

La Memòria de Responsabilitat Social d'FGC 2018 segueix els principis i els continguts bàsics establerts a la Guia del Global Reporting Initiative per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat d'acord amb els estàndards GRI, amb un nivell de conformitat: "opció essencial". Les dades publicades corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2018.

Table of Contents

1. Salutació	5
Salutació	5
2. Principals xifres	7
Principals xifres	7
3. Perfil de l'organització	9
Perfil de l'organització	9
4. Anàlisi de materialitat	14
Anàlisi de materialitat	14
5. Compromís amb la Responsabilitat Social	16
Compromís amb la Responsabilitat Social	16
6. Governança	20
Governança	20
7. Responsabilitat en el negoci	25
Responsabilitat en el negoci	25
8. Gestió econòmica	36
Gestió econòmica	36
9. Les persones	40
Les persones	40
10. Relació amb el medi ambient	62
Relació amb el Medi ambient	62
11. Acció social	71
Acció social	71
12. Empreses proveïdores	73
Empreses proveïdores	73
13. Sobre la memòria	75
Sobre la memòria	75
14. Verificació externa	76
Verificació externa	76
15. Índex de continguts GRI	80
Índex de continguts GRI	80
Legal Notice	87

1. Salutació



Salutació



A Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya som conscients que la Responsabilitat Social és un concepte que ha de presidir totes les actuacions i inspirar la nostra estratègia empresarial, tant a curt com a llarg termini, tenint sempre present en la nostra actuació, a més dels factors econòmics, els factors ambientals i socials.

Publiquem la Memòria de Responsabilitat Social 2018, seguint les directrius dels estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI), per tal d'explicar el nostre acompliment econòmic, social i ambiental.

El 2018 hem continuat amb la implementació i el seguiment del **Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020**, en línia amb els principis del **Pacte Mundial** i amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** (ODS) de les Nacions Unides, així com amb l'assoliment dels objectius de **l'Agenda Ambiental 2018-2021**.

Hem elaborat l'**Agenda Estratègica 10/30**, que **estableix 10 àmbits d'actuació** fins a l'any **2030**, per donar resposta als reptes que tenim com a país i que giren al voltant de quatre eixos: **la sostenibilitat, la globalització, la tecnologia i les persones**.

Els àmbits d'actuació inclouen projectes de liberalització ferroviària, digitalització i tecnologia, sostenibilitat i territori, Responsabilitat Social, patrimoni, imatge, internacionalització i recerca, desenvolupament i innovació.

Pel que fa als projectes d'expansió del sistema ferroviari és destacable el perllongament de la línia Llobregat-Anoia fins a Gràcia; la nova connexió semidirecta entre Barcelona centre, Sant Cugat, Terrassa i Sabadell; el tren-tram de les terres de Tarragona; i el servei ferroviari entre Barcelona, Perpinyà, Montpeller i Tolosa, a més de consolidar FGC com a plataforma de serveis de mobilitat.

L'Agenda Estratègica incorpora com a propis els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i estableix l'any 2030 com a marc temporal dels objectius. Cal destacar, d'una banda, l'eix estratègic de sostenibilitat, que pretén situar FGC com a agent tractor del canvi del model energètic a Catalunya vers una energia verda i reforçar els aspectes de salut vinculats a la mobilitat en transport públic i la pràctica del lleure de muntanya; i, de l'altra, l'eix estratègic de persones, que se centra en el compromís amb els treballadors d'FGC i amb les persones que es relacionen amb FGC tant directament (usuaris, clients, proveïdors, veïns) com indirectament, com el conjunt de la societat que rep l'impuls, la innovació i la transformació dels quals FGC n'és agent.

Per definir aquesta agenda, s'ha fet una anàlisi, tant de l'entorn proper d'FGC com de referents d'arreu del món en els diferents àmbits, per identificar i transposar les bones pràctiques i adoptar, així, models d'èxit tant pel que fa a la gestió com al servei.

L'any 2018 hem augmentat de manera molt significativa la **formació de les persones que treballen a FGC** en diversos aspectes dels quals cal destacar la formació en drets humans, principalment en diversitat cultural i ètica empresarial, com a mostra del nostre compromís amb el respecte i la promoció dels drets de totes les persones.

Per altra banda, el nostre **compromís amb el territori** es reflecteix amb l'augment de la **creació de treball local**, amb adjudicacions de **53,92 milions d'euros a proveïdors de Catalunya** i el manteniment d'una forta **inversió en infraestructures i serveis** per millorar els serveis de seguretat, puntualitat i satisfacció dels nostres usuaris.

Decidits a treballar per a un servei de qualitat, els nostres esforços obtenen resultats de mitjanes de més del **99 % en els índexs de control de la qualitat i puntualitat**. L'índex de satisfacció del client se situa en els 76,9 punts a les línies metropolitanes i en els 81,2 punts a la línia Lleida - la Pobla de Segur.

Hem augmentat el nombre de viatgers de totes les nostres línies ferroviàries fins a 87,20 milions de viatgers.

Pel que fa als **resultats econòmics l'any 2018 també ha estat un any de creixement**. Hem assolit la **xifra rècord de 104,7 milions d'euros en ingressos**, un 3 % superior als ingressos de l'any 2017.

Per tot això, hem d'estar agraïts dels esforços de **l'equip 1901**, que són les persones que treballen a FGC, i agraïts pels milers de viatgers i visitants que confien en nosaltres.

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 en les anàlisis de materialitat** per oferir la informació de manera sistemàtica i comparable amb anys anteriors, amb la voluntat que sigui entenedora i transparent.

Finalment, la memòria incorpora, per primera vegada, dades que han estat sotmeses a una **revisió independent** per assegurar la **informació no financera**, concretament les referides als **indicadors sobre les persones i sobre la relació amb el Medi Ambient**. FGC ha encarregat aquesta verificació externa de forma voluntària, d'acord amb l'Agenda Estratègica 10/30, ja que la legislació vigent encara no ens obliga a fer-ho.

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

Ricard Font i Hereu

President

2. Principals xifres



Principals xifres

Activitat		Plantilla	
Viatgers transportats en línies metropolitanes (milions)	87,2	Persones en plantilla	1.901
Viatgers transportats a la línia Lleida - la Pobla de Segur (milers)	207,18	Dones en plantilla	538
Visitants Turisme i Muntanya (milions)	1,88	Plantilla amb contracte indefinit	1.193
Tones de mercaderies transportades (milers)	534,95	Formació en prevenció de riscos laborals (hores)	10.587
· Vehicles	123,38	Accessibilitat	
· Sals potàssiques	411,57	Adaptació a persones de mobilitat reduïda dels trens i les estacions	
Qualitat		- Línies metropolitanes	100 %
Índex de control de qualitat		- Línia Lleida - la Pobla de Segur	100 %
· Línia Barcelona-Vallès	98,62	- Cremalleres de Núria i Montserrat	100 %
· Línia Llobregat-Anoia	99,24	Medi ambient	
· Línia Lleida - la Pobla de Segur	99,66	Consum d'electricitat (en MWh)	111.266,04
Índex de puntualitat		Consum de carburants (en MWh)	17.564,18
· Línies metropolitanes	99,49	Consum de gas natural (en MWh)	5.669,31
· Línia Lleida - la Pobla de Segur	99,1	Energia provinent de fonts renovables	50,37 %
Índex de satisfacció			
· Línia Barcelona-Vallès	77,4		
· Línia Llobregat-Anoia	75,5		
· Línia Lleida - la Pobla de Segur	81,2		

Reconeixements

- FGC rep el Premi d'Or dels Quality Awards 2018 en l'àmbit de la innovació i el desenvolupament tecnològic a la península Ibèrica. El guardó reconeix l'ús ràpid, eficient i sense incidències de software per proporcionar visibilitat a través de dispositius mòbils als processos financers, de comptes i de contractes públics de la companyia.
- L'aplicació FGC Approp, Premi Alfons Ortuño 2018, en la categoria de Desenvolupament d'equips o de persones. Els Premis Alfons Ortuño, convocats cada dos anys per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, premien projectes implantats d'innovació i de bones pràctiques a les administracions públiques catalanes.
- El vídeo d'FGC «Dones, pugeu al tren?», reconegut com a bona pràctica pel Pacte Mundial i per l'estratègia europea Women in Transport, una iniciativa impulsada pel Comitè econòmic i social europeu.
- L'estació de La Molina rep la Medalla al Mèrit Esportiu de la Real Federación Española de Deportes de Invierno. El guardó reconeix el suport i l'esforç en el desenvolupament dels esports d'hivern.

3. Perfil de l'organització

Perfil de l'organització



Conscient de la importància de treballar conjuntament per a objectius comuns, FGC està compromesa a crear aliances amb organitzacions i entitats, en línia amb l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) número 17.

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

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, visió i 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

En base a 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 les següent línies d'actuació:

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

3.2 Pertinença a associacions

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

ALAMYS: Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Associació formada per organismes de països llatinoamericans i de la península Ibèrica que posseeixen sistemes ferroviaris metropolitans de transport massiu de passatgers, i per les empreses i associacions que desenvolupen activitats connexes. FGC n'és un dels socis principals



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 per 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 del 2004 i forma part de diverses de les comissions de treball.



ATUDEM

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



FERRMED

FERRMED és una 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 per 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 del 1998, conjuntament amb les principals empreses operadores de serveis ferroviaris o gestores d'infraestructures ferroviàries de l'Estat.



Fundació Factor Humà

És una fundació que té per 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.



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 del 2012.



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 hi participa com a soci signant.



RAILGRUP: Clúster per impulsar el desenvolupament del ferrocarril

El president d'FGC presideix el RAILGRUP i també la comissió de treball d'I+D+i.



UIC: Union Internationale des Chemins de Fer

Membre associat des de 1982. És una organització internacional que té com a missió, entre altres aspectes, 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. FGC hi participa com a corresponsal estadístic.



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. 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 per objectiu protegir els estàndards de salut i seguretat en el treball, en el transport, i la promoció i 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.



3.3 Les parts interessades

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 empresa.

Les parts interessades són tots els col·lectius que estan afectats o poden arribar a estar-ne per l'activitat de l'empresa, i els que l'afecten directament. En aquest sentit, FGC ha identificat els seus grups d'interès i n'ha prioritzat els cinc següents:



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.

Per aquesta raó, la gestió de les relacions amb les parts interessades s'integra en la gestió global, per tal d'identificar-ne les necessitats i expectatives. FGC té com a objectiu construir relacions de confiança, i ho fa garantint la comunicació i el diàleg amb totes les persones i col·lectius a través de diferents canals de comunicació.

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.

4. Anàlisi de materialitat

Anàlisi de materialitat

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 manté el **compromís amb la transparència** cap als grups d'interès amb la publicació d'aquesta tercera memòria de Responsabilitat Social, per tal de comunicar els impactes principals derivats de les activitats de l'empresa i de quina manera es gestionen, així com els acompliments més importants del 2018.

FGC va dur a terme l'any 2018 una anàlisi de materialitat per tal d'identificar i prioritzar els aspectes rellevants per a la sostenibilitat de l'empresa.

El procés d'anàlisi de materialitat es va dur a terme des d'una perspectiva interna (incloent-hi les persones que tenen poder de decisió dins de l'empresa) i des d'una perspectiva externa, contactant de manera directa amb els grups d'interès. Es van tenir en compte les recomanacions establertes als 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.

L'anàlisi va consistir en tres fases: identificació dels aspectes materials, priorització i elaboració de la matriu de materialitat, i revisió de la Direcció i el Comitè de Responsabilitat Social. La metodologia detallada de l'anàlisi de materialitat es pot consultar a la [Memòria de Responsabilitat Social 2017](#).

Matriu de materialitat

Relevància per a les parts interessades	Alta	Emissions	<p>Conseqüències econòmiques indirectes</p> <p>No discriminació</p>	<p>Energia</p> <p>Salut i seguretat en el treball</p> <p>Salut i seguretat dels clients i persones usuàries</p> <p>Qualitat en el servei*</p> <p>Satisfacció dels clients *</p> <p>Accessibilitat universal*</p> <p>Foment del civisme i la convivència*</p>
	Mitjana		<p>Compliment regulatori (ambiental)</p> <p>Ocupació</p> <p>Mesures de conciliació*</p> <p>Avaluació social dels proveïdors</p>	<p>Acompliment econòmic</p> <p>Gestió general de temes ambientals*</p> <p>Diversitat i igualtat d'oportunitats</p>
	Baixa	<p>Pràctiques d'adquisició</p> <p>Informació i publicitat responsable</p> <p>Libertat d'associació i negociació col·lectiva</p>	<p>Biodiversitat</p> <p>Aigua</p> <p>Efluents i residus</p> <p>Avaluació ambiental de proveïdors</p> <p>Formació i sensibilització ambiental del personal*</p> <p>Campanyes de sensibilització ambiental i foment de la mobilitat sostenible*</p> <p>Capacitació i educació</p> <p>Relacions entre el personal i la direcció</p> <p>Comunitats locals</p> <p>Lluita contra la corrupció</p> <p>Adhesió a iniciatives de sostenibilitat de l'Administració*</p> <p>Ecoetiquetatge dels productes transportats (Eco-Rail)*</p>	<p>Contaminació acústica*</p> <p>Compliment socioeconòmic</p>
		Baixa	Mitjana	Alta
Importància per a FGC de l'impacte sobre la sostenibilitat				

Nota: En negreta els aspectes i assumptes materials.

*Assumpte no GRI.

5. Compromís amb la Responsabilitat Social



Compromís amb la Responsabilitat Social



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.

5.1 Gestió de la Responsabilitat Social

FGC treballa en línia amb els valors i principis de la RS. Ja des de l'any 2007, es va integrar 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 i 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.

FGC té com a objectiu, juntament amb les parts interessades, 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 cotes de qualitat i seguretat del servei, i contribuint a l'equilibri, a la cohesió social i a la confiança de les parts interessades.

L'any 2017 es va aprovar la **Política de Responsabilitat Social** d'FGC, emmarcada per la missió, visió i estratègia, i 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.

- Vetlla per la seguretat del sistema de transport i de les instal·lacions de Turisme i Muntanya, i aplica el principi de prevenció més enllà del que exigeix la legislació vigent. Promociona la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, l'orientació al client i la millora contínua, tant en els processos de prestació del servei com en els de manteniment del material i infraestructures, i en els corporatius.
- Es compromet amb els principis de l'accessibilitat universal i el disseny per a tothom, i amb el foment del civisme i la convivència tant en els trens com en les instal·lacions. Impulsa, doncs, que tot el personal d'FGC, així com els clients i les empreses contractades, actuïn i defensin aquests principis.
- Desenvolupa polítiques enfocades a oferir una ocupació de qualitat que afavoreixi el desenvolupament personal i professional, la igualtat d'oportunitats, la salut i la seguretat en el treball i el compromís.
- Garanteix una gestió amb criteris de transparència, difonent i comunicant les activitats de forma accessible, i sotmetent-la a processos de verificació interns i externs que en garanteixin la fiabilitat i credibilitat.
- Actua amb integritat ètica i amb actituds alineades amb el desenvolupament sostenible, i estén els criteris de comportament als proveïdors i a tota l'àrea d'influència.
- Treballa per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos que la societat posa a disposició. A més, es compromet a incorporar en l'estratègia empresarial la preservació del medi ambient, eliminant o minimitzant els impactes negatius i les conseqüències no desitjades que pugui generar l'exercici de l'activitat.
- Contribueix a la cohesió social i a l'equilibri territorial actuant com a motor econòmic en els territoris on desenvolupa activitat, amb el màxim compromís amb el país, amb la llengua i amb la cultura pròpia. D'altra banda, conserva i protegeix el patrimoni industrial, cultural i arquitectònic de l'empresa.
- Estimula la transparència, el diàleg i la confiança amb les parts interessades i té en compte les seves necessitats i expectatives per fer-les compatibles amb la missió i la sostenibilitat de Ferrocarrils, i les incorpora de manera equitativa en l'estratègia i en els projectes empresarials.

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.

Per altra banda, les estacions de muntanya disposen de certificacions que avalen la qualitat dels equipaments que gestiona FGC.

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

Sistema de gestió de qualitat ISO 9001

Transport de mercaderies a la línia Llobregat-Anoia
Xarxa Ferroviària: enclavaments
Xarxa Ferroviària: subcentrals i mitja tensió

Q de Qualitat de l'ICTE*

Estació de muntanya de Vall de Núria
Estació de muntanya de La Molina

Segell d'Equipament de Turisme Familiar, Natura i Muntanya en Família**

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

* Atorgat per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola.

** Atorgat per l'Agència Catalana de Turisme.

5.2 Adhesió a iniciatives

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 als proveïdors i a tota l'àrea d'influència.

En coherència, FGC assumeix com a propis 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 està adherit a diverses iniciatives alineades amb la sostenibilitat i que persegueixen **objectius comuns** als quals integren la visió de futur d'FGC:

FGC va adherir-se l'any 2004 al Pacte Mundial i 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.



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



Promogut per l'Ajuntament de Barcelona, el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat té per objectiu desenvolupar polítiques locals en matèria de sostenibilitat. FGC en forma part des de l'any 2002.



BARCELONA +SOSTENIBLE

Des del 2007 l'empresa forma part d'aquesta associació de compromís amb el desenvolupament sostenible que pretén impulsar polítiques dins del sector. La carta té més de 150 signataris entre les organitzacions i empreses de transport públic de tot el món.



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 per objectiu ajudar a construir organitzacions capaces de fer compatibles els interessos propis i els de les persones que les integren.



Com a membre de la UIC, FGC està adherit a la TopRail Charter on Sustainable Rail Tourism. 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.



Des de 2017 FGC està adherit 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 (CESE).



Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Considerant els grans reptes socials i ambientals globals als quals ha de fer front la ciutadania, el sector públic i el sector privat, FGC s'ha compromès amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i s'ha alineat amb les seves accions i línies estratègiques.

Els ODS van ser aprovats el setembre de 2015 per les Nacions Unides, amb 17 objectius i 69 fites concretes per l'any 2030, per tal d'adreçar el desenvolupament sostenible: el creixement econòmic, la inclusió social i la protecció del medi ambient, l'establiment del marc per erradicar la pobresa, la protecció del planeta i la garantia de la prosperitat per a tothom.

Particularment, FGC té una incidència especial sobre els objectius 9 (indústria, innovació i infraestructures) i 11 (ciutats i comunitats sostenibles), entre d'altres.



