre el análisis de impactos de violencia de género y desigualdad en los medios públicos en la semana del 20 al 26 de febrero, coincidiendo con una semana trágica por el asesinato de varias mujeres por sus parejas. En ese período, en TVG y Radio Galega se emitieron 408 piezas dedicadas a la mujer sobre violencia de género y desigualdad. El primer tema fue recogido en 380 espacios y el segundo en 28. En total, 151 informaciones citaron el número 016. Estas informaciones ocuparon más de 15 horas. Los resultados del informe fueron trasladados a la Comisión de Control de la CRTVG del Parlamento de Galicia.

A lo largo de 2017, CRTVG emitió otros informes sobre la ejecución de sus políticas de igualdad de género para el Parlamento gallego, para el "Plan Galego para a Igualdade entre homes e mulleres. Estratexia 2013-2015", y el Informe de Servicio Público 2016, que incluye este tema en su capítulo sobre

Responsabilidad Social Corporativa. La CRTVG tiene establecido, además, que en las contrataciones públicas, en caso de empate entre candidatos, se prime la acreditación Marca Galega de Excelencia en Igualdade.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Existe una Comisión de Igualdad creada en el seno del Consello de Administración, en la que miembros de este órgano y de la dirección de la CRTVG evalúan las actuaciones a adoptar para la igualdad.

En estas comisiones se estudian las medidas adoptadas por la Radio Galega y la TVG para conmemorar el Día Internacional contra la Violencia Machista, la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, el cumplimiento de la normativa sobre igualdad en materia publicitaria y la observación de los medios públicos de las recomendaciones del Consello de Administración de la CRTVG relativas al tratamiento de la violencia de género, entre otros temas. En 2017, la Comisión de Igualdad celebró seis sesiones. Además, la CRTVG forma parte del Observatorio Galego de Violencia de Xénero, que cuenta con representantes de la Administración, de la Justicia, sindicatos, asociaciones de mujeres y medios de comunicación como CRTVG.

De cara a 2018 está prevista la constitución de una Comisión de Igualdad de la CRTVG, formada por representación sindical y por representantes de la empresa, y que tendrá como finalidad el desarrollo de un Plan de Igualdad de la Corporación.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

En 2017, el 47% de la nueva directiva está conformada por mujeres.

En junio de 2017, CRTVG cambió la estructura directiva para afrontar, entre otras cosas, el proceso de digitalización. En la nueva directiva hay 19 hombres y 17 mujeres. En esta, es destacable que el área de Soporte Tecnológico, que engloba toda la gestión de los departamentos técnicos de producción, y el área de Información y Documentación, de mayor peso en la parte periodística, están dirigidas por dos mujeres. Son mujeres, además, la adjunta al director general, la directora del Departamento Operativo de los Servicios

Informativos, la directora de Recursos Humanos, la subdirectora de Contenidos, la jefa de Programas de la Radio Galega y una redactora jefa de Informativos, junto a otras nueve jefas de servicio y otras responsables de área. La mayoría de mandos intermedios de Informativos cuentan con mujeres al frente.

En pantalla, la presencia de presentadoras y periodistas es también mayoritaria. En la plantilla, el 37% del total del personal son mujeres. En el Consello de Administración, compuesto por 7 persoas, incluído el director general, son el 42,8% mujeres.

Favoritismo en la contratación de empleados

Políticas diversas impiden el favoritismo en la contratación

Normativa Interna

La política de contratación de personal nuevo se realiza bajo pautas objetivas descritas en el apartado "Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales". En cuanto a las sustituciones, existe una lista de contratación que funciona igualmente con criterios objetivos y que está pactada con la representación sindical. En esta lista, cada aspirante tiene una posición y una puntuación en función de la cualificación obtenida en el Proceso Selectivo Extraordinario de Consolidación de Empleo finalizado en 2012.

Identificación del empleado con la entidad

Fomenta la motivación y el sentimiento de pertenencia a la organización

Acción Social

La Intranet es una herramienta informática de comunicación interna, que permite establecer un contacto directo y efectivo de la empresa con los trabajadores sobre cualquier tema que considere de su interés. En 2017 se realizaron 61 comunicaciones al personal a través de la Intranet corporativa. A través de esta ventana, los empleados/as pueden realizar gestiones administrativas y acceder a contenidos de organización interna. El "buzón del empleado", disponible en la Intranet, es otra vía de interacción con el personal abierta a comentarios, sugerencias e

incidencias relacionadas con la Corporación. A través de este soporte se informa, además, de la distribución de elementos de "merchandising" como las agendas anuales, 1.000 en 2017, el servicio de postales de Navidad en línea, y la oferta de pequeños obsequios, como entradas gratis a espectáculos. En este año de estudio, la empresa distribuyó también entre sus trabajadores material corporativo, en el marco del plan de formación vinculado al nuevo sistema de producción digital, con el objetivo de que los diferentes profesionales adquieran el conjunto de capacitaciones necesarias para acometer sus tareas. Para favorecer la relación de la empresa con los trabajadores, está previsto el desarrollo de una nueva intranet con accesos más claros a toda la información y con más contenidos.

Combatir y erradicar todas formas de malversación

Transparencia en la aplicación de normativas en los distintos procesos de contratación y compras

Normativa Interna

En 2017 continua vigente la regulación sobre el uso de los sistemas de información de la CRTVG que la entidad publicó el año anterior. Hace referencia especialmente a aquellos que contienen datos de carácter personal, con el objetivo de proteger la información de la organización y el buen desarrollo de su actividad, así como respetar la legislación vigente. El objetivo principal es evitar el riesgo de robo o fuga de información, que puede conllevar la rápida aparición de nuevos servicios de tratamiento de la información, su fácil accesibilidad y uso por parte de cualquier usuario, el incremento en las capacidades de almacenamiento y conectividad, además de la complejidad técnica asociada al control de estos servicios.

