

Memòria de Responsabilitat Social 2020



Table of Contents

1. Carta del president	3
2. Principals xifres	5
3. Perfil de l'organització	11
4. Compromís amb la Responsabilitat Social i els ODS	27
5. Repte 1.1: Coneixement lliure: transparència i dades obertes	41
6. Repte 1.2: Gestió del compromís ètic	50
7. Repte 1.3: Aliances a la cadena de valor: contractació socialment responsable	54
8. Gestió de les persones	61
9. Repte 2.1: Una empresa feminista	83
10. Repte 2.2: Una empresa on tothom compta	98
11. Entorn de treball segur i saludable	108
12. Gestió ambiental	118
13. Repte 3.1: Mitigació i adaptació al canvi climàtic	125
14. Repte 3.2: Valoració i promoció del capital natural	143
15. Repte 4.1: repte demogràfic: generació de riquesa i oportunitats	150
16. Repte 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure	156
17. Atenció al client i excel·lència del servei	162
18. Gestió de la COVID-19 a FGC	171
19. Sobre la memòria	182
20. Verificació externa	184
21. Taula de contingut	188
Legal Notice	225

1. Carta del president

GRI 102-14



Ricard Font i Hereu - President

L'any 2020 ha sigut un any marcat per canvis, reptes i oportunitats donats, especialment, per la COVID-19. En aquest context, des d'FGC ens hem adaptat i hem seguit avançant en l'àmbit de la Responsabilitat Social i en línia amb els deu principis del Pacte Mundial i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Aquest any 2020 ha començat amb un increment notable de visites a les estacions de muntanya, seguint així, la tendència de l'any anterior, que es va tancar amb un increment de viatges del 4,4% amb més de 91,2 milions de viatges. En aquest context van començar les restriccions donades per la COVID-19 quan, el 13 de març del 2020, la Generalitat va signar una resolució per determinar el tancament de les pistes d'esquí i el 16 de març es van haver de reestructurar el servei de trens per fer front als requeriments d'aquesta nova situació. A partir d'aquest moment, tots els nostres serveis es van adaptar als nous requeriments de la demanda i les restriccions decretades pel Govern, sense deixar de prestar en cap moment un servei considerat essencial.

Donat aquest context de la COVID-19, des d'FGC hem realitzat i facilitat mesures organitzatives, tècniques i informatives dirigides a tota l'organització per tal de minimitzar el risc d'infecció, garantir la seguretat i la salut del personal i assegurar la prestació del servei. Per tal de garantir aquesta seguretat, durant aquest 2020 hem obtingut el certificat de qualitat AENOR amb relació al protocol de neteja i desinfecció davant la COVID-19.

Tot i la situació donada per la pandèmia, les estacions de muntanya de Vallter 2000 i Vall de Núria s'han consolidat aquest estiu com a destí turístic de proximitat i La Molina ha tancat una de les temporades d'estiu amb més visitants de la seva història.

Malgrat la situació que hem viscut aquest 2020, el compromís amb la Responsabilitat Social d'FGC no s'ha aturat. Aquest any hem treballat per establir les bases de la nostra Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030, un full de ruta dinàmic i d'actualització continua al llarg d'aquesta Dècada per a l'Acció que ens permetrà adoptar un posicionament activista davant dels nous reptes empresarials, de la societat i del medi ambient, des d'una perspectiva global i local, tenint sempre com a marc de referència l'Agenda 2030 de les Nacions Unides i donant resposta també al Pla Nacional per a la implementació de l'Agenda 2030 a Catalunya.

L'Estratègia d'Activisme s'ha elaborat fomentant el lideratge participatiu i la cocreació, amb l'objectiu d'integrar un punt de vista transversal i innovador en la seva definició. L'estratègia està estructurada a partir de 4 eixos d'actuació i un repte transversal per al foment de l'Activisme com a cultura corporativa, #JoSocActivista.

La igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un aspecte essencial que s'impulsa a FGC des de fa anys i se seguirà treballant de forma contínua per assolir la paritat de gènere en tot l'organització i a tots els nivells. Aquest 2020, hem participat en l'incitativa Target Gender Equality del Pacte Mundial, per l'establiment d'objectius empresarials ambiciosos que permetran l'increment de la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.

Amb l'objectiu de seguir impulsant la integració de l'Agenda Estratègica 10/30 a l'organització, durant el 2020 també hem treballat per seguir millorant en la Contractació Socialment Responsable. En aquest sentit, durant l'any 2020 més d'un 82% del total de contractes que s'han formalitzat i el 97,64% de les licitacions durant aquest 2020, han inclòs clàusules socials o ambientals, aquest percentatge s'ha incrementat pràcticament un 50% respecte a

l'any 2019.

La lluita contra el canvi climàtic és un aspecte fonamental per a FGC, tenim l'objectiu d'assolir la neutralitat de carboni l'any 2030. Per això, durant l'any 2020 hem seguit desplegant les mesures de l'Agenda d'Acció Climàtica 2030 i hem calculat la petjada de carboni segons la nova actualització de la normativa ISO 14064-1:2018 que ens ha permès conèixer les emissions reals dels gasos amb efecte d'hivernacle. Cal destacar que FGC ha reduït les emissions directes i indirectes d'energia en un 89,12% en dos anys.

Pel que fa al nostre compromís amb el territori, durant l'any 2020 s'han realitzat adjudicacions de 102,90 milions d'euros a proveïdors de Catalunya i s'ha treballat pel manteniment d'inversió en infraestructures i serveis per millorar els serveis de seguretat, puntualitat i satisfacció de les persones usuàries.

Els ingressos d'FGC durant el 2020 han estat de 50.646 milers d'euros, xifra un 48% inferior als ingressos obtinguts al llarg de 2019. Aquesta disminució està motivada per la pandèmia de la COVID-19, que ha causat una disminució molt significativa de viatgers i visitants provocada pels confinaments que s'han anat produint al llarg de l'any 2020.

Amb relació als projectes d'expansió del sistema ferroviari previstos a l'Agenda Estratègica 10/30 d'FGC cal destacar l'ampliació de la capacitat de la línia del Vallès, amb l'adaptació de l'estació de Pl. Catalunya per guanyar freqüències a partir de l'arribada de 15 nous trens i aconseguir que en hora punta hi hagi trens a Terrassa i Sabadell cada 5 minuts i a Sant Cugat, cada 2 minuts mig, la construcció de noves subcentrals a Bellaterra, Sant Cugat i Rubí, i l'adaptació dels tallers de Rubí. Altres projectes especialment rellevants són els nous aparcaments d'intercanvi modal a les estacions de Sabadell Nord, Terrassa Nacions Unides, així com els projectes a les estacions de Quatre Camins i Queralbs que doblarà la capacitat actual. Així mateix, durant aquest 2020 també hem iniciat els tràmits per a la licitació de 12 nous trens per al servei de la R-aeroport.

Finalment destacar que, durant el mes d'octubre, el govern ha autoritzat el traspàs de la gestió de l'Estació d'Esquí de Boí Taüll, d'Actius de Muntanya a FGC. Aquest traspàs s'ha realitzat mantenint l'activitat econòmica i els llocs de treball de la zona, que representen 140 llocs de treball directes i més de 300 d'indirectes a la Vall de Boí i a la Comarca de l'Alta Ribagorça. Així mateix, el mes de febrer FGC adjudica els estudis informatius per implantar el tren-tram al Camp de Tarragona.

En línia amb els nostres compromisos, un any més, publiquem la Memòria de Responsabilitat Social, seguint les directrius dels estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI), per tal de compartir el nostre acompliment econòmic, social i ambiental. Amb l'objectiu que aquesta Memòria de Responsabilitat Social respongui a tot allò que és important per als nostres grups d'interès, hem inclòs els aspectes materials identificats a l'anàlisi de materialitat de 2019.

Finalment, cal destacar que la memòria incorpora, per tercer any consecutiu, dades que han estat sotmeses a una revisió independent. FGC porta a terme aquesta verificació externa d'una manera voluntària, d'acord amb l'Agenda Estratègica 10/30 i l'Estratègia d'Activisme, per assegurar la transparència de la informació no financera reportada.

Esperem que la informació que oferim us sigui d'interès.

Ricard Font i Hereu
President

2. Principals xifres

GRI 102-7

Les Activitats d'FGC

Activitat	
Viatgers transportats en Línies Metropolitanes (milions)	47,51 -47,8%
Viatgers transportats a la línia Lleida-La Pobla de Segur (milers)	104,70 -58,4%
Visitants Turisme i Muntanya (milers)	867,92 -56,2%
Tones de mercaderies transportades (milers)	223,01 -46,9%

Gestió econòmica

Impacte socioeconòmic*

	Estacions de Turisme i Muntanya	Línies Metropolitanas
Milions d'euros sobre la producció	305,40	451
Milions d'euros de valor afegit	166,80	237
Llocs de treball	2.583	4.019
Milions d'euros d'impacte fiscal	44,88	68

* Dades obtingudes a partir d'estudis sobre l'impacte econòmic de les línies metropolitanas de la xarxa ferroviària i de les estacions de muntanya d'FGC realitzats pel Centre d'Estudis UPF Sports_Lab de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) l'any 2019.

Estat del valor afegit

Despeses salarials	39,35%
Tributs	0,27%
Despeses d'exploració	13,04%
Despeses financeres	5,10 %
Amortitzacions	42,29%
Resultat de l'exercici	- 11,53%
Altres despeses d'exploració	11,48%
Ingressos (milions d'euros)	239,00
Inversions en infraestructures i serveis recolzats (milions d'euros)	134,46

Contractació Socialment Responsable

Contractes formalitzats

Contractes amb clàusules socials i/o ambientals	354 82,33%
Contractes sense clàusules socials i/o ambientals	76 17,67%

Expedients de licitacions

Expedients de licitacions amb criteris socials	425 +106,31 %
Expedients de licitacions amb criteris ambientals	317 +73,22%
Total d'expedients amb criteris de contractació socialment responsable	455 +71,70%
% de licitacions amb criteris socialment responsable	97,64 %

Les persones

Plantilla

Persones en plantilla	1.944 -0,97%
Dones en plantilla	573 +2,69%
Plantilla amb contracte indefinit	61,57% -16
Personal cobert per convenis col·lectius	100%
Bretxa salarial entre homes i dones resultant de les retribucions mitjanes	7,5% +0,54
Bretxa salarial entre homes i dones de la mitjana de retribucions totals per hora	5,61% -0,74
Hores de formació	66.057 -23,92%

Plantilla

Línies Metropolitanas	1.580
- Homes	1.129 71,46%
- Dones	451 28,54%
Turisme i Muntanya	193
- Homes	143 74,09%
- Dones	50 25,91%
Altres Serveis Ferroviaris	171
- Homes	99 57,89%
- Dones	72 42,10%

Salut i Seguretat Laboral**Índex de freqüència**

- Línies Metropolitanas	12,01 +12,03%
- Turisme i Muntanya	51,42 -15,98%
- Altres Línies Ferroviàries	6,35 -48,33%

Salut i Seguretat Laboral**Índex d'incidència**

- Línies Metropolitanas	2.104,82 12,06%
- Turisme i Muntanya	9.909,91 -7,57%
- Altres Línies Ferroviàries	1.112,14 -48,33%

Salut i Seguretat Laboral**Índex de gravetat**

- Línies Metropolitanas i LPS	0,29 -42,00%
- Turisme i Muntanya	5,57 +43,93%
- Altres Línies Ferroviàries	0,21 -86,79%

Salut i Seguretat Laboral

Hores de formació en prevenció de riscos laborals	11.541 - 13,75%*
Controls d'alcohol i drogues	1.003 - 37,55%*
Accions implantades del Pla de Gestió de Compromís i Riscos Psicosocials	97%

* L'increment dels índex de freqüència i incidència es deu a la comparativa d'aquest índex respecte l'any 2019, on es van obtenir uns índex especialment baixos.

* La disminució de les hores de formació i els controls d'alcohol i drogues es deu a la situació donada per la COVID-19.

FGC ha obtingut el **certificat de qualitat AENOR pel seu protocol de neteja i desinfecció davant la COVID-19**.

Mesures i accions preventives en resposta a la COVID-19

Senyalització instal·lada	130.260
Unitats de material de protecció proporcionat	566.809
Litres de gel hidroalcohòlic	14.321
Hores acumulades d'absentisme a FGC degut a la COVID-19 (1,33% percentatge acumulat)	37.653
Milers d'euros de costos i inversions vinculades a gestió de la COVID -19	56.813

Relació amb el medi ambient

Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (petjada de carboni) tCO₂e

Categoria 1. Emissions directes	5.368,52 -28,18%
Combustió fixa (gas natural, gasoil C, GLP, biomassa i geotèrmia)	1.314,51 -11,41%
Combustió mòbil (flota pròpia auxiliar, maquinària mòbil, trens i locomotores)	3.292,99 -29,87%
Emissions fugitives de gasos refrigerants (instal·lacions fixes i maquinària mòbil)	758,22 -41,28%
Emissions de procés (consum d'acetilè)	0,55 -32,93%
Categoria 2. Emissions indirectes d'energia importada	45,27 -99,89%
Categoria 3. Emissions indirectes del transport	22.168,21
Categoria 4: Emissions indirectes dels productes utilitzats per l'organització	34.006,63
Categoria 5: Emissions indirectes associades a l'ús de productes de l'organització	2.497,73

Consum d'aigua

m³

Xarxa ferroviària	51.765 +11,44%
Turisme i Muntanya	449.975 -43,80%

Residus especials

tones

Xarxa ferroviària	534,65 -24,64%
Turisme i Muntanya	576,20 +164,30%

Compromís amb l'accessibilitat, el civisme i la convivència

Accessibilitat

Adaptació a persones de mobilitat reduïda dels trens i les estacions

- Línies Metropolitanes	100%
- Línia Lleida-La Pobla de Segur (LPS)	100%
- Cremalleres de Núria i Montserrat	100%

Alertes rebudes sobre actituds incíviques

Alertes per casos d'incivisme rebudes mitjançant Approp **3.536**
+9,10%

Alertes per ús de la mascareta, representa un 47% del total d'alertes rebudes durant el 2020 **1.663**

Seguretat i qualitat en el servei

Qualitat (Índex de control de qualitat)

Línia Barcelona-Vallès	99,10 +0,23%
------------------------	------------------------

Línia Llobregat-Anoia	99,13 +0,45%
-----------------------	------------------------

Línia Lleida-La Pobla de Segur	99,81 +0,42%
--------------------------------	------------------------

Puntualitat (Índex de puntualitat)

Línia Barcelona-Vallès	99,69 +0,05%
------------------------	------------------------

Línia Llobregat-Anoia	99,40 +0,40%
-----------------------	------------------------

Línia Lleida-La Pobla de Segur	99,47 +0,47%
--------------------------------	------------------------

Satisfacció (Índex de satisfacció)

Línia Barcelona-Vallès	74,60 -3,12%
------------------------	------------------------

Línia Llobregat-Anoia	72,20 -4,50%
-----------------------	------------------------

Línia Lleida-La Pobla de Segur	78,50 -7,65%
--------------------------------	------------------------

3. Perfil de l'organització

GRI 102-1; 102-5

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és una empresa pública que opera en els sectors de transport, turisme i muntanya, amb la finalitat de contribuir a la millora de la mobilitat i del lleure a Catalunya.

Creada l'any 1979, és una empresa adscrita al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya que té com a finalitats principals administrar, gestionar i operar línies ferroviàries, a més de ferrocarrils turístics i estacions de muntanya.

3.1 La vocació d'FGC

GRI 102-15; 102-31

FGC és una **empresa amb vocació de servei a les persones i al territori** basada en la qualitat, en l'eficàcia, en el compliment de la legislació vigent i en l'optimització de la rendibilitat econòmica i social de l'organització.

Els principis que regeixen la missió, la visió i l'estratègia d'FGC la fan una empresa capdavantera, tant en l'àmbit de la mobilitat com en la gestió d'instal·lacions de turisme i lleure.

Missió

La missió de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és:

Contribuir a la millora de la mobilitat dels nostres clients, a l'equilibri territorial de Catalunya i al desenvolupament de les àrees de muntanya promovent el seu impuls demogràfic i econòmic, a través d'una gestió en règim d'autonomia organitzativa i econòmica basada en criteris de rendibilitat, eficiència, productivitat i ètics dels serveis i les infraestructures encomanats.

Visió

Sobre la base de la missió es formula la visió de futur de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya:

Ser l'empresa pública catalana de la mobilitat i de serveis de turisme i lleure capdavantera per la seva innovació, per la seva seguretat, pel seu comportament ètic i per la seva contribució a l'equilibri social, ambiental, econòmic i territorial de Catalunya.

Línies estratègiques

Com a estratègia per avançar cap a la nostra visió de futur s'estableix:

Maximitzar el valor global i la reputació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya mitjançant aquestes línies d'actuació:

- La satisfacció i la confiança dels nostres clients i interlocutors.
- L'optimització dels recursos que ens confia la societat, amb un ús eficient i responsable d'aquests recursos.
- La participació i el compromís de totes les persones d'FGC amb els resultats empresarials, l'ètica i la Responsabilitat Social.

Pla d'Actuació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya 2017-2021

FGC treballa per **mantenir l'excel·lència i satisfer les expectatives de la societat, el personal i el Govern**. Per tal d'aconseguir-ho, s'ha d'anar adaptant a l'entorn i adequant la seva estructura i funció donant resposta a noves prioritats i objectius, en el marc del Pla d'Actuació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya 2017-2021.

Per elaborar el Pla d'Actuació 2017-2021 es va portar a terme una **anàlisi DAFO** com a anàlisi de context per definir les actuacions.

FGC presenta diferents **fortaleses** que li permeten un cert avantatge en el moment d'assolir els objectius de l'empresa:

- **Fortalesa corporativa.** FGC té uns processos transversals potents a totes les funcions corporatives que desenvolupen les àrees, que actuen com a garantia de sostenibilitat econòmica de la companyia en la realització de les tasques que té encomanades, tant en l'àmbit ferroviari com de Turisme i Muntanya.
- **Bons resultats de gestió,** amb un elevat índex de cobertura a l'àmbit ferroviari i un resultat de l'activitat global positiu en els negocis de lleure i muntanya.

Les **debilitats** marcades pel creixent grau de control i intervenció són:

- La **regulació i el marc legal** sobre totes les activitats i el marc de relacions amb les administracions cada vegada més exigents i difícils d'assolir.
- Els mecanismes d'**intervenció** i **control**.
- El fort caràcter d'**empresa pública**.

Les **amenaces** identificades per FGC són les següents:

- Creixement de la demanda (sobretot en la línia Barcelona-Vallès).
- Estantament de la demanda en el sector de la neu, dins de l'àmbit de Turisme i Muntanya.
- Canvi en les exigències dels clients i en les seves prioritats, més enllà del servei bàsic que es dona per garantit.
- Canvi climàtic.
- Evolució de la mobilitat de la Regió Metropolitana de Barcelona (RMB).
- Evolució dels hàbits de mobilitat i oci.
- Sostenibilitat com a element de competitivitat.
- Marc general regulador i polític canviant.
- Digitalització de les societats, concepte SMART.

Les anteriors amenaces es poden convertir en **oportunitats** a FGC si s'aprofiten les fortaleses de l'empresa:

- Capacitat tècnica i coneixements.
- Soci del territori.
- Agent de competitivitat.
- Punta de llança de la indústria catalana.

El potencial d'FGC es troba en el desenvolupament de projectes i d'inversions concretes i en el marc institucional que posi en disposició l'aprofitament d'aquestes oportunitats, amb l'objectiu d'aprofitar-les i desenvolupar al màxim el potencial de l'empresa.

Identificació de «canvis de paradigma»

En el mateix Pla d'Actuació, **FGC identifica set àmbits que són significatius** i en els quals caldrà una adaptació, a partir del canvi i de la millora contínua, per tal de donar resposta als nous canvis socials:

- L'exigència en la **seguretat** és cada vegada més gran.
- La **sostenibilitat**: evolució cap a nous models de mobilitat.
- La **motivació**, la **gestió del talent** i el **lideratge**.
- L'alta exigència en **transparència i ètica** de la governança.
- La **transformació digital**, una oportunitat per millorar el servei i la gestió.
- Els **nous públics consumidors**, canvis importants en els patrons de comportament.
- La gestió sostenible de les **estacions de muntanya** envers l'equilibri territorial.

Objectius estratègics i seguiment

Com a resultat d'un procés participatiu intern, l'establiment dels nous paradigmes als quals s'ha de fer front i tenint en compte la trajectòria d'FGC, en aquest Pla d'Actuació 2017-2021 es concreten els **objectius estratègics** següents:

- Assegurar la prestació del servei maximitzant l'aprofitament de la infraestructura existent i vetllant per la qualitat, la seguretat i la fiabilitat.
- Gestionar d'una manera eficient els serveis i les responsabilitats, maximitzant el rendiment dels recursos pressupostaris.
- Reforçar el compromís d'FGC amb la societat.
- Adaptar la plantilla d'FGC als nous requeriments.

Sobre la base d'aquests objectius estratègics es desenvolupen els **objectius operatius** que pretenen:

- Permetre el seguiment objectiu de la tasca realitzada per FGC adreçada a aconseguir els objectius estratègics i l'orientació a la millora contínua. Amb aquesta finalitat es defineixen:
 - Objectius operatius del Contracte Programa Generalitat.
 - Objectius operatius del Contracte Programa ATM-FGC.
 - Objectius operatius de gestió.
- Estimular la vinculació individual del personal d'FGC amb els objectius estratègics i orientar-ne l'avaluació en funció dels resultats obtinguts. Amb aquesta finalitat es defineixen:
 - Indicadors d'objectius operatius de productivitat.
 - Indicadors d'objectius per al col·lectiu de personal que té reconegudes retribucions variables d'acord amb una direcció per objectius (col·lectiu DPO).
 - Indicadors d'objectius per assignar les retribucions variables al personal de direcció.

Sistemes d'identificació, prevenció i gestió de riscos

Com s'ha esmentat més amunt, en el marc del Pla d'Actuació 2017-2021, FGC ha dut a terme una DAFO que recull una anàlisi de context de l'organització i en la qual s'identifiquen les principals fortaleses, debilitats, amenaces i oportunitats que s'han tingut en compte per definir les actuacions de l'empresa durant els pròxims anys, i que ajuden la companyia a desenvolupar una gestió proactiva de possibles riscos que poden afectar l'organització. Així mateix, FGC disposa d'altres sistemes que l'ajuden a identificar, prevenir i gestionar els principals riscos relacionats amb la seva activitat. Aquests sistemes es resumeixen a continuació.

Manual de comunicació d'incidències i accidents

El manual de comunicació d'incidències i accidents, recull el **procediment a seguir davant d'incidències que es puguin produir a les instal·lacions d'FGC** i que puguin afectar el normal desenvolupament del servei, produir un dany o afectar la seguretat de les persones. L'**objectiu** d'aquest document és assegurar que la informació corresponent arribi a les àrees de l'empresa encarregades d'emprendre accions per evitar o minimitzar les seves conseqüències, establir els mitjans adients per prevenir la seva repetició o donar a conèixer els fets a qui correspongui.

El manual aplica a les següents línies metropolitanes: Línia Barcelona-Vallès, Línia Llobregat-Anoia, Línia Lleida - La Pobla de Segur i a les següents explotacions de turisme i muntanya: Montserrat, Vall de Núria, La Molina, Espot i Port Ainé, Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat, Tren dels llacs i Vallter, SA.

Destacar que el manual distingeix diferents **documents i formularis** per informar de les incidències segons la tipologia d'aquestes:

- XCAV-1: Comunicació d'incidents que afecten el servei de trens, al servei de les estacions d'esquí, als serveis complementaris, o al patrimoni d'FGC o de tercers.
- XAT: Comunicació d'accidents de treball o indisposició dels treballadors d'FGC o empleats d'empreses contractades.
- XAJ-5: Comunicació d'incidents, accidents o indisposició dels clients a qualsevol de les explotacions d'FGC.
- XREST: Comunicació de la resta d'incidents que no es contemplen en els anteriors documents.

Durant aquest any 2020 han disminuït la quantitat de comunicacions d'incidents realitzades per totes les tipologies, exceptuant la XREST que està relacionada amb la comunicació de la resta d'incidents que no es contemplen la resta de documents i formularis.

Incidents comunicats	2018	2019	2020	2020-2019
XCAV-1	1.145	1.156	744	-35,6%
XAT-1	262	219	154	-29,7%
XAT-2	105	94	59	-37,2%
XAJ-5	1.462	1.572	839	-46,6%
XREST	205	343	357	4,1%

Sistemes de gestió

FGC disposa de sistemes de gestió de qualitat i de gestió ambiental certificats. Aquests sistemes se sotmeten a auditories periòdiques i inclouen diferents estacions i xarxes de transport, que es detallen al capítol 4. *Compromís amb la Responsabilitat Social i els ODS* d'aquesta memòria.

Codi Ètic i Comitè d'Ètica

Mitjançant el Comitè d'Ètica s'impulsen mesures de prevenció d'actuacions contràries als valors de bona governança, les normes i els principis de conducta del Codi Ètic. Al capítol 6. *Gestió ètica i responsable Governança* d'aquest document es detalla la funció del Comitè d'Ètica, així com l'activitat que ha desenvolupat durant el 2020.

Sistema de Prevenció de Riscos Laborals

El sistema de Prevenció de Riscos Laborals d'FGC permet, en l'àmbit de la salut i la seguretat laboral, fomentar la cultura preventiva, integrar la prevenció d'una manera transversal a l'empresa a partir de la millora de les condicions laborals i minimitzar els riscos. Se'n detallen els objectius i la gestió a l'apartat 11. *Entorn de treball segur i saludable.*

Identificació i avaluació de riscos a la cadena de valor

Durant l'any 2019 es va portar a terme un procés per identificar i avaluar els principals riscos de les dimensions ambiental, social i de bon govern que poden tenir lloc a la cadena de valor d'FGC. A l'apartat 4.4 *Anàlisi de materialitat* d'aquest document es detalla l'esquema amb els diferents riscos al llarg de la cadena de valor, així com la seva avaluació.

Avaluació de temes econòmics ambientals i socials

L'avaluació dels temes econòmics, ambientals i socials, així com els seus impactes, riscos i oportunitats es tracten en les reunions que es duen a terme en el consell d'Administració d'FGC, format pel president, vicepresident, consellers i conselleres i secretària.

El consell d'Administració es reuneix de forma periòdica trimestralment i de forma extraordinària quan s'ha de tractar algun aspecte urgent o d'especial importància.

3.2 Les activitats d'FGC

GRI 102-2; 102-4; 102-6; 102-7; 102-10

FGC desenvolupa la seva activitat en quatre sectors principals:

El transport per ferrocarril de viatgers i de mercaderies.

L'exposició d'espais comercials a les estacions ferroviàries.

El turisme i el lleure, en els àmbits d'estacions de muntanya i trens turístics.

La comercialització d'infraestructures de telecomunicacions.

Xarxa Ferroviària

FGC gestiona les **línies ferroviàries** següents:

- Línia Barcelona-Vallès (Barcelona-Sant Cugat del Vallès-Terrassa-Sabadell)
 - Servei urbà de Barcelona (L6, L7, L12)
 - Servei del Metro del Vallès (S1, S2, S5, S6, S7)
- Línia Llobregat-Anoia (Barcelona-Martorell-Manresa-Súria i Martorell-Igualada)
 - Servei urbà de Barcelona (L8)
 - Servei del Metro del Baix Llobregat (S3, S4, S8, S9)
 - Servei dels metros comarcals (R5, R50, R6, R60)
 - Servei de mercaderies (potassa, cotxes)
- Línia Lleida-La Pobla de Segur
 - Servei de rodalia de Lleida (RL1, RL2)

Els tipus de **clients** de la xarxa ferroviària són:

- Les persones que utilitzen el ferrocarril per als seus desplaçaments en els àmbits servits per les línies d'FGC.
- Les empreses que utilitzen el servei de transport de mercaderies.

La xarxa ferroviària disposa de centres operatius a Rubí i a Martorell, on es desenvolupen les activitats de manteniment de trens, del Centre de Comandament Integrat (a Rubí) i de les bases de manteniment de les infraestructures, vies i instal·lacions.

Turisme i lleure

FGC Turisme i Muntanya gestiona les explotacions següents:

- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya d'Espot
- Estació de muntanya de Port Ainé
- Estació de muntanya de Vallter 2000
- Estació de muntanya de Vall de Núria i el cremallera de Núria
- Explotació de Montserrat, amb el cremallera de Montserrat i els funiculars de Sant Joan i de la Santa Cova
- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat
- Tren dels Llacs
- Centre d'Observació de l'Univers
- Estació de muntanya de Boí Taüll

Els **clients** principals en l'àmbit del turisme i el lleure són practicants dels esports de muntanya, excursionistes, aficionats a la natura, i d'altres similars.

Totes les estacions de muntanya gestionades per FGC estan certificades per l'Agència Catalana de Turisme amb el segell d'Equipament Turístic Familiar, dins de l'àmbit de Natura i Muntanya en Família.

Espais comercials

FGC també desenvolupa activitats comercials com la comercialització de dependències i d'espais disponibles a les seves estacions: bars, quioscos de premsa, botigues, punts de recollida de comerç electrònic, espais publicitaris, etc.

Infraestructures de telecomunicacions

Aprofitant les infraestructures ferroviàries, FGC comercialitza les seves canalitzacions disponibles per a l'estesa de fibres òptiques de tercers o, directament, lloga l'ús de les mateixes fibres òptiques sobrants.

Àmbit d'actuacions

Les diferents activitats d'FGC es desenvolupen totes dins de l'àmbit de Catalunya, la major part dins de l'entorn metropolità de Barcelona, però també a les Terres de Lleida i a les comarques dels Pirineus.

A la figura s'hi pot veure un esquema amb la localització de les línies ferroviàries i de les estacions de muntanya.



Font: FGC

Impacte de la COVID-19 a FGC

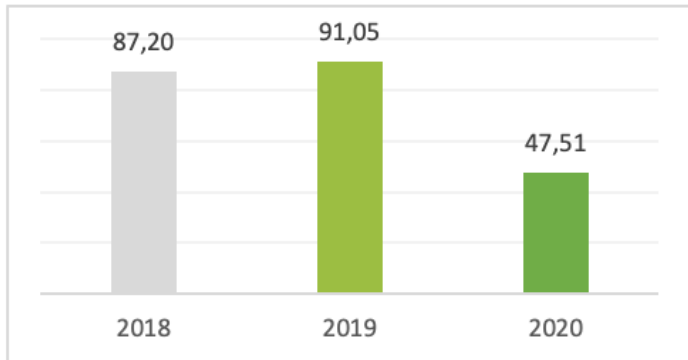
La **COVID-19** ha tingut un efecte directe en la quantitat de viatgers transportats i els visitants de Turisme i Muntanya que ha rebut FGC durant el 2020, amb una disminució considerable tant dels viatgers com dels visitants. A les línies de Metropolitanes i en la línia Lleida-La Pobla de Segur, durant l'any 2020 s'ha produït un descens del 47,8% i el 58,4% respectivament del nombre de viatges respecte a l'any anterior, mentre que el nombre de visitants de Turisme i Muntanya ha disminuït més d'un 56%.

Com a efecte de la COVID-19, durant el 2020 s'ha produït un descens de més del 47%, respecte a l'any 2019, del nombre de viatges a les Línies Metropolitanes, amb 47,51 milions de persones usuàries.

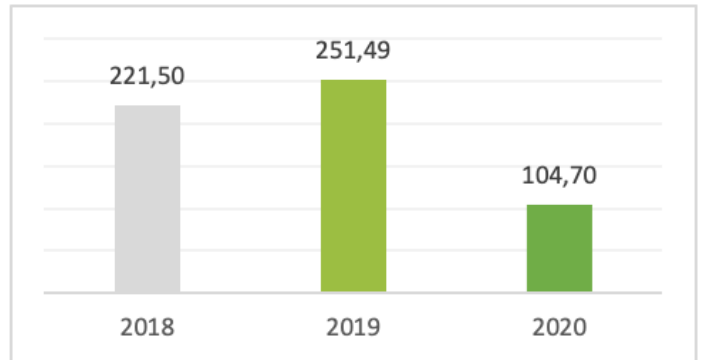
	2018	2019	2020	2019-2020
Línies Metropolitanes nombre de viatgers, en milions	87,20	91,05	47,51	-47,8%
Línia Lleida-La Pobla de Segur nombre de viatgers, en milers	221,50	251,49	104,70	-58,4%
Transport de mercaderies milers de tones	534,95	419,81	223,01	-46,9%
· Vehicles	123,38	133,41	85,99	-35,5%
· Sals potàssiques i sal	411,57	286,40	137,02	-52,2%
Visitants Turisme i Muntanya nombre de visitants, en milers	1.880,00	1.980,00	867,92	-56,2%

Principals dades de l'activitat

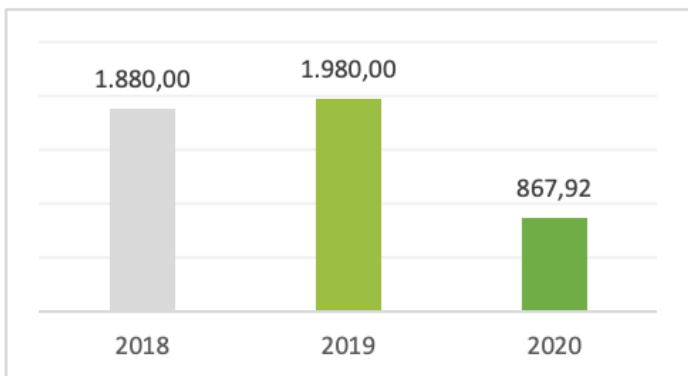
Evolució de la demanda Línies Metropolitanas
(milions de viatgers)



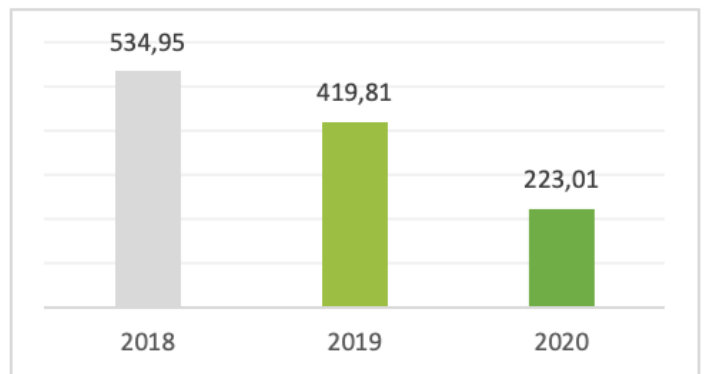
Evolució de la demanda Línia Lleida-La Pobla de Segur
(milers de viatgers)



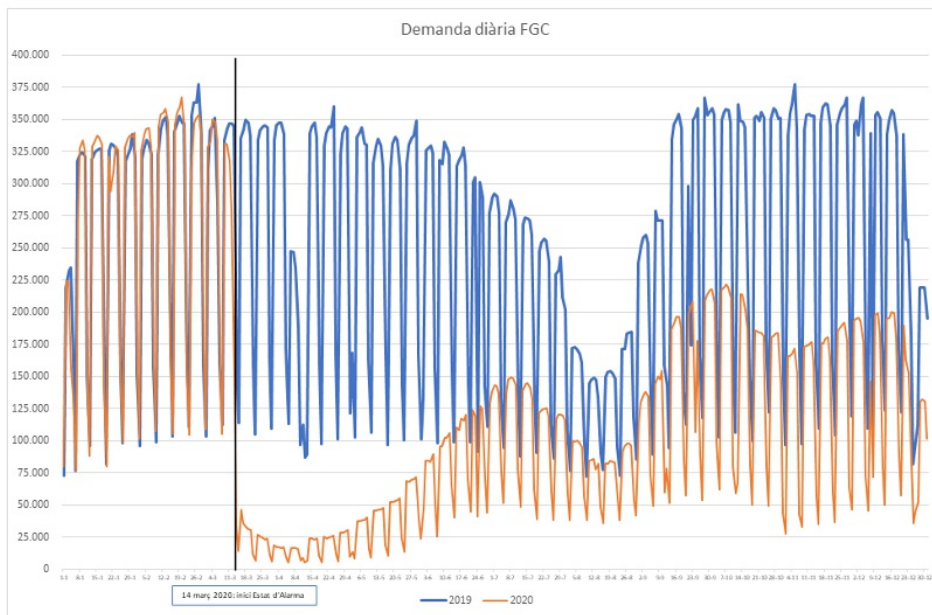
Evolució visitants FGC Turisme i Muntanya
(milers de visitants)



Transport de mercaderies
(milers de tones)



Tal i com s'ha exposat a la taula i el gràfic anteriors, les dades de la demanda durant aquest any 2020 a FGC. En aquest sentit, a continuació es detalla un gràfic comparatiu de la demana diària a FGC del 2019 i del 2020 on es pot apreciar l'efecte de la COVID-19.



Nous projectes

A continuació es detallen les **principals novetats i fets rellevants** amb relació a nous projectes d'FGC que han tingut lloc durant l'any 2020.

- FGC assumeix la gestió del Centre d'Observació de l'Univers, que s'incorpora al Grup FGC.
- Obres d'ampliació de les vies 1 i 2 i del vestíbul de Pl. Catalunya.
- Activació de la plataforma d'innovació TiMnova.
- Adquisició de les 5 noves locomotores duals per al transport de mercaderies.
- Inici d'obres d'ampliació de la nau del taller de Rubí.
- Posada en servei del nou telefèric de la Coma del Clot a Vall de Núria
- Suprimit el pas a nivell 24 del km 37,560, al terme de Camarasa a la línia Lleida - la Pobla de Segur.
- Obres d'ampliació de la "Cotxera de Rubí" per als vehicles històrics de la línia B-V.
- Finalització de la instal·lació d'enllumenat amb LED de baix consum a les estacions urbanes i suburbanes.
- Final de les obres de renovació de la via del tram L'Hospitalet Av. Carrilet - Almeda i Ildefons Cerdà, del túnel urbà de la línia L-A.
- Nou contracte de subministrament d'energia elèctrica a FGC per al 2021, amb 100% solar.
- S'inicia el servei comercial a la nova terminal de descàrrega de minerals de TRAMER del port i es tanca l'antiga.
- Implantació nou Web corporatiu d'FGC i nova app corporativa.
- Obres de condicionament i tancament de la nova nau del tren històric del Vallès al COR.
- L'estació de muntanya de Boí Taüll s'incorpora definitivament a FGC com a una nova explotació dins d'FGC Turisme i Muntanya.
- Decisió de la UITP adjudicant a Barcelona la seu del Global Public Transport Summit 2023.
- Implantació de dispensadors de comerç electrònic d'AMAZON a 9 estacions de Línies Metropolitanes.
- Posada en servei dels aparcaments de Sabadell Nord i de Terrassa Nacions Unides

Cal destacar especialment, les mesures i accions dutes a terme a les instal·lacions d'FGC durant l'any 2020, derivades de la pandèmia COVID-19 i del conseqüent estat d'alarma.

3.3 Les parts interessades

GRI 102-40; 102-42; 102-43

FGC es compromet a impulsar la transparència, el diàleg i la confiança amb les parts interessades, a tenir en compte i incorporar de manera equilibrada, en l'estratègia i en els projectes empresarials, les seves necessitats i expectatives i a fer-les compatibles amb la missió i la sostenibilitat d'FGC com a empresa pública.

Per a FGC, la Responsabilitat Social es basa a donar resposta de manera equilibrada a totes les persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat d'FGC. La gestió de les relacions de l'empresa amb les parts interessades s'integra en la gestió global, per tal d'identificar-ne les necessitats i expectatives.

En aquest sentit, FGC ha identificat i prioritzat les parts interessades, és a dir, els col·lectius que estan afectats o poden arribar a estar-ho per l'activitat de l'empresa i els que l'afecten directament. Els grups d'interès identificats i prioritzats són els següents:

- Personal.
- Clients.
- Administració.
- País, territori i societat.
- Proveïdors.

FGC té com a objectiu construir relacions de confiança amb tots els grups d'interès amb els quals es relaciona, i ho fa garantint la comunicació i el diàleg amb totes les persones i col·lectius a través dels diferents canals de comunicació, els quals es resumeixen a continuació:

Parts interessades	Canals de comunicació
Personal	Reunions, grups de treball, grups d'innovació, Espai Ètic, xarxes socials, reunions col·lectiu lideratge, comitè d'empresa i seccions sindicals, comitès de seguretat i salut, butlletins digitals, aplicació FGC Approp, pantalles d'informació dinàmiques, Portal del Personal i Espai FGC.
Clients	Xarxes socials, grups focals, sistema de reclamacions, App Civisme, bústia de relacions institucionals, vitrines i espais de les estacions, monitors SIC, web FGC, interiors i exteriors dels trens i publicació de memòries.
Administració	Reunions amb el Departament de Territori i Sostenibilitat, de Política Digital i Administració Pública, d'Economia, comissions de seguiment, jornades de civisme i contractes programa amb la Generalitat i l'ATM.
País, territori i societat	Comissions assessores, xarxes socials, fullets, web FGC, notes de premsa, campanyes, ofertes de serveis i conferències.
Proveïdors	Reunions, web FGC, anuncis i convenis de col·laboració.

3.4 Adhesions i pertinença a associacions

GRI 102-13



Conscient de la importància de treballar conjuntament per assolir uns objectius comuns, FGC està compromesa a crear aliances amb organitzacions i entitats, en línia amb l'ODS 17.

FGC participa com a membre de diferents associacions. Entre les més destacades hi ha:



ACEM: Associació Catalana d'Estacions d'Esquí i Muntanya

És una associació dedicada a la promoció i difusió del sector turístic d'alta muntanya i l'esquí. Agrupa empreses relacionades amb el sector de l'esquí i del sector turístic de l'alta muntanya en general. Entre els seus socis hi ha les principals estacions d'esquí nòrdic i alpí de Catalunya.

FGC participa de manera activa en la seva Junta Directiva, fins al 31/10/2020, amb membres representants d'FGC a la vicepresidència i a la tresoreria.

ATUDEM

És l'associació d'estacions d'esquí i muntanya d'Espanya. FGC hi participa com a membre.



ALAMYS: Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Associació formada per organismes de països llatinoamericans i de la península Ibèrica que tenen sistemes ferroviaris metropolitans de transport massiu de passatgers, i per les empreses i associacions que desenvolupen activitats connexes.



ATEIA-OLTRA Barcelona-Associació de Transitaris Internacionals de Barcelona

Organització per a la logística, el transport i la representació duanera. FGC hi participa com a membre.



ATUC: Asociación de empresas gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos

Associació d'empreses de transport públic de l'Estat espanyol que té com a objectius principals potenciar la utilització del transport urbà i periurbà col·lectiu, defensar la qualitat del servei i promoure el desenvolupament tecnològic. FGC és empresa associada de l'ATUC des de l'any 2004 i forma part de diverses comissions de treball i de la Comissió Executiva des del setembre de 2019.



FERRMED

Associació multisectorial sense ànim de lucre que va ser fundada pel sector privat a Brussel·les el 5 d'agost de 2004 per tal de millorar el transport ferroviari de mercaderies i la competitivitat industrial a Europa. FGC hi actua com a representant.



FFE: Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Aquesta fundació té com a missió promoure el coneixement i la utilització del ferrocarril mitjançant tot tipus d'actuacions: culturals, de recerca i formació, de serveis tecnològics, de recuperació i ús alternatiu del patrimoni ferroviari, publicacions periòdiques i llibres especialitzats. FGC forma part del Patronat de la fundació des de l'any 1998, juntament amb les principals empreses operadores de serveis ferroviaris o gestores d'infraestructures ferroviàries de l'Estat.



ISBERG: International Suburban Rail Benchmarking Group

Grup internacional de benchmarking format per 14 operadors de transport suburbà ferroviari de 13 ciutats de 5 continents. L'objectiu principal del grup és identificar i compartir bones pràctiques en un ambient de confidencialitat. El grup pertany als mateixos membres, gràcies als quals funciona, i està gestionat pel Railway and Transport Strategy Centre (RTSC) de l'Imperial College de Londres. FGC n'és membre des de l'any 2012.



RAILGRUP

Railgrup es un clúster, constituït el 2002, per impulsar el desenvolupament de les empreses ferroviàries a Catalunya. FGC presideix la comissió de treball d'R+D+I.



UIC: Union Internationale des Chemins de Fer

Membre afiliat des de 1982 i membre associat des de 1999. És una organització internacional que té com a missió, entre d'altres, promoure el transport per ferrocarril a tot el món, promoure la interoperabilitat ferroviària i desenvolupar i facilitar la cooperació i l'intercanvi d'informació entre les empreses ferroviàries membres.



UITP: Union Internationale des Transports Publics

Associació internacional formada per autoritats i operadors de transport públic amb l'objectiu, entre d'altres, de desenvolupar el transport públic i la mobilitat sostenible. FGC n'és membre des de l'any 1983. Des del 14 de maig de 2017 el director general d'FGC, Pere Calvet, és el president d'aquesta associació. A més, altres directors d'FGC participen en diferents subcomitès.



UIMC: Unió Internacional de Serveis Mèdics de Ferrocarrils

Grup autònom sota el control de la UIC que té com a objectiu protegir els estàndards de salut i seguretat en el treball i en el transport, i la promoció i la difusió del progrés mèdic als ferrocarrils. FGC n'és membre de ple dret i participa en comissions tècniques i congressos anuals i en l'elaboració de protocols mèdics conjunts amb la resta de membres.



Fundació Factor Humà

És una fundació que té com a objectiu millorar la gestió de les persones en les organitzacions. El 2013 FGC signa el Manifest Factor Humà com a expressió de la voluntat d'exercir, de manera ètica i responsable, el paper com a agent de progrés i benestar de la societat. Des del 24 de març de 2017, FGC ocupa la presidència del Patronat d'aquesta fundació.