6. Governança



Governança

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

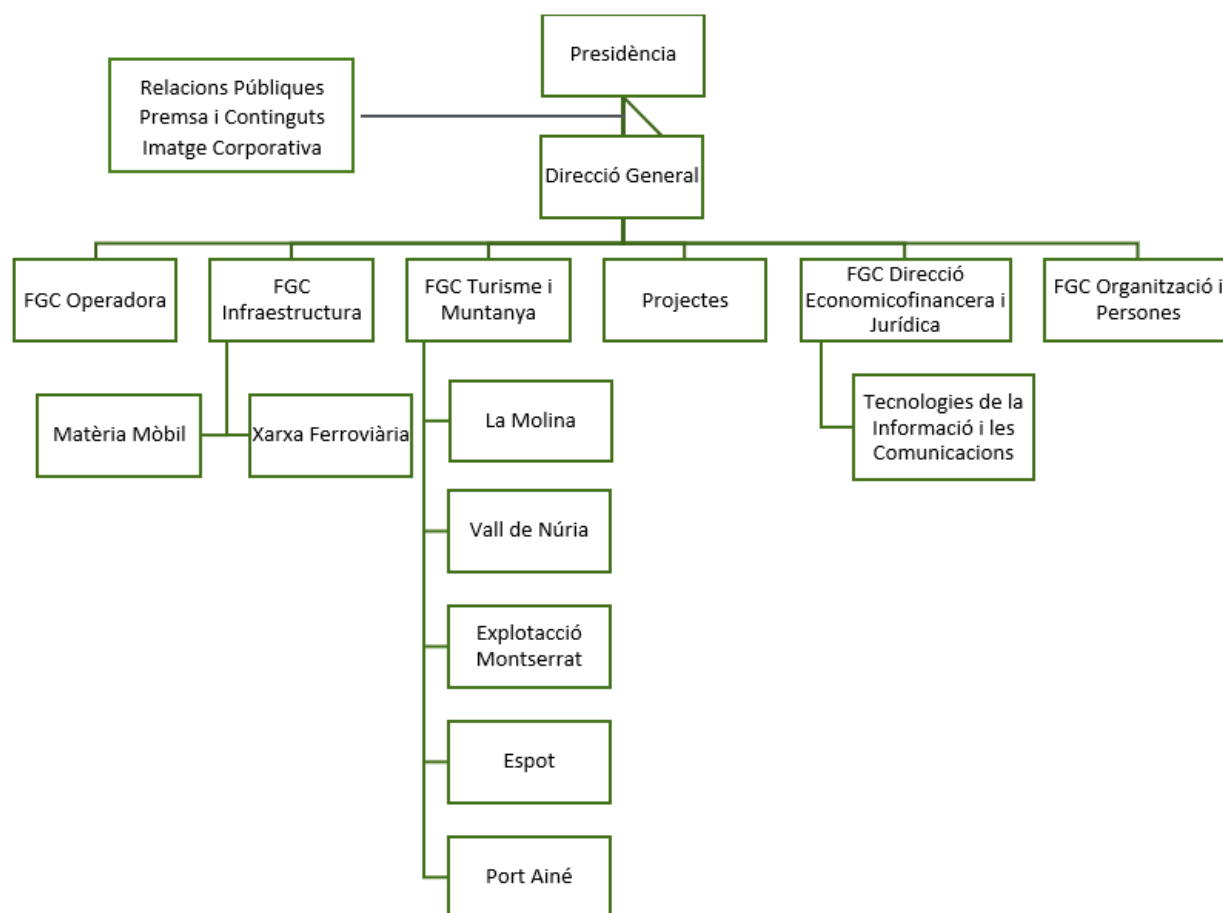
6.1 Estructura de govern

Els principals òrgans de govern sota els quals s'organitza FGC són 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.

El Comitè de Direcció va aprovar, en data 8 d'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.

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



A data de 31 de desembre de 2018, el Consell d'Administració tenia una composició de 21 membres. És l'òrgan encarregat de l'administració, la gestió i la direcció de l'empresa. També és la figura amb plena responsabilitat davant del Govern de la Generalitat. El Consell està format per una presidència, una vicepresidència i disset conselleres.

Composició del Consell d'Administració	Nre. persones	(%)
Homes	18	85,71 %
Dones	3	14,29 %
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, qui ha de prendre decisions i fer que tinguin efectes en els resultats empresarials.

Els comitès sectorials depenen d'un comitè de caràcter executiu i el seu objectiu és tractar temàtiques concretes i específiques que requereixen una anàlisi i una resolució àgils. D'aquests es derivaran els programes, d'una durada determinada, constituïts per treballar en projectes i temàtiques de caire estratègic que requereixen 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 programes disposen d'un lloc de treball al portal on s'hi poden trobar les actes, els ordres del dia, els participants i altra documentació.

El **Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020** estableix les funcions i els objectius en relació amb el mateix Pla de cadascun dels òrgans següents:

- Comitè de Direcció 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: és un 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.

6.2 Ètica i Transparència

L'ètica i la transparència en el dia a dia d'FGC, en tots els àmbits i persones.

L'ètica i el bon govern s'estableixen com a primer objectiu en el Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020. El 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».

El 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. 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.

Principis del Codi Ètic d'FGC

**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.

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

L'Espai Ètic és un espai accessible des del Portal FGC Transparència i des del Portal del Personal, en el qual es pot consultar el Codi Ètic d'FGC i altra normativa. A més, l'espai disposa d'una bústia electrònica per facilitar les consultes o comunicats d'incompliment, amb confidencialitat i anonimat si així es prefereix, que permet fer el seguiment del tràmit que correspongui en cada cas.

El **Comitè d'Ètica** és l'òrgan col·legiat que assumeix les funcions bàsiques de control i seguiment del compliment del Codi, així com la divulgació i l'impuls d'accions de formació, informació i sensibilització dirigides a les parts interessades. Per al període 2017-2019, el Comitè està compost per set persones —cinc titulars i dues suplents—

nomenades pel Consell d'Administració.

Membres titulars

- Responsable de Serveis Jurídics de l'Àrea Economicofinancera i Jurídica
- Responsable de Desenvolupament d'Aplicacions de Recursos Humans de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
- Cap de l'Oficina Administrativa i de Control de Gestió d'FGC Operadora
- Cap de l'Àrea de Coordinació d'FGC Turisme i Muntanya
- Cap de Prevenció i Responsabilitat Social d'Organització i Persones

Membres suplents

- Responsable de Gestió de Clients d'FGC Operadora
- Cap de l'Oficina Tècnica i Administrativa de Xarxa Ferroviària i Projectes

El Comitè d'Ètica d'FGC és membre constituent de la **Xarxa de Comitès Ètics de la Generalitat de Catalunya**. A través d'aquesta xarxa es generen sinergies entre diversos comitès existents a l'Administració de la Generalitat i del sector públic per impulsar la cultura ètica.

Durant el 2018, el Comitè d'Ètica ha desenvolupat **accions formatives** adreçades a totes les persones d'FGC i parts interessades:

- Jornada formativa impartida per l'Oficina Antifrau de Catalunya, «Reflexions al voltant del rol del Comitè d'Ètica d'FGC i de temes rellevants del seu codi d'ètica».
- Assistència a la conferència de l'Oficina Antifrau de Catalunya en què es va presentar l'estudi «La gestió dels conflictes d'interès en el sector públic de Catalunya».
- Jornada de pràctiques amb l'alumnat del Màster de Prevenció, Control i Reacció davant la Corrupció. «Public compliance, bon govern i bona administració» (2017-2018), de l'Oficina Antifrau de Catalunya, el dia 22 de juny de 2018.
- Participació com a ponent a la jornada «Ètica a tres bandes», el 4 d'octubre de 2018, a Barcelona.
- Participació com a ponent en la 3a Jornada de Transparència, «L'ètica a l'Administració local», a la taula rodona «El codi ètic a l'Administració pública: experiència d'aplicació», el dia 23 de novembre de 2018, a Santa Coloma de Gramenet.
- Assistència al 3r Seminari Internacional de Transparència, «Integritat publicoprivada per a una nova governança».

7. Responsabilitat en el negoci



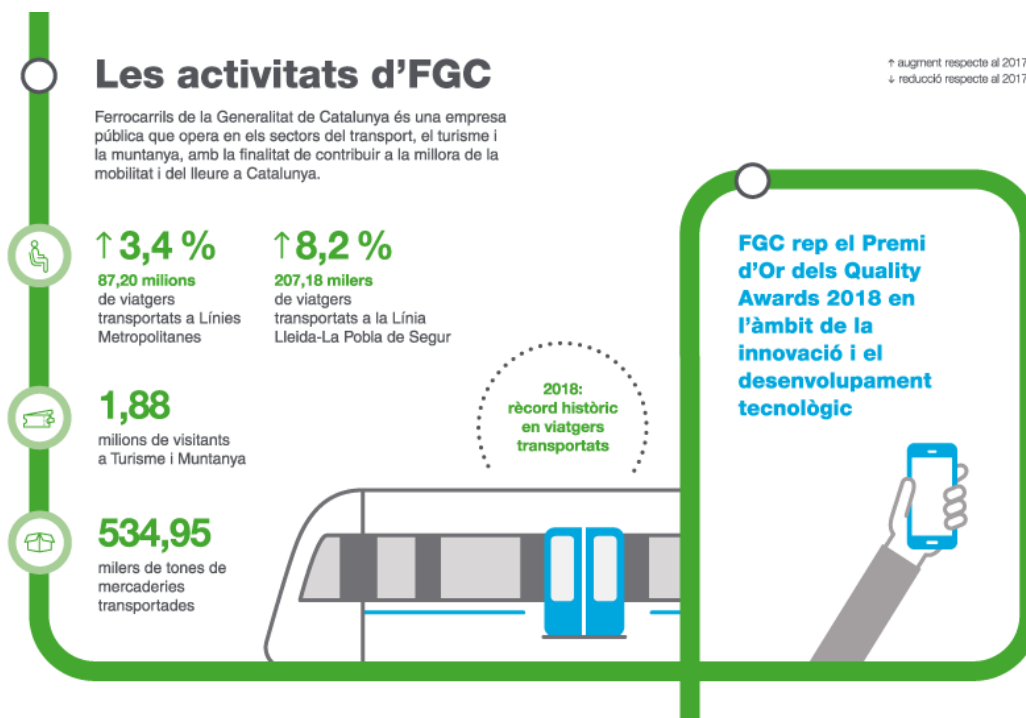
Responsabilitat en el negoci

FGC es compromet a contribuir a la cohesió social i a l'equilibri territorial del país, actuant com a motor econòmic en els territoris on es desenvolupa l'activitat, i incorporant en tota la gestió i en totes les activitats el compromís més ferm amb el país, amb la llengua i amb la cultura pròpia, així com la conservació i protecció del Patrimoni industrial, cultural i arquitectònic fruit de la història d'FGC.

Compromís amb el país i el territori



7.1 Les activitats d'FGC



FGC desenvolupa la seva activitat en quatre sectors principals:



Xarxa Ferroviària

FGC gestiona les línies ferroviàries següents:

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

El tipus de client de la xarxa ferroviària és:

- Les persones usuàries que utilitzen el ferrocarril per als seus desplaçaments en els àmbits servits per les línies d'FGC.
- Els clients corporatius 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
- 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

Els clients principals en l'àmbit del turisme i el lleure són:

- Practicants dels esports de muntanya
- Excursionistes
- Aficionats a la natura

- 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 pròpies fibres òptiques sobrants.

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.

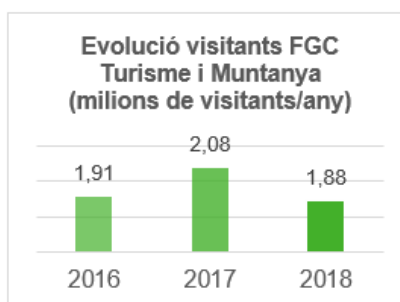
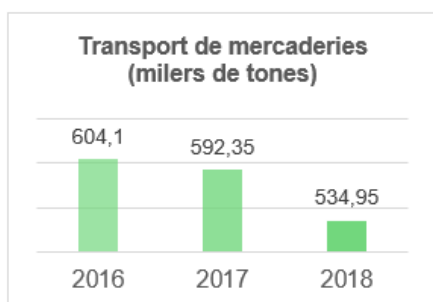
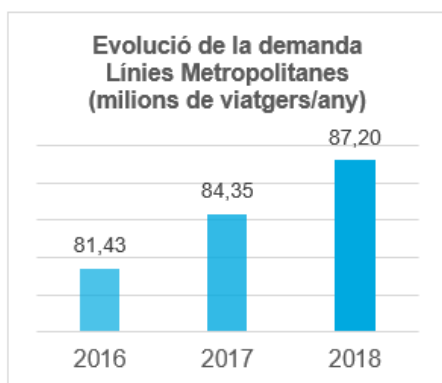


Font: FGC

El transport de viatgers continua augmentant de manera consecutiva, amb 87,20 milions de viatgers transportats a les línies metropolitanest durant l'any 2018, la qual cosa suposa un increment del 3,4 % respecte de l'any anterior.

87,20 milions de viatgers a les línies metropolitanest

Principals dades de l'activitat



Transport de mercaderies	2016	2017	2018
· Vehicles	139,10	137,13	123,38
· Sals potàssiques i sal*	465,00	455,22	411,57
Total	604,10	592,35	534,95
* El 2018 no s'ha transportat sal comú			

7.2 Seguretat i qualitat en el 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 es indissociable la promoció de la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, la orientació al client i la millora continua en els processos de prestació del servei, de manteniment del material i infraestructures i els processos corporatius de suport.

En l'aposta per a la millora contínua de la seguretat de les explotacions de transport ferroviari i per cable, un dels objectius estratègics d'FGC és el d'evolucionar vers un **sistema de gestió de la seguretat integral d'FGC** que englobi aspectes econòmics, tècnics i humans, i que prioritzi la planificació, la identificació de riscos i la prevenció per evitar correccions posteriors.

La política de qualitat d'FGC integra la gestió dels àmbits de la Xarxa Ferroviària i del servei de transport de mercaderies. La Xarxa Ferroviària va engegar un pla de revisió i obtenció de la certificació segons la norma ISO 9001 de gestió de qualitat del manteniment dels diferents actius crítics, i van obtenir o renovar aquesta norma les àrees d'Enclavaments, Subcentrals i Mitja Tensió, Baixa Tensió i Catenària.

En l'àmbit de Turisme i Muntanya, les estacions de Vall de Núria i de La Molina disposen, des de l'any 2001 i 2003, respectivament, de la certificació Q de Qualitat de l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE). A més a més, s'ha treballat per tal d'assolir l'esmentada certificació a Espot i Port Ainé l'any vinent.

Durant l'any 2018 s'han dut a terme 18 simulacres d'emergències i diverses actuacions de millora, en procediments transversals; capacitació de personal de totes les estacions d'esquí; revisió de 12 plans d'autoprotecció i d'emergència, i estudis de seguretat, fiabilitat, disponibilitat i mantenibilitat en el disseny i adquisició de nous trens. Cal destacar la posada en funcionament del nou centre de formació d'emergències a Espai Sabadell Rambla, un centre de desenvolupament professional ferroviari d'FGC. Aquest nou centre permet al personal de l'empresa, i a tots els cossos vinculats a la gestió de la seguretat i protecció civil, posar en pràctica situacions d'emergències ferroviàries.

Millores en les infraestructures, les instal·lacions, els serveis i de promoció de la intermodalitat

FGC ha dut a terme diferents actuacions de millora de les seves instal·lacions, dins la política de reposició d'actius i manteniment i reforçament constant dels diferents equipaments:

• Línia Barcelona-Vallès

Treballs per reduir la contaminació acústica; millora de la infraestructura del túnel de la Universitat Autònoma; obres d'integració urbana de la línia al seu pas pels barris de Can Feu i Gràcia de Sabadell; millora de l'accessibilitat amb la instal·lació d'ascensor o escales mecàniques; substitució de catenàries flexibles per rígides per millorar la fiabilitat del servei ferroviari, i reforma de l'enclavament de Gràcia. Pel volum de trànsit que gestiona dins de la xarxa d'FGC i per l'alt nombre d'ordres de circulació que rep l'estació de Gràcia en hora punta des del CTC, aquest enclavament és un element clau de la xarxa, que requereix un dimensionament considerable en relació amb les dades i amb el processament lògic. L'actuació ha permès millorar la fiabilitat del sistema de senyalització i la millora dels temps de resposta i de relació de la informació amb el CTC. També s'han fet treballs de renovació de vies i de 22 trens per millorar el confort dels usuaris durant els trajectes. Així mateix, s'han modificat els horaris del Funicular de Vallvidrera del cap de setmana entre les 7 i les 9 del matí per optimitzar els enllaços dels horaris del Funicular amb els horaris dels trens de les línies S1 i S2 que passen per l'estació de Peu del Funicular direcció Pl. Catalunya.

• Línia Llobregat-Anoia

Treballs de renovació de vies; instal·lació de mantes antivibratòries per minimitzar els efectes de la circulació dels trens en entorns de proximitat a habitatges; reconstrucció de túnels; manteniment de vies; adquisició d'una nova perfiladora que permet reciclar el balast i reutilitzar-lo, la qual cosa suposa un estalvi econòmic de 25.000 € en balast col·locat i un benefici ambiental tenint en compte que no cal mobilitzar els camions que transporten el residu a l'abocador. Aquesta tecnologia permet també aprofitar millor el balast de la via amb una conseqüència directa d'estalvi de material valorat en unes 200 tones/any. Per altra banda, s'han dut a terme obres de reformes en estacions per alliberar espai i millorar així els fluxos de circulació dels usuaris i en l'adquisició de títols de viatge a

les màquines de venda de bitllets.

• Línia Lleida - la Pobla de Segur

Obres de renovació de la via a alguns túnels i de la superestructura de via i drenatge a d'altres, i supressió de passos a nivell a Vilanova de la Barca.

Des d'un punt de vista operatiu, FGC ha treballat per a la millora de la seguretat del transport ferroviari amb la implementació de diferents actuacions, en especial en un nou manual per a les comunicacions entre operadors i maquinistes; inversions en millores d'infraestructures, de rehabilitació de diversos ponts, de renovació de vies i de millora d'enclavaments; supressió d'un pas a nivell per concentració; inspeccions de tots els equipaments i seguiment dels plans de manteniment per a la millora de la seguretat del transport per cable, i substitució de tot l'accionament i control del Funicular de Sant Joan.

Índex de control de qualitat

Per tal de monitoritzar l'acompliment de les tasques i objectius, FGC fa servir diversos indicadors per al seguiment i el control dels processos i activitats.

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.

Índex de control de qualitat (ICQ)	2016	2017	2018	2018-2017
Línia Barcelona-Vallès	98,23	98,39	98,62	0,23 %
Línia Llobregat-Anoia	99,18	99,23	99,24	0,01 %
Línia Lleida - la Pobla de Segur	99,85	99,65	99,66	0,01 %

Índex de puntualitat

La puntualitat és també un dels indicadors de qualitat del servei, que es mesura com a percentatge de trens arribats amb puntualitat o amb retards inferiors als tres minuts.

