

# Memòria de Responsabilitat Social

## Resum 2019



### Compromís amb la Responsabilitat Social

FGC té un ferm compromís per integrar de manera estratègica la Responsabilitat Social a l'organització, amb l'objectiu de seguir treballant per contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible i ser un agent clau de l'Agenda 2030, a través de:



**Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020**  
**Política de Responsabilitat Social**  
**Consell de Responsabilitat Social**



Compromís amb els **OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**

### Sistemes de gestió

- ISO 9001**
  - Transport de mercaderies a la línia Llobregat-Anoia
  - Manteniment d'Enclavaments
  - Xarxa Ferroviària - Subcentrals i Mitja Tensió
- Segell d'Equipament de Turisme Familiar, Natura i Muntanya en Família**
  - La Molina
  - Vall de Núria
  - Espot
  - Port Ainé
- ISO 14001**
  - Explotació de Montserrat
  - La Molina
  - Vall de Núria
  - Manteniment de Material Mòbil de Rubí
  - Espot
  - Port Ainé
- Q de Qualitat de l'ICTE**
  - Vall de Núria
  - La Molina
  - Espot
  - Port Ainé

### Principis del Codi Ètic

Legalitat, lleialtat institucional, sostenibilitat, igualtat, imparcialitat, objectivitat, integritat, exemplaritat, austeritat, transparència.



### Compromís amb els nostres grups d'interès

- Personal
- Clients
- Administració
- Empreses proveïdores
- País, Territori i Societat

Nota: ↑ augment respecte al 2018 ↓ reducció respecte al 2018 = es manté respecte al 2018

### Les activitats d'FGC

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



- ↑ **4,4 %**  
91,05 milions de validacions a les Línies Metropolitanas
- ↑ **5,3 %**  
1,98 milions de visitants a Turisme i Muntanya
- ↑ **13,5 %**  
251,49 milers de validacions a la Línia Lleida - La Pobla de Segur
- 419,81 milers** de tones de mercaderies transportades



“ El transport de viatgers i viatgeres continua augmentant: rècord històric en validacions per segon any consecutiu.

### Seguretat i qualitat en el servei



FGC vetlla 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.



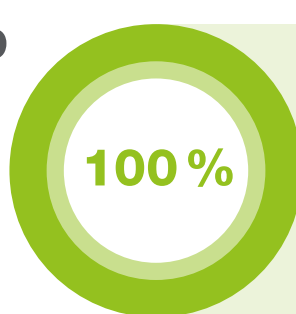
“ L'índex de Satisfacció del Client és un indicador pioner en el sector de l'anàlisi de la qualitat del servei i valora la qualitat del servei percebuda pels clients i persones usuàries.

<b>Qualitat</b> (Índex de Control de Qualitat)	<b>98,87</b> (=) Línia Barcelona-Vallès	<b>98,69</b> (=) Línia Llobregat-Anoia	<b>99,39</b> (=) Línia Lleida-La Pobla de Segur
<b>Puntualitat</b> (Índex de Puntualitat)	<b>99,64</b> (=) Línia Barcelona-Vallès	<b>99,00</b> (=) Línia Llobregat-Anoia	<b>99,00</b> (=) Línia Lleida-La Pobla de Segur
<b>Satisfacció</b> (Índex de Satisfacció del Client)	<b>77,00</b> (=) Línia Barcelona-Vallès	<b>75,60</b> (=) Línia Llobregat-Anoia	<b>85,00</b> (+ 4,68 %) Línia Lleida-La Pobla de Segur

Nota: ↑ augment respecte al 2018 ↓ reducció respecte al 2018 = es manté respecte al 2018

### Compromís amb l'accessibilitat, el civisme i la convivència

FGC té com a objectiu garantir l'accés, amb total autonomia, de totes les persones a les instal·lacions i els trens, així com fomentar la convivència i el civisme en aquests espais.



### Accessibilitat

Adaptació a persones amb mobilitat reduïda dels trens i les estacions.

Cremallera de Núria i Montserrat  
 Línia Lleida-La Pobla de Segur  
 Línies Metropolitanas



Aquí, tolerància zero a la violència de gènere, campanya reconeguda com a bona pràctica per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial en el marc de l'Agenda 2030: els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Sessions de sensibilització i formació periòdiques sobre com actuar en casos d'incivisme

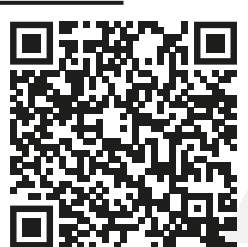
- 810,30** hores de formació en protocol d'actuació davant casos d'incivisme
- 97** persones formades en protocols d'actuació davant casos d'incivisme

“ Evolucionem. Fem civisme. Campanya d'FGC per promoure els valors ètics i de convivència al transport públic, amb l'objectiu de fomentar les conductes cíviques entre les persones usuàries.



# Memòria de Responsabilitat Social

## Resum 2019



### Gestió econòmica

Com a empresa pública, FGC treballa per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos, i així potencia el seu impacte positiu en el territori.