Política de Compras

La CRTVG cuenta con un soporte normativo muy consistente para el control financiero y la lucha contra la corrupción. Entre otras normas la política de compras se apoya en las siguientes:

- Aplicación de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos y a una eficiente utilización de los fondos, salvaguarda de la libre competencia y la

selección de la oferta económicamente más ventajosa (Ley de Contratos del Sector Público, LCSP, cuyo texto refundido se aprobó mediante el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre).

- Transparencia y acceso público a la información relativa a la actividad contractual de CRTVG, a través de publicidad, en su caso, en los diarios oficiales, y en el perfil del contratante incluido en la página web de la CRTVG (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividade-corporativa/contratos-e-convenios/perfil-contratante>) y en la plataforma de contratación de la Xunta de Galicia (Ley de 4/2006 de transparencia y buenas prácticas en la Administración pública gallega).

- La entidad, a nivel interno, aprobó un documento en el que se recogen las instrucciones de contratación donde se establecen los procedimientos a seguir, los criterios y líneas de actuación tendentes a asegurar y extremar los principios de la LCSP. Este documento es de acceso público, tanto del personal interno como de los interesados y público en general a través de la página web de la entidad.

(<http://www.contratosdegalicia.es>).

En 2017, en el Portal de Transparencia de la página web, se publicaron 24 procedimientos (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividade-corporativa/contratos-e-convenios/perfil-contratante>).

Difusión de la Política

Existen procedimientos administrativos para el personal, incluyendo la creación de aplicaciones informáticas disponibles a través de la Intranet.

Auditorías

La administración de la entidad está sujeta a diversos controles externos.

El Consello de Contas de Galicia inició en 2017 una fiscalización dirigida a evaluar la transparencia en la contratación de las entidades instrumentales del sector público autonómico, entre las que se encuentra la CRTVG. A este respecto, se envió la documentación solicitada por el Consello de Contas de Galicia.

A día de hoy dicha fiscalización aún no está finalizada. En total, en 2017 se realizaron 22 acciones de control financiero de la Intervención Xeral de la Xunta de Galicia relativas a contratos administrativos.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

Ninguna

Control Financiero

Se realizan acciones de control financiero (intervención limitada previa) por la Intervención Xeral de la Xunta de Galicia de acuerdo con la Lei de Réxime Financeiro e Presupostario de Galicia y del Consello da Xunta de Galicia de 18-3-1999.

Además, existe permanentemente una actividad interna de fiscalización por parte de la División de Planificación y Administración General de la CRTVG.

En 2017 se realizaron 22 acciones de control financiero de la Intervención Xeral de la Xunta de Galicia relativas a contratos administrativos.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Favorece el enriquecimiento y la evolución competitiva de los profesionales

Evaluación de la Formación

La actividad formativa del pasado año se encuentra vinculada, sobre todo, al proceso de desarrollo del nuevo sistema de producción digital, con el objetivo de que los profesionales de la Corporación puedan adquirir un conjunto de capacitaciones necesarias para poder operar, mejorando la productividad y la eficiencia en la gestión. Este plan de formación, que se imparte entre 2017 y 2018, implica alrededor de 20.000 horas lectivas de las que unas 2.000 horas son presenciales, con cursos adaptados a cada categoría profesional. Cerca de 700 profesionales de CRTVG, incluyendo trabajadores de las listas de contratación, tienen acceso a esta formación.

Al mismo tiempo, los empleados disponen de una plataforma digital de formación en la que están accesibles documentos, manuales, vídeos de los diferentes cursos y tutoriales. El número total de horas impartidas por los docentes en 2017 ascendió a 1.003 horas. A mayores, en 2017 se llevaron a cabo otras 6 acciones formativas en el marco de la formación continua, dirigidas a 78 asistentes y desarrolladas en 608 horas lectivas.

Está previsto que el año próximo continúe el Plan de Formación dirigido a todas las categorías

profesionales para que la implementación del nuevo sistema digital sea un hecho en 2018. En base al plan se ofrecerán, de nuevo, más de 1.000 horas presenciales.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La CRTVG dispone de medios de protección y recursos para la información y formación de los empleados en estas materias

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

La CRTVG se encuentra muy implicada en la protección de sus trabajadoras y trabajadores, así como en la prevención de los riesgos que les puedan afectar. Como servicio público de comunicación audiovisual, la Corporación es una organización compleja, que dispone de una multiplicidad de lugares de trabajo y de categorías. Por ello, ha diseñado variadas acciones con el objetivo de aumentar la sensibilidad y la participación de todos los niveles de la empresa en el ámbito de la seguridad y la salud. Entre las actividades que se realizan para proteger al personal cabe destacar el diseño, aplicación y coordinación de planes y programas de actuación preventiva, la evaluación de los factores de riesgo, la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas y su seguimiento, la información y formación del personal de la CRTVG, la prestación de los primeros auxilios, los manuales de autoprotección, la vigilancia de la salud, el registro y estadísticas de accidentes de trabajo, la gestión de la documentación que se genera relacionada con la prevención de riesgos laborales, el fomento de una cultura preventiva y la promoción de la prevención, así como cualquier otra función que pueda ser asumida de acuerdo con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales vigente y de la política de seguridad y salud de la CRTVG.

Así, yendo más allá de las exigencias legales vigentes, se diseñaron actuaciones para aumentar la sensibilidad y la participación de la CRTVG como servicio público en el ámbito de la seguridad y de la salud laboral. Los trabajadores/as tienen a su disposición todos los medios necesarios de protección para desarrollar su trabajo, siendo la empresa la responsable de proporcionarla. También, las personas con discapacidades y las trabajadoras embarazadas

cuentan con facilidades de aparcamiento. Por otro lado, se realizan reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud, órgano colegiado, para el seguimiento y mejora continua en este área. Todas estas actividades que, como servicio público desarrolla la Corporación RTVG para velar por la seguridad y la salud laboral del personal, son preferentes y se recogen en la política expuesta en el Informe de Servicio Público 2017 (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividade-corporativa/rendibilidade-social/informe-servizo-publico>).