Índex de puntualitat	2016	2017	2018	2018-2017
Línies metropolitanes	99,21	99,44	99,49	0,05 %
Línia Lleida - la Pobla de Segur	99,35	99,04	99,10	0,06 %

Des de fa molts anys, als serveis d'FGC és habitual obtenir valors que representen el manteniment del nivell per sobre del 99 %.

Índex de satisfacció del client

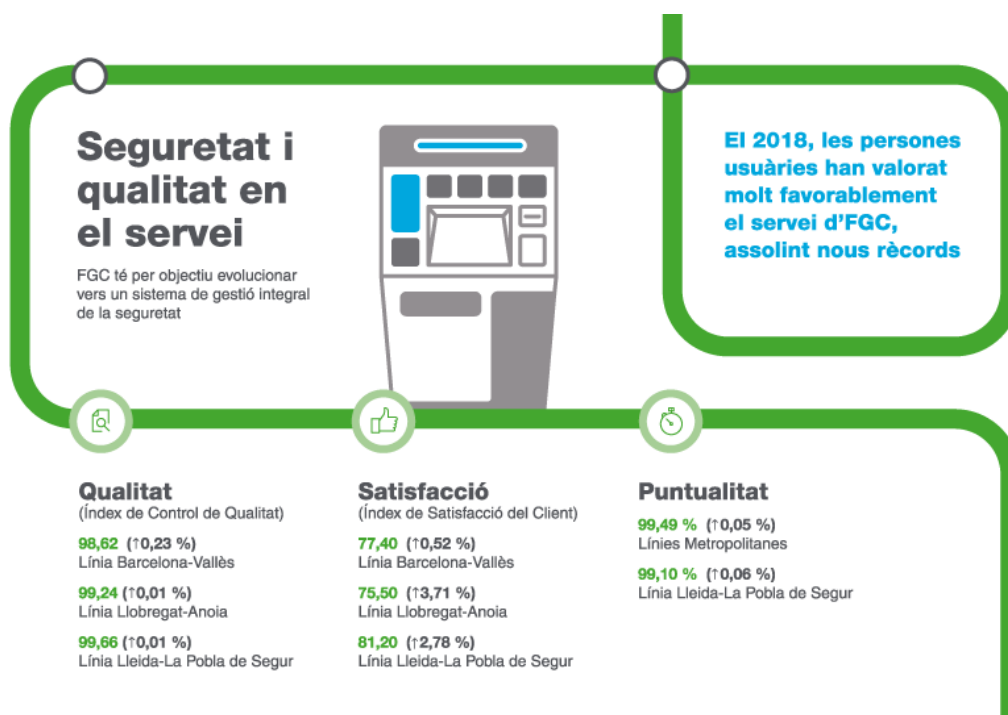
FGC elabora anualment l'índex de satisfacció del client (ISC), un indicador pioner en el sector de l'anàlisi de la qualitat del servei, que valora quantitativament, a través d'enquestes directes, la qualitat del servei percebuda pels clients i usuaris.

El 2018 els usuaris van valorar molt favorablement el servei de Ferrocarrils, de tal manera que es van assolir nous rècords en les valoracions obtingudes. A les línies metropolitanes, l'índex ISC marca un nou màxim històric i arriba

als 76,9 punts, el nivell més alt obtingut mai en aquest indicador.

Els rècords també s'assoleixen en les valoracions separades per línies: 77,4 punts a la línia Barcelona-Vallès i 75,5 punts a la línia Llobregat-Anoia. Pel que fa als atributs més ben valorats, els usuaris de les línies metropolitanes d'FGC destaquen l'accessibilitat, la freqüència de pas i la velocitat dels trens a la línia Barcelona-Vallès, mentre que a la línia Llobregat-Anoia els aspectes més ben valorats són la neteja de les instal·lacions i l'amabilitat de les persones que hi treballen. La satisfacció dels usuaris de la línia Lleida - la Pobla també assoleix el seu màxim històric i se situa en els 81,2 punts, i supera així en més de dos punts la valoració de l'any 2017 i en més de 4 la del 2016, any en què FGC es va fer càrrec de la gestió integral de la línia. Els aspectes més destacats del servei són la puntualitat i el sistema d'informació als usuaris de la línia.

Índex de satisfacció del client (ISC)	2016	2017	2018	2018-2017
Línia Barcelona-Vallès	74,91	77,00	77,40	0,52 %
Línia Llobregat-Anoia	75,25	72,80	75,50	3,71 %
Total línies metropolitanes	75,00	75,89	76,90	1,33 %
Línia Lleida - la Pobla de Segur	75,61	79,00	81,20	2,78 %



7.3 Accessibilitat

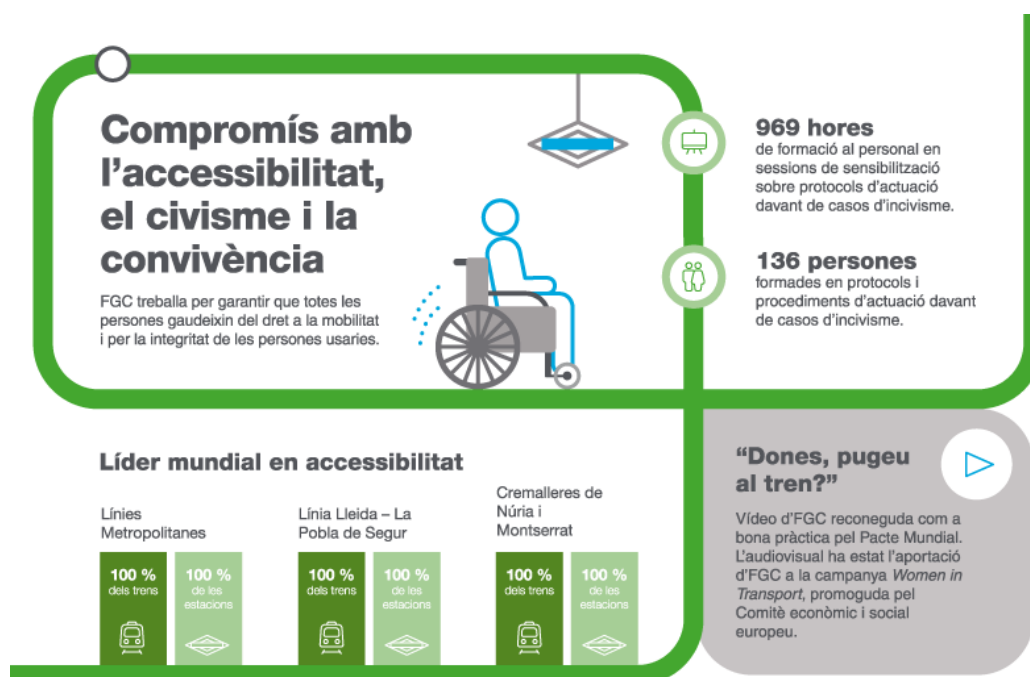
FGC es compromet amb els principis de l'accessibilitat universal i el disseny per a tothom, de tal manera que les instal·lacions i trens facilitin l'accés, en condicions de total autonomia, a les persones que, de forma permanent o temporal, ho facin precis.

L'any 2017 es van finalitzar les obres d'adaptació de les estacions de Sarrià i d'El Putxet, assolint el 100% de totes les estacions i trens d'FGC adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.

100% de les estacions i trens accessibles

Durant l'any 2018, s'han dut a terme les següents actuacions de millora:

- Instal·lació de plataformes a estacions amb gap entre andana i tren per a facilitar l'accés de les Persones amb Mobilitat Reduïda als trens.
- Finalització de la prova pilot a l'estació de Terrassa, del projecte per a invidents, de senyalística a les andanes de les estacions, que es duu a terme juntament amb la Fundació ONCE.
- S'han iniciat els treballs amb els diferents col·lectius de discapacitats per a adequar la senyalística a les estacions.
- S'ha instal·lat una nova senyalització a l'estació de Sarrià per a facilitar el transbordament de via als escolars.



7.4 Civisme i convivència

Una de les principals responsabilitats d'FGC és garantir la integritat de totes les persones i usuaris que fan ús de les instal·lacions i transports d'FGC. Es treballa en la **prevenció de l'incivisme** a les estacions i trens, seguint les línies d'actuació establertes al Pla Director intern de control de conductes incíviques.

FGC duu a terme de manera periòdica sessions de sensibilització i de formació a les persones que tenen contacte amb els usuaris sobre com actuar davant dels casos d'incivisme.

	2016	2017	2018	2018-2017
Nombre total d'hores dedicades a la formació en protocols i procediments d'actuació davant de casos d'incivisme	774,00	612,00	969,00	58,33%
Personal format en protocols i procediments d'actuació davant de casos d'incivisme	338,00	355,00	136,00	- 61,69%
· Homes	204,00	219,00	100,00	- 54,34%
· Dones	134,00	136,00	36,00	- 73,53%
Personal format en protocols i procediments d'actuació davant de casos d'incivisme (%)	19,45%	19,25%	7,15%	

Durant els anys 2016-2017 es va dur a terme una acció puntual en matèria d'incivisme, dins del reciclatge anual del col·lectiu d'agents d'estació, que va augmentar el nombre de persones i hores dedicades a aquest aspecte. Durant el 2018 s'han dut a terme les accions de periodicitat anual habituals referents a incivisme.

Per altra banda, des del 2016, els usuaris poden informar de manera immediata sobre actituds incíviques als trens i dependències a través de l'aplicació FGC Approp. Aquest any se n'han registrat un total de 4.475, un 9,8 % menys que l'any anterior.

Alertes per casos d'incivisme	2016	2017	2018
Aldarulls	384	329	205
Apedregament	17	9	9
Captaires	140	151	62
Gent a terra	952	766	544
Sense Fum	1.112	983	775
Grafitis	71	81	44
Música alta	1.436	1.594	1.113
Peus als seients	1.152	1.237	689
Reservats	245	274	161

Sense Bitllet	473	405	142
Vidres ratllats	7	14	80
Brutícia	219	229	123
Consum d'alcohol	267	216	89
Altres	401	497	439
Alertes totals	6.876	6.785	4.475

D'altra banda, FGC ha continuat afegint clàusules de caràcter obligatori sobre el civisme a les empreses contractistes.

8. Gestió econòmica

Gestió econòmica

FGC es compromet a treballar per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos que la societat posa a les mans d'FGC.

Compromís amb la sostenibilitat econòmica empresarial



8.1 Gestió i resultats econòmics

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 té un coneixement exacte **de les seves activitats** i dels seus costos generals i unitaris, i en **fa un control efectiu**. 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.

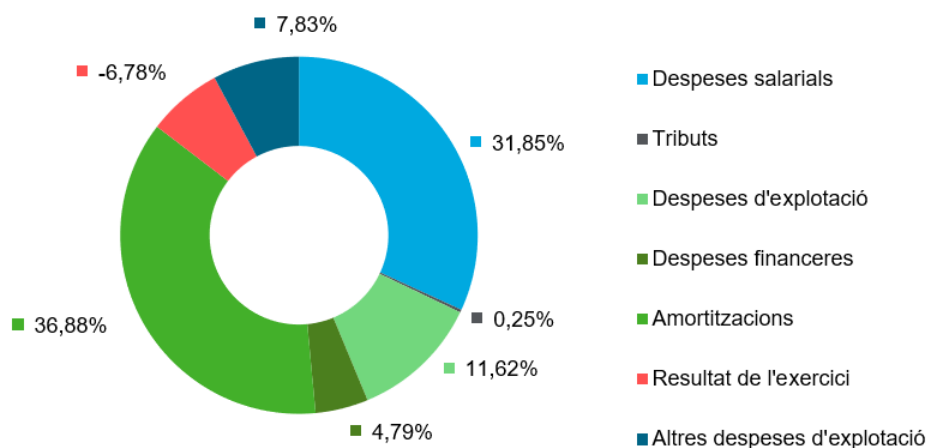
El 2018 ha estat un any en què FGC ha assolit la xifra rècord de 104.719 milers d'euros en ingressos, un 3 % superior als ingressos de l'any 2017.

Import net de la xifra de negocis (en milers d'euros)	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Línies metropolitanas	78.527	80.685	84.152	4,3 %
Línia Lleida - la Pobla de Segur	264	403	435	7,9 %
Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	94	110	105	-4,6 %
Explotació La Molina	4.136	5.552	5.915	6,5 %
Explotació Vall de Núria	4.600	5.085	4.674	-8,1 %
Espot i Port Ainé	2.354	2.407	2.424	0,7 %
Explotació de Montserrat	5.849	7.472	7.014	-6,1 %
Import total	95.824	101.714	104.719	3,0 %

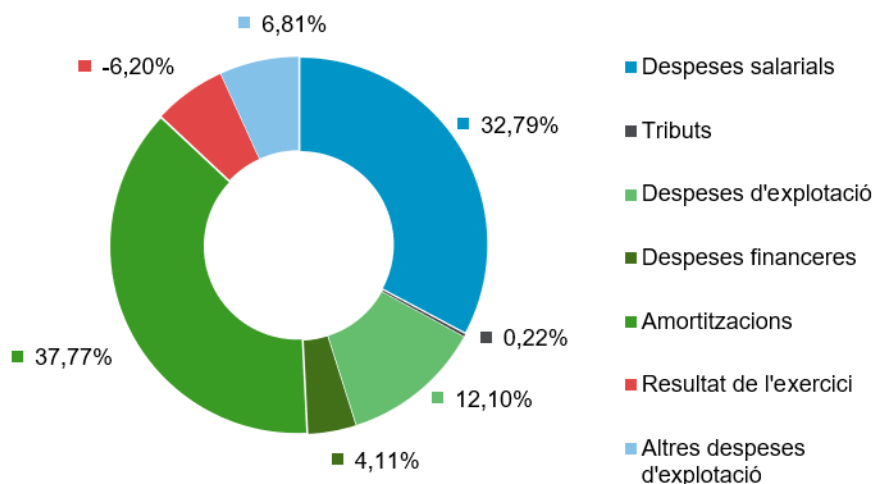
FGC crea valor compartit en la societat en què opera, d'acord amb criteris d'eficiència, de rendibilitat, de productivitat i ètics

(en milers d'euros)	2017	2018	2018-2017 (%)
Valor econòmic creat	224.377,00	231.712,00	3,27 %
Xifra de negoci	101.714,00	104.719,00	2,95 %
Ingressos financers	327,00	357,00	9,17 %
Subvencions	104.843,00	108.815,00	3,79 %
Altres ingressos	17.493,00	17.821,00	1,88 %
Valor econòmic distribuït	146.245,00	148.213,00	1,53 %
Despeses d'explotació	30.166,00	32.003,00	6,09 %
Despeses de personal	82.680,00	86.751,00	4,92 %
Tributs	659,00	572,00	-13,20 %
Despeses financeres	12.425,00	10.878,00	-12,45 %
Altres despeses d'explotació	20.315,00	18.009,00	-11,35 %
Valor econòmic retingut	78.132,00	83.499,00	6,87 %
Amortitzacions	95.720,00	99.912,00	4,38 %
Resultat de l'exercici	-17.588,00	-16.413,00	-6,68 %

Estat del valor afegit 2017



Estat del valor afegit 2018



8.2 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris

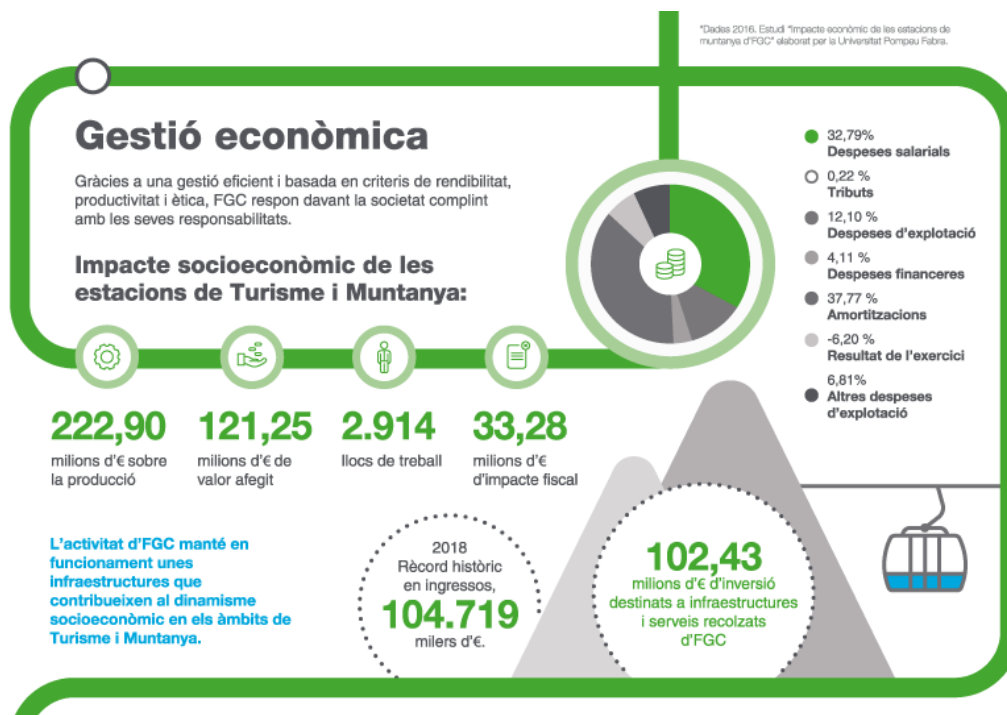
La inversió en infraestructures d'FGC, especialment en l'àmbit de Turisme i Muntanya, permeten **mantenir unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic** de les poblacions del territori, en tant que possibiliten continuar amb les activitats d'FGC en aquestes zones.

El 2018, les inversions destinades a les infraestructures i serveis recolzats d'FGC ha suposat una dotació total de 102.429,42 €.

<i>Inversions en infraestructures i serveis recolzats (en milers d'euros)</i>	2016	2017	2018
Línies metropolitanes (LMT)	52.396,87	84.993,26	76.053,20
Línia Lleida - la Pobla de Segur (LPS)	6.614,21	5.905,00	5.905,00
Total LMT + LPS	59.011,08	90.898,26	81.958,20
La Molina	2.054,82	9.664,73	3.868,73
Vall de Núria	2.740,67	3.349,69	7.181,23
Explotació de Montserrat	12.346,48	3.646,99	4.582,42
Ferrocarril turístic de l'Alt Llobregat	77,00	100	346
Esport i Port Ainé	1.709,07	2.911,48	4.492,84
Total Turisme i Muntanya	18.928,04	19.672,89	20.471,22
Total FGC	77.939,12	110.571,15	102.429,42

L'any 2016, el Centre d'Estudis UPF Sports Lab de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) va elaborar un estudi sobre l'impacte econòmic de les estacions de muntanya d'FGC, el qual destacava que, a totes les destinacions d'FGC, per

cada euro adicional de despesa, es genera una producció al voltant de dos euros i, per cada milió d'euros adicional que FGC inverteix en qualsevol tipus de despesa, es generen al voltant de 20 llocs de treball.



