

**Memòria de
Responsabilitat
Social 2017**



Índex

1	Presentació	3
2	Principals xifres	6
3	Perfil de l'organització	8
4	Anàlisi de materialitat	14
5	Compromís amb la Responsabilitat Social	19
6	Governança	24
7	Responsabilitat en el negoci	29
8	Gestió econòmica	42
9	Les persones	47
10	Relació amb el Medi Ambient	60
11	Acció social	66
12	Proveïdors	67
13	Sobre la memòria	69
14	Índex de continguts GRI	71

1 Presentació

Des de Ferrocarrils de las Generalitat de Catalunya (FGC) manifestem la nostra voluntat de **ser una empresa responsable socialment**. Això es fa palès en el nostre compromís ferm amb totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos en FGC. Així, i basant-nos sempre en el concepte de millora contínua, tenim la obligació de ser transparents i d'explicar de quina manera fomentem la sostenibilitat de les nostres activitats.

Creiem que la Memòria de Responsabilitat Social 2017 és una finestra als principals assoliments assolits i a les iniciatives dutes a terme durant l'any. Seguint els passos engegats l'any anterior, aquesta memòria s'ha elaborat segons les directrius dels estàndards de *Global Reporting Initiative (GRI)*. Cal destacar que, en comparació amb el 2016, hem millorat el procés d'anàlisi de materialitat realitzant una **consulta directa a les nostres parts interessades**. Des d'aquí, aprofitem per agrair a totes aquelles persones que van participar en la consulta i que, dia a dia, ens ajuden a millorar amb les seves aportacions.

El 2017 ha suposat el **segon any d'implantació del Pla d'Acció de Responsabilitat 2016-2020**. Aquest Pla procura l'adequació a les noves realitats de l'entorn a través del desplegament de diverses iniciatives de millora. Una de les fites més destacable de l'any ha estat l'**aprovació del Codi Ètic d'FGC**, la constitució del Comitè d'Ètica, la implantació d'una infraestructura ètica, així com la programació d'accions de sensibilització i formació als diferents col·lectius de la plantilla. Amb coherència amb aquesta fita, FGC també ha actualitzat el redactat de la **Missió, la Visió i l'Estratègia** per fer explícit aquest capteniment ètic.

FGC continua actuant amb ètica i de forma alineada amb el desenvolupament sostenible, assumint com a propis els principis del Pacte Mundial. Aquest any, FGC s'ha compromès a **alinear les seves accions i línies estratègiques amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides**.

Una vegada més, **FGC ha assolit xifres històriques**: 84,35 milions de viatgers a Línies Metropolitanas, prop de 200 milers de viatgers a la Línia Lleida – La Pobla de Segur, 2,08



milions de visitants a les explotacions de Turisme i Muntanya, i 101,7 milions d'euros en ingressos. Tanmateix, els Índexs de Control de la Qualitat i de Satisfacció del Client, així com la Puntualitat, destaquen pels bons resultats obtinguts. A més, FGC segueix sent una **empresa líder mundial en accessibilitat**, aconseguint aquest any el 100% de l'accessibilitat en totes les seves estacions i trens. L'ASPID ha volgut distingir FGC amb el **Premi Aspid a la Innovació** pel disseny accessible i les inversions en millores realitzades en el Tren dels Llacs. Així mateix, el juny de 2017, se'n ha concedit la primera edició del **Premi a la millor Infraestructura** de 2016, atorgat pel Consell Assessor d'Infraestructures de Catalunya, per la prolongació del Metro del Vallès a Sabadell. Totes aquestes xifres i mesures són un clar reflex de la consolidació de les activitats de l'organització.

FGC té a la persona en el centre de les seves actuacions. Per això, fomentem el talent i el compromís, desenvolupem lideratges i promovem la cultura empresarial amb l'excel·lència operativa, el comportament ètic i la Responsabilitat Social. El 2017 hem realitzat una **enquesta de Compromís i Riscos Psicosocials**, en la que hi ha participat el 71% de la plantilla, on s'ha posat de manifest que l'orgull de pertinença arriba al 85%. A partir dels resultats de l'enquesta, hem aprovat un Pla de Gestió del Compromís i Riscos Psicosocials que inclou 37 actuacions.

Altres accions destacades en el àmbit de persones ha estat la realització d'un procés participatiu i de co-creació amb el personal i amb la resta de parts interessades d'FGC per a definir la nova uniformitat, a través del projecte **FGC Innovest**. I pel que fa al desenvolupament de les persones, ha entrat en servei el nou **Centre de Desenvolupament Professional Ferroviari** a l'antiga estació de Sabadell Rambla. Aquest centre introdueix una visió innovadora de la formació i capacitació de les persones.

D'altra banda, hem posat en marxa l'**aplicació FGC Approp** amb l'objectiu que esdevingui un punt de comunicació i serveis per a qualsevol persona treballadora d'FGC. Aquest és un exemple de com FGC avança amb la integració de noves tecnologies per millorar els canals de comunicació interna.

Per a FGC és essencial garantir la integritat de totes les persones que hi treballen i vetllar per la seva seguretat i salut, i és sensible en l'aplicació de mesures que milloren la qualitat de vida laboral, la igualtat, la promoció de la salut, la seguretat i el benestar físic i emocional de les persones que hi treballen. En aquest sentit, hem continuat implantant el sistema de Prevenció de Riscos Laborals d'FGC així com el Pla de Mobilitat i Seguretat Vial. L'objectiu principal és **fomentar i consolidar una cultura preventiva** en l'entorn laboral.



FGC té un compromís explícit amb el territori, contribuint a la cohesió social i a la preservació de l'entorn. Per una banda, FGC integra el seu compromís amb la protecció del Medi Ambient i promou la implantació gradual de sistemes de gestió ambiental en els diferents àmbits de l'empresa. D'altra banda, com a empresa pública tenim la voluntat de contribuir al dinamisme socioeconòmic dels territoris, especialment en l'àmbit de Turisme i Muntanya. Aquest any, hem publicat un estudi, elaborat per la Universitat Pompeu Fabra, amb el que hem pogut conèixer amb major precisió l'impacte econòmic que generen les estacions de muntanya a les comarques en les quals estan situades.

La nostra manera de fer es basa en millorar de forma continua i de treballar per avançar en el camí cap a la sostenibilitat a través de diverses mesures. Per a FGC, és important que es faci palpable el nostre compromís amb la Responsabilitat Social i ser capaços de mantenir l'excel·lència i satisfer les altes expectatives de les parts interessades. Amb tot això, podem assegurar que la Responsabilitat Social és un eix vertebrador de l'estratègia d'FGC i dels principis d'actuació que regeixen en l'organització.

Desitgem que la memòria de Responsabilitat Social 2017 d'FGC sigui del vostre interès i us convidem a compartir amb nosaltres els vostres comentaris.

2 Principals xifres de l'any 2017

Activitat

Viatgers transportats en Línies Metropolitanas (milions)	84,35
Viatgers transportats en Línia Lleida – La Pobla de Segur (milers)	191,48
Visitants Turisme i Muntanya (milions)	2,08
Tones de mercaderies transportades (milers)	592,35
· Vehicles	137,13
· Sals potàssiques i sal	455,22

Qualitat

Índex de Control de Qualitat	
· Línia Barcelona – Vallès	98,39
· Línia Llobregat – Anoia	99,23
· Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,65
Puntualitat	
· Línies Metropolitanas	99,43
· Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,04
Índex de Satisfacció	
· Línia Barcelona – Vallès	77,00
· Línia Llobregat – Anoia	72,80
· Línia Lleida – La Pobla de Segur	79,00

Persones

Persones en plantilla	1.844
Dones en plantilla	512
Plantilla amb contracte indefinit	67%
Formació en prevenció de riscos laborals (hores)	7.836

Accessibilitat

Línies Metropolitanas	100%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	100%
Cremalleres de Núria i Montserrat	100%

Medi ambient

Consum d'electricitat (en MWh)	110.881,45
Consum de gasoil (en MWh)	15.796,06
Consum de gas natural (en MWh)	5.397,83
Energia provinent de fonts renovables	53,07 %

Impacte econòmic de les estacions de TIM¹

Impacte sobre la producció (en milions d'euros)	222,90
Impacte sobre el valor afegit (en milions d'euros)	121,25
Llocs de treball creats	2.914
Impacte fiscal (en milions d'euros)	33,28

¹ Segons l'estudi "Impacte econòmic de les estacions de muntanya d'FGC" realitzat per la Universitat Pompeu Fabra. Els resultats fan referència a dades del 2016, i en aquest cas corresponen a l'impacte de les estacions de La Molina, Vall de Núria, Vallter i Esport i Port Ainé.



Fets destacats 2017

- Aprovació del Codi Ètic d'FGC pel Consell d'Administració.
- FGC es compromet a alinear les seves accions i línies estratègiques amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).
- FGC tanca l'any 2017 amb els millors resultats de la seva història.
- Presentació de l'estudi "Impacte econòmic de les estacions de muntanya d'FGC".
- Finalització de les obres de remodelació i inauguració d'accessos a persones amb mobilitat reduïda a les estacions de Sarrià i el Putxet.
- FGC guanyadora de la primera edició del Premi a la millor Infraestructura per la prolongació del metro del Vallès a Sabadell.
- Posada en servei del biciestació a Universitat Autònoma de Barcelona i inauguració del Punt Bici del RACC a PI. Catalunya (primera estació d'FGC).
- Entrada en servei de l'aplicació FGC Approp dirigida la personal d'FGC.
- Presentació del Pla d'acció de compromís i riscos psicosocials.
- Adhesió a l'estratègia europea *Women in Transport*.
- FGC ha rebut el Premi a la Innovació en la 20a edició dels Premis Aspid a la integració social de persones amb discapacitat.

3 Perfil de l'organització

El present capítol mostra el compromís i col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament

Sostenible (ODS) següents:



Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) 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 principals finalitats administrar, gestionar i operar línies ferroviàries, així com ferrocarrils turístics i estacions de muntanya.

3.1 La vocació d'FGC

Des del seu origen, FGC és una **empresa amb vocació de servei a les persones i al territori**. Amb una visió empresarial basada en la qualitat, gestiona els recursos i les infraestructures sota criteris d'eficàcia, complint amb la legislació vigent, i optimitzant la rendibilitat econòmica i social de l'organització.