Pacte Mundial de les Nacions Unides

El Pacte Global o el Pacte Mundial de les Nacions Unides (UN Global Compact) és un instrument de les Nacions Unides (ONU) amb més de 13.000 entitats signants en més de 170 països i és la principal iniciativa voluntària de Responsabilitat Social empresarial en el món. FGC s'hi va adherir l'any 2004. L'any 2018 se'n va fer soci signatari i va assumir l'objectiu de crear una ciutadania corporativa global compromesa amb els drets humans i del treball, el medi ambient i l'ètica.

3.5 Premis i reconeixements

- FGC ha obtingut el **certificat de qualitat AENOR pel seu protocol de neteja i desinfecció davant la COVID-19**. Aquest reconeixement acredita que les mesures instaurades a Ferrocarrils des de l'inici de la crisi sanitària són les adequades i que es compleixen amb rigor per l'operadora, tant als trens i a les estacions com a les dependències corporatives de la companyia.
- **Les estacions de muntanya gestionades per FGC han obtingut el certificat de qualitat d'AENOR com a espais segurs davant la COVID-19**. AENOR ha certificat la gestió d'FGC davant els riscos derivats de la COVID-19, amb una anàlisi completa i rigorosa de totes les mesures que Ferrocarrils ha aplicat en diferents àmbits com el de la neteja, la desinfecció o la senyalització, vetllant sempre per la seguretat tant de les persones usuàries com del personal de les estacions de muntanya.
- Durant el 2020 s'ha conegut que Barcelona acollirà l'any 2023 el **Global Public Transport Summit, l'esdeveniment més rellevant a escala mundial dins del sector del transport públic**, i l'organització del qual anirà a càrrec d'FGC i TMB, comptant amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el Barcelona Convention Bureau. Es tracta d'un congrés i fira organitzat per la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), l'organització de referència del sector, presidida des del 2017 pel director general d'FGC, Pere Calvet.
- **L'estació de Boí Taüll ha estat reconeguda, per tercer any consecutiu, com la millor estació d'esquí de l'Estat, a l'edició 2020 del premis World Ski Awards**. Aquests guardons, que s'entreguen a estacions d'esquí i hotels des de l'any 2013, els promou l'organització internacional World Travel Awards que, des del 1993, organitza aquesta i altres entregues de premis a l'excel·lència en el sector del turisme. L'elecció de les estacions guardonades es realitza mitjançant una votació popular que es promou entre els aficionats a l'esquí i professionals del sector turístic dels viatges de neu (hotelers, agències...).
- **El Parc Astronòmic Montsec - Centre d'Observació (PAM) i l'estació de muntanya d'Espot han estat premiats per la Fundació Starlight** dels Premis Internacionals Starlight, un reconeixement que es dona a entitats que vetllen i treballen per a la defensa i difusió de la llum de les estrelles i de l'astronomia. Els dos equipaments turístics d'FGC són els únics de tot Catalunya que han estat reconeguts gràcies a la seva tasca constant en la divulgació de l'astronomia.

4. Compromís amb la Responsabilitat Social i els ODS



La Responsabilitat Social és l'eix central de l'estratègia i valor de futur d'FGC.

La Responsabilitat Social (RS) està estretament vinculada a la raó de ser d'FGC. Com a empresa pública, s'estableix la voluntat d'avançar en el camí de la Responsabilitat Social, d'establir un compromís clar en l'estratègia corporativa i de concretar-la en el marc operatiu amb projectes que despleguen aquest compromís.

4.1 La Responsabilitat Social a FGC

GRI 102-16

FGC té com a objectiu **superar els grans reptes socials i ambientals als quals ens enfrontem**, amb una conducta ètica en tots els àmbits d'actuació, gestionant eficientment els recursos, mantenint i millorant les altes quotes de qualitat i seguretat del servei, i contribuint a l'equilibri, a la cohesió social i a la confiança de les parts interessades.

En aquest sentit, FGC treballa en línia amb els **valors i principis de la Responsabilitat Social**. Ja des de l'any 2007 es va integrar aquest compromís de manera explícita en el marc estratègic d'FGC amb el seu primer Pla d'Acció, que aportava un valor central a la seva visió de futur.

L'any 2016 es va aprovar el **Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020**, per adequar-se a les noves tendències, actualitzar el Pla d'Acció 2015-2017 i per reforçar els principis que guien les actuacions d'FGC mitjançant una gestió ètica, transparent, responsable i eficient dels serveis i infraestructures que li han estat assignades com a empresa pública.

L'any 2017 es va aprovar la **Política de Responsabilitat Social d'FGC**, emmarcada per la missió, la visió i l'estratègia corporativa, amb l'objectiu d'enfortir el vincle entre els signes d'identitat, la gestió i els criteris ètics que són propis d'un model de desenvolupament sostenible. La Política de Responsabilitat Social, a més, assumeix els compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Durant aquest any 2020 s'ha estat treballant per impulsar l'**Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030** que dona continuïtat, a escala temporal, al Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020 i estableix un nou enfocament en la Responsabilitat Social a FGC, l'**activisme**.

Òrgans en matèria de Responsabilitat Social d'FGC

El Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020 estableix les funcions i els objectius dels òrgans següents:

- **Comitè de Direcció d'FGC:** direcció estratègica i seguiment del full de ruta en matèria de Responsabilitat Social corporativa; és informat periòdicament per FGC Organització i Persones.
- **Àrea d'FGC Organització i Persones:** supervisió de la consecució d'objectius i coordinació del Comitè de Responsabilitat Social; reporta al Comitè de Direcció.
- **Comitè de Responsabilitat Social:** òrgan específic en relació amb la Responsabilitat Social, encarregat del desenvolupament i la coordinació dels projectes previstos.
- **Equips de projecte:** segons els projectes planificats, es creen equips de treball per executar els projectes.
- **Consell de Responsabilitat Social d'FGC:** es va constituir l'any 2019 com a òrgan consultiu del Consell d'Administració d'FGC.

Consell de Responsabilitat Social d'FGC

El **Consell de Responsabilitat Social d'FGC**, constituït l'11 de juliol de 2019, és un òrgan consultiu del Consell d'Administració d'FGC que vol institucionalitzar el diàleg directe i obert amb les parts interessades. A la vegada, també assessora els òrgans de govern i la direcció de l'empresa en matèria de Responsabilitat Social mitjançant la formulació de propostes i informes amb caràcter de recomanacions.

El Consell està format per **persones externes a FGC, especialistes** en àmbits com el canvi climàtic, el desenvolupament sostenible, la Responsabilitat Social, la política econòmica, la igualtat, la corresponsabilitat, l'ètica, el futur del treball, les necessitats de les persones amb discapacitat o la defensa de les persones consumidores.

Amb la constitució del Consell de Responsabilitat Social s'enforteix la voluntat del Consell d'Administració d'FGC de fer de la companyia una empresa responsable socialment, i converteix la seva política de Responsabilitat Social en un eix vertebrador de la seva Agenda Estratègica 10/30 i dels principis d'actuació que regeixen en l'organització.

Durant el procés d'elaboració de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030, el Consell de Responsabilitat Social ha tingut un paper consultiu. Així mateix, les aportacions i conclusions dutes a terme pel Consell de Responsabilitat Social durant l'any 2019, han servit de base per l'establiment i l'orientació de la pròpia Estratègia.

Altres sistemes de gestió

FGC disposa globalment de **sistemes de gestió certificats** segons la normativa ISO 14001, de gestió ambiental, i la normativa ISO 9001, de gestió de la qualitat, que són auditats periòdicament per auditors externs.

A **Turisme i Muntanya** es troben implantats i certificats els següents sistemes de gestió:

Sistema de gestió ambiental ISO 14001

- Explotació de Montserrat
- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya de Vall de Núria
- Taller de manteniment de trens de Rubí
- Estació de muntanya d'Espot
- Estació de muntanya de Port Ainé

Q de Qualitat de l'ICTE [1]

- Estació de muntanya de Vall de Núria
- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya d'Espot
- Estació de muntanya de Port Ainé

[1] Atorgat per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola.

Segell d'Equipament de Turisme Familiar, Natura i Muntanya en Família [2]

- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya de Vall de Núria
- Estació de muntanya d'Espot
- Estació de muntanya de Port Ainé

[2] Atorgat per l'Agència Catalana de Turisme.

A **Línies Metropolitanas**, el 31 de desembre de 2020 es troben implantats i certificats els següents sistemes de gestió:

Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001

- Manteniment integral de material rodant realitzades al taller de Rubí.

Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001

- Transport de mercaderies
- Manteniment àrea d'Enclavaments
- Manteniment àrea de Subcentrals
- Manteniment àrea de Baixa Tensió
- Manteniment àrea de Catenària
- Manteniment àrea Desenvolupament de Comunicacions
- Manteniment àrea Infraestructura
- Tècnica i Manteniment de Via (en curs de certificació)
- Manteniment i projectes d'Edificació (en curs de certificació)

Altres sistemes de gestió:

- Segell de qualitat ambiental oficines NEO

4.2 Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030

De l'RS a l'activisme corporatiu

Des de l'any 2007 a FGC s'ha mantingut una **política sostinguda en Responsabilitat Social**, que s'ha concretat en diferents plans d'acció, com el primer impulsat el mateix any 2007 que va permetre establir el marc comú de l'RS a FGC i el recent Pla d'Acció d'RS, que s'ha estat implementant durant el període 2016-2020. Un dels objectius d'aquests plans ha estat integrar la perspectiva de l'RS de forma transversal a l'empresa i, amb aquest objectiu s'han dut a terme diferents projectes i accions al llarg d'aquests anys.

Durant l'any 2020 s'han estat treballant les bases per establir una nova **Estratègia en la Responsabilitat Social d'FGC**, amb l'objectiu d'anar un pas més enllà i diferenciar-se dels plans d'acció anteriors, implicant un salt endavant per a FGC, ampliant el nivell d'ambició i fixant objectius basats en la ciència i orientats a l'impacte, que permetin **adoptar un posicionament activista** davant dels nous reptes empresarials, de la societat i del medi ambient, des d'una **perspectiva global i local**, tenint sempre com a marc de referència l'Agenda 2030 de les Nacions Unides i donant resposta també al Pla Nacional per a la implementació de l'Agenda 2030 a Catalunya.

L'Estratègia d'Activisme marca un punt d'inflexió en la política de Responsabilitat Social d'FGC i està concebuda com un full de ruta dinàmic, obert i viu, d'actualització continua al llarg d'aquesta Dècada per a l'Acció.

Procés d'elaboració de l'Estratègia d'Activisme

La present Estratègia d'Activisme s'ha elaborat fomentant el **lideratge participatiu** i la **cocreació**, amb l'objectiu d'integrar un punt de vista transversal i innovador en la seva definició. En aquest sentit, s'ha pogut comptar amb aportacions diverses de persones que formen part d'FGC així com grups d'interès, que ha permès incloure opinions diverses sobre diferents aspectes de l'organització i avançar conjuntament en l'elaboració de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030. A continuació es detallen les fases dutes a terme en el marc del procés d'elaboració de l'Estratègia d'Activisme:

- **Anàlisi d'informació i documentació.**

Anàlisi exhaustiva de la **documentació interna d'FGC** vinculada en la Responsabilitat Social, així com diferents **estudis i publicacions** en l'àmbit de la Sostenibilitat, la Responsabilitat Social, l'Agenda 2030 i l'impuls de l'activisme corporatiu. Aquesta anàlisi ha permès conèixer els factors interns i externs actuals així com les necessitats socials actuals i futures i per a la seva vinculació amb l'estratègia d'FGC.

- **Definició línies estratègiques**

A partir l'anàlisi de la documentació interna, els estudis i publicacions referents i les aportacions del Consell de Responsabilitat Social d'FGC, s'han establert els 4 eixos que estructuraven l'Estratègia d'Activisme, i s'ha fet una primera anàlisi dels possibles objectius i projectes a desenvolupar en aquests àmbits.

Aquesta informació s'ha treballat amb el grup d'impuls de l'Estratègia d'Activisme i amb el Comitè de Responsabilitat Social.

- **Sessions focals.**

Un cop establertes les línies estratègiques, s'han concretat sessions de treball amb grups de persones treballadores de diferents àrees d'FGC, així com amb persones d'empreses proveïdores. La finalitat d'aquestes sessions ha sigut, d'una banda conèixer les noves oportunitats de transformació d'FGC a incloure a l'Estratègia d'Activisme i d'altra banda fomentar el colideratge i la cocreació entre les persones que formen part de l'organització.

- **Definició de reptes, objectius, projectes i indicadors.**

Finalment, amb totes les aportacions de la documentació interna d'FGC, les aportacions del Consell de Responsabilitat Social d'FGC, documents referents en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa i les aportacions dels grups focals, s'ha treballat en diferents sessions amb grups de treball per a cadascun dels 4 àmbits de l'Estratègia d'Activisme d'FGC, per concretar els reptes, objectius, projectes i indicadors.

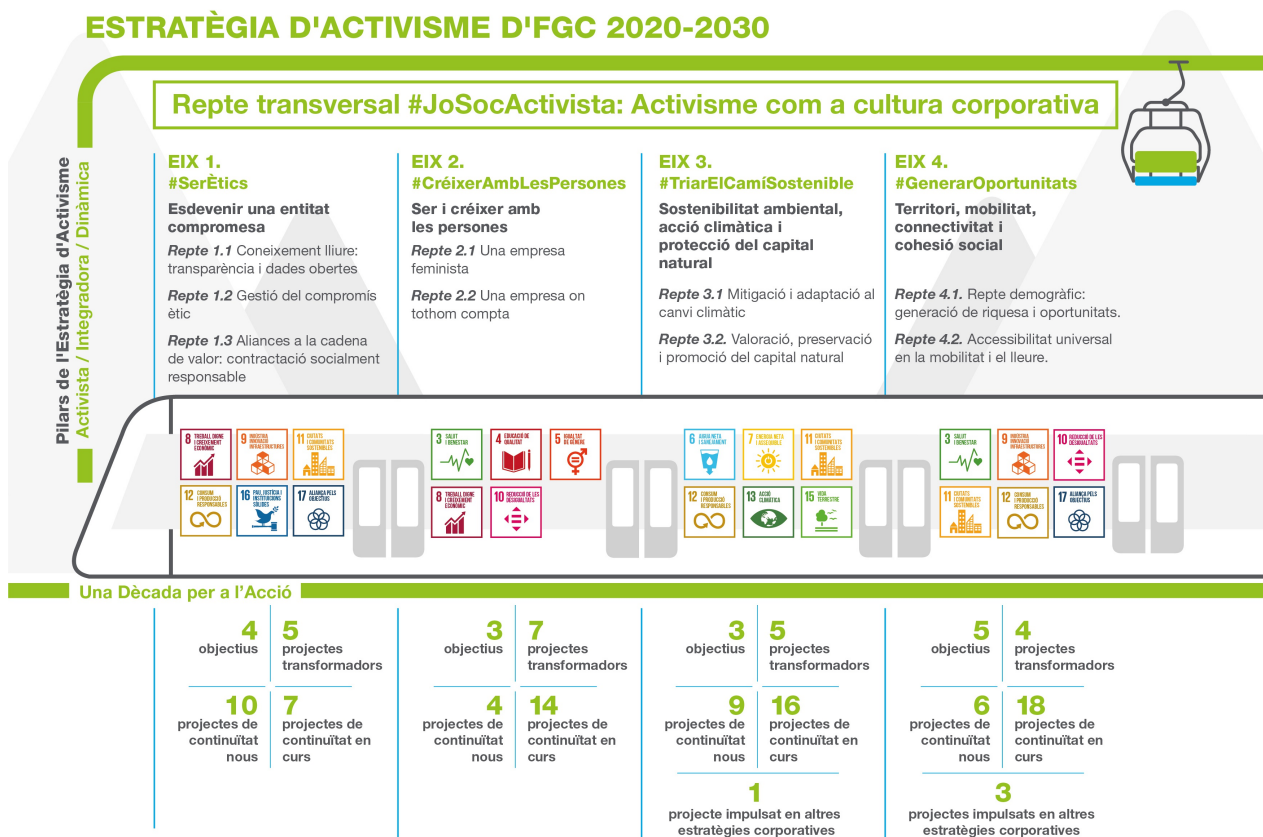
Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030

Com a resultat final de tot aquest procés s'ha obtingut l'**Estratègia d'Activisme 2020-2030** articulada com a **full de ruta** i estructurada a partir de **4 eixos d'actuació** i un **repte transversal** per al foment de **l'Activisme com a cultura corporativa, #JoSocActivista**.

Els 4 eixos que formen l'estructura de l'Estratègia d'Activisme, inclouen **reptes, objectius i projectes transformadors** que dialoguen amb **projectes inclosos a altres estratègies corporatives** i integren **projectes de continuïtat**.

L'impuls de l'**activisme com a cultura corporativa**, l'amplificació a través de la cadena de valor, la relació amb els grups d'interès, i la integració dels Objectius de l'Agenda 2030, són uns elements transversals en l'Estratègia d'Activisme.

A continuació es recull una infografia amb l'estructura de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030, així mateix en aquest [enllaç](#) s'hi pot trobar més informació.

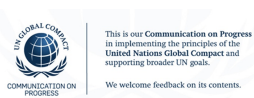


4.3 Adhesió a iniciatives

GRI 102-12

FGC es compromet a actuar amb integritat ètica i amb actituds alineades amb el desenvolupament sostenible i compatibles amb els principis de la Responsabilitat Social de l'empresa. Al mateix temps, es requeriran i estendran els mateixos criteris de comportament a les empreses proveïdores i a tota l'àrea d'influència.

Compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides



FGC assumeix els compromisos del **Pacte Mundial de les Nacions Unides** i fa propis els seus principis de conducta en matèria de Drets Humans, drets del treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.

FGC va adherir-se l'any 2004 al **Pacte Mundial** i hi consta com a participant des del febrer de 2015. L'any 2018 se'n va fer soci signatari i va assumir l'objectiu de crear una ciutadania corporativa global compromesa amb els Drets Humans i del treball, el medi ambient i l'ètica.

Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible



FGC s'ha compromès amb els **17 Objectius de Desenvolupament Sostenible** de la resolució de l'Assemblea General de les Nacions Unides «**Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible**» i s'ha alineat amb l'Acord de Govern de 25 de setembre, pel qual s'aprova el **Pla Nacional per a la implementació de l'Agenda 2030 a Catalunya**.

Els **Objectius de Desenvolupament Sostenible prioritaris** per a FGC que es mostren a continuació van ser identificats pels grups d'interès d'FGC i per la mateixa organització en el procés de prioritització dels Objectius de Desenvolupament Sostenible detallat en el següent apartat 4.4. *Anàlisi de materialitat* d'aquesta memòria.



Així mateix, l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030 s'ha desenvolupat tenint com a marc de referència l'Agenda 2030 de les Nacions Unides i donant resposta també al Pla Nacional per a la implementació de l'Agenda 2030 a Catalunya.



Compromís amb altres iniciatives vinculades als principis del Pacte Mundial i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

FGC està adherida a diverses iniciatives alineades amb els **principis del Pacte Mundial** [1] i amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** i que persegueixen objectius comuns, els quals integren la visió de futur d'FGC:



SDG Ambition

Durant aquest any 2020, FGC ha participat en la iniciativa SDG Ambition, promoguda pel Pacte Mundial amb l'objectiu d'accelerar i impulsar la integració dels ODS a les organitzacions.



Target Gender Equality

FGC ha entrat a formar part, l'any 2020, d'aquest programa accelerador de la igualtat de gènere. Target Gender Equality està centrat a donar suport a les empreses que participen en el Pacte Mundial de les Nacions Unides en l'establiment i l'acompliment d'objectius empresarials ambiciosos per augmentar la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.



Business Ambition for 1.5 °C

FGC va signar, el desembre de 2019, l'adhesió a la campanya *Business Ambition for 1.5 °C*, que té com a objectiu evitar l'increment d'1,5 °C de la temperatura global del planeta. En aquest marc, s'ha adquirit el compromís que l'any 2050 les emissions de CO2 a FGC siguin zero.





Science Based Targets initiative

FGC ha fet el primer pas per establir els objectius de reducció d'emissions basats en la ciència d'acord amb els criteris de Science Based Targets initiative (SBTi), i ha signat el seu compromís amb data desembre de 2019. El proper pas, que ha de tenir lloc abans de 24 mesos després de la signatura, és desenvolupar i comunicar aquests objectius a SBTi perquè siguin aprovats.



UIC: Union Internationale des Chemins de Fer

Com a membre de la UIC, FGC està adherida a la *TopRail Charter on Sustainable Rail Tourism* des de l'any 2017. La signatura de la carta demostra el compromís d'FGC amb la gestió sostenible: es maximitzen els beneficis socials i econòmics de les comunitats locals i es minimitza l'impacte negatiu derivat de l'activitat.

FGC va signar, el desembre de 2019, el nou compromís *Railway Climate Declaration*, amb l'objectiu d'assumir un rol de lideratge en accions per mitigar el canvi climàtic, reduir la petjada de carboni i promoure la transició cap a sistemes de transport més sostenibles, i contribuir així al *Low Carbon Rail Transport Challenge*.



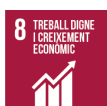
Programa d'acords voluntaris

L'any 2012 FGC es va adherir al Programa d'acords voluntaris per a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, promogut per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. Aquest programa té com a objectiu impulsar polítiques i accions que contribueixin a reduir les emissions a Catalunya.



UITP: Union Internationale des Transports Publics

Des de l'any 2007 FGC està adherida a la *UITP Sustainability Charter*, carta de compromís amb el desenvolupament sostenible que pretén impulsar polítiques dins del sector. La carta té més de 150 signataris entre les organitzacions i les empreses de transport públic de tot el món.



Fundació Factor Humà

El 2013 FGC es va adherir al Manifest Factor Humà com a mostra del compromís que manté amb el valor de les persones. El manifest té com a objectiu ajudar a construir organitzacions capaces de fer compatibles els interessos propis i els de les persones que les integren.





Women in Transport-EU Platform for change

Des de l'any 2017 FGC està adherida a l'estratègia europea *Women in Transport*, quan va signar la Declaració per a la igualtat d'oportunitats d'homes i dones en el sector del transport, impulsada pel Comitè Econòmic i Social Europeu.



[1] principis del Pacte Mundial

1  Medi ambient  Drets humans  Normes laborals  Lluita contra la corrupció

4.4 Anàlisi de materialitat

GRI 102-9; 102-44; 102-46; 102-47; 102-15; 102-31

FGC es compromet a gestionar amb criteris de transparència, difonent i comunicant les activitats de forma accessible i sotmetent-les a processos de verificació interns o externs garantint la seva fiabilitat i credibilitat.

FGC ha dut a terme entre finals de 2019 i principis de 2020 una **anàlisi de materialitat**, amb l'objectiu d'obtenir una matriu que identifiqués els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) prioritaris i els aspectes rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.

Aquesta anàlisi s'ha efectuat contemplant una **perspectiva interna** (a partir d'una sessió participativa amb diferents persones referents de l'organització) i des d'una **perspectiva externa**, a través d'enquestes en línia disponibles a les webs corporatives d'FGC.

Aquest procés d'anàlisi de materialitat s'ha desenvolupat a partir de les fases següents:

- Identificació dels aspectes materials.
- Priorització d'aquests aspectes.
- Elaboració de la matriu de materialitat.
- Validació i revisió dels resultats obtinguts pel Comitè de Responsabilitat Social d'FGC.

Identificació dels aspectes materials

Per tal d'identificar els assumptes rellevants per a l'organització, s'han tingut en compte diversos estudis i publicacions referents de l'àmbit de la Sostenibilitat i de la Responsabilitat Social:

- Els estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI) per determinar els continguts de l'informe i els principis d'AccountAbility per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.
- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- Els compromisos del Govern que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

A partir d'aquestes normes i estàndards de referència, s'han identificat un total de **56 possibles assumptes rellevants**, estructurats en sis àmbits, tal com es mostra a continuació:

Temes socials i relatius al personal

Salut i seguretat a la feina
Diversitat i igualtat d'oportunitats
Corresponsabilitat i equitat de gènere
Vulnerabilitat femenina
Treball
Relacions treballador-empresa
Polítiques de remuneració
Formació i ensenyament
Compromís social i Agenda 2030

Temes mediambientals

Canvi climàtic
Economia circular
Foment de la mobilitat sostenible
Resiliència
Energia
Emissions
Residus
Aigua
Materials
Biodiversitat
Prevenició i restauració d'ecosistemes i de la biodiversitat
Conservació entorn
Medi Rural
Contaminació acústica

Informació sobre la societat

Consum i producció sostenible
Avaluació ambiental dels proveïdors
Avaluació social dels proveïdors
Ecoetiquetatge dels productes transportats
Economia digital
Innovació
Foment del turisme
Turisme sostenible
Ciutats inclusives
<i>Smart cities</i>
Foment de la no-violència i la convivència
Informació i sensibilització ciutadana
Adhesió a iniciatives que fomentin l'RSC i la sostenibilitat
Valor social generat

Bon govern

Anticorrupció
Ètica
Presència en el mercat
Inversió en la comunitat i en la societat, acció social
Pràctiques d'adquisició
Aliances
Política pública
Impactes indirectes econòmics
Exercici econòmic

Qualitat del servei

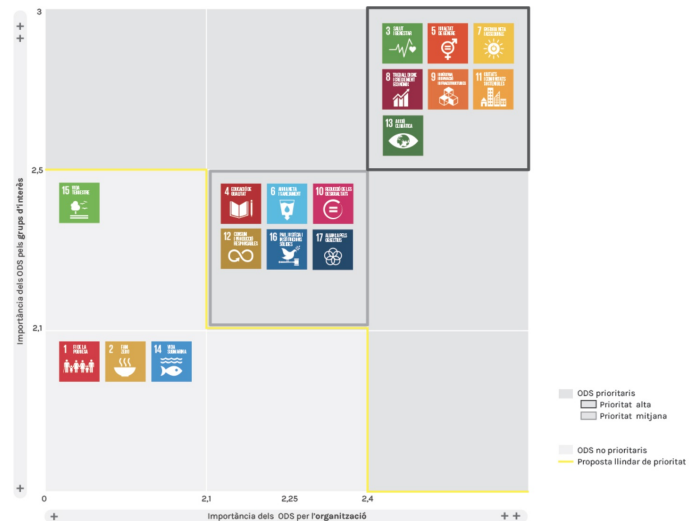
Accessibilitat de les persones usuàries
Salut i seguretat dels clients
Satisfacció dels clients
Qualitat en el servei
Transparència i publicitat responsable
Eficiència del servei

Respecte als drets humans

Treball infantil
Treball forçós
Llibertat d'associació i negociació
No discriminació

Matriu de prioritització dels Objectius de Desenvolupament Sostenible

A partir dels resultats obtinguts en la prioritització dels 17 ODS, s'ha elaborat la matriu següent, en la qual s'identifiquen els objectius prioritaris en funció de la importància atorgada pels grups d'interès i la mateixa organització.

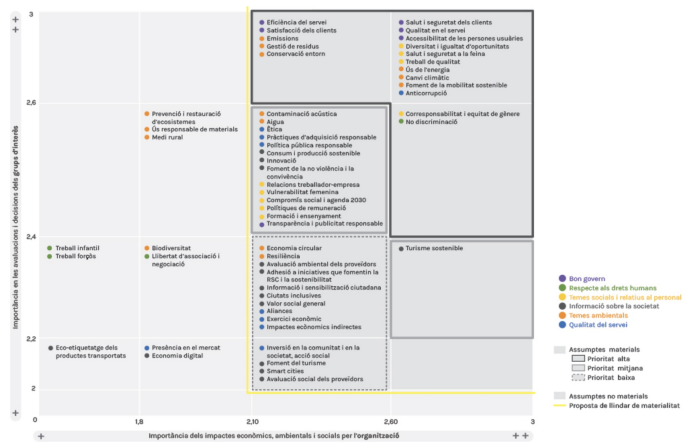


Cliqueu a la imatge per ampliar-la

Matriu de materialitat

Els assumptes identificats com a rellevants per a FGC s'emmarquen en sis àmbits diferents: socials i relatius al personal, bon govern, ambiental, qualitat del servei, informació sobre la societat i respecte als Drets Humans.

La valoració dels assumptes ha permès elaborar la matriu de materialitat següent, en la qual s'identifiquen els assumptes materials en funció de la importància que els diferents grups d'interès d'FGC i la mateixa organització els ha adjudicat.



Cliqueu a la imatge per ampliar-la

L'estudi de materialitat s'ha reforçat amb el mapatge dels ODS a la cadena de valor. Aquest estudi ajuda a FGC, a obtenir informació dels efectes positius i els riscos de la contribució d'FGC als ODS al llarg de la cadena de valor.

Mapatge dels impactes d'FGC en els ODS i avaluació dels riscos dels impactes

El mapatge dels impactes positius i negatius i l'avaluació de riscos relacionats amb els ODS en la cadena de valor s'ha treballat a partir de la identificació dels assumptes rellevants per a l'organització en l'àmbit de la Responsabilitat Social i la seva posterior validació per part del Comitè de Responsabilitat Social d'FGC.

El primer pas ha estat identificar els assumptes rellevants per a FGC. Per fer-ho, s'ha dut a terme una anàlisi dels compromisos de la Generalitat que conformen el Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya i s'han seleccionat aquells compromisos que poden ser rellevants per a FGC i per als seus grups d'interès.

Amb l'objectiu de poder treballar els compromisos recollits en el Pla Nacional seleccionats i dur a terme el mapatge dels impactes, s'han agrupat aquests compromisos per temàtiques i se'ls ha identificat per assumptes, la majoria inclosos als estàndards de la Global Reporting Initiative.

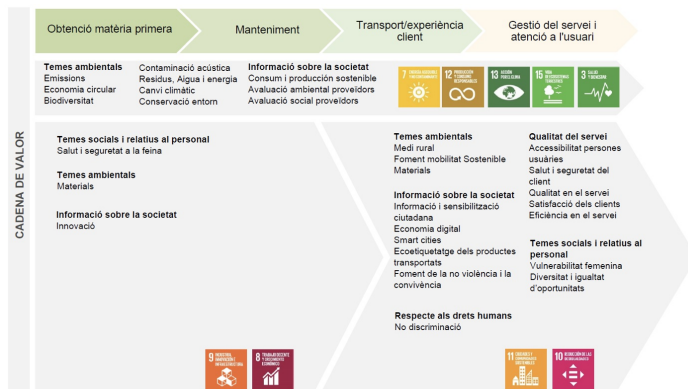
Com a resultat, es recullen els impactes positius de les activitats d'FGC al llarg de la cadena de valor i la seva contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible i s'avaluen els possibles riscos per a l'organització.

Mapatge dels impactes positius en relació amb els ODS

A continuació es mostra el resultat del mapatge dels impactes positius al llarg de la cadena de valor d'FGC, a partir dels assumptes rellevants identificats i de la contribució als ODS.

S'ha identificat que els impactes relatius a la gestió sostenible i a la minimització de l'impacte a l'entorn afecten al llarg de totes les fases, per aquest motiu s'han agrupat en la part superior de la imatge.

Els processos Obtenció de matèria primera i Manteniment, així com Transport/experiència client i Gestió del servei i atenció a l'usuari comparteixen també els impactes i, per tant, s'han agrupat en el mapatge tal com mostra la imatge.



Cliqueu a la imatge per ampliar-la

Identificació i avaluació de riscos

S'han identificat els principals riscos de les dimensions ambiental, social i de bon govern integrats en els diferents processos de la cadena de valor i que poden afectar FGC.

En els esquemes següents es recullen els riscos identificats i classificats en funció dels diferents processos on podrien tenir lloc, així com la seva avaluació.

GESTIÓ		Obtenció matèria primera		Manteniment	Transport/experiència client	Gestió del servei i atenció a l'usuari		
Govern de la organització		Incompliment del codi de conducta/codi ètic de l'organització Casos de corrupció en l'organització Incompliment de la normativa legal Filtració d'informació confidencial a externs						
Dimensió laboral		Manca de salut i seguretat del treball Desigualtat d'oportunitats Pràctiques discriminatòries No respecte a les condicions laborals		Mai clima a l'organització Falta diàleg social				
Dimensió Social		Identificació integrada a la cadena de valor						
Dimensió Mediambiental		Identificació integrada a la cadena de valor						
CADENA DE VALOR	<ul style="list-style-type: none"> Ús no eficient de l'energia Ús no eficient de l'aigua Riscos relacionats amb la manipulació de materials perillosos Impacte en la Biodiversitat Condicions laborals discriminatòries de les empreses proveïdores Situacions de vulneració dels drets humans per part de les empreses proveïdores Riscos relacionats amb la seguretat ambiental 		<ul style="list-style-type: none"> Emissions excessives Incorrecta gestió de residus Riscos relacionats amb la seguretat de les instal·lacions Emergència energètica No adaptació als canvis de regulació ambiental 		<ul style="list-style-type: none"> No garantir la seguretat del passatger Inaccessibilitat del client i qualitat del servei Saturació de línies Impuntualitat en el servei Irregularitat Riscos ambientals (risc d'inundació, incendi) Riscos tecnològics Emergències mèdiques Estacionarietat Contaminació acústica Contaminació lumínica Incidisme/Vandalisme Insensibilització dels riscos 		<ul style="list-style-type: none"> Insatisfacció del client Incompliment de protecció de dades personals Manca d'informació sobre els productes i serveis comercialitzats Manca sistema de queixes i reclamacions 	

Cliqueu a la imatge per ampliar-la

Probabilitat	D		C		B		A	
	D	C	C	B	B	A	A	A
Probabilitat 1			<ul style="list-style-type: none"> Pràctiques discriminatòries Emissions excessives No adaptació als canvis de regulació ambiental Contaminació lumínica 	<ul style="list-style-type: none"> Manca de salut i seguretat del treball No respecte a les condicions laborals Falta diàleg social Riscos relacionats amb la seguretat de les instal·lacions Riscos relacionats amb la manipulació de materials perillosos Emergència energètica No garantir la seguretat del passatger Inaccessibilitat del client Incompliment del codi de conducta/codi ètic de l'organització Impuntualitat en el servei Irregularitat Riscos ambientals (risc d'inundació, incendi) Emergències mèdiques Insensibilització dels riscos Insatisfacció del client 				
Probabilitat 2			<ul style="list-style-type: none"> Filtració d'informació confidencial a externs Desigualtat d'oportunitats Ús no eficient de l'energia Ús no eficient de l'aigua Condicions laborals discriminatòries de les empreses proveïdores Estacionarietat Contaminació acústica Manca d'informació sobre els productes i serveis comercialitzats 	<ul style="list-style-type: none"> Incompliment del codi de conducta/codi ètic de l'organització Casos de corrupció en l'organització Incompliment de la normativa legal Manca clima a l'organització Situacions de vulneració dels drets humans per part de les empreses proveïdores Riscos relacionats amb la seguretat ambiental Incorrecta gestió de residus Saturació de línies Riscos tecnològics 				
Probabilitat 3			<ul style="list-style-type: none"> Impacte a la biodiversitat Incompliment de protecció de dades personals 	<ul style="list-style-type: none"> Incidisme/Vandalisme 				
Probabilitat 4								
Probabilitat 5								

Cliqueu a la imatge per ampliar-la

Tota aquesta informació s'ha tingut en compte per elaborar el contingut de la present Memòria de Responsabilitat Social i per a l'elaboració de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030.

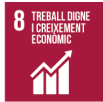
5. Repte 1.1: Coneixement lliure: transparència i dades obertes



Eix 1. #SerÈtics
Esdevenir una entitat compromesa



El **foment i compromís en la** transparència és un dels reptes que es recullen en el primer eix de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020, *#SerÈtics, esdevenir una entitat compromesa*. En aquest sentit, el compromís d'FGC en el present repte es concreta en esdevenir un referent en l'àmbit de la transparència i avançar en les dades obertes relacionades amb l'activitat i els serveis d'FGC.



5.1 Governança

Sense una bona governança, la vocació d'empresa responsable amb la societat i la comunitat no seria possible.

FGC gestiona la seva activitat sota principis ètics i mitjançant diversos òrgans de govern, el compromís dels quals és essencial en l'assoliment dels objectius estratègics i l'acompliment econòmic, social i ambiental de l'organització.

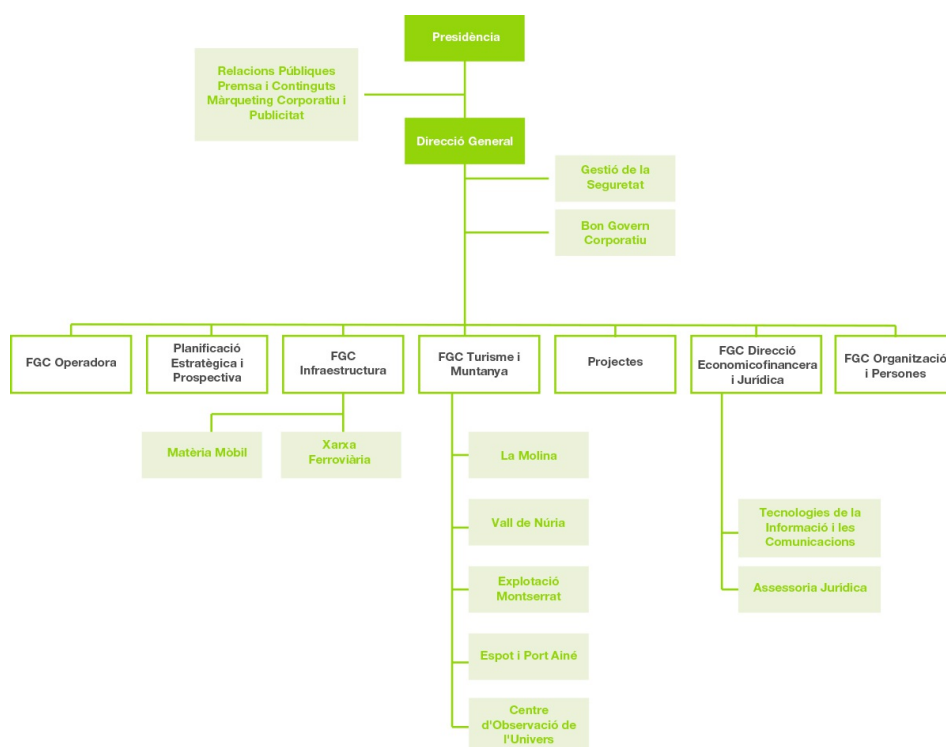
5.1.1 Estructura de govern

GRI 102-18; 405-1

Els principals òrgans de govern sota els quals s'organitza FGC són el **Consell d'Administració**, la **Presidència** i la **Direcció General**. El president i el director general formen part del **Comitè de Direcció**, juntament amb les persones que ocupen les posicions de directors o directores de les diverses àrees en les quals s'agrupa l'activitat d'FGC.

L'estructura d'FGC, basada en aquestes diferents àrees, vol potenciar la capacitat resolutiva, l'estratègia i la col·laboració en clau de productivitat, així com reforçar els processos de transversalitat de l'empresa.

Organigrama



Consell d'Administració

El **Consell d'Administració** és l'òrgan encarregat de l'administració, la gestió i la direcció de l'empresa i la figura amb plena responsabilitat davant del Govern de la Generalitat. En data 31 de desembre de 2020, el Consell d'Administració estava format per 21 membres: una presidència, una vicepresidència, i 19 conselleries. Un 19% dels membres del Consell d'Administració està format per dones, mentre que la resta, un 81%, són homes.

Composició del Consell d'Administració	Nre. persones	(%)
Homes	17	80,95%
Dones	4	19,05%
Total	21	

Liderat pel president, el **Comitè de Direcció** és l'òrgan que té una visió global de la problemàtica de l'empresa i, per tant, és qui ha de prendre decisions i fer que tinguin efectes en els resultats empresarials.

La remuneració mitjana del Consell d'Administració d'FGC durant l'any 2020 ha estat de 183 milers d'euros corresponent a sous i salaris de l'Alta Direcció i d'altres membres del Consell. Cal destacar que no s'ha abonat cap quantitat en concepte de dietes.

Aquestes dades es recullen a la següent taula de remuneració mitjana del Consell d'Administració d'FGC per sexe:

Categoria	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
professonal del Consell d'Administració									
Alta Direcció	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Reste de membres d'FGC	-	2	2	-	2	2	-	2	2
Reste de membres del Consell	3	14	17	3	15	18	4	14	18
Total	3	17	20	3	18	21	4	17	21

	2018		2019		2020	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
Remuneració mitjana del Consell d'Administració (€)						
Alta Direcció	-	137.837	-	138.620	-	141.739
Resta de membres d'FGC	-	42.122	-	42.497	-	41.332
Resta de membres del Consell	-	-	-	-	-	-

Òrgans de presa de decisió d'FGC

El Comitè de Direcció va aprovar, l'octubre de 2018, el **Procediment de creació i organització d'òrgans de presa de decisió**, en el qual es fa una descripció sistemàtica de la creació, l'organització i el funcionament dels òrgans de presa de decisió d'FGC en què participen diferents àrees de l'empresa, sota la modalitat de comitès, comissions, programes i grups de treball.

Els comitès sectorials depenen d'un comitè de caràcter executiu, l'objectiu del qual és tractar temàtiques concretes i específiques que requereixen una anàlisi i una resolució àgils. D'aquest anàlisi es derivaran els programes, d'una durada determinada, constituïts per treballar en projectes i temàtiques de caràcter estratègic que requereixin l'anàlisi i el seguiment d'experts de diferents àrees de l'empresa. Per temes puntuals, els diferents comitès poden formar comissions, les quals han de tenir una vigència limitada en el temps, generalment de curta durada.

Els comitès i els programes disposen d'un lloc de treball al portal on es poden trobar, entre altra documentació, les actes, les ordres del dia i els participants.

Tot seguit es detallen els comitès, els programes i les comissions a partir dels quals s'ha gestionat la presa de decisió d'FGC durant el 2020.

Comitès

- **Comitès executius:** Direcció, Muntanya, Estudis, Estratègic.
- **Comitès tàctics:** Resiliència, Gestió de Mercaderies (ISO), Explotació, Responsabilitat Social, Ètica.
- **Comitès d'autoprotecció:** Línies Metropolitanes, Línia Lleida-La Pobla de Segur, La Molina, Vall de Núria, Explotació de Montserrat, Espot i Port Ainé, Centre d'Observació de l'Univers, Edifici Corporatiu NEO i dependències Xarxa Ferroviària i Projectes.

Programes

- Implantació del projecte Phoenix.
- Implantació del nou itinerari al Metro del Vallès.
- Obres del nou itinerari BV07.
- Uniformitat.
- Implantació del sistema de gestió de la seguretat.
- Reforma de Martorell Enllaç (COM).
- Actuacions als Tallers de Rubí (COR).
- Eficiència energètica.

Comissions

- Gestió de la Contractació.
- Uniformitat.
- Inserció de Persones amb Discapacitat.
- Gestió Pressupostària LMT.
- Gestió Pressupostària TIM.
- Igualtat.
- Comissió de millora de la informació al client en cas d'incidència.

5.1.2 Compromís contra la corrupció i el blanqueig de capitals

GRI 103-1;103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3

FGC té establertes diferents mesures amb l'objectiu de **lluitar contra la corrupció**, entre elles, **el Codi Ètic**, mencionat anteriorment, on la lluita contra la corrupció és un dels seus principis. Alhora, FGC manifesta específicament que no tolera cap acte de corrupció en cap de les modalitats.

Les polítiques i els procediments anticorrupció recollits en el **Codi Ètic** estan disponibles per a totes les parts interessades de l'organització. Així mateix, es promouen accions formatives, informatives i de sensibilització per fomentar el coneixement, no només dels aspectes relatius a anticorrupció, sinó també de tots els principis recollits en el Codi Ètica les persones que formen part d'FGC.

Durant aquest any 2020 no s'ha avaluat cap operació amb relació als riscos relacionats amb la corrupció. Així mateix, està previst iniciar la formació en ètica a partir de l'any 2021. En aquest sentit, no s'ha realitzat cap formació ni comunicació sobre polítiques i procediments anticorrupció durant l'any 2020. Finalment, destacar que durant l'any 2020 no hi ha hagut cap cas de corrupció confirmat.

Mesures de lluita contra el blanqueig de capitals

En relació amb les mesures per a la lluita contra el blanqueig de capitals, FGC no té la consideració de subjecte obligat, de conformitat amb les previsions de l'article 2 de la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme. No obstant això, l'organització té un **compromís clar amb la integritat de les seves operacions** i per aquest motiu les persones treballadores d'FGC posaran en coneixement de l'Alta Direcció, del Comitè d'Ètica o de l'àrea de Bon Govern Corporatiu qualsevol transacció financera o activitat sospitosa que hagi detectat perquè s'investigui i, si escau, es posi en coneixement de les autoritats policials o judicials.

Sistemes de supervisió d'auditories

Per tal d'establir un procés de control i acompliment de la normativa vigent, FGC va nomenar l'**Òrgan de Control Económicofinancer Intern** en el Consell d'Administració de 30 de març de l'any 2017.

Les atribucions principals d'aquest òrgan s'especifiquen a continuació:

- Fiscalització de la contractació en les fases de licitació i adjudicació.
- Control dels procediments administratius en execució dels fets, és a dir, control de l'execució d'allò que s'adjudica, que es factura i que es paga, a través d'un procediment d'auditoria interna. Aquest procés, recomanat directament per la Intervenció General, es fa a posteriori, un cop han passat els fets.

En l'**auditoria interna** es planifiquen anualment els controls transversals i verticals de l'organització. Els treballs obtinguts d'aquest procés es formalitzen en informes de recomanacions en els quals figuren plans d'acció per pal·liar per part dels afectats, i es genera així un procés de millora contínua de reducció de riscos a FGC.