9. Les persones



Les persones

El compromís i la col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 3, 5 i 8, consistents a garantir la salut i el benestar, la igualtat de gènere, i el treball decent i el creixement econòmic, 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 tipus de raó.

Les persones, l'essència d'FGC



9.1 Gestió de persones

(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

FGC té la persona en el centre de les seves actuacions. El 2018, la gestió de les persones s'ha centrat a impulsar tres àmbits d'actuació: el talent, el lideratge i la cultura.

Composició de la plantilla

(GRI 102-8)

El 2018, FGC va comptar amb una plantilla de **1.901 persones** (nombre de persones contractades a 31 de desembre). Seguint la tendència dels darrers anys, hi ha hagut un increment respecte de l'any passat, del 1,37 % en Xarxa Ferroviària i d'un 11,50 % en Turisme i Muntanya.

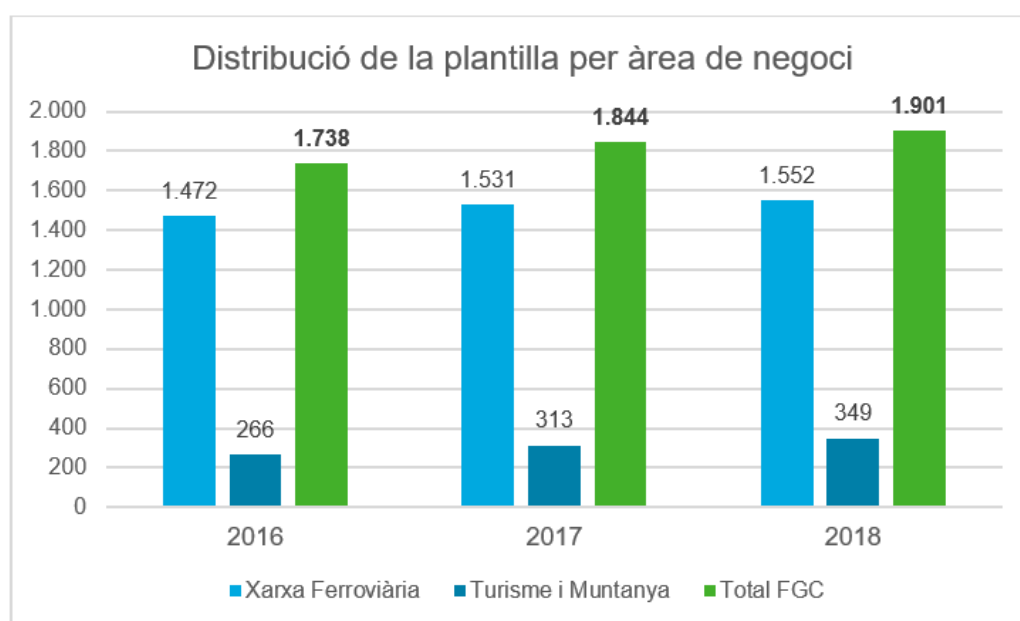
1.901 persones en plantilla, un 3,09 % global més respecte a l'any passat

L'increment de la plantilla s'ha degut, principalment, a l'actualització de la plantilla que es va incorporar a mitjans de 2017 pel perllongament de la línia Barcelona-Vallès fins a Sabadell, i a l'increment de les contractacions per la temporada d'hivern a les explotacions de Turisme i Muntanya. En aquest darrer cas, es van modificar els criteris de contractació i es va ampliar la contractació directa per necessitats de cobertura conjunturals derivades de condicionants externs, generalment climatològics.

Personal en plantilla (a 31 de desembre)	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Xarxa Ferroviària	1.472	1.531	1.552	1,37 %
Homes	1.091	1.125	1.133	0,71 %

Dones	381	406	419	3,20 %
Turisme i Muntanya	266	313	349	11,50 %
Homes	182	207	230	11,11 %
Dones	84	106	119	12,26 %
Total Homes	1.273	1.332	1.363	2,33 %
Total Dones	465	512	538	5,08 %
Total FGC	1.738	1.844	1.901	3,09 %

La gran part del personal d'FGC, un 82 % del total, treballa a Xarxa Ferroviària, mentre que Turisme i Muntanya representa el 18 %.



L'any 2018 l'ocupació indefinida de la plantilla ha estat de 1.193 persones, el 62,8 % de la plantilla, 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 1.467 persones, el 77,17 % de la plantilla.

Personal segons tipus de contracte	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Indefinit	1.326	1.271	1.193	-6,14 %
Homes	954	905	834	-7,85 %
Dones	372	366	359	-1,91 %
Temporal	412	573	708	23,56 %
Homes	319	427	529	23,89 %
Dones	93	146	179	22,60 %

<i>Personal segons tipus de jornada</i>	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Complerta	1.403	1.447	1.467	1,38 %
<i>Homes</i>	1.030	1.034	1.025	-0,87 %
<i>Dones</i>	373	413	442	7,02 %
Parcial	335	397	434	9,32 %
<i>Homes</i>	243	298	338	13,42 %
<i>Dones</i>	92	99	96	-3,03 %

Un total de 1.909 persones han participat en processos de contractació i promoció en les línies metropolitanes, la línia Lleida - la Pobla de Segur i les explotacions de Turisme i Muntanya. Durant l'exercici, s'ha contractat un total de 314 persones, amb una **taxa de contractació** del 10,7 % en la Xarxa Ferroviària i del 42,4 % a Turisme i Muntanya.

(GRI 401-1)

<i>Noves contractacions</i>	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Xarxa Ferroviària	129	120	166	38,33 %
<i>Homes</i>	92	84	119	41,67 %
<i>Menys de 30 anys</i>	38	28	50	78,57 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	53	50	66	32,00 %
<i>Més de 50 anys</i>	1	6	3	-50,00 %
<i>Dones</i>	37	36	47	30,56 %
<i>Menys de 30 anys</i>	17	14	16	14,29 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	20	17	28	64,71 %
<i>Més de 50 anys</i>	0	5	3	-40,00 %
Turisme i Muntanya	41	125	148	18,40 %
<i>Homes</i>	35	78	101	29,49 %
<i>Menys de 30 anys</i>	16	26	32	23,08 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	19	48	63	31,25 %
<i>Més de 50 anys</i>	0	4	6	50,00 %
<i>Dones</i>	6	47	47	0,00 %
<i>Menys de 30 anys</i>	2	19	22	15,79 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	3	25	23	-8,00 %
<i>Més de 50 anys</i>	1	3	2	-33,33 %
Total FGC	170	245	314	28,16 %

La mitjana de la **taxa de rotació** del personal és del 3,37 %, 1,48 % per a Xarxa Ferroviària i 11,75 % per a Turisme i Muntanya. D'altra banda, 50 persones es van acollir a la jubilació ordinària i 55 a la jubilació parcial.

Taxa de rotació*	2016	2017	2018
Xarxa Ferroviària	5,16 %	3,27 %	1,48 %
Homes	3,94 %	2,31 %	0,62 %
<i>Menors de 30 anys</i>	42,86 %	30,26 %	26,32 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	7,24 %	6,13 %	5,35 %
<i>Majors de 50 anys</i>	-7,39 %	-8,16 %	-11,91 %
Dones	8,64 %	5,91 %	3,82 %
<i>Menors de 30 anys</i>	44,74 %	27,50 %	13,89 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	6,08 %	4,35 %	4,55 %
<i>Majors de 50 anys</i>	-	1,11 %	-2,06 %
Turisme i Muntanya	3,76 %	20,45 %	11,75 %
Homes	4,92 %	19,32 %	12,17 %
<i>Menors de 30 anys</i>	30,43 %	42,42 %	32,50 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	3,70 %	19,33 %	13,33 %
<i>Majors de 50 anys</i>	-3,85 %	5,45 %	-5,45 %
Dones	1,20 %	22,64 %	10,92 %
<i>Menors de 30 anys</i>	12,50 %	64,71 %	28,57 %
<i>Entre 30 i 50 anys</i>	1,72 %	16,42 %	11,69 %
<i>Majors de 50 anys</i>	-5,88 %	9,09 %	-9,52 %
Total FGC	2,24 %	6,18 %	3,37 %

* Es calcula com a quocient resultant de les noves contractacions sobre les persones a 31 de desembre de cada any de cada col·lectiu específic de la plantilla, segons sexe i grup d'edat.

Aquest any cal destacar que s'ha definit i s'ha començat a implantar un **pla d'acollida del personal**, que permet facilitar la incorporació dels nous treballadors mitjançant una formalització del procés amb material físic i audiovisual, acompanyament i seguiment durant els primers mesos. Aquest pla s'ha començat a implantar a finals del 2018 i es consolidarà l'any 2019 amb la previsió de fer una trobada de benvinguda.

Relacions laborals

FGC compleix estrictament la legislació vigent en matèria laboral, i promou i respecta els òrgans de representació dels treballadors.

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 aplicables. (GRI 102-41)

El 100 % del personal d'FGC està cobert per convenis col·lectius

FGC disposa de **dos convenis col·lectius**:

- Conveni col·lectiu d'àmbit d'empresa d'aplicació al personal de les línies metropolitanes.
- Conveni col·lectiu d'àmbit inferior al d'empresa d'aplicació a les explotacions de Turisme i Muntanya de Vall de Núria, La Molina, Montserrat, Esport i Port Ainé i la línia Lleida - la Pobla de Segur.

En els dos convenis estan acordades les condicions per les quals es negocien els canvis significatius, mitjançant les comissions de seguiment del conveni. Durant el 2018 es van signar un total de 14 actes d'acord.

Signatura d'actes d'acord	2018
Línies metropolitanes	6
Línia Lleida - la Pobla de Segur	1
Turisme i Muntanya	1
Explotació de Montserrat	1
La Molina-Vall de Núria (conjunta)	1
Vall de Núria	1
Esport i Port Ainé	1
Total FGC	14

Cal destacar que durant el darrer trimestre de l'any, es va dur a terme el procés d'eleccions sindicals a Línies Metropolitanas, el qual afecta l'activitat normal en matèria de negociació i acords.

Al llarg d'aquest any, s'han convocat 5 dies de vaga: en l'àmbit d'empresa a Esport i Port Ainé els dies 20 i 21 gener; a més, el dia 8 de març amb motiu del Dia internacional de la Dona i les vagues generals dels dies 12 i 21 de desembre.

FGC Innovest defineix la nova uniformitat

Com a continuació del projecte de col·laboració i participatiu FGC Innovest, aquest any el personal ha participat en la concreció del disseny dels nous uniformes de l'àrea de producció, incloses totes les peces de roba, accessoris i teixits. D'aquesta manera, el 2019 es portarà a terme la licitació, sota criteris socialment responsables, per tal de disposar de la primera dotació per a l'any 2020.

9.2 Igualtat d'oportunitats

(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

El 2018 FGC ha fet un pas endavant en el compromís amb la igualtat d'oportunitats. Es va crear la Comissió d'Igualtat, composta per 12 persones, amb l'objectiu de promoure el consens i la implicació del conjunt de l'empresa. La comissió inclou persones nomenades pels diferents sindicats representats a l'empresa i persones responsables d'àrees o serveis dins de l'organització.

A finals d'any, **la Comissió d'Igualtat va aprovar el II Pla d'Igualtat entre dones i homes a FGC**. El Pla s'articula en 9 objectius estratègics i 68 accions, plantejats per un termini de quatre anys (fins el 2022).

Àmbits estratègics del Pla d'Igualtat 2018-2022 d'FGC:

- La cultura i la gestió organitzativa
- L'organització del treball
- La formació
- La promoció
- La retribució
- El temps de treball i coresponsabilitat
- La comunicació no sexista
- La salut laboral
- La prevenció i actuació davant l'assetjament sexual per raó de gènere

FGC disposa d'un protocol intern que vetlla per la prevenció, detecció i resolució efectiva de pràctiques discriminatòries per raó de sexe i d'assetjament sexual en l'entorn laboral. La Comissió d'Igualtat ha constituït un grup de treball que revisa, actualitza i millora el protocol existent des de 2010. Una de les propostes de millora més destacada ha estat la inclusió de la figura interlocutora. Arreu de l'empresa, la funció d'aquesta figura és fer de persona d'enllaç i contacte de tothom que vulgui denunciar o evidenciar actuacions o actituds que suposin una forma d'assetjament o discriminació en l'entorn laboral.

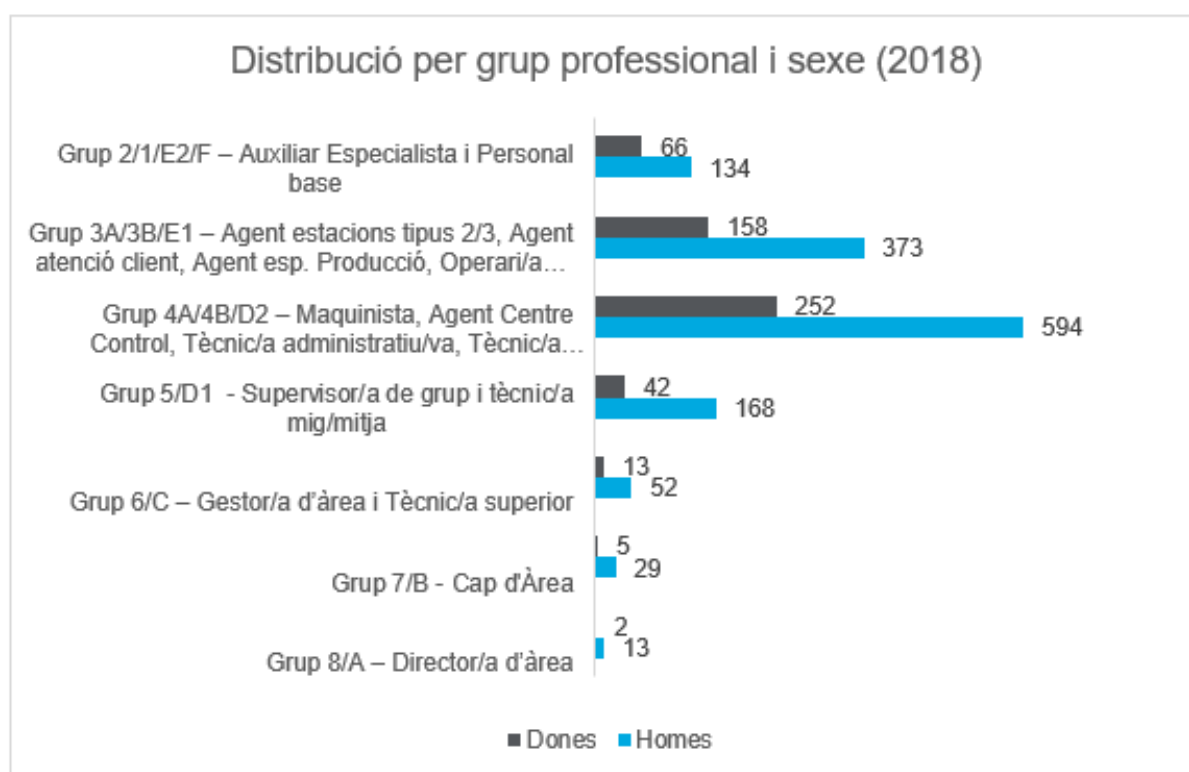
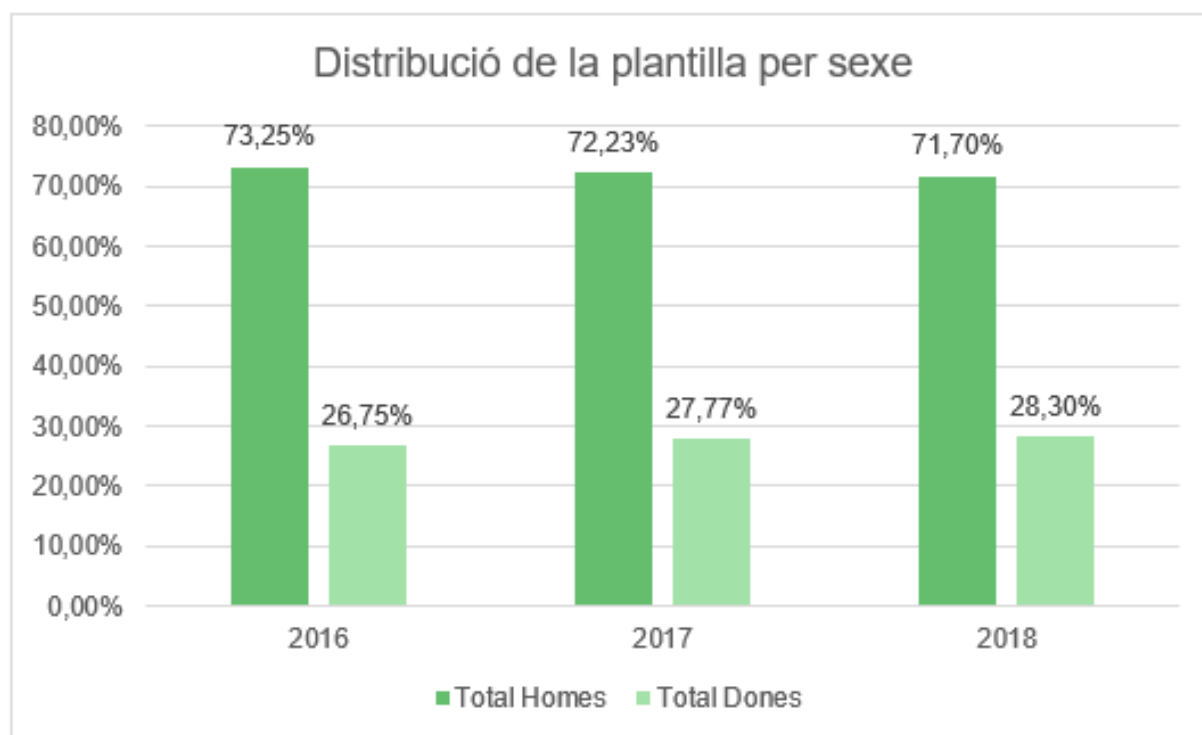
FGC considera que és necessària la implicació de totes les àrees de l'empresa per consolidar la igualtat com un aspecte de la seva cultura interna. Per aquesta raó, s'informa el personal sobre les mesures del Pla d'Igualtat. No obstant això, el compromís d'FGC també es manifesta externament gràcies a la participació en diverses iniciatives que promouen la igualtat en el sector.