Els principis que regeixen la seva missió, visió, i estratègia fan d'FGC 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.

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.

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.



3.2 Pertinença a associacions

FGC és membre de:

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. Tanmateix, altres directors d'FGC participen en diferents subcomitès.



UIC – Union Internationale des Chemins de Fer

Membre associat des de 1982. És una organització internacional que té com a missió, entre d'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.



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 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.



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 és un dels socis principals.



RAILGRUP – Clúster per impulsar el desenvolupament del ferrocarril

FGC ostenta la presidència del RAILGRUP, a través del president d'FGC i també presideix la comissió de treball d'I+D+i.





ATUC – Asociación de empresas gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos

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



FFE – Fundación de los Ferrocarriles Españoles

La fundació té per missió la promoció del coneixement i la utilització del ferrocarril mitjançant tot tipus d'actuacions: culturals, de recerca i formació, de serveis tecnològics, 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 de l'Estat operadores de serveis ferroviaris o gestores d'infraestructures ferroviàries.



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 propis membres i funciona gràcies a ells i està gestionat pel *Railway and Transport Strategy Centre* (RTSC) de l'*Imperial College* de Londres. FGC n'és membre des del 2012.



Fundació Factor Humà

La fundació 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 agent de progrés i benestar de la societat. Des del 24 de març de 2017, FGC ostenta la presidència del patronat d'aquesta fundació.



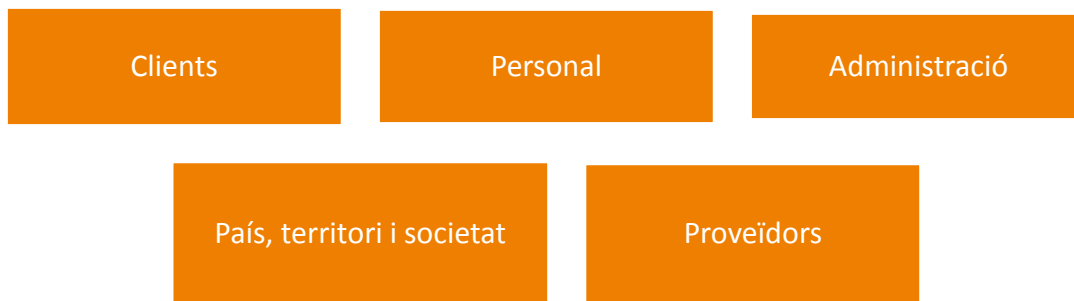


3.3 Les parts interessades

Compromís amb la societat i comunitat

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

Les parts interessades són tots aquells col·lectius que afecten, estan afectats o poden arribar a estar-ho per l'activitat de l'empresa. En aquest sentit, FGC identifica cinc grups d'interès:



L'essència de la responsabilitat empresarial és donar resposta de manera equilibrada a totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat d'FGC. És per això que la gestió de les relacions amb les parts interessades s'integra en la gestió global per tal d'identificar les seves necessitats i expectatives. **FGC té com a objectiu construir relacions de confiança**, 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, Comitè d'Ètica, xarxes socials, reunions col·lectiu lideratge, comitè d'empresa i seccions sindicals, reunions dels comitès de seguretat i salut, butlletí digital, 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, publicació de memòries.
Administració	Reunions amb el Departament de Territori i Sostenibilitat, comissions de seguiment, jornades de civisme.
País, territori i societat	Comissions assessores, xarxes socials, fulletons, web FGC, notes de premsa, campanyes, ofertes de serveis, conferències.
Proveïdors	Reunions, web FGC, anuncis, convenis de col·laboració.

4 Anàlisi de materialitat

Compromís amb la bona governança empresarial

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 continua amb el seu **compromís amb la transparència** cap als grups d'interès amb la publicació d'aquesta memòria de Responsabilitat Social. En línia amb la vocació de ser una empresa al servei de la societat, l'objectiu és comunicar els principals impactes derivats de les activitats de l'empresa i de quina manera es gestionen, així com els principals assoliments del 2017.

En l'elaboració de la memòria, FGC ha portat a terme un anàlisi de materialitat per tal d'identificar i prioritzar aquells aspectes rellevants per a la sostenibilitat de l'empresa. El procés d'anàlisi de materialitat s'ha realitzat des de la perspectiva interna (incloent les persones que tenen poder de decisió dins de l'empresa) i, des de la perspectiva externa, contactant de manera directa amb els grups d'interès, i tenint en compte les recomanacions establertes als estàndards Global Reporting Initiative (GRI) per tal de 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 ha consistit en diverses fases que es descriuen a continuació.

Fase d'identificació

La identificació dels aspectes i assumptes potencialment rellevants per a FGC s'ha realitzat en base als impactes de les seves accions o activitats en els grups d'interès.

A continuació es mostren els temes identificats classificats segons categoria (economia, medi ambient o societat) i corresponents subcategories.



Temes potencialment rellevants

ECONOMIA

- Acompliment econòmic
- Conseqüències econòmiques indirectes
- Pràctiques d'adquisició

SOCIAL

Pràctiques laborals

- Salut i seguretat en el treball
- Diversitat i igualtat d'oportunitats
- Capacitació i educació
- Relacions entre els treballadors i la direcció
- Ocupació
- Mesures de conciliació*

Societat

- Compliment socioeconòmic
- Lluita contra la corrupció
- Avaluació social dels proveïdors
- Comunitats locals
- Adhesió a iniciatives de sostenibilitat de l'Administració*

MEDI AMBIENT

- Aigua
- Energia
- Emissions
- Efluent i residus
- Compliment regulatori
- Avaluació ambiental de proveïdors
- Biodiversitat
- Gestió general de temes ambientals
- Formació i sensibilització ambiental al personal*
- Campanyes de sensibilització ambiental i foment de la mobilitat sostenible*
- Contaminació acústica*

Drets humans

- No discriminació
- Llibertat d'associació i negociació col·lectiva
- Ètica i governança (transparència)*
- Accessibilitat universal*

Responsabilitat sobre el servei

- Salut i seguretat dels clients
- Màrqueting i etiquetatge
- Qualitat en el servei*
- Satisfacció dels clients*
- Informació al client*
- Ecoetiquetatge dels productes transportats (Eco-Rail)*

* Assumptes materials no contemplats a la guia GRI

Fase de prioritització

En aquesta fase s'han seleccionat els temes materials per a ser inclosos en la memòria de Responsabilitat Social d'FGC en base al llistat d'aspectes GRI i altres assumptes identificats prèviament. Per a aquest exercici s'ha portat a terme una anàlisi interna



(rellevància per a FGC) i externa (rellevància per als grups d'interès d'FGC, de forma indirecta) per tal de conèixer el grau d'importància que tenen els temes identificats.

La prioritització dels assumptes materials identificats ve determinada per la rellevància i la probabilitat d'impacte que aquests temes tenen sobre FGC, tant positiva com negativament, que a la seva vegada està relacionada amb la capacitat de gestionar les expectatives dels grups d'interès i crear valor.

Aquesta prioritització s'ha realitzat de forma directa, des d'una perspectiva interna, i des d'una perspectiva externa.

Perspectiva interna

- Sessió de participació amb la direcció. El 2016 es va realitzar una sessió amb la direcció d'FGC i es va demanar al participant que assignés una puntuació, del 0 al 3 (0 gens important i 3 molt important) en funció del grau de rellevància que considerava que tenia cadascun d'ells per a la sostenibilitat de l'organització, tenint en compte l'estratègia corporativa.

Perspectiva externa

- Enquestes en línia. Es va posar a disposició dels diferents grups d'interès una enquesta en línia per tal de conèixer la seva perspectiva respecte als temes més rellevants per a la sostenibilitat d'FGC. A la pàgina web d'FGC hi va haver un enllaç dirigit a tots els grups d'interès. Es van recollir un total de 634 respostes. Es va demanar a les persones participants en l'enquesta que assignessin una puntuació del 0 al 3 (0 gens important i 3 molt important) en funció del grau de rellevància que consideraven que tenia cadascun d'ells des de la seva perspectiva com grup d'interès corresponent.
- Sessió de materialitat amb persones usuàries. Es va realitzar una sessió de materialitat que va comptar amb la participació de tres grups, formats per representants de la Comissió de Persones Usuàries d'FGC. La sessió va constar d'una part introductòria en la que es va contextualitzar el compromís d'FGC amb la sostenibilitat, i es va explicar l'objectiu de la sessió i la metodologia emprada. Es va demanar a les persones participants que assignessin una puntuació del 0 al 3 (0 gens important i 3 molt important) en funció del grau de rellevància que consideraven que tenia cadascun d'ells des de la seva perspectiva com a persones usuàries.



Resultats de la materialitat

A continuació es presenten els resultats de l'anàlisi de materialitat des d'ambdues perspectives on es detalla el grau de rellevància que té cadascun dels aspectes per a FGC (perspectiva interna), per a les parts interessades (perspectiva externa) i el global.

Matriu de materialitat

Rellevància 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>Efluent 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.



Fase de revisió

Els resultats obtinguts es van sotmetre a una fase de revisió amb la direcció d'FGC i el Comitè de Responsabilitat Social, en la que els temes materials van ser validats. Es va considerar incloure com a aspecte material l'assumpte no GRI de 'contaminació acústica', degut a les seves implicacions per a la responsabilitat d'FGC sobre la societat.

5 Compromís amb la Responsabilitat Social

La Responsabilitat Social aporta un valor central a l'estratègia i valor de futur d'FGC

L'aposta per la Responsabilitat Social està estretament vinculada a la raó de ser d'FGC. Com a empresa pública, volem manifestar **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 a través de projectes que despleguen aquest compromís.

5.1 Gestió de la Responsabilitat Social

El 2007, l'aprovació del primer Pla d'Acció va suposar la integració, de forma explícita, de la Responsabilitat Social en el marc estratègic d'FGC, aportant un valor central a la seva visió de futur.

El setembre de 2016 el Comitè de Direcció va aprovar el **Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020**, el qual representa una adequació a les noves tendències existents i una actualització del Pla d'Acció 2015-2017. Amb aquest nou marc de referència, FGC reforça els principis que guien les seves actuacions a través d'una gestió ètica, transparent, responsable i eficient dels serveis i infraestructures que li han estat assignades com a empresa pública.