Indicadores laborales

Con la finalidad de eliminar y minimizar los riesgos laborales, en 2017 se entregaron 156 equipos de protección individual a los trabajadores/as. El servicio médico de CRTVG, que continúa ejerciendo como punto de vacunación de la Comunidad Autónoma, vacunó contra la gripe a 65 trabajadores de CRTVG y de las empresas que trabajan en el complejo de Bando-San Marcos. Relacionado también con la disciplina preventiva de la vigilancia de la salud, se llevaron a cabo 347 reconocimientos médicos, que incluyeron 114 revisiones ginecológicas y 45 pruebas de PSA.

A lo largo del año, en el servicio público de comunicación audiovisual gallego se produjeron un total de 9 bajas laborales propiciadas por accidentes de trabajo, todas ellas de carácter leve.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral realizó 9 reuniones con el fin de mejorar la protección y salud de los trabajadores.

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Acciones sociales dirigidas a los empleados

Difusión de la Política

En este apartado, CRTVG tiene implantadas acciones para los empleados, como una ayuda lineal para contribuir a su participación en actividades formativas, no regladas, organizadas por la asociación de televisiones regionales públicas europeas, CIRCOM, y en las que participaron 5 redactores/as en 2017. Además, la compañía realiza acciones puntuales como el envío de flores en los casos de fallecimiento de familiares, o la oferta de pequeños obsequios (entradas a espectáculos, agendas, etc.).

Este año, debido al proyecto de digitalización, la Corporación programó acciones especiales en las que profesionales de otras organizaciones que vivieron experiencias semejantes ofrecieron charlas, presenciales o bien a través de conexiones por Internet.

Consultores en comunicación digital y profesores universitarios especializados visitaron CRTVG para completar el plan de formación con charlas abiertas al diálogo en las que se pudo aprender de primera mano lo que supone una transformación de este tipo.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Acciones de promoción interna

Política de RRHH

La empresa dispone de algunos mecanismos para aprovechar las capacidades de los empleados, como son las excepciones en las listas de contratación.

Discriminación por discapacidad

La integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos, como personas con discapacidad, se promueve a través de diversas políticas y acciones

Normativa Interna

La CRTVG cumple con la ley LISMI, normativa que persigue la integración social de las personas con discapacidad. Por otra parte, las instalaciones de la sede de CRTVG también son accesibles completamente.

Colaboración con entidades

En 2017, la empresa adquirió material de oficina al centro especial de empleo Gráficas Integrales Cogami SLU y mantuvo en vigor contratos con otros dos centros especiales de empleo: sobre atención telefónica con la firma Centro de Atención de Llamadas, SA, y sobre recogida y reciclaje de papel con Cogami.

Difusión de la Política

Las actuaciones de la CRTVG para combatir el riesgo de la discriminación se centran, por una parte, en la sensibilización interna, para lo que la empresa publicó un informe de gobierno corporativo en materia de servicio público, donde se da cuenta detallada de las acciones de la CRTVG por la integración de las personas con discapacidad, así como otras medidas de Responsabilidad Social Corporativa.

Y, por otro lado, están publicadas en la web corporativa las recomendaciones del Comité de Representantes de Personas con Discapacidad en Galicia en materia de tratamiento informativo de la discapacidad (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/responsabilidade-social-corporativa/autoregulacion>).

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Están implantados los mecanismos legales existentes que garantizan la relación con los representantes de los trabajadores

Evaluación Anual

La empresa tiene implantados todos los mecanismos legales establecidos en la normativa laboral de referencia: Estatuto de los Trabajadores, Ley Orgánica para la Libertad Sindical y convenio colectivo. El convenio colectivo aplica los procedimientos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo, que prevén la información, consulta y negociación con los representantes de los trabajadores. En todos los procedimientos del área de recursos humanos se prevé en primera instancia la negociación con los representantes de los trabajadores buscando un acuerdo. Además, la CRTVG ha cedido permanentemente 126 metros cuadrados de la sede de la empresa para los locales de representación sindical y, regularmente, otros espacios de sus instalaciones para la celebración de asambleas.

El texto del convenio tiene un periodo de vigencia que abarca desde el 1 de junio de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2016, y que fue prorrogado durante el año siguiente. A lo largo de 2017, el Comité CRTVG-San Marcos celebró 6 reuniones; el Comité Intercentros, 8 reuniones; la Comisión de listas de contratación, 14; la

Comisión paritaria, 1, y la Comisión de clasificación profesional, un total de 8.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Compromiso con los principios de igualdad, mérito y capacidad en los procesos de selección de personal

Normativa Interna

La empresa se rige bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad que establece el Estatuto del Empleado Público recogido en la Ley 7/2007, de 12 de abril. En aplicación de estos principios, ofrece libre acceso a la información sobre procedimientos de contratación en su página web.

En 2017 se produjeron ocho publicaciones de ofertas de prácticas en la web corporativa.

GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES



Falta de colaboración continúa con los proveedores

El sector audiovisual gallego es el principal grupo de proveedores de la CRTVG, cuyas relaciones se garantizan mediante una serie de políticas y normas de colaboración

Política de Calidad

La política de calidad queda recogida en las leyes 9/1984 de Creación de la CRTVG y 9/2011 de los Medios Públicos de Comunicación Audiovisual de Galicia, y se desarrolla en aspectos operativos por medio de la resolución de 28-6-2011 sobre el procedimiento de presentación de proyectos de programas y producciones audiovisuales para Televisión de Galicia.

Código Ético Comercial

La política de Responsabilidad Social Corporativa se extiende al apartado comercial a través de varias normas y compromisos.

La normativa sobre emplazamiento de producto, publicada en la página web, ayuda a clarificar la colaboración entre la empresa y los proveedores en beneficio del público, que puede identificar mejor los contenidos comerciales dentro de las emisiones.

Visitas de verificación

El personal del departamento de Programación realiza periódicamente visitas de verificación a las principales producciones audiovisuales contratadas, en las que se analiza la calidad de las mismas y se previenen posibles incidencias en el campo de la responsabilidad social corporativa. También se realizan visionados preventivos de control de calidad para las producciones adquiridas.

Las visitas de verificación realizadas a proveedores audiovisuales alcanzaron la treintena en este ejercicio..