Des del 2017, FGC està adherit a **l'estratègia europea Women in Transport** i és signant de la Declaració per a la igualtat d'oportunitats d'homes i dones en el sector del transport. Aquesta iniciativa, impulsada pel Comitè econòmic i social europeu, promou la creació d'un espai que permeti debatre i intercanviar bones pràctiques que afavoreixin l'ocupació i la igualtat d'oportunitats entre les dones i els homes en el sector del transport.

En aquesta línia, els processos de contractació continuen tenint en compte el lliure accés a les licitacions, la publicitat i la transparència dels procediments i la no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats. Així, FGC assegura que la selecció i promoció de personal es porta a terme d'acord amb el principi d'igualtat d'oportunitats. Per això, tot i que aquest procés es basa en un sistema de mèrits i capacitats dels candidats, sempre es compleix la legislació corresponent i amb les disposicions establertes en els convenis col·lectius.

La presència del talent femení a FGC, ha anat augmentat en els últims anys, tot i que encara no s'ha assolit un equilibri, ja que en l'actualitat representa un 28,30 % del total.

(GRI 405-1)



Distribució del personal per grup professional i segons sexe (%)	2016	2017	2018
Grup 8/A – Director/a d'àrea*	-	-	-
Homes	85,71%	85,71%	86,67%
Dones	14,29%	14,29%	13,33%
Grup 7/B - Cap d'Àrea	-	-	-

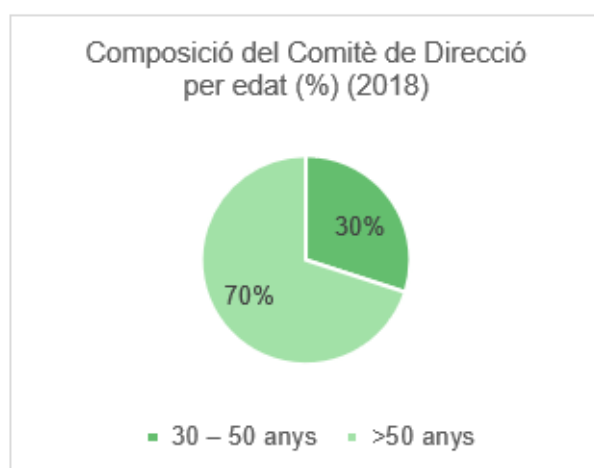
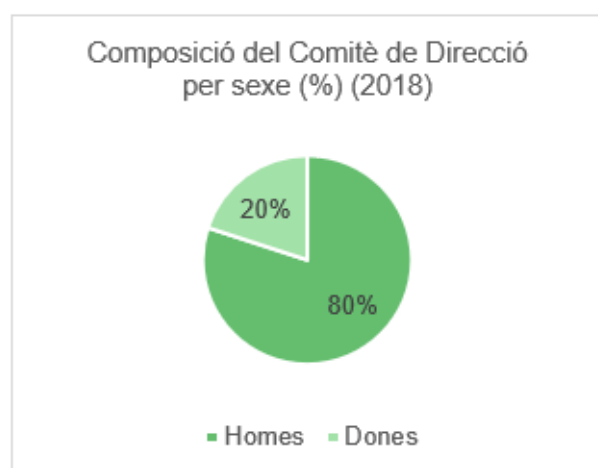
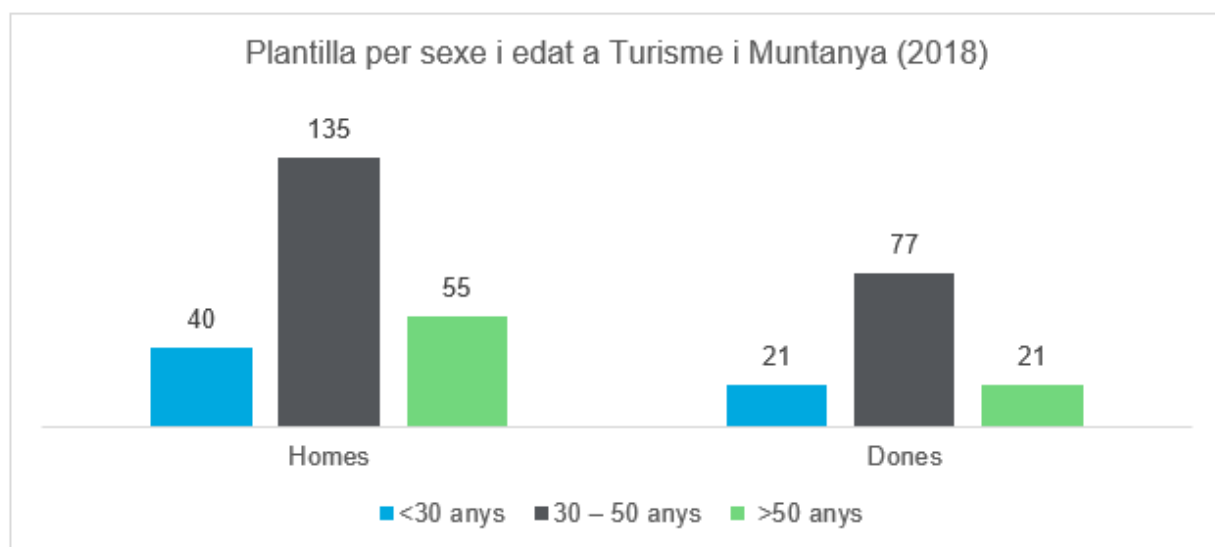
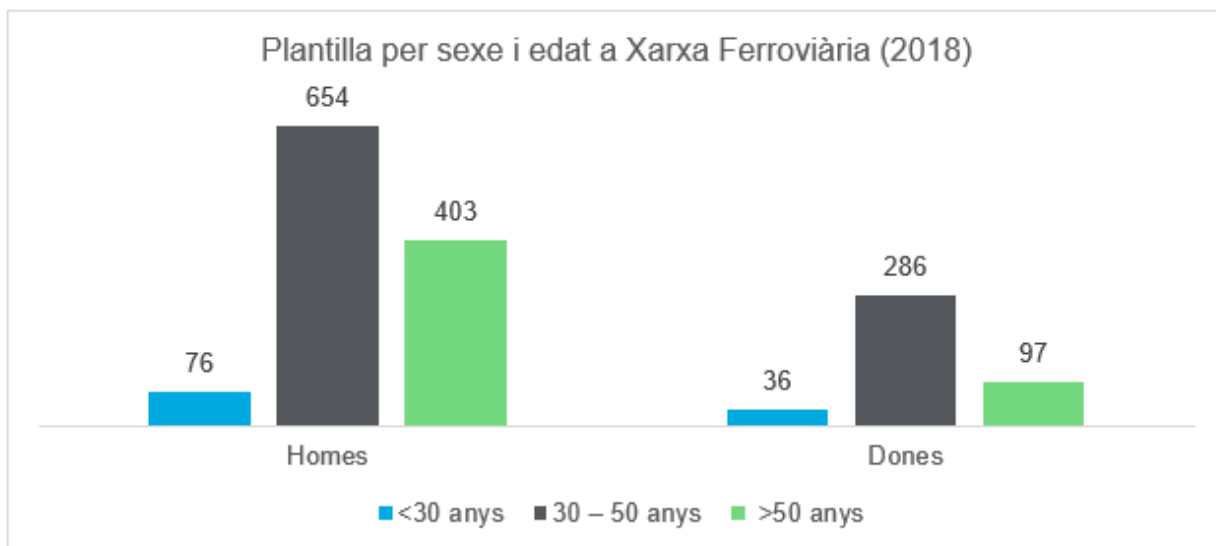
Homes	88,24%	88,57%	85,29%
Dones	11,76%	11,43%	14,71%
Grup 6/C - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	-	-	-
Homes	83,10%	80,65%	80,00%
Dones	16,90%	19,35%	20,00%
Grup 5/D1 - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	-	-	-
Homes	85,12%	82,32%	80,00%
Dones	14,88%	17,68%	20,00%
Grup 4A/4B/D2 - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	-	-	-
Homes	72,79%	71,08%	70,21%
Dones	27,21%	28,92%	29,79%
3A/3B/E1 - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	-	-	-
Homes	67,83%	68,92%	70,24%
Dones	32,17%	31,08%	29,76%
2/1/E2/F - Auxiliar Especialista i Personal base	-	-	-
Homes	74,48%	69,27%	67,00%
Dones	25,52%	30,73%	33,00%

* L'any 2018 hi ha hagut un relleu en la posició de director de Turisme i Muntanya; per aquest motiu aquest grup inclou dues persones en aquesta posició, una d'elles en situació de jubilació parcial

Composició del Comitè de Direcció segons sexe (%)	2016	2017	2018
Homes	86 %	86 %	80 %
Dones	14 %	14 %	20 %

Per franges d'edats el gruix de la plantilla, amb un 60 % tant a Xarxa Ferroviària com a Turisme i Muntanya, es troba entre els 30 i els 50 anys.

Quant a la distribució per edat i sexe, s'observa que tant a Xarxa Ferroviària com a Turisme i Muntanya hi ha més proporció de dones entre els 30 i els 50 anys. En el Comitè de Direcció, compost per 10 persones, la presència de dones és del 20 %, distribució que s'ha mantingut estable des de 2016.



Any rere any, FGC avança en la incorporació de persones amb discapacitat, gràcies al compromís establert en el Pla de Responsabilitat Social 2016-2020. En concret, el Programa 3 d'aquest pla disposa la necessitat de consolidar polítiques d'igualtat que facin especial èmfasi en incrementar la presència de personal amb discapacitat o contractar empreses compromeses en la seva inserció laboral.

En l'actualitat, 24 persones amb discapacitat formen part de la plantilla d'FGC. Per complir la quota de reserva del 2 % establerta per la llei caldria, però, tenir contractades 27 persones, per la qual cosa es va sol·licitar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies la 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 (%)	2016	2017	2018
Grup 8/A - Director/a d'àrea*	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 7/B - Cap d'Àrea	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 6/C - Gestor/a d'àrea i Tècnic/a superior	0,00%	0,00%	0,00%
Grup 5/D1 - Supervisor/a de grup i tècnic/a mig/mitja	1,79%	1,52%	0,95%
Grup 4A/4B/D2 - Maquinista, Agent Centre Control, Tècnic/a administratiu/va, Tècnic/a especialitzat/da, Agent estacions tipus 1	1,21%	1,48%	1,54%
3A/3B/E1 - Agent estacions tipus 2/3, Agent atenció client, Agent esp. Producció, Operari/a especialitzat/da, Administratiu/va	0,87%	1,28%	0,94%
2/1/E2/F - Auxiliar Especialista i Personal base	1,38%	2,23%	1,00%
* L'any 2018 s'ha produït el relleu en la posició de director de Turisme i Muntanya, per aquest motiu aquest grup inclou dues persones en aquesta posició, una de les quals, en situació de jubilació parcial.			

Per complir els requeriments de l'excepcionalitat, hi ha uns barems per calcular l'import que cal contractar a Centres Especials de Treball. Considerant la diferència de 3 persones que s'haurien d'haver contractat, s'estableix l'obligació de contractar béns o serveis a Centres Especials de Treball per un import de 75.346 € (3 vegades IPREM2018 per 3 persones treballadores).

L'aplicació dels càlculs de reserva de compra social del 20 % de compres menors i procediments negociats efectuades al 2017 donava una xifra d'objectiu per a l'any 2018 de 330.842,66 €.

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 de la LISMI (es va reduir el grau de discapacitat del 65 % al 33 %). No és, per tant, necessari igualar l'objectiu econòmic d'inserció amb el de la LISMI, ja que aquest queda per sota de la quota de reserva social.

L'import adjudicat a centres especials de treball durant tot l'any 2018 ascendeix a 579.822,21 € (un 5,53 % més que l'any 2017) i supera en 504.476,21 € l'obligació legal.

FGC ha adjudicat 579.822,21 € 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	2016	2017	2018
Objectiu	534.250,65	262.238,98	330.842,66
Import adjudicat	538.814,52	549.414,56	579.822,21
% assoliment objectiu	100,95 %	209,50 %	175,25 %

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.

La taula adjunta mostra la bretxa salarial de la mitjana de retribucions totals per hora de cada grup professional i del total d'FGC.

Igualtat retributiva entre dones i homes segons categoria laboral %	2016	2017	2018
2	N/A	N/A	N/A
3A	4,17 %	2,51 %	-1,87 %
3B	N/A	8,60 %	11,70 %
4A	4,83 %	6,61 %	7,64 %
4B	6,03 %	3,23 %	2,69 %
5	7,47 %	13,05 %	14,28 %
6	5,66 %	9,83 %	9,20 %
7	2,13 %	-22,61 %	-19,07 %
8	42,29 %	28,92 %	22,31 %
A	N/A	N/A	N/A
B	21,91 %	22,02 %	20,82 %
C	N/A	N/A	N/A
D1	-1,93 %	-1,62 %	4,55 %
D2	3,75 %	2,04 %	11,87 %
E1	2,66 %	-0,81 %	5,44 %
E2	4,50 %	13,70 %	7,91 %
F	8,61 %	-41,85 %	15,57 %
Total	10,59 %	10,03 %	9,97 %

Nota: no aplica en aquells grups professionals en els que només hi ha persones associades a un dels dos sexes.

Mesures de conciliació

96 persones s'han acollit aquest any a alguna de les mesures de conciliació

En general, el nombre de persones que ha gaudit de les diferents mesures de conciliació, majoritàriament dones, ha augmentat respecte als anys anteriors.

A data de 31 de desembre de 2018, 69 persones d'FGC gaudeixen de reducció de jornada per guarda de menor de 12 anys o per tenir cura de familiar (65 dones i 4 homes); 18 persones han gaudit del permís retribuït d'al·letament, 13 dones i 5 homes, i s'ha concedit una excedència a 9 persones per tenir cura de fills menors de 3 anys, 8 dones i 1 home.

Mesures de conciliació	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Personal amb reducció de jornada per guarda de menor de 12 anys o per tenir cura de familiar	53	59	69	16,95%
<i>Homes</i>	6	3	4	33,33%
<i>Dones</i>	47	56	65	16,07%
Personal acollit al permís retribuït d'al·letament	18	14	18	28,57%
<i>Homes</i>	4	3	5	66,67%
<i>Dones</i>	14	11	13	18,18%
Personal acollit a excedències per tenir cura de fill/a de menor de 3 anys	5	9	9	0,00%
<i>Homes</i>	2	3	1	-66,67%
<i>Dones</i>	3	6	8	33,33%
Total	76	82	96	17,07%

Pel que fa als permisos parentals, en general han disminuït respecte d'anys anteriors. La taxa de retorn a la feina després d'acabar el permís parental se situa en el 95,08 %, i en el 88,4 % per a les persones que segueixen en plantilla un any després de tornar a la feina.

(GRI 401-3)

Permisos parentals	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Personal acollit al permís parental	65	72	61	-15,28%
<i>Homes</i>	45	49	41	-16,33%
<i>Dones</i>	20	23	20	-13,04%

Personal que ha tornat a la feina després d'acabar el permís parental	64	69	58	- 15,94%
<i>Homes</i>	44	46	38	- 17,39%
<i>Dones</i>	20	23	20	- 13,04%
Taxa de retorn a la feina	98,46%	95,83%	95,08%	
<i>Homes</i>	97,78%	93,88%	92,68%	
<i>Dones</i>	100%	100%	100%	
Personal que ha tornat a la feina després d'acabar el permís parental i que segueix en plantilla 12 mesos després de tornar a la feina	64	70	61	- 12,86%
<i>Homes</i>	45	47	41	- 12,77%
<i>Dones</i>	19	23	20	- 13,04%
Taxa de retenció	-	109,38%	88,41%	
<i>Homes</i>	-	106,82%	89,13%	
<i>Dones</i>	-	115,00%	86,96%	

FGC ofereix un ventall de beneficis socials a la plantilla:

- Ajuda per a estudis propis, tant si estan relacionats amb les tasques laborals com si no
- Ajudes familiars per a fills i filles fins a 16 anys
- Ajuda per a familiars amb discapacitat
- Ajuda per a adquisició d'ulleres graduades
- Assegurança de vida
- Préstecs sense interès (amb límit de quantitat)
- Beneficis en ofertes en l'àmbit d'FGC de Turisme i Muntanya

Les persones treballadores i el seu nucli familiar també disposen d'ofertes per a les vacances, activitats d'oci, teatre, alimentació, serveis, compra d'electrodomèstics, entre d'altres, a l'Espai FGC.

9.3 Capacitació i desenvolupament professional

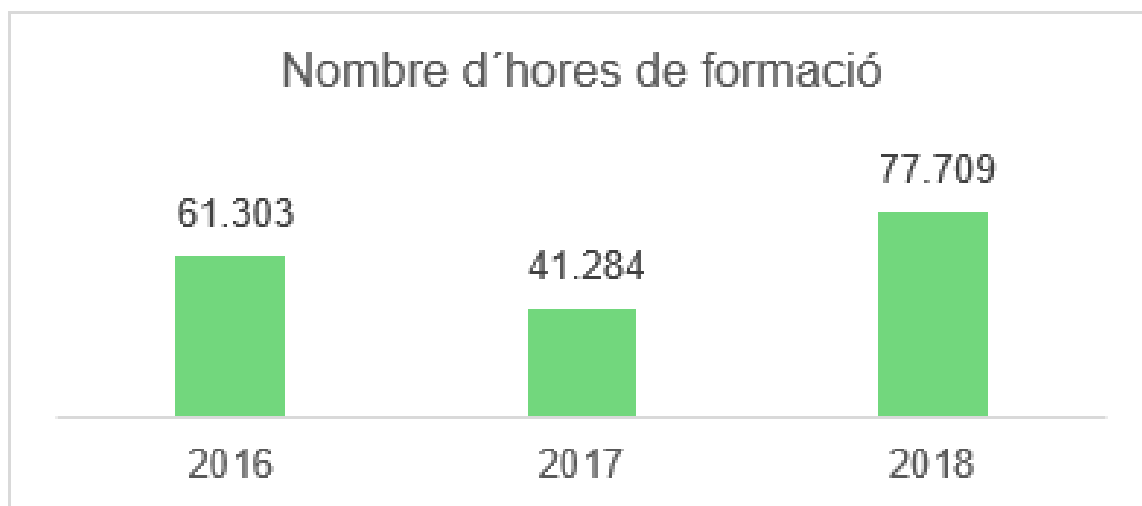
(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

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 ha augmentat en un 88 %

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 2018 **ha augmentat en un 88,23 % el nombre d'hores de formació**, respecte a l'any anterior, amb un total de 77.709 hores, 56.285 rebudes per homes i 21.424 per dones.