D'aquesta manera, FGC aconsegueix enfortir la confiança dels seus interlocutors, assolint i superant els grans reptes que planteja la sostenibilitat: consolidar l'ètica en tots els àmbits d'actuació, gestionar de forma eficient els recursos, mantenir i millorar les altes cotes de qualitat i seguretat del servei, contribuir a l'equilibri i a la cohesió social, entre altres.



Principis de la Política de Responsabilitat Social

La Política de Responsabilitat Social d'FGC recull els deu principis d'actuació que representen els compromisos explícits amb totes les parts interessades, i que actuen com a marc de referència de totes les Polítiques de l'empresa.

FGC es compromet amb:

1. La seguretat i la qualitat dels serveis ferroviaris i de lleure
2. L'accessibilitat universal
3. El civisme i la convivència
4. Les persones que treballen a FGC
5. La bona governança empresarial
6. Els valors ètics i socials
7. La sostenibilitat econòmica empresarial
8. El medi ambient
9. El país i el territori
10. La nostra societat i comunitat

Sistemes de gestió

FGC disposa de sistemes de gestió certificats segons la normativa ISO 14001, de Gestió ambiental, i la normativa ISO 9001, de Gestió de la qualitat. Periòdicament es realitzen auditories que permeten mostrar, de forma transparent i objectiva, el compliment dels compromisos i principis d'acció adquirits per l'organització. Tanmateix, les estacions de muntanya disposen de certificacions que avalen la qualitat dels equipaments que gestiona FGC.



A continuació s'indiquen els àmbits que compten amb certificacions i sistemes de gestió certificats:

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'ICTE²

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

Segell d'Equipament de Turisme

Familiar, Natura i Muntanya en Família³

- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya de Vall de Núria
- Estació de muntanya d'Espot
- Estació de muntanya de Port Ainé
- Estació de muntanya de Vallter 2000

² Atorgat per l'Institut para la Calidad Turística Española.

³ Atorgat per l'Agència Catalana de Turisme.



5.2 Adhesió a iniciatives

Compromís amb els valors ètics i socials

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, fent propis els seus principis de conducta en matèria de drets humans, drets del treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.

L'empresa està adherida a diverses iniciatives alineades amb la sostenibilitat i que persegueixen **objectius comuns** als que integren la visió de futur d'FGC:

FGC va adherir-se l'any 2004 al Pacte Mundial assumint el seu 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.



Des del 2007 l'empresa forma part d'aquesta associació de compromís amb el desenvolupament sostenible i 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, maximitzant els beneficis socials i econòmics de les comunitats locals i minimitzant l'impacte negatiu derivat de l'activitat.





El 2017 FGC s'ha adherit a l'estratègia europea *Women in Transport* signant la Declaració per a la igualtat d'oportunitats d'homes i dones en el sector del transport, impulsada pel Comitè econòmic i social europeu.



Compromís amb els Objectius de Desenvolupament

Sostenible

FGC s'ha compromès a **alinear les seves accions i línies estratègiques amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, els quals van ser aprovats el setembre de 2015 per Nacions Unides. Aquests objectius, amb la data límit del 2030, són d'ampli abast i tracten de manera interconnectada tots els elements del desenvolupament sostenible: el creixement econòmic, la inclusió social i la protecció del medi ambient, establint el marc per eradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tothom.

Els temes abordats van des de la fam, la pau, la salut, l'educació, les desigualtats, la inclusió, la prosperitat econòmica, la protecció del planeta, la lluita contra el canvi climàtic, les ciutats i els territoris, l'energia, el consum i la producció sostenibles i la governança. Particularment, FGC té una especial incidència sobre l'objectiu 9 (indústria, innovació i infraestructures) i l'objectiu 11 (ciutats i comunitats sostenibles), entre d'altres.

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



6 Governança

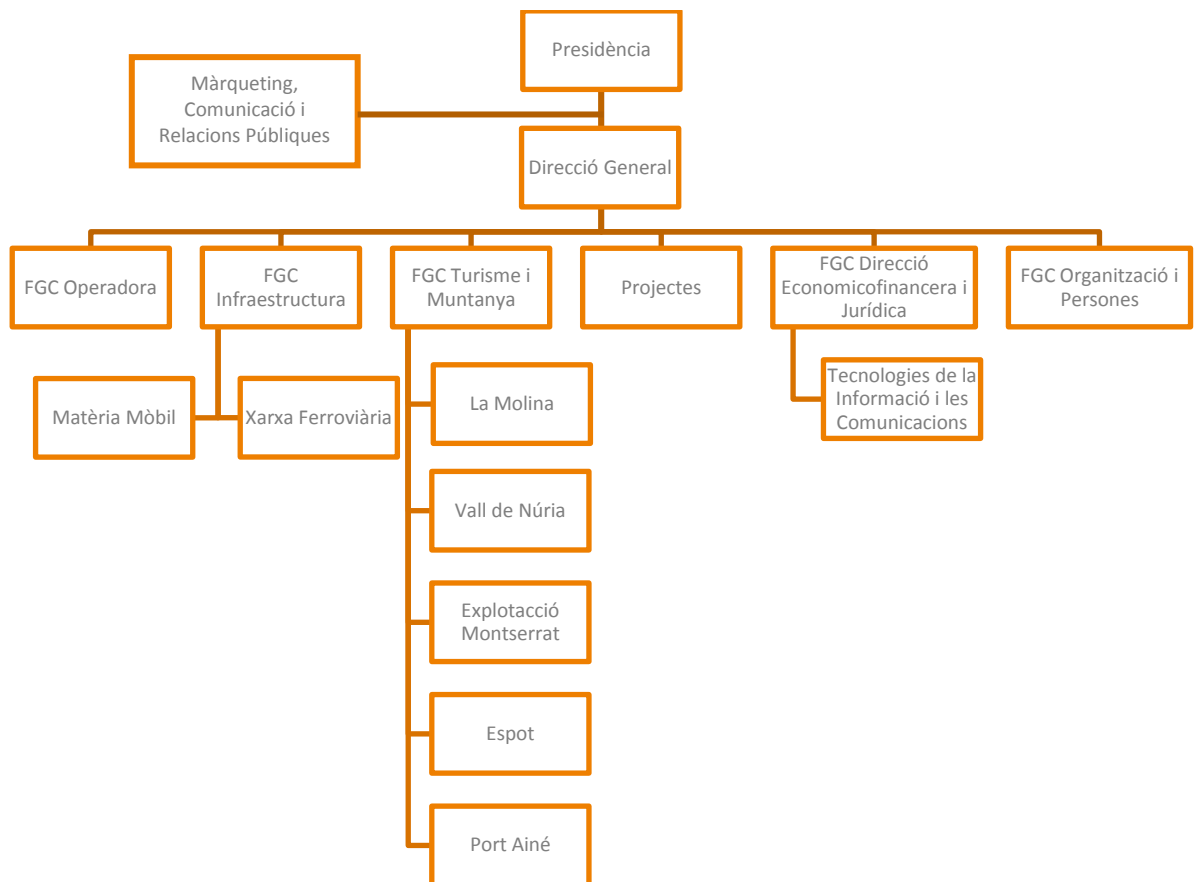
FGC gestiona la seva activitat sota principis ètics i a través de diversos òrgans de govern, el compromís dels quals és essencial en l'assoliment dels objectius estratègics i l'acompliment econòmic, social i ambiental de l'organització. Sense una bona governança, la vocació d'empresa responsable amb la societat i la comunitat no seria possible. En aquest marc, **els valors de l'ètica i la transparència s'estenen a tots els àmbits i persones** que conformen el dia a dia d'FGC.

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 els directors i directores de les diverses àrees en les quals s'agrupa l'activitat d'FGC, enumerades a continuació:



Organigrama



El Consell d'Administració, compost per 21 membres, és l'òrgan encarregat de l'administració, la gestió i la direcció de l'empresa, així com la figura amb plena responsabilitat davant del Govern de la Generalitat. El Consell està format per una presidència, una vicepresidència i dinou conselleries.

Composició de l'Òrgan de Govern	Nre. persones	(%)
Homes	18	85,7%
Dones	3	14,3%
Total membres	21	



En el marc del Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020, la gestió del mateix s'integra en els òrgans existents a FGC, els quals assumeixen les funcions següents:

- Comitè de Direcció FGC. Direcció estratègica i seguiment del full de ruta, és informat periòdicament.
- 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. Desenvolupament i coordinació dels projectes previstos.
- Equips de projecte. Execució dels projectes.

6.2 Ètica i Transparència

El Pla d'Acció en Responsabilitat Social 2016-2020 estableix l'ètica i el bon govern com a primer objectiu d'acció d'FGC en la seva Responsabilitat Social. Aquest posicionament es materialitza en el Programa FGC Ètica i Transparència.

En el marc del Programa, l'octubre de 2016 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 març del 2017, el Consell d'Administració aprova el [Codi ètic d'FGC](#), el qual recull de forma explícita el compromís de l'organització amb la integritat i la transparència. Durant el procés d'elaboració, el document va ser revisat per l'Oficina Antifrau de Catalunya i es van incorporar les recomanacions realitzades.

El Codi ètic neix amb l'objectiu que l'ètica i el bon govern impregnin d'una manera explícita i transversal la gestió de l'empresa i els processos de presa de decisions

El Codi ètic 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.

Per a FGC, l'aprovació del Codi ètic ha estat un dels acompliments destacats de l'any. D'aquesta manera, l'organització disposa d'una infraestructura ètico-empresarial fonamentada en el propi Codi, i en un Comitè d'ètica, un Espai ètic, i en els procediments de consulta i comunicació d'incompliments.

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. Està format per set persones nomenades pel Consell d'Administració.

D'altra banda, l'Espai ètic és accessible des del Portal FGC Transparència i des del Portal del Personal, en els quals es pot consultar el propi Codi i altra normativa aplicable. L'[Espai ètic](#) disposa d'una bústia electrònica per facilitar la realització de consultes o comunicats d'incompliment, que garanteix la confidencialitat i l'anonimat si així es prefereix, i permet fer el seguiment del tràmit que correspongui en cada cas.

7 Responsabilitat en el negoci

El present capítol mostra el compromís i col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament

Sostenible (ODS) següents:



Compromís amb el país i el territori

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.