5.1.3 Compromís amb els Drets Humans

GRI 103-1; 103-2; 103-3

El **compromís amb els Drets Humans** està present a l'Agenda Estratègica 10/30 d'FGC, on es detalla la posada en marxa d'un **model de contractació socialment responsable** amb l'objectiu de garantir els Drets Humans a la cadena de valor. Aquest compromís amb els Drets Humans es trasllada a persones empleades de l'organització, a les quals se'ls facilita formació en la matèria.

Els principis ètics, la política i la cultura empresarial d'FGC obliguen a complir i respectar els drets fonamentals de les persones i actuar minuciosament d'acord amb la legislació i les normes laborals, així com a actuar demostrant la responsabilitat amb els convenis internacionals de l'Organització Internacional del Treball (OIT), el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) fixats per l'ONU.

FGC es troba compromesa a complir la legalitat vigent, respectant els Drets Humans i rebutjant qualsevol classe de treball infantil, forçós o obligat.

La **bústia ètica d'FGC** facilita les consultes i els comunicats d'incompliment relacionats amb els diferents aspectes del Codi Ètic, entre els quals es contempla el respecte dels Drets Humans. En aquest sentit, durant l'any 2020 FGC no ha registrat cap denúncia en matèria de vulneració de Drets Humans.

5.2. Gestió econòmica

GRI 102-5; 102-10; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-4

Com a empresa pública, FGC es compromet a treballar per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos.

FGC és una entitat de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia i independent, que actua en règim d'empresa mercantil i gaudeix d'autonomia en la seva organització, de patrimoni propi i de capacitat plena per a l'exercici de les seves finalitats.

L'empresa porta a terme un **control exhaustiu de les seves activitats i dels seus costos generals i unitaris**. A més, FGC resta sotmesa al control financer que exerceix la Intervenció General de la Generalitat, d'acord amb el que disposa la legislació de finances públiques de Catalunya i la Llei de l'estat de l'empresa pública catalana.

Atès el sector en què opera FGC, durant la COVID-19 la seva activitat ha sigut considerada essencial pel que fa al servei públic i per tant, l'activitat no s'ha interromput i només s'ha vist reduïda durant alguns mesos de l'any 2020 a causa de l'estat d'alarma o el confinament, especialment en el transport de viatgers i les activitats de muntanya pel que fa al seu tractament de serveis d'interès general.

Tot i no haver interromput la presentació del servei de transport de viatgers, aquesta prestació s'ha vist afectada negativament a conseqüència de l'aturada de l'economia, així com per la restricció de la mobilitat de les persones, que ha comportat una reducció de la demanda de diferents usuaris.

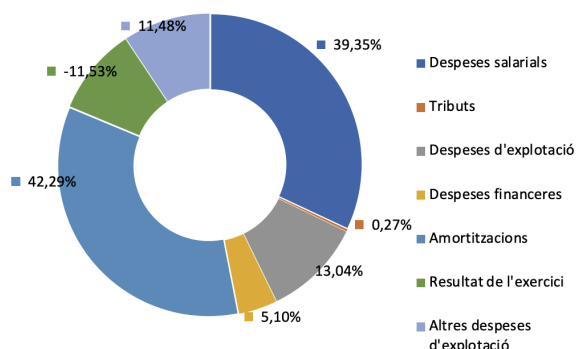
En l'exercici 2020, s'ha obtingut un resultat d'explotació negatiu de 15.994 milers d'euros, que, després dels resultats financers, esdevé un resultat negatiu abans d'impostos de 28.141 milers d'euros. Referent a l'import net de la xifra de negoci, per 2020 és de 50.646 milers d'euros, un 48% inferior la xifra de negoci de l'any 2019. Aquesta disminució està motivada per la pandèmia de la COVID-19, que ha produït una disminució molt significativa de viatgers i visitants provocada pels confinaments que s'han anat produint al llarg de l'any 2020.

Import net de la xifra de negoci (en milers d'euros)	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Línies Metropolitanas	84.152	75.817	38.853	-48,75%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	435	475	187	-60,63%
Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	105	104	71	-31,73%
Explotació La Molina	5.915	5.642	4.828	-14,43%
Explotació Vall de Núria	4.674	4.448	2.734	-38,53%
Espot i Port Ainé	2.424	2.337	2.100	-10,14%
Explotació de Montserrat	7.014	7.984	1.753	-78,04%
Centre d'Observació de l'Univers	0	0	120	-
Import total	104.719	96.807	50.646	-47,68%

FGC crea **valor compartit** en la societat en què opera, d'acord amb criteris d'eficiència, de rendibilitat, de productivitat i ètics.

(en milers d'euros)	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Valor econòmic creat	231.712	241.548	244.044	-1,03%
Xifra de negoci	104.719	96.807	50.646	-47,68%
Ingressos financers	357	1.084	288	-73,43%
Subvencions	108.815	126.723	181.916	43,55%
Altres ingressos	17.821	16.934	11.194	-33,90%
Valor econòmic distribuït	148.213	160.424	168.974	5,33%
Despeses d'explotació	32.003	36.162	31.812	-12,03%
Despeses de personal	86.751	93.185	96.036	3,06%
Tributs	572	570	665	16,67%
Despeses financeres	10.878	8.909	12.435	39,58%
Altres despeses d'explotació	18.009	21.598	28.026	29,76%
Valor econòmic retingut	83.499	81.125	75.070	-7,46%
Amortitzacions	99.912	99.461	103.211	3,77%
Resultat de l'exercici	-16.413	-18.336	-28.141	53,47%

Estat del valor afegit 2020



Subvencions i assistència financera

La font de finançament d'FGC es basa en ingressos propis, aportacions de la Generalitat de Catalunya, aportacions de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i algunes subvencions en matèria de R+D+I per projectes nacionals del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO), Europeus gestionats per la Comissió Europea (Programa H2020) o Acció, així com per a projectes de recerca i innovació relacionades amb el transport públic.

Des de fa uns anys FGC ha entrat a l'entorn SEC i, per tant, és considerada sector públic. En aquest sentit, no té accés a la via de l'endeutament.

D'altra banda, les necessitats totals d'exploració i d'inversió d'FGC són cobertes per l'ATM i per la Generalitat de Catalunya, mitjançant Contractes Programa. L'ATM vehicula aquestes necessitats i finançament a través del Contracte Programa signat per a l'any 2020, en data de 20 de desembre de 2019. La Generalitat de Catalunya ho fa mitjançant el Contacte Programa per al període 2017-2021, aprovat per acord de Govern de 25 de juliol de 2017.

El marc de finançament d'FGC és el Contracte Programa signat entre la Generalitat de Catalunya i FGC per al període 2017-2021. Aquest contracte té per objecte establir un marc de finançament que faciliti l'exercici de les competències que FGC té assignades i el compliment de la planificació estratègica, la qual compassarà el seu ritme al present i successius Contractes Programa, mantenint l'equilibri econòmic i financer de l'esmentada entitat en totes les seves divisions.

Els Contractes Programa són, juntament amb el Pla d'actuació d'FGC, l'instrument econòmic de gestió empresarial que ha de permetre el compliment dels criteris de rendibilitat, eficiència i productivitat i fer efectiva l'autonomia de gestió que la Llei reconeix a FGC en tots els àmbits de la gestió dels serveis i activitats empresarials que exerceix per encàrrec del Govern.

6. Repte 1.2: Gestió del compromís ètic

6.1 Gestió ètica i responsable

GRI 102-16

L'ètica i la transparència està present en el dia a dia d'FGC, en tots els àmbits i amb totes les persones.



La **gestió del compromís ètic** és un dels reptes que formen part de l'**Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030**, amb l'objectiu de ser l'entitat pública pionera en desenvolupar i implementar un sistema de gestió de *compliance* per assolir un compromís ètic en el funcionament de tota l'empresa. Així mateix, l'ètica i el bon govern també s'estableixen com a primer objectiu en el Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020.

Gestió ètica a FGC

Durant els últims anys FGC ha anat avançant en l'àmbit de la gestió ètica i responsable. L'any 2016, a partir del **Programa FGC Ètica i Transparència**, es va crear un grup de treball amb persones de diverses àrees de l'empresa amb l'encàrrec de desenvolupar el projecte «Construcció d'una infraestructura ètica empresarial» i l'any 2017 el Consell d'Administració va aprovar el **Codi Ètic** de l'empresa i de les seves societats mercantils i un marc d'integritat suficient per garantir-ne el compliment.

Actualment, FGC té establertes diverses mesures amb l'objectiu de lluitar contra la corrupció. A continuació es detallen les més importants:

- El **Codi Ètic d'FGC i les seves entitats participades**, en el que es promulga la lluita contra la corrupció com a un dels seus principis;
- El **Canal de Compliment d'FGC i les seves entitats participades**, que ha entrat en funcionament el setembre de l'any 2020 i permet la presentació de comunicats d'incompliment sense que la persona alertadora s'hagi d'identificar, si així ho desitja.
- Els **Models de prevenció de delictes** implementats a FGC Rail SA, Autometro SA i Cargometro Railtransport SA, on s'avalua el risc derivat de diferents il·lícits penals relacionats amb la corrupció (delicte de corrupció en els negocis, suborn, tràfic d'influències).

El codi Ètic d'FGC

El **Codi Ètic d'FGC** estableix els principis, els valors ètics i les normes de conducta general que han d'observar i complir totes les persones incloses en el seu àmbit d'aplicació.

**Legalitat**

Garantir el respecte al principi de legalitat, fer-lo complir i assegurar el compliment de l'ordenament jurídic vigent.

**Lleialtat institucional**

Complir i respectar l'exercici legítim de les competències de les administracions.

**Sostenibilitat**

Assegurar que l'exercici de les activitats no comprometi la sostenibilitat econòmica, social i ambiental.

**Igualtat**

Garantir la igualtat en el tracte de totes les persones i evitar qualsevol discriminació.

**Imparcialitat**

Actuar des d'una manera legítima i adoptar les decisions amb imparcialitat, no condicionades per conflictes d'interessos.

**Objectivitat**

Actuar tenint en compte tots els elements en joc i havent-los ponderat adequadament, independentment de la pròpia manera de pensar o de sentir.

**Integritat**

Actuar d'acord amb els valors, els principis i les normes d'aplicació en l'exercici del càrrec, sense cap ús abusiu per obtenir beneficis indeguts.

**Exemplaritat**

Actuar sempre de manera que es contribueixi al prestigi, la dignitat, la imatge i la reputació corporativa d'FGC.

**Austeritat**

Fer ús dels recursos de la manera més racional possible.

**Transparència**

Donar a conèixer la informació relativa a tots els àmbits d'actuació empresarial d'una manera que resulti comprensible.

La infraestructura eticoempresarial d'FGC es complementa amb l'**Espai Ètic**, un **Comitè d'Ètica** i el procediment d'actuació d'aquest comitè, a més d'un programa d'accions de sensibilització i formació als diferents col·lectius de la plantilla.

L'Espai Ètic

L'Espai Ètic és un espai accessible des de diferents portals: el Portal Corporatiu d'FGC, el Portal Transparència i el Portal del Personal en el qual es pot consultar el Codi Ètic i altra normativa aplicable.

L'Espai Ètic disposa d'una **bústia electrònica**, oberta a tots els grups d'interès d'FGC, per facilitar les consultes o reclamacions en relació amb el Codi Ètic. Un cop es rep la consulta o la reclamació, es du a terme un seguiment del tràmit que correspongui en cada cas. Durant el 2020 el Comitè d'Ètica ha rebut reclamació, que ha sigut resolta des del comitè d'Ètica.

Durant l'any 2020 s'han implementat criteris de protecció d'alertadors i alertadores amb la **creació del Canal de Compliment d'FGC i les seves entitats participades**, que ha substituït la bústia ètica com a canal de recepció de comunicats d'incompliment i que ha estat creat en execució de la mesura 18a inclosa a l'Acord de Govern de 15 de gener de 2020 en què s'aprova l'Estratègia de lluita contra la corrupció i d'enfortiment de la integritat de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic. L'Acord de Govern esmentat aprova el model de governança, crea el Grup Director, el Grup Executiu, el Programa de Suport per implementar-la i l'Espai de Participació Ciutadana de Seguiment.

Comitè d'Ètica

El Comitè d'Ètica és l'òrgan col·legiat que assumeix les funcions bàsiques de **control i seguiment del compliment del Codi Ètic**, així com la divulgació i l'impuls d'accions de formació, informació i sensibilització dirigides a les parts interessades. Aquest comitè està format per set persones nomenades pel Consell d'Administració.

El Comitè d'Ètica d'FGC és membre constituent de la **Xarxa de Comitès d'Ètica de la Generalitat de Catalunya i de les Entitats del seu Sector Públic**, a través de la qual es generen sinergies entre diversos comitès existents a l'Administració de la Generalitat i del sector públic per impulsar la cultura ètica.

A continuació es recull l'activitat desenvolupada pel Comitè d'Ètica durant el 2020:

- Gestió de l'Espai Ètic.
- Gestió de la Bústia Ètica i, en concret, resolució d'una consulta adreçada al Comitè d'Ètica.
- Publicació de les noves versions actualitzades del Codi Ètic i del Reglament del Comitè d'Ètica.
- Anàlisi dels resultats obtinguts de l'enquesta sobre el nivell de coherència percebuda i el coneixement de la infraestructura ètica.
- Tancament del contingut d'una formació virtual de caràcter obligatori focalitzada en el Codi Ètic per a tot el personal d'FGC amb la finalitat d'enfortir la cultura ètica i d'integritat de la nostra organització.
- Participació en el grup organitzador i assistència a la Jornada "Els reptes dels comitès ètics davant els conflictes d'interès" de la Xarxa de Comitès d'Ètica de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i de les Entitats del seu Sector Públic, que ha tingut lloc el febrer del 2020.
- Assistència a la taula rodona virtual d'"Experiències internacionals en la lluita contra la corrupció i en l'enfortiment de la integritat" de la Xarxa de Comitès d'Ètica de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i de les Entitats del seu Sector Públic, en data 15 de setembre de 2020.
- Redacció del procediment definitiu pel tractament de les mostres no venals de cortesia.
- Primera entrada en contacte amb el que serà el pla d'acció del Comitè d'Ètica 2021-2030.
- Redacció de la Memòria Anual de l'any 2019 que recull tota l'activitat efectuada per part del comitè d'Ètica.
- Preparació del contingut del butlletí digital ÈTICA.
- Trobada amb la persona representant de l'Associació "El tren solidari", entitat receptora de les mostres no venals de cortesia rebudes per part del personal d'FGC durant el període de Nadal de 2019 i 2020.

7. Repte 1.3: Aliances a la cadena de valor: contractació socialment responsable

GRI 103-1;103-2;103-3; 102-9; 102-10



FGC promou una conducta ètica i de bon govern en les empreses proveïdores amb les quals col·labora.

La **gestió de la cadena de valor a partir de criteris socialment responsables** és un dels pilars que es recullen a l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030 sota el repte *Aliances a la cadena de valor: contractació socialment responsable*. Aquest repte té com a objectiu la promoció de la contractació socialment responsable, la integració de les empreses proveïdores i contractistes i el posicionament d'FGC com una entitat referent en la contractació pública socialment responsable.

Amb relació a l'**estructura de la cadena de valor d'FGC**, aquesta es pot diferenciar en relació amb els quatre sectors en els quals es desenvolupa la seva activitat:

- El transport per ferrocarril de viatgers i de mercaderies
- El turisme i el lleure, en els àmbits d'estacions de muntanya i trens turístics
- La comercialització d'infraestructures de telecomunicacions

En línia amb els compromisos de la companyia, FGC promou una **conducta ètica i de bon govern en les empreses proveïdores** amb les quals col·labora. Aquest compromís es recull en el **Codi Ètic d'FGC**, on es detallen bones pràctiques en relació amb l'anticorrupció, els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència, així com la seva adhesió als principis del projecte de reducció de conductes incíviques, entre altres qüestions.

FGC també ha avançat en la identificació dels possibles impactes que es poden produir al llarg de la seva cadena de valor. Aquesta informació es detalla al capítol 4.4 *Anàlisi de materialitat* d'aquesta memòria.

7.1 Descripció de les empreses proveïdores

GRI 102-9; 102-10

La contractació d'empreses proveïdores d'FGC es regeix per la **normativa de contractació pública**, que té com a principis la transparència i la igualtat de tracte a totes les persones licitadores.

La majoria d'empreses proveïdores de l'organització són de **proximitat o amb domicili a Catalunya**. L'any 2020 ha disminuït el nombre d'empreses proveïdores, 246 menys respecte el 2019. Així mateix, també ha disminuït els volums d'adjudicació respecte a l'any 2019, amb una disminució de 60,43 milions. La variació en el volum d'adjudicació, especialment a la resta de l'Estat Espanyol, té origen en adquisicions d'alt import que es van realitzar durant el 2019 relacionades amb el subministrament de cinc locomotores i de la unitat de tren de sèrie GTW.

Del **total d'empreses proveïdores** d'FGC, 1.523 són de Catalunya i representen el 79,1% sobre els proveïdors totals. Els proveïdors de la Unió Europea (UE) i de fora de la UE majoritàriament són empreses vinculades a l'àmbit ferroviari i al transport per cable.

Nombre d'empreses proveïdores, segons la regió	2018	2019	Total 2020	XF* 2020	TiM** 2020
Catalunya	1.680	1.769	1.523	1.071	551
Resta de l'Estat espanyol	364	380	345	306	62
UE	50	51	41	22	19
Resta del món (fora de la UE)	16	21	17	9	18
Total	2.110	2.221	1.926	1408	650

*Xarxa Ferroviària ** Turisme i Muntanya

Volum adjudicat, segons la regió (en milions €)	2018	2019	Total 2020	XF* 2020	TiM** 2020
Catalunya	53,92	105,85	102,90	92,35	10,55
Resta de l'Estat espanyol	52,45	105,18	57,43	54,79	2,64
UE	4,59	3,12	1,82	0,46	1,36
Resta del món (fora de la UE)	3,42	8,82	0,40	0,34	0,06
Total	114,38	222,98	162,55	147,94	14,61

*Xarxa Ferroviària ** Turisme i Muntanya

Pel que fa a l'evolució dels **volums d'adjudicació**, per a l'any 2020 la gran majoria d'adjudicacions corresponen a empreses de Catalunya (63,30%) i d'àmbit estatal (35,33%), i de manera més reduïda a empreses de la UE (1,11%) i de la resta del món (0,002%).

S'ha de tenir present que els volums d'adjudicació es troben condicionats pel resultat de les licitacions que FGC du a terme en el marc de la Llei de contractes del sector públic. En aquestes licitacions poden participar-hi, en igualtat de condicions, totes les empreses d'àmbit autonòmic, estatal, de la UE i de la resta del món.

7.2 Contractació Socialment Responsable

GRI 204-1; 308-1; 414-1

En el marc de l'Estratègia 10/30, FGC ha adoptat el repte i l'obligació d'integrar a la contractació **mesures socialment responsables**: de respecte al medi ambient, d'inclusió social, de millora de la qualitat del treball, d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, de lluita contra la corrupció i de promoció del comerç just i de proximitat. Tal com s'ha esmentat anteriorment, aquesta obligació també s'especifica en el repte *Aliances a la cadena de valor: contractació socialment responsable*, que forma part de l'Estratègia d'Activisme 2030.

El **model de contractació socialment responsable** és un dels elements vertebradors de l'Estratègia 10/30, impulsat amb la voluntat que FGC pugui convertir-se en referent en el sector públic català, per la seva capacitat d'influir en el seu entorn a través de la contractació pública.

Els requeriments de l'aplicació d'aquest model es basen en el fet que el disseny de les licitacions, més enllà d'adquirir un producte, servei o obra, també tingui en compte aspectes relacionats amb l'impacte i les afectacions a la nostra societat. En aquesta línia d'actuació, durant l'any 2019 es va elaborar un **Codi de Contractació Socialment Responsable**, el qual recull les condicions mínimes que s'hauran d'aplicar en tots els procediments de contractació d'FGC.

L'objectiu d'aquest codi és establir determinades mesures que permetin garantir que l'empresa adjudicatària respectarà en l'execució del contracte no només la normativa estatal/nacional que li és d'aplicació, sinó també les previsions i la regulació que contenen els Convenis de l'Organització Internacional del Treball (OIT) que han estat ratificats pel seu Estat, així com els Drets Humans i els Drets dels Nens, en l'àmbit i les condicions que es detallen en el Codi de Contractació Socialment Responsable.

Mitjançant el **Codi de Contractació Socialment Responsable**, FGC corrobora el compromís contra la pràctica del treball forçós i l'explotació infantil i permet una avaluació dels impactes en la cadena de subministrament de l'organització en matèria de Drets Humans.

Durant l'any 2020 més d'un 82% del total de contractes que s'han formalitzat per part d'FGC han inclòs **clàusules socials o ambientals**, aquest percentatge s'ha incrementat pràcticament un 50% respecte a l'any 2019. Les clàusules més comunes són les socials, que estan incloses en un 78,84% del total de contractes, mentre que les clàusules d'igualtat de gènere apareixen al 75,12% del total dels contractes i les ambientals en un 53,95%. La quantitat de contractes que inclouen clàusules socials i d'igualtat de gènere ha augmentat un 67% i 66% respectivament respecte a l'any 2019.

A continuació es detalla l'import d'adjudicació i la quantitat de contractes amb clàusules socials i ambientals i s'especifica el tipus de clàusules que inclouen els contractes:

Contractes formalitzats	Quantitat 2019	% 2019	Import d'adjudicació (milions €) 2019	Quantitat 2020	% 2020	Import d'adjudicació (milions €) 2020
Contractes amb clàusules socials i/o ambientals	170	32,95%	70,39	354	82,33%	134,25
Contractes sense clàusules socials i/o ambientals	346	67,05%	100,52	76	17,67%	17,48
Total de contractes formalitzats	516	100%	170,91	430	100%	151,73

Contractes segons la tipologia de clàusules 2019	Quantitat 2019	% sobre el total de contractes 2019	Import d'adjudicació (milions €) 2019	Quantitat 2020	% sobre el total de contractes 2020	Import d'adjudicació (milions €) 2020
Contractes amb clàusules ambientals	142	27,52%	62,02	232	53,95%	68,26
Contractes amb clàusules socials	57	11,05%	20,94	339	78,84%	129,39
Contractes amb clàusules d'igualtat de gènere	45	8,72%	11,18	323	75,12%	94,68

Alguns contractes poden contenir més d'un tipus de clàusula socialment responsable, per aquest motiu el sumatori de les clàusules pot ser superior al total dels contractes amb clàusules socials o ambientals recollits a la taula anterior.

Més d'un 97,64% de les licitacions d'FGC inclouen criteris d'adjudicació socialment responsable.

A continuació es recull el nombre d'expedients de licitacions amb criteris d'adjudicació socialment responsables:

Expedients de licitacions amb criteris d'adjudicació socialment responsable (CSR)	2019*	2020**	2019-2020
Criteris socials	206	425	106,3%
Criteris ambientals	183	317	73,2%
Total d'expedients CSR	265	455	71,7%
Total expedients	483	466	-3,5%

Algunes licitacions poden contenir més d'un tipus de clàusula socialment responsable, per aquest motiu el sumatori pot ser superior al total dels expedients de licitació amb clàusules socials i/o ambientals recollits a la taula anterior.

**2019 Corresponen a un 54% de les 483 licitacions totals. **2020 Corresponen a un 97,64% de les 466 licitacions totals.*

Codi de Contractació Socialment Responsable

Durant l'elaboració del **Codi de Contractació Socialment Responsable d'FGC** s'han mantingut reunions i converses amb els grups d'interès que formen part de la societat i de l'Administració, tots ells especialitzats en la compra pública socialment responsable.

En el procés d'aplicació del Codi de Contractació Socialment Responsable es contemplan **objectius** ambiciosos, com són:

- L'aplicació obligatòria responsable a totes les licitacions (excepcions motivades a l'informe justificatiu).
- La generació d'addendes amb la determinació de condicions concretes específiques ambientalment i socialment responsables.
- La incorporació de condicions socialment responsables en l'execució dels contractes i de mecanismes i mesures de validació i seguiment.

Aquest codi de Contractació Socialment Responsable ha sigut aprovat durant el gener de l'any 2020 pel Comitè de Direcció d'FGC.

Procediment de contractació pública per al subministrament d'uniformitat

Durant l'any 2019 es va publicar el **procediment de contractació pública per al subministrament d'uniformitat i complements** per al personal de les línies metropolitanes d'FGC. Aquest procediment està estretament lligat amb el **projecte Innovest**, per renovar el disseny de l'uniforme identitari dels treballadors i treballadores i treballadores d'FGC.

El projecte Innovest, va iniciar-se l'any 2017, per tal d'adaptar-se al context contemporani i continuar comunicant amb eficàcia els valors i la visió de l'empresa i amb l'objectiu de renovar el disseny de l'uniforme identitari de la plantilla d'FGC. S'ha tractat d'un **procés altament participatiu** des dels seus inicis on s'ha **fomentat la cocreació i el codisseny** amb tots els grups d'interès: escoles de disseny, empreses d'innovació i el propi personal d'FGC, com a persones usuàries d'aquesta uniformitat, van poder donar la seva opinió i participar en el model finalment aprovat. Durant el procés es van tenir en compte criteris de mobilitat amb perspectiva de gènere i les persones que viatgen amb Ferrocarrils van poder donar la seva opinió a través d'una enquesta i visitant una exposició que es va fer a l'Espai Provença amb alguns dels prototips en els quals s'ha treballat.

Aquest projecte també ha tingut una cabuda important dins del nou model de contractació socialment responsable. En aquest sentit, el setembre de l'any 2019, es va publicar un **procediment de contractació pública per al subministrament d'uniformitat i complements per al personal de les línies metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)**.

El procediment va incloure **criteris socials i ambientals en la fase de licitació** i també va incorporar, al llarg de tota l'execució del contracte, un seguit d'obligacions i conductes de protecció dels Drets Humans en la cadena de producció de la uniformitat.

Així doncs, el febrer del 2020 s'ha començat la producció de les noves peces de roba, una producció que s'ha vist afectada per la irrupció de la pandèmia del coronavirus. Per aquest motiu, fins el març del 2021, un cop s'han pogut produir i finalitzar totes les peces, fabricades totalment amb proveïdors i a tallers de proximitat, el personal d'FGC no ha pogut vestir la nova uniformitat.

Al llarg de l'execució del contracte, especialment durant el procés de fabricació, s'han de realitzar diferents **processos de verificació de les condicions socials i ambientals de l'execució del contracte** i, en especial, del compliment de les condicions previstes en el Codi de Bones Pràctiques. En aquest sentit es preveu un procés de verificació externa per part d'FGC en fàbriques d'Espanya y Portugal.

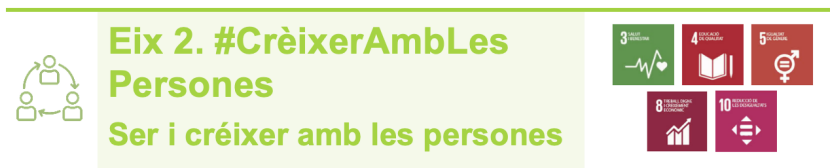
En el marc d'aquesta experiència, FGC ha participat durant el 2020 en el **Pla anual de cooperació al desenvolupament per a 2020** promogut pel Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència de la Generalitat de Catalunya. En aquest pla es preveu, donada aquesta experiència per part d'FGC, encarregar un estudi sobre l'impacte exterior de la contractació pública tèxtil de la Generalitat de Catalunya.

Reconeixements i ponències en l'àmbit de la contractació socialment responsable

Les pràctiques de contractació desenvolupades per FGC han obtingut diferents reconeixements, i els més destacats han estat els que es detallen a continuació:

- **Curs virtual sobre l'impacte exterior de la contractació pública**, novembre de l'any 2020. FGC ha participat en el curs que ha tingut lloc a l'Escola d'Administració Pública, impartint una sessió específica en matèria de bones pràctiques en l'àmbit de la contractació socialment responsable. A partir del contracte d'uniformitat, en el qual s'ha incorporat una proposta pionera amb relació a l'assegurament del compliment de les condicions laborals dels treballadors en tota la cadena de fabricació del producte, es presenta el **model implantat per FGC** i s'ensenya com s'han d'enfocar i estructurar els contractes per aconseguir un model que incorpori mecanismes efectius al llarg de tot el procés de contractació (licitació i execució del contracte) amb relació a aquesta matèria.
- **III Jornades sobre compra pública socialment responsable**, desembre de l'any 2020. FGC participa en el tancament de les jornades, amb una reflexió final amb relació a l'impuls del model de bones pràctiques en matèria de contractació.
- **Estudi sobre l'impacte exterior de la contractació pública tèxtil de la Generalitat de Catalunya, amb especial èmfasi en els Drets Humans, l'equitat de gènere i el medi ambient. Diagnosi i propostes de futur**, desembre de l'any 2020. Aquest estudi, derivat de l'encàrrec de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, inclou com a model i exemple de bona pràctica el contracte d'uniformitat d'FGC.

8. Gestió de les persones



FGC té **la persona en el centre de les seves actuacions**, ja que aquestes són el seu motiu de ser i créixer. Aquest aspecte és també un pilar fonamental de l'estratègia d'Activisme d'FGC 2020 i es trasllada a segon eix d'aquesta, *#CreixerAmbLesPersones*, *ser i créixer amb les persones*. Aquest eix, recull reptes, objectius i projectes relacionats amb aquest àmbit.

El compromís i la col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 3, 4, 5, 8 i 10 consistents a garantir la salut i el benestar, l'educació de qualitat, la igualtat de gènere, el treball decent i el creixement econòmic i la reducció de les desigualtats, es manifesta amb els propòsits següents: garantir el compliment de la legislació laboral vigent, promoure l'ocupació de qualitat, reconèixer la importància del diàleg social i els òrgans de negociació col·lectiva, proporcionar a totes les persones, en totes les etapes laborals, l'accés i el desenvolupament d'habilitats, formació i aprenentatge, i proporcionar condicions que permetin la conciliació de la vida personal i laboral, de manera que es garanteixin en tot moment la igualtat d'oportunitats, sense discriminació per cap mena de raó.

Les persones, l'essència d'FGC.



8.1 Gestió del personal

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 102-7; 102-8; 102-41; 401-1

Durant l'any 2020 la gestió de les persones s'ha centrat a impulsar **tres àmbits d'actuació**: el talent, el lideratge i el desenvolupament de competències.

Alhora aquest 2020 ha estat marcat per la pandèmia de la COVID-19, fet que ha comportat la realització **esforços importants en adaptar les condicions de treball amb l'objectiu de protegir les persones**. En aquest sentit, s'ha dotat el personal d'equips per poder treballar a distància i, en els casos que no es podia perquè l'activitat requeria treball presencial, s'han adoptat mesures d'organització del treball com ara l'esglaonament en els inicis i finalitzacions del servei i la creació de torns estables.

Amb relació a la **formació**, s'han adaptat, en la mesura del possible, els programes formatius a poder-los impartir amb modalitats no presencials.

Cal destacar que, en aquest capítol *Gestió de persones*, a diferència de la resta de la memòria, les dades que es recullen estan agrupades per conveni col·lectiu.

Composició de la plantilla

FGC ha comptat, durant l'any 2020, amb una plantilla de **1.944 persones** (nombre de persones contractades a 31 de desembre de 2020).

Durant aquest exercici s'ha produït una lleugera disminució de la plantilla (en persones contractades a 31 de desembre de 2020) respecte a l'any anterior, mentre que **la plantilla mitjana ha augmentat un 7,25%**. En aquest sentit, les línies metropolitanes han augmentat en un 1,87% el seu personal, mentre que a Turisme i Muntanya i Altres Serveis Ferroviaris s'ha produït una disminució de l'11,47% i 11,86% respectivament.

FGC compta amb un total de 1.944 persones en plantilla.

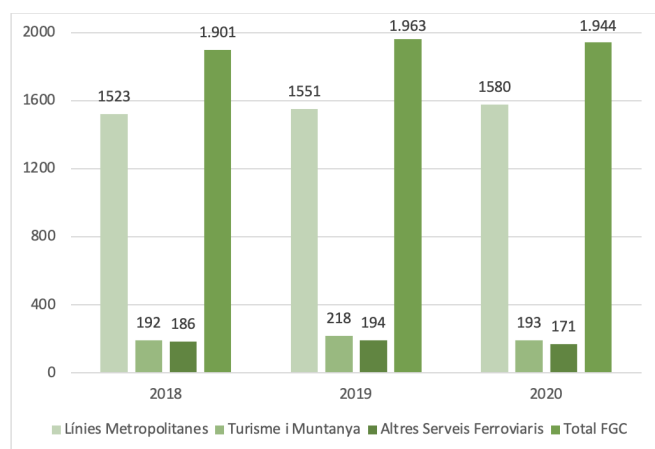
En relació amb Xarxa Ferroviària, hi ha hagut un increment de les persones treballadores tant a les Línies Metropolitanas com a la línia Lleida-La Pobla de Segur. A les Línies Metropolitanas l'increment de plantilla ha tingut lloc a causa de les necessitats conjunturals derivades de l'augment de projectes i canvis de legislació en l'àmbit de la contractació pública. A l'Àrea de Producció, a causa de diferents mesures organitzatives, com ara la racionalització dels torns de mercaderies, el control del frau i un augment considerable de l'absentisme, entre d'altres. A la línia Lleida-La Pobla de Segur s'ha incrementat la plantilla a causa de la dedicació de tot el personal a la formació, amb l'objectiu d'aconseguir la polivalència de funcions.

Finalment, a les àrees de muntanya la disminució de la plantilla ha estat motivada per la incidència de la pandèmia COVID-19 que ha afectat notablement en l'oferta dels serveis i en les activitats de lleure.

Personal en plantilla (a 31 de desembre)	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Línies Metropolitanas	1.523	1.551	1.580	1,87%
- Homes	1.110	1.124	1.129	0,44%
- Dones	413	427	451	5,62%
Turisme i Muntanya	192	218	193	-11,47%
- Homes	143	166	143	-13,86%
- Dones	49	52	50	-3,85%
Altres Serveis Ferroviaris	186	194	171	-11,86%
- Homes	110	115	99	-13,91%
- Dones	76	79	72	-8,86%
Total homes	1.363	1.405	1.371	-2,42%
Total dones	538	558	573	2,69%
Total FGC	1.901	1.963	1.944	-0,97%

La gran part del personal d'FGC, un 81% del total, treballa a Línies Metropolitanas, mentre que Turisme i Muntanya representa un 10% i Altres Serveis Ferroviaris un 9%.

Distribució de la plantilla per conveni col·lectiu



L'any 2020 l'**ocupació indefinida** de la plantilla ha estat de 1.197 persones, xifra que representa un 61,57% del total, i s'ha aplicat la cobertura permesa per la taxa de reposició establerta per la Llei de pressupostos de l'Estat. Així mateix, s'ha incrementat el nombre de persones contractades a jornada completa, de manera que s'ha arribat a 1.500 persones, el 77,16% de la plantilla.

Personal segons tipus de contracte i sexe

Línies Metropolitanes	2018	2019	2020	2019- 2020 (%)	Línies Metropolitanes
Indefinit	1.003	1.023	1.009	-1,37%	Indefinit
- Homes	710	726	708	-2,48%	- Homes
- Dones	293	297	301	1,35%	- Dones
Temporal	520	528	571	8,14%	Temporal
- Homes	400	398	421	5,78%	- Homes
- Dones	120	130	150	15,38%	- Dones

Turisme i Muntanya	2018	2019	2020	2019- 2020 (%)
Indefinit	90	92	89	-3,26%
- Homes	67	70	66	-5,71%
- Dones	23	22	23	4,55%
Temporal	102	126	104	-17,46%
- Homes	76	96	77	-19,79%
- Dones	26	30	27	-10,00%

Altres Serveis Ferroviaris	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Indefinit	100	98	99	1,02%
- Homes	57	55	55	0,00%
- Dones	43	43	44	2,33%
Temporal	86	96	72	-25,00%
- Homes	53	60	44	-26,67%
- Dones	33	36	28	-22,22%

Plantilla mitjana per tipus de contracte

Total FGC	Contractes indefinits			Contractes temporals		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	91,15	92,95	93,16	12,93	14,17	20,31
- Entre 30 i 50 anys	35,79	34,25	35,32	4,10	7,08	10,14
- Més de 50 anys	55,35	58,70	57,84	8,83	7,10	10,17
Comandaments intermedis	152,23	159,76	151,18	35,79	36,75	44,78
- Menys de 30 anys	2,00	0,00	0,00	0,00	1,33	2,83
- Entre 30 i 50 anys	79,39	76,29	72,40	23,50	26,91	28,44
- Més de 50 anys	70,83	83,47	78,78	12,29	8,51	13,51
Resta de personal	907,98	916,16	909,09	446,44	488,78	497,78
- Menys de 30 anys	11,54	2,16	3,31	110,24	124,18	101,94
- Entre 30 i 50 anys	610,28	570,12	561,98	278,44	318,42	332,93
- Més de 50 anys	286,16	343,88	343,79	57,77	46,19	62,91
Total plantilla	1.151,35	1.168,87	1.153,44	495,16	539,70	562,86

Mitjana anual per tipus de contracte i sexe

Total FGC 2020	Contractes indefinits			Contractes temporals		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	16,33	76,83	93,16	8,78	11,53	20,31
- Entre 30 i 50 anys	5,00	30,32	35,32	5,78	4,36	10,14
- Més de 50 anys	11,33	46,51	57,84	3,00	7,17	10,17
Comandaments intermedis	30,89	120,29	151,18	14,62	30,16	44,78
- Menys de 30 anys	0,00	0,00	0,00	2,00	0,83	2,83
- Entre 30 i 50 anys	14,96	57,44	72,40	10,83	17,61	28,44
- Més de 50 anys	15,93	62,86	78,78	1,79	11,72	13,51
Resta de personal	294,27	614,82	909,09	132,22	365,56	497,78
- Menys de 30 anys	0,31	3,00	3,31	31,57	70,37	101,94
- Entre 30 i 50 anys	184,12	377,86	561,98	83,75	249,18	332,93
- Més de 50 anys	109,84	233,95	343,79	16,90	46,02	62,91
Total plantilla	341,50	811,94	1.153,44	155,61	407,25	562,86

Total FGC 2019	Contractes indefinits			Contractes temporals		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	15,00	77,95	92,95	6,15	8,02	14,17
- Entre 30 i 50 anys	7,00	27,25	34,25	3,15	2,93	6,08
- Més de 50 anys	8,00	50,70	58,70	3,00	5,10	8,10
Comandaments intermedis	34,30	125,47	159,76	9,28	26,68	35,97
- Menys de 30 anys	0,00	0,00	0,00	1,33	0,00	1,33
- Entre 30 i 50 anys	16,63	59,66	76,29	7,95	18,65	26,60
- Més de 50 anys	17,67	65,80	83,47	0,00	8,03	8,03
Resta de personal	288,11	628,05	916,16	131,06	358,50	489,57
- Menys de 30 anys	0,41	1,75	2,16	35,53	75,76	111,29
- Entre 30 i 50 anys	187,59	382,53	570,12	85,62	240,16	325,78
- Més de 50 anys	100,11	243,77	343,88	9,91	42,59	52,50
Total plantilla	337,40	831,47	1.168,87	146,50	393,21	539,70

Total FGC 2018	Contractes indefinits			Contractes temporals		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	15,00	76,15	91,15	3,71	9,21	12,92
- Entre 30 i 50 anys	7,00	25,79	32,79	2,54	1,56	4,09
- Més de 50 anys	8,00	50,35	58,35	1,18	7,65	8,83
Comandaments intermedis	32,84	119,38	152,23	5,25	30,54	35,79
- Menys de 30 anys	1,00	1,00	2,00	0,00	0,00	0,00
- Entre 30 i 50 anys	14,84	54,55	69,39	5,25	18,25	23,50
- Més de 50 anys	17,00	63,83	80,83	0,00	12,29	12,29
Resta de personal	284,42	623,56	907,98	117,94	328,51	446,44
- Menys de 30 anys	1,38	5,16	6,54	32,93	68,26	101,19
- Entre 30 i 50 anys	192,25	383,59	575,84	75,16	206,58	281,73
- Més de 50 anys	90,79	234,82	325,60	9,85	53,67	63,52
Total plantilla	332,26	819,09	1.151,35	126,90	368,25	495,15

Personal segons tipus de jornada i sexe

Línies Metropolitanes	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Completa	1.149	1.220	1.224	0,33%
- Homes	809	858	846	-1,40%
- Dones	340	362	378	4,42%
Parcial	374	331	356	7,55%
- Homes	301	266	283	6,39%
- Dones	73	65	73	12,31%

Turisme i Muntanya	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Complerta	128	148	138	-6,76%
- Homes	94	111	100	-9,91%
- Dones	34	37	38	2,70%
Parcial	64	70	55	-21,43%
- Homes	49	55	43	-21,82%
- Dones	15	15	12	-20,00%

Altres Serveis Ferroviaris	2018	2019	2020	2019-2020 (%)
Complerta	136	150	138	-8,00%
- Homes	82	89	81	-8,99%
- Dones	54	61	57	-6,56%
Parcial	50	44	33	-25,00%
- Homes	28	26	18	-30,77%
- Dones	22	18	15	-16,67%

S'han tingut en compte les persones treballadores que formen part d'FGC en data 31 de desembre del 2018, 2019 i 2020. Les dades del 2018 i 2019 de Turisme i Muntanya han canviat respecte a l'anterior exercici a causa de nou conveni d'Altres Serveis Ferroviaris que també s'especifica en aquest apartat.

A continuació es recull informació relativa a la **mitjana anual de tipus de contractació i tipus de jornada dels professionals d'FGC** per sexe i edat i categoria professional. Destacar que a FGC no existeixen diferència de beneficis entre les persones treballadores en funció de la durada del seu contracte o del percentatge d'ocupació.

Plantilla mitjana per tipus de jornada

Total FGC	Jornada completa			Jornada parcial		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	96,41	102,85	107,49	7,65	4,27	5,98
- Entre 30 i 50 anys	36,88	40,33	45,46	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	59,53	62,52	62,03	7,65	4,27	5,98
Comandaments intermedis	176,73	188,70	183,45	11,29	7,03	12,51
- Menys de 30 anys	2,00	1,33	2,83	0,00	0,00	0,00
- Entre 30 i 50 anys	92,90	102,90	100,84	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	81,83	84,47	79,78	11,29	7,03	12,51
Resta de personal	1.059,04	1.132,12	1.133,05	295,39	273,60	273,82
- Menys de 30 anys	44,31	57,86	53,07	63,41	55,59	52,19
- Entre 30 i 50 anys	691,69	729,91	725,79	165,89	165,98	169,12
- Més de 50 anys	323,04	344,35	354,19	66,09	52,03	52,52
Total plantilla mitjana	1.332,18	1.423,67	1.423,99	314,33	284,90	292,31

Plantilla mitjana per tipus de jornada i sexe

Total FGC 2020	Jornada completa			Jornada parcial		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	25,11	82,38	107,49	0,00	5,98	5,98
- Entre 30 i 50 anys	10,78	34,68	45,46	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	14,33	47,70	62,03	0,00	5,98	5,98
Comandaments intermedis	43,72	139,74	183,45	1,79	10,72	12,51
- Menys de 30 anys	2,00	0,83	2,83	0,00	0,00	0,00
- Entre 30 i 50 anys	25,79	75,05	100,84	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	15,93	63,86	79,78	1,79	10,72	12,51
Resta de personal	362,31	770,74	1.133,05	64,18	209,64	273,82
- Menys de 30 anys	17,59	35,48	53,07	14,30	37,89	52,19
- Entre 30 i 50 anys	233,39	492,39	725,79	34,47	134,65	169,12
- Més de 50 anys	111,33	242,86	354,19	15,41	37,10	52,52
Total plantilla mitjana	431,13	992,86	1.423,99	65,98	226,34	292,31

Total FGC 2019	Jornada completa			Jornada parcial		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	21,15	81,70	102,85	0,00	4,27	4,27
- Entre 30 i 50 anys	10,15	30,18	40,33	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	11,00	51,52	62,52	0,00	4,27	4,27
Comandaments intermedis	43,58	145,12	188,70	0,00	7,03	7,03
- Menys de 30 anys	1,33	0,00	1,33	0,00	0,00	0,00
- Entre 30 i 50 anys	24,58	78,31	102,90	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	17,67	66,80	84,47	0,00	7,03	7,03
Resta de personal	353,99	778,14	1.132,13	65,18	208,42	273,60
- Menys de 30 anys	22,29	35,58	57,86	13,66	41,93	55,59
- Entre 30 i 50 anys	234,87	495,04	729,91	38,33	127,65	165,98
- Més de 50 anys	96,83	247,53	344,35	13,20	38,84	52,03
Total plantilla mitjana	418,72	1.004,95	1.423,67	65,18	219,72	284,90

Total FGC 2018	Jornada completa			Jornada parcial		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	18,71	77,70	96,41	0,00	7,65	7,65
- Entre 30 i 50 anys	9,54	27,35	36,88	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	9,18	50,35	59,53	0,00	7,65	7,65
Comandaments intermedis	38,09	138,63	176,73	0,00	11,29	11,29
- Menys de 30 anys	1,00	1,00	2,00	0,00	0,00	0,00
- Entre 30 i 50 anys	20,09	72,80	92,90	0,00	0,00	0,00
- Més de 50 anys	17,00	64,83	81,83	0,00	11,29	11,29
Resta de personal	334,16	724,88	1.059,04	68,20	227,19	295,39
- Menys de 30 anys	17,03	27,28	44,31	17,28	46,14	63,41
- Entre 30 i 50 anys	230,22	461,47	691,69	37,20	128,69	165,89
- Més de 50 anys	86,91	236,13	323,04	13,73	52,36	66,09
Total plantilla mitjana	390,96	941,21	1.332,18	68,20	246,13	314,33

Al llarg de l'exercici a FGC s'han contractat un total de 130 persones, amb una taxa de contractació del 5,44% a Línies Metropolitanas, del 13,47% a Turisme i Muntanya i del 10,53% a Altres Serveis Ferroviaris.