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

(GRI 404-1)

Mitjana d'hores de formació per empleat/da segons grup professional i sexe	2016	2017	2018
Grup 8/A – Director/a d'àrea*	-	-	-
Homes	4,92	35,33	15,92
Dones	0,00	3,00	39,00
Grup 7/B - Cap d'Àrea	-	-	-
Homes	8,77	8,58	48,90
Dones	10,00	1,75	11,20

Formació en Drets Humans	2016	2017	2018	(%)
Número total d'hores dedicades a la formació en polítiques o procediments sobre drets humans	630	46	571	1.141,30 %
Personal format en polítiques o procediments sobre drets humans	174	43	214	397,67 %
Homes	98	33	163	393,94 %
Dones	76	10	51	410,00 %

Pel que fa al foment del lideratge, durant aquest any s'han dut a terme un total de 7 sessions formatives.

Sessions formatives de lideratge	2017	2018	Temàtiques de les sessions (2018)
Jornades d'FGC Lideratge	46	571	«Intel·ligència artificial», «Treballador/a digital», «Avaluació de competències professionals»
Sessions estratègiques	43	214	«Centre Operatiu de Martorell» i «Pla d'Igualtat»
Tardes directives	33	163	«Prevenició de riscos laborals» i «Presca de decisions»

Tenint l'excel·lència com a objectiu, s'avalua el grau d'acompliment professional de les persones que treballen a FGC. Un total del 9,66 % del personal de Xarxa Ferroviària i un 7,74 % del de Turisme i Muntanya ha estat **avaluat en l'acompliment professional**.

Aquest any **FGC ha implantat un model d'avaluació de les competències professionals** que ha permès que totes les persones del col·lectiu de lideratge hagin participat en un procés d'avaluació. El 2017 s'havien establert quines eren les competències pròpies d'FGC i s'havia fet un diccionari de competències i uns nivells amb els comportaments més propis de cada nivell de cadascuna de les competències. El diccionari ha permès definir els perfils professionals de cada posició i, posteriorment, les persones responsables han avaluat les competències mitjançant un qüestionari i una entrevista individual. A partir de les avaluacions s'estableixen accions de millora de les competències que calgui reforçar.

(GRI 404-3)

Personal que ha rebut una avaluació de l'acompliment i desenvolupament professional durant l'any, segons sexe	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Xarxa Ferroviària	77	78	150	92,31%
Homes	74	74	130	75,68%
Dones	3	4	20	400,00%
Turisme i Muntanya	0	1	27	2.600,00%
Homes	0	1	22	2.100,00%
Dones	0	0	5	-
Total homes	74	75	152	102,67%
Total dones	3	4	25	525,00%

Total FGC	77	79	177	124,05%
------------------	-----------	-----------	------------	----------------

FGC compromesa amb la comunitat educativa

FGC col·labora amb centres de formació des que l'any 1986 va signar un conveni marc amb la Generalitat 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.

	2016			2017			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Convenis de col·laboració educativa (cicles formatius)									
Alumnes en formació	10	6	16	6	6	12	8	3	11
Alumnes incorporats *	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Convenis de cooperació educativa (universitat)									
Alumnes en formació	9	14	23	18	9	27	19	9	28
Alumnes incorporats *	0	0	0	2	1	3	0	1	1
Convenis d'FP en alternança i dual									
Alumnes en formació	7	1	8	8	0	8	7	1	8
Alumnes incorporats*	0	0	0	4	1	5	4	0	4
* 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 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 2017-2018 hi han participat 8 alumnes en les següents especialitats: mecatrònica industrial, serveis electrotècnics i automatitzats, i sistemes de telecomunicacions i informàtics.

Durant l'any 2018 sis alumnes, procedents de convenis en pràctiques, s'han incorporat a FGC després de passar per una convocatòria pública

9.4 Salut i seguretat laboral

(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

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 fan auditories legals del sistema de gestió de salut i seguretat laboral.

En aquest exercici, s'ha dut a terme l'**auditoria legal periòdica del sistema de Prevenció de Riscos Laborals**.

Comitès de seguretat i salut

Els comitès de seguretat i salut 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.

FGC disposa de 4 comitès de seguretat i salut en els quals els treballadors hi són representats al 100 %:

(GRI 403-1)

Representació de les persones treballadores als Comitès de Seguretat i Salut	2016	2017	2018
Línies Metropolitanes	10	10	10
Vall de Núria	4	4	4
La Molina	4	4	4
Espot i Port Ainé	4	4	4
Membres totals en comitès	32	32	32

D'altra banda, es fan reunions periòdiques de seguretat i salut amb delegats de prevenció de les explotacions de Montserrat i de la línia Lleida - la Pobla de Segur.

La subcomissió de seguretat del personal, amb representació de l'empresa i del personal, es reuneix cada dos mesos per tractar especialment qüestions relacionades amb la seguretat dels treballadors.

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 és destacable l'avaluació d'exposició a camps electromagnètics, en la qual hem comptat amb la col·laboració de l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral (ICSSL), i les avaluacions de riscos específiques d'inspecció i recollida de mostres d'elements sospitosos de contenir amiant d'edificis i maquinària ferroviària. En matèria d'ergonomia, s'ha fet un estudi d'utilització de pantalles de visualització de dades (PVD).

Mesures dutes a terme en matèria de Seguretat i Salut	2018
Simulacres d'emergència	18
Avaluacions de riscos	65
Visites de seguretat	172
Hores de formació en matèria de prevenció de riscos laborals	10.587
Reconeixements mèdics	605
Consultes mèdiques	2.422
Vacunacions	54
Protocol acollides al Protocol de Protecció a la Maternitat i Lactància	10

10.587 hores de formació en prevenció de riscos laborals

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 2018 se n'han fet en total 1.882.

1.882 controls de prevenció de consum d'alcohol i drogues

FGC treballa constantment per garantir la seguretat de les persones que hi treballen. Durant l'any 2018 s'ha reduït el nombre d'accidents, tant dels que han comportat baixa laboral, com dels que no. La major part dels accidents ocorreguts són accidents sense baixa laboral.

(GRI 403-2)

Dades d'accidentalitat	2016	2017	2018
Xarxa Ferroviària			
Nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball	49	46	40
<i>Homes</i>	38	30	30
<i>Dones</i>	11	16	10
Nombre d'accidents laborals sense baixa al centre de treball	62	60	56
<i>Homes</i>	43	39	38
<i>Dones</i>	19	21	18
Nombre d'accidents laborals amb baixa in itinere	22	16	15
<i>Homes</i>	16	8	9
<i>Dones</i>	6	8	6
Turisme i Muntanya			

Nombre d'accidents laborals amb baixa al centre de treball	18	13	17
<i>Homes</i>	<i>12</i>	<i>11</i>	<i>15</i>
<i>Dones</i>	<i>6</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
Nombre d'accidents laborals sense baixa al centre de treball	15	16	7
<i>Homes</i>	<i>13</i>	<i>10</i>	<i>7</i>
<i>Dones</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>0</i>
Nombre d'accidents laborals amb baixa in itinere	1	0	0
<i>Homes</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Dones</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

A Xarxa Ferroviària la major part d'accidents de treball són deguts a esquinços i torçades en desplaçaments per les instal·lacions d'FGC i a sobreesforços. A Turisme i Muntanya el gruix d'accidents de treball tenen el seu origen en caigudes al mateix nivell esquiament i relliscades caminant.

	2016	2017	2018
Xarxa Ferroviària			
Índex de freqüència (nombre accidents/milió d'hores treballades)	25,65	23,15	19,02
Índex de gravetat (nombre jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,94	0,78	0,78
Índex d'incidència (nombre accidents/milers de persones exposades)	37,15	33,38	28,31
Turisme i Muntanya			
Índex de freqüència (nombre accidents/milió d'hores treballades)	48,98	33,77	43,56
Índex de gravetat (nombre jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,48	1,19	0,85
Índex d'incidència (nombre accidents/milers de persones exposades)	79,60	55,05	72,34

El mes de maig de l'any 2017, FGC va obrir un procés participatiu voluntari i anònim entre tot el personal, amb l'objectiu d'avaluar els riscos psicosocials i de conèixer el grau de compromís de les persones en els llocs de treball. En l'enquesta hi van participar un total de 1.150 persones, equivalent al 71 % de la plantilla.

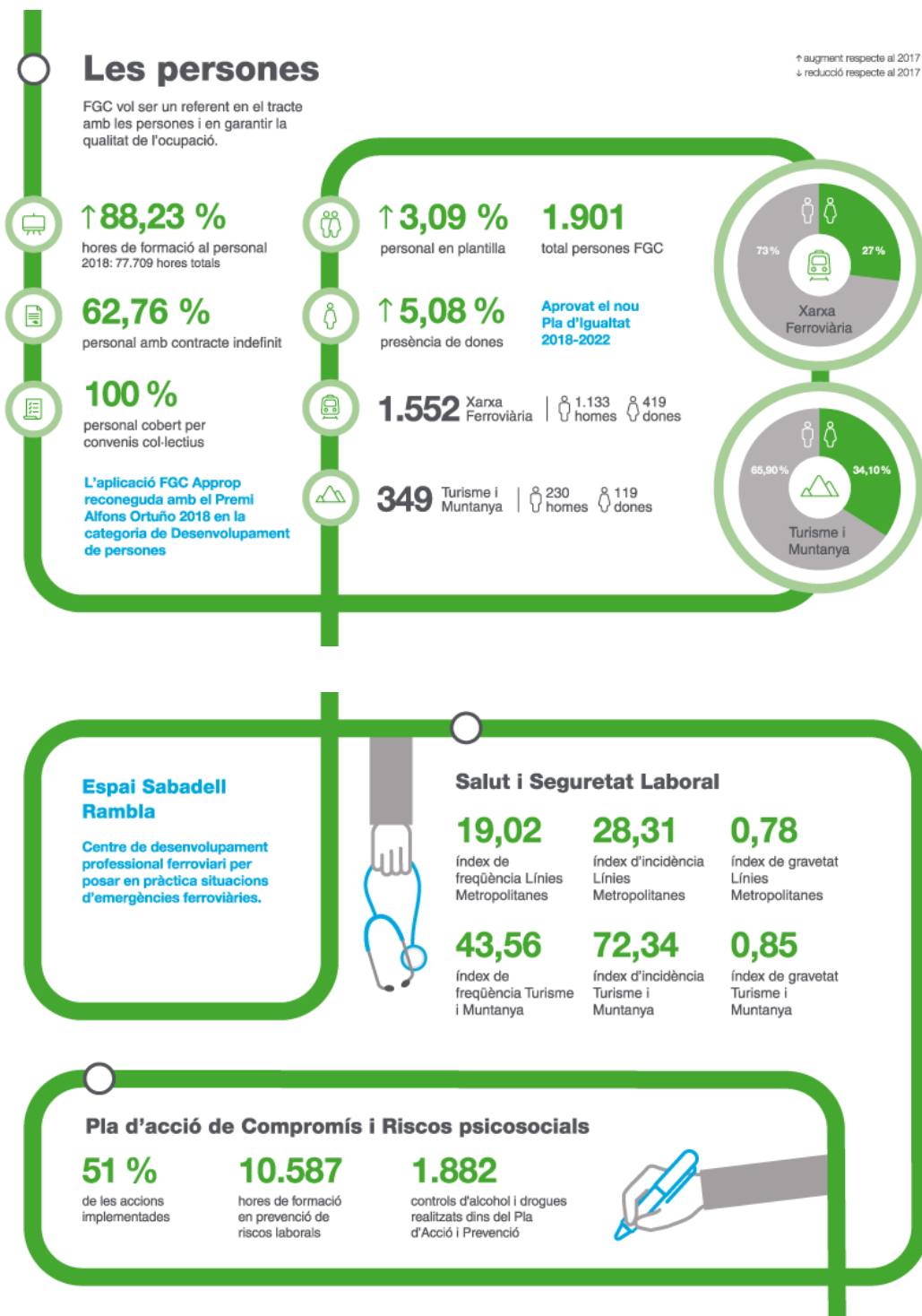
Fruit d'aquest procés, FGC va presentar el **Pla d'Acció de Compromís i Riscos Psicosocials**, que inclou 37 accions consensuades prèviament en una jornada amb el col·lectiu FGC Lideratge (consistent en 11 accions transversals corporatives, 5 accions transversals de Turisme i Muntanya, 2 accions transversals d'àrees i 19 accions d'àrees). Durant l'any 2018 s'han implementat i s'a fet seguiment de les accions; el resultat ha estat que un 51 % han estat acomplides.

Durant el 2018 hem implementat el 51 % de les accions previstes en el Pla d'Acció de Compromís i Riscos Psicosocials

Seguint les directrius del **model d'Empresa Saludable**, FGC desenvolupa **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 la 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.

D'altra banda, FGC ha dotat els centres de treball de l'edifici d'oficines corporatiu i algunes de les estacions amb **desfibril·ladors externs automàtics (DEA)**, amb l'objectiu de tenir espais cardioprotegits.



10. Relació amb el medi ambient



Relació amb el Medi ambient

El transport ferroviari fomenta la sostenibilitat del transport, ja que ofereix als usuaris, alternatives de mobilitat que generen un menor impacte ambiental, amb menys emissions de gasos contaminants a l'atmosfera i, per tant, que redueixen els efectes de l'escalfament global.

FGC es compromet a incorporar en l'estratègia empresarial la preservació del Medi ambient: s'eliminaran, o en tot cas es minimitzaran, els impactes negatius i les conseqüències no desitjades que pugui generar l'exercici de l'activitat, en relació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 7,12,13 i 15.

L'Impacte positiu d'FGC en el Medi ambient



10.1 Gestió ambiental

(GRI: 103-1, 103-2, 103-3)

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.*

* 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 té més impacte el desenvolupament de les seves activitats, que són el consum de recursos (energia i l'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 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

FGC implanta l'Agenda Ambiental 2018-2021

Pel que fa a les accions desenvolupades durant l'any 2018, l'actuació de més impacte en matèria ambiental a escala global ha consistit en l'elaboració i aprovació del Pla de Millora Ambiental 2018-2021 que ha dut a terme la direcció. Aquest pla es marca l'objectiu d'assolir l'excel·lència ambiental, tant des del punt de vista corporatiu com en la reducció de l'impacte de les activitats desenvolupades per FGC, i ho fa incorporant el model d'economia circular.

Té com a propòsit definir els eixos estratègics d'ambientalització i millora que cal implantar a tot FGC, orientats a reduir l'impacte ambiental de les activitats. Aquest propòsit s'ha concretat en una planificació d'accions associades als diferents eixos estratègics, amb objectius concrets, assignació de responsables i calendari d'execució, que ha donat lloc, per exemple, a la definició d'una Agenda Ambiental específica que s'ha de desenvolupar durant l'any 2019.

Ha estat l'instrument que ha permès incorporar la variable ambiental en les accions i decisions estratègiques de l'empresa i donar així un salt qualitatiu en aquesta matèria. Els objectius que s'han establert es basen en els aspectes següents:

- Cultura ambiental: sistematitzar la gestió dels impactes ambientals, promoure la sostenibilitat de les activitats i impulsar internament la implantació de bones pràctiques.
- Mobilitat i transport sostenible: fomentar la mobilitat sostenible i els beneficis que comporta per al medi ambient i la salut de les persones.
- Economia circular: reduir el consum de recursos i la generació de residus.
- Mitigació i lluita contra el canvi climàtic: reduir la petjada de carboni de l'organització i contribuir així a la lluita contra el canvi climàtic.
- Foment de la biodiversitat: afavorir la millora dels hàbitats i de les espècies presents a les zones d'influència de les activitats de l'empresa i els seus àmbits d'actuació.
- Soroll, vibracions i contaminació lumínica: reduir el soroll, les vibracions i la contaminació lumínica derivats de les activitats d'FGC, tant en entorns urbans com en espais naturals.



Els objectius principals establerts per a l'any 2021 s'han concretat en:

	2018	Objectiu 2021
Energia renovable	0 % certificada verda	100 % certificada verda 2019

Energia solar	0 %	50 %
Ús de llums LED	36 % estacions de tren	100 % estacions de tren
Flota de vehicles elèctrics	12 %	100 %
Ús de gasoil (locomotores)	450,63 Tn CO2	150 Tn CO2
Vestíbuls amb espais de comerç electrònic	10 %	100 %
Punts de recàrrega per a cotxes elèctrics	6	31 (X5)
Espais d'intermodalitat als P&R per a vehicles elèctrics	11 %	100 %
Consum d'aigua monitoritzat a línies metropolitanes	80,39 %	100 %
Petjada de carboni de la flota de vehicles d'FGC	218 Tn CO2	0 Tn CO2
Reutilització del balast	0 %	100 %
Actuacions pedagògiques de foment de la biodiversitat	2 estacions de muntanya	5 estacions de muntanya
Acords amb Parcs Naturals	Cap	Tots els parcs naturals de les estacions
Geoparcs	Cap	Geoparc de Montserrat

El Pla també preveu la inclusió de criteris ambientals en els processos de compra i les contractacions d'FGC.

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

El Pla de Millora Ambiental d'FGC fomentarà el disseny de propostes educatives de lleure i de foment i sensibilització del vessant pedagògic en matèria ambiental en totes les estacions de muntanya de cara al 2021. Es treballarà per establir convenis de col·laboració amb els parcs naturals de l'àrea d'influència de les estacions de muntanya per ampliar coneixement de l'entorn. Es preveu també ampliar les actuacions pedagògiques que es fan a les estacions de La Molina, Vall de Núria i a la resta d'estacions durant l'any 2019.

FGC col·labora amb el Geoparc de la Catalunya Central i adequa els elements de l'actual Aula de Natura de l'estació superior del Funicular de Sant Joan per adaptar-los a un centre d'interpretació. L'aposta d'FGC per Montserrat passa per aprofitar al màxim les instal·lacions pròpies per tal de mostrar, explicar i difondre no només el patrimoni històric ferroviari sinó també el patrimoni natural del massís i la seva excepcionalitat geològica de reconeixement mundial.

10.2 Eficiència energètica

(GRI 302-1)

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.

Per a l'any 2019 es preveu l'aprovació d'un **Programa d'Eficiència Energètica** que inclou mesures com la implementació de punts de recàrrega de vehicle elèctric, la implantació de leds al 100 % d'estacions i trens (2021),

sots-centrals reversibles i noves locomotores duals (projecte Phoenix), en la que s'estima una reducció global del 66 % de les emissions contaminants.

Amb el **Projecte Llum Sostenible**, en una clara aposta per la lluita contra el canvi climàtic, FGC està substituint tots els llums fluorescents tradicionals per **llums LED** (Light-Emitting Diode) a 30 de les 82 estacions de les línies metropolitanes (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia), de manera que s'han prioritzat les que tenen un estalvi energètic més gran, com ara les estacions Pl. Espanya, Pl. Catalunya, Terrassa Rambla o Sant Cugat.