FGC té com a missió **contribuir a la millora de la mobilitat i a l'equilibri territorial** de Catalunya, promovent el desenvolupament de les àrees de muntanya i 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.

7.1 Les activitats d'FGC

FGC desenvolupa la seva activitat en quatre sectors principals:

- El transport per ferrocarril de viatgers i de mercaderies.
- El turisme i lleure, en els àmbits d'estacions de muntanya i trens turístics.
- L'explotació d'espais comercials en les estacions ferroviàries.
- L'operació d'infraestructures de telecomunicacions.



Xarxa ferroviària

FGC gestiona les línies ferroviàries següents:

- Línia Barcelona – Vallès (Barcelona – Sant Cugat del Vallès – Terrassa – Sabadell)
- Línia Llobregat – Anoia (Barcelona – Martorell – Manresa i Igualada, així com el transport de mercaderies)
- Línia Lleida – La Pobla de Segur

El tipus de client de la xarxa són les persones que utilitzen el ferrocarril per als seus desplaçaments en els àmbits servits per les línies d'FGC. També s'inclouen els clients corporatius que utilitzen el servei de transport de mercaderies.

L'empresa disposa de centres operatius a Rubí i a Martorell on es desenvolupen les activitats de manteniment de trens, el Centre de Comandament Integrat (a Rubí) i les bases de manteniment de les vies. L'edifici d'oficines corporatiu s'ubica a Barcelona.

Turisme i lleure

FGC 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, el Cremallera de Montserrat i els Funiculars de la Santa Cova i de Sant Joan
- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat
- Tren dels Llacs

En l'àmbit de Turisme i Muntanya, els clients principals són les persones practicants dels esports de muntanya, excursionistes, afeccionats a la natura, entre altres. Totes les estacions de muntanya gestionades per FGC estan certificades amb el segell d'Equipament Turístic Familiar, dins de l'àmbit de Natura i Muntanya en Família, per l'Agència Catalana de Turisme.



Espais comercials

A més de les activitats estrictament ferroviàries de transport de viatgers i de mercaderies, FGC també explota altres activitats comercials, com lloguer de fibres òptiques, comercialització de dependències (bars, quioscos de premsa, comercialització d'espais publicitaris).

Àmbits territorials de les activitats d'FGC



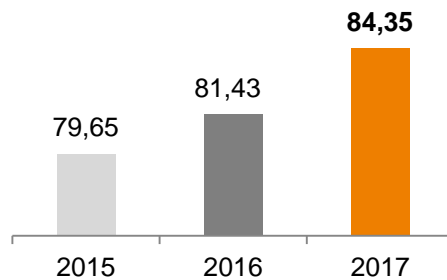
Font: FGC.



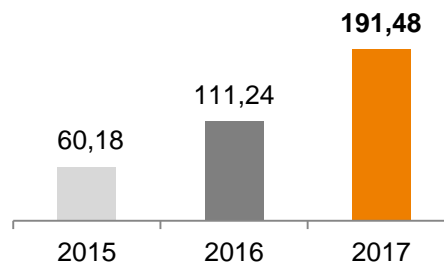
Principals dades de l'activitat

L'any 2017 FGC ha obtingut els millors resultats de la seva història.

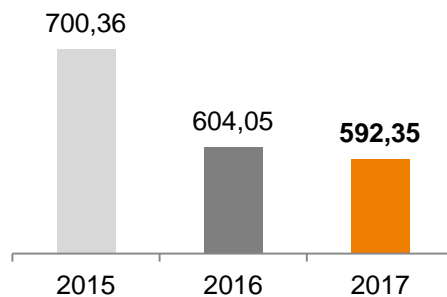
**Evolució demanda Línies
Metropolitanes
(milions de viatgers/any)**



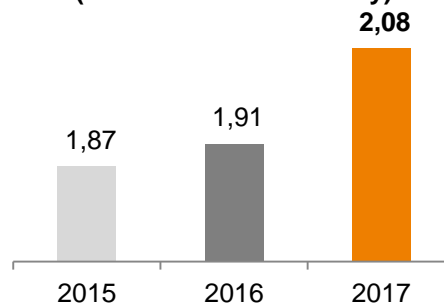
**Evolució demanda Línia
Lleida - La Pobla de Segur
(milers de viatgers/any)**



**Transport de mercaderies
(milers de tones)**



**Evolució visitants FGC
Turisme i Muntanya
(milions de visitants/any)**



Durant el 2017, FGC ha incrementat en totes les seves línies de negoci el nombre de viatgers als trens i el de visitants a les estacions de Turisme i Muntanya.

El nombre de viatgers transportats a les Línies Metropolitanes s'ha incrementat en més de 2.900.000 viatgers. Aquest increment del 3,6% ha suposat que FGC assoleixi una vegada més, de forma consecutiva, xifres històriques: 84,35 milions de viatgers. La prolongació de la línia Barcelona – Vallès ha aportat nous clients i millorat la mobilitat dins de les ciutats de Terrassa i Sabadell. A la línia Llobregat – Anoia també s'ha donat un increment del nombre de viatgers respecte al 2016.



El nombre de viatgers transportats a la Línia Lleida - la Pobla de Segur ha augmentat en un 72,1%, el que representa més de 80.000 viatgers, xifres que reflecteixen la consolidació d'aquest nou servei.

Les estacions de Turisme i Muntanya d'FGC també han batut el rècord de visitants, arribant el 2017 als 2,08 milions de persones. En comparació amb els resultats obtinguts el 2016, les estacions de La Molina i Vallter han estat les explotacions que han experimentat un major increment de visitants, amb un 15% i un 14%, respectivament.

Pel que fa als trens turístics d'FGC, el Cremallera de Montserrat i els funiculars de Sant Joan i de la Santa Cova també han batut el seu rècord històric amb prop d'1,2 milions de viatgers, el que representa un increment del 17% respecte a l'any anterior.

Millores en el servei i promoció de la intermodalitat

FGC realitza millores de forma continua en la seva oferta de serveis. El 2017 destaquen les millores implantades següents:

- El mes de juliol van culminar la prolongació del metro del Vallès a Sabadell, ampliant la cobertura en transport públic a la ciutat, amb 5,2 km i cinc noves estacions. Amb aquesta obra, el nombre de viatgers al conjunt d'estacions del municipi ha augmentat un 32% respecte al 2016.
- Campanya de promoció dels enllaços dels trens d'FGC, a la línia Lleida – La Pobla de Segur, amb els trens RENFE, AVE i AVANT a l'estació de Lleida Pirineus. Tanmateix, FGC ha signat un conveni amb l'empresa d'autobusos HIFE amb l'objectiu de promoure i comercialitzar bitllets combinats que connectin els trens de la línia amb diverses ciutats mitjançant el servei d'autobusos.
- En col·laboració amb els ajuntaments d'Olesa de Montserrat i d'Esparreguera, FGC ha dut a terme una sèrie de mesures per millorar la connexió entre els dos municipis, amb el seu entorn i amb la ciutat de Barcelona.
- El mes d'abril es va presentar el nou Servei BiciUAB a l'estació d'Universitat Autònoma del campus de Bellaterra, un projecte de col·laboració entre FGC, la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Es tracta d'un servei integral (lloguer, venda, reparació, informació, assessorament, etc.) per promoure l'ús de la bicicleta en els desplaçaments per arribar al campus i per moure-s'hi per dins.



- A les estacions de PI. Catalunya, Gràcia, Sarrià, Rubí i PI. Espanya s'han inaugurat els primers Punt Bici, fruit d'un conveni de col·laboració entre FGC i el RACC. Els Punt Bici són estacions d'autoreparació de bicicletes, d'ús lliure i gratuït, equipades amb les eines necessàries per fer reparacions i tasques de manteniment.

El juny de 2017 FGC reb el Premi a la millor Infraestructura de 2016

FGC ha guanyat la primera edició del Premi a la millor Infraestructura de 2016 per la prolongació del metro del Vallès a Sabadell. El mes de juny de 2017, el president d'FGC, Enric Ticó, va recollir el premi en un acte presidit pel conseller de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, Josep Rull. El jurat va tenir en consideració el cost-benefici de les obres premiades, atenent a criteris de benefici econòmic, social i ambiental.

7.2 Seguretat i Qualitat en el servei

Compromís amb la seguretat i la qualitat dels serveis ferroviaris i de lleure

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 entèn que es indissociable la promoció de la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, la orientació al client i la millora contínua en els processos de prestació del servei, de manteniment del material i infraestructures i els processos corporatius de suport.

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

Actualment, la Política de Qualitat integra la gestió dels àmbits de la Xarxa Ferroviària i del Servei de Transport de Mercaderies. L'àrea de 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.



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).

Des d'un punt de vista corporatiu, algunes de les actuacions que s'han dut a terme durant l'any 2017 són:

- Elaboració, aprovació i millora de diversos procediments de caire transversal. Entre ells, es pot destacar en l'àmbit de la monitorització de la seguretat, la millora del procediment i el seguiment exhaustiu mitjançant l'elaboració dels corresponents informes trimestrals i anual.
- Incorporació a les noves licitacions de material rodant del corresponent plec de l'estudi de seguretat de forma que es compleixin els requeriments dels mètodes comuns de seguretat i també els relacionats amb la fiabilitat, disponibilitat, manteniment i seguretat.
- Treballs per a la revisió i actualització de 9 Plans d'autoprotecció i realització de 19 simulacres.

Des d'un punt de vista operatiu, FGC ha treballat per la millora de la seguretat del transport ferroviari amb la implementació de diferents actuacions, entre les que es poden destacar:

- Millora, actualització i revisió de procediments operatius. Durant el 2017 FGC ha obtingut la certificació segons la norma ISO 9001 de qualitat per subcentrals.
- Inversions en millores d'infraestructures, com els treballs de renovació de la via del túnel 4 a la línia Barcelona – Vallès, l'esmolat de carrils dels ramals de la línia Llobregat – Anoia, i els treballs d'arranjament i instal·lació de tancaments de seguretat a les línies. Entre d'altres actuacions, també s'han millorat la seguretat en tots els passos a nivell de la línia Lleida – La Pobla de Segur amb la incorporació del sistema ASFA (Anunci de Senyals i Frenada Automàtica).
- Per la millora de la seguretat del transport per cable també s'ha treballat de forma decidida a diferents nivells, amb la realització de les corresponents inspeccions de tots els equipaments i el seguiment dels plans de manteniment.
- En l'àmbit específic dels funiculars s'han realitzat diferents accions com la renovació de la sala de màquines i la instal·lació d'una escala d'evacuació al Funicular de Sant Joan.
- En el cas dels remuntadors, s'han dut a terme millores de la senyalització, substituint els senyals deteriorats o afegint-ne de nous en cas necessari, la substitució de cable tractor en diversos telesquíis, revisió de pinces i vehicles en



remuntadors o la instal·lació d'elements de seguretat anticaiguda per menors a tots els telecadires de totes les estacions d'esquí.