A lo largo del año se acudió al rodaje de series como "Viradeira" y "Pazo de Familia", de películas también con factura gallega como fue el caso de "Contou Rosalía" o a la realización en directo del proyecto transmedia "Destino Santiago" y de distintos programas en emisión en TVG ("Land Rober Tunai Show" y "Luar", entre otros). A mayores, también desde el departamento de Programación dedicaron unas 2.000 horas al visionado preventivo como control de calidad.

Al encontrarse inmersa este área en un periodo de tránsito al nuevo entorno digital, queda pendiente de cara a 2018 un rediseño del protocolo de visionado de los contenidos con la finalidad de mejorar el procedimiento y la obtención de resultados.

Cumplimiento de la normativa

Política de compras

Política de Compras

La CRTVG cuenta con un soporte normativo muy consistente para el control financiero y la lucha contra la corrupción. Entre otras normas la política de compras se apoya en las siguientes:

- Aplicación de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos y a una eficiente utilización de los fondos, salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa (Ley de Contratos del Sector Público, LCSP, cuyo texto refundido se aprobó mediante el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre).
- Transparencia y acceso público a la información relativa a la actividad contractual de CRTVG, a través de publicidad, en su caso, en los diarios oficiales, y en el perfil del contratante incluido en la página web de la CRTVG (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividade-corporativa/contratos-e-convenios/perfil-contratante>) y en la plataforma de contratación de la Xunta de Galicia (Ley de 4/2006 de transparencia y buenas prácticas en la Administración pública gallega).
- La entidad, a nivel interno, aprobó un documento en el que se recogen las instrucciones de contratación donde se establecen los procedimientos a seguir, los criterios y líneas de actuación tendentes a asegurar y extremar los principios de la LCSP. Este documento es de acceso público, tanto del personal interno como de los interesados y público en general a través de la página web de la entidad. (<http://www.contratosdegalicia.es>).

Durante 2017 la CRTVG realizó 24 licitaciones públicas para la adjudicación de contratos y compras.

El objetivo es mantener la equidad en la adjudicación de contratos y ofrecer cada vez mayor transparencia.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIO-PROPIETARIO
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA



Satisfacción de expectativas

Como corporación pública, la CRTVG debe rendir cuentas del cumplimiento de sus principios ante su Consejo de Administración, el Gobierno y el Parlamento de la Comunidad Autónoma

Transparencia en la gestión

La información permanente a los órganos de control, como el Consello de Administración y el Parlamento de Galicia supone una de las formas de actuación con transparencia. En esta línea, la CRTVG presenta cada año un Informe de Servicio Público en el Parlamento, para su debate y posterior publicación. Además, existe un control financiero (intervención limitada previa) por la Intervención Xeral de la Xunta de Galicia de acuerdo con la Lei de Réxime Financeiro e Presupostario de Galicia y acuerdo del Consello da Xunta de Galicia de 18-3-1999.

El Portal de Transparencia (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia>) es una puerta fundamental de acceso a toda la información sobre la institución, la actividad corporativa (cuentas anuales, presupuestos, retribución de directivos y del conjunto del personal, contratos y recursos humanos, entre otros), sus acciones de RSC y una sección de contacto abierta a la interacción con la sociedad. Además, en este Portal de Transparencia es posible consultar el Informe de Servicio Público 2017 (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/actividade-corporativa/rendibilidade-social/informe-servizo-publico>).

La información permanente a los órganos de control de la CRTVG en 2017 quedó patente en el desarrollo de 13 sesiones plenarias del Consello de Administración, en las que se trataron 31 temas, a partir de 9 informes expuestos por la Dirección Xeral y 116 preguntas y ruegos atendidas; y a través de 144 comisiones sectoriales en las que se abordaron 206 temas. Asimismo, el control del Parlamento de Galicia se concretó en la intervención del director xeral en la Comisión Permanente non Lexislativa de Control da CRTVG para responder a 61 preguntas planteadas por los grupos parlamentarios. Además, otras 17 preguntas parlamentarias se contestaron por escrito. Por otra parte, el director general compareció para presentar el Informe de Servizo Público del año anterior, así como en la Comisión de Economía con los

Presupuestos de CRTVG para 2018. En 2017 se realizaron 22 acciones de control financiero de la Intervención General de la Xunta de Galicia (intervención limitada previa) relativas a contratos administrativos.