Els LED presenten un gran avantatge pel que fa a la reducció d'emissions de CO2 i a la contribució a la sostenibilitat ambiental, no només pel fet que consumeixen menys energia sinó també en el procés de reciclatge dels seus components. Els LED no contenen mercuri ni altres metalls pesants, materials difícils de reciclar. Els LED triguen més en arribar al final de la seva vida útil i quan ho fan, necessiten menys energia per ser reciclats. Beneficis del Projecte Llum Sostenible:

- Estalvi energètic de 2.674.000 kWh/any.
- Estalvi econòmic superior als 187.000 € anuals.
- Reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle. Reducció d'aproximadament 1.393 tones de CO2/any.
- Reducció de quilotoles de petroli de 0,23 ktep/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 leds.

Com a mesures de **mitigació i lluita contra el canvi climàtic** FGC pretén calcular i reduir la **petjada de carboni** i monitoritzar l'impacte de les seves accions per a un procés de millora contínua, en el marc del programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de CO2 de l'Oficina del Canvi Climàtic de Catalunya.

Algunes de les accions previstes en el Pla de Millora 2018-2021, són les següents:

- Adquirir energia verda
- Analitzar els riscos i les oportunitats associats al canvi climàtic
- Compensar les emissions no mitigades
- Adherir-se a registres voluntaris
- Continuar treballant en la substitució dels gasos refrigerants
- Valorar la possibilitat de reduir el consum de gasoil associat al transport de mercaderies

FGC aposta per la implementació gradual de fonts d'energia alternatives, amb el 50,39 % del seu consum energètic provinent de fonts d'energia renovables. Així mateix, s'han produït i venut un total de 28.884 MWh d'energia fotovoltaica.

Les explotacions de La Molina compten 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 totes les instal·lacions de neu artificial, especialment a La Molina, es fomenta l'adquisició d'equipaments d'última generació més eficients.

El consum energètic d'FGC aquest any ha estat de 137.316,14 MWh, cosa que ha suposat un increment d'un 1,41 % respecte a l'any anterior.

Dins del projecte «Gasoil zero» s'han ampliat espais amb subministrament de calefacció mitjançant la instal·lació de geotèrmia, que es troba en funcionament des de l'any 2011. Així mateix, s'ha redactat el projecte d'ampliació de la instal·lació per a la resta d'edificis del complex hotelier de Vall de Núria. L'objectiu és reduir, fins a eliminar, el consum de gasoil en les instal·lacions d'aquesta explotació.

Consum energètic	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
<i>Electricitat (en MWh)</i>				
· Xarxa Ferroviària	92.059,88	95.188,34	96.711,56	1,60 %
· Turisme i Muntanya	16.614,71	16.241,82	14.554,48	-10,39 %
Consum electricitat total	108.674,59	111.430,16	111.266,04	-0,15 %

<i>Carburants (en MWh)</i>				
· Consum ferroviari	6.545,22	10.332,04	10.424,26	0,89 %
· Consum automoció (Gasoil A, Benzina i GLP)	962,53	1.030,29	1.192,19	15,71 %
<i>Gasoil A</i>			1.048,95	
<i>Benzina</i>			127,67	
<i>GLP</i>			15,58	
· Turisme i Muntanya	3.533,81	4.500,62	5.947,73	32,15 %
Consum carburant total	11.041,56	15.862,95	17.564,18	10,72 %
<i>Gas natural (en MWh)</i>				
· Xarxa Ferroviària	4.216,84	5.373,81	5.669,31	5,50 %
Consum gas natural total	4.216,84	5.373,81	5.669,31	5,50 %
<i>Gas propà (en MWh)</i>				
· Turisme i Muntanya	1.753,36	1.831,72	1.900,82	3,77 %
Consum gas propà total	1.753,36	1.831,72	1.900,82	3,77 %
<i>Biomassa (en MWh)</i>				
· Turisme i Muntanya	701,68	740,88	726,29	-1,97 %
Consum biomassa total	701,68	740,88	726,29	-1,97 %
<i>Geotèrmia (en MWh)</i>				
· Turisme i Muntanya	205,14	235,19	230,85	-1,85 %
Consum geotèrmia total	205,14	235,19	230,85	-1,85 %
Consum energètic total	126.593,17	135.474,70	137.357,50	1,39 %
Energia procedent de fonts renovables	65.527,52	58.142,03	69.188,56	19,00 %
% Energia procedent de fonts renovables	51,76%	42,92%	50,37%	17,37 %
Energia fotovoltaica produïda i venuda (en MWh)	34.678	33.218	28.884	-13,05 %

10.3 Gestió responsable de l'aigua

El Pla de Millora Ambiental 2018-2021 estableix uns objectius concrets pel que fa a l'ús de l'aigua:

- Reducció dels consums d'aigua
- Disseny, construcció i remodelació de les instal·lacions
- Aprofitament de les aigües subterrànies

Dins de l'àmbit de Turisme i Muntanya la gestió de l'aigua és una prioritat. 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 el qual s'avalua el consum d'aigua en la producció de neu com un dels aspectes ambientals destacats; tot i que es pot considerar un impacte 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.

Les pretensions de Turisme i Muntanya són 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.

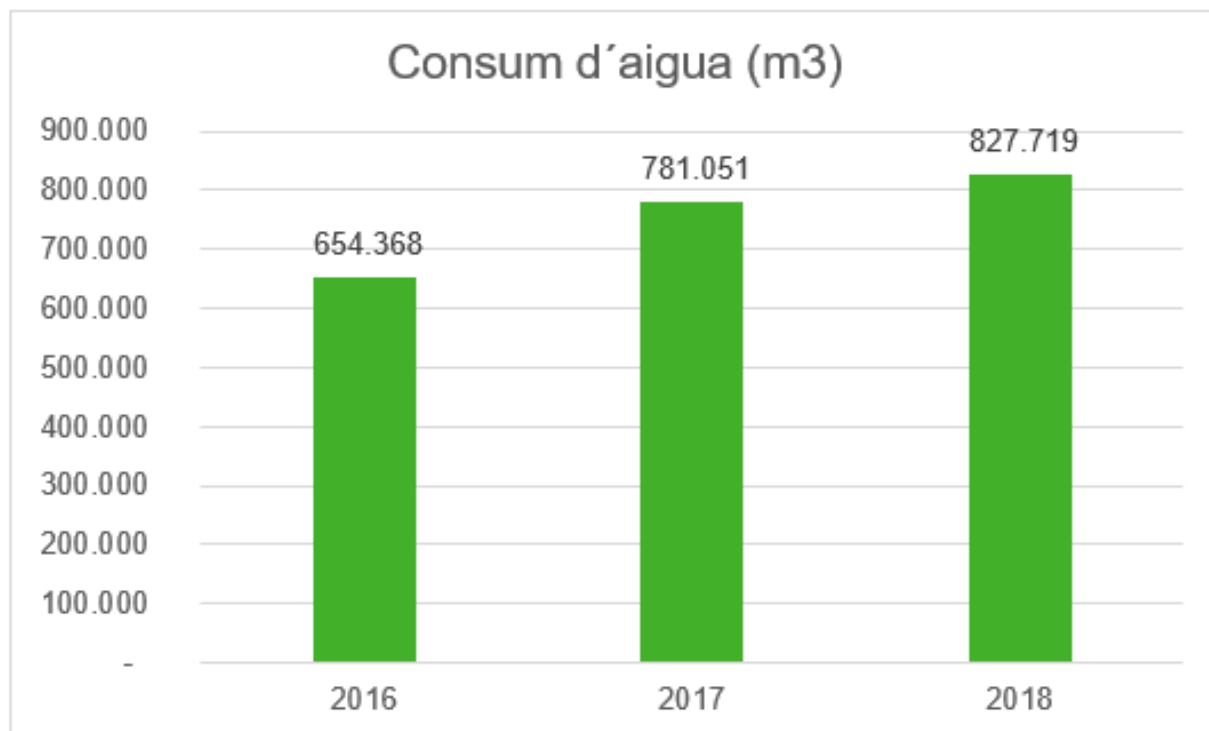
D'entrada els subministraments d'aigua en metres cúbics en la producció de neu venen determinats per les concessions de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) o de la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre (CHE), fet que acota un consum excessiu en la producció de neu. D'altra banda, en les èpoques de desglaç,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

Pel que fa a l'estació d'esquí de La Molina, 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.

Altres exemples de gestió responsable de l'aigua, en aquest cas en un edifici, és el de l'Hotel Vall de Núria, certificat, a més d'SGA amb la ISO 14001, amb el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental, promogut per la Generalitat de Catalunya. En aquest hotel es fa un esforç molt important de comunicació amb els clients, a part de mantenir uns equipaments òptims que afavoreixen el control i consum de l'aigua.

Un tema pendent és el control i la monitorització dels comptadors d'aigua a totes les estacions d'FGC, però que ja s'ha començat a implantar a l'explotació de Montserrat a finals de l'any 2018. Aquest control permet detectar possibles fuites i consums excessius d'aigua en marges molt curts de temps.

En comparació amb l'any anterior, el consum d'aigua ha incrementat un 5,98 %, principalment per un augment del consum en les explotacions de Turisme i Muntanya. No obstant, a la Xarxa Ferroviària hi ha hagut una reducció significativa del consum d'aigua gràcies a les mesures aplicades.



Consum d'aigua (m3)	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Xarxa Ferroviària				
<i>Subministrament per tercers (Municipal)</i>	87.480	69.672	44.804	-35,69 %
Turisme i Muntanya				
Subministrament per tercers (Municipal)	14.842	22.522	30.639	36,04 %
Subministrament propi (Pous)	552.046	688.857	752.276	9,21 %
Consum total	654.368	781.051	827.719	5,98 %

10.4 Contaminació lumínica, acústica i vibracions

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 un menor impacte, excepte a les estacions on, per valor històric i arquitectònic o bé per necessitats específiques, no es poden canviar els llums, 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.

Pel que fa a l'**impacte lumínic interior**, la substitució dels llums fluorescents tradicionals per llums LED a 30 estacions d'FGC suposa un estalvi energètic de més de 2.674.000 kWh/any i un estalvi econòmic superior als 187.000 € anuals.

Un dels principals impactes negatius del transport ferroviari és el soroll, raó per la qual FGC promou **mesures de reducció dels nivells de soroll**, tant per garantir el benestar dels viatgers i dels treballadors, com dels habitants i de l'entorn de les zones per on passen les vies del tren.

Durant l'any 2018 s'ha dut a terme l'**actualització del mapa de soroll**. Actualment està entregat a la Direcció General de Transports i Mobilitat per tal que l'aprovi i el publiqui.

També s'ha incorporat la nova perfiladora de via de la línia Llobregat-Anoia, que comporta una reducció del soroll, ja que porta un recobriments de tefló als dispositius de regulació del balast. D'altra banda, s'han muntat els nous aparells de via de Sant Cugat amb tecnologia de cor mòbil, que redueixen significativament el soroll durant el pas dels trens.

Pel que fa a les mesures periòdiques es continuen fent:

- Inspeccions periòdiques de l'estat de la via per tal de determinar les accions de millora necessàries per reduir el soroll. Algunes d'aquestes mesures inclouen la substitució de les vies, de les batonadores o de les rodes dels trens, o la instal·lació de sistemes de pantalles acústiques.
- Manteniment periòdic que afecta totes les línies de la xarxa ferroviària. Les principals mesures periòdiques que s'apliquen són les següents:
 - o Auscultació de la via (cada sis mesos) per tal de detectar els trams més problemàtics de geometria de via i de desgast o rugositat dels carrils.
 - o Esmolada 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'esmolada.
 - o Tornejat de rodes cada 120.000 km, com a mesura preventiva per evitar increments del soroll, que permet un millor rodolament del tren.

A partir de 2020 entraran en servei gradualment a la línia Barcelona-Vallès 15 nous trens, que tindran tots els seus components reciclables o reaprofitables i reduiran la contaminació acústica gràcies al disseny i avanç de la tecnologia dels equips embarcats, com els de climatització o els compressors.

Les noves unitats compleixen les normes UNE EN ISO 3095 per a les mesures de soroll exterior i UNE EN ISO 3381 per a la mesura del soroll interior del tren. D'aquesta manera també s'aconsegueix reduir l'emissió de soroll durant el temps d'estacionament dels trens a les andanes.

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

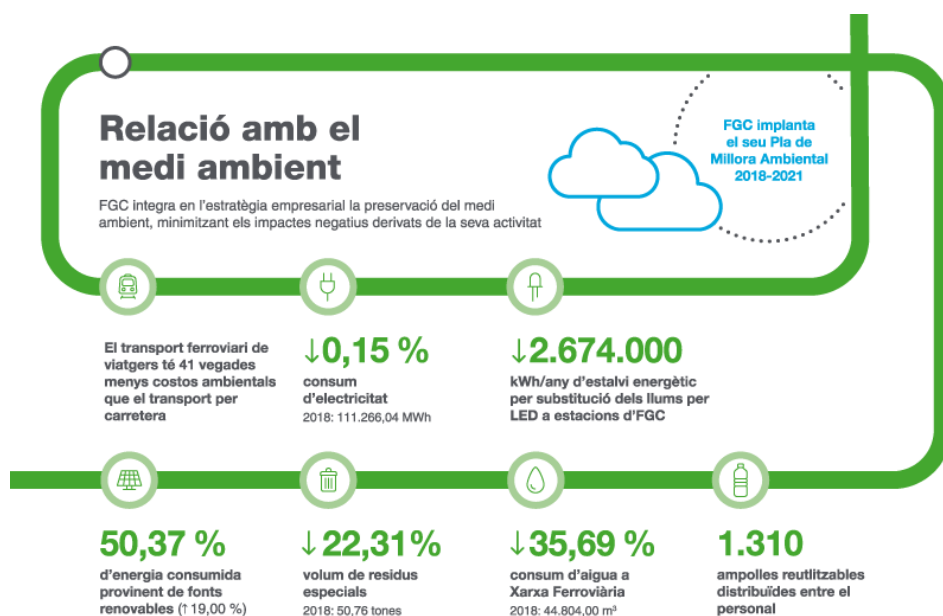
10.5 Residus

Durant l'any s'han generat un total de 922,74 tones de residus, 733,09 a Xarxa Ferroviària i 189,65 a Turisme i Muntanya. El 94,50 % dels residus són residus no especials.

En l'àmbit ferroviari la major part dels residus deriven de les activitats de manteniment. Això fa que principalment es tracti de líquids aquosos de neteges, fusta, ferralla, recollides d'aigües residuals, restes de poda, etc. Els residus no especials s'han incrementat l'any 2018 pels procedents de la fossa sèptica de Martorell, quantificats en unes 22 t al mes, que abans es gestionaven via depuradora i actualment es fa via tractament en planta gestora.

Producció total de residus (t)	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Residus no especials	502,28	580,62	871,98	50,18 %
<i>Xarxa Ferroviària</i>	<i>300,86</i>	<i>366,41</i>	<i>690,61</i>	<i>88,48 %</i>
<i>Turisme i Muntanya</i>	<i>201,42</i>	<i>214,21</i>	<i>181,37</i>	<i>-15,33 %</i>
Residus especials	58,99	65,34	50,76	-22,31 %
<i>Xarxa Ferroviària</i>	<i>55,46</i>	<i>59,60</i>	<i>42,48</i>	<i>-28,72 %</i>
<i>Turisme i Muntanya</i>	<i>3,53</i>	<i>5,74</i>	<i>8,28</i>	<i>44,25 %</i>

Aquest 2018 FGC ha apostat per eliminar els envasos de plàstic d'un sol ús, com ara ampolles, gots de plàstic, plats, coberts i altres elements que no puguin ser reutilitzats. Aquestes mesures s'han acompanyat de la campanya d'ampolles reutilitzables «I tu, reutilitzes?», dirigida al personal d'FGC. En total s'han distribuït 1.310 ampolles reutilitzables.



11. Acció social



Acció social

FGC col·labora amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i participa en diverses iniciatives de diferents entitats, en la conservació i promoció del patrimoni històric, i de promoció de la llengua, la cultura i l'esport.

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. Hi han participat, des de l'inici del programa, el 2010, 504 persones, que hi han destinat 67.846 hores.

FGC ofereix una formació inicial per a les tasques d'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 ha participat un total de 75 persones, amb 7.421 hores en benefici de la comunitat.

7.421 hores en benefici de la comunitat

<i>Treballs en benefici de la comunitat</i>	2016	2017	2018	2018-2017 (%)
Hores invertides	10.174	12.346	7.421	-39,9 %
Persones	52	82	75	-8,5 %

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 4 anys, prorrogables a 4 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, com 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 d'FGC, a més d'abonar l'import corresponent a la valoració dels danys causats. Durant l'any 2018 es va dur a terme un acord de mediació satisfactori respecte a dos menors infractors.

Col·laboració amb entitats sense ànim de lucre i administracions públiques

En el marc de la Responsabilitat Social, FGC col·labora amb entitats sense ànim de lucre i administracions públiques, i posa a disposició espais propis d'algunes de les seves instal·lacions, estacions i trens, per tal que exposin i informin els clients d'FGC dels seus projectes i activitats. D'altra banda, l'organització col·labora també amb beques i descomptes, entre d'altres.

<i>Aportacions a entitats sense ànim de lucre i administracions públiques</i>	2017	2018	2018-2017 (%)
Beques	2.801,75 €	2.924,25 €	4,37 %
Cessió d'espais i materials	20.620,38 €	27.915,07 €	35,38 %

Desplaçaments línies	2.832,50 €	16.397,60 €	478,91 %
Descomptes	3.525,00 €	0,00 €	-100,00 %
Total	29.779,63 €	47.236,92 €	58,62 %

El Tren de l'Ensenyament

D'acord amb el currículum educatiu del Departament d'Ensenyament 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 història del tren. El programa té tres itineraris segons la temàtica que es vulgui tractar. L'any 2018 hi han participat un total de 6.843 alumnes, amb un total de 1.230 beques que ha donat FGC (el nombre màxim de beques que es poden atorgar és de 1.320 cada curs, 660 beques per institució).