En conclusió, el compromís d'FGC amb la seguretat operativa s'ha manifestat en la implementació d'un conjunt d'actuacions que tenen, com a una de les seves fites principals, la millora de la seguretat dels serveis d'FGC, tant en l'àmbit del transport ferroviari com del transport per cable.

Seguiment i control

El seguiment i el control dels processos i activitats es realitzen mitjançant diversos indicadors.

Índex de Control de Qualitat

L'Índex de Control de Qualitat (ICQ) és una mesura diària d'indicadors objectius que reflecteix el grau de compliment del servei real respecte al servei programant. Es mesura mitjançant la valoració diària dels incompliments del servei (retards, escales o ascensors aturats, etc.) i la sostracció d'aquestes penalitzacions d'un valor 100 per al servei perfecte d'un dia.

ICQ	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Línia Barcelona – Vallès	98,03	98,23	98,39	0,2%
Línia Llobregat – Anoia	98,96	99,18	99,23	0,1%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,71	99,85	99,65	-0,2%

Al final d'any, s'obté un indicador que permet fer un seguiment més general. Des de fa anys FGC manté uns elevats nivells de qualitat en el servei prestat en la xarxa ferroviària.



Puntualitat

Un altre indicador de qualitat del servei és la puntualitat dels trens, la qual es mesura com a percentatge de trens arribats amb puntualitat o amb retards inferiors als 3 minuts.

Puntualitat	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Línies Metropolitanes	99,3%	99,2%	99,4%	0,2%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,4%	99,4%	99,0%	-0,4%

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

Anualment, FGC elabora l'Índex de Satisfacció del Client (ISC), un indicador que és **pioner en el sector de l'anàlisi de la qualitat del servei** des de l'òptica dels clients i clientes. A través d'enquestes directes, l'índex valora quantitativament la qualitat del servei percebuda pels clients i persones usuàries respecte al servei ofert. La informació obtinguda permet incidir en els aspectes en els que cal actuar com a part del procés de millora continua de l'oferta del servei. L'ISC permet constatar quina ha estat l'evolució històrica de la qualitat percebuda en les línies de Barcelona - Vallès i Llobregat - Anoia. Des del 2016 les enquestes també valoren la línia Lleida - la Pobla de Segur.

ISC	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Línia Barcelona – Vallès	74,05	74,91	77,00	2,8%
Línia Llobregat – Anoia	71,14	75,25	72,80	-3,3%
Total Línies Metropolitanes	73,25	75,00	75,89	1,2%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	-	75,61	79,00	4,5%

A Línies Metropolitanes, els valors continuen mantenint-se per sobre de 70, nivell que es va aconseguir per primera vegada el 2008 i que s'ha mantingut des d'aleshores. En el cas de la línia Lleida – la Pobla de Segur, el valor assolit reflecteix un alt nivell de satisfacció dels clients i clientes envers al servei.



7.3 Accessibilitat

Compromís amb l'accessibilitat universal

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 precís.

L'equip humà d'FGC treballa per **garantir que totes les persones puguin gaudir del seu dret a la mobilitat**, evitant qualsevol exclusió, i mantenint les infraestructures en condicions òptimes. Seguint la vocació de millora continua, de forma periòdica es revisa el sistema d'accessibilitat per tal d'identificar i introduir els canvis necessaris que es considerin pertinents.

Aquest 2017 han finalitzat les obres d'adaptació de les estacions de Sarrià i d'El Putxet. Així, en l'actualitat, la totalitat de la xarxa d'FGC – estacions i trens - està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.

Grau d'accessibilitat	2016	2017
Línies Metropolitanas		
· Estacions	97%	100%
· Trens	100%	100%
Línia Lleida – La Pobla de Segur		
· Estacions	100%	100%
· Trens	100%	100%
Cremalleres de Núria i Montserrat		
· Estacions	100%	100%
· Trens	100%	100%

Tanmateix, durant l'any s'han dut a terme diverses obres i projectes de millora de l'accessibilitat en les estacions d'FGC, entre els quals en destaquen:

- A l'estació de Terrassa Rambla s'ha renovat l'escala mecànica d'accés a les andanes per fer-la més ampla, d'acer inoxidable i amb noves prestacions tècniques, i s'han ampliat les escales fixes que donen accés a les andanes. També s'han renovat els passamans i s'ha eliminat el mur divisor que hi havia fins ara entre les escales fixes i les escales mecàniques.



- A La Floresta s'ha instal·lat un nou ascensor d'accés que millora l'accessibilitat dels veïns que volen anar en sentit Barcelona, i que fins ara disposaven d'una entrada a peu de carrer.
- El 2017 s'ha iniciat obres per instal·lar dues noves escales mecàniques de baixada a l'estació de Sabadell Plaça Major, per accedir al vestíbul des del carrer.
- El proper any es preveu la instal·lació d'escales mecàniques de baixada a La Creu Alta, per connectar el vestíbul amb l'andana.

FGC distingida amb el Premi Aspid a la Innovació

L'Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida (ASPID) ha atorgat a FGC el Premi Aspid a la Innovació en la 20a edició dels premis. L'entitat ha volgut destacar la gestió i el disseny del Tren dels Llacs, que uneix Lleida amb la Pobla de Segur. Algunes característiques d'aquest servei són:

- El servei està desenvolupat amb un disseny accessible, amb l'objectiu de garantir l'accés al major nombre possible de persones, en el que la tecnologia jugar un paper important en facilitar el seu accés.
- En el disseny del seu web, FGC ha tingut en compte les pautes d'accessibilitat i s'adapta a les directrius del *Web Content Accessibility Guidelines*⁴.
- S'han dut a terme inversions en les estacions de la línia per millorar la megafonia, l'atenció al client i procurar un accés adaptat per a les persones amb mobilitat reduïda.

⁴ Iniciatives del World Wide Web Consortium (W3C).



7.4 Civisme i convivència

Compromís amb el civisme i la convivència

FGC es compromet a fomentar el civisme i la convivència en els trens i instal·lacions, impulsant que totes les persones que treballen a FGC com clients, empreses contractades, etc., actuïn i defensin aquests valors.

L'activitat d'FGC es caracteritza pel transport col·lectiu i per espais amb aflluència de persones. Una de les principals responsabilitats és garantir la integritat de totes les persones i usuaris que fan ús de les instal·lacions i transports d'FGC.

Any rere any, l'empresa treballa per dur a terme intervencions de caràcter transversal en la **prevenció de l'incivisme** a les estacions i trens. Les línies d'actuació es troben establertes al Pla Director intern de control de conductes incíviques.

El 2017 FGC ha continuat impulsant, de forma periòdica, sessions de sensibilització i de formació a les persones que tenen contacte amb les persones usuàries sobre com actuar davant dels casos d'incivisme. S'han impartit 2.591 hores a un total de 365 persones.

Des de el 2016, les persones usuàries poden informar de forma immediata sobre actituds incíviques als trens i dependències a través de l'aplicació FGC App. Aquest any s'han registrat un total de 6.785 alertes.



Tipologia d'alertes FGC App	2017	%
Aldarulls	329	4,8
Apedregament	9	0,1
Captaires	151	2,2
Gent a terra	766	11,3
Sense Fum	983	14,5
Grafitis	81	1,2
Música alta	1.594	23,5
Peus als seients	1.237	18,2
Reservats	274	4,0
Sense Bitllet	405	6,0
Vidres ratllats	14	0,2
Brutícia	229	3,4
Consum d'alcohol	216	3,2
Altres	497	7,3
Total	6.785	

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

8 Gestió econòmica

El present capítol mostra el compromís i col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament

Sostenible (ODS) següents:



L'origen de l'empresa es basa en l'assumpció de tasques, serveis i explotacions que estaven en el sector privat en situació de fallida i descapitalitzats, tant en l'àmbit del servei públic ferroviari com en el del turisme.

Compromís amb la sostenibilitat econòmica empresarial

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.

8.1 Gestió i resultats econòmics

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

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



El 2017 ha marcat un any en que FGC ha assolit la xifra rècord de 101.714 milers d'euros en ingressos, un 5,8% superior als ingressos de l'any 2016. En totes les activitats ordinàries s'ha produït un creixement general de l'import net de la xifra de negocis.

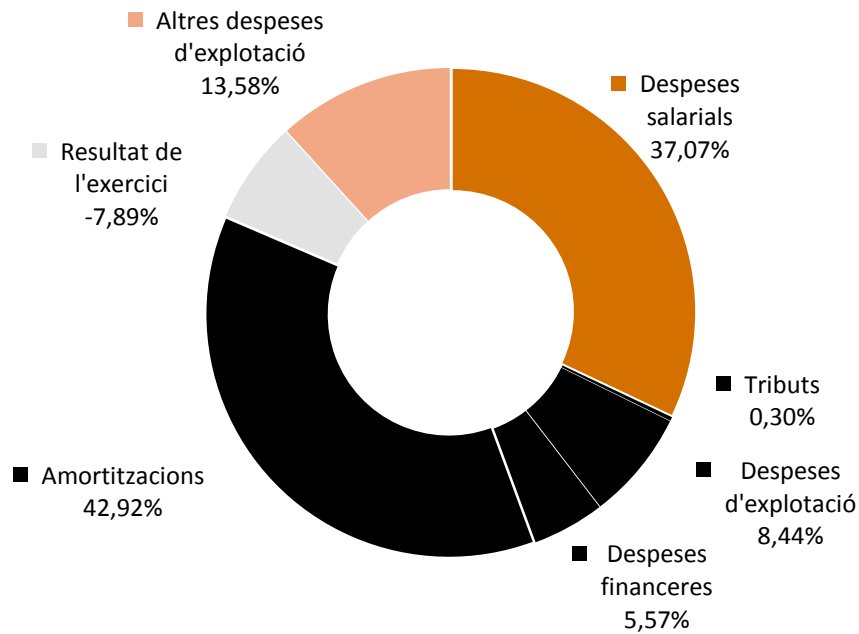
Import net de la xifra de negocis (en milers d'euros)	2016	2017	Variació 2016-2017 (%)
Línies Metropolitanas	78.527	80.685	2,7%
Línia Lleida – la Pobla de Segur	264	403	52,7%
Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	94	110	17,0%
Explotació La Molina	4.136	5.552	34,2%
Explotació Vall de Núria	4.600	5.085	10,5%
Esport i Port Ainé	2.354	2.407	2,3%
Explotació de Montserrat	5.849	7.472	27,7%
TOTAL	95.824	101.714	6,1%

És gràcies a una gestió basada en criteris d'eficiència, rendibilitat, productivitat i ètic que FGC respon davant societat, complint amb les seves responsabilitats i creant valor compartit a les seves parts interessades.