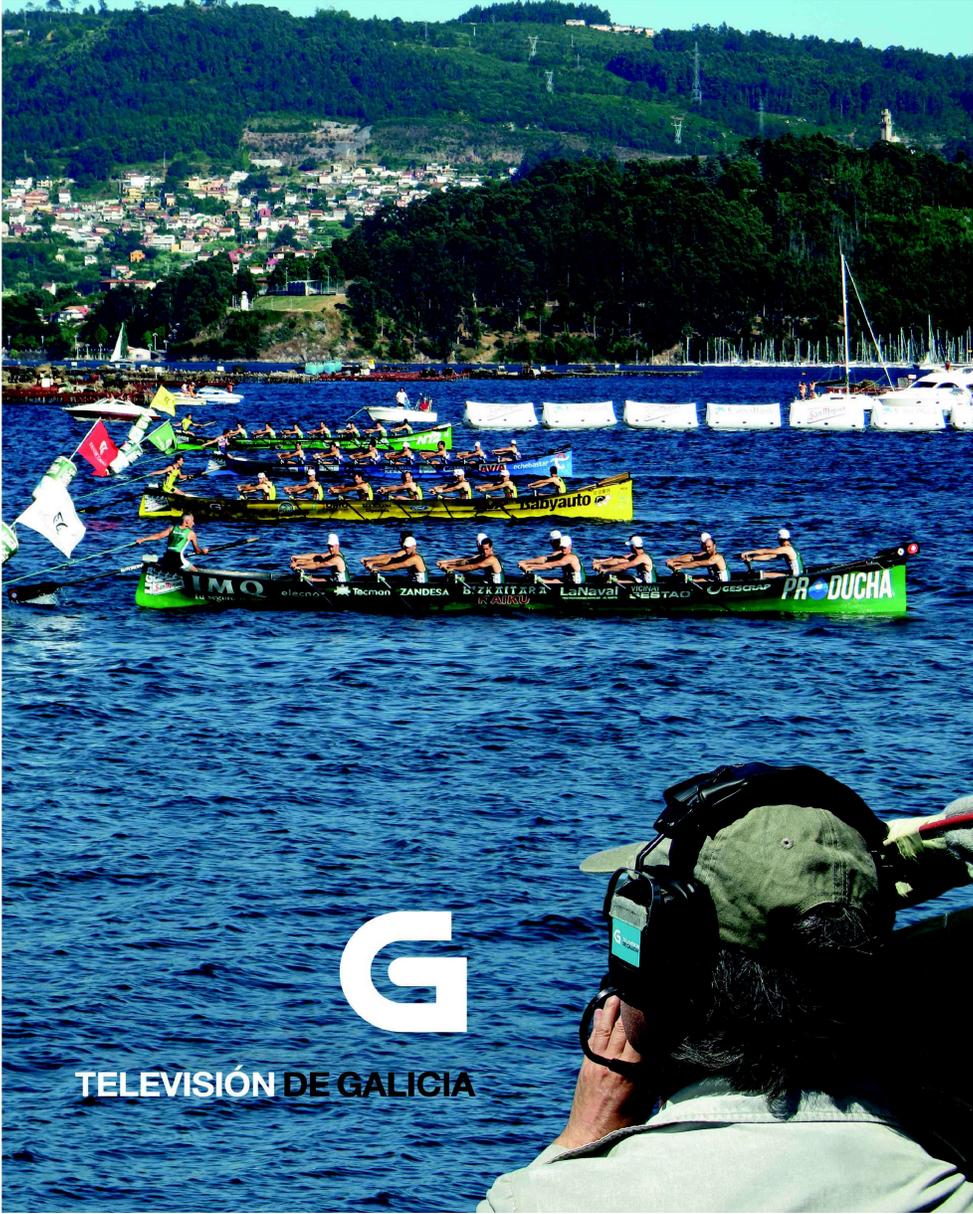
En 2018, la CRTVG aplicará los mecanismos y procedimientos establecidos en lo relativo a la publicación de contratos, convenios o peticiones de acceso a información pública.

Auditorías

En el ámbito de la gestión se realiza cada año una auditoría externa de cuentas y ocasionalmente un informe del Consello de Contas (Real Decreto Legislativo 1/2010 Ley de sociedades de capital, Real Decreto Legislativo 1/2011 Ley de Auditoría de Cuentas). Por otra parte, la televisión se audita anualmente a través del sistema de audimetría de referencia en España, gestionado por la empresa Kantar Media, y del Estudio General de Medios, tratándose en este caso de una encuesta periódica. La audiencia de la radio se mide a través del mismo Estudio General de Medios, y la audiencia en línea se audita a través de índices Alexa y Google Analytics, entre otros.

En televisión se realizan informes mensuales de audimetría y tres oleadas del Estudio General de Medios. En radio, tres oleadas del mismo estudio, y en internet, aproximadamente un informe al mes. Esto suma un total de una treintena de mediciones analizadas cada año. Además, la actividad contractual de la CRTVG y sus sociedades correspondiente al año 2017 ha sido sometida a una auditoría de control financiero de legalidad de la ejecución presupuestaria, la contratación y el personal. El informe de audiencia en medios digitales de elaboración semanal diseñado a finales de 2016 por la Corporación, sigue elaborándose en 2017 y de él trasciende que se producen 233.049 sesiones, 890.768 usuarios únicos y 672.505 páginas, a través de la web y de las redes sociales, todos ellos de media semanal. En 2018, la CRTVG participará en una encuesta elaborada por FORTA para medir, entre otras cuestiones, la percepción que la población tiene de los medios de la Corporación. De los resultados se extraerá información sobre los parámetros a mejorar.

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD
SOCIEDAD CIVIL



Acción social para la Comunidad

Hacer visibles distintos colectivos e iniciativas sociales, destacando la atención a las minorías

Acción social

Las acciones sociales para la comunidad son inherentes con el concepto de servicio público que lleva a cabo la CRTVG. La contribución de servicio público se manifiesta a través de algunos aspectos ordinarios de su actividad audiovisual y de otros más específicos.

Esta prestación social se concreta en convenios de colaboración, cesiones de material audiovisual, participación en proyectos sociales y culturales o en la atención a las demandas de numerosas organizaciones e iniciativas públicas y privadas, que contactan con los medios públicos.

La atención a las minorías es uno de los puntos fuertes en este apartado, ya que en 2017 se emitieron más de 1.803 horas de televisión y radio especializadas en grupos minoritarios.

En este sentido, otro dato destacable es que la emisión de programación y transmisiones de deportes minoritarios fue entre TVG, tvG2 y la emisora pública de 1.793 horas. Destaca el programa de Radio Galega "Convivir en Igualdade", que aborda a diario temas de servicios sociales, prestando una especial atención al colectivo de personas con discapacidad. A mayores, en 2017 se estrenó en la emisora pública el programa semanal "Lambóns Dixitais", que cuenta con una sección sobre tecnología inclusiva.

Otra acción social reseñable fue la participación de CRTVG en el encuentro "Hoxe pregunto eu" entre periodistas y personas con discapacidad intelectual, organizado por la Federación Galega de Persoas con Discapacidade Intelectual (Fademga). Así mismo, el plató de Informativos de TVG acogió unas sesiones de fotos para Fundación Down Compostela. También se le enseñó el funcionamiento de los medios a un grupo de 25 personas con discapacidad intelectual que participó en el programa "Vacaciones de verano", organizado por Special Olympics Galicia.