<i>El tren de l'ensenyament</i>	2015/2016	2017	2018	Beques	% Beques
1. Vine al Funicular de Vallvidrera	2.167	1.534	1.542	650	42,15 %
2.1 Descobreix l'evolució del Ferrocarril	774	246	415	230	55,42 %
2.2 Descobreix l'evolució del Ferrocarril + Montserrat	880	245	244	0	0,00 %
3. Coneix el funcionament d'FGC des de dins	1.756	1.187	1.198	185	15,44 %
4.1. Descobreix els secrets del Cremallera	1.358	696	972	0	0,00 %
4.2 Descobreix els secrets del Cremallera + Funicular	550	246	157	0	0,00 %
5. Vall de Núria i l'enginy del Cremallera	362	356	271	0	0,00 %
6. Tren del Cement	541	1.244	959	0	0,00 %
7. Visita una estació	682	953	1.085	165	15,21 %
Total	9.070	6.707	6.843	1.230	17,97 %

Durant l'exercici s'ha millorat en un 2,0 % respecte a l'any passat. Les peticions de reserva han excedit el servei de monitoratge disponible. El millor resultat es dona a «Martorell», «Montserrat» i «Visita una estació». L'activitat del Funicular de Vallvidrera esdevé la primera quant a nombre d'escolars, amb 1.542, una mica per sobre del volum assolit el curs passat, i l'activitat «Visita al cor de Rubí» se situa en segona posició amb un total de 1.198. L'activitat Visita una Estació ha augmentat les reserves en un 13,8 % respecte l'any passat i se situa en tercera posició quant a nombre d'escolars.

També hi ha un servei de monitoratge disponible en dies lectius, per als alumnes que visiten les instal·lacions

12. Empreses proveïdores



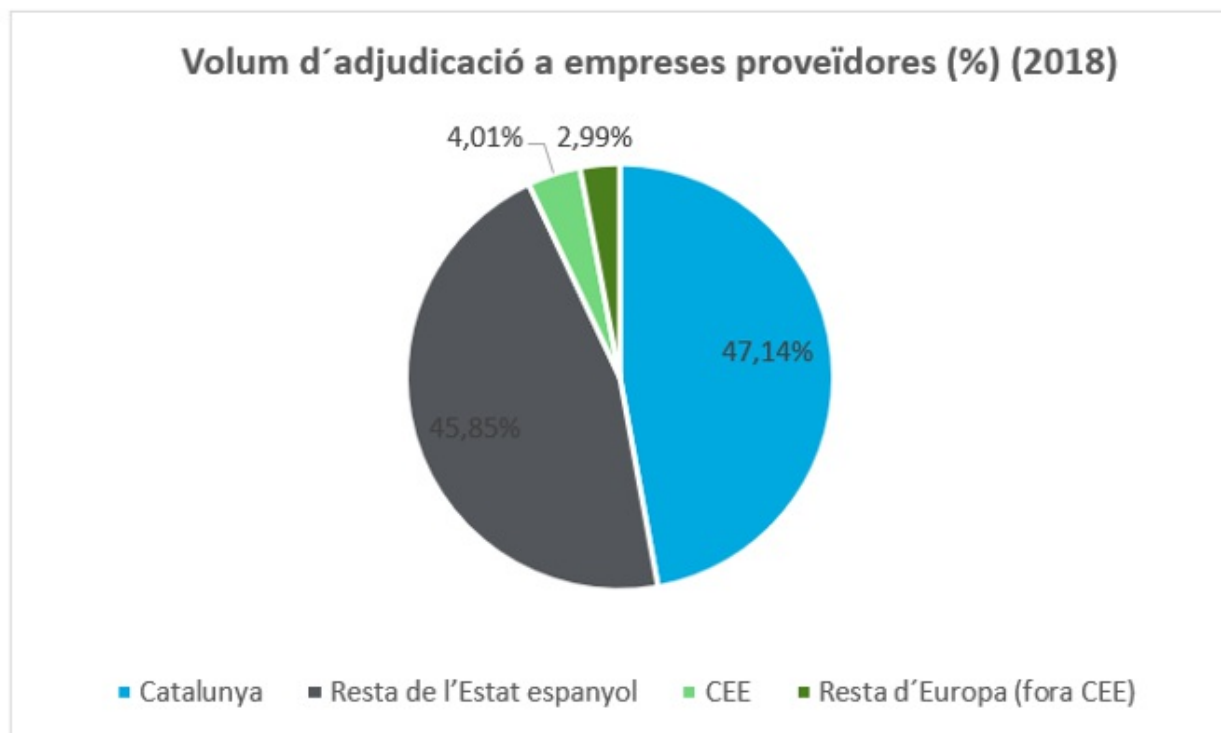
Empreses proveïdores

La contractació d'empreses proveïdores d'FGC es regeix per la normativa de contractació pública, que té com a principis la transparència i igualtat de tracte a tots els licitadors.

La majoria de proveïdors són de proximitat o amb domicili a Catalunya. El nombre d'aquestes empreses ha augmentat en 2.110 l'any 2018 respecte l'any anterior, de les quals 1.680 són de Catalunya i representen el 47,14 % del total del volum adjudicat. Pel que fa als proveïdors de la Unió Europea i de fora de la CEE, es tracta d'empreses específiques vinculades a l'àmbit ferroviari.

Nombre d'empreses proveïdores, segons regió	2016	2017	2018
Catalunya	1.503	1.565	1.680
Resta de l'Estat espanyol	334	356	364
CEE	54	54	50
Resta d'Europa (fora de la CEE)	16	17	16
Total	1.907	1.992	2.110

Volum adjudicat, segons regió (en milions d'euros)	2016	2017	2018
Catalunya	55,24	70,1	53,92
Resta de l'Estat espanyol	38,01	43,07	52,45
CEE	1,51	3,63	4,59
Resta d'Europa (fora de la CEE)	1,06	10,25	3,42
Total	95,82	127,05	114,38



Pel que fa l'evolució dels volums d'adjudicació per a l'any 2018, s'observa que la gran majoria d'adjudicacions corresponen a empreses d'àmbit nacional (45,85 %) i de Catalunya (47,14 %), i de manera més reduïda a empreses de la CEE (4,01 %) i de la resta del món (2,99 %). Cal 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 CEE i de la resta d'Europa.

13. Sobre la memòria

Sobre la memòria

La *Memòria de Responsabilitat Social 2018* d'FGC abasta el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2018. 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 de la memòria s'han considerat 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 de la memòria ha comptat amb la involucració directa de persones claus de diferents àmbits interns d'FGC i amb la col·laboració directa de les parts interessades, les quals han aportat la informació relacionada als diferents temes inclosos en la memòria.
- Context de sostenibilitat. En la identificació dels diferents temes de sostenibilitat rellevants per a l'empresa es van tenir en compte els Plans d'Acció des del 2007, el Pla de Responsabilitat Social 2013-2015 i el Pla d'Acció 2016-2020 d'FGC, 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 de la 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.

Pel que fa als indicadors inclosos en la memòria s'han reportat, sempre que ha estat possible, dades dels darrers tres anys (2016, 2017 i 2018) amb la finalitat de facilitar la comparació de les dades.

Les dades aportades són emprades per al seguiment de la correcta gestió 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 Prevenció i Responsabilitat Social d'FGC (memoriars@fgc.cat).

14. Verificació externa

Verificació externa



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
Espanya

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DELS INDICADORS DE PERSONES I MEDI AMBIENT INCLOSOS A LA MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2018

A la Direcció de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya:

Abast del treball

Hem portat a terme un encàrrec d'assegurament limitat de determinats indicadors de Persones i Medi Ambient continguts en la Memòria de Responsabilitat Social 2018 de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant, FGC), corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2018. Aquests indicadors han estat preparats conforme al Manual d'Indicadors de Responsabilitat Social d'FGC, basat en els GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

El contingut de la Memòria de Responsabilitat Social 2018 d'FGC inclou informació quantitativa i qualitativa addicional que no ha estat objecte del nostre treball de revisió. En aquest sentit, el nostre treball de revisió s'ha limitat exclusivament a la revisió de la informació quantitativa de Persones i Medi Ambient que es detalla a continuació (en endavant, indicadors de Persones i Medi Ambient): Personal a 31 de desembre (personal propi); plantilla segons tipus de contracte i jornada; plantilla coberta pel conveni col·lectiu propi; noves contractacions d'empleats; rotació del personal; plantilla segons grup professional i sexe; comitè de Direcció segons sexe; plantilla segons sexe i grup d'edat; comitè de Direcció segons grup d'edat; personal propi amb discapacitat segons grup professional; adjudicació a empreses d'inserció i centres especials de treball; personal propi amb discapacitat (contractació directa) i subcontractat a centres especials de treball; indicadors de personal acollit a mesures de conciliació de la vida personal i laboral; igualtat retributiva entre dones i homes, segons grup professional; mitjana d'hores de formació per empleat segons sexe i grup professional; formació al personal en drets humans; plantilla subjecta a avaluacions periòdiques; composició del comitè de seguretat i salut; accions impulsades per a la seguretat i salut laboral; indicadors d'accidentabilitat de personal propi; consum anual d'energia en valors absoluts; generació de residus especials; consum d'aigua en valors absolut.

La preparació dels indicadors de persones i medi ambient, així com el contingut dels mateixos, és responsabilitat de la Direcció d'FGC, qui també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels que s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Criteris

Hem portat a terme el nostre treball de revisió d'acord amb:

- La Guia d'actuació sobre treballs de revisió d'informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emesa per "International Auditing and Assurance Standards Board" (IAASB) de "International Federation of Accountants" (IFAC), amb un abast d'assegurament limitat.



Procediments realitzats

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes als Departaments que han participat en l'elaboració dels continguts relatius a la informació quantitativa de Persones i Medi Ambient, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- ▶ Entrevistes amb el personal dels Departaments d'FGC involucrats en l'elaboració dels continguts relatius a la informació quantitativa de Persones i Medi Ambient.
- ▶ Anàlisi dels processos per recopilar i validar els indicadors de Persones i Medi ambient.
- ▶ Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a seleccions mostrals, de la informació quantitativa dels indicadors de Persones i Medi Ambient i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació. Les proves de revisió s'han definit a efectes de proporcionar el nivell d'assegurament indicat.
- ▶ Obtenció d'una carta de manifestacions de la Direcció.

L'abast de la nostra revisió és substancialment inferior al d'un treball d'assegurament raonable. Per tant, la seguretat proporcionada també és menor. Aquest informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

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, segons les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència professional, diligència, confidencialitat i professionalitat.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICQ 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informació.

Conclusions

Basant-nos en els procediments realitzats i en les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que els indicadors quantitius de Persones i Medi Ambient de l'any 2018 detallats a l'apartat "Abast del treball" d'aquest informe i inclosos en la Memòria de Responsabilitat Social 2018, no han estat preparats, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el Manual d'Indicadors de Responsabilitat Social d'FGC, basat en els GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

Aquest informe ha estat preparat únicament per a la Direcció d'FGC, d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec.



ERNST & YOUNG, S.L.


Antonio Capella Elizalde




A member firm of Ernst & Young Global Limited




15. Índex de continguts GRI




Índex de continguts GRI





Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 101: Fonaments 2016					
CONTINGUTS GENERALS					
GRI 102: Continguts Generals 2016					
102-1	Nom de l'organització	3 Perfil de l'organització			
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	7.1 Les activitats d'FGC			
102-3	Ubicació de la seu	Carrer dels Vergós, 44, 08017 Barcelona			
102-4	Ubicació de les operacions	7.1 Les activitats d'FGC			
102-5	Propietat i forma jurídica	3 Perfil de l'organització			
102-6	Mercats servits	3 Perfil de l'organització			
102-7	Mida de l'organització	2 Principals xifres			
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	9.1 Gestió del personal			
102-9	Cadena de subministrament	12 Proveïdors			
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	No s'han produït.			
102-11	Principi o enfocament de precaució	10.1 Gestió ambiental		Principi 7: Medi ambient	
102-12	Iniciatives externes	5.2 Adhesió a iniciatives			
102-13	Afiliació a associacions	3.2 pertinença a associacions			





Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	1 Presentació			
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	3.1 la vocació d'FGC 5.1 Gestió de la Responsabilitat Social			
102-18	Estructura de governança	6 Governança			
102-40	Llista de grups d'interès	3.3 Les parts interessades			
102-41	Acords de negociació col·lectiva	9.1. Gestió del personal		Principi 3: Drets humans	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	3.3 Les parts interessades			
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	3.3 Les parts interessades			
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	4 Anàlisi de materialitat			
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	13 Sobre la memòria			
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	13 Sobre la memòria			
102-47	Llista dels temes materials	4 Anàlisi de materialitat			
102-48	Re expressió de la informació	S'han modificat les dades de 2017 relatives a l'estat del valor afegit, degut a que eren errònies. En concret, s'ha modificat el valor de les partides següents: Altres ingressos, Despeses d'explotació, i Altres despeses d'explotació.			
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	No s'han produït			
102-50	Període objecte de l'informe	2018.			
102-51	Data del darrer informe	2017.			
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual.			
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	13 Sobre la memòria			





Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	La Memòria de Responsabilitat Social d'FGC per a l'any 2018 s'ha elaborat de conformitat amb l'opció Essencial dels Estàndards GRI.			
102-55	Índex de Continguts GRI	14 Índex de continguts GRI			
102-56	Verificació externa				
Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
TEMES MATERIALS					
<i>Categoria: Economia</i>					
Acompliment econòmic					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	8 Gestió econòmica		
	103-2	Enfocament de gestió	8.1 Gestió i resultats econòmics		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1 Gestió i resultats econòmics		
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	8.1 Gestió i resultats econòmics		  

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	FGC rep subvencions de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), la qual subvenciona el resultat de l'explotació de Línies Metropolitanas, i de la Generalitat de Catalunya, que subvenciona a Línies Metropolitanas i les inversions d'FGC. 8.1. Gestió i resultats econòmics		
Conseqüències econòmiques indirectes					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	8.1 Gestió i resultats econòmics		
	103-2	Enfocament de gestió	8.1 Gestió i resultats econòmics		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1 Gestió i resultats econòmics		
GRI 203: Conseqüències econòmiques indirectes 2016	203-1	Inversions en infraestructures i serveis prestats	8.2 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris		  




Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
Categoria: Medi ambient					
Energia					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	10 Relació amb el Medi Ambient		
	103-2	Enfocament de gestió	10.1 Gestió ambiental		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	10.1 Gestió ambiental		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consum energètic dins de l'organització	10.2 Eficiència energètica	Principi 8: Medi ambient Principi 9: Medi ambient	  
Compliment ambiental					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	10.1 Gestió ambiental	Principi 7: Medi ambient Principi 8: Medi ambient	
	103-2	Enfocament de gestió	10.1 Gestió ambiental		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	10.1 Gestió ambiental		







Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 307: Compliment ambiental 2016	307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	No s'han produït multes ni sancions, ni s'han rebut queixes relacionades amb l'incompliment de la normativa ambiental.		  
Categoria: Social					
Subcategoria: Pràctiques Laborals					
Ocupació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	9 Les persones	Principi 6: Condicions laborals	
	103-2	Enfocament de gestió	9.1 Gestió del personal		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	9.1 Gestió de persones		
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	9.1 Gestió de persones		
Salut i seguretat en el treball					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	9.4 Salut i Seguretat laboral		
	103-2	Enfocament de gestió	9.4 Salut i Seguretat laboral		

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2016	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	9.4 Salut i Seguretat laboral		
	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	9.4 Salut i Seguretat laboral		
	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i número de morts per accident laboral o malaltia professional	9.4 Salut i Seguretat laboral		 
	403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	9.4 Salut i Seguretat laboral L'any 2018, s'han realitzat un total de 49 reunions (45 al 2016) dels diferents Comitès de Seguretat i Salut, i amb els delegats de Prevenció en les explotacions on no hi ha comitès. En total, s'han presentat 109 escrits (99 al 2017) i s'han tancat 117 punts amb acord (132 al 2017).		
Diversitat i igualtat d'oportunitats					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	9.2 Igualtat d'oportunitats	Principi 6: Condicions laborals	
	103-2	Enfocament de gestió	9.2 Igualtat d'oportunitats		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	9.2 Igualtat d'oportunitats		

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	6.1 Estructura de govern 9.2 Igualtat d'oportunitats		 
Subcategoria: Drets Humans					
No discriminació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	9.2 Igualtat d'oportunitats	Principi 1: Drets humans Principi 2: Drets humans	
	103-2	Enfocament de gestió	9.2 Igualtat d'oportunitats		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	7.3 Accessibilitat 9.2 Igualtat d'oportunitats		
GRI 406: No discriminació 2016	406-1	Casos de discriminació i accions correctives dutes a terme	No s'han produït casos de discriminació en l'entorn laboral d'FGC.	Principi 6: Condicions laborals	 
Subcategoria: Societat					
Avaluació social de proveïdors					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	12 Proveïdors		
	103-2	Enfocament de gestió	12 Proveïdors		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	12 Proveïdors		

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016	414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	FGC ha de complir amb les normatives establertes per a la contractació pública, la qual contempla l'aplicació d'un codi amb criteris socials, ètics i ambientals en la selecció de proveïdors. Per aquest motiu, tots els proveïdors han estat sotmesos, prèviament, a una avaluació social segons els criteris establerts.		
Subcategoria: Responsabilitat sobre el servei					
Salut i seguretat dels clients					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	7.2 Seguretat i Qualitat en el servei		
	103-2	Enfocament de gestió	7.2 Seguretat i Qualitat en el servei		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2 Seguretat i Qualitat en el servei		
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	416-2	Casos d'incompliment relatiu als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	FGC compleix estrictament amb la normativa vigent relacionada amb la prestació dels serveis i de seguretat dels usuaris. El 2018 FGC no ha rebut sancions o multes derivades de l'incompliment de normatives relacionades amb la prestació dels serveis.		
Assumptes no GRI					

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS	
No GRI	Contaminació acústica		10.3 Contaminació acústica L'any 2018 el servei d'atenció al client ha atès un total de 80 observacions relatives al soroll i vibracions derivades del servei ferroviari. La distribució d'aquestes observacions per línia és la següent: Línia Barcelona-Vallès: 61 Línia Llobregat-Anoia: 17 Línia Lleida-La Pobla de Segur: 2 Sempre que es reben queixes relatives a sorolls, es procedeix a realitzar mesures sonomètriques 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 nivell acústic al 2018 no hi ha hagut advertiments, multes ni sancions respecte a incompliments de la normativa relativa a la contaminació acústica.			  
	Accessibilitat universal		7.3 Accessibilitat	Principi 1: Drets humans		
	Foment de la convivència en el transport		5.1 Gestió de la Responsabilitat Social			
	Qualitat del servei		7.2 Seguretat i Qualitat en el servei			
	Satisfacció dels clients		7.2 Seguretat i Qualitat en el servei			

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
	Mesures de conciliació	9.2 Igualtat d'oportunitats		Principi 6: Condicions laborals	 
	Gestió general de temes ambientals	10.1 Gestió ambiental		Principi 7: Medi ambient Principi 8: Medi ambient Principi 9: Medi ambient	   



Compromesos
i preparats
per al **futur**

Legal Notice

This document was authored and rendered using the [Enablon Publisher](#)