Estat del valor afegit (en milers d'euros)	2017
Valor econòmic creat	223.021
Xifra de negoci	101.714
Ingressos financers	327
Subvencions	104.843
Altres ingressos	16.137
Valor econòmic distribuït	144.889
Despeses d'explotació	18.829
Despeses de personal	82.680
Tributs	659
Despeses financeres	12.425
Altres despeses d'explotació	30.296
Valor econòmic retingut	78.132
Amortitzacions	95.720
Resultat de l'exercici	-17.588



Distribució del valor econòmic creat (%) (2017)



8.2 Contribució al dinamisme socioeconòmic dels territoris

Les activitats d'FGC, especialment en l'àmbit de Turisme i Muntanya, permeten **mantenir unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic** de les poblacions del territori. Per aquest motiu, la inversió realitzada en les infraestructures permet continuar amb les activitats, repercutint sobre el desenvolupament econòmic i social d'aquestes zones.

El 2017, les inversions destinades a les infraestructures i serveis recolzats d'FGC ha suposat una dotació total de 110.571.156,10€.



Inversions en infraestructures i serveis* (en milers d'euros)	2016	2017	Variació 2016-2017 (%)	Grau de desenvolupament inversions (2017)**
Línies Metropolitanas (LMT)	52.396,87	84.993,26	62,2%	27%
Línia de Lleida – La Pobla de Segur (LPS)	6.614,21	5.905,00	-10,7%	61%
Total LMT + LPS	59.011,08	90.868,26	54,0%	29%
La Molina	2.054,82	9.664,73	370,3%	28%
Vall de Núria	2.740,67	3.349,69	22,2%	78%
Explotació de Montserrat	12.346,48	3.646,99	-70,5%	22%
Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat	77,00	100,00	29,9%	97%
Espot i Port Ainé	1.709,07	2.911,48	70,4%	93%
Total Turisme i Muntanya	18.928,03	19.672,89	3,9%	45%
Total FGC	77.939,11	110.571,16	41,9%	32%

* Inversió real: no inclou amortització de préstecs.

** Es calcula com la proporció executada de la dotació de la inversió.

L'impacte socioeconòmic de les estacions de Turisme i

Muntanya

La presència d'estacions de muntanya té efectes sobre la zona geogràfica d'influència en la generació d'activitat econòmica i d'ocupació. Aquest any, FGC ha volgut conèixer amb major precisió l'**impacte econòmic que generen les estacions de muntanya** a les comarques en les quals estan situades, així com en el seu entorn. Amb aquest objectiu, i a partir de dades de l'any 2016, el Centre d'Estudis UPF Sports Lab de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) ha elaborat l'estudi "Impacte econòmic de les estacions de muntanya d'FGC". A continuació s'assenyalen els principals impactes identificats en l'estudi:

- Les estacions de La Molina, Vall de Núria, Espot, Port Ainé, i Vallter (ordenades de major a menor impacte generat) generen uns impactes totals⁵ de 222,90 milions d'euros sobre la producció, 121,25 milions d'euros de valor afegit, 2.914 llocs de treball i 33,28 milions d'euros d'impacte fiscal.
- A totes les destinacions d'FGC, per cada euro addicional de despesa es genera un producció al voltant de 2 euros.

⁵ Impactes directes, indirectes i induïts.



- Per cada milió d'euros adicional que FGC inverteix en qualsevol tipus de despesa, es genera al voltant de 20 llocs de treball.
- La despesa del visitant és la que es reparteix més directament en el sistema productiu més proper de les estacions: els impactes econòmics calculats procedents de la despesa dels visitants representen entre el 60% i el 80% del total de l'impacte econòmic.
- Les activitats desenvolupades per FGC tenen efectes importants en la seva zona geogràfica d'influència, tal com reflecteix el pes de l'impacte econòmic de les estacions sobre l'economia comarcal: 7,9% de La Molina sobre el VAB⁶ de la Cerdanya; el 17,5% de les estacions d'Espot i Port Ainé sobre el VAB del Pallars Sobirà; i el 5,1% de Vall de Nuria i Vallter 2000 sobre el VAB del Ripollès.

La taula mostrada a continuació recull l'impacte econòmic de les diferents estacions de muntanya d'FGC sobre l'economia de la comarca on estan ubicades.

(en milions d'euros)	Impacte directe total sobre el VAB	Impacte directe+indirecte total sobre el VAB	VAB comarcal	Pes impacte directe sobre el VAB comarcal	Pes impacte directe+indirecte sobre el VAB comarcal
La Molina	19,91	28,62	364,50	5,5%	7,9%
Vall de Núria	16,21	23,57	533,50	3,0%	4,4%
Espot i Port Ainé	16,52	23,77	135,90	12,2%	17,5%
Vallter 2000	2,42	3,47	533,50	0,5%	0,7%

⁶ Valor afegit brut.

9 Les persones

El present capítol mostra el compromís i col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) següents:



FGC vol ser **un referent en el tracte amb les persones** i en garantir la qualitat de l'ocupació. Amb un especial lligam al territori, el personal representa una part essencial d'FGC i de la seva activitat.

Compromís amb les persones que treballen a FGC

FGC es compromet a desenvolupar polítiques enfocades a oferir una ocupació de qualitat que afavoreixi el desenvolupament personal i professional, la igualtat d'oportunitats, la motivació i la salut i seguretat en el treball de les persones que formen part de l'empresa.

9.1 Gestió del personal

FGC té a la persona en el centre de les seves actuacions. Per això, fomenta el talent i el compromís, desenvolupa lideratges i promou la cultura empresarial amb l'excel·lència operativa, el comportament ètic i la responsabilitat social. El 2017, la gestió de les persones s'ha caracteritzat per l'impuls de tres àmbits d'actuació: el talent, el lideratge i la cultura.

El personal en plantilla ha augmentat un 6,1% respecte l'any anterior

Un total de **1.844 persones** (plantilla real a 31 de desembre de 2017) formen part de l'equip de professionals que desenvolupen les activitats de l'empresa. L'increment de la plantilla s'ha degut, principalment, a l'entrada en funcionament del perllongament de la



Línia Barcelona - Vallès, a Sabadell, a mitjans de 2017, i a l'increment de contractacions per la temporada d'hivern a les explotacions de Turisme i Muntanya a causa d'un canvi en els criteris de contractació, passant a la contractació directa per necessitats de cobertura conjuntural derivades de condicionats externs, generalment climatològics. Aquestes necessitats es cobreixen habitualment a través d'empreses de treball temporal.

FGC compta amb la col·laboració de personal extern per als serveis de vigilància, neteja i recepció de l'edifici d'oficines corporatiu.

Plantilla real a 31 de desembre	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Xarxa Ferroviària	1.392	1.472	1.531	4,0%
· Homes	1.046	1.091	1.125	3,1%
· Dones	346	381	406	6,6%
Turisme i Muntanya	262	266	313	17,7%
· Homes	174	182	207	13,7%
· Dones	88	84	106	26,2%
<i>Total Homes</i>	<i>1.220</i>	<i>1.273</i>	1.332	4,6%
<i>Total Dones</i>	<i>434</i>	<i>465</i>	512	10,1%
Total FGC	1.654	1.738	1.844	6,1%

Personal segons tipus de contracte⁷	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Indefinit	1.315	1.326	1.263	-4,8%
· Homes	953	954	898	-5,9%
· Dones	362	372	365	-1,9%
Temporal	339	412	581	41,0%
· Homes	267	319	434	36,1%
· Dones	72	93	147	58,1%

El 68,5% de les persones contractades ho estan en règim de contractació indefinida i el 78,4% treballa a jornada completa.

⁷ Les dades presentades en aquest apartat no inclouen els treballadors externs.



Personal segons tipus de jornada	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Completa	1.301	1.404	1.445	2,9%
· Homes	952	1.029	1.034	0,5%
· Dones	349	375	411	9,6%
Parcial	353	334	399	19,5%
· Homes	268	244	298	22,1%
· Dones	85	90	101	12,2%

Un total de 1.632 persones han participat en processos de contractació i de promoció en les Línies Metropolitanas, la línia de Lleida - La Pobla de Segur i les explotacions de Turisme i Muntanya.

Noves contractacions (2017)	Dones	Homes
Xarxa Ferroviària	26	72
· Menors de 30 anys	11	25
· Entre 30 i 50 anys	14	45
· Majors de 50 anys	1	2
Turisme i Muntanya	34	42
· Menors de 30 anys	17	21
· Entre 30 i 50 anys	15	19
· Majors de 50 anys	2	2
Total FGC	60	114

Taxa de rotació* (%) (2017)	Dones	Homes
Xarxa Ferroviària	4,9	2,4
· Menors de 30 anys	25,0	30,3
· Entre 30 i 50 anys	4,3	6,3
· Majors de 50 anys	-2,2	-8,2
Turisme i Muntanya	26,4	19,8
· Menors de 30 anys	82,4	60,6
· Entre 30 i 50 anys	19,4	16,0
· Majors de 50 anys	4,5	3,6
Total FGC	9,4	5,1

*Es calcula com la diferència entre el nombre d'altres i baixes a la plantilla respecte al total de persones, segons sexe



Relacions laborals

La legislació en matèria laboral i social de respecte de les persones es compleix estrictament, vetllant tant pel que fa a les condicions de treball individuals com per les relacions col·lectives de treball a l'empresa. Com a part dels principis rectors, es garanteix la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva.