Precisamente, CRTVG atiende con especial

sensibilidad la realización de contenidos que promuevan la integración de las personas con discapacidad y la igualdad entre hombres y mujeres. En concreto, TVG reforzó su compromiso de servicio público con la producción de una serie de programas que contribuyen a visibilizar distintos colectivos, realidades e iniciativas sociales: "Luz Verde" (en colaboración con la Garda Civil), "Galicia On", "Street Down" y "Mellor Xuntos". Estos espacios están destinados a favorecer la seguridad vial, el impulso a la innovación, la integración social de colectivos de personas con discapacidad o con necesidades especiales y el fomento del cooperativismo y el autoempleo.

Otra muestra de la especial atención que se presta a las minorías y a las personas con discapacidad son el informativo diario en lengua de signos, la programación subtitulada en gallego o la colaboración con el Observatorio Gallego de Violencia de Género y con la Secretaría Xeral de Presidencia para la elaboración de la Estrategia Gallega sobre Discapacidad.

El Archivo de TVG y Radio Galega colabora, como todos los años, con un gran número de instituciones públicas, organismos y empresas, aportando su material audiovisual para la realización de proyectos de índole cultural y educativo, entre otros. En 2017 se tramitaron 422 cesiones no comerciales de este tipo, de dentro y de fuera de Galicia.

Se llevaron a cabo, además, diversas acciones de cooperación con organizaciones sociales, como la Asociación Española Contra el Cáncer, Médicos Sin Fronteras o Down Galicia. Se apoyó la campaña "Recorda quen son" de la Federación Alzheimer Galicia y el Sorteo de Oro de Cruz Roja. Por su parte, una edición más, Radio Galega participó en la iniciativa solidaria "A Radio Conta" con otras emisoras locales de la ciudad de A Coruña.

El compromiso con la lengua gallega se concreta en colaboraciones con distintos organismos, como la Secretaría Xeral de Política Lingüística de la Consellería de Cultura y su concurso de producción audiovisual infantil "Nós tamén creamos".

Por último, también hay que destacar la colaboración de la Corporación en eventos de carácter cultural, como fueron las galas de los premios María Casares de la Asociación Galega de Actores y de los premios

Mestre Mateo de la Academia Galega do Audiovisual, así como su asistencia a los III Premios Cantábrico Excelente, en los que CRTVG resultó premiada. Con la finalidad de mejorar la promoción de la lengua gallega, en 2018, CRTVG prevee ampliar su colaboración con la Real Academia Galega para estudiar neologismos y expresiones de uso popular.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Convenios de colaboración con entidades de carácter social y cultural para su promoción en el sector audiovisual

Colaboración mutua

Los medios públicos gallegos juegan un papel esencial en la protección de la lengua, la promoción de la cultura, la atención a las minorías y el apoyo a las acciones sociales. En este sentido, y como expresión de su misión como servicio público, la CRTVG desarrolló durante 2017 una serie de convenios de colaboración en materia de Responsabilidad Social Corporativa con diversas entidades.

CRTVG continúa, en el plano internacional, muy próxima a Portugal. Las relaciones con la cadena pública lusa RTP siguen desarrollándose dentro del convenio marco de colaboración firmado en 2016. Unas relaciones que fueron más intensas en 2017 con la organización conjunta de la Conferencia Anual de CIRCUM en Azores, entre CIRCUM y RTP. Fruto de este acercamiento entre ambos medios se emitió en 2017 la primera serie de ficción coproducida por TVG y RTP, "Vidago Palace", producida por sendas productoras independientes de ambos países. La búsqueda de sinergias entre ambas culturas y lenguas para ofrecer un mejor servicio público derivó en el rodaje de la serie "Camiños de Irmandade", que unió las rutas de Compostela y de Fátima. También el espacio "Bos Días" recoge en su revista de prensa noticias de las cabeceras portuguesas. CRTVG fue partícipe del concierto solidario que la RTP, entre otras cadenas portuguesas, emitió a favor de las víctimas de los trágicos incendios forestales que asolaron el centro de Portugal. Bajo el lema de "Juntos por Todos", artistas lusos reconocidos se unieron para recaudar fondos y la CRTVG se unió a este llamamiento social y ofreció el concierto en 'streaming'.

La Radio Galega, por su parte, emitió en portugués "A Tarde", desde Vila Real, en Portugal, con motivo de la Feira Expocidades, en una acción compartida con la radio lusa y en Lugo, celebró un programa similar con la primera de las jornadas de los XII Xogos do Eixo Atlántico del noroeste peninsular.

En TVG, una presentadora de RTP visitó "Luar" para hablar de su participación en el espacio "Mira quen baila" de la RTP.

Otra acción de apoyo a la cultura lusa es la colaboración con el certamen 'aRi[t]mar Galiza e Portugal', un proyecto didáctico-cultural para difundir la poesía y música de Galicia y en Portugal, además de acercar las lenguas y las culturas de los dos territorios.

La Corporación sigue muy involucrada en la actividad de CIRCUM, la asociación de televisiones regionales europeas, de la que el director de Contenidos de CRTVG es su secretario general. Esta implicación directa de CRTVG en la actividad ejecutiva de la organización favorece la participación en actividades de promoción exterior de los medios públicos gallegos y de la industria audiovisual gallega en diversos países europeos. Un valor importante de la presencia de CRTVG en CIRCUM es el acceso al conocimiento de los sistemas públicos audiovisuales en Europa. Por un lado, la evolución del sector en materia de gestión o financiamiento, pero también, en un sentido más práctico, los formatos de programas y experiencias de éxito, las novedades en el periodismo o la relación con las nuevas cadenas de comunicación. Fruto de esta implicación en CIRCUM, la Corporación firmó acuerdos de compra de derechos con productores asociados a otras televisiones regionales europeas, como el Desfile del Festival Internacional de Lorient, el documental "Camino by the sea" y la serie de ficción juvenil "Morangos con Açucar". CRTVG participó también en la Conferencia Anual de la Difusión Pública Internacional, considerada la gran cumbre mundial de medios de comunicación de servicio público, y que tuvo lugar en Rumanía.