La taula que es mostra a continuació recull les **noves contractacions** per edat i sexe a Línies Metropolitanas, a Turisme i Muntanya i a Altres Serveis Ferroviaris. La franja d'edat amb més noves contractacions ha estat la d'entre els 30 i els 50 anys.

Noves contractacions	2018	2019	2020	Taxa de contractació
Línies Metropolitanas	132	71	86	5,44%
Homes	88	50	56	4,96%
- Menys de 30 anys	32	20	10	15,87%
- Entre 30 i 50 anys	54	27	43	6,29%
- Més de 50 anys	2	3	3	0,79%
Dones	44	21	30	6,65%
- Menys de 30 anys	14	6	10	31,25%
- Entre 30 i 50 anys	27	14	16	5,69%
- Més de 50 anys	3	1	4	2,90%
Turisme i Muntanya	118	39	26	13,47%
Homes	91	32	20	13,99%
- Menys de 30 anys	27	14	4	28,57%
- Entre 30 i 50 anys	58	17	12	12,90%
- Més de 50 anys	6	1	4	11,11%
Dones	27	7	6	12,00%
- Menys de 30 anys	7	2	4	80,00%
- Entre 30 i 50 anys	19	4	2	6,67%
- Més de 50 anys	1	1	0	0,00%
Altres Serveis Ferroviaris	64	41	18	10,53%
Homes	41	29	11	11,11%
- Menys de 30 anys	23	9	2	18,18%
- Entre 30 i 50 anys	17	18	9	19,57%
- Més de 50 anys	1	2	0	0,00%
Dones	23	12	7	9,72%
- Menys de 30 anys	17	3	3	75,00%
- Entre 30 i 50 anys	5	8	3	6,67%
- Més de 50 anys	1	1	1	4,35%
Total FGC	314	151	130	6,69%

La mitjana de la **taxa de rotació** del personal és de l'1,02%, un -0,06% per a Línies Metropolitanas, un -16,06% per

a Turisme i Muntanya i un 7,73% a Altres Serveis Ferroviaris.

D'altra banda, 58 persones es van acollir a la **jubilació ordinària** i 58 a la **jubilació parcial**. En aquest sentit, destacar que actualment a FGC no existeix cap pla de pensions.

Taxa de rotació	2018	2019	2020
Línies Metropolitanas	1,31%	1,48%	-0,06%
Homes	0,36%	0,27%	-0,89%
- Menys de 30 anys	30,00%	26,15%	14,29%
- Entre 30 i 50 anys	5,48%	3,55%	5,12%
- Més de 50 anys	-11,19%	-9,00%	-14,14%
Dones	3,87%	4,68%	2,00%
- Menys de 30 anys	17,24%	42,86%	18,75%
- Entre 30 i 50 anys	4,83%	4,36%	3,56%
- Més de 50 anys	-1,74%	-3,23%	-5,07%
Turisme i Muntanya	20,83%	5,96%	-16,06%
Homes	18,88%	7,23%	-19,58%
- Menys de 30 anys	42,31%	20,00%	-100,00%
- Entre 30 i 50 anys	17,20%	5,94%	-10,75%
- Més de 50 anys	0,00%	0,00%	-11,11%
Dones	26,53%	1,92%	-6,00%
- Menys de 30 anys	57,14%	12,50%	20,00%
- Entre 30 i 50 anys	30,00%	3,13%	-10,00%
- Més de 50 anys	0,00%	-8,33%	-6,67%
Altres Serveis Ferroviaris	2,15%	2,06%	7,73%
Homes	3,64%	1,74%	10,43%
- Menys de 30 anys	20,00%	13,33%	40,00%
- Entre 30 i 50 anys	6,12%	6,90%	13,79%
- Més de 50 anys	-7,32%	-9,52%	-4,76%
Dones	0,00%	2,53%	3,80%
- Menys de 30 anys	14,29%	8,33%	-16,67%
- Entre 30 i 50 anys	0,00%	6,25%	10,42%
- Més de 50 anys	-11,11%	-10,53%	0,00%
Total FGC	7,23%	4,35%	1,02%

Durant l'any 2019 es van iniciar les **jornades d'acollida** dirigides al personal de nova incorporació a FGC. Durant el 2020 s'han seguit realitzant aquestes jornades, concretament, el febrer de l'any 2020 s'ha fet la segona jornada d'acollida per al personal incorporat el segon semestre del 2019. La jornada va incloure diverses presentacions sobre temes relacionats amb la cultura corporativa, els valors, la història i el futur empresarial; un bloc participatiu per a la socialització del grup i una visita guiada al Centre de Comandament Integrat i al Taller de Rubí.

A causa dels requeriments establerts per a lluitar contra la COVID-19, la tercera jornada, prevista per al mes de juliol, va quedar ajornada fins a l'any 2021.

Respecte als **acomiadaments** que han tingut lloc a FGC durant el 2020, a continuació es recull el nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional.

Edat i grup professional	2018		2020		2019	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
Menys de 30 anys	1	0	0	0	1	0
2D	0	0	0	0	1	0
3A	1	0	0	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	0	3	0	0	1	1
4A	0	0	0	0	0	0
5	0	1	0	0	0	0
E2	0	2	0	0	1	0
D2	0	0	0	0	0	1
2D	0	0	0	0	0	0
Més de 50 anys	0	1	0	0	0	0
4a	0	1	0	0	0	0
Total	1	4	0	0	2	1

Diàleg social

A FGC es garanteix l'accés a la informació relativa al diàleg social a tota la plantilla mitjançant un procediment d'informació a les persones treballadores establert des de l'àrea de comunicació interna.

Donat que la legislació laboral vigent atribueix a la representació de les persones treballadores certa potestat en la consulta i negociació del personal, no hi ha un procediment establert, per tal de mantenir unes relacions laborals ordenades, la consulta o negociació es vehicula en aquest àmbit.

La negociació amb el personal es duu a terme a través de la **representació unitària i sindical de les persones treballadores**. Dins dels respectius àmbits de negociació, la representació social i l'empresarial tracten els assumptes que resulten del seu interès dins les diferents comissions establertes. Els acords a què s'arriben poden afectar a una determinada explotació o alguna àrea concreta de la mateixa o col·lectiu de persones treballadores, i respecten el necessari equilibri entre les necessitats empresarials i les reivindicacions de les persones treballadores en els diferents àmbits (organització del treball, jornada, retribució, conciliació de les diferents esferes de la vida, etc.).

Relacions laborals

FGC compleix estrictament la legislació vigent en matèria laboral, i promou i respecta els òrgans de representació de les persones treballadores.

Atès que el personal d'FGC és personal laboral ordinari i no està inclòs en l'àmbit del personal laboral de l'Administració, no es regeix pel conveni únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, sinó que es tracta de relacions laborals comunes, concertades per contractes de treball individuals, regulats per mitjà dels convenis col·lectius d'empresa. **Totes les persones d'FGC estan cobertes pels convenis col·lectius d'aplicació.**

En l'aplicació de canvis operacionals significatius, sempre s'observa l'antelació mínima legal d'avís a la plantilla, així com als seus representants legals en funció del que s'estableix per cada tipus de modificació. Cal afegir, que en casos d'obres importants a les instal·lacions o esdeveniments que comporten modificacions en el servei de viatgers, es comuniquen les modificacions del contingut del torn al personal operatiu, amb una antelació en tots els casos de set dies naturals.

El 100% del personal d'FGC està cobert pels convenis col·lectius d'aplicació.

FGC disposa dels **següents convenis col·lectius**, on estan acordades les condicions per les quals es negocien els canvis significatius, mitjançant les comissions de seguiment del conveni:

- Conveni col·lectiu d'àmbit d'empresa d'aplicació al personal de les Línies Metropolitanes. El dia 12 de febrer de l'any 2020 s'ha constituït la comissió negociadora i s'està duent a terme la seva negociació, la qual s'ha vist afectada per la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia provocada per la COVID-19.
- Conveni col·lectiu d'àmbit inferior al d'empresa d'aplicació a les explotacions de Turisme i Muntanya de La Molina, Espot i Port Ainé i Centre d'Observació de l'Univers.
- Conveni col·lectiu d'àmbit inferior al d'empresa d'Altres Serveis Ferroviaris. L'1 de juny de l'any 2020 s'ha signat l'acord final del conveni col·lectiu que afecta les explotacions de Vall de Núria, Montserrat i a la línia Lleida-La Pobla de Segur, amb una vigència per als anys 2019 a 2023.

Persones cobertes per convenis col·lectius	2018	2019	2020
Línies Metropolitanes	1.523	1.551	1.580
Turisme i Muntanya	192	218	193
Altres Serveis Ferroviaris	186	194	171
Total	1.901	1.963	1.944

Durant el 2020 s'han signat un total de **17 actes d'acord** (les actes signades que afecten més d'una explotació es comptabilitzen de manera individual a cadascuna de les explotacions signants).

Signatura d'actes d'acord	2018	2019	2020
Línies Metropolitanes	7	16	8
Línia Lleida-La Pobla de Segur	2	3	2
La Molina	2	6	1
Explotació de Montserrat	2	2	2
Vall de Núria	3	3	2
Espot i Port Ainé	2	4	2
Total FGC	18	34	17

Cal destacar que durant l'any 2020 s'ha dut a terme un procés d'**eleccions sindicals** que ha tingut lloc a l'explotació d'Espot i Port Ainé.

Al llarg de l'any 2020 s'ha convocat una jornada de vaga, el 8 de març amb motiu del Dia Internacional de la Dona.

8.3 Capacitació i desenvolupament professional

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 404-2; 404-1; 412-2; 404-3

La formació a FGC s'estructura per mitjà d'un **Pla de Formació Anual**, que es confecciona segons la detecció de necessitats en cada àrea de l'empresa. Al Pla de Formació també s'hi inclouen formacions transversals impulsades per Organització i Persones o per altres àrees com Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.

També s'organitzen dues campanyes obertes de formació, de caràcter voluntari: una per potenciar l'anglès i, des de 2017, una altra, anomenada tercera via formativa, destinada a la capacitació, actualització i reciclatge professional.

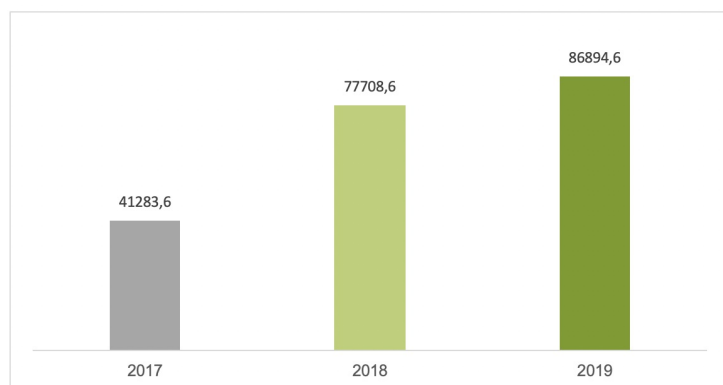
El nombre d'hores de formació al personal s'ha incrementat un 11,83%

De manera general, la formació a FGC es porta a terme dins de la jornada laboral, excepte en el cas de les formacions de caràcter voluntari o de promoció professional. Durant l'any 2019 **s'ha incrementat un 11,83% el nombre d'hores de formació** respecte a l'any anterior, amb un total de 86.895 hores, 58.831 rebudes per homes i 28.064 per dones, que representen una mitjana de 41,88 hores i de 50,29 hores, respectivament.

Entre les raons que motiven aquest augment hi ha la realització de la part pràctica de moltes de les formacions d'habilitació a oficis ferroviaris que es van fer l'any 2018, la formació sobre contractació pública rebuda per un ampli col·lectiu de la plantilla, així com les formacions derivades del canvi organitzatiu a la línia Lleida-La Pobla de Segur. D'altra banda, també han augmentat les peticions ateses per mitjà de l'oferta formativa per a la capacitació, l'actualització i el reciclatge professional, així com les relacionades amb la campanya d'anglès.

Total d'hores de formació per grup professional i segons sexe	2017		2018		2019	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Grup 8/A/A1 - Director/a d'àrea	424,00	6,00	207,00	78,00	130,50	265,50
Grup 7/B/A2 - Director/a i Cap d'Àrea	266,00	7,00	1418,00	56,00	1016,00	490,50
Grup 6/C/B - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	2311,50	74,50	2691,83	289,00	4038,50	639,00
Grup 5/D1 /C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	2565,30	321,50	6544,43	1156,50	9746,90	2164,00
Grup 4A/4B/D2/D1 - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	9654,90	3308,00	12027,47	6300,57	17759,00	12393,80
3A/3B/E1/D2 - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	12283,80	5632,00	27624,00	11427,47	21.654,1	9857,20
2/1/E2/F/D3/D4 - Auxiliar Especialista i Personal base	2700,80	1728,30	5772,00	2116,33	4.419,6	2254,00
Total	30206	11077	56285	21424	58764,6	28064

Nombre d'hores de formació



La distribució de la formació, per grup professional, es concentra majoritàriament en el grup 3A/3B/E1, amb una mitjana de 72,33 hores.

Mitjana d'hores de formació per empleat/ada segons grup professional i sexe	2017	2018	2019
Grup 8/A/A1 - Director/a d'àrea	-	-	-
- Homes	35,33	15,92	10,04
- Dones	3,00	39,00	132,75
Grup 7/B/A2 - Director/a i Cap d'Àrea	-	-	-
- Homes	8,58	48,90	33,87
- Dones	1,75	11,20	81,75
Grup 6/C/B - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	-	-	-
- Homes	46,23	51,77	79,19
- Dones	6,21	22,23	42,60
Grup 5/D1 /C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	-	-	-
- Homes	15,74	38,95	57,00
- Dones	9,19	27,54	47,04
Grup 4A/4B/D2/D1 - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	-	-	-
- Homes	16,79	20,25	29,26
- Dones	14,14	25,00	44,11
3A/3B/E1/D2 - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	-	-	-
Homes	32,58	74,06	57,50
Dones	33,13	72,33	69,91
2/1/E2/F/D3/D4 - Auxiliar Especialista i Personal base	-	-	-
- Homes	21,78	43,07	28,60
- Dones	31,42	32,07	33,64
Total	-	-	-

- Homes	22,68	41,29	41,88
- Dones	21,64	39,82	50,29

Formació sobre oficis ferroviaris

L'any 2018 es va dur a terme la formació de nou ingrés al col·lectiu d'estacions per a 120 persones, que totalitzen 19.000 hores de formació destinades a oficis ferroviaris. El 2019 el nombre d'hores dedicades a la formació sobre oficis ferroviaris ha baixat respecte de 2018, però si es descompta l'efecte del curs de nou ingrés, que no es fa cada any, l'augment és del 70% sobre les hores de 2017 i del 48% respecte de 2018. Aquest increment ve motivat per la nova organització del treball de les àrees d'estacions i circulació, que ha comportat noves habilitacions en oficis ferroviaris d'una part important de la plantilla d'aquestes àrees.

Formació en oficis ferroviaris	2017	2018	2019	2018-2019
Persones formades en oficis ferroviaris				
- Homes	264	462	800	73%
- Dones	111	187	384	105%
Nombre total d'hores dedicades a la formació en oficis ferroviaris				
- Homes	13583	29853	24649	-17%
- Dones	6283	11899	9124	-23%

Formació relacionada amb drets humans

L'any 2019 gran part de les formacions relacionades amb els drets humans estan emmarcades en el Pla d'Igualtat d'FGC. Algunes d'aquestes accions han estat voluntàries, mentre que d'altres han estat destinades a col·lectius concrets.

La formació relacionada amb els drets humans durant el 2019 ha augmentat respecte de 2017, en relació amb les persones formades i amb les hores de dedicació. En aquest sentit, cal tenir en compte que les dades de 2018 estan molt influenciades per la realització de la formació massiva de personal de nou ingrés, que es va fer a 120 persones i va incloure una formació sobre diversitat, d'una durada de 4 hores. L'any 2019 no s'ha dut a terme cap curs d'agents d'estació de nou ingrés, i d'aquí ve el descens en el nombre de persones que han rebut formació d'aquest tipus.

Formació en drets humans	2017	2018	2019	2019-2018 (%)
Nombre total d'hores dedicades a la formació en polítiques o procediments sobre drets humans	46	571	385	-32,57%
Personal format en polítiques o procediments sobre drets humans	43	214	55	-74,30%
- Homes	33	163	22	-86,20%
- Dones	10	51	33	-35,29%
% Personal format en polítiques o procediments sobre drets humans	2,3%	11,3%	2,80%	-75,11%

Formació relacionada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

En data juny de 2019 les persones del col·lectiu lideratge (grups professionals 6, 7 i 8 i assimilats) van participar en una jornada monogràfica sobre Responsabilitat Social i els reptes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible a FGC.

Acompliment i desenvolupament professional

Durant el 2019 s'ha continuat treballant en el model de gestió per competències, que es va iniciar el 2018 i s'ha consolidat amb l'avaluació de tot el col·lectiu de lideratge, alhora que s'ha incorporat la gestió per competències en l'elaboració dels plans de formació i desenvolupament.

Seguint el procediment dels anys anteriors, aquest 2019 també s'ha realitzat l'avaluació de competències dels supervisors de grup, i el resultat obtingut s'ha considerat per determinar l'evolució salarial d'acord amb el seu model retributiu. Després de les valoracions dels perfils professionals, s'han mantingut entrevistes de devolució basades amb el model SOC, a partir del qual es duen a terme les fases següents: es crea una situació, es cerquen opcions de millora i s'estableixen compromisos. Aquest any, prèviament, s'ha fet formació en l'entrevista d'avaluació a les persones que havien d'avaluar personal per primera vegada.

El 10,27% del personal de Xarxa Ferroviària i el 7,44% del de Turisme i Muntanya ha estat avaluat durant aquest 2019 en l'acompliment professional.

Personal que ha rebut una avaluació de l'acompliment i desenvolupament professional durant l'any, segons sexe	2017	2018	2019	2019-2018 (%)
Xarxa Ferroviària	78	150	163	8,67%
- Homes	74	130	140	7,69%
- Dones	4	20	23	15%
Turisme i Muntanya	1	27	28	3,70%
- Homes	1	22	22	0%
- Dones	0	5	6	20%
Total homes	75	152	162	6,58%
Total dones	4	25	29	16%
Total FGC	79	177	191	7,91%

Reconeixement acadèmic de l'experiència laboral

Aquest any s'ha promogut que els professionals d'enginyeria d'FGC tinguin la possibilitat d'obtenir la certificació Agency for Qualification of Professional Engineers. Aquesta certificació suposa un reconeixement com a professionals de l'enginyeria en el seu àmbit d'actuació i en els diferents nivells d'experiència (Professional, Sènior, Expert) per als enginyers i enginyeres i és atorgada per una fundació sense ànim de lucre constituïda pels principals col·legis i associacions professionals de l'enginyeria de diferents països d'Europa.

Un total de 12 persones de l'empresa (11 homes i 1 dona) amb aquesta titulació estant fent un procés d'avaluació de les seves competències professionals per obtenir-la.

FGC ha donat a conèixer a les persones empleades de l'organització l'opció que ofereix el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya d'obtenir un reconeixement acadèmic de l'experiència professional de les persones amb més de dos anys d'experiència laboral en un sector mitjançant els centres de formació professional. FGC n'ha informat a finals de l'any 2019 amb l'objectiu de poder obtenir els primers resultats de cara al 2020.

L'objecte d'aquest programa és impulsar accions de desenvolupament, acreditació i reconeixement de les persones d'FGC que voluntàriament vulguin rebre el reconeixement acadèmic de la seva experiència professional i/o obtenir una titulació oficial o reglada.

FGC compromesa amb la comunitat educativa

FGC col·labora amb centres de formació des de l'any 1986, quan va signar un conveni marc amb la Generalitat de Catalunya per fer pràctiques compartides a la formació professional.

Aquesta relació amb escoles de formació professional s'ha mantingut i ampliat a altres centres com universitats i entitats d'ensenyament públiques o privades, fins al dia d'avui amb diferents modalitats.

	2017			2018			2019		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Convenis de col·laboració educativa (cicles formatius)									
- Alumnes en formació	6	6	12	8	3	11	5	4	9
- Alumnes incorporats *	0	0	0	0	1	1	1	1	2
Convenis de cooperació educativa (universitat)									
- Alumnes en formació	18	9	27	19	9	28	17	15	32
- Alumnes incorporats *	2	1	3	0	1	1	4	0	4
Convenis d'FP en alternança i dual									
- Alumnes en formació	8	0	8	7	1	8	8	1	9
- Alumnes incorporats *	4	1	5	4	0	4	4	1	5

*Alumnes incorporats a la plantilla d'FGC a través d'una convocatòria pública.

En l'àmbit de la formació professional, FGC participa en la modalitat de convenis de col·laboració educativa amb cicles formatius. Consisteix en la concertació de convenis promoguts pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya que es duen a terme a tres bandes: empresa, centre educatiu i alumne. Aquesta col·laboració, d'aproximadament unes 350 hores, cobreix la formació pràctica obligatòria que inclouen els mòduls formatius de grau mitjà i superior, en les diferents especialitats.

FGC també col·labora amb centres que imparteixen estudis superiors gràcies a convenis de cooperació educativa. Aquesta modalitat s'ha portat a terme des que es va crear amb estudiants de diferents especialitats de graus universitaris o màsters. Són col·laboracions de llarga durada, entre 500 i 900 hores dins del curs escolar, i es fan amb alumnes dels darrers cursos de centres públics o privats.

D'altra banda, l'empresa impulsa la formació dual amb els convenis de formació professional en alternança o dual. En aquests programes, que duren tot el curs escolar, FGC, amb col·laboració amb els centres de formació, adapta el contingut de les pràctiques a les necessitats formatives pròpies, ja que tenen valor curricular. Aquesta adaptació facilita als estudiants estar en contacte amb la cultura i la tecnologia d'FGC i en facilita l'ocupabilitat. En l'edició del curs 2018-2019 hi han participat 9 alumnes en les especialitats següents: mecatrònica industrial, serveis electrotècnics i automatitzats, i sistemes de telecomunicacions i informàtics.

L'establiment d'aquests convenis i col·laboracions amb els diferents centres educatius és una de les mesures adoptades per FGC amb l'objectiu no només d'oferir una primera experiència al món laboral als alumnes, sinó també de promoure'n l'ocupació. En aquest sentit, s'està treballant per recollir, a la memòria d'FGC de 2020, les mesures adoptades per l'organització per promoure l'ocupació.

Durant l'any 2019 onze alumnes, procedents de convenis en pràctiques, s'han incorporat a FGC després de passar per una convocatòria pública.

9. Repte 2.1: Una empresa feminista



9.1 Igualtat d'oportunitats

GRI 103-1, 103-2, 103-3; 405-1; 405-2; 401-3

La **igualtat d'oportunitats** és un aspecte que està molt present en l'estratègia d'FGC. Aquesta importància ha tingut cabuda en el marc de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030, concretament en l'establiment del repte 2.1 *Una empresa feminista*, amb el qual es vol avançar en la igualtat efectiva amb l'objectiu de ser una empresa paritària l'any 2025, impulsant un canvi cultural basat en els valors feministes com l'equitat de gènere, la corresponsabilitat, la intergeneracionalitat, la interseccionalitat, l'empoderament femení, la sororitat i el compromís contra les violències masclistes.

Aquest pas endavant que s'ha fet a l'Estratègia d'Activisme es suma al recorregut que està present a FGC des de fa anys en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats. En aquest sentit, l'any 2018 es va elaborar i aprovar el **II Pla d'Igualtat entre dones i homes a FGC**.

Aquest Pla s'articula en **9 objectius estratègics i 68 accions**. El seguiment de la implantació del Pla es du a terme en el si de la Comissió d'Igualtat i també amb l'elaboració de l'informe anual corresponent, que permet:

- Conèixer el grau de compliment dels objectius i de les mesures del Pla.
- Analitzar el procés de desenvolupament, valorant els recursos i els procediments que s'han posat en marxa en el Pla, a partir del seguiment a través de les fitxes de detall de les mesures.
- Conèixer el grau de millora en els principals indicadors quantitatius.
- Conèixer el pressupost invertit.

Entre els diferents **objectius** estratègics del Pla d'Igualtat 2018-2022 d'FGC destaquen:

- O.E.1. Consolidar, en la cultura interna, la igualtat de dones i homes.
- O.E.2. Augmentar la presència equilibrada de dones i homes.
- O.E.3. Garantir l'accés igualitari, de dones i homes, a la formació interna.
- O.E.4. Augmentar la presència equilibrada de dones i homes en llocs de comandament.
- O.E.5. Garantir la igualtat salarial de dones i homes.
- O.E.6. Integrar l'equilibri de les diferents esferes de la vida en la cultura de l'organització.
- O.E.7. Incorporar de manera transversal els criteris de comunicació inclusiva i no sexista.
- O.E.8. Garantir un entorn saludable i lliure de riscos amb perspectiva de gènere.
- O.E.9. Garantir un entorn de treball lliure d'assetjament.

A data 31 de desembre del 2020, s'han implementat el 86% de les mesures incloses en el II Pla d'Igualtat entre dones i homes a FGC.

En el marc d'aquest Pla d'Igualtat, al llarg de l'any 2020 cal destacar les següents **accions externes** que han donat visibilitat al treball amb relació a la igualtat d'oportunitats dut a terme des d'FGC:

- Incorporació d'FGC al **Target Gender Equality**, un programa accelerador de la igualtat de gènere centrat a donar suport a les empreses que participen en el Pacte Mundial de les Nacions Unides en l'establiment i l'acompliment d'objectius empresarials ambiciosos per augmentar la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.
- Adopció dels **Women's Empowerment Principles**, una iniciativa de les Nacions Unides amb l'objectiu de promoure la igualtat de gènere i l'empoderament de les dones les empreses. FGC ha donat suport en aquesta iniciativa l'any 2020.
- Increment de la **presència femenina en el Consell d'administració** d'FGC
- Incorporació d'**indicadors de gènere a la memòria anual** de l'organització

A nivell intern també s'han dut a terme diferents accions:

- Inici d'una campanya de **conscienciació sobre l'assetjament sexual o per raó de sexe en el lloc de treball**. Un total de 729 treballadors i treballadores han rebut formació de sensibilització, prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe dins de l'empresa, d'acord amb el protocol existent per a aquests casos.
- Incorporació d'una **clàusula d'acció positiva a la convocatòria de formació de maquinistes**, publicada durant el desembre de l'any 2020.
- Actualització dels informes segons **critèris de gènere**.
- També s'ha treballat per a l'elaboració i realització de l'**enquesta de clima amb perspectiva de gènere**.
- Continuïtat en la **comunicació inclusiva i al llenguatge no sexista** dirigida especialment a formació en format virtual, amb la participació de 80 persones treballadores, arribant a les 173 persones formades.

Cal destacar també diferents accions dutes a terme durant l'any 2020 relacionades amb la **incorporació de la seguretat amb perspectiva de gènere i prevenció de la violència masclista**.

- Realització d'una **formació** amb col·laboració amb la Direcció General d'Administració de Seguretat del Departament d'Interior per aprendre a identificar situacions abusives i saber com actuar i com atendre les persones que hagin patit violència masclista amb una assistència de més de 900 persones. Aquesta acció es deriva de l'adhesió d'FGC, el desembre de 2019, al Protocol de Seguretat contra les violències sexuals en entorns d'oci.
- **Auditoria de seguretat amb perspectiva de gènere** amb l'objectiu d'introduir criteris de gènere en la millora de les estacions. Fruit d'aquest treball han sorgit diferents accions de millora, entre les quals es troba el canvi dels pictogrames dels seients reservats per uns de més inclusius per trencar estereotips de gènere.
- Continua funcionant l'**app d'FGC** per alertar de possibles actituds de violència masclista que es puguin dur a terme als trens i a les estacions. En aquest sentit també col·labora amb l'Institut Català de les Dones (ICD) en una campanya per difondre el telèfon d'atenció a les dones en situació de violència masclista a estacions i trens.

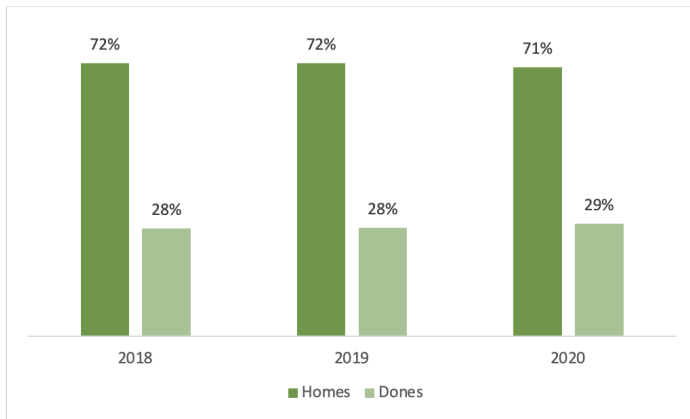
Destacar que al llarg de l'any 2020 també s'han portat a terme altres mesures no contemplades en el Pla d'Igualtat original, en són exemples la col·laboració amb el Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona i l'Agència Catalana de Turisme, en unes jornades inclusives a les instal·lacions de Vall de Núria i La Molina, la realització d'una campanya a les xarxes socials sota el títol *Setmana de les dones* i la circulació de tres trens de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) coberts de vinil amb motiu de la campanya contra la LGBTI-fòbia que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies du a terme conjuntament amb FGC.

En l'àmbit de la igualtat, la COVID-19 també ha tingut conseqüències, obligant a posposar diferents accions, formacions i jornades previstes des d'FGC, entre les quals hi havia la circulació del Tren de les Dones, una actuació conjunta entre FGC i l'Observatori Dona, Empresa i Economia (ODEE) de la Cambra de Comerç de Barcelona per presentar el transport públic, i en particular el ferroviari, com un sector atractiu perquè les dones desenvolupin la seva carrera professional.

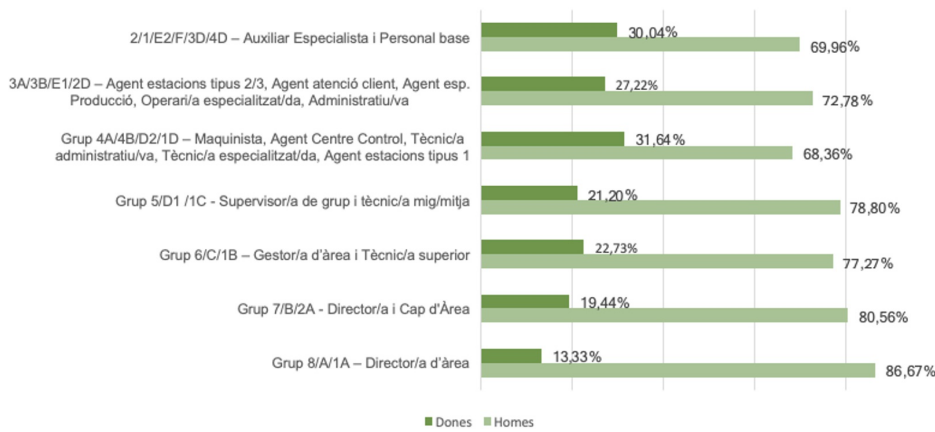
Amb relació als objectius estratègics contemplats en el II Pla d'Igualtat d'FGC es vol destacar especialment l'alt grau d'implantació en l'objectiu **garantir la igualtat salarial de dones i homes**, ja que durant el 2020 la bretxa de gènere d'FGC s'ha continuat reduint.

En data 31 de desembre de 2020 la diferència salarial entre dones i homes de l'organització s'ha situat en el 7,5%. Respecte a l'any 2019 s'ha donat un breu increment de 0,54 punts percentuals.

Distribució de la plantilla per sexe (%)



Distribució del personal per grup professional i segons sexe (2020)



Distribució del personal per grup professional i segons sexe	2018		2019		2020	
	Número empleats/des	%	Número empleats/des	%	Número empleats/des	%
Grup 8/A/1A - Director/a d'àrea	15	-	15	-	15	-
Homes	13	86,67%	13	86,67%	13	86,67%
Dones	2	13,33%	2	13,33%	2	13,33%
Grup 7/B/2A - Director/a i Cap d'Àrea	34	-	36	-	36	-
Homes	29	85,29%	30	83,33%	29	80,56%
Dones	5	14,71%	6	16,67%	7	19,44%
Grup 6/C/1B - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	65	-	66	-	70	-
Homes	52	83,10%	51	77,27%	52	74,29%
Dones	13	16,90%	15	22,73%	18	25,71%
Grup 5/D1/1C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	210	-	217	-	212	-
Homes	168	80,00%	171	78,80%	163	76,89%
Dones	42	20,00%	46	21,20%	49	23,11%
Grup 4A/4B/D2/1D - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	846	-	888	-	893	-
Homes	594	70,21%	607	68,36%	602	67,41%
Dones	252	29,79%	281	31,64%	291	32,59%
3A/3B/E1/2D - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	531	-	518	-	557	-
Homes	373	70,24%	377	72,78%	406	72,89%
Dones	158	29,76%	141	27,22%	151	27,11%
2/1/E2/F/3D/4D - Auxiliar Especialista i Personal base	200	-	223	-	161	-
Homes	134	67,00%	156	69,96%	106	65,84%
Dones	66	33,00%	67	30,04%	55	34,16%

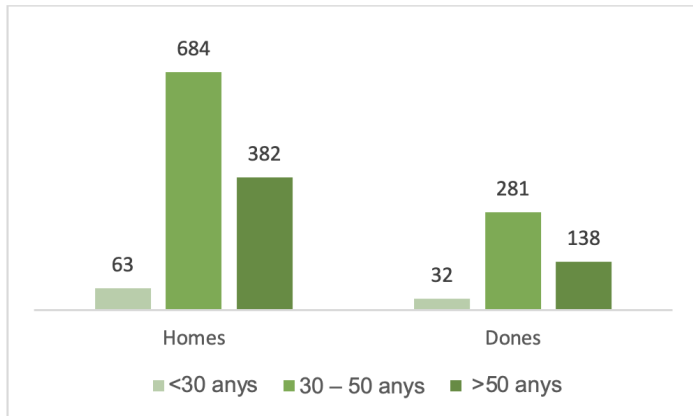
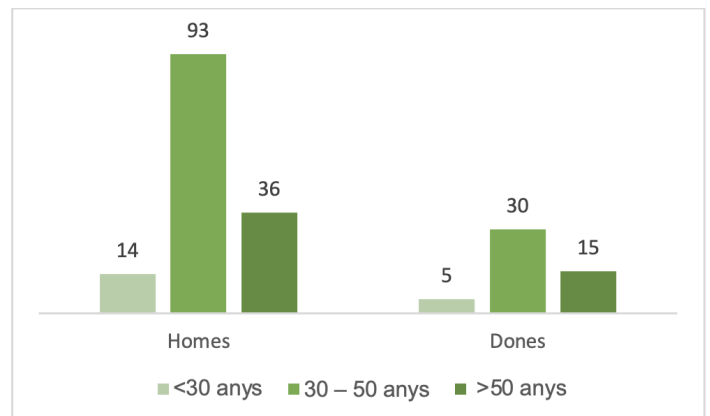
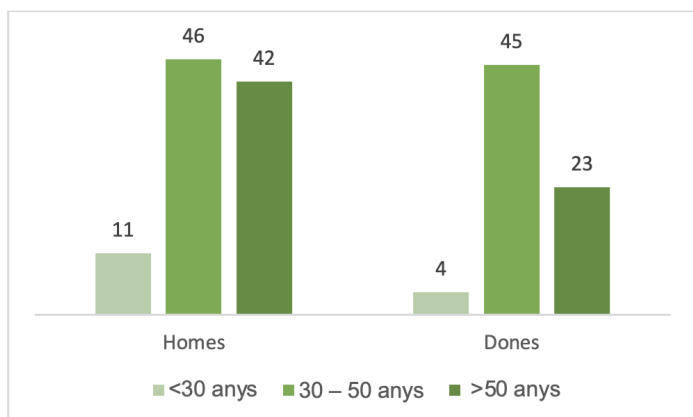
Composició del Comitè de Direcció segons sexe (%)

	2018	2019	2020
Homes	80%	75%	75%
Dones	20%	25%	25%

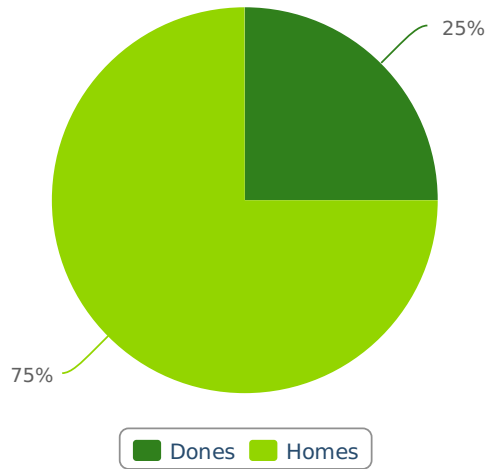
La majoria de la plantilla d'FGC, concretament el 66%, es troba a la **franja d'edat d'entre els 30 i els 50 anys**, tant a Línies Metropolitanas com a Turisme i Muntanya i a Altres Serveis Ferroviaris.

Respecte a la distribució per edat i sexe, s'observa que tant a Línies Metropolitanas com a Turisme i Muntanya i a Altres Serveis Ferroviaris la proporció de dones més alta es té lloc entre els 30 i els 50 anys.

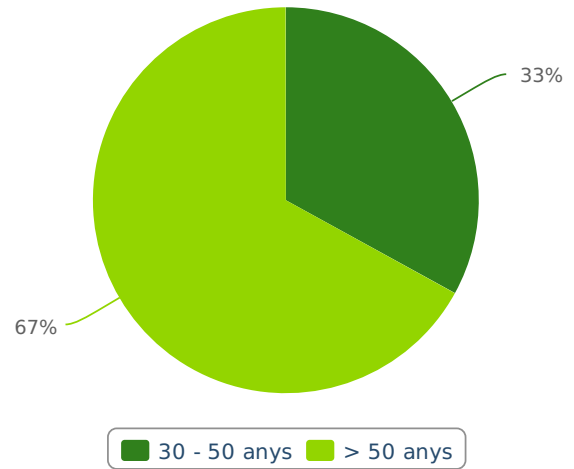
En el Comitè de Direcció, format per 12 persones, la presència de dones es manté respecte al 2019, situant-se al voltant del 25%.

Plantilla per sexe i edat a Línies Metropolitanas (2020)

Plantilla per sexe i edat a Turisme i Muntanya (2020)

Plantilla per sexe i edat a Altres Serveis Ferroviaris (2020)


Composició del Comitè de Direcció per sexe (2020)



Composició del Comitè de Direcció per edat (2020)



No discriminació en el treball

FGC garanteix la no discriminació en el treball i promou un ambient de respecte entre les persones, aquest aspecte es recull principalment en el Codi Ètic de l'organització.

En el **Codi Ètic** d'FGC es concreta el compromís de l'organització a la no discriminació. Així mateix, en els principis ètics els quals han d'actuar les persones incloses en l'àmbit d'aplicació del Codi Ètic, es recull el principi d'igualtat, en el que es concreten els següents aspectes: *garantir la igualtat de tracte de totes les persones, evitant qualsevol discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe, orientació sexual, religió, conviccions, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altra circumstància, i actuant sempre de manera objectiva. Es garantirà la igualtat real i efectiva entre dones i homes en el treball.* Finalment, en el marc del mateix Codi Ètic també es detalla el tracte de dignitat, respecte i no discriminació que s'ha d'aplicar amb les persones treballadores de l'empresa.

Durant l'any 2020 no hi ha hagut cap demanda laboral, o denúncia interna, en matèria d'accions discriminatòries a FGC.

Igualtat retributiva

Conscients de la necessitat que qualsevol feina sigui retribuïda de manera igual, FGC treballa per una **igualtat retributiva entre homes i dones**, tant en el conveni de Línies Metropolitanas com en el conveni de Turisme i Muntanya i en el nou conveni d'Altres Serveis Ferroviaris.

La taula adjunta mostra la bretxa salarial de la mitjana de retribucions totals per hora de cada grup professional i del total d'FGC, resultant una bretxa salarial per hora 5,61%.

Igualtat retributiva entre dones i homes segons la categoria laboral (%)

Línies Metropolitanes	2018	2019	2020
Grup 8	22,31%	19,10%	18,99%
Grup 7	-19,07%	-7,39%	-9,73%
Grup 6	9,20%	-5,80%	-2,79%
Grup 5	14,28%	8,50%	9,64%
Grup 4A	7,64%	6,14%	5,43%
Grup 4B	2,69%	2,71%	3,23%
Grup 3A	-1,87%	1,89%	1,30%
Grup 3B	11,70%	n/a	n/a
Grup 2	n/a	n/a	n/a

Altres Serveis Ferroviaris	2018	2019	2020
Grup 1A	-	n/a	n/a
Grup 2A	-	2,97%	-0,72%
1B	-	- 15,89%	- 15,48%
1C	-	2,28%	2,06%
Grup 1D	-	1,88%	3,53%
Grup 2D	-	0,91%	1,69%
Grup 3D	-	-0,48%	-0,72%
Grup 4D	-	3,10%	3,23%

Turisme i Muntanya	2018	2019	2019
Grup A	n/a	n/a	n/a
Grup B	20,82%	n/a	n/a
Grup C	n/a	n/a	n/a
Grup D1	4,55%	1,61%	0,46%
Grup D2	11,87%	-4,03%	-5,58%
Grup E1	5,44%	5,19%	4,71%
Grup E2	7,91%	5,26%	5,19%
Grup F	15,57%	1,03%	-7,63%

Total igualtat retributiva FGC	2018	2019	2020
	9,97%	6,35%	5,61%

Nota: El conveni d'Altres Serveis Ferroviaris existeix amb efectes 01/01/2019. El càlcul no s'aplica en aquells grups professionals en què només hi ha persones associades a un dels dos sexes. n/a correspon a no disponible.

A continuació es recull la **mitjana del salari total brut anual per edat i categoria professional**, sobre la base de la següent agrupació de grups professionals:

Grups professionals	Conveni LMT	Conveni TiM	Conveni ASF
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	8, 7, 6	A, B, C	1A, 2A, 1B
Comandaments intermedis	5	D1	1C
Resta de personal	4A, 4B, 3A, 3B, 2, 1	D2, E1, E2, F	1D, 2D, 3D, 4D

Mitjana del salari total brut anual (€)	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Mitjana global	Dones	Homes	Mitjana global	Dones	Homes	Mitjana global
Col·lectiu de Direcció i alts comandaments	66.987	66.549	66.626	68.766	68.446	68.509	70.894	69.152	69.540
- Entre 30 i 50 anys	64.821	58.955	60.319	61.303	63.892	63.231	67.811	65.449	66.136
- Més de 50 anys	69.153	70.657	70.445	76.907	71.148	72.053	75.378	71.777	72.377
Comandaments intermedis	43.297	43.923	43.798	43.374	43.774	43.689	43.075	46.391	45.628
- Menys de 30 anys	41.156	37.163	39.160	42.675	0	42.675	44.749	43.515	44.009
- Entre 30 i 50 anys	42.249	44.779	44.135	40.844	46.667	45.252	42.266	48.184	46.640
- Més de 50 anys	45.718	43.178	43.515	47.105	41.169	42.159	44.305	44.499	44.464
Resta de personal	30.126	32.219	31.587	31.362	32.678	32.283	32.181	33.855	33.338
- Menys de 30 anys	22.771	22.450	22.555	25.361	23.194	23.830	27.321	28.163	27.903
- Entre 30 i 50 anys	30.672	33.064	32.286	31.523	33.824	33.102	32.522	34.352	33.775
- Més de 50 anys	32.595	33.993	33.667	33.226	33.508	33.431	33.046	34.544	34.109
Mitjana global	32.525	36.029	35.037	33.894	36.422	35.703	34.941	37.777	36.942

Mesures de conciliació

Un total de 107 persones s'han acollit aquest any a alguna de les mesures de conciliació disponibles per al personal

FGC té un compromís per fomentar la **conciliació de la vida laboral, personal i familiar**, de totes les persones que formen part de l'organització.

El nombre de persones que ha gaudit de les diferents mesures de conciliació ha disminuït un 18% respecte de l'any anterior.

En data 31 de desembre de 2020, 73 persones d'FGC gaudeixen de reducció de jornada per tenir cura de menors de 12 anys o per tenir cura de familiar, 60 dones i 13 homes, un total de 47 persones han gaudit del permís retribuït per tenir cura del lactant, 33 dones i 14 homes, i s'ha concedit una excedència a 6 dones per tenir cura de fills o filles menors de 3 anys.

Mesures de conciliació	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Personal amb reducció de jornada per tenir cura de menors de 12 anys o cura de familiar	53	107	73	-32%
- Homes	4	20	13	-35%
- Dones	65	87	60	-31%
Personal acollit al permís retribuït per tenir cura del lactant	18	33	47	42%
- Homes	5	21	33	57%
- Dones	13	12	14	17%
Personal acollit a excedències per tenir cura de fills/filles menors de 3 anys	5	14	6	-57%
- Homes	1	10	0	-100%
- Dones	8	4	6	50%
Total	76	154	126	-18%

Pel que fa als **permisos per naixement i cura de menors**, ha augmentat respecte a anys anteriors. La taxa de retorn a la feina després d'acabar el permís per maternitat i paternitat s'ha situat en el 100%, i també en el 100% per a les persones que segueixen en plantilla un any després de tornar a la feina.