El personal d'FGC és personal laboral ordinari i no està inclòs en l'àmbit del personal laboral de l'Administració, el qual es regeix pel Conveni únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya. Les persones d'FGC tenen una relació laboral comú concertada a través d'un contracte de treball individual que es regula per mitjà dels convenis col·lectius d'empresa.

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

FGC disposa de **dos convenis col·lectius** d'aplicació:

- Conveni Col·lectiu d'àmbit d'empresa d'aplicació al personal de Línies Metropolitanas.
- 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, Espot i Port Ainé i la Línia de 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. El 2017 es van realitzar 53 reunions de les Comissions de Seguiment i es van signar un total de 23 actes d'acord.

Reunions Comissions de Seguiment	2017
Línies Metropolitanas	30
Línia Lleida – La Pobla de Segur	3
Turisme i Muntanya	1
Explotació de Montserrat	2
Vallter	9
La Molina	3
Vall de Núria	3
Esport i Port Ainé	2
Total FGC	53



FGC Innovest defineix la nova uniformitat

El mes de maig de 2017, FGC va iniciar un projecte col·laboratiu i participatiu entre el personal de l'empresa per definir la nova uniformitat del personal de Producció i Manteniment. Entre d'altres actuacions, es van dur a terme diverses sessions de treball amb personal d'FGC i, també, amb col·lectius vinculats amb els sectors de la moda, des del disseny fins a la fabricació, amb l'ensenyament, amb agents socials i amb clients.

9.2 Igualtat d'oportunitats

FGC aposta per la igualtat d'oportunitats i vol treballar perquè la igualtat entre homes i dones sigui una realitat dins l'empresa. Per això es despleguen programes i eines que tenen en compte la promoció de la diversitat com a garantia d'una ocupació de qualitat.

El 2008, FGC va desenvolupar d'un Pla d'Igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el treball. Es preveu la seva actualització durant el 2018.

El foment per la igualtat d'oportunitats i la no discriminació, els vectors d'FGC per ser una entitat integrada, diversa i inclusiva

Dins d'un marc ètic i responsable, i d'acord amb la normativa laboral, FGC treballa per establir polítiques i processos interns que siguin inclusius i no discriminatoris.

Durant el 2017 s'ha continuat avançant per activar les accions recollides al Pla d'Igualtat. Seguint la tònica general del sector, a FGC els homes representen una proporció més elevada que les dones respecte de la totalitat dels professionals. No obstant, es té la voluntat de seguir promovent i potenciant la incorporació de dones en les diferents àrees i òrgans de l'empresa.

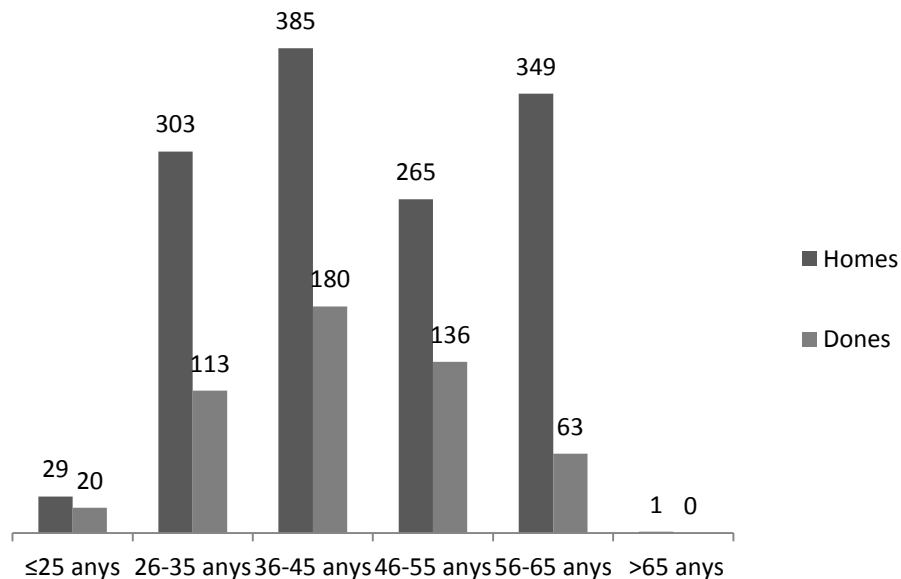
En aquest sentit, cal destacar de l'**adhesió d'FGC a l'estratègia europea *Women in Transport*** en el 2017. Aquest pas s'ha realitzat amb la signatura de la Declaració per a la igualtat d'oportunitats d'homes i dones en el sector del transport, impulsada pel Comitè econòmic i social europeu. L'objectiu essencial és 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 realitza 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 amb la corresponent legislació i amb les disposicions establertes en els convenis col·lectius.

Distribució segons sexe per categoria laboral (%) (2017)	Dones	Homes
Grup 8/A – Directors / Directores	14,3%	85,7%
Grup 7/B - Caps d'Àrea	11,4%	88,6%
Grup 6/C - Responsables d'Àrea i Tècnics superiors	19,4%	80,6%
Grup 5/D1 - Supervisors de grup i Tècnics mig	17,8%	82,2%
Grup 4/D2 - Tècnics administratius i informàtics, Tècnics especialitzats, Agents del centre de control i Maquinistes	28,9%	71,1%
Grup 3/E1 - Operaris especialitzats, Agents d'atenció al client, Conducció de trens (Turisme i Muntanya) i Administratius	31,1%	68,9%
Grup 2/E2 - Auxiliars especialistes, Conducció de remuntadors, Conducció de sala (funiculars) i Atenció al client	27,3%	72,7%
Grup 1/F - Personal de base	43,2%	56,8%

Distribució segons edat i sexe (2017)





En el marc de la igualtat d'oportunitats, l'empresa proporciona un seguit de beneficis socials al personal de la plantilla:

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

A més, a través de l'Espai FGC s'ofereix a les persones treballadores i el seu nucli familiar ofertes per a les vacances, activitats d'oci, teatre, alimentació, serveis, compra d'electrodomèstics, entre d'altres.

A data de 31 desembre de 2017, 62 persones d'FGC gaudeixen de reducció de jornada per guarda de menor de 12 anys o per tenir cura de familiar. Durant l'any, 14 persones d'FGC han gaudit del permís retribuït d'al·letament i s'ha concedit una excedència a 9 persones per tenir cura de fill/a de menor de 3 anys.

Mesures de conciliació (2017)	Dones	Homes
Nombre de persones amb reducció de jornada per guarda de menor de 12 anys o per tenir cura de familiar	56	6
Nombre de persones acollides al permís retribuït d'al·letament	11	3
Nombre de persones acollides a excedències per tenir cura de menor de 3 anys	6	3

FGC disposa d'una declaració d'excepcionalitat, basada en les característiques pròpies de la seva activitat, emesa pel Departament de Treball, pel que fa a l'aplicació de la reserva del 2% de la plantilla per a persones amb discapacitat. Aquesta declaració d'excepcionalitat permet a l'organització substituir la reserva del 2% en plantilla directa per contractacions de béns i serveis amb empreses d'inserció laboral o centres especials de treball.



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 la necessitat d'augmentar la presència de personal amb discapacitat i/o contractar empreses compromeses en la seva inserció laboral.

Per aquest motiu cal destacar que FGC, per primera vegada va publicar una plaça de lliure concurrència per cobrir un lloc de treball d'agent de suport a àrees corporatives. Aquesta va ser reservada perquè pogués incorporar-se, havent superat les corresponents proves selectives i acreditant els requisits necessaris, una persona que presentés una discapacitat física permanent acreditada en un grau igual o superior al 33%.

Durant el primer semestre de 2017 l'import adjudicat a empreses d'inserció i centres especials de treball va ser de 483.212,71€, xifra que ja superava l'objectiu establert per a tot l'exercici en un 84,26%. Durant el segon semestre, s'han generat comandes a aquestes empreses per valor de 66.201,85 € (IVA exclòs), el que fa un acumulat per tot l'exercici de 549.414,56 €, assolint l'objectiu en un 209,5%. Amb la xifra assolida s'hagués superat també l'antic objectiu de la LISMI⁸ de 534.250.65 €. En aquest import s'inclouen la totalitat de les comandes i la part corresponent a 2017 dels contractes generats a empreses d'inserció d'acord amb la taula mostrada a continuació.

Adjudicació a empreses d'inserció i centres especials de treball (en euros) (2017)	1r semestre	2n semestre	Total acumulat	Objectiu
Import comandes	62.234,15	43.095,85	105.330,08	
Contractes	420.978,56	23.105,92	444.084,48	
Total adjudicació	483.212,71	66.201,85	549.414,56	262.238,98

⁸ Llei d'integració social del minusvàlid.



9.3 Salut i Seguretat Laboral

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 en el treball d'FGC. De forma periòdica, es realitzen auditories legals del sistema de gestió de salut i seguretat laboral. La propera auditoria està prevista per a l'any 2018.

FGC fomenta la integració de la cultura preventiva en l'estructura organitzativa

Comitès de Seguretat i Salut

Els Comitès de Seguretat i Salut consulten de forma 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. Presents 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 amb representació del personal:

- Línies Metropolitanas: 10 representants del personal
- Vall de Núria: 2 representants del personal
- La Molina: 2 representants del personal
- Espot i Port Ainé: 2 representants del personal



També hi ha un Comitè de Seguretat en la Circulació format per 10 representants del personal.

D'altra banda, es realitzen reunions periòdiques de Seguretat i Salut amb delegats de Previsió de les explotacions de Montserrat, Vallter i 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 de forma especial qüestions relacionades amb l'entorn de les agressions i la seguretat del personal.

L'any 2017, s'han realitzat un total de 39 reunions (28 al 2016) dels diferents Comitès de Seguretat i Salut, i amb els delegats de Previsió en les explotacions on no hi ha comitès. En total, s'han presentat 99 escrits (95 al 2016) i s'han tancat 132 punts amb acord (106 al 2016).