Un año más, TVG participó en el Celtic Media Festival, un certamen destinado a difundir y reconocer los trabajos de radiodifusión y audiovisual que se realizan en territorios marcados por la cultura celta. Celtic Media es un grupo de medios de comunicación que

promueve las culturas y lenguas de países celtas en los ámbitos de cine, televisión, radio y nuevos medios de comunicación, y que cada primavera se celebra en el corazón de una de las naciones y regiones celtas.

Entre las colaboraciones con las organizaciones del Tercer Sector social, destaca la desarrollada con Unicef en noviembre. Como en años anteriores, y durante una semana, TVG y Radio Galega llevaron a cabo una programación solidaria, que modifica durante unos días los contenidos en la televisión y radio públicas para sensibilizar sobre la situación de niños y niñas que no ven cumplidos sus derechos. Con el lema "CierraUNICEF", inspirado en la idea de que algún día Unicef no sea necesaria, se trabajó con el objetivo de recaudar fondos para proteger los derechos de la infancia más vulnerable.

En el ámbito cultural, los medios públicos gallegos volvieron a participar en diciembre en Culturgal, la feria de las industrias culturales de Galicia en Pontevedra. TVG estuvo presente con la revista cultural "ZigZag", mientras que la Radio Galega contó con un set desde el que realizó en directo el espacio "Somos Quen" y el programa de divulgación científica "Efervescencia". Asimismo, los medios públicos instalan un plató virtual de TVG para que el público pueda conocer cómo se realiza un informativo.

Entre otras acciones, CRTVG también colaboró con el Consejo General del Poder Judicial en una sesión formativa en la sede de San Marcos. Un grupo de jueces y magistrados gallegos pudo acercarse a la realidad y necesidades informativas de los medios de comunicación y asistir a una charla sobre cómo hablar en radio y televisión, con una sesión práctica en un plató de TVG. En el marco de Forta, CRTVG participa un año más en la campaña "Lo veo: Ser diferentes nos hace únicos", puesta en marcha para poner en valor el papel de los medios audiovisuales como impulsores de la diversidad cultural, cohesión social, democracia avanzada, creación de contenidos próximos, innovadores y únicos, generador de riqueza y de la exportación de talento.

El propósito para 2018 es seguir potenciando las relaciones internacionales establecidas e intensificar la búsqueda de mercados en el ámbito latinoamericano. También CRTVG y la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia proyectan llevar

a cabo una colaboración para impulsar contenidos digitales y competitividad en Internet.

Invertir en las generaciones del futuro

Generar contenidos específicos en gallego dirigidos a los niños y niñas, accesibles desde cualquier soporte

Política de Acción Social

Una importante referencia en este capítulo es el Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia asumido por la CRTVG (<http://www.crtvg.es/crtvg/portal-de-transparencia/responsabilidad-social-corporativa/autoregulacion>).

Por otra parte la CRTVG ha suscrito también el Código PAOS de hábitos saludables en alimentación infantil.

Inversión en Acción Social

Los más pequeños de la casa son una prioridad para CRTVG, que les presta una atención especial a través de su programación en los distintos soportes y de acciones específicas, como la participación activa en la cabalgata de los Reyes Magos. En 2017, desde Vigo, la cabalgata contó con un autobús panorámico de TVG en el que viajaban Xabarán y los personajes de Los Bolechas. Esta acción tiene la finalidad de promocionar la lengua gallega entre los niños y niñas y hacer a la CRTVG participe de esta noche emocionante. Desde CRTVG se percibe la necesidad de ofrecer contenidos en gallego a los más pequeños, ya que es la única opción en nuestra lengua para ellos/as, frente a una oferta muy considerable, entre canales abiertos y de pago, de contenidos en castellano. En 2017, los programas infantiles y juveniles representaron un elevado porcentaje de la programación del segundo canal, distribuidos en tres franjas adaptadas a los horarios escolares, con unos 50 títulos de animación y más de 1.000 nuevos episodios. La programación infantil se nutrió en 2017 de unas 3.600 horas anuales. La mayor parte de la oferta está formada por series internacionales dobladas al gallego, aunque también se ofrecieron producciones gallegas de animación, como "Tutu", "A tropa de trapo", "As aventuras de Minchi", "Axóuxeres", "Caracois" y las nuevas entregas de la serie "Os Bolechas". A estos contenidos hay que sumar un concurso infantil y una sección infantil en la web y la

App “Xabarín TVG”, accesible desde cualquier soporte.

Como acción para 2018, CRTVG proyecta crear contenidos específicos infantiles, como el lanzamiento de un canal específico de música para Radio Galega Música y soportes digitales. También compró los derechos de emisión de una serie juvenil portuguesa para emitir próximamente.

Cumplimiento de los Derechos Humanos comprendidos específicamente en la misión de servicio público de la CRTVG

En su marco normativo, la empresa tiene la misión de aplicar en materia de Derechos Humanos aquellos artículos que permiten recibir información y opinión o proteger el acceso a la cultura o al goce de las artes, entre otros

Acción social para la comunidad

El artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (10-12-1948) señala que “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. A través de su marco normativo, la CRTVG desarrolla este derecho facilitando la difusión de información y opiniones a través de sus canales, haciendo posible la participación en debates y las transmisiones en directo de eventos de interés general, y favoreciendo el derecho de acceso recogido en el artículo 20.3 de la Constitución española a los grupos sociales y políticos significativos siempre que se respete el pluralismo de la sociedad. La difusión de información y opiniones ocuparon algo más de 10.000 horas de programas informativos en los distintos canales de TVG y RG. En este sentido, continúa la emisión semanal de "Contraportada", que indaga en profundidad en temas de actualidad. En este año de transición, el proceso de transformación digital afectó de lleno a los procesos de producción y a su estructura orgánica, y en consecuencia también a sus servicios informativos. En medio de la configuración del nuevo organigrama y del rediseño de los Informativos, este área hizo frente a la

cobertura especial de sucesos como los graves incendios que asolaron Galicia en octubre y los de Portugal, la crisis política de Cataluña, los atentados de Barcelona, Cambrils, París y Reino Unido, el viaje del presidente de la Xunta a China, el desarme de ETA, las elecciones francesas o británicas, o el inicio de la presidencia de Trump, para lo que CRTVG contó con analistas y puntos de directo para seguir una de las citas más relevantes a nivel mundial. En su prestación de servicio público, también es importante reseñar la intensificación de la promoción de contenidos en las redes sociales, así como el establecimiento de dinámicas nuevas relacionadas con la emisión de eventos en directo, a través de Facebook Live, como fue la presentación de la serie "Viradeira" y la transmisión de los Fuegos del Apóstol. También el departamento de Contidos Web crea un estudio "Chroma Key" para producir noticias directamente para las redes sociales.