Permisos per naixement i per tenir cura de menors	2018	2019	2020	2020 - 2019 (%)
Personal acollit a la prestació per naixement i cura de menors	61	54	67	24%
- Homes	41	40	52	30%
- Dones	20	14	15	7%
Personal que ha tornat a la feina després d'acabar la prestació per naixement i cura de menors	61	54	67	24%
- Homes	41	40	52	30%
- Dones	20	14	15	7%
Taxa de retorn a la feina	100,00%	100,00%	100,00%	
- Homes	100,00%	100,00%	100,00%	
- Dones	100,00%	100,00%	100,00%	
Personal que ha tornat a la feina després d'acabar la prestació per naixement i cura de menors i que segueix en plantilla 12 mesos després de tornar a la feina	61	54	67	24%
- Homes	41	40	52	30%
- Dones	20	14	15	7%
Taxa de retenció	100,00%	100,00%	100,00%	
- Homes	100,00%	100,00%	100,00%	
- Dones	100,00%	100,00%	100,00%	

FGC ofereix un seguit de fons per a **ajudes socials** que atén les sol·licituds que cursen les persones treballadores durant cada any de vigència dels respectius convenis col·lectius que resulten d'aplicació. Una comissió de seguiment específica decideix els conceptes, els criteris i els imports que s'han d'assignar, atenent també les disposicions legals que s'hagin d'aplicar en cada moment.

L'import total d'aquests fons és el resultat de la distribució equitativa entre les diverses explotacions i s'adequa a les disposicions legals i pressupostàries vigents.

Totes les persones treballadores d'FGC disposen d'una **assegurança de vida i accidents** que consisteix en un capital individual assegurat per a casos de mort i incapacitat permanent absoluta per malaltia i accident.

D'altra banda, en relació amb la implantació de **polítiques de desconnexió laboral** i permís sense sou, cal destacar que en determinats casos, i per circumstàncies excepcionals, FGC pot concedir permís sense sou (fins a quatre mesos de durada) per tal que la persona treballadora pugui atendre circumstàncies personals o familiars sobrevingudes, sempre que organitzativament sigui possible concedir-lo, en atenció al servei públic encomanat. Cal especificar que actualment FGC no té cap política amb relació a la desconnexió laboral.

Absentisme

L'absentisme dona el percentatge que representen les hores no treballades per contingències comunes i contingències professionals, respecte de les hores totals que s'han de treballar. A continuació es detalla el percentatge d'absentisme així com les hores d'absentisme per conveni.

Absentisme	2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Línies Metropolitanas	4,92%	6,92%	5,80%	8,46%	7,93%	10,90%
Contingències comunes	4,43%	6,54%	5,41%	8,09%	6,17%	8,93%
Contingències professionals	0,49%	0,38%	0,38%	0,37%	0,33%	0,39%
COVID-19	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	1,58%
Turisme i Muntanya	3,20%	5,02%	2,88%	4,55%	4,98%	3,37%
Contingències comunes	1,69%	4,76%	1,68%	4,28%	3,53%	2,18%
Contingències professionals	1,50%	0,26%	1,20%	0,28%	1,08%	1,13%
COVID-19	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	0,05%
Altres Serveis Ferroviaris	4,16%	5,32%	6,13%	6,99%	5,30%	6,84%
Contingències comunes	4,03%	5,07%	5,28%	6,74%	4,02%	5,63%
Contingències professionals	0,13%	0,25%	0,85%	0,25%	0,46%	0,03%
COVID-19	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	1,18%
Total FGC	4,73%	6,58%	5,57%	7,97%	7,48%	9,83%

Absentisme	2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Línies Metropolitanas	81.475	42.279	99.044	54.160	134.211	72.173
Contingències comunes	73.373	39.976	92.479	51.792	104.429	59.138
Contingències professionals	8.102	2.303	6.565	2.368	5.523	2.552
COVID-19	0	0	0	0	24.258	10.482
Turisme i Muntanya	4.883	2.696	5.215	2.885	8.939	2.287
Contingències comunes	2.587	2.554	3.042	2.709	6.347	1.482
Contingències professionals	2.296	142	2.173	177	1.946	769
COVID-19	0	0	0	0	646	36

Altres Serveis Ferroviaris	6.260	5.109	10.019	6.874	7.587	6.205
Contingències comunes	6.061	4.865	8.627	6.626	5.760	5.106
Contingències professionals	199	244	1.392	249	665	30
COVID-19	0	0	0	0	1.162	1.069
Total FGC	92.618	50.084	114.278	63.919	150.737	80.664

10. Repte 2.2: Una empresa on tothom compta

Ser una empresa on la **diversitat i la participació de les persones** treballadores siguin uns aspectes essencials és un dels reptes que es recullen a l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030. Concretament, mitjançant el repte *Una empresa on tothom compta*, FGC vol avançar en ser una empresa oberta, promocionant el lideratge participatiu i l'impuls dels processos de cocreació i promoure la gestió activa de la diversitat a l'organització.



10.1 Retenció i desenvolupament de talent

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-2; 404-3

La formació a FGC s'estructura per mitjà d'un **Pla de Formació Anual**, que es confecciona segons la detecció de necessitats en cada àrea de l'empresa. Al Pla de Formació també s'hi inclouen formacions transversals impulsades per Organització i Persones o per altres àrees com Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.

També s'organitzen dues **campanyes obertes de formació**, de caràcter voluntari: una per potenciar l'anglès i, des de 2017, una altra, anomenada tercera via formativa, destinada a la capacitat, actualització i reciclatge professional.

De manera general, la formació a FGC es porta a terme dins de la jornada laboral, excepte en el cas de les formacions de caràcter voluntari o de promoció professional. Durant l'any 2020, s'ha donat una reducció del 23,92% el nombre d'hores de formació respecte a l'any anterior, amb un total de 66.507 hores, 41.177 rebudes per homes i 24.880 per dones, que representen una mitjana de 32,37 hores i de 49,66 hores, respectivament.

La raó principal que motiva aquesta reducció és l'afectació de la COVID-19 a totes les formacions que no eren indispensables pel desenvolupament de l'activitat o que no s'han pogut realitzar de manera virtual o en línia.

En aquest sentit, durant la pandèmia es va engegar un pla per tal de formar personal en diferents especialitats de circulació per garantir el servei essencial, que implicava 68 persones de Línies metropolitanes, Explotació de Montserrat, i Vall de Núria, però també es van deixar de realitzar les formacions cícliques de reciclatge, que comporten un volum alt d'hores de formació anuals. Cal destacar que les formacions realitzades per garantir el servei essencial es van realitzar seguint escrupolosament els criteris de seguretat per tal de garantir la salut dels formadors i els alumnes.

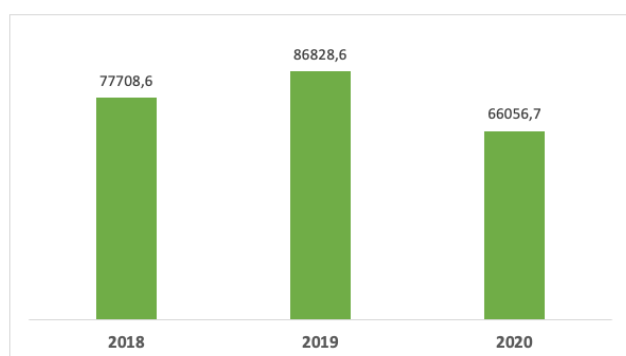
Així mateix, i estretament relacionades amb la pandèmia, s'han realitzat **formacions en l'àmbit de prevenció de riscos enfront de la COVID-19** per a la totalitat de la plantilla i formacions sobre el teletreball (prevenció de riscos i eines col·laboratives) per al personal tècnic i administratiu. Aquestes dues formacions s'han realitzat en format en línia, per mitjà del campus virtual d'FGC.

En el període de confinament sever es va posar en marxa una oferta formativa de desenvolupament de competències tècniques, transversals, digitals i lingüístiques en format en línia o virtual, que va permetre formar-se a 142 persones i ha comportat 4.600 hores de formació, posteriorment s'han impulsat formacions en format virtual en aquelles matèries en què ha estat possible.

Totes aquestes mesures anteriorment esmentades, han permès esmorteir la reducció de formació realitzada en altres àmbits, que no es podien realitzar amb motiu de les restriccions degudes a la situació sanitària.

Total d'hores de formació per grup professional i segons sexe	2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Grup 8/A/1A – Director/a d'àrea	207,00	78,00	130,50	265,50	75,00	62,50
Grup 7/B/2A - Director/a i Cap d'Àrea	1418,00	56,00	1016,00	490,50	127,50	144,00
Grup 6/C/1B – Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	2691,83	289,00	4038,50	639,00	2.050,50	671,50
Grup 5/D1/1C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	6.544,43	1.156,50	9.746,90	2.164,00	5.472,80	4.007,30
Grup 4A/4B/D2/1D – Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	12.027,47	6.300,57	17.759,00	12.393,80	13.575,30	10.332,00
3A/3B/E1/2D – Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	27624,00	11.427,47	21.654,10	9.857,20	17.666,00	7.928,30
2/1/E2/F/3D/4D – Auxiliar Especialista i Personal base	57.72,00	21.16,33	4.419,60	2.254,00	2.210,00	1.734,00
Total	56.285	21.424	58765	28.064	41.177	24.880

Nombre d'hores de formació



La **distribució de la formació**, per grup professional, es concentra majoritàriament en el grup 3A/3B/E1/D2, amb una mitjana de 43,51 hores en el cas dels homes i de 52,51 en les dones.

Mitjana d'hores de formació per empleat/da segons grup professional i sexe	2018		2019		2020	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Grup 8/A/1A - Director/a d'àrea	15,92	39,00	10,04	132,75	5,77	31,25
Grup 7/B/2A - Director/a i Cap d'Àrea	48,90	11,20	33,87	81,75	4,40	20,57
Grup 6/C/1B - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	51,77	22,23	79,19	42,60	39,43	37,31
Grup 5/D1/1C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	38,95	27,54	57,00	47,04	33,58	81,78
Grup 4A/4B/D2/1D - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	20,25	25,00	29,26	44,11	22,55	35,51
3A/3B/E1/2D - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	74,06	72,33	57,44	69,91	43,51	52,51
2/1/E2/F/3D/4D - Auxiliari Especialista i Personal base	43,07	32,07	28,33	33,64	20,85	31,53
Total	44,92	46,37	45,55	58,59	32,37	49,66

Formació sobre oficis ferroviaris

Formació en oficis ferroviaris	2018	2019	2020	2019-2020
Persones formades en oficis ferroviaris				
- Homes	462	800	199	-75%
- Dones	187	384	108	-72%
Nombre total d'hores dedicades a la formació en oficis ferroviaris				
- Homes	29.853	24.649	13.479	-45%
- Dones	11.899	9.124	5.472	-40%

L'any 2018 es va dur a terme la formació de nou ingrés al col·lectiu d'estacions per a 120 persones, que totalitzen 19.000 hores de formació destinades a oficis ferroviaris. El 2019 el nombre d'hores dedicades a la formació sobre oficis ferroviaris va augmentar significativament a causa de la nova organització del treball de les àrees d'estacions i circulació, que va comportar noves habilitacions en oficis ferroviaris. L'any 2020, donada la situació excepcional provocada per la COVID-19, únicament s'han dut a terme les accions formatives en oficis ferroviaris necessàries per garantir el servei essencial i per tant inferiors a les dels anys anteriors.

Formació relacionada amb Drets Humans i amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

La majoria de les formacions relacionades amb els Drets Humans que s'han realitzat l'any 2020 estan emmarcades en el **Pla d'Igualtat d'FGC**. Algunes d'aquestes accions han estat voluntàries, mentre que d'altres han estat destinades a col·lectius concrets.

La formació relacionada amb els Drets Humans durant el 2020 ha augmentat respecte de 2019, tant en la quantitat de persones formades com per les hores de dedicació. En aquest sentit, hi té un fort impacte la formació sobre **assetjament sexual** que es va impartir al col·lectiu d'agents de producció en el seu reciclatge anual. Aquesta formació es va realitzar just abans de l'aparició de la COVID-19 i va permetre formar més de 500 persones en aquesta matèria. Així mateix, s'ha continuat en les formacions de sensibilització sobre la igualtat i en llenguatge inclusiu.

Formació en Drets Humans	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Nombre total d'hores dedicades a la formació en polítiques o procediments sobre Drets Humans	571	385	1704,50	342,73%
Personal format en polítiques o procediments sobre Drets Humans	214	55	785	1327,27%
- Homes	163	22	484,00	2100,00%
- Dones	51	33	301,00	812,12%
% Personal format en polítiques o procediments sobre Drets Humans	11,3%	2,80%	40,38%	1341,22%

Durant aquest any 2020 no s'ha dut a terme cap formació específica dels Objectius de Desenvolupament Sostenible, però s'han fet formacions que donen resposta a ODS concrets, com assetjament sexual, prevenció de riscos laborals, etc.

Acompliment i desenvolupament professional

Durant l'any 2020 s'ha continuat treballant en el **model de gestió per competències**, que es va iniciar el 2018 i s'ha consolidat amb l'avaluació de tot el col·lectiu de lideratge, alhora que s'ha incorporat la gestió per competències en l'elaboració dels plans de formació i desenvolupament.

Seguint el procediment dels anys anteriors, aquest 2020 també s'han avaluat les competències dels supervisors de grup, i el resultat obtingut s'ha considerat per determinar l'evolució salarial d'acord amb el seu model retributiu. Després de les valoracions dels perfils professionals, s'han mantingut entrevistes de devolució basades en el model SOC, a partir del qual es duen a terme les fases següents: es crea una situació, se cerquen opcions de millora i s'estableixen compromisos. Aquest any, prèviament, s'ha fet formació en l'entrevista d'avaluació a les persones que havien d'avaluar personal per primera vegada.

Així mateix aquest any 2020 s'ha iniciat la **gestió per competències a través de successfactors**, una eina integrada en la gestió de les persones que ha de permetre combinar la gestió del talent i el rendiment facilitant la generació d'elements de millora i desenvolupament.

Personal que ha rebut una avaluació de l'acompliment i desenvolupament professional durant l'any, segons sexe	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Línies Metropolitanas	150	163	176	7,98%
- Homes	130	140	146	4,29%
- Dones	20	23	30	30,43%
Turisme i Muntanya	27	28	13	-53,57%
- Homes	22	22	12	-45,45%
- Dones	5	6	1	-83,33%
Altres Serveis Ferroviaris	-	-	14	
- Homes	-	-	9	
- Dones	-	-	5	
Total homes	152	162	167	3,09%
Total dones	25	29	36	24,14%
Total FGC	177	191	203	6,28%

Reconeixement acadèmic de l'experiència laboral

L'any 2019 FGC va iniciar un procés perquè els professionals de l'enginyeria d'FGC tinguessin la possibilitat d'obtenir la **certificació Agency for Qualification of Professional Engineers**, al que es van adherir un total d'11 persones de l'empresa (10 homes i 1 dona).

Un cop superat el procés d'avaluació de les seves competències professionals 9 persones (8 homes i 1 dona) han obtingut el reconeixement com a professionals de l'enginyeria en el seu àmbit d'actuació i en els diferents nivells d'experiència (Professional, Sènior, Expert) per als enginyers i enginyeres.

En el marc del conveni de col·laboració amb l'Observatori Dona Empresa i Economia de la Cambra de comerç de Barcelona, l'any 2020 s'ha iniciat una segona promoció de l'acreditació de dones en competències directives, amb 6 participants per part d'FGC. Aquest finalitzarà l'any 2021 amb el reconeixement de les seves competències com a directives.

Per altra banda, l'any 2019 FGC va donar a conèixer a les persones empleades de l'organització l'opció que ofereix el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya d'obtenir un reconeixement acadèmic de l'experiència professional de les persones amb més de dos anys d'experiència laboral en un sector mitjançant els centres de formació professional.

L'objecte d'aquest programa és impulsar accions de desenvolupament, acreditació i reconeixement de les persones d'FGC que voluntàriament vulguin rebre el reconeixement acadèmic de la seva experiència professional o obtenir una titulació oficial o reglada.

En l'any 2020 s'ha iniciat el procés recollint les persones que estaven interessades, però aquest ha quedat interromput per la COVID-19 durant diversos mesos. A finals d'any s'han convocat les reunions informatives amb els interessats, que permetran iniciar el procés de reconeixement que finalitzarà l'any 2021.

FGC compromesa amb la comunitat educativa

FGC col·labora amb centres de formació des de l'any 1986, quan va signar un conveni marc amb la Generalitat de Catalunya per fer pràctiques compartides a la formació professional.

Aquesta relació amb escoles de formació professional s'ha mantingut i ampliat a altres centres com universitats i entitats d'ensenyament públiques o privades, fins al dia d'avui amb diferents modalitats.

Durant l'any 2020 s'ha donat una disminució dels convenis en pràctiques, especialment en cicles formatius i universitat donat pel context de la COVID-19.

	2018			2019			2020		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Convenis de col·laboració educativa (cicles formatius)									
- Alumnes en formació	8	3	11	5	4	9	0	0	0
- Alumnes incorporats *	0	1	1	1	1	2	0	0	0
Convenis de cooperació educativa (universitat)									
- Alumnes en formació	19	9	28	17	15	32	5	2	7
- Alumnes incorporats *	0	1	1	4	0	4	0	2	2
Convenis d'FP en alternança i dual									
- Alumnes en formació	7	1	8	8	1	9	7	2	9
- Alumnes incorporats *	4	0	4	4	1	5	3	0	3

*Alumnes incorporats a la plantilla d'FGC a través d'una convocatòria pública.

En l'àmbit de la formació professional, FGC participa en la modalitat de **convenis de col·laboració educativa amb cicles formatius**. Consisteix en la concertació de convenis promoguts pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya que es duen a terme a tres bandes: empresa, centre educatiu i alumne. Aquesta col·laboració, d'aproximadament unes 350 hores, cobreix la formació pràctica obligatòria que inclouen els mòduls formatius de grau mitjà i superior, en les diferents especialitats.

FGC també **col·labora amb centres que imparteixen estudis superiors** gràcies a convenis de cooperació educativa. Aquesta modalitat s'ha portat a terme des que es va crear amb estudiants de diferents especialitats de graus universitaris o màsters. Són col·laboracions de llarga durada, entre 500 i 900 hores dins del curs escolar, i es fan amb alumnes dels darrers cursos de centres públics o privats.

D'altra banda, l'empresa impulsa la **formació dual amb els convenis de formació professional** en alternança o dual. En aquests programes, que duren tot el curs escolar, FGC, amb col·laboració amb els centres de formació, adapta el contingut de les pràctiques a les necessitats formatives pròpies, ja que tenen valor curricular. Aquesta adaptació facilita als estudiants estar en contacte amb la cultura i la tecnologia d'FGC i en facilita l'ocupabilitat. En l'edició del curs 2019-2020 hi han participat 9 alumnes en les especialitats següents: mecatrònica industrial, serveis electrotècnics i automatitzats, i sistemes de telecomunicacions i informàtics.

Durant l'any 2020 cinc alumnes, procedents de convenis en pràctiques, s'han incorporat a FGC després de passar per una convocatòria pública

L'establiment d'aquests convenis i col·laboracions amb els diferents centres educatius és una de les mesures adoptades per FGC amb l'objectiu no només d'oferir una primera experiència al món laboral als alumnes, sinó també de promoure'n l'ocupació. Així mateix, la contractació a centres especials de treball que es detalla a continuació, també és una de les mesures adoptades per FGC amb l'objectiu de promoure l'ocupació.

10.2 Gestió activa de la diversitat

L'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030 disposa de l'objectiu de **ser una empresa diversa i inclusiva, basada en la igualtat i l'equitat en tots els seus aspectes i contemplant de manera específica la diversitat funcional** i les diferències generacionals, gestionant de manera activa la diversitat present a l'organització. En aquest sentit, la gestió activa de la diversitat és un aspecte que FGC té present per seguir treballant.

L'any 2020 un total de 22 persones amb discapacitat formen part de la plantilla d'FGC, que representen l'1,39% de la plantilla. Per complir la quota de reserva del 2% establerta per la llei caldria, però, tenir contractades 39 persones, per la qual cosa es va sol·licitar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya a declaració d'excepcionalitat amb vigència per als anys 2018, 2019 i 2020, la qual es va obtenir. Aquesta autorització permet substituir la reserva del 2% en plantilla directa per contractacions de béns i serveis a centres especials de treball, que promouen l'ocupació de persones amb discapacitat.

Personal propi amb discapacitat per grup professional (%)	2018	2019	2020
Grup 8/A/1A - Director/a d'àrea	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 7/B/2A - Director/a i Cap d'Àrea	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 6/C/1B - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 5/D1/1C - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	0,95%	1,38%	0,94%
Grup 4A/4B/D2/1D - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	1,54%	1,24%	1,23%
3A/3B/E1/2D - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	0,94%	1,16%	0,90%
2/1/E2/F/3D/4D - Auxiliari Especialista i Personal base	1,00%	1,79%	2,48%

L'aplicació dels càlculs de reserva de compra social del 20% de compres menors i procediments negociats efectuats el 2019 donava una xifra objectiu per a l'any 2020 de 231.831,57 euros.

En aplicació del Criteri Tècnic 98/2016 sobre actuacions d'inspecció en matèria de quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat, es va modificar el criteri existent per determinar la consideració de persona amb discapacitat a l'efecte del còmput del marc normatiu d'aplicació en aquest àmbit (es va reduir el grau de discapacitat del 65% al 33%). No és, per tant, necessari igualar l'objectiu econòmic d'inserció amb el del marc normatiu, ja que aquest queda per sota de la quota de reserva social.

La Comissió d'Inserció de Persones amb Discapacitat, atenent que la xifra objectiu es va superar amb escreix el 2019, va acordar incrementar l'objectiu econòmic de 2020 i va establir en un 30% el percentatge de reserva de compra social (en lloc del 20% normatiu). En aplicació d'aquest criteri, la xifra objectiu per al 2020 queda establerta en 526.000,00 euros, IVA exclòs.

L'import adjudicat a centres especials de treball durant tot l'any 2020 ha ascendit a 773.435,59 euros i ha superat l'objectiu establert en un 47,04%.

FGC ha adjudicat 773.435,59 euros a empreses d'inserció i a centres especials de treball que promouen l'ocupació de persones amb discapacitat

Adjudicació a empreses d'inserció i centre especials de treball en euros	2018	2019	2020
Objectiu	330.842,66	364.016,70	526.000,00
Import adjudicat	579.822,21	647.537,33	773.435,59
% assoliment objectiu	175,25%	177,89%	147,04%

11. Entorn de treball segur i saludable



GRI 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2;403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-9; 403-10

El **sistema de Prevenció de Riscos Laborals** d'FGC es gestiona a partir del **Pla de Prevenció**, el qual es basa en els objectius següents:

- Fomentar la cultura preventiva.
- Integrar la prevenció en els sistemes de gestió, en les accions i en tota la línia jeràrquica.
- Millorar contínuament les condicions de treball, la seguretat, la salut i el benestar de les persones que treballen a FGC.
- Eliminar o minimitzar els riscos laborals.

El sistema de Prevenció de Riscos Laborals d'FGC comprèn l'estructura de l'organització, la planificació d'activitats, les responsabilitats, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos per donar compliment a la política de seguretat, salut i benestar d'FGC. Periòdicament es duen a terme auditories legals del sistema de gestió de salut i seguretat laboral.

Comitès de Seguretat i Salut

Els **Comitès de Seguretat i Salut** (CSS) consulten de manera regular i periòdica les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos laborals, salut en el treball, riscos psicosocials, ergonomia i altres aspectes relacionats. Presentes en tots els àmbits d'activitat de l'empresa, als comitès **hi participen representants de l'empresa i del personal**.

Durant l'any 2020, s'ha continuat la dinàmica de reunions periòdiques amb els Delegats de Prevenció, també s'han fet visites tècniques conjuntes amb la representació dels treballadors per a valorar diferents qüestions, ja sigui a iniciativa dels delegats o bé associades a problemàtiques concretes que s'han tractat en els comitès de seguretat.

FGC disposa de 5 comitès de seguretat i salut amb representació peritaria de l'empresa i les persones treballadores:

Persones membres dels Comitès de Seguretat i Salut	2018	2019	2020
Línies Metropolitanas	10	10	10
Vall de Núria	4	4	4
La Molina	4	4	4
Espot i Port Ainé	4	4	4
Montserrat	-	4	4
Membres totals en Comitès	22	26	26

D'altra banda, es fan reunions periòdiques de seguretat i salut amb delegats de prevenció de les explotacions de la línia Lleida-La Pobla de Segur i del Centre d'Observació de l'Univers, incorporat a FGC, a Turisme i Muntanya durant aquest any 2020.

Mesures i iniciatives

Amb l'objectiu de **verificar les condicions de treball i detectar possibles aspectes perillosos de les instal·lacions, eines i materials o substàncies** que es puguin manipular es fan visites de seguretat regularment.

En matèria d'higiene industrial, són destacables les inspeccions per revisar i recollir mostres d'elements sospitosos de contenir amiant d'edificis i maquinària ferroviària. Aquesta revisió s'acompanya d'estudi i planificació de mesures preventives i correctores.

Mesures dutes a terme en matèria de Seguretat i Salut	2018	2019	2020
Avaluacions de riscos	65	141	145
Visites de seguretat	172	194	202
Hores de formació en matèria de prevenció de riscos laborals	10.587	13.381	11.541
Reconeixements mèdics	605	432	538
Consultes mèdiques	2.422	3.301	4.618
Vacunacions	54	49	177
Protocol acollides al Protocol de Protecció a la Maternitat i Lactància	10	9	2

Durant el 2020 s'han realitzat un total de 11.541 hores de formació en prevenció de riscos laborals

Amb relació a la formació cal destacar les següents **formacions en salut i seguretat**:

- Mòdul formatiu en línia de treball a distància.
- Mòdul formatiu en línia sobre la COVID-19.
- Creació dels mòduls formatius en l'àmbit de prevenció de riscos laborals en format en línia específics, dirigits a tots els llocs de treball del Cremallera de Núria.

Des de l'any 2015, amb l'objectiu de garantir la seguretat en el treball, la salut i la qualitat de vida de les persones que treballen a FGC, es disposa d'un **Pla d'Acció i Prevenció contra els Riscos derivats del Consum d'Alcohol i Drogues**. Anualment es duen a terme controls aleatoris entre el personal; l'any 2020 se n'han fet 1.003 en total.

S'han fet 1.003 controls de prevenció de consum d'alcohol i drogues durant l'any 2020

FGC treballa constantment per **garantir la seguretat de les persones que formen part de l'organització**. Durant l'any 2020 s'ha reduït el nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball i sense baixa al centre de treball, en major proporció en els accidents "in itinere", secundari a la pandèmia, donat que hi ha hagut menor nombre de desplaçaments.

La major part dels accidents que s'han produït són accidents amb baixa laboral, cap d'ells greu. Les principals causes han estat les caigudes al mateix nivell i sobreesforços. La majoria de les lesions han estat a extremitats inferiors seguides de les superiors.

Dades d'accidentalitat	2018	2019	2020
Línies Metropolitanas			
Nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball	40	45	42
Homes	30	27	31
Dones	10	18	11
Nombre d'accidents laborals sense baixa al centre de treball	56	44	35
Homes	38	32	27
Dones	18	12	8
Nombre d'accidents laborals amb baixa <i>in itinere</i>	15	16	9
Homes	9	8	6
Dones	6	8	3
Turisme i Muntanya			
Nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball	17	13	12
Homes	15	10	8
Dones	2	3	4
Nombre d'accidents laborals sense baixa al centre de treball	7	12	3
Homes	7	9	1
Dones	0	3	2
Nombre d'accidents laborals amb baixa <i>in itinere</i>	0	0	2
Homes	0	0	1
Dones	0	0	1
Altres Serveis Ferroviaris			
Nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball	0	5	3
Homes	0	3	3
Dones	0	2	0
Nombre d'accidents laborals sense baixa al centre de treball	0	2	4
Homes	0	1	4
Dones	0	1	0
Nombre d'accidents laborals amb baixa <i>in itinere</i>	0	1	1

Homes	0	0	1
Dones	0	1	0

	2018	2019	2020
--	------	------	------

Línies Metropolitanas

Índex de freqüència (nombre accidents/milió d'hores treballades)	14,18	10,72	12,01
Índex d'incidència (nombre accidents/100.000 persones exposades)	2.485,01	1.878,34	2.104,82
Índex de gravetat (nombre jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,50	0,50	0,29

Turisme i Muntanya

Índex de freqüència (nombre accidents/milió d'hores treballades)	70,72	61,20	51,42
Índex d'incidència (nombre accidents/100.000 persones exposades)	12.390,86	10.721,65	9.009,01
Índex de gravetat (nombre jornades perdudes/milers d'hores treballades)	1,68	3,87	5,57

Altres Serveis Ferroviaris

Índex de freqüència (nombre accidents/milió d'hores treballades)	15,74	12,29	6,35
Índex d'incidència (nombre accidents/100.000 persones exposades)	2.757,36	2.152,46	1.112,14
Índex de gravetat (nombre jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,29	1,59	0,21

A Turisme i Muntanya i Altres Serveis Ferroviaris s'han reduït considerablement els principals índexs d'accidentalitat respecte a anys anteriors, tot i que a Turisme i Muntanya els indicadors sempre són més elevats que a Línies Metropolitanas i Altres Serveis Ferroviaris, ja que els accidents de treball tenen l'origen en caigudes al mateix esquiant i rrelliscades sobre el gel, que comporten lesions que causen baixes de més llarga durada. Per exemple, l'índex de freqüència de Turisme i Muntanya s'ha reduït un 15,98% respecte de 2019 i un 27,29% respecte de 2018, a Altres Serveis Ferroviaris la reducció de l'Índex de Freqüència ha estat del 48% i el de gravetat del 87%. Això es deu a la situació donada pel context de la COVID-19, que ha afectat de manera directa a l'activitat de les estacions de Turisme i Muntanya durant el 2020, Montserrat i La Pobla-Segur.

Les caigudes al mateix nivell (tant esquiant com per rrelliscades) i els sobreesforços han estat les principals causes entre els 14 accidents laborals amb baixa al centre de treball. El Pla de reducció d'accidentalitat a TiM iniciat l'any 2019 amb formació i millores tècniques ha contribuït a aquesta reducció.

L'augment de l'índex d'incidència i freqüència a les Línies Metropolitanas respecte a l'any 2019 és degut als a la comparativa d'aquest índex respecte a l'any 2019, on es van obtenir uns índexs especialment baixos.

Finalment, destacar que a FGC no s'ha notificat cap malaltia laboral el 2020. La vigilància de la salut dels treballadors que es fa en els reconeixements mèdics periòdics i de retorn al treball després d'una absència perllongada, així com el seguiment de les persones en situació d'incapacitat temporal garanteix la possible identificació de danys per la salut a les persones per malaltia laboral.

A FGC es promou un entorn de treball saludable a partir de projectes com el Pla d'Acció de Compromís i Riscos Psicosocials i el Pla d'Empresa Saludable

Durant l'any 2019 i 2020 s'han implementat les accions incloses en el **Pla d'Acció de Compromís i Riscos Psicosocials**, que inclou 37 accions consensuades prèviament en una jornada amb el col·lectiu FGC Lideratge (consistent en 11 accions transversals corporatives, 5 accions transversals de Turisme i Muntanya, 2 accions transversals d'àrees i 19 accions d'àrees). Se n'ha fet seguiment i el resultat que s'ha obtingut és que un 97% han estat acomplides. A finals de 2020 s'ha realitzat de nou l'enquesta de Compromís i Riscos psicosocials amb una participació del 46% a finals de desembre, el termini de la mateixa finalitzava el gener de 2021.

A finals de l'any 2018 FGC va aprovar el **Pla d'Empresa Saludable amb l'objectiu de donar compliment a la millora contínua de la salut de totes les persones que formen l'empresa**. Mitjançant aquest Pla es desenvolupen **programes de promoció de la salut**, amb reconeixements mèdics associats a determinats llocs de treball, amb la finalitat de vetllar per la salut de les persones i garantir que l'activitat laboral no les perjudiqui; accions sanitàries associades al seguiment dels processos d'incapacitat temporal; avançament de proves diagnòstiques; aplicació de vacunes; Protocol de Protecció a la Maternitat i Lactància, i altres tipus d'atenció i consultes mèdiques.

Les **accions més destacades** d'aquest Pla, dutes a terme durant el 2020, són les següents:

- Publicació dels consells de salut a l'espai Via Saludable del Portal del Personal
- Signatura de convenis per promoure la salut amb el Programa Infermera Virtual (Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers de Barcelona) i amb l'Institut Català d'Oncologia.
- Redacció del conveni amb la Unitat de Deshabitació Tabàquica de Gestió de Serveis Sanitaris de Lleida.

El 28 d'abril de 2020, coincidint amb el Dia Mundial de la Seguretat i la Salut en el Treball, es va celebrar un acte de reconeixement de bones pràctiques en matèria de Prevenció de Riscos Laborals, que en aquesta ocasió va el va reconèixer el treball de totes les persones de FGC al llarg de la pandèmia.

Mesures i accions preventives en resposta a la pandèmia del SARS-CoV-2

En el marc de la resposta de la pandèmia del SARS-CoV-2 a Catalunya, durant l'any 2020 FGC ha realitzat un seguit de **mesures dirigides al conjunt del personal**.

Les mesures han tingut la finalitat de **minimitzar el risc d'infecció per aquest tipus de coronavirus, garantir la seguretat i la salut del personal i assegurar la prestació del servei** de transport de viatgers que durant tota la pandèmia ha estat catalogat com a servei essencial.

Mesures organitzatives

- El dia 12 de març de l'any 2020 el Comitè de Direcció d'FGC va aprovar el **Pla de contingència i fases d'actuació pel coronavirus SARS-CoV-2**, amb l'objectiu de definir les pautes d'actuació, per tal que tot el personal pogués desenvolupar les tasques professionals en condicions de seguretat per impedir el contagi de la COVID-19. En aquest sentit, es van definir diverses fases d'actuació en funció del que dictaminaven les autoritats sanitàries i la normativa vigent. El Pla de Contingència recull recomanacions genèriques per al personal així com mesures laborals i operatives. Així mateix, també s'estableixen mesures organitzatives per donar compliment al Pla diferenciant el personal tècnic i administratiu amb el personal que treballa a torns. Aquest Pla ha estat compartit amb la Representació dels Treballadors a través del Comitè de Seguiment COVID-19.
- **Creació del Comitè de Seguiment Coronavirus SARS-CoV-2** la primera setmana de març de 2020, format per la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors de tots els sindicats, amb l'objectiu de donar a consulta i participació del Pla de contingència. Durant el 2020 s'han realitzat un total de 26 reunions del Comitè de seguiment Coronavirus SARS-CoV-2, havent tractat 147 punts.
- **Creació de la bústia de suport per a la gestió administrativa** amb l'objectiu de donar suport a les àrees i resoldre dubtes o consultes a fer sobre la gestió de les persones en allò que regulen les mesures organitzatives publicades, o originades durant l'evolució de la situació d'excepcionalitat.

Mesures preventives davant la COVID-19

El Servei de prevenció ha dut a terme una revisió de totes les avaluacions del risc de FGC, tenint en compte la possibilitat de contagi per coronavirus, i indicant totes les mesures preventives per evitar la malaltia, com, per exemple, ús de mascaretes, distància, aforaments d'espais de treball, ventilació i ús de gels hidroalcohòlics, entre d'altres. Així mateix, també ha revisat tota la normativa que ha anat sorgint al llarg de la pandèmia, la idoneïtat de les mascaretes a utilitzar en cada situació i dels gels hidroalcohòlics i productes de neteja per a superfícies i espais.

A partir del Pla de Contingència de la COVID, FGC ha elaborat procediments, instruccions i documents específics, en són exemples el Procediment per a la incorporació i estada al lloc de treball, la instrucció d'estudi de contactes en casos d'infecció per coronavirus, el Procediment de personal especialment sensible, les instruccions d'ús de mascaretes, el rentatge de mans, entre d'altres.

FGC ha obtingut el certificat de qualitat AENOR pel seu protocol de neteja i desinfecció davant la COVID-19

En total, des d'FGC s'han realitzat 335 accions de CAE específiques de COVID amb empreses externes, fonamentalment amb les empreses de neteja. Així mateix, FGC ha obtingut el **certificat de qualitat AENOR pel seu protocol de neteja i desinfecció davant la COVID-19**. Aquest reconeixement acredita que les mesures instaurades a Ferrocarrils des de l'inici de la crisi sanitària són les adequades i que es compleixen amb rigor per l'operadora, tant als trens i a les estacions com a les dependències corporatives de la companyia.

Mesures informatives i formatives

Al llarg de l'any 2020, FGC ha activat mesures **informatives dirigides al personal per a evitar el risc de contagi**. En aquest sentit, s'ha fet **difusió de les mesures de prevenció** pels canals habituals de Comunicació Interna, a través de les pantalles d'informació dinàmiques. Actualment, FGC disposa de 26 pantalles informatives ubicades en espais interns d'ús compartit, majoritàriament a menjadors, oficines i tallers.

Accions com l'emissió de tres pantalles amb contingut per informar sobre com evitar contagis què fer si es presenten símptomes compatibles amb el coronavirus i la publicació del Pla de contingències i fases d'actuació pel coronavirus SARS-CoV-2 han sigut les primeres en dur-se a terme durant el febrer i març de l'any 2020.

Posteriorment, a partir del maig i fins a l'octubre s'han difós recomanacions per fer un ús segur dels espais compartits, la campanya "*Fem civisme. Deixem sortir abans d'entrar*" i finalment la campanya "*Et porto?*" per conscienciar al personal en la seva ajuda per a recuperar persones usuàries.

En el **Portal del Personal** també s'han dut a terme adaptacions per consultar informació empresarial que es genera sobre el coronavirus a través de l'espai "*Informació Coronavirus*" i un accés directe a la guia "*Què has de saber a FGC per treballar des de casa?*"

Així mateix, durant tot el període de pandèmia, FGC ha anat informant de forma constant sobre les actualitzacions, novetats i recomanacions a tota la plantilla, amb l'objectiu de mantenir tot el personal informat durant aquesta situació excepcional.

Cal destacar que, durant el 2020, s'ha elaborat un mòdul de formació en línia específica COVID-19. Les hores totals de formació a FGC específica COVID-19, han estat **1.814 hores**.

A continuació es detallen les dades d'aquestes accions:

	2020
Senyalització instal·lada	130.260
Línies Metropolitanas	121.560
- Unitats de tren	65.130
- Estacions	20.530
- Oficines i Tallers	35.900
Turisme i Muntanya	8.700
Unitats de material de protecció proporcionat	566.809
- Mascaretes FFP2/KN95	118.261
- Mascaretes quirúrgiques	157.434
- Mascaretes higièniques	22.000
- Guants de nitril	268.901
- Ulleres	153
- Pantalles de protecció	60
Litres de gel hidroalcohòlic	14.321

Mesures de vigilància

Des de l'inici de l'estat d'alarma, el personal sanitari del **Servei de Prevenció d'FGC** ha realitzat un seguiment estret de totes les persones malaltes de COVID-19, del personal vulnerable a la malaltia, així com de la identificació de contactes estrets per aïllar-los i evitar la transmissió de la malaltia.

La COVID-19 ha tingut **impacte directe sobre la salut de les persones treballadores** de FGC:

- 316 treballadors i treballadores han requerit aïllament domiciliari per haver sigut contacte estret de casos de COVID.
- 159 persones han patit la malaltia COVID 19.
- 6 casos de COVID 19 han requerit ingrés hospitalari, tots ells a la primera onada i causant una baixa de més de tres mesos.
- S'han identificat 120 persones com a vulnerables, 74 per antecedent de malalties que els feia especialment sensibles a la infecció per coronavirus i 46 majors de 60 anys, que el SPM va confinar durant els 3 primers mesos de la pandèmia.

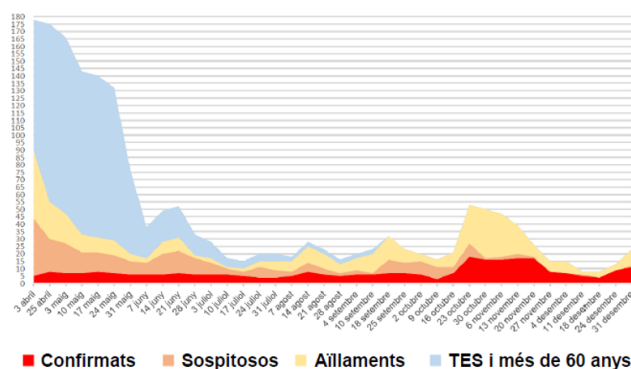
Des del mes de maig, FGC s'han realitzat de proves PCR a FGC per diagnosticar o descartar casos a la plantilla

Al llarg del 2020, s'han realitzat **dos cribratges COVID** amb col·laboració amb la Fundació de Lluita Contra la SIDA (FLS) de l'Hospital Germans Trias i Pujol.

El **primer cribratge** va tenir lloc durant els mesos de juny-juliol, amb l'objectiu de col·laborar amb FLS per a validar uns tests d'antígens i anticossos de la COVID, detectar precoçment casos de COVID i conèixer la prevalença d'anticossos en treballadors del transport públic després del confinament. En aquest primer cribratge hi van participar 980 treballadors, es van detectar dos casos de PCR positiva de COVID-19 i es va determinar que el 7,5% dels participants havien generat anticossos.

El **segon cribratge** (octubre-novembre) es va dur a terme per detectar casos de COVID i conèixer la seroprevalença després de set mesos de l'inici de la pandèmia; hi van participar 652 persones, havent detectat 14 casos de COVID amb una seroprevalença del 3,07%. A Turisme i Muntanya s'han fet 267 cribratges amb TAR el mes de desembre, amb 267 participants, havent detectat casos asimptomàtics a La Molina, que es va considerar com a brot i va fer que s'aïllessin 25 treballadors de les oficines a finals de desembre.

	Persones
Contactes estret aïllats a domicili	316
Casos descartats	119
Persones malaltes	159
- Ingressades	6
- No ingressades	153
Persones vulnerables	120
- Per malalties	74
- Per més de 60 anys	46



Feu clic per ampliar

Estudi d'investigació SARS-CoV-2

A FGC s'ha dut a terme, entre el juny i el desembre del 2020, un estudi d'investigació de SARS-CoV-2, en el qual s'hi han inscrit un total de 1.778 persones. A continuació es recullen els cribratges d'aquest estudi:

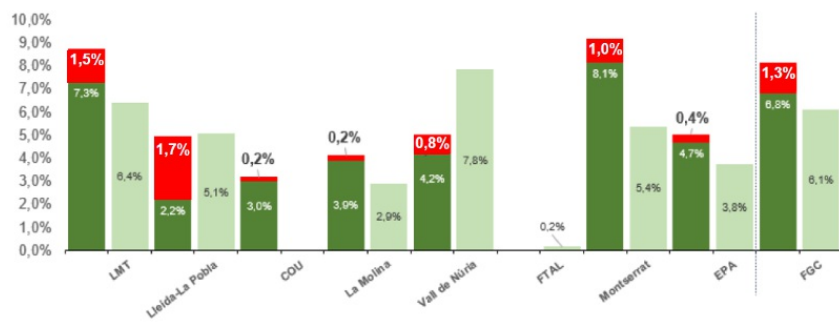
	1r Juny- Juliol	2n Octubre- Novembre	TiM Desembre
Persones inscrites	1.044	734	-
Persones presentades per fer-se les proves	980	652	267
Casos positius detectats en PCR	2	14	5
Casos positius detectats en la prova d'antigen ràpid	3	4	2
Casos positius detectats en la prova d'IgM	48	11	-
Casos positius detectats en la prova d'IgG	74	19	-
Persones que han generat anticossos	7,55%	3,07	-

Dades rellevants de l'organització

Efecte de la COVID-19 en l'absentisme d'FGC

La COVID-19 és un aspecte rellevant a destacar en les dades d'absentisme de l'organització d'aquest any 2020. En aquest sentit, l'absentisme per motius de la COVID-19 ha significat un total de 37.653 hores acumulades durant el 2020 que representen l'1,33 de percentatge acumulat.

	Hores acumulades	Percentatge acumulat
Línies Metropolitanas	35.588	1,47%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	624	1,72%
Centre d'Observació de l'Univers	32	0,19%
La Molina	286	0,22%
Vall de Núria	1.035	0,81%
Ferrocarril T. de l'Alt Llobregat	0	-
Explotació de Montserrat	715	1,03%
Espot i Port Ainé	364	0,37%
Absentisme degut a la COVID-19	37.653	1,33%



*Dades acumulades a 31 de desembre de 2020

12. Gestió ambiental



Eix 3. #TriarElCamíSostenible Sostenibilitat ambiental, acció climàtica i protecció del capital natural



La **sostenibilitat ambiental** és un dels pilars d'FGC i així es trasllada a l'Eix 3 #TriarElCamíSostenible Sostenibilitat ambiental, acció climàtica i protecció del capital natural de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030. Mitjançant aquest eix i l'establiment de reptes, objectius i projectes, l'organització vol seguir avançant i anticipar-se a futures necessitats d'aquest àmbit.



FGC es compromet a incorporar en l'estratègia empresarial la preservació del medi ambient, amb l'objectiu de minimitzar els possibles impactes negatius i les conseqüències no desitjades que es puguin derivar de l'exercici de la seva activitat, en relació amb els principis 6, 7, 8 i 9 del Pacte Mundial i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 6, 7, 12, 13 15 i 17.