**96.807 milers d'€**

en ingressos tarifaris, xifra un 7,56 % inferior respecte als ingressos tarifaris de l'any 2018 degut a canvis a la tarifa metropolitana

**136,78 milions d'€**

en inversions destinades a les infraestructures i serveis recolzats d'FGC

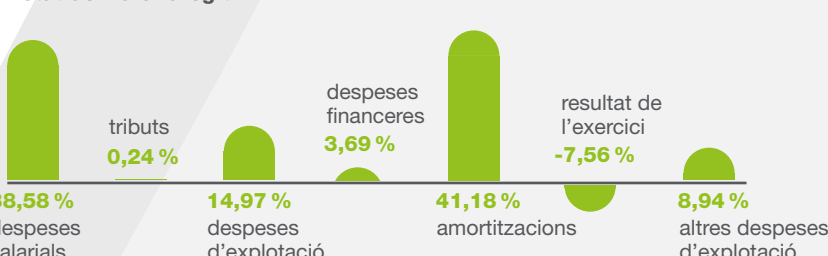
En l'àmbit de Turisme i Muntanya, aquestes inversions permeten mantenir unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic de les poblacions on FGC és present.



#### Impacte socioeconòmic

	Estacions de Turisme i Muntanya	Línies Metropolitanas
Sobre la producció	<b>305,40</b> milions d'€	<b>451</b> milions d'€
Valor afegit	<b>166,80</b> milions d'€	<b>237</b> milions d'€
Llocs de treball	<b>2.583</b>	<b>4.019</b>
Impacte fiscal	<b>44,88</b> milions d'€	<b>68</b> milions d'€

#### Estat del valor afegit



### Les persones

Les persones són el centre d'FGC i per això es treballa per garantir la qualitat en l'ocupació, fomentant la igualtat d'oportunitats en un entorn de treball segur i saludable.



**↑ 3,26%** persones en plantilla

**1.963 total de persones treballadores a FGC**

**↑ 3,72%** presència de dones en plantilla

**558 dones a la plantilla d'FGC**

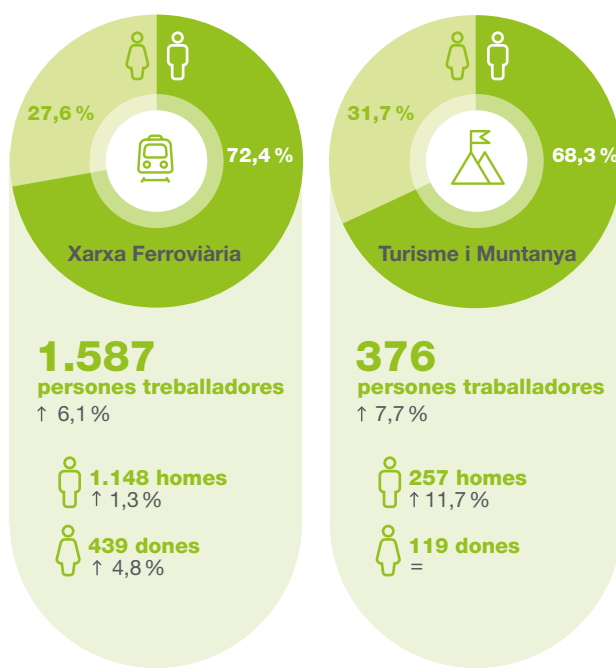
**65%** dels objectius del II Pla d'Igualtat entre dones i homes a FGC assolits durant el primer any d'implantació

**61,79%** persones amb contracte indefinit

**100%** personal cobert per convenis col·lectius

**86.895** (↑ 11,83 %) hores totals de formació a la plantilla

**6,35%** (↓ 36,31 %) bretxa salarial entre homes i dones



Nota: ↑ augment respecte al 2018 ↓ reducció respecte al 2018 = es manté respecte al 2018

Nota: ↑ augment respecte al 2018 ↓ reducció respecte al 2018 = es manté respecte al 2018

### Salut i Seguretat Laboral



**Xarxa Ferroviària**

**13,30** (↓ 28 %) Índex de freqüència d'accidentalitat

**2.066,12** (↓ 25 %) Índex d'incidència

**0,44** (↓ 44 %) Índex de gravetat

**Turisme i Muntanya**

**40,10** (↓ 8 %) Índex de freqüència d'accidentalitat

**6.666,67** (↓ 8 %) Índex d'incidència

**1,17** (↑ 38 %) Índex de gravetat

**13.331** (↑ 26 %) hores de formació en prevenció de riscos laborals

**1.606** (↓ 14,7 %) controls d'alcohol i drogues realitzats



#### Pla d'Acció de Compromís i Riscos Psicosocials

**97%** de les accions implementades

“ El Pla d'Empresa Saludable promou bons hàbits i la millora contínua de la salut de totes les persones que formen part d'FGC. ”



### Sostenibilitat ambiental



FGC incorpora la sostenibilitat ambiental a la generació de valor per a l'empresa, la comunitat i l'entorn.



**83,72%** de reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle

**↓ 3,92%** d'emissions directes associades al consum de combustible i gasos refrigerants

**↓ 99,88%** d'emissions indirectes associades al consum elèctric

**↓ 2,36%** d'altres emissions indirectes associades a la generació de residus, desplaçaments corporatius i compra de béns i serveis

**100%** de l'energia elèctrica contractada és d'origen renovable

**2.784.855 kWh/any** d'estalvi energètic per la substitució dels llums per LED a les estacions d'FGC

**847.134 m³** (↑ 2,35 %) d'aigua consumida

**140.056,29 MWh** (↑ 1,17 %) de consum energètic

**927,43 tones** (=) de residus generats

Nota: ↑ augment respecte al 2018 ↓ reducció respecte al 2018 = es manté respecte al 2018

“ Adhesió a la campanya Business Ambition for 1.5°C, amb el compromís que l'any 2030 FGC sigui neutra en carboni. ”