El artículo 22 de los Derechos Humanos señala que “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho (...) a la satisfacción de los derechos (...) culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”, mientras que el artículo 27 indica que “Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico”.

La CRTVG, a través de su marco normativo, tiene como misión la divulgación de la cultura en general y de la cultura y la lengua gallegas de forma específica, objetivos que desarrolla fundamentalmente a través de los contenidos de sus diferentes canales pero también a través de acciones directas en la sociedad. La CRTVG contribuyó en 2017 a la divulgación cultural de unas 3.500 horas de emisión de contenidos culturales, a través de los canales de TVG, Radio Galega, tvG2, Galicia TV Europa y Galicia TV América. En materia de protección de la lengua, los distintos canales de la CRTVG generan al año 61.000 horas de emisiones en gallego y 371 horas de doblaje. En 2017, la producción ajena experimentó un ligero descenso en el cómputo global de las parrillas debido a la contención presupuestaria principalmente y representa un 4% en la TVG. Este dato implica que el 96% de la producción que promueve la TVG es propia, un nivel récord histórico. En la tvG2, la producción externa es del 30%, cifra influenciada por la elevada

programación infantil que emite a diario el segundo canal.

Para potenciar sus servicios informativos, como núcleo de la prestación de servicio público y seña de identidad de la Corporación, tiene esta como objetivo en 2018 la realización de un manual de estilo y recursos para renovar el lenguaje narrativo de los informativos, así como la incorporación del montaje en vídeo al proceso de redacción. También para el próximo año, con el propósito de llegar a más público, CRTVG buscará la inclusión de tvG2 en Movistar+ y de TVG en la nueva plataforma de Masmovil.

**GRUPO DE INTERÉS
MEDIO AMBIENTE**



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La CRTVG ejerce políticas responsables de reciclaje y aplica criterios ambientales en la compra de productos y en la contratación de servicios

Política de reciclaje

La CRTVG ejerce políticas responsables de reciclaje. Mantiene la separación de residuos y la eliminación de equipos obsoletos a través de empresas autorizadas. El papel usado se entrega a una empresa de reciclaje, el vidrio se pone en manos del servicio de recogida municipal, en tanto que los equipos obsoletos y baterías se hacen llegar a recolectores autorizados. De cara a 2018, con la entrada en funcionamiento de la redacción digital, se reducirá el empleo de papel y se promoverá la eficiencia en la gestión de materiales de trabajo y oficina.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

A lo largo de 2017 se llevó a cabo una mejora en el ámbito del ahorro y la eficiencia energética que se concretó en la sustitución de calderas existentes de gasóleo por calderas de biomasa forestal. Esta mejora, que contó con la subvención del INEGA, se enmarca dentro de los cambios de eficiencia energética que se están desarrollando en CRTVG, iniciados en 2010 con las medidas adoptadas para reducir el consumo de agua, que se sucedieron en 2014 con la renovación paulatina de la iluminación convencional por iluminación LED, así como con la renovación de las instalaciones de aire acondicionado.

El alcance de esta reforma se refiere a las instalaciones de calefacción en la sala de calderas y a los circuitos hidráulicos. Se instalaron, además, 19 radiadores en el edificio de servicios múltiples, a través de un circuito de calefacción existente y 2 radiadores y 2 aerotermos murales de agua caliente, de 6kw cada uno, aprovechando un circuito de calefacción existente. Las calderas existentes fueron substituidas por unas de mayor rendimiento que utilizan biomasa como combustible y con una potencia térmica superior a las anteriores.

La modernización de la sala de calderas permitirá un mayor control sobre la producción térmica, debido a la instalación de un sistema de telegestión que permitirá en tiempo real el acceso a los datos de las calderas.

En su apuesta por la eficiencia energética, CRTVG cambiará en 2018 las griferías de su sede en San Marcos para favorecer la reducción de consumo de agua.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Aplicar principios de política ambiental de forma consciente y sensibilizar sobre responsabilidad ambiental

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La política que fija los principios sobre los que se guía la CRTVG en materia de protección y concienciación ambiental es reciente. Tradicionalmente no existía una política estructurada, sino que se desarrollaban acciones aisladas.

En 2014 se publican por primera vez los Principios de Política Ambiental de la CRTVG, como punto de partida para la implantación de políticas de medioambiente. Al año siguiente se aplicaron estos principios, quedando establecido un proyecto básico de política ambiental. En 2016, se ampliaron estas políticas y se establecieron protocolos de medición. El objetivo para 2018 es seguir creciendo en estas políticas, que permiten aplicar criterios de forma responsable y avanzar en la sostenibilidad y en la eficiencia energética.

Sensibilización

En términos de cumplimiento de su misión de servicio público, la Corporación desempeña un papel esencial de cara a difundir tanto la riqueza y los valores como en la tarea de sensibilización ambiental. TVG y Radio Galega juegan, en este sentido, un papel destacado en la concienciación de la sociedad sobre la responsabilidad ambiental. Por ello, prestan especial atención a la información y mensajes o entrevistas sobre el cuidado del medio ambiente. La media diaria de noticias sobre esta temática en 2017 es de siete. A lo largo de todo el año se ofrecieron 2.431 piezas en los informativos diarios, lo que supone 81 horas de

información emitidas, que, unidas a 69 horas ofrecidas en 130 programas con contenidos de esta naturaleza, suman 150 horas en total. Además, los presentadores/as de los informativos de TVG difunden durante todo el verano mensajes de alerta y recomendaciones ante el riesgo de incendios forestales.



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