FGC té un compromís clar en la lluita contra el canvi climàtic i en la contribució a la mobilitat sostenible; l'**Agenda d'Acció Climàtica** és l'eina que ha establert per avançar en aquests compromisos, definint les línies d'actuació i millora de l'empresa en l'horitzó 2030. Alhora, aquesta Agenda es troba associada als Compromisos d'Acció Climàtica del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya i vinculada als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

En aquest sentit, tal com s'ha esmentat anteriorment, l'**Estratègia d'Activisme d'FGC 2030** també recull reptes, objectius i projectes en l'àmbit ambiental que es recullen en el paraigua de l'*Eix 3 #TriarElCamíSostenible. Sostenibilitat ambiental, acció climàtica i protecció del capital natural* alguns dels quals es vinculen amb l'Agenda d'Acció Climàtica.

Per tal d'aconseguir aquests compromisos, FGC està portant a terme actuacions en diferents àmbits.

En l'àmbit de l'energia, són moltes les accions que s'estan duent a terme des d'FGC per fomentar l'**eficiència energètica**. En són exemples la progressiva instal·lació d'enllumenat LED a les estacions, la substitució dels vehicles de flota per vehicles elèctrics i híbrids, la facilitació de punts de recàrrega per a cotxes elèctrics, la transició energètica de l'activitat, etc.

Per tercer any consecutiu, FGC ha calculat les emissions de CO2 derivades de la seva activitat i ha obtingut una reducció de les emissions en la categoria 1 i 2, fet que corrobora el compromís en la lluita contra el canvi climàtic de l'organització.

L'**aigua** és un recurs rellevant per a l'organització, sobretot en l'àmbit de Turisme i Muntanya, ja que és l'element bàsic per a la producció de neu. FGC té identificat aquest impacte i porta a terme un control exhaustiu de la producció de neu amb l'objectiu d'assegurar la gestió eficient d'aquest recurs.

Finalment, en el cas dels **residus**, les línies de treball desenvolupades s'orienten a l'eliminació o minimització dels residus de plàstic i derivats, i a la certificació «residu zero», en una clara tendència cap al model d'economia circular.

12.1 Gestió ambiental

GRI 103-1; 103-2;103-3; 102-11; 304-1; 304-2; 304-3

Els costos del transport ferroviari, quant a costos derivats de l'accidentalitat, del soroll, de la contaminació atmosfèrica, de la contribució a l'escalfament global, dels usos de l'aigua, de la congestió viària i de l'impacte sobre l'entorn natural, resulten fins a 41 vegades inferiors en el transport ferroviari de viatgers i 49 vegades inferiors en el cas de mercaderies, que el transport per carretera. [1]

[1] Universitat de Karlsruhe, 2004.

El transport ferroviari de viatgers té 41 vegades menys costos ambientals que el transport per carretera

No obstant això, FGC no està exempta de controlar els àmbits en els quals pot tenir més impacte en el desenvolupament de les seves activitats, que són el consum de recursos (energia i aigua), la generació de residus, la contaminació acústica i els impactes sobre la biodiversitat.

Per minimitzar aquests efectes, FGC introdueix criteris i promou iniciatives i conductes encaminades a fer un ús òptim dels recursos, a minimitzar el volum de residus generats i a fomentar-ne la valorització, a reduir els nivells de soroll i a promoure les estacions de muntanya com a instruments de protecció de la natura i d'ordenació i reequilibri del territori.

Els **principis de gestió ambiental** que guien l'actuació d'FGC són els següents:

- Garantir el compliment de la legislació ambiental.
- Identificar i avaluar els impactes ambientals.
- Disposar de dades i indicadors d'acompliment ambiental.
- Aplicar el principi de millora contínua.
- Sensibilitzar les persones que treballen a FGC.

Prevenició de riscos ambientals

FGC treballa per tal de prevenir els riscos ambientals, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte ambiental a l'entorn de la seva activitat. En aquest sentit, l'empresa té inclosos actius en l'immobilitzat material que es destinen a la minimització de l'impacte ambiental, així com a la protecció i millora del medi ambient. Aquesta informació és recull a continuació:

Actiu en l'immobilitzat material destinat a la minimització de l'impacte ambiental	2018	2019	2020
Cost	14.482	18.460	16.037,00
Amortització	(3.293)	4.189	21.031,00
Valor net comptable	11.189	14.271	- 4.994,00

Cal destacar que en les inversions en l'actiu 'immobilitzat s'inclouen els costos en què s'ha incorregut en l'adquisició de sistemes, equips i instal·lacions que tinguin com a objectiu eliminar, limitar o controlar possibles impactes que pugui ocasionar el desenvolupament de l'activitat d'FGC sobre el medi ambient. La resta de les despeses relacionades amb el medi ambient, diferents de les efectuades per a l'adquisició dels elements d'immobilitzat, es consideren despeses de l'exercici.

Les despeses d'FGC de naturalesa ambiental durant l'any 2020 es deuen principalment a despeses en què s'ha incorregut per al tractament de residus. El total d'aquestes despeses ha estat de 477 milers d'euros, xifra superior a la de 2019, exercici en el qual es va meritjar una despesa de 326 milers d'euros.

FGC no ha dotat durant l'any 2020 cap provisió per cobrir riscos i despeses per a actuacions ambientals, ja que s'ha estimat que no existeixen contingències relacionades amb la protecció i la millora del medi ambient.

L'organització no ha rebut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de medi ambient. Tampoc ha identificat incompliments de les lleis o normatives en matèria de medi ambient.

L'Agenda d'Acció Climàtica defineix les línies d'actuació i millora d'FGC en l'horitzó 2030

L'any 2020 ha estat l'any en què s'ha avançat de forma significativa en les actuacions de **l'Agenda d'Acció Climàtica**, com a mitjà d'integració de les actuacions de rellevància en aquesta matèria desenvolupades per les diferents àrees d'FGC, i d'incorporació de la variable ambiental en les accions i les decisions estratègiques de l'empresa.

L'Agenda constitueix, a més, l'instrument de seguiment i mesura de l'acompliment de les accions realitzades, no només des del punt de vista corporatiu, sinó que aquestes actuacions es troben associades amb els diferents compromisos i objectius als quals FGC es troba adherida en matèria de lluita contra el canvi climàtic, com són l'Agenda 2030 i els compromisos d'Acció Climàtica amb horitzó 2050, tots dos impulsats per la Generalitat de Catalunya. Addicionalment, l'Agenda d'Acció Climàtica inclou tota la informació relativa no només a les mesures adoptades, sinó també el grau de desenvolupament de les mesures i dates d'implementació i/o execució.

A continuació, es mostra l'estat de **desenvolupament i consecució dels objectius ambientals marcats per a tot FGC**, a 31 de desembre de 2020:

Descripció	Situació de partida 2018	2019	2020	Any Objectiu
Mesura de l'impacte de l'activitat d'FGC (gasos amb efecte d'hivernacle)	50.824,85Tn CO2 eq	8.275,80Tn CO2 eq	64.084,09 Tn CO2 eq	2030 Neutralitat carboni
Petjada de carboni de la flota de vehicles d'FGC	326,74Tn CO2 eq	296,48Tn CO2 eq	258,77 Tn CO2 eq	2025 0 Tn de CO2
Compensació de les emissions FGC no evitables	0	-	-	2030 100% emissions compensades
Ús del gasoil (locomotores mercaderies LMT)	1.661,91 Tn CO2 eq	1.390,49 Tn CO2 eq	1.149,66 Tn CO2 eq	2022 reducció 2/3 Tn CO2
Energia renovable	0% certificada verda	99,8%	100%	2021 100% certificada verda
Energia solar	0%	0%	25%	2021 100% estacions de tren
Ús de llums LED en estacions de tren	36%	48%	BV: 74% LA: 32%	2021 100% estacions de tren
Flota de vehicles elèctrics i híbrids	12%	21%	22,60%	2021 100%
Recerca i adquisició progressiva de màquines trepitjaneus/de treball, elèctriques 0 emissions	0%	--	--	2025 % de substitució factible
Vestíbuls amb espais de comerç electrònic a les estacions de major volum de viatgers	10%	10%	100%	2021 100%
Punts de recàrrega per a cotxes elèctrics (LMT)	6	12	13	2021 31 (es multiplicarà per 5)
Punts de recàrrega per a cotxes elèctrics (TiM)	0	0	1	2021 7
Descarbonització parc mòbil de les línies d'aportació a les estacions d'FGC	--	---	---	2021 100% parc mòbil electrificat
Components reciclables de les noves UT-115	0%	---	---	2021 90%

Reutilització del balast	0%	25%	100%	2020 100%
Transició cap al "Residu zero" (LMT)			92%	2021 Valorització ≥ 99%
Transició cap al "Residu zero" (TIM)				2021 Vall Núria
Espais d'intermodalitat als P&R per a vehicles elèctrics	11%	11%		2021 100%
Elaboració de plans de mobilitat des de les grans urbs fins als nuclis de residència propera a les estacions i fins a les mateixes estacions	--	--	--	2022 Aprovació plans 2025 Execució plans
Ecoparcs: Acords amb parcs naturals	0%	100%		100% parcs naturals de les estacions TIM
Geoparcs	0%	100%		2021 90%

L'any 2020 ha estat el de tancament de diferents **accions significatives** des del punt de vista climàtic i ambiental, d'entre les quals destaquem les següents:

- Per la seva importància en la lluita contra el canvi climàtic, cal destacar les actuacions realitzades en l'àmbit de la **transició energètica de l'activitat**, on l'any 2020 s'ha inclòs l'exigència en la licitació d'energia d'FGC, que el 100% d'energia sigui certificada i d'origen renovable. També l'any 2020 s'ha assolit en un 99,8% l'objectiu que el 100% d'energia d'FGC provingui de fonts renovables (el 100% pròpiament dit, s'assolirà el 2021).
- En l'àmbit de **l'economia circular**, pel que fa al manteniment i gestió de la infraestructura, l'any 2020 ha entrat en servei una nova perfiladora de via a la línia Llobregat Anoia, que recicla el 100% del balast, permetent la seva reutilització i evitant, en conseqüència, la generació d'aquest residu.
- També amb relació al **manteniment i gestió de la infraestructura** s'han definit protocols i campanyes de manteniment preventiu d'acord amb alertes de fenòmens meteorològics d'alt risc per a evitar o minimitzar la seva afectació sobre el servei ferroviari i sobre els actius.
- Les estacions de ferrocarril han estat el centre de diferents actuacions per a la promoció de bones pràctiques entre el públic en matèria **d'impacte de la mobilitat i de reciclatge de residus**. Així, s'han implantat punts de recollida de paquets de comerç electrònic a les estacions de major afluència de viatgers i també s'hi han instal·lat punts de reciclatge de llaunes i ampolles de plàstic.
- Finalment, cal assenyalar el tancament l'any 2020 de la Fase 1 del projecte "**Producció sense papers**". Aquest és un projecte d'ampli abast orientat a la simplificació i modernització de les tasques diàries del col·lectiu d'agents d'FGC en contacte amb el client, mitjançant l'actualització de les seves eines de treball i la digitalització dels processos, el qual es continuarà desenvolupant l'any 2021.

Els **sistemes de gestió ambiental** han estat adequats per certificar-los d'acord amb els nous requisits de la norma ISO 14001:2015. Aquest ha estat el cas de les activitats següents:

- Manteniment integral de material rodant
- Explotació de Montserrat
- La Molina
- Vall de Núria
- Esport i Port Ainé

13. Repte 3.1: Mitigació i adaptació al canvi climàtic



La mitigació i adaptació al canvi climàtic és un repte de l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030 que forma part de l'Eix 3 #TriarElCamíSostenible: Sostenibilitat ambiental, acció climàtica i protecció del capital natural. Mitjançant aquest repte es vol contribuir a guanyar la lluita contra la crisi climàtica i esdevenir una empresa neutra en carboni, reduint la petjada de carboni d'FGC a través de les noves tecnologies, l'impuls dels esdeveniments sostenibles i l'economia verda i circular, i millorar la resiliència a partir de l'adaptació de les infraestructures, dependències i serveis als efectes del canvi climàtic d'acord amb l'Estratègia Catalana d'Adaptació al Canvi Climàtic 2021-2030 (ESCACC30).

13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic

GRI 103-1; 103-2;103-3; 102-12

FGC contribueix a l'estratègia global i local per a la lluita contra el canvi climàtic més enllà de les mesures de mitigació i adaptació, treballant per ser una empresa neutra en carboni i integrant l'adaptació al canvi climàtic en la planificació, construcció i manteniment de les infraestructures

La **sostenibilitat i la lluita contra el canvi climàtic** constitueixen un dels eixos bàsics de l'Agenda d'Acció Climàtica 20-30 d'FGC, que explicita els reptes globals als quals ens enfrontem com a societat i com FGC pot ser una eina eficaç per contribuir a transformar-los en oportunitats.

Les accions en la sostenibilitat i la lluita contra el canvi climàtic es poden separar en quatre àmbits:

- Empresarial
- Col·laboració amb el Govern
- Compromís amb la societat
- Aliances internacionals

Àmbit empresarial

FGC és capdavantera en l'adopció de **mesures de mitigació i reducció de les emissions** de gasos amb efecte d'hivernacle que es deriven de la seva activitat, en línia amb els seus compromisos en la lluita contra el canvi climàtic. Entre aquestes accions, destaquen: l'adquisició d'energia d'origen renovable en un 100%, la descarbonització del parc de vehicles, la instal·lació d'il·luminació de baix consum, la implantació de plaques solars o l'adopció de mesures de conducció eficient i recuperació d'energia, entre moltes d'altres.

FGC està desenvolupant **acords i iniciatives**, tant de caràcter comercial com tecnològic, amb l'objectiu que les seves estacions esdevinguin centres de mobilitat a partir dels quals es puguin establir cadenes de transport més sostenibles, tant per a viatgers com per a mercaderies. Alguns exemples en són la instal·lació de microcentres de distribució de petita paqueteria (amb la reducció del cost ambiental de la distribució urbana al destinatari final) o la facilitació de la intermodalitat amb modes sostenibles, des de nous sistemes de mobilitat fins a l'electrificació dels sistemes d'aportació (tant en busos, com en el vehicle privat).

Les **estacions de muntanya d'FGC s'estan transformant** per valorar el medi natural com a actiu de qualitat de vida i fonament d'integració territorial. FGC ha adquirit el compromís d'incorporar els ODS a la gestió de les estacions de muntanya i es marca, entre altres objectius, arribar a una visió zero de la petjada ambiental (descarbonització i minimització) i la integració sostenible de les estacions de muntanya al territori i en uns entorns naturals protegits.

A principis de l'any 2020 FGC ha participat en la **1a Cimera Catalana d'Acció Climàtica**, que ha tingut lloc el 17 de gener de 2020, on ha pogut presentar accions i mesures tant a escala interna empresarial com vinculades als impactes de la seva activitat. L'objectiu d'aquesta cimera ha sigut impulsar l'adopció de compromisos en empreses, entitats socioeconòmiques i professionals, administracions públiques i altres actors, per tal que Catalunya assoleixi la neutralitat de carboni l'any 2050.

En aquest sentit, en el marc d'aquesta Cimera l'organització ha compartit els seus **compromisos en l'àmbit de la mobilitat** amb l'objectiu d'avançar cap a un sistema de transport més sostenible i respectuós amb el territori i, en particular, que suposi una reducció de les emissions d'efecte hivernacle articulant una oferta de transport públic que sigui capaç d'atreure usuaris del vehicle privat. Així mateix, FGC ha participat en les reunions sectorials de l'àmbit dels serveis, de l'automoció i la mobilitat i ha aportat el coneixement, l'experiència i els compromisos de treball en l'aliança per a la lluita contra el canvi climàtic.

FGC ha adoptat el compromís, també a les estacions de muntanya, a promoure una **transició a les energies netes**, a reduir les necessitats d'energia essent més eficients i autosuficients, a la descarbonització, a la no generació d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, a l'ús eficient i sostenible dels recursos naturals, a promoure una mobilitat neta, a implementar els principis de l'economia circular i a promoure els nostres entorns naturals i el paisatge, contribuint al desenvolupament social i econòmic de les persones que viuen i treballen al Pirineu i Prepirineu de Catalunya.

Àmbit d'aliances internacionals

En data desembre de 2019, FGC va signar l'adhesió a la **campanya Business Ambition for 1.5 °C**, que té com a objectiu **evitar l'increment d'1,5 °C de la temperatura global del planeta** i que l'any 2050 les emissions de CO₂ a FGC siguin zero. L'adhesió ha significat un primer pas per establir objectius de reducció d'emissions basats en la ciència d'acord amb els criteris de Science Based Targets initiative (SBTi). El proper pas, que es realitzarà el 2021, abans de 24 mesos, és desenvolupar i comunicar aquests objectius a SBTi perquè siguin aprovats.

Com a membre de la UIC, FGC està adherida a la **TopRail Charter on Sustainable Rail Tourism** des de l'any 2017. L'adhesió demostra el compromís d'FGC amb la gestió sostenible: es maximitzen els beneficis socials i econòmics de les comunitats locals i es minimitza l'impacte negatiu derivat de l'activitat. FGC va signar en data desembre de 2019 el compromís *Railway Climate Declaration*, que consisteix a assumir un rol de lideratge en accions per mitigar el canvi climàtic, reduir la petjada de carboni i promoure la transició a sistemes de transport més sostenibles, i contribuir així al *Low Carbon Rail Transport Challenge*.

Àmbit de col·laboració amb el Govern



L'any 2012 FGC es va adherir al **Programa d'acords voluntaris** per a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, promogut per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. Aquest programa té com a objectiu impulsar polítiques i accions que contribueixin a reduir les emissions a Catalunya.

En data novembre de 2019, FGC va ampliar el compromís a totes les instal·lacions, en aquest sentit informa de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle en l'abast 1, 2 i 3.

El 3 de maig de 2019 el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya va atorgar el Distintiu de garantia de qualitat ambiental a la flota de vehicles i el 7 d'octubre de 2019 a l'edifici d'oficines corporatiu de Sarrià.



El **Distintiu de garantia de qualitat ambiental** és un sistema català d'etiquetatge ecològic que reconeix productes i serveis que superen determinats requeriments de qualitat ambiental més enllà dels que s'estableixen com a obligatoris per la normativa vigent.

Àmbit de compromís amb la societat

Els projectes que planteja FGC són essencials per a una dotació de transport públic que sigui una alternativa al vehicle privat i per promoure la transició cap a un model sostenible de mobilitat.

FGC incorpora, des de l'any 2019 una **Ecocalculadora** en el cercador d'horaris del seu web corporatiu. Aquesta eina permet a les persones usuàries conèixer ràpidament l'impacte mediambiental dels seus desplaçaments i la comparativa entre fer-ho amb el servei d'FGC o amb vehicle privat.

Així mateix, FGC aposta per desenvolupar una activitat a les estacions de muntanya que contribueixi a la sostenibilitat social, econòmica i ambiental d'aquests territoris, fent-los exemple de gestió i actuació davant el repte de la crisi climàtica.

13.2 Eficiència energètica

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-4

La principal font d'energia per poder desenvolupar l'activitat d'FGC és l'energia elèctrica. El consum elèctric en el cas de les Línies Metropolitanes correspon principalment a la tracció de trens i a l'enllumenat.

Durant l'any 2020, s'ha avançat en **l'eficiència energètica a FGC**. S'ha inclòs l'exigència en la licitació d'energia d'FGC, que el 100% d'energia sigui certificada i d'origen renovable i s'ha assolit en un 99,8% l'objectiu que el 100% d'energia d'FGC provingui de fonts renovables.

En aquest sentit, FGC adquireix el **compromís d'establir una estratègia de reducció** de les necessitats energètiques i d'autogeneració d'energia neta, ja sigui solar, eòlica, geotèrmica, biomassa o hidràulica abans de l'any 2025.

L'any 2019 FGC va aprovar un **Programa d'Eficiència Energètica** que inclou diferents mesures que s'han d'implementar amb l'objectiu d'impulsar l'eficiència energètica a l'empresa.

Algunes d'aquestes **mesures** són: la implementació de punts de recàrrega de vehicle elèctric (actualment hi ha 14 punts disponibles), la implantació de llums LED en el 100% d'estacions i trens (fins al 2021), la recuperació d'energia dels trens i noves locomotores duals de mercaderies (2022), en què s'estima una reducció global del 66% de les emissions contaminants.

El **Projecte Llum Sostenible** s'ha continuat desenvolupant durant l'any 2020, amb la substitució de tots els llums fluorescents tradicionals per llums LED (Light-Emitting Diode) a 8 estacions de les Línies Metropolitanes. Concretament, s'ha dut a terme a les estacions de Terrassa, Vallparadís, Terrassa Parc del Nord, Terrassa Nacions Unides, Terrassa dipòsit, Baixador de Vallvidrera, La Floresta, Les Planes, Valldoreix i l'enllumenat exterior del Centre Operatiu de Rubí.

La suma de les actuacions dutes a terme aquest any 2020 en el marc del Projecte Llum Sostenible, suposen els **avantatges** següents:

- Estalvi energètic de 613.898 kWh/any.
- Estalvi econòmic superior als 36.800 euros anuals.
- Reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle. Reducció d'aproximadament 152 tones de CO₂eq/any.
- Estalvi en les tasques de reciclatge per l'eliminació dels metalls pesants que contenen els fluorescents.
- Estalvi en el cost de reposició i manteniment per l'allargament de la vida útil de la nova il·luminació amb llums LED.

El 99,70% del consum d'energia elèctrica d'FGC prové d'energia de fonts renovables.

FGC aposta per la implementació gradual de fonts d'energia renovables d'acord amb les previsions de l'Agenda d'Acció Climàtica; el **85,93% del total del seu consum energètic prové d'energia de fonts renovables que arriba al 99,70% en el cas del consum d'energia elèctrica**. Així mateix, s'han produït 70,97 MWh amb d'energia fotovoltaica, 33,12 MWh s'han autoconsumit i 37,85 MWh s'han venut a la xarxa.

L'explotació de La Molina compta amb instal·lacions de **calderes de biomassa** i l'Hotel de Sant Josep, a la Vall de Núria, disposa d'una **instal·lació de geotèrmia** que produeix el 100% de l'energia consumida. A les instal·lacions de neu artificial es fomenta l'adquisició d'equipaments d'última generació més eficients.

El consum energètic d'FGC aquest any ha estat de 121.848,58 MWh, xifra que representa una reducció d'un 11,25% respecte a l'any anterior.

Consum energètic	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
ELECTRICITAT (en MWh)				
· Xarxa Ferroviària	96.711,56	96.884,12	88.487,75	-8,67%
· Turisme i Muntanya	14.554,48	17.712,04	15.063,33	-14,95%
Consum electricitat total	111.266,04	114.596,16	103.551,08	-9,64%
CARBURANTS (en MWh)				
· Consum ferroviari	10.424,26	8.922,49	6.407,04	-28,19%
· Consum automoció (Gasoil A, Benzina i GLP)	1.030,29	1.192,20	927,96	-22,16%
· Turisme i Muntanya (calefacció)	5.947,73	5.474,36	3.776,28	-31,02%
Consum carburant total	18.756,38	15.681,63	11.111,28	-28,72
GAS NATURAL (en MWh)				
· Xarxa Ferroviària	5.669,31	4.910,52	5.006,51	+1,95%
Consum gas natural total	5.669,31	4.910,52	5.006,91	+1,95%
GAS PROPÀ (en MWh)				
· Turisme i Muntanya	1.900,82	1.337,39	1.092,28	-18,33%
Consum gas propà total	1.900,82	1.337,39	1.092,28	-18,33%
BIOMASSA (en MWh)				
· Turisme i Muntanya	726,29	708,98	935,96	+32,02%
Consum biomassa total	726,29	708,98	935,96	+32,02%
GEOTÈRMIA (en MWh)				
· Turisme i Muntanya	119,85	145,79	151,47	+3,90%
Consum geotèrmia total	119,85	145,79	151,47	+3,90%
CONSUM ENERGÈTIC TOTAL	137.084,59	137.287,88	121.848,58	-11,25%
Energia procedent de fonts renovables	70.063,58	115.485,02	104.709,48	-9,33%
% Energia procedent de fonts renovables	51,11%	84,12%	85,93%	2,16%
Energia fotovoltaica produïda i venuda (en MWh)	28,88	34,10	70,97	+108,12%

13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5

L'any 2018 va ser el primer any que FGC va calcular les seves emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Així doncs, l'any 2020 és el tercer any que es calcula la petjada de carboni d'FGC.

El **control de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle** que es realitza des d'FGC permet conèixer l'impacte ambiental de l'organització així mateix com establir accions per focalitzar la reducció d'aquest. Per aquest motiu, anualment es realitza la memòria d'emissions de GEH d'FGC.

El càlcul de les emissions de GEH de 2020 d'FGC es basa en la nova actualització de la normativa ISO 14064-1:2018. Per calcular altres emissions indirectes s'ha considerat el Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard desenvolupat per World Business Council for Sustainable Development).

La metodologia seleccionada per al càlcul de la petjada de carboni estableix una estructura de sis categories per consolidar les emissions de GEH des del punt de vista de l'informe:

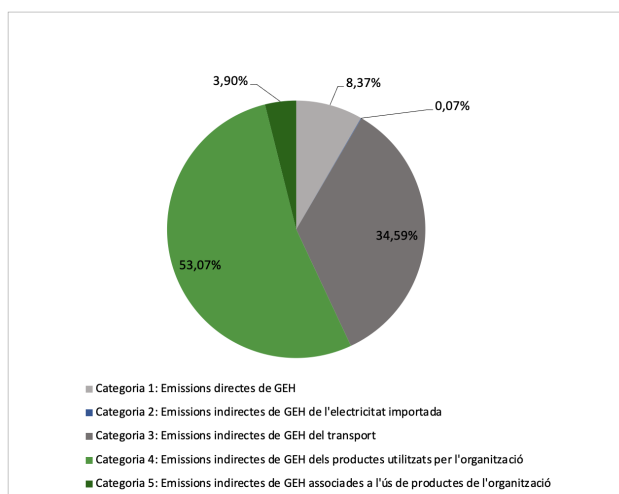
- Categoria 1. Emissions directes de GEH: Emissions directes de GEH controlades per l'organització.
- Categoria 2. Emissions indirectes de GEH d'energia importada: emissions degudes a la crema de combustible associada a la producció d'energia final i serveis públics.
- Categoria 3. Emissions indirectes de GEH del transport: emissions associades al transport de persones i mercaderies.
- Categoria 4. Emissions indirectes de GEH dels productes utilitzats per l'organització: emissions associades als béns utilitzats per l'organització.
- Categoria 5. Emissions indirectes de GEH associades amb l'ús de productes de l'organització: emissions associades amb l'ús de productes de l'organització durant les etapes de vida posteriors al procés de producció de l'organització.
- Categoria 6. Emissions indirectes de GEH d'altres fonts: altres emissions indirectes que no es poden informar en cap altra categoria.

A continuació es detalla les emissions d'FGC per aquestes categories. Cal destacar que no es reporta informació sobre la categoria 6 perquè no aplica en el marc de l'organització.

Distribució de les emissions de GEH categories d'emissió

Categories d'emissions	2020	%	
Categoria 1: Emissions directes	t CO2e	5.366,26	8,37%
Categoria 2: Emissions indirectes de l'electricitat importada	t CO2e	45,27	0,07%
Categoria 3: Emissions indirectes del transport	t CO2e	22.168,21	34,59%
Categoria 4: Emissions indirectes dels productes utilitzats per l'organització	t CO2e	34.006,63	53,07%
Categoria 5: Emissions indirectes associades a l'ús de productes de l'organització	t CO2e	2.497,73	3,90%
Total	t CO2e	64.084,09	100%

Emissions de GEH per categories d'emissions de GEH



FGC ha reduït en dos anys les emissions directes i indirectes d'energia de gasos amb efecte d'hivernacle en un 89,12%.

Per les categories 1 i 2, FGC estableix com a any base de comparació de l'inventari d'emissions de GEH l'any 2018, primer any en què s'ha realitzat el càlcul de la petjada de carboni de l'organització a partir de la normativa ISO 14064-1:2012.

A continuació es detallen les emissions de GEH per la categoria 1 i 2 pels últims tres anys, així mateix, es reporta una comparativa de l'any 2020 amb l'any base (2018). Cal destacar que FGC ha disminuït les emissions de GEH, tant en la categoria 1 com en la categoria 2, en un 28,18% i un 99,89% respectivament amb relació a l'any base.

Emissions de GEH tCO ₂ e	2018	2019	2020	2020-2018
Categoria 1. Emissions directes	7.471,42	7.178,21	5.366,26	-28,18%
Combustió fixa (gas natural, gasoil C, GLP, biomassa i geotèrmia)	1.483,75	1.351,24	1.314,51	-11,41%
Combustió mòbil (flota pròpia auxiliar, maquinària mòbil, trens i locomotores)	4.695,54	4.396,43	3.292,99	-29,87%
Emissions fugitives de gasos refrigerants (instal·lacions fixes i maquinària mòbil)	1.291,32	1.429,94	758,22	-41,28%
Emissions de procés (consum d'acetilè)	0,82	0,59	0,55	-32,93%
Categoria 2. Emissions indirectes d'energia importada	42.281,11	50,62	45,27	-99,89%

Amb relació a les categories 3, 4 i 5, FGC estableix com a any base de comparació de l'inventari d'emissions de GEH l'any 2020, primer any en què s'ha realitzat el càlcul de la petjada de carboni amb la nova actualització de la normativa i s'ha establert el procediment segons la normativa esmentada (ISO 14064-1:2018).

A continuació es detallen les dades d'emissions per aquestes categories per l'any 2020:

Emissions de GHE tCO2e	2020
Categoria 3. Emissions indirectes del transport	22.168,21
Transport de clients i visitants	16.604,79
Transport, distribució i generació de combustible aigües amunt	5.037,49
Transport in itinere	458,81
Desplaçaments corporatius	67,12
Categoria 4: Emissions indirectes dels productes utilitzats per l'organització	34.006,63
Compra de béns i serveis	17.124,93
Béns de capital	16.142,64
Residus generats	739,06
Categoria 5: Emissions indirectes associades a l'ús de productes de l'organització	2.497,73
Actius arrendats a tercers	1.372,84
Inversions	1.124,88

Indicadors de la petjada de carboni

A continuació, s'analitzen els resultats de la petjada de carboni d'FGC 2020 a partir de 2 indicadors: nombre de viatges (validacions) i el nombre de visitants de les Estacions de Turisme i Muntanya.

L'objectiu d'aquests indicadors és poder estudiar l'evolució de la petjada de carboni amb valors relatius que tinguin en compte les variacions en l'activitat de l'organització.

Emissions de GEH per nombre de viatges a la Xarxa Ferroviària

Kg CO2 / nre. de viatges = validacions			
Categories	Barcelona - Vallès	Llobregat Anoia	Lleida la Pobla de Segur
Categoria 1. Emissions directes	0,0151	0,0933	7,2180
Categoria 2. Emissions indirectes d'energia importada	0,0001	0,0006	0,0983
Categoria 3. Emissions indirectes del transport	0,0644	0,1355	1,6528
Categoria 4: Emissions indirectes dels productes utilitzats per l'organització	0,3094	0,0233	19,4834
Categoria 5: Emissions indirectes associades a l'ús de productes de l'organització	0,0000	0,0000	0,0000
Total	0,3890	0,2527	28,4525

Emissions de GEH per número de visitants a les explotacions de Turisme i Muntanya

Categories	Kg CO2 / nre. de visitants						
	Vall de Núria	La Molina	Esport i Port Ainé	Explotació de Montserrat	Ferrocarril Turístic Alt Llobregat	Vallter 2000	Centre d'Observació de l'Univers (COU)
Categoria 1. Emissions directes	1,54	1,87	4,08	0,00	1,43	1,83	0,00
Categoria 2. Emissions indirectes d'energia importada	0,02	0,06	0,02	0,00	0,02	0,00	0,00
Categoria 3. Emissions indirectes del transport	5,44	24,43	40,06	7,84	4,64	18,45	38,60
Categoria 4: Emissions indirectes dels productes utilitzats per l'organització	4,08	2,21	3,14	0,22	0,77	5,40	2,84
Categoria 5: Emissions indirectes associades a l'ús de productes de l'organització	1,53	1,88	2,29	0,04	0,00	0,49	0,00
Total	12,61	30,43	49,58	8,10	6,85	26,17	41,44

13.4 Gestió responsable de l'aigua

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-5

En la Cimera d'Acció Climàtica del Govern, celebrada el gener del 2020, FGC ha adquirit el compromís de **reducció del consum d'aigua i d'energia en l'àmbit de la producció de neu**:

"FGC es compromet a impulsar la recerca per poder produir més neu amb menys despesa energètica d'aigua i a substituir progressivament els canons de neu per tecnologies que permeten generar el doble de neu amb la meitat de l'energia. En l'horitzó 2025, FGC es marca l'objectiu d'haver reduït un 50% el consum d'energia."

Tot i que el consum d'aigua és present a tota l'organització, dins de l'àmbit de Turisme i Muntanya la gestió de l'aigua és una prioritat, ja que és on es produeix el consum més gran. En aquest sentit, el consum d'aigua és un fet rellevant i, com a tal, està identificat dins dels Sistemes de Gestió Ambiental implantats o en procés d'implantació a les diferents explotacions de muntanya, en què s'avalua el consum d'aigua en la producció de neu com un dels aspectes ambientals destacats. Malgrat que aquest impacte es pot considerar temporal, si es té en compte que l'aigua retorna al medi sense fer-hi cap tractament, es considera igualment una alteració dels recursos hídrics naturals.

Així doncs, Turisme i Muntanya té establerts uns **objectius en la gestió responsable de l'aigua** que es concreten en tenir un control del consum dels aqüífers i de l'estat en què es troben, de manera que en tot moment es puguin garantir els cabals ecològics pertinents.

Pel que fa als **subministraments d'aigua** en metres cúbics en la producció de neu, vénen determinats per les concessions de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) o de la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre (CHE), fet que acota un consum excessiu en la producció de neu. D'altra banda, en les èpoques de desglaç, s'intenta canalitzar l'aigua a les basses artificials.

A continuació es detalla la gestió de l'aigua a les estacions de Turisme i Muntanya:

Vall de Núria

L'Estació de Muntanya de Vall de Núria s'abasteix d'aigua de les seves pròpies captacions ubicades en el municipi de Queralbs i per connexió a les xarxes de distribució d'aigua dels municipis de Queralbs i Ribes de Freser. Concretament, les captacions d'aigua de Vall de Núria són:

- Captació Riu Finestrelles - Subministra consum domèstic, central hidroelèctrica, xarxa contra incendis, i bassa de la granja.
- Font del Ferro - Subministra el consum domèstic.
- Captació del riu Eina - xarxa contra incendis.
- Captació Llac Núria - Per la producció de neu a la xarxa d'alta pressió.
- Captació de Queralbs (font sota Can Constans), que subministra l'estació del cremallera de Queralbs (aigua no apta pel consum de boca).
- La xarxa municipal de distribució d'aigua de Ribes de Freser subministra les estacions de cremallera de Vila i Enllaç, i el sistema contra incendi de Ribes Vila (només en cas d'incendi).

L'ús de l'aigua en aquesta estació és per abastament, ús recreatiu i ús ramader. En aquest sentit, estan establerts un total de 62.000 m³ per l'abastament, 143.120 m³ per la producció de neu artificial del Llac de Núria i 158 m³ per ús ramader.

El procés de gestió de l'aigua d'aquesta explotació està format per: el sistema d'aigua potable, el procés de subministrament d'aigua a la Central Hidroelèctrica i xarxa contra incendis, el subministrament d'aigua a la xarxa d'estesa de producció de neu d'alta pressió i reg, el subministrament d'aigua estació de Ribes Vila, el subministrament d'aigua estació de Ribes Enllaç i el subministrament d'aigua estació de Queralbs.

Port Ainé

La captació a l'estació de Port Ainé es porta a terme a base de pous. Concretament, es compta amb un total de 7 pous, un dels quals s'utilitza exclusivament per l'hotel i, dels restants, tres no estan operatius.

El Pla d'emergència de l'Explotació, així com les seves normes, estan aprovades per l'Agència Catalana de l'Aigua.

El volum d'aigua concedida en aquesta estació és de 238.614 m³ anuals.

La Molina

Durant l'any 2020 s'ha iniciat el projecte de Telegestió de l'aigua de La Molina. Aquesta estació és on la instal·lació d'innivadors és més gran i, per tant, es produeix més neu, es porta un control tecnològic diari de l'estat de les fonts, basses i captacions de la xarxa de neu durant la temporada d'hivern que, juntament amb un acompliment estricte dels plans de manteniment establerts, asseguruen una gestió òptima de l'aigua

En aquesta explotació les captacions s'obtenen de pous, fonts i torrents, mentre que les basses s'utilitzen d'emmagatzematge.

La concessió de l'aigua a la Molina és de 323.500 m³ anuals.

Espot

La captació d'Espot es realitza mitjançant la bassa Estanyets, que s'alimenta de forma natural pel barranc d'Estanyets.

Actualment s'han elaborat i presentat a la CHE les Normes d'Explotació i el Pla d'Emergència i d'aquesta estació.

El volum d'aigua concedida en aquesta estació és de 249.550 m³ anuals.

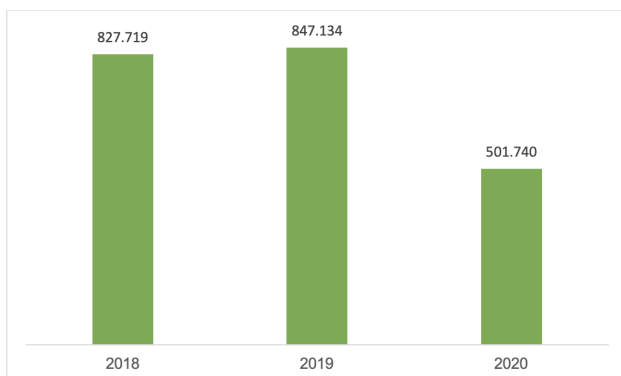
FGC monitora un total de 15 punts a la Xarxa Ferroviària, amb l'objectiu de detectar les fuites i sobre consums d'aigua.

A la Xarxa Ferroviària, tot i no tenir tant impacte en el consum d'aigua en comparació amb Turisme i Muntanya, també es promou una gestió responsable d'aquest recurs. En aquest sentit, amb l'objectiu de **detectar les fuites i sobreconsum d'aigua**, actualment es compta amb un monitoratge de 15 punts i es preveu ampliar-la a 5 punts més.

Aquest monitoratge es va iniciar l'any 2017 amb 7 punts Pl. Catalunya, Pl. Espanya, Rubí COR, Rubí COR (Rentador de trens), Martorell IF (Rentador de trens), Martorell Motor i Subcentral de Sarrià (reg reducció soroll via) dada que actualment s'ha duplicat.

En comparació amb l'any anterior, el consum d'aigua a FGC ha disminuït un 40,77%.

Consum d'aigua (m³)



Consum d'aigua (m ³)	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Xarxa Ferroviària				
- Subministrament per tercers (Municipal)	44.804	46.450	51.765	+11,44%
Turisme i Muntanya	782.915	800.684	449.975	-43,80%
- Subministrament per tercers (Municipal)	30.639	30.504	33.605	+10,17%
- Subministrament propi (Pous)	752.276	770.180	416.370	-45,84%
Consum total	827.719	847.134	501.740	-40,77%

13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions

GRI 103-1; 103-2; 103-3

Contaminació lumínica

Pel que fa a l'**impacte lumínic a l'exterior**, FGC està instal·lant **fanals de baixa contaminació lumínica, amb una reducció del 50% del consum**, que aporten més llum i tenen menys impacte, excepte a les estacions on, per valor històric i arquitectònic o bé per necessitats específiques, no es pot canviar la il·luminació, com són les estacions del Baixador de Vallvidrera, Les Planes, La Floresta, Bellaterra i Igualada.

Aquests fanals amb il·luminació LED permeten passar d'un índex de contaminació lumínica del 5,7% del percentatge del flux lluminós emès per sobre de l'hemisferi superior dels llums sobre el total emès, a tenir-lo inferior a l'1%, amb un alt rendiment lluminós i una llarga vida útil.

A conseqüència de la protecció lumínica de la serra del Montsec, s'han instal·lat llums específics per a aquest entorn protegit a les estacions de Palau, Gerb, Vallfogona, Tèrmens i Alcoletge de la línia Lleida-La Pobla de Segur.

Contaminació acústica i vibracions

Qualsevol infraestructura ferroviària porta intrínseca una generació de vibracions i de sorolls amb el pas de les circulacions de trens. FGC n'és conscient de l'impacte que aquest fet suposa sobre el públic usuari del servei de trens, el mateix personal de l'empresa i el veïnat que resideix al voltant de les vies del tren.

Per aquesta raó FGC promou **mesures de reducció dels nivells d'immissió sonora i de vibracions per millorar el confort de totes les persones que puguin rebre l'impacte**. Es duen a terme accions de manteniment, accions correctives i noves millores.

El protocol que se segueix quan es rep una reclamació relativa a sorolls o vibracions consisteix a determinar des d'un primer moment si es tracta d'obres en curs o alguna problemàtica ja detectada i en fase de solució. En cas contrari, es procedeix a realitzar mesures sonomètriques o de vibracions de contrast amb la normativa i una revisió de la via de la zona afectada. En funció dels resultats es determinen les actuacions de millora a emprendre.

A escala acústica i de vibracions el 2020 no hi ha hagut advertiments, multes ni sancions respecte a incompliments de la normativa relativa a la contaminació acústica.

L'any 2020 el Servei d'Atenció al Client ha atès un total de **78 observacions relatives al soroll i vibracions** derivades del servei ferroviari. En general, durant l'any 2020, han baixat les reclamacions de gairebé totes les temàtiques, ja que hi ha hagut menys mobilitat pel confinament i les restriccions en els desplaçaments.

La distribució d'aquestes observacions per línia és la següent:

Observacions relatives a soroll i vibracions	2018	2019	2020	2020-2019
Línies Metropolitanas	113	99	74	-25,25%
Línia Barcelona-Vallès	87	78	30	-61,54%
Línia Llobregat-Anoia	26	21	44	109,52%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	3	8	4	-50,00%
Turisme i Muntanya	0	0	0	-
Totals	116	107	78	-27,10%

Quan es reben observacions o queixes relatives a sorolls o vibracions, es determina si són causades per obres en curs o per alguna problemàtica ja detectada i en fase de solució. En cas contrari, es duen a terme mesures sonomètriques o de vibracions de contrast d'acord amb la normativa i una revisió de la via de la zona afectada. En funció dels resultats, es determinen les actuacions de millora que cal emprendre.

Acústicament, l'any 2020 no hi ha hagut advertiments, multes ni sancions respecte a incompliments de la normativa relativa a la contaminació acústica. Així mateix, durant el mateix any, FGC ha promogut diverses **actuacions cercant una reducció de les vibracions i el soroll** emès pel seu servei, entre les que es pot destacar:

- Instal·lació d'apantallaments acústics a la corba de sortida de l'estació de Sant Cugat del Vallès en direcció a l'estació de Mirasol
- Instal·lació de mantes antivibratòries a sota d'un aparell de via entre les estacions de Muntaner i Bonanova
- Prova pilot de minipantalles acústiques entorn de l'estació de Sant Cugat del Vallès
- Prova pilot d'aplicació de compòsit al carril per reduir el soroll del contacte roda-carril a la corba d'arribada a l'estació de Sant Cugat del Vallès amb origen Barcelona.
- Estudi i elaboració de propostes d'apantallaments a Sant Vicenç dels Horts.

A banda de les actuacions específiques, se segueixen aplicant les mesures periòdiques ininterrompudament:

- Auscultació de la via semestral per tal de detectar els trams més problemàtics de geometria de via i de desgast o rugositat dels carrils.
- Esmolat de carrils en els trams detectats en els treballs d'auscultació. Aquesta mesura permet una reducció dels nivells de soroll d'entre 3 i 5 dB d'una via acabada d'esmlar.
- Tornejat de rodes cada 120.000 km, com a mesura preventiva per evitar increments del soroll, que permet un millor rodolament del tren.

Adicionalment, en les noves construccions i obres a les zones d'afecció al ferrocarril, es demana **l'estudi vibro-acústic** corresponent que justifica l'adequació a la normativa vigent dels aïllaments vibro-acústics instal·lats per evitar molèsties a les persones.

13.6 Gestió de residus

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 306-2

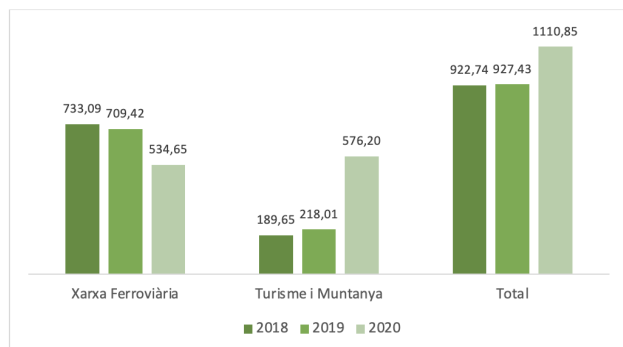
FGC ha adquirit el **compromís d'assolir la certificació «residu zero»** del model d'economia circular a la Cimera d'Acció Climàtica del Govern que va tenir lloc en data 17 de gener de 2020, i que posteriorment es va traslladar a l'Agenda d'Acció Climàtica 2030, amb l'objectiu de promoure una transició d'FGC en relació amb els residus en l'horitzó 2025. El primer pas per assolir-lo és eliminar el plàstic i els seus derivats de les estacions i, posteriorment, avançar en el compromís de maximitzar la valoració dels residus produïts per obtenir la certificació.

Durant l'any 2020 s'han generat un total de 1.110,85 tones de residus, de les quals 534,65 t pertanyen a Xarxa Ferroviària i 576,20 t a Turisme i Muntanya.

En l'àmbit ferroviari, la major part dels residus deriven de les activitats de manteniment. Això fa que els residus generats siguin principalment líquids aquosos de neteges, fusta, ferralla, recollides d'aigües residuals, restes de poda, etc.

Producció de residus (t)	2018	2019	2020
Residus generats			
Xarxa Ferroviària	733,09	709,42	534,65
Turisme i Muntanya	189,65	218,01	576,20
Total	922,74	927,43	1.110,85

Residus generats (t)



Residus no eliminats (t)	Xarxa ferroviària	Turisme muntanya	Total
Residus perillosos			
- Preparació per a la reutilització	0,03	0,03	0,06
- Reciclatge	11,14	0,26	11,40
- Altres operacions de valorització	25,08	2,25	27,33
Total	36,25	2,54	38,78
Residus no perillosos			
- Preparació per a la reutilització	0,00	0,00	0,00
- Reciclatge	198,97	457,13	656,10
- Altres operacions de valorització	270,38	8,74	279,12
Total	469,35	465,87	935,22

Residus eliminats (t)	Xarxa ferroviària	Turisme muntanya	Total
Residus perillosos			
- Incineració	0,00	0,27	0,27
- Trasllet a un abocador	0,00	3,14	3,14
- Altres operacions d'eliminació	28,22	2,06	30,27
Total	28,22	5,47	33,68
Residus no perillosos			
- Incineració	0,00	0,00	0,00
- Trasllet a un abocador	0,24	66,02	66,26
- Altres operacions d'eliminació	0,60	36,31	36,91
Total	0,84	102,33	103,17

Totes les operacions especificades a les taules anteriors tenen lloc fora de les instal·lacions d'FGC. Cada centre productor d'FGC detalla, a la declaració anual, el tractament aplicat a cada residu. Actualment s'està treballant en un projecte d'optimització de la valorització dels residus que permetrà obtenir resultats tangibles l'any 2021.

A causa de l'activitat de l'organització, el malbaratament alimentari no és rellevant.

13.7 Economia circular i consum i producció sostenible

103-1; 103-2; 103-3; 301-1

FGC promou l'**economia circular** així com el **consum i producció sostenible** al llarg de la cadena de subministrament. En aquest sentit, per la mateixa activitat de l'organització, FGC només compra material nou pel propi manteniment.

Cal destacar que de cara a l'any 2021 i en el marc de l'Agenda d'Acció Climàtica 20-30, FGC té l'objectiu de valorar com a mínim el 85% dels residus produïts.

A continuació es detallen el pes dels principals materials utilitzats a FGC:

Consum de matèries primeres i materials	Pes (t)
Xarxa Ferroviària	
Material per fer el manteniment dels vehicles i desenvolupar el servei de transport de passatgers	2
Turisme i muntanya	
Serveis de transport turístic per ferrocarril de passatgers	2,5
Serveis de promoció d'esdeveniments esportius i d'oci	2
Serveis d'allotjament en hotels i hotels-apartament	2
Serveis de gestió d'estacions d'esquí	2
Total	10,5

14: Repte 3.2: Valoració i promoció del capital natural



La preservació de l'entorn natural és un aspecte molt present a FGC, en el qual es vol seguir avançant i acomplint nous projectes. En aquest sentit, a l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030 es recull el repte 3.2 *Valoració, preservació i promoció del capital natural*, que detalla l'objectiu de quantificar el capital natural relacionat amb l'entorn de les estacions de Turisme i Muntanya, a partir del valor dels serveis ecosistèmics associats al medi natural, per esdevenir un agent clau en seva la preservació i promoció.

14.1 Preservació i promoció de l'entorn

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 304-1;304-2;304-3

Al llarg de l'activitat que es du a terme des d'FGC s'està en contacte directe amb **l'entorn natural**, especialment a les explotacions de Turisme i Muntanya. Per aquest motiu, la preservació per l'entorn natural així com la seva valoració i promoció en són uns aspectes importants per a l'organització.

Conservació de l'entorn

Les estacions de muntanya d'FGC han de ser **destinacions turístiques íntimament lligades a la sostenibilitat** del territori. Ara mateix el repte principal és la lluita contra l'emergència climàtica, per aquest motiu "l'Agenda d'Acció Climàtica 20-30", l'Estratègia d'Activisme d'FGC, la **col·laboració amb els diferents Parcs Naturals del territori**, i les **bones pràctiques en la gestió del control operacional de les estacions en termes d'eficiència**, són pilars fonamentals per evitar la degradació del medi natural i la pèrdua de biodiversitat.

Aquesta estratègia en la gestió ve derivada d'una **Política Ambiental i de Qualitat** a partir de la qual s'articulen tota una sèrie de processos estratègics, operatius i de suport que donen cobertura a l'acompliment i bon funcionament dels Sistemes de Gestió implementats a FGC Turisme i Muntanya.

Entrant al detall de les operacions, cal destacar que es porten a terme procediments interns i bones pràctiques de cara a **preservar l'entorn natural**, i encaminades a **enfortir el vessant pedagògic i la capacitat d'influència entre els nostres clients i visitants**.

Les estacions d'esquí i de muntanya d'FGC són properes als Parcs Naturals, per això ens comprometem en el manteniment, neteja i prevenció de l'entorn i el patrimoni.

FGC és conscient de la localització de les instal·lacions a dins o a prop de Parcs Naturals, i això reforça el **compromís d'FGC en el manteniment, neteja i preservació de l'entorn i patrimoni** encomanats per tal d'assegurar el gaudiment a les generacions futures. Per aquest motiu, es porten a terme un seguit de **controls sistemàtics** en l'activitat de manera generalitzada:

- Es tenen en compte els impactes visuals de les instal·lacions per tal d'integrar-les de la millor manera amb l'entorn
- Control d'engegada de llum mitjançant i instal·lació de temporitzador horari per desconnectar la il·luminació quan no es requereixi, quedant l'enllumenat mínim de servei i vigilància
- Manteniment de drenatges a les pistes d'esquí i entorn per evitar l'erosió del terreny
- En els casos que es realitzen moviments de terra, es separa la gleba, es conserva i es torna a incorporar posteriorment. De la mateixa manera, un cop acabats els treballs es regenera i ressembla les zones més afectades.
- Conservació dels camins senyalitzats per evitar la pressió antròpica, així com publicació de guies amb els itineraris, recomanacions i les indicacions pertinents
- En els casos que inevitablement s'han de tallar arbres, es talen els mínims i es valora la replantació d'arbres en zones més desforestades
- S'eviten treballs d'obres o similar en èpoques de fecundació i reproducció d'ocells o altres animals, de manera que l'impacte de soroll no afecti el seu hàbitat natural
- Formacions internes amb sensibilització ambiental al personal (mòdul de formació en línia).
- Realització periòdica d'estudis de control de neu per a la prevenció d'allaus
- Provocació controlada d'allaus tenint en compte l'acotament de la superfície i el manteniment dels equips
- Formació i tallers de natura a escoles (crèdit de síntesi)
- Exposicions permanents i temporals que sensibilitzin els nostres clients amb el medi natural
- En les explotacions de cremallera manteniment de cunetes al traçat del cremallera per tal d'evitar l'erosió del terreny

D'altra banda, amb relació a les accions puntuals relacionades amb la gestió de l'activitat, quan els impactes poden afectar a la biodiversitat dels espais naturals, per exemple, en l'execució d'algun tipus d'obra, es tenen en compte els següents aspectes:

- Estudis d'impacte ambiental.
- Control indicadors relacionats amb superfícies afectades/restaurades.
- Aplicació de l'art. 48 de règim municipal on qualsevol obra en terreny no urbanitzable ha de complir on s'inclou projecte executiu, estudi impacte ambiental simplificat, estudi integració paisatgística i estudi de riscos geològics. Posteriorment es tramita a través de l'OTA corresponent de Girona o Lleida on es qüestiona el projecte en aspectes com boscos, fauna, flora o agricultura, per finalment aprovar-ho, després de visita tècnica, per la Ponència Ambiental de l'Alt Pirineu.
- Contractació de consultoria ambiental interna depenent de la rellevància de l'obra a executar i on es realitzen estudis de flora i fauna.

Gestió responsable de les instal·lacions en desús

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya ha retirat, durant l'any 2020, un total de **529 tones de ferralla de cinc de les sis estacions de muntanya que gestiona**, concretament de La Molina, Vall de Núria, Vallter 2000, Espot i Port Ainé.

L'eliminació d'antigues instal·lacions i elements obsolets referma el compromís d'FGC amb la preservació de l'entorn natural.

Aquests treballs han suposat l'**eliminació d'antigues instal·lacions** així com altres **elements obsolets i que han quedat en desús** després de les tasques de reposició d'actius que realitza FGC de forma contínua. Amb actuacions com aquesta, FGC referma el seu compromís amb la preservació de l'entorn natural i l'aplicació de polítiques de sostenibilitat a les seves instal·lacions i contribueix a la conservació de la morfologia del terreny i a la restauració paisatgística dels espais on s'ubiquen les estacions, que són la porta d'entrada dels parcs naturals del Cadí Moixeró, de les Capçaleres del Ter i del Freser, de l'Alt Pirineu i del Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici.

El material acumulat que s'ha retirat correspon a elements que han quedat en desús, com catenàries, travesses, restes de canons de neu renovats o maquinària diversa, després que FGC hagi fet obres de millora a les instal·lacions. La ferralla, no apta per a la seva reutilització, s'ha retirat i s'ha dut als gestors autoritzats per a la seva valorització, potenciant d'aquesta manera també l'economia circular.

Àrees protegides o zones de gran valor per la biodiversitat

Les explotacions d'FGC es localitzen a prop o a dins dels Parcs Naturals, es tracta de zones considerades de **gran valor per a la biodiversitat** que de vegades són concessions dels ajuntaments locals on s'ubiquen, o en altres casos són terrenys propietat d'FGC.

En aquestes ubicacions, FGC desenvolupa activitats de lleure relacionades amb l'esport, la cultura, les activitats lúdiques, l'allotjament i la restauració, procurant l'equilibri necessari amb l'entorn, a través d'un **control operacional diari sòlid**, que aplica uns procediments interns establerts de cara a afavorir la millora contínua dels seus **Sistemes de Gestió de Medi Ambient i de Qualitat**.

A continuació es desglossa la ubicació dels terrenys, així com la seva superfície de les explotacions més representatives.

Superfície (en ha.) de boscos i prats dels dominis esquiables d'FGC

	Bosc	Prats	Medi aquàtic	Edificis	Total Domini*
La Molina	273,93	514,38	4,37	0,47	793,17
Vall de Núria	31,39	80,58	2,21	1,67	115,86
Espot	178,47	264,14	2,60	0,17	445,40
Portainé	321,37	26,35	1,83	0,43	350,00

* Total domini segons Pla Especial Urbanístic

Hàbitats protegits o restaurats

La transformació de l'hàbitat és un dels impactes contemplats dins dels Sistemes de Gestió de Medi Ambient i de Qualitat, a partir del qual s'articulen una sèrie de **mesures preventives i correctores per tal de minimitzar, en la mesura del possible, aquesta transformació de la morfologia del terreny**. Aquestes mesures preventives i correctores es realitzen, o bé regenerant les actuacions de l'activitat on hi ha hagut degradació, o també executant mesures compensatòries en cas de necessitat.

Cal destacar que les **actuacions de manteniment durant l'estiu** són fonamentals per realitzar una eficient explotació, producció de neu i manteniment de pistes a l'hivern. Aquestes actuacions de manteniment s'articulen segons l'aprofitament dels ramats de pastures i l'execució d'un Pla de Gestió Forestal en col·laboració amb l'organització del Parc Natural, a través del qual es netegen els boscos dels quals FGC n'és propietari, es tracta la fusta per fer estella i es reaprofita per a la caldera de biomassa.

A continuació es recullen les **accions periòdiques** que es realitzen:

- Preparació de pistes. La realització d'un bon manteniment de pistes a l'estiu permet preservar la morfologia del terreny i minimitzar l'erosió, i a la vegada, ajuda a una gestió òptima de la producció de neu a l'hivern. En definitiva les feines de despedregar i ressemar pistes, sobretot en episodis puntuals d'obres o localitzacions on la neu pateix més desgast, permet fer una estesa de neu més uniforme que rendibilitza la neu produïda.

- Accions que s'emmarquen i s'alineen amb el compromís de preservar l'entorn tenint en compte els aspectes ambientals:

- Eliminació estructures d'antigues instal·lacions
- Neteja i desbrossat de bosc
- Retirada de cablejat soterrat
- Eliminació de paravents i altres estructures obsoletes
- Despedregament i drenatges
- Tancament de camins
- Plantacions i sembres

Impacte biodiversitat

En aquest sentit, s'ha realitzat un **acord de col·laboració amb els Camps de Treball Boscos de Muntanya** que té com a objectiu impulsar i popularitzar una manera de fer, on les actuacions en les obres de muntanya es realitzen amb materials del mateix indret, i amb el menor impacte possible a l'entorn. Per fer-ho s'apliquen les tècniques de bioenginyeria que han adquirit de l'experiència de molts anys amb els especialistes suïssos.

14.2 Aliances i col·laboracions amb els parcs naturals

L'any 2019 es van crear **uns marcs de col·laboració entre del departament de Territori i Sostenibilitat i FGC** per a la promoció i establiment de projectes conjunts en l'àmbit dels parcs naturals i nacionals i les estacions d'esquí d'FGC.

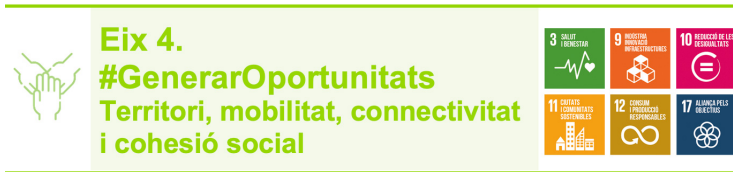
Els acords establerts l'any 2019, recullen compromisos en forma d'actuacions que s'han desenvolupat durant l'any 2020. Un cop acabat aquest període s'ha realitzat un seguiment de l'estat de les actuacions i s'ha firmat un nou acord pel següent any.

- A continuació es detallen els parcs naturals i les estacions d'FGC amb qui s'ha establert aquestes col·laboracions:
- Parc Natural de les capçaleres del Ter i del Freser i l'Estació de Muntanya Vallter 2000.
- Parc Natural de les capçaleres del Ter i el Freser i l'Estació de Muntanya de Vall de Núria
- Parc Natural de l'Alt Pirineu i l'Estació de Port Ainé
- Parc Nacional d'Aigüestortes i estany de Sant Maurici i l'Estació d'Espot Esquí
- Parc Natural de Cadí Moixeró i l'Estació de Muntanya de la Molina

Algunes de les **accions més destacades dutes a terme durant l'any 2020** han sigut la neteja del Torrent de Morens al Parc Natural de les capçaleres del Ter i del Freser, així com la construcció d'un observatori d'aus davant de la Creu d'en Riba en el mateix parc natural. Així mateix, al Parc Natural de l'Alt Pirineu s'ha instal·lat un eco comptador de vehicles i al Parc Nacional d'Aigüestortes i estany de Sant Maurici una taula d'orientació astronòmica. Finalment, a la Molina s'ha dut a terme la instal·lació d'un mirador per a l'observació des del cim sud de la Tosa.

Cal destacar que donada la situació per la pandèmia COVID-19, l'any 2020 ha sigut especialment important els esforços duts a terme tant per les estacions d'FGC com pels Parcs Naturals per poder executar les actuacions detallades en els convenis.

15. Repte 4.1: repte demogràfic: generació de riquesa i oportunitats



FGC com a empresa amb un impacte present a tot al territori, té un ferm **compromís vers la generació de riquesa i oportunitats**. Aquest compromís es trasllada en el repte 4,1 *Repte demogràfic: generació de riquesa i oportunitats* que forma part de l'Eix 4 *#GenerarOportunitats Territori, mobilitat, connectivitat i cohesió social* de l'estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030. A partir d'aquest repte l'objectiu establert per FGC és generar ocupació de qualitat en el territori, tant de manera directa com indirecta, que permeti especialment l'arrelament de joves i dones en les localitats i els entorns rurals de les estacions de turisme i muntanya.



15.1 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 203-2

La inversió en infraestructures d'FGC, especialment en l'àmbit de Turisme i Muntanya, permet **mantenir unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic** de les poblacions del territori, en tant que possibiliten continuar amb les activitats d'FGC en aquestes zones.

Destacar que durant l'any 2020 s'ha incorporat el Centre d'Observació de l'Univers, així mateix, les inversions destinades a les infraestructures i serveis recolzats d'FGC ha suposat una dotació total de 134.457,96 euros.

Inversions en infraestructures i serveis recolzats (en milers d'euros)	2018	2019	2020
Línies Metropolitanas (LMT)	80.272,97	107.037,71	115.285,25
Línia Lleida-La Pobla de Segur (LPS)	5.905,00	11.705,01	7.905,00
Total LMT + LPS	86.177,97	118.742,72	123.190,25
- La Molina	4.141,48	2.828,83	3.319,09
- Vall de Núria	7.181,23	5.924,50	3.770,19
- Explotació de Montserrat	4.582,42	3.100,81	2.121,16
- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	346	119	156,4
- Esport i Port Ainé	4.620,09	6.060,32	1.857,20
Centre d'Observació de l'Univers	0,00	0,00	43,67
Total Turisme i Muntanya	20.871,22	18.033,46	11.267,71
Total FGC	107.049,19	136.776,18	134.457,96

15.2 Impacte econòmic d'FGC

GRI 203-1; 203-2

El Centre d'Estudis UPF Sports_Lab de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) va elaborar l'any 2019 uns **estudis sobre l'impacte econòmic de les línies metropolitanes de la xarxa ferroviària i de les estacions de muntanya d'FGC**. Durant aquest any 2020 no s'ha realitzat una actualització de les dades donada l'anormalitat de la tendència de l'any. En aquest sentit, les dades que s'haguessin obtingut no serien significatives a l'hora de fer comparativa.

Aquests informes avaluen l'**impacte econòmic sobre l'economia catalana** de les despeses d'explotació i d'inversió de l'any 2018. Amb aquest efecte, quantifiquen els impactes (directe, indirecte i induït) sobre la producció, el valor afegit, l'ocupació i els impostos, a partir de la metodologia *input-output*.

A les conclusions dels estudis es destaca que a totes les explotacions de muntanya i a les línies metropolitanes d'FGC, cada euro addicional de despesa genera una producció de més d'1,7 euros i un valor afegit, en general, al voltant d'1 euro. Els estudis també constaten que per cada milió d'euros addicional en qualsevol mena de despesa es generen entre 14 i 20 llocs de treball.

Impacte econòmic	Línies Metropolitanas	Turisme i Muntanya	Total FGC
Impacte sobre la producció (en milions d'euros)	451,00	305,40	746,60
Impacte sobre el valor afegit (en milions d'euros)	237,00	166,80	398,40
Impacte sobre els llocs de treball	4.019,00	2.583,00	6519,00
Impacte fiscal (en milions d'euros)	68,00	44,88	111,38

15.3 Acció social

GRI 103-1; 103-2; 103-3

FGC té un **compromís ferm amb la comunitat i el territori on desenvolupa la seva activitat**.

En aquest sentit, l'empresa col·labora amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya en el marc del **Programa de Mesures Penals Alternatives** i participa en diverses iniciatives de diferents entitats per a la conservació i promoció del patrimoni històric, i de promoció de la llengua, la cultura i l'esport a partir de la cessió d'espais. Així mateix, impulsa la sensibilització sobre el transport sostenible, la mobilitat i el respecte a l'entorn entre els més joves.

Amb relació a les **subvencions i donacions**, destacar que FGC no en realitza. Únicament en determinats casos, formalitza contractes de patrocini adjudicats a través del corresponent procediment amb publicitat i concurrència.

Col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

FGC col·labora des de l'any 2010 amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya per dur a terme **treballs en benefici de la comunitat** en el desplegament del Programa de Mesures Penals Alternatives.

FGC ofereix una **formació inicial per a diverses tasques**: informació al client, supervisió dels aparcaments de bicicletes, retirada d'objectes i residus d'entrevies i aparcaments i retirada de xiclets, entre d'altres.

Aquest any hi han participat un total de 47 persones, de les quals 25 han finalitzat l'activitat durant el 2020, amb un total de 1.905 hores en benefici de la comunitat. Aquesta disminució d'hores dedicades a treballs en benefici de la comunitat que s'han produït durant l'any 2020 respecte al 2019 es deu a la situació donada per la pandèmia, ja que a partir del 14 de març del 2020 es van aturar tots els complimentes de mesures penals alternatives a FGC.

1.905 hores en benefici de la comunitat.

Treballs en benefici de la comunitat	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Hores invertides	8.710	5.746	1.905	-66,85%
Persones	59	47	25	-46,81%

El juny de 2017 FGC va signar un conveni de col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, amb una durada de quatre anys, prorrogables a quatre anys més per acord exprés. Es tracta d'un conveni entre la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil i FGC, per portar a terme **programes de conciliació i reparació adreçats a menors infractors no reincidents** que, a conseqüència de la comissió d'un fet delictiu, hagin causat un perjudici a FGC i assumeixin el compromís de dur a terme activitats reparatòries a les instal·lacions, a més d'abonar l'import corresponent a la valoració dels danys causats. Durant l'any 2020 s'ha arribat a un acord de mediació amb dos menors.

El tren de l'Ensenyament

D'acord amb el currículum educatiu del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, s'organitzen **activitats pedagògiques per sensibilitzar i formar els més joves en el coneixement, el funcionament i la gestió del transport sostenible, la mobilitat i el respecte per l'entorn en el qual vivim**, així com per donar a conèixer l'evolució i la història del tren. El programa té tres itineraris segons la temàtica que es vulgui tractar.

L'any 2020 hi han participat 2.418 alumnes, malauradament aquest any 2020 no s'han pogut donar beques en aquest àmbit a causa de la situació donada per la COVID-19. En aquest sentit, dades de les activitats del Tren de l'Ensenyament també s'han vist reduïdes durant l'any 2020 respecte al 2019 a causa de l'efecte de la COVID-19.

Activitats	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2019 (%)
1. Vine al Funicular de Vallvidrera	1.542	1.520	583	-61,64%
2.1 Descobreix l'evolució del Ferrocarril	415	460	0	-100,00%
2.2 Descobreix l'evolució del Ferrocarril + Montserrat	244	250	0	-100,00%
3. Coneix el funcionament d'FGC des de dins	1.198	1.099	630	-42,68%
4.1. Descobreix els secrets del Cremallera	972	1.032	462	-55,23%
4.2 Descobreix els secrets del Cremallera + Funicular	157	162	0	-100,00%
5. Vall de Núria i l'enginy del Cremallera	271	280	120	-57,14%
6. Tren del Cement	959	998	235	-76,45%
7. Visita una estació	1.085	1.130	388	-65,66%
Total	6.843	6.931	2.418	-65,11%

Col·laboració amb entitats sense ànim de lucre i del sector públic

En el marc del seu compromís amb la Responsabilitat Social, **FGC col·labora amb entitats sense ànim de lucre i del sector públic**. L'organització posa a disposició d'aquestes entitats, canals de difusió i espais propis d'algunes de les seves instal·lacions, estacions i trens perquè exposin a les persones usuàries d'FGC els seus projectes i activitats i els n'informin.

FGC disposa d'un formulari a la seva pàgina web com a via per establir els contactes inicials per plantejar aquestes col·laboracions. Durant l'any 2020 han disminuït les col·laboracions amb les entitats sense ànim de lucre i del sector públic donada la situació de pandèmia, en aquest sentit destacar especialment els desplaçaments que van ser anul·lats per la COVID-19 així com les beques de l'any 2020 del departament d'ensenyament i l'IME que també van ser suspeses (inclòs a continuació en l'apartat altres conceptes).

A continuació es recullen les dades en relació amb les col·laboracions establertes durant els últims anys:

Col·laboració amb entitats sense ànim de lucre i del sector públic (€)	2018	2019	2020	2020-2019 (%)
Cessió d'espais físics	6.463,19	13.031,60	10.333,72	-20,7%
Cessió d'espais publicitaris	21.451,88	31.777,20	11.409,30	-64,1%
Desplaçaments línies	16.397,60	9.487,00	280,70	-97,0%
Altres conceptes	2.924,25	1.980,50	175,00	-91,2%
Total	47.236,92	56.276,30	22.198,72	-60,6%

Contractes de patrocini en el marc de la Responsabilitat Social

FGC estableix **contractes de patrocini amb fundacions o entitats sense ànim de lucre** que es regulen en el procediment "**Contractes de patrocini en el marc de la Responsabilitat Social d'FGC**", aprovat el juliol de l'any 2020.

El procediment té com a objectiu regular les condicions relatives a la contractació del patrocini i recull les condicions per la formalització de contractes de patrocini, el procediment d'adjudicació, l'import màxim a destinar i la rendició de comptes.

La **sol·licitud de patrocini** es va realitzar a través d'un **formulari** a la pàgina web d'FGC en els mesos de novembre i desembre on l'entitat interessada incorpora les dades i documentació requerida a l'efecte, dintre del termini establert. Els resultats es publicaran a la memòria de 2021.

A continuació es destaquen altres **contractes de patrocini** que s'han dut a terme durant l'any 2020 amb fundacions i entitats sense ànims de lucre:

- **Associació FEMAP.** Patrocini cultural de 500 € amb l'objectiu d'establir un marc de col·laboració entre l'explotació de la Molina i l'entitat, per tal de fomentar les activitats de tipus cultural i esportives en un entorn natural de muntanya - Festival de Música antiga.
- **Associació Universitària de Cerdanya (AUCER).** Patrocini Esportiu de 2.400 € per la realització de l'activitat Nit dels Estels per part de l'associació, a l'explotació de La Molina.
- **Fundació Museu del Joguet.** Patrocini cultural de 7.000 € establert amb l'objectiu de regular les condicions de cessió, per part de la FUNDACIÓ a FGC dels espais comuns de comunicació del Museu del Joguet amb la finalitat de donar visibilitat i impuls a les activitats d'esport, turisme i oci gestionades per FGC.

16. Repte 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure



L'**accessibilitat** universal és un dels reptes que es recullen a l'EIX 4. #GenerarOportunitats Territori, mobilitat, connectivitat i cohesió social de l'Estratègia d'Activisme d'FGC.

A partir del repte, FGC recull el compromís a l'accessibilitat de totes les infraestructures, dependències i serveis d'FGC, incloent-hi la intermodalitat i l'accés porta a porta, l'accessibilitat a les explotacions de muntanya i als serveis relacionats amb el lleure, assegurant una oferta accessible i inclusiva.

16.1 Accessibilitat

GRI 103-1; 103-2; 103-3

FGC es compromet amb els principis de l'accessibilitat universal i el disseny per a tothom, de tal manera que les instal·lacions i els trens facilitin l'accés, en condicions de total autonomia, a les persones que, de manera permanent o temporal, ho necessitin.

Amb la finalització de les obres d'adaptació de les estacions de Sarrià i del Putxet realitzades l'any 2017 es va assolir l'adaptació del 100% de totes les estacions i trens d'FGC per a persones amb mobilitat reduïda.

100% de les estacions i trens accessibles.

En línia amb el compromís d'FGC, durant l'any 2020, s'han dut a terme les següents actuacions de millora per afavorir la mobilitat de persones amb discapacitat:

Actuacions organitzatives

L'any 2019 FGC va crear el bitllet **T-Acompanyament**, que permet viatjar gratuïtament l'acompanyant d'una persona amb discapacitat i ofereix unes condicions equiparades a les condicions de la targeta homòloga confeccionada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Durant l'any 2020 s'han fet un total de 499 T-Acompanyament.

499 persones s'han beneficiat de la T-Acompanyament durant l'any 2020, un 60% més que l'any anterior.

Línies Metropolitanas

Durant aquest any 2020 s'han dut a terme diferents accions per tal de seguir garantint l'accessibilitat a les estacions d'FGC. A continuació es recullen les més destacades.

Pagament sense contacte a les Màquines Auto Expenedores (MAE)

Durant l'any 2020 s'ha dut a terme la incorporació del lector de pagament sense contacte a les MAE. Aquest lector incorpora **elements per facilitar l'accessibilitat**, com la senyalització Braille i l'etiqueta indicativa de mitjà de pagament, fet que millora l'accessibilitat per a totes les persones usuàries d'FGC.

Cita prèvia als Centres d'Atenció als Clients (CAC)

El juliol del 2020 ha entrat en vigor el sistema de cita prèvia i gestió de torns pels Centres d'Atenció al Client de les línies metropolitanes. Aquest nou sistema permet, d'una banda, regular el flux de clients que arriben als CAC i de l'altra, garantir que durant l'estada de les persones als centres es respecten les distàncies de seguretat gràcies al sistema d'avisos que s'emeten pels monitors.

Les persones usuàries poden accedir al sistema de cita prèvia mitjançant l'enllaç de la web d'FGC, o bé escanejant els codis QR de les vitrines de les estacions.

Remodelació de l'estació de Plaça Catalunya

Durant l'any 2020 s'han dut a terme obres a l'estació de Plaça Catalunya que han obligat a tancar el vestíbul costa Rambles i les vies habituals d'entrada dels trens es van modificar. En aquest sentit, s'ha treballat perquè, malgrat els canvis, se **segueixi garantint la mobilitat de les persones invidents**, i es minimitzi l'impacte que les situacions d'obres molt sovint deixen a aquest col·lectiu amb greus dificultats d'orientació. Per aquests motius, es van prendre tot un seguit de **mesures**:

- Avís per megafonia, per part de les persones maquinistes del número de via on s'estaciona el tren.
- Indicació de la sortida efectuada pel vestíbul de Bergara quan s'ha realitzat el tancament del vestíbul de Rambla.
- Les andanes han disposat d'una persona de servei auxiliar d'estacions per a vetllar l'assistència de persones invidents que requereixin ajut o acompanyament fins a la sortida.
- Acompanyament del vestíbul de la Rambla a l'accés de Bergara, a totes aquelles persones que ho han necessitat.

Per dur a terme totes aquestes mesures, s'han format un total de **13 persones que han facilitat els serveis auxiliars a totes aquelles persones que ho han necessitat**. Aquesta formació teoricopràctica ha sigut impartida durant el juliol del 2020 per tècnics de l'ONCE.

Turisme i Muntanya

Vall de Núria

- Adquisició de cabines adaptades pel telefèric del Clot. El cost d'aquesta adquisició ha estat de 223.000 euros
- Construcció d'una rampa d'accés a la caseta d'observació d'ocells davant de la Creu d'en Riba. Aquesta construcció ha tingut un cost de 3.000 euros.
- Digitalització i barreres tarifàries amb accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda a totes les estacions de tren cremallera: accés directe a les andanes amb control d'aforament. Aquesta digitalització ha tingut un cost d'1.300.000 euros.

Espot

- Adequació de l'accés als punts automàtics de recollida de forfets d'Espot per a persones amb cadires de corres. Aquesta instal·lació ha tingut un cost de 1.000 euros.

16.2 Civisme, convivència i no-discriminació

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 406-1; 102-9

FGC es compromet a fomentar el civisme i la convivència en els trens i les instal·lacions, impulsant que totes les persones que treballen a FGC, així com els clients i les empreses contractades, actuïn i defensin aquests valors.

Formació en l'actuació davant l'incivisme

FGC du a terme de forma anual i com a part del seu **Pla d'Entrenament Permanent** del personal en contacte amb el client (agents de conducció, agents d'atenció al client i interventors), un mòdul específic per a entrenar l'actuació davant de casos d'incivisme, seguint els procediments operatius establerts.

Durant l'any 2020 no hi ha hagut cap d'aquestes formacions, ja que no s'han realitzat ni promocions dels oficis ferroviaris que integren aquestes formacions ni la formació d'aprofundiment per motiu de la COVID-19. Malgrat això, aquests aspectes són treballats en el dia a dia pels comandaments directes del personal amb contacte amb el client per tal de refrescar els coneixements sobre aquestes actuacions.

Foment de les conductes cíviques entre les persones usuàries

Durant l'any 2020, FGC ha continuat fent evolucionar la **campanya de civisme** iniciada el desembre de l'any 2019 amb voluntat de continuïtat en el temps per a promoure els valors ètics i de convivència al transport públic i fomentar les conductes cíviques entre les persones usuàries.

La campanya segueix la referència de la il·lustració 'La marxa del progrés' (1965) de l'artista rus Rudolph F. Zallinge, i consisteix a il·lustrar l'evolució de l'espècie humana des dels seus orígens. De manera desenfadada, es vol mostrar com les actituds incíviques no són positives ni ens fan evolucionar com a societat civilitzada.

L'evolució de la campanya enguany ha consistit a incorporar com a **comportaments cívics els relacionats amb el control de la pandèmia i la contenció dels contagis**, a través de l'ús correcte de la mascareta com a comportament cívic, així com la recomanació de fer silenci en els trens.

Alertes FGC Approp

Des de l'any 2016, les persones usuàries d'FGC poden informar de manera immediata sobre **actituds incíviques als trens i a les dependències** a través de l'aplicació FGC Approp.

Durant l'any 2020 s'han registrat un total de 3.536 alertes, un 9,10% més que l'any anterior. Cal assenyalar que la majoria d'indicadors han disminuït en gran proporció, a conseqüència de la davallada de la demanda per la pandèmia de la COVID-19 que va esclatar al març. Així doncs, durant aquest 2020 hi ha hagut menys demanda i menys alertes en general, a excepció de les **alertes generades pel fet de no portar mascareta o de fer-ne un ús indegut**, incidents que suposen el 47% del total d'alertes rebudes.

L'obligatorietat de l'ús de la mascareta va entrar en vigor el 4 de maig i conseqüentment, FGC va habilitar a l'aplicació l'opció "sense mascareta", podent així detectar a temps real l'incompliment. Diverses campanyes de comunicació fent èmfasi en aquesta obligatorietat, i s'han establert protocols de vigilància, control i reconducció.

Finalment, destacar que també es detecta que la campanya de "Tren del Silenci", que ha estat molt ben rebuda, ha generat algunes alertes amb relació a incidents per no respectar la mesura preventiva de guardar silenci per reduir el risc de contagi.

Any	2018	2019	2020
Alertes totals per casos d'incivisme	4.475	3.241	3.536
Tipologia d'alertes	% sobre el total		
Aldarulls	5%	3,9%	2,8%
Apedregament	0%	0,2%	0,1%
Assetjament (*)	-	0,5%	0,2%
Captaires	1%	1,9%	0,7%
Gent a terra	12%	11,4%	3,3%
Sense Fum	17%	19,8%	10,6%
Grafitis	1%	0,6%	0,3%
Música alta	25%	24,9%	12,7%
Peus als seients	15%	17,3%	9,5%
Reservats	4%	4,7%	0,8%
Sense bitllet	3%	3,1%	3,3%
Vidres ratllats	2%	2,2%	1,6%
Brutícia	3%	4,1%	1,8%
Consum d'alcohol	2%	2,7%	1,0%
Ús mascareta	0%	0,0%	47,0%
Tren del silenci	0%	0,0%	0,1%
Altres	10%	2,7%	4,4%

(*) Els casos d'assetjament han començant a comptabilitzar-se el 2019.

Observatori de Civisme en el Transport Ferroviari

Durant l'any 2020 FGC ha seguit liderant l'Observatori de Civisme en el Transport Ferroviari, constituït el 2012, i que agrupa tots els operadors ferroviaris i tramviaris de l'estat. Entre el total dels 14 operadors, el 2020 s'ha donat servei a 3.826.712 viatgers al dia.

La missió de l'Observatori és **analitzar, avaluar i proposar mesures dirigides a disminuir o erradicar els comportaments incívics o delictius en les instal·lacions ferroviàries**, i té la vocació de contribuir a les polítiques públiques de reducció de les conductes incíviques o delictives que es produeixen en l'àmbit de la prestació de serveis públics essencials, com és el transport per ferrocarril i tramviari, d'especial sensibilitat per a la col·lectivitat.

Foment de la no-discriminació

FGC compta amb diferents accions i plans estratègics per tal de garantir la no-discriminació en el seu servei i en totes les seves instal·lacions.

Durant el 2020 no s'han registrat casos de discriminació ni multes en matèria de discriminació dels clients.

17. Atenció al client i excel·lència del servei

FGC es compromet a vetllar per la seguretat del sistema de transport i de les instal·lacions de Turisme i Muntanya, aplicant el principi de prevenció més enllà del compliment dels mínims legals exigibles. En el mateix sentit, l'empresa entén que és indissociable la promoció de la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, l'orientació al client i la millora contínua en els processos de prestació del servei, de manteniment del material i infraestructures i els processos corporatius de suport.



17.1 Seguretat en el servei

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 416-1; 416-2

El sistema de gestió de seguretat d'FGC té com a objectius l'anticipació, la planificació i l'actuació proactiva per a la prevenció dels riscos de seguretat operatius.

FGC aposta de forma decidida per la millora contínua de la seguretat de les seves explotacions de transport ferroviari i per cable. Per aquest motiu, promou una evolució cap a un **sistema de gestió de la seguretat** que té com a objectius l'anticipació, la planificació i l'actuació proactiva per a la prevenció dels riscos de seguretat operatius.

Malgrat la situació de pandèmia que ha marcat l'any 2020, a FGC s'ha continuat impulsant la implementació de millores, tant partint de la prevenció i planificació, com dels mecanismes de participació dels treballadors i també al procés de retorn de l'experiència. En l'àmbit del retorn de l'experiència, s'han definit 17 noves mesures i s'ha finalitzat de la implementació d'un total de 24 mesures de millora.

Respecte al paper de les diferents àrees d'FGC, destacar que s'han implementat accions de promoció de la **seguretat operativa**, tant en l'àmbit del transport ferroviari com per cable (formació, sensibilització, inspecció, millora de procediments, millora d'instal·lacions i equipaments). En aquest àmbit cal destacar, entre d'altres, els següents **treballs**:

- Posada en servei dels equips embarcats del FAP Digital a la línia Llobregat-Anoia.
- Els treballs per a la supressió de passos a nivell.
- Renovació del ramal del Port.
- Treballs d'estabilització de vessants.
- Finalització del projecte de renovació de la via i vehicles del Funicular de la Santa Cova.

Amb relació al **grau d'assoliment dels objectius de seguretat**, durant l'any 2020 no hi ha hagut cap accident amb ferits greus o víctimes mortals ni a la xarxa ferroviària d'FGC ni als sistemes de transport per cable (funiculars i remuntadors).

No obstant això, d'acord amb la definició de la Directiva 2016/798/UE[1] sobre seguretat ferroviària, s'ha produït un incident provocat per la caiguda d'una roca a la línia Lleida-La Pobla de Segur que va succeir durant el temporal Glòria el que suposa una ràtio de 0,114 accidents ferroviaris significatius per milió de tren-km. Com a referència, els accidents significatius per milió de tren-km a EU-28 segons la European Railway Agency van ser de 0,4 l'any 2020 [2].

[1] Accident significatiu és qualsevol accident en el qual estigui implicat pel cap baix un vehicle ferroviari en moviment amb, com a mínim, un mort o ferit greu, o bé que es produeixin greus danys en el material, la via o d'altres instal·lacions o entorns (cost de més de 150.000 euros), o interrupcions greus del tràfic (més de 6 hores en via principal), excloent els accidents en tallers, magatzems i dipòsits.

[2] https://www.era.europa.eu/sites/default/files/library/docs/safety_interoperability_progress_reports/report_on_railway_safety_and_interoperability_in_the_eu_2020_en.pdf

Millores en l'àmbit de les infraestructures, les instal·lacions, els serveis i de promoció de la intermodalitat

Pel que fa a les infraestructures i equipaments existents, FGC ha dut a terme diferents actuacions que s'emmarquen dins el constant procés de manteniment i renovació dels diferents equipaments, instal·lacions i localitzacions per donar un servei de qualitat.

Línies Metropolitanas

- Finalització de les obres a l'estació de Plaça Catalunya de la línia Barcelona-Vallès gràcies a les quals es podran implementar unes noves freqüències a la línia.
- Finalització de les obres de millora de la infraestructura entre les estacions de Gornal i Sant Boi.
- Realització de treballs per construir una nova subcentral a Bellaterra i millorar el rendiment de la de Sant Cugat i Les Planes.
- Ampliació dels tallers de Rubí, per tal de tenir més capacitat.
- Ampliació del vestíbul de l'estació de Plaça Catalunya.

Línia Lleida-La Pobla de Segur

- Signatura d'un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament per millorar l'entorn de l'estació d'FGC al municipi.

Estacions d'esquí i muntanya

- Finalització de les obres de renovació del telecabina Coma del Clot de Vall de Núria.
- Implementació d'un sistema en línia de reserva anticipada dels bitllets a la Vall de Núria i el Cremallera i Funiculars de Montserrat.
- Inici d'obres de construcció d'una tercera via a l'estació de Monistrol Vila del Cremallera.
- Licitació de les obres de construcció d'un ascensor a Vall de Núria que s'ubicarà just a l'entrada de l'estació motriu del telefèric.
- Licitació de les obres de construcció del nou aparcament de l'estació de Queralbs.

Gestió de la Protecció Civil

Des de l'octubre de 2012, amb l'aprovació de la versió 1 del procediment O.PC.PR.005 "**Sistema de gestió de la Protecció Civil**" per tal de donar compliment al decret 82/2010 "Catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció", es té en compte aquest procediment a totes les activitats d'FGC.

Des d'aleshores, s'han implantat diferents **accions**: s'han constituït tots els comitès d'autoprotecció, s'han redactat els plans que s'actualitzen i revisen periòdicament i es realitzen cada any accions d'implantació i manteniment (simulacres i formació).

En aquest sentit, durant aquest 2020, s'ha aprovat, per part del Comitè de Direcció, la **revisió 4 del procediment O.PC.PR.005 "Sistema de gestió de la Protecció Civil"** per incorporar-hi noves explotacions (Centre d'Observació de l'Univers), noves activitats (centres operatius de manteniment de Xarxa Ferroviària i Projectes), adequar-lo als canvis organitzatius des de la darrera revisió i incloure-hi les assistències tècniques externes quadriennals.

Actualment, FGC disposa dels següents comitès d'autoprotecció:

Comitè d'autoprotecció	Any constitució
1. Vall de Núria	2010
2. La Molina	2011
3. Espot i Port Ainé	2012
4. Vallter 2000	2013
5. Línies Metropolitanas	2013
6. Montserrat	2014
7. Centres Operatius	2014
8. Línia Lleida - La Pobla de Segur	2015
9. Edifici corporatiu	2015
10. Dependències de Xarxa Ferroviària i Projectes	2020
11. Centre d'Observació de l'Univers (COU)	2020

L'any 2020 s'han dut a terme **19 reunions dels 11 comitès constituïts**, que representen el 100% dels comitès aprovats al procediment de gestió de la Protecció Civil. Es tracta d'un 12% més de les 17 reunions mínimes previstes.

Les activitats amb pla d'autoprotecció estan obligades legalment a realitzar un simulacre anual, així mateix, el procediment de gestió de la Protecció Civil preveu també la realització d'un simulacre anual a les activitats amb pla d'actuació en emergències i un simulacre bianual a les activitats amb mesures d'emergències. En aquest sentit, durant l'any 2020 s'han realitzat un total de **18 simulacres**.

Indicador simulacres			
	2018	2019	2020
Simulacres PAU A - B obligatoris	13+1 de 13 (100%)	14+1 de 14 (100%)	13+1(*) de 13 (100%)
Simulacres PAE - ME voluntaris	4 de 6 (67%)	4+1 de 5 (80%)	4 de 7 (57%)

Finalment, destacar que durant l'any 2020 s'han realitzat un total de les 14 activitats formatives en emergències.

17.2 Satisfacció de les persones usuàries

Per tal de monitorar l'acompliment de les tasques i dels objectius, FGC fa servir diversos indicadors que permeten el seguiment i el control dels processos i de les activitats.

Índex de control de qualitat

L'**índex de control de qualitat (ICQ)** és una mesura diària d'indicadors objectius que reflecteix el grau de compliment del servei real respecte al servei programat. Durant l'any 2020 han millorat els índexs de control de qualitat a les línies Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida-La Pobla de Segur respecte a l'any 2019.

Índex de control de qualitat (ICQ)	2018	2019	2020	2020-2019
Línia Barcelona-Vallès	98,62	98,87	99,10	0,23%
Línia Llobregat-Anoia	99,24	98,69	99,13	0,45%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	99,66	99,39	99,81	0,42%

Índex de puntualitat

La **puntualitat** és també un dels indicadors de qualitat del servei. Es mesura com a percentatge de trens arribats amb puntualitat o amb retards superiors als tres minuts. Durant aquest 2020 han millorat els índexs de puntualitat a les línies Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida-La Pobla de Segur respecte a l'any 2019.

Índex de puntualitat	2018	2019	2020	2020-2019
Línia Barcelona-Vallès	99,52	99,64	99,69	0,05%
Línia Llobregat-Anoia	99,39	99,00	99,40	0,40%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	99,10	99,00	99,47	0,47%

Índex de satisfacció del client

FGC elabora anualment l'índex de satisfacció del client (ISC), un indicador pioner en el sector de l'anàlisi de la qualitat del servei, que valora quantitativament, a través d'enquestes directes, la qualitat del servei percebuda pels clients i usuaris.

El 2020 ha suposat un descens global de l'ISC. Tot i que amb perspectiva la davallada no és excessiva perquè FGC se situa en els nivells del 2015-2016, es produeix en tots els segments demogràfics i serveis.

La causa és atribuïble al fenomen de la pandèmia, que ha impactat sobre el conjunt de tota la població usuària. La pandèmia ha comportat un canvi en les prioritats i ha dut a un increment en la importància que els clients donen a aspectes com ara l'acompliment dels horaris i la neteja i la conservació de les estacions i dels trens, tant a la línia de Barcelona-Vallès com a la de Llobregat-Anoia. Alhora, ha disminuït la importància atribuïda al preu o la presència de personal, també a ambdues línies.

Així, com a producte de la situació pandèmica, s'estaria produint un efecte halo invers -negatiu-, en què la rellevància d'un tret negatiu arrossega a la baixa la percepció i la valoració de tota la resta.

Índex de satisfacció del client (ISC)	2018	2019	2020	2020-2019
Línia Barcelona-Vallès	77,40	77,00	74,60	-3,12%
Línia Llobregat-Anoia	75,50	75,60	72,20	-4,50%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	81,20	85,00	78,50	-7,65%

Sistema de queixes i reclamacions

FGC posa a disposició de les persones usuàries **diferents canals per realitzar queixes i reclamacions**. A escala **digital** aquells usuaris que vulguin fer la seva queixa o reclamació disposen d'un formulari a la **pàgina web** d'FGC, així mateix, també es pot fer mitjançant un telèfon gratuït o per carta. Finalment, un altre canal per tramitar queixes o reclamació és presencialment, a través de llibres de reclamacions que es troben a l'estació d'FGC i als Centres d'Atenció al Client de Plaça Catalunya i Plaça Espanya.

A continuació es detallen les **queixes i reclamacions** rebudes a la Xarxa Ferroviària i a Turisme i Muntanya. En el cas de la Xarxa Ferroviària es detallen el tipus de comunicació rebuda al llarg dels últims tres anys, el canal i el temps de resolució d'aquestes. Mentre que a Turisme i Muntanya es detallen les queixes i reclamacions per explotació.

Destacar que a Xarxa Ferroviària durant l'any 2020 s'han rebut un total de 2999 queixes i reclamacions, la majoria s'han rebut mitjançant formulari web i gairebé el 98% s'han resolt dins de termini. En el cas de Turisme i Muntanya s'han rebut un total de 628 queixes i reclamacions, un 127% més que l'any anterior. Aquest augment de queixes i reclamacions es deu al context de la COVID-19.

Queixes i reclamacions a Xarxa Ferroviària	2018	2019	2020	2020-2019
Comunicacions				
Reclamacions	3.032	2.741	2.837	3,50%
Suggestiments	84	99	133	34,34%
Agraïments	143	66	29	-56,06%
Total	3.259	2.906	2.999	3,20%
Vies d'entrada				
Carta	14	25	12	-52,00%
Formulari web	1.497	1.291	2.166	67,78%
Llibre de reclamacions	1.439	1.223	453	-62,96%
Telèfon	307	354	363	2,54%
Presencialment	2	13	5	-61,54%
Total	3.259	2.906	2.999	3,20%
Temps de resolució				
% Dins del termini	97,08	96,87	97,8	0,96%
% Fora del termini	2,92	3,13	2,2	-29,71%

Queixes i reclamacions a Turisme i Muntanya	2018	2019	2020	2020-2019
Espot	24	7	27	285,71%
Port Ainé	66	41	28	-31,71%
Vall de Núria	92	75	80	6,67%
La Molina	135	130	479	268,46%
Montserrat	17	23	14	-39,13%
Total	334	276	628	127,54%

18. Gestió de la COVID-19 a FGC

18.1 Organització per a la gestió de la crisi

En el marc de la pandèmia del SARS-CoV-2 a Catalunya, FGC ha realitzat i facilitat mesures organitzatives, tècniques i informatives i dirigides a tota l'organització per tal de minimitzar el risc d'infecció, garantir la seguretat i la salut del personal i assegurar la prestació del servei.

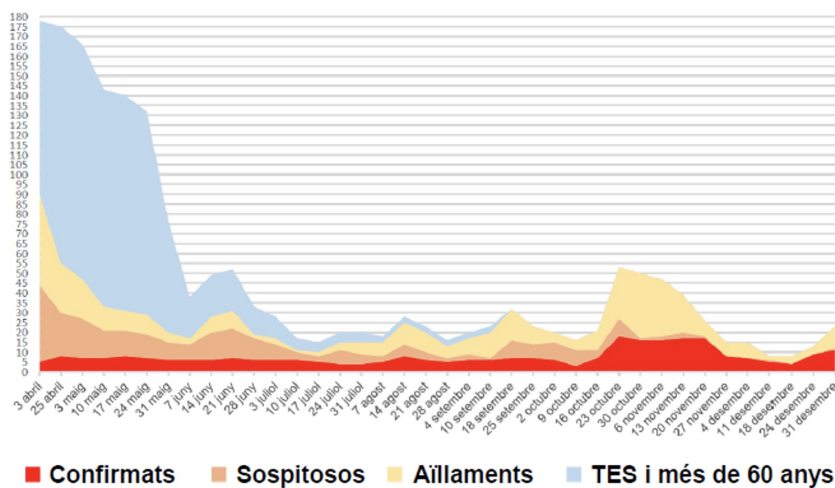
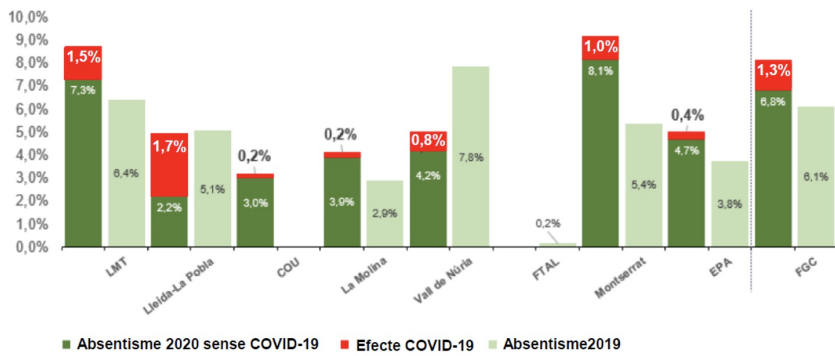
En aquest sentit, tal com es detalla al capítol Entorn de treball segur i saludable d'aquesta memòria, s'ha aprovat el **Pla de contingència i fases d'actuació pel Coronavirus SARS-CoV-2**, s'ha creat el **Comitè de Seguiment Coronavirus SARS-CoV-2** i la **bústia de suport per a la gestió administrativa**.

18.2 Protecció per al personal

Incidència de la COVID-19 a la plantilla d'FGC

La plantilla d'FGC s'ha vist afectada per la COVID-19. En aquest sentit, l'absentisme per motius de la COVID-19 ha significat un total de 38.644 hores acumulades durant el 2020 que representen l'1,33 de percentatge acumulat.

Absentisme a causa de la COVID-19	Hores acumulades	Percentatge acumulat
Línies Metropolitanas	35.588	1,47%
Línia Lleida-La Pobla de Segur	624	1,72%
Centre d'Observació de l'Univers	32	0,19%
La Molina	286	0,22%
Vall de Núria	1.035	0,81%
Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	0	-
Explotació de Montserrat	715	1,03%
Espot i Port Ainé	364	0,37%
Total	38.644	1,33%



Actuacions per combatre la COVID-19 al servei d'FGC

S'han dut a terme diferents actuacions amb l'objectiu de garantir la seguretat en el servei d'FGC. A continuació es detallen les més significatives.

Per minimitzar el contacte de la plantilla a l'àrea d'**FGC Operadora** s'han creat torns de treball en dos equips diferents i s'han ajornat les formacions pràctiques no essencials. Així mateix, també s'ha facilitat material d'autoprotecció com mascaretes i gel hidroalcohòlic.

A les **estacions i instal·lacions d'FGC** també s'han aplicat tot un seguit de mesures per evitar la manipulació d'elements, com, per exemple, l'obertura i tancament automàtic de les portes dels trens i els ascensors, la neteja contínua de botoneres, agafadors i recolzabraços i la disposició de dispensadors de gel hidroalcohòlic. En aquest sentit, també s'ha dut a terme una adaptació de la senyalització de les estacions i els trens d'acord amb les mesures d'autoprotecció davant del coronavirus, per tal de mantenir la distància de seguretat entre les persones usuàries i facilitar-ne la mobilitat interna.

En el cas de l'àrea de **Material Mòbil** les accions dutes a terme han estat focalitzades a reduir els contactes entre les persones. Per aquest motiu, s'han reordenat els torns i les jornades, segmentant els equips i evitant coincidències en els canvis de torn. La neteja també ha tingut un paper destacat, especialment durant la finalització del torn. En aquest sentit, també s'han facilitat mascaretes i gel hidroalcohòlic al personal.

En el cas del **personal tècnic i administratiu** s'ha regulat la flexibilitat horària i s'ha facilitat el treball a distància i la formació en línia, també s'han aplicat altres mesures com els ajustos de jornada o els permisos sense sou.

Les dependències de **Tecnologies de negoci, Centre de Gestió de Xarxes i el Centre de Procés de Dades** de Rubí, han quedat amb accés restringit, per tal de minimitzar el risc de contagi, fomentant el treball a distància.

A **FGC Turisme i Muntanya i al Centre d'Observació de l'Univers** també s'ha establert mesures d'intensificació de neteja i desinfecció tant a les estacions com a telecabines, telefèrics, cremalleres i funiculars i s'han facilitat dispensadors de gel hidroalcohòlic. Les tasques de desmuntatge s'han realitzat de forma progressiva i mobilitzant el mínim de persones indispensables, totes elles equipades amb material d'autoprotecció.

A continuació es recullen les dades relatives a aquestes actuacions a les quals també es fa referència al capítol *Entorn de treball segur i saludable* de la present memòria.

Actuacions COVID-19	2020
Element de senyalització instal·lat	130.260
Línies Metropolitanas	121.560
- Unitats de tren	65.130
- Estacions	20.530
- Oficines i Tallers	35.900
Turisme i Muntanya	8.700
Material de protecció lliurat	566.809
- Mascaretes FFP2/KN95	118.261
- Mascaretes quirúrgiques	157.434
- Mascaretes higièniques	22.000
- Guants de nitril	268.901
- Ulleres	153
- Pantalles de protecció	60
Litres de gel hidroalcohòlic	14.321

18.3 Accions de comunicació i atenció als usuaris

Durant 2020, en el marc de la COVID-19 amb l'objectiu d'informar a les persones usuàries sobre l'evolució de la demanda, les modificacions del servei i compartir recomanacions, s'han difós notes de premsa i s'ha actualitzat, de manera constant, la pàgina web, l'app corporativa, i les xarxes socials d'FGC.

Totes les accions que s'han fet al web s'han replicat a Twitter (corporatiu i de servei), Facebook i Instagram, així mateix, també s'ha fet extensives als mitjans de comunicació.

- **Notes de premsa**, mitjançant les quals s'ha anat comunicant tota classe d'afectacions a les línies d'FGC.
- **Webs**, des de l'inici de la pandèmia a FGC s'ha reorganitzat el web corporatiu per a donar prioritat al cercador i a la informació relacionada amb la COVID-19 (horaris, afectacions, mesures higièniques, etc.)
- **Apps de Línies Metropolitanas i de Turisme i Muntanya** on s'ha substituït l'enllaç d'informació en temps real per un baner amb totes les afectacions del servei, redirigit al web corporatiu.
- **Xarxes socials de Línies Metropolitanas i de Turisme i Muntanya** en les quals s'ha anat informant sobre l'evolució de les modificacions del servei i les recomanacions, tant del servei ferroviari de tren i trens cremallera, com de les estacions de muntanya.
- **Pantalles interiors dels trens** (sèries 113 i 114) i **megafonia** on s'ha donat especial èmfasi en les mesures preventives per la COVID-19.
- **Publicitat** en la qual destaquen campanyes com "Frena-ho. A casa si pots" i "Agraïment al personal d'FGC".
- El foment del silenci per a prevenir la transmissió amb la iniciativa del Tren del Silenci

18.4 Accions de comunicació interna per la COVID-19

Durant la pandèmia de la COVID-19, el repte més important de l'àrea de Comunicació Interna ha estat **mantenir el compromís i la motivació de les persones, i mantenir informada tota la plantilla**. Per tal de fomentar aquesta comunicació s'han incrementat un 28% el nombre de butlletins digitals difosos respecte a les dades de l'any 2019. Aquests butlletins digitals ha permès informar sobre els nous procediments i normatives internes que es van publicar relacionades amb la COVID-19, com, per exemple donar resposta a la implantació del treball a distància. També s'han incrementat el nombre de notificacions emergents a través d'FGC Approp, augmentant així l'ús d'aquesta aplicació interna, el 2020 el 94% de la plantilla se l'ha descarregada.

En el **Portal del Personal** s'ha creat l'Espai Informació Coronavirus, es tracta d'un recull de documentació sobre la COVID-19 que s'ha anat actualitzant constantment, amb una mitjana de 100 documents informatius. També s'han reforçat els missatges a través de les pantalles d'informació dinàmiques i s'han impulsat noves formes de comunicació, de relació i de participació adaptades a les plataformes en línia. Cal destacar que, conceptualment, a tota la documentació generada s'ha treballat molt els aspectes de disseny i de la imatge, per aconseguir productes atractius i diferenciats.

Amb l'objectiu de fer seguiment sobre l'estat de les persones, s'ha promogut l'enquesta "VivènciaCOVID", on es destaca que, durant els primers mesos del confinament, la motivació de les persones d'FGC es va situar en el 3,87 sobre 5 i el seu estat d'ànim amb 3,37 sobre 5.

Durant aquest any 2020, el vídeo *Fets per Personal* s'ha dedicat a la COVID-19, es tracta d'un reconeixement a l'esforç que han fet les persones d'FGC per superar-la. En el vídeo s'explica, en primera persona, les mesures que s'han tirat endavant per garantir la seguretat i la salut, i per assegurar la prestació del servei també en condicions de seguretat.

18.5 Impacte econòmic de la COVID-19 a FGC

Les activitats d'FGC durant la pandèmia s'han considerat essencials a causa del sector en què s'opera, per tant, l'activitat no s'ha interromput, només s'ha reduït durant uns mesos a causa de l'estat d'alarma o el confinament. Malgrat no haver parat la prestació de servei, cal destacar que aquesta s'ha vist afectada negativament degut a l'aturada de l'economia i la restricció de la mobilitat de les persones que a significat una reducció de la demanda de les persones usuàries.

En aquest sentit, a causa de la resolució SLT/737/2020 de 13 de març, per la qual s'adopten mesures complementàries per a la prevenció i control del SARS-CoV-2 s'han establert, entre altres mesures, el tancament de les estacions d'esquí, esquí nòrdic i les estacions de muntanya, afectant a totes les activitats de neu d'FGC, i una part important de l'eix vertebrador de les economies pirinenques.

Elements relacionats amb la COVID-19 en el marc de l'anàlisi de resultats	Línies Metropolitanas	Lleida-la Pobla de Segur	Programa 552 Infraestructures ferroviàries	Programa 651 Ordenació, foment i promoció turística	Total FGC
IMPACTE EN INGRESSOS (en milers d'euros)					
Caiguda dels ingressos per reducció de la demanda de l'activitat de títols integrats	26.940	64	27.003	0	27.003
Caiguda dels ingressos per reducció de la demanda de l'activitat de títols propis	9.931	430	10.361	0	10.361
Caiguda dels ingressos accessoris	6.739	0	6.739	1.464	8.203
Tancament anticipat de les estacions d'esquí			0	8.713	8.713
IMPACTE EN DESPESES (en milers d'euros)					
Despeses de personal	1.137	0	1.137	0	1.137
Despeses diferents de personal	4.249	322	4.571	81	4.652
Estalvis per reducció d'activitat	-3.968	-19	-3.986	0	-3.986
Informàtica	547		547		547
Obres	83		83		83
Reparació d'equips	100		100		100
INVERSIÓ (en milers d'euros)	730		730		730
Total impactes-necessitats	45.758	797	46.555	10.268	56.813

Per tant, en l'exercici acabat el 31 de desembre de 2020, s'han incorregut determinats costos i inversions vinculades tant a l'adequació de les instal·lacions, a les noves necessitats sanitàries com a la gestió del personal davant la restricció de la mobilitat, que ha ascendit a 56.813 milers d'euros.

En resum, els impactes indirectes en ingressos i despeses derivades de la COVID-19 han afectat de forma temporal a l'activitat d'FGC.

- Impactes i mesures preses en despeses:

- Les despeses han estat destinades fonamentalment a la protecció dels viatgers, aplicant noves senyalitzacions d'accés i evitar aglomeracions.
- S'han suspès contractes i obres, i s'han realitzat neteges especials,
- S'han adquirit test, gels, desinfectants, dispensadors, mascaretes i Equips de Protecció Individual (EPI) de seguretat sanitària.
- S'han fet acopi de recursos IT i mampares de protecció que han permès el Teletreball de les persones treballadores d'FGC.

- Impactes i mesures preses en ingressos:

- S'ha mantingut el servei i la qualitat d'aquest que ha permès acomplir amb els aforaments i amb els requeriments sanitaris requerits.
- S'ha aplicat la reducció d'arrendaments.

18.6 Altres accions de col·laboració amb la societat durant la COVID-19

Durant la situació donada per la COVID-19 es van dur a terme un seguit d'accions que donaven resposta a la gestió de la Responsabilitat Social de l'organització. Les accions més destacades són:

- Iniciativa per a donar **suport a les entitats sense ànim de lucre** i sector sanitari que han estat lluitant i duent a terme accions socials necessàries per ajudar a les persones més desfavorides en aquesta situació de crisi sanitària. Aquesta acció s'ha dut a terme mitjançant el web corporatiu, cessió d'espais i de material.
- Facilitació d'enllaços vinculats amb **accions previstes en diferents Plans de l'empresa**, i que podien ajudar en temes relacionats amb la COVID-19. Aquesta comunicació s'ha realitzat mitjançant els butlletins de Comunicació Interna.
- FGC ha dut a terme, entre el juny i el desembre del 2020, un estudi d'investigació de SARS-CoV-2, en el qual s'hi han inscrit un total de 1.778 persones. En el capítol *Entorn de treball segur i saludable* d'aquesta memòria es poden consultar els resultants d'aquest estudi.
- S'han posat a debat les **prioritats i desafiaments en l'àmbit de l'estratègia d'activisme de la Responsabilitat Social davant l'afectació de la COVID-19** i els reptes de la "nova normalitat" per a FGC en el marc del Consell de Responsabilitat Social d'FGC el 18 de juny del 2020.

18.7 Certificació de qualitat AENOR pel protocol de neteja i desinfecció davant la Covid-19

FGC ha obtingut, durant el mes de setembre de l'any 2020, el **distintiu AENOR "Protocol davant la COVID-19"**, el distintiu acredita que les pràctiques i actuacions activades per l'empresa enfront de la COVID-19, no només pròpies sinó també les de les empreses externes que treballen a les instal·lacions d'FGC, compleixen els requisits d'idoneïtat higiènica, de seguretat i els criteris normatius relatius a la pandèmia.

En un inici l'abast de l'acreditació comprenia les estacions, els trens, els tallers, les dependències i les oficines de les Línies Metropolitanes i de la línia Lleida-La Pobla de Segur, però el mes de novembre les estacions de muntanya també han obtingut el **certificat d'AENOR com a espais segurs davant la COVID-19**.

19. Sobre la memòria

GRI 102-45; 102-46; 102-50; 102-53; 102-54

La *Memòria de Responsabilitat Social 2020* d'FGC inclou el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020. La informació reflectida en el present document correspon a l'àmbit de les activitats de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i de les societats participades d'FGC: FGC Rail, SA; Autometro, SA, i Cargometro Rail Transport, SA.

En l'elaboració d'aquesta memòria s'ha considerat la Llei 11/2018, de 28 de desembre, sobre informació no financera i diversitat, i els estàndards internacionals següents:

Guia **d'estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI)**, seguint l'opció de conformitat essencial.

Norma AA1000SES d'**AccountAbility**, per a l'anàlisi de materialitat.

Els estàndards GRI defineixen un seguit de principis per determinar el **contingut** de la memòria, als quals FGC ha donat compliment durant el procés d'elaboració:

- **Participació de les parts interessades.** L'elaboració d'aquesta memòria ha comptat amb la involucració directa de persones clau de diferents àmbits interns d'FGC i amb la col·laboració directa de les parts interessades, les quals han aportat la informació relacionada amb els diferents temes que s'hi inclouen.
- **Context de sostenibilitat.** En la identificació dels diferents temes de sostenibilitat rellevants per a l'empresa, s'han tingut en compte els Plans d'Acció des de 2007, el Pla de Responsabilitat Social 2013-2015, el Pla d'Acció 2016-2020 d'FGC i l'Estratègia d'Activisme d'FGC 2020-2030, així com informes anuals que recullen iniciatives de sostenibilitat sectorials.
- **Materialitat.** L'anàlisi de materialitat s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards GRI i tenint en compte la norma AA1000SES d'AccountAbility. L'anàlisi i els resultats es poden consultar a l'apartat 4 d'aquesta memòria.
- **Exhaustivitat.** FGC té definits diversos indicadors de seguiment amb la finalitat d'observar l'acompliment de l'empresa i analitzar l'efectivitat de les accions dutes a terme.

Adicionalment, s'han considerat els principis següents per determinar la qualitat de la informació contemplada en aquesta Memòria de Responsabilitat Social:

- **Equilibri.** Aquesta memòria presenta un balanç entre els aspectes positius i negatius derivats de l'activitat de l'empresa.
- **Puntualitat.** Les dades proporcionades corresponen a l'any 2020, el període objecte de la memòria.
- **Precisió.** La informació presentada és precisa i detallada.
- **Claredat.** La redacció del contingut s'ha portat a terme perquè s'entengui adequadament.
- **Comparabilitat.** La informació presentada segueix una metodologia de càlcul i es treballa de manera estandarditzada per afavorir la comparabilitat amb altres organitzacions i per poder valorar l'evolució de l'empresa en els anys vinents.
- **Fiabilitat.** FGC disposa de diferents sistemes de gestió que recolzen la transparència, la precisió i la fiabilitat de la informació proporcionada en aquest informe.

D'altra banda, tot i que la **Llei 11/2018, sobre informació no financera i diversitat**, no és d'aplicació obligada a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, atès el seu caràcter d'ens públic, també s'ha considerat com a marc de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria, en línia amb el compromís amb la transparència i la gestió ètica, responsable i sostenible de l'empresa.

Aquesta norma obliga les societats a complir certs criteris a l'hora de presentar un estat d'informació no financera (EINF) en el seu informe de gestió anual, que contingui informació relativa a qüestions mediambientals i socials, així com relatives al personal, respecte als Drets Humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Pel que fa als indicadors inclosos en aquesta memòria, s'han reportat, sempre que ha estat possible, dades dels darrers tres anys (2018, 2019 i 2020) amb la finalitat de facilitar la comparació de les dades.

Les dades aportades són emprades per al seguiment de la gestió correcta dels diversos temes de Responsabilitat Social reflectits en la memòria i que són rellevants per a FGC. En el procés d'elaboració s'ha tingut en compte presentar la informació rellevant sobre la gestió d'FGC de manera clara i concisa per a totes les parts interessades.

Aquesta memòria s'ha elaborat emprant llenguatge no sexista.

Per a qualsevol consulta relacionada amb el contingut d'aquesta memòria, es pot contactar amb l'Àrea de Responsabilitat Social d'FGC (memoriars@fgc.cat)

20. Verificació externa

>> Descarregar: [Informe verificació EINF](#)



Grant Thornton
Av. Diagonal 615, pl. 10ª
08028 BARCELONA

T +34 93 206 39 00
F +34 93 206 39 10
barcelona@es.gt.com
www.GrantThornton.es

INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA INCLOSA EN LA MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I SOCIETATS PARTICIPADES DE L'EXERCICI 2020

A la Direcció de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA:

Hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de determinada informació no financera inclosa en la Memòria de Responsabilitat Social adjunta (en endavant, MRS) corresponent a l'exercici anual acabat a 31 de desembre de 2020, de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Societats Participades (en endavant, l'Entitat).

Les societats participades per Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya incloses a la MRS adjunta són: FGC Rail, SA, Autometro, SA, i Cargometro Rail Transport, SA.

El contingut de la MRS inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera (Llei 11/2018, de 28 de desembre) que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada a la taula "Índex de continguts" inclosa en la MRS adjunta.

Responsabilitat de la Direcció

La preparació de la MRS de l'Entitat, així com el contingut de la mateixa, és responsabilitat de la Direcció de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. La MRS s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels Sustainability Reporting Standads de Global Reporting Initiative (estàndards GRI) seleccionats, així com aquells altres criteris descrits d'acord amb el que menciona per a cada matèria en la taula "Índex de continguts" de l'esmentada Memòria.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que la MRS estigui lliure de incorrecció material, deguda a frau o error.

La Direcció de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és també responsable de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels que s'obté la informació necessària per a la preparació de la MRS.

La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma s'aplica a la Norma Internacional de Control de Qualitat gener (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius a l'acompliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.



La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria o de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s'obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de l'Entitat que han participat en l'elaboració de la MRS, en la revisió dels processos per recopilar i validar la Informació presentada a la MRS i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de l'Entitat per conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en la MRS de l'exercici 2020 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzat per l'Entitat i descrit en l'apartat "Anàlisi de materialitat" de la MRS, considerant continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a la MRS de l'exercici 2020.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats a la MRS de l'exercici 2020.
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en la MRS de l'exercici 2020 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions de la Direcció.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació no financera identificada a la taula "Índex de continguts" de la MRS de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Societats Participades corresponent a l'exercici anual finalitzat a 31 de desembre de 2020, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI seleccionats, així com aquells altres criteris descrits d'acord amb el que es menciona per a cada matèria a la taula "Índex de continguts" de l'esmentada Memòria.



Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat únicament per a la Direcció de l'Entitat, d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec.

Grant Thornton, S.L.P. Sociedad Unipersonal



Sergi Puig-Serra Casas
Barcelona 15 de juny de 2021

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

GRANT THORNTON, S.L.P.

2021 Núm. 20/21/10951

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Informe sobre treballs diferents
a l'auditoria de comptes

21. Taula de contingut

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
ASPECTES GENERALS					
a) Una descripció breu del model de negoci del grup, que inclourà el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura, els mercats en què opera, els seus objectius i estratègies, i els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.		102-1 Nom de l'organització	3. Perfil de l'organització		
		102-2 Activitats, marques, productes i serveis	3.2 Les activitats d'FGC		
		102-3 Ubicació de la seu	3.2 Les activitats d'FGC		
		102-4 Ubicació de les operacions	3.2 Les activitats d'FGC	ODS 9	
		102-5 Propietat i forma jurídica	3. Perfil de l'organització 5.2 Gestió econòmica		
		102-6 Mercats servits	3.2 Les activitats d'FGC		
		102-7 Dimensions de l'organització	3.2 Les activitats d'FGC		
		102-10 Canvis significatius a l'organització i la seva cadena de subministrament	3.2 Les activitats d'FGC 5.2 Gestió econòmica 7.1 Descripció de les empreses proveïdores		
		102-14 Declaració del màxim responsable de la presa de decisions	1. Carta del president		
		102-16 Valors,	4.1 La Responsabilitat		ODS 8 ODS

Ètica	principis, estàndards i normes de conducta	responsabilitat Social a FGC 6.1 Gestió ètica i responsable	ODS 10 ODS 16 ODS 17
	102-18 Estructura de governança	5.1. Governança	ODS 16
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	19. Sobre la memòria	
	102-48 Reexpressió de la informació	19. Sobre la memòria	
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	19. Sobre la memòria	
	102-50 Període objecte de l'informe	19. Sobre la memòria	
	102-51 Data del darrer informe	2019	
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Annual	
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	19. Sobre la memòria	
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	19. Sobre la memòria	
	102-55 Índex de continguts GRI	20. Índex de continguts GRI	
	102-56 Verificació externa		
	Principals factors i tendències que poden afectar a la futura evolució de l'organització	4.2 Estratègia d'Activisme d'FGC 4.4 Anàlisi de materialitat	

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
ASPECTES GENERALS					
<p>b) Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a aquestes qüestions, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi les mesures que s'han adoptat.</p>	<p>Identificació, gestió i avaluació de riscos</p>	<p>3.1 La vocació d'FGC 4.4 Anàlisi de materialitat</p>			
	<p>102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials</p>	<p>3.1 La vocació d'FGC 4.4 Anàlisi de materialitat</p>			
	<p>102-11 Principi o enfocament de precaució</p>	<p>12.1 Gestió ambiental</p>			

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
ASPECTES GENERALS					
<p>c) Els resultats d'aquestes polítiques han d'incloure indicadors clau de resultats no financers pertinents que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos i que afavoreixin la comparabilitat entre societats i sectors, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.</p>		<p>Indicadors contemplats en la Memòria de Responsabilitat Social en els àmbits econòmic, social i ambiental</p>		<p>Al llarg de tota la memòria</p>	
<p>d) Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats del grup, entre elles, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i com el grup gestiona aquests riscos, explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria. S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat, i oferir-ne un desglossament, en particular, sobre els principals riscos a curt termini, a mitjà termini i a llarg termini.</p>		<p>102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats</p>		<p>3.1 La vocació d'FGC 4.2 Estratègia d'Activisme d'FGC 4.4 Anàlisi de materialitat</p>	
<p>e) Indicadors clau de resultats no financers que siguin pertinents respecte a l'activitat empresarial concreta, i que compleixin amb els criteris de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat. S'utilitzaran estàndards que puguin ser generalment aplicats i que compleixin amb les directrius de la CE en aquesta matèria i els estàndards GRI, i s'ha d'esmentar en l'informe el marc nacional, europeu o internacional utilitzat per a cada matèria. Els indicadors clau de resultats no financers s'han d'aplicar a cada un dels apartats de l'estat d'informació no financera. Aquests indicadors han de ser útils, tenint en compte les circumstàncies específiques i coherents amb els paràmetres utilitzats en els seus procediments interns de gestió i avaluació de riscos. En qualsevol cas, la informació presentada ha de ser precisa, comparable i verificable.</p>		<p>102-44 Temes i preocupacions clau mencionats</p> <p>102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema</p> <p>102-47 Llista de temes materials</p>		<p>4.4 Anàlisi de materialitat</p> <p>4.4 Anàlisi de materialitat</p> <p>4.4 Anàlisi de materialitat</p>	

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS					
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental; els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals; l'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	GRI 307: Compliment ambiental (2016)	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		GRI 201: Compliment econòmic 2016	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
	GRI 307: Compliment ambiental (2016)	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
	GRI 201: Compliment econòmic 2016	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		Efectes actuals i previsibles de les activitats	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	12.1 Gestió ambiental		Medi ambient
		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions		Medi ambient

Contaminació: mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclosos el soroll i la contaminació lumínica.

GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions	Medi ambient
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions	Medi ambient
Contaminació acústica	Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació acústica	13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions	Medi ambient
	Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació lumínica	13.5 Minimització de la contaminació lumínica, acústica i vibracions	Medi ambient
	Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten el medi ambient	12.1 Gestió ambiental 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	Medi ambient

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM	
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS						
Economia circular i prevenció i gestió de residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.6 Gestió de residus		Medi ambient	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.6 Gestió de residus		Medi ambient	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.6 Gestió de residus		Medi ambient	
		306-1 Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	13.6 Gestió de residus	12. Producció i consum responsable	Medi ambient	
		306-2 Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	13.6 Gestió de residus	12. Producció i consum responsable	Medi ambient	
		306-3 Residus generats	13.6 Gestió de residus	12. Producció i consum responsable	Medi ambient	
		306-4 Residus no destinats a l'eliminació	13.6 Gestió de residus	12. Producció i consum responsable	Medi ambient	
		306-5 Residus destinats a l'eliminació	13.6 Gestió de residus	12. Producció i consum responsable	Medi ambient	
			103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
		GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient

	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
	Economia circular Consum i producció sostenible	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
	Malbaratament alimentari	13.6 Gestió de residus		Medi ambient

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS					
Ús sostenible dels recursos: el consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals; consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús; consum, directe i indirecte, d'energia; mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
Aigua GRI 303: Aigua i efluents 2018		303-1 Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
		303-2 Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
		303-5 Consum d'aigua	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
		Existència de limitacions locals en el subministrament d'aigua	13.4 Gestió responsable de l'aigua	6. Aigua neta i sanejament	Medi ambient
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
Ús de l'energia GRI 302: Energia		302-1 Consum energètic dins de l'organització	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
				7. Energia	

Energia 2016	302-4 Reducció del consum energètic	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
	Mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	13.2 Eficiència energètica	7. Energia assequible i no contaminant	Medi ambient
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
	301-1 Materials utilitzats per pes o volum	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient
Consum i producció sostenible	Mesures adoptades per millorar l'eficiència de l'ús de les matèries primeres i materials.	13.7 Economia circular i consum i producció sostenible	12. Producció i consum responsable	Medi ambient

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM	
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS						
Canvi climàtic: els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i serveis que produeix; les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic; les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà termini i a llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquesta finalitat.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient	
	Canvi climàtic i Emissions GRI 305: Emissions 2016	GRI 305: Emissions 2016	305-1 Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) (abast 1)	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient
			305-2 Emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) en generar energia (abast 2)	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient
			305-3 Altres emissions indirectes GEH (abast 3)	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient
			305-5 Reducció de les emissions de GEH	13.3 Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	13. Acció pel clima	Medi ambient
			GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	12.1 Gestió ambiental 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	13. Acció pel clima
		103-2 Enfocament de gestió i els seus	12.1 Gestió ambiental 13.1	13. Acció pel clima	Medi ambient	

	components	Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	clima	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	12.1 Gestió ambiental 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	13. Acció pel clima	Medi ambient
Resiliència	Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	12.1 Gestió ambiental 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	13. Acció pel clima	Medi ambient
	Fites de reducció establertes voluntàriament a mitjà termini i a llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquesta finalitat.	12.1 Gestió ambiental 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	13. Acció pel clima	Medi ambient

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS					
Protecció de la biodiversitat: mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient
Conservació de l'entorn GRI 304: Biodiversitat		304-1 Centres d'operacions en propietat, ubicats dins o juntament a àrees protegides o zones de gran valor per la biodiversitat fora d'àrees protegides	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient
		304-2 Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient
		304-3 Hàbitats protegits o restaurats	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	15. Vida ecosistemes terrestres	Medi ambient

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
<p>Ocupació: nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional, nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional; les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o igual valor; bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat; la remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe; implantació de polítiques de desconnexió laboral, empleats amb diversitat funcional.</p>		102-7 Dimensions de l'organització	8.1 Gestió del personal		Normes laborals
		102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	8.1 Gestió del personal		Normes laborals
		Nombre total dels empleats per gènere, edat i categoria professional	8.1 Gestió del personal Annex 1 Annex 2	ODS 7	Normes laborals
	Treball de qualitat	Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial per gènere, edat i classificació professional	8.1 Gestió del personal Annex 1 Annex 2	ODS 7	Normes laborals
		Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
		Nombre d'acomiadaments per gènere, edat i categoria professional	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
		Persones empleades amb diversitat funcional	10. Una empresa on tothom compta	ODS 10	Normes laborals
		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
	401-1 Noves				

	contractacions d'empleats i rotació de personal	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
Treball de qualitat				
GRI 401: Ocupació 2016	401-2 Beneficis pels empleats a temps complert que no es donen als empleats a temps parcial o temporal	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	5.1 Governança 9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Diversitat i igualtat d'oportunitat				
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	401-2 Beneficis pels empleats a temps complert que no es donen als empleats a temps parcial o temporal	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Polítiques de remuneració		9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals

405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones respecte als homes	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o igual valor	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Bretxa salarial	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe i qualsevol altra percepció desagregada per gènere	5.1 Governança	ODS 5	Normes laborals
Polítiques de desconexió laboral	9.1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
Organització del treball: organització del temps de treball; nombre d'hores d'absentisme; mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquesta conciliació per part dels dos progenitors.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
	Corresponsabilitat i equitat de gènere	Mesures de conciliació per fomentar la corresponsabilitat	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals
		Hores d'absentisme	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 7	Normes laborals
		Organització del temps de treball	8.1 Gestió del personal	ODS 7	Normes laborals
GRI 401: Ocupació 2016	401-3 Permís parental	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS 5	Normes laborals	

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
Salut i seguretat: condicions de salut i seguretat en el treball; accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, així com les malalties professionals, desagregat per sexe.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
	Salut i seguretat a la feina GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2018	403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
		403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'accidents	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
		403-3 Serveis de salut en el treball	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
		403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball.	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
	403-5 Formació dels treballadors sobre salut i seguretat en el treball.	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals	
	403-6 Foment de la salut dels treballadors	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals	
	403-7 Prevenció i mitigació	11.1	ODS	Normes	

dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials.	Entorn de treball segur i saludable	3	laborals
403-9 Lesions per accident laboral	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
403-10 Accidents i malalties laborals	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
Índex de gravetat d'accidents	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals
Índex de freqüència d'accidents	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 3	Normes laborals

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
Relacions socials: organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ell; percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país; el balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
	Relacions treballador-empresa GRI 402: Relacions treballador - empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
		102-41 Acords de negociació col·lectiva	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
		Organització del diàleg social, procediments d'informació, consulta i negociació amb el personal	8.1 Gestió del personal	ODS 8	Normes laborals
		Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball	11.1 Entorn de treball segur i saludable	ODS 8	Normes laborals

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
Formació: les polítiques implementades en el camp de la formació; la quantitat total d'hores de formació per categories professionals.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
	Formació i ensenyament GRI 404: Formació i ensenyament 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació per empleat/ada segons grup professional i sexe	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
		404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
		404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	
		Quantitat total d'hores de formació per categories professionals.	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 4	

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL					
Accessibilitat universal de les persones amb diversitat funcional.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	16. REPTE 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure	ODS 10	Drets Humans
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	16. REPTE 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure	ODS 10	Drets Humans
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	16. REPTE 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure	ODS 10	Drets Humans
	Accessibilitat universal		16. REPTE 4.2 Accessibilitat universal en la mobilitat i el lleure	ODS 10	Drets Humans
Igualtat: mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes; plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb diversitat funcional; la política contra tota classe de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
Diversitat i igualtat d'oportunitats	GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	9. 1 Igualtat d'oportunitats 5.1 Governança	ODS5	Drets Humans Normes laborals
		405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones respecte als	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals

	homes			
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5	Drets Humans Normes laborals
No- discriminació GRI 406: No- discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives dutes a terme	9. 1 Igualtat d'oportunitats	ODS5 ODS 10	Drets Humans Normes laborals
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	16.2 Civisme, convivència i no- discriminació	ODS 5	Drets Humans Normes laborals
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	16.2 Civisme, convivència i no- discriminació	ODS 5	Drets Humans Normes laborals
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	16.2 Civisme, convivència i no- discriminació	ODS 5	Drets Humans Normes laborals
Vulnerabilitat femenina		16.2 Civisme, convivència i no- discriminació	ODS 5	Drets Humans Normes laborals
	Mesures adoptades per promoure l'ocupació.	10.1 Retenció i desenvolupament de talent	ODS 8	Drets Humans Normes laborals
	Política establerta contra tota classe de discriminació i de gestió de	9.1 Igualtat d'oportunitats 10.1 Una empresa on tothom compte	ODS10	Drets Humans Normes laborals

la diversitat.

Protocols

contra

l'assetjament

sexual i per

raó de

gènere.

9. 1 Igualtat
d'oportunitats

ODS 5

Drets
Humans

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
III. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS					
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de Drets Humans; prevenció dels riscos de vulneració de Drets Humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos; denúncies per casos de vulneració de Drets Humans; promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva; l'eliminació de la discriminació en l'ocupació i l'ocupació; l'eliminació del treball forçós o obligatori; l'abolició efectiva del treball infantil.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
	GRI 406: No-discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives d'empreses	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
		Mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
		Denúncies per casos de vulneració dels Drets Humans	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans
		Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació	5.1 Governança	ODS 8	Drets Humans

col·lectiva

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN					
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn; mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals; aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
	Anticorrupció GRI 205: Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per riscos relacionats amb la corrupció	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
		205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
		205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció
	Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	5.1 Governança	ODS 16	Lluita contra la corrupció	
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	15.3 Acció social	ODS 10	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	15.3 Acció social	ODS 10	
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió		15.3 Acció social	ODS 10		
Inversió en la comunitat i en la societat, acció social	Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	15.3 Acció social	ODS 10		

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
V. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT					
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible: l'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local; l'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori; les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests actors; les accions d'associació o patrocini.		102-12 Iniciatives externes	4.3 Adhesió a iniciatives 13.1 Impacte d'FGC en la lluita contra el canvi climàtic	ODS 17	
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17	
	Aliances	102-13 Afiliació a associacions	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17	
	Adhesió a iniciatives que fomentin l'RSC i la sostenibilitat		3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17	
		102-40 Llista de grups d'interès	3.3 Les parts interessades	ODS 9 ODS 11	
		102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	3.3 Les parts interessades	ODS 9 ODS 11	
		102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	3.3 Les parts interessades	ODS 9 ODS 11	
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	15.1 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris 15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 9 ODS 11	
	103-2 Enfocament	15.1	ODS		

	de gestió i els seus components	Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris	9 ODS 11
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	15.1 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris	9 ODS 11
		15.2 Impacte econòmic FGC	
Impactes econòmics indirectes GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	15.1 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris	9 ODS 11
		15.2 Impacte econòmic FGC	
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	15.2 Impacte econòmic FGC	9 ODS 12
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	15.3 Acció social	10 ODS
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	15.3 Acció social	10 ODS
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	15.3 Acció social	10 ODS
Inversió en la comunitat i en la societat, acció social	413-1 Operacions amb la participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament.	15.3 Acció social 4.4 Anàlisi de materialitat 3.3 Grups d'interès 17.2 Satisfacció del client	10 ODS
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	12.1 Gestió ambiental	11 ODS
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	12.1 Gestió ambiental	11 ODS
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	12.1 Gestió ambiental	11 ODS
Foment de la		12.1 Gestió	ODS

mobilitat sostenible		ambiental	11
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17
Compromís social i Agenda 2030		3.2 Adhesions i pertinença a associacions	ODS 17
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
Foment del turisme		14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
Turisme sostenible		14.1 Preservació i promoció de l'entorn	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	ODS 10

		15.2 Impacte econòmic FGC	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	ODS 10
		15.2 Impacte econòmic FGC	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	ODS 10
		15.2 Impacte econòmic FGC	
	Valor social generat	14.1 Preservació i promoció de l'entorn	ODS 10
		15.2 Impacte econòmic FGC	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 10
		15.3 Acció social	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 10
		15.3 Acció social	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 10
		15.3 Acció social	
	Ciutats inclusives		
	Accions d'associació i patrocini	15.3 Acció social	ODS 10
	L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 11
	L'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	15.2 Impacte econòmic FGC	ODS 10
		15.3 Acció social	

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
V. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT					
Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes auditories.		102-9 Cadena de subministrament	4.4 Anàlisi de materialitat 7. Repte 1.3 Aliances a la cadena de valor: contractació socialment responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	
	Avaluació ambiental dels proveïdors GRI 308: Avaluació ambiental dels proveïdors 2016	308-1 Noves empreses proveïdores que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció	
				ODS	Medi ambient

GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
Avaluació social de proveïdors GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporcio de despesa en	7.2 Contractació	ODS 9 ODS	Medi ambient Drets Humans Normes

u adquisicio responsable	proveïdors locals.	Socialment Responsable	11 ODS 12	normes laborals Lluita contra la corrupció
	Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes auditories	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
	Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractats de la seva responsabilitat social i ambiental	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció
	Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	7.2 Contractació Socialment Responsable	ODS 9 ODS 11 ODS 12	Medi ambient Drets Humans Normes laborals Lluita contra la corrupció

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM
V. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT					
Consumidors: mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors; sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes queixes.	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3	
Salut i seguretat dels clients	GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
Qualitat en el servei		Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes queixes.	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016		103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.2 Satisfacció de les persones usuàries		
Transparència i publicitat responsable		417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	No hi han hagut casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting		
GRI 103:		103-1 Explicació del	17.2 Satisfacció de		

Enfocament de Gestió 2016	tema material i la seva cobertura	les persones usuàries	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
Eficiència del servei		17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
Satisfacció dels clients		17.2 Satisfacció de les persones usuàries	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	16.2 Civisme, convivència i no-discriminació	
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	16.2 Civisme, convivència i no-discriminació	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	16.2 Civisme, convivència i no-discriminació	
Foment de la no-violència i la convivència		16.2 Civisme, convivència i no-discriminació	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3
	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	17.1 Seguretat en el servei	ODS 3
Informació i sensibilització ciutadana		17.1 Seguretat en el servei	ODS 3

Llei 11/2018	Tema GRI / Assumpte material	Indicadors GRI / Altres	Apartat memòria	ODS	PM	
V. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT						
Informació fiscal: els beneficis obtinguts país per país; els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes.		Impostos pagats sobre el benefici per país	5.2 Gestió econòmica	ODS 8		
		Beneficis obtinguts	5.2 Gestió econòmica	ODS 8		
		Subvencions públiques rebudes	5.2 Gestió econòmica	ODS 8		
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
		103-2	Enfocament de gestió i els seus components	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
		103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
		Política pública responsable		5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
	GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
		103-2	Enfocament de gestió i els seus components	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
		103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5.2 Gestió econòmica	ODS 8	
GRI 201: Compliment econòmic 2016	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	5.2 Gestió econòmica	ODS 8		
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	5.2 Gestió econòmica	ODS 8		

Legal Notice

This document was authored and rendered using the [Enablon Publisher](#)