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 realitzen visites de seguretat de forma regular. A més, durant l'any s'han realitzat avaluacions de riscos d'higiene industrial, per exposició a vibracions mecàniques transmiseses al cos, i s'han actualitzat els estudis de soroll. Arrel de les visites de seguretat, el 2017 es van produir 10 citacions, de les quals només una va resultar en una actuació a Espot i Port Ainé que va finalitzar en sanció en motiu d'un accident de treball.

FGC disposa des del 2005 d'un **Pla d'Acció i Previsió contra els riscos derivats del consum d'alcohol i drogues**. Aquest Pla té com a principal finalitat millorar la seguretat en el treball així com la salut i la qualitat de vida del personal d'FGC. A l'any 2017 s'han realitzat en total 2.273 controls.



Accions impulsades per a la salut i seguretat laboral	2016	2017
Simulacres d'emergència	15	19
Avaluacions de riscos	48	24
Plans autoprotecció i d'emergències	11	14
Visites de seguretat	115	186
Hores formació en matèria de prevenció de riscos laborals	9.989	7.836
Reconeixements mèdics	819	920
Consultes i assistències mèdiques	2.385	2.668
Vacunacions	63	61
Controls d'alcohol i drogues	1.969	2.273
Persones acollides al Protocol de protecció a la maternitat i lactància	9	10

El 2017, s'han realitzat 7.836 hores de formació en matèria preventiva de riscos laborals.

El 2017 ha presentat un Pla d'Acció de compromís i riscos psicosocials

El mes de maig, FGC va obrir un procés participatiu voluntari i anònim entre tot el personal, amb l'objectiu d'avaluar el grau de compromís de les persones i de conèixer els riscos psicosocials que hi poguessin haver 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. En aquesta jornada es van analitzar els resultats de l'enquesta i es van proposar diverses accions per millorar el compromís de les persones que treballen a FGC.



FGC desenvolupa **programes de promoció de la Salut** seguint les directrius del model d'Empresa Saludable. Es realitzen reconeixements mèdics específics, associats a determinats llocs de treball, amb la finalitat de vigilar la salut de les persones i per garantir que aquesta no es vegi perjudicada per l'activitat laboral. Tanmateix, els reconeixements mèdics generals permeten detectar situacions de risc i iniciar mesures preventives i de promoció de la salut entre els empleats. El 2017, s'han realitzat 920 reconeixements mèdics.

Altres mesures incloses en el programa de salut són:

- Accions sanitàries associades al seguiment dels processos d'incapacitat temporal, avançament de proves diagnòstiques, etc.
- Aplicació de vacunes.
- Protocol de Protecció a la Maternitat i Lactància.
- Altres tipus d'atenció i consultes mèdiques.
- Es preveu la realització d'una avaluació dels riscos psicosocials que englobi tots els llocs de treball.

D'altra banda, a més d'en algunes estacions, FGC ha dotat els centres de treball amb Desfibril·ladors Externs Automàtics (DEA) amb l'objectiu de tenir espais cardioprotegits. En concret, el centres de treball dotats amb DEA són l'edifici d'oficines corporatiu, el Centre Operatiu de Rubí i el complex de Martorell.

Durant 2017, FGC ha continuat amb la implantació del Pla de Mobilitat i Seguretat Viària aprovat el 2016. Entre les accions més rellevants en relació a la seguretat del personal, s'ha realitzat una formació en seguretat viària, a càrrec del cos de Mossos d'Esquadra. En total van participar 72 persones de l'àrea de Turisme i Muntanya (Vall de Núria).

Dades d'accidentalitat (2017)	Dones	Homes
Accidents laborals amb baixa	18	41
Accidents laborals sense baixa	27	49
Accidents in itinere amb baixa	8	8



Dades d'accidentalitat			
Línies Metropolitanas	2015	2016	2017
Índex de freqüència (nº accidents/milió d'hores treballades)	22,1	25,5	23,1
Índex de gravetat (nº jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,44	0,95	0,79
Índex d'incidència (nº accidents/milers de persones exposades)	32,3	36,9	33,3

Dades d'accidentalitat			
Turisme i Muntanya	2015	2016	2017
Índex de freqüència (nº accidents/milió d'hores treballades)	38,6	47,3	33,9
Índex de gravetat (nº jornades perdudes/milers d'hores treballades)	1,87	0,67	n.d.
Índex d'incidència (nº accidents/milers de persones exposades)	63,4	78,6	54,9

El mes de febrer de 2017 va entrar en vigor a totes les àrees l'actualització del procediment de coordinació d'activitats empresarials d'obres i serveis sense projecte, amb l'objectiu de facilitar i promoure la cooperació amb les empreses externes que treballen a les instal·lacions d'FGC. El nou procediment es va aplicar a 137 empreses externes, arribant a un total acumulat de 279 a 31 de desembre. A més, es van realitzar auditories a 3 empreses externes per controlar l'aplicació i detectar aspectes de millora.

L'octubre de 2017 FGC va presentar l'Espai Sabadell Rambla, un nou centre de desenvolupament professional ferroviari que aprofita les instal·lacions i els edificis de l'antiga estació, fora de servei comercial amb l'entrada en servei del nou traçat de la prolongació de Sabadell. El centre actua com un espai perquè tant el personal de FGC com de tos aquells cossos vinculats a la gestió de la seguretat i protecció civil posin en pràctica situacions d'emergències ferroviàries.

10 Relació amb el Medi Ambient

El present capítol mostra el compromís i col·laboració d'FGC amb els Objectius de Desenvolupament

Sostenible (ODS) següents:



Compromís amb el Medi Ambient

FGC es compromet a incorporar en l'estratègia empresarial la preservació del Medi Ambient, eliminant, i quan no sigui possible, minimitzant els impactes negatius i les conseqüències no desitjades que pugui generar l'exercici de l'activitat.

El transport ferroviari és considerat un dels mitjans de transport que genera menys externalitats negatives. FGC creu en el **paper del ferrocarril com a mitjà per fomentar la sostenibilitat del transport** i en oferir alternatives als usuaris que generin un menor impacte sobre l'entorn. D'aquesta manera contribueix a reduir les emissions de gasos contaminants a l'atmosfera i els efectes de l'escalfament global.

L'activitat d'FGC té un impacte global positiu sobre el Medi Ambient

10.1 Gestió ambiental

En comparació amb la carretera, els costos derivats de l'accidentalitat, el soroll, la contaminació atmosfèrica, la contribució a l'escalfament global, els usos de l'aigua, la congestió viària i l'impacte sobre l'entorn natural, resulten fins a 41 vegades inferiors en el cas del transport ferroviari de viatgers i de 49 vegades menys en el cas de mercaderies⁹.

⁹ Universitat de Karlsruhe, 2004.



No obstant, FGC no està exempt de controlar aquells àmbits en els que té més impacte el desenvolupament de les seves activitats. Així, el seguiment d'indicadors ambientals permet detectar en quines àrees cal promoure iniciatives de millora per minimitzar el consum de recursos.

El sistema de gestió ambiental, certificat segons la norma ISO 14001 en alguns àmbits d'FGC esmentats anteriorment, garanteix la integració de tots aquells aspectes de l'activitat que poden comportar impactes sobre el medi ambient. De forma periòdica, es realitzen auditories ambientals que possibiliten mostrar el compliment dels compromisos i principis d'acció de forma transparent i objectiva. Així, els principis de gestió ambiental 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 continua
- Sensibilitzar a les persones que treballen a FGC

L'estratègia d'FGC es basa en promoure la implantació de forma gradual de sistemes de gestió ambiental certificats segons la norma ISO 14001 en els diferents àmbits de l'empresa. En aquells àmbits on encara no es disposa de certificació, s'efectuen auditories i diagnòstics ambientals per poder avaluar la realitat i aplicar mesures de millora.

En l'actualitat, FGC té identificats els principals impactes que genera la seva activitat: el consum de recursos, com l'energia i l'aigua, la generació de residus, la contaminació acústica i els impactes sobre la biodiversitat. De forma general, l'empresa promou iniciatives i conductes encaminades a fer un ús òptim dels recursos, a minimitzar el volum de residus generats i a fomentar-ne la seva 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. Alguns projectes destacables del 2017 han estat els següents:

- FGC ha aprovat una política única que inclou aspectes ambientals i que abasta totes les explotacions de l'àmbit de Turisme i Muntanya.
- Projecte d'implantació i certificació d'un sistema de gestió ambiental segons la norma ISO 14001 a Skipallars, amb previsió d'obtenir la certificació a finals de l'any 2018.



- Edició de plànols de pistes de Skipallars, indicant les zones de protecció de fauna autòctona en perill d'extinció, i instal·lació de panell didàctics per conscienciar sobre la importància de la conservació de la fauna i flora de l'entorn.
- Projecte d'inventari i caracterització de les emissions industrials dels tallers de manteniment de les Línies Metropolitanes.
- Diagnosi sobre les pràctiques ambientals de tot FGC, realitzada amb l'objectiu d'identificar possibles àrees de millora.

El Pla Director de Gestió Ambiental, previst al Pla d'Acció de Responsabilitat Social, és concretarà en la elaboració d'un Pla de Millora Ambiental durant l'any 2018, que tindrà com a objectiu establir els eixos estratègics i d'ambientalització i millora a implantar a FGC encaminats a reduir l'impacte ambiental.

10.2 Eficiència energètica

L'energia elèctrica representa la principal font d'energia de les activitats d'FGC. En el cas de les Línies Metropolitanes, el consum elèctric correspon principalment a la tracció de trens i a l'enllumenat. En relació a l'any anterior, el consum d'electricitat s'ha incrementat un 3,5%, degut a que aquest està directament relacionat amb el servei ferroviari i aquest any s'ha continuat amb la prolongació de la Línia Barcelona – Vallès. En el cas de les explotacions de Turisme i Muntanya, el consum elèctric s'ha reduït en un 2,2%, en comparació amb l'any anterior.

Malgrat els bons resultats obtinguts l'any anterior, aquest any el consum de gasoil s'ha incrementat de forma notòria, tant en el consum ferroviari com en les explotacions de Turisme i Muntanya. En el cas de la Xarxa Ferroviària, des de finals del 2016 i durant el 2017 ha estat en ple funcionament la línia de Lleida – La Pobla de Segur, el que explicaria l'increment del consum de gasoil.

Pel que fa al consum de gas natural, tot i que el consum total s'ha incrementat un 27,0%, en l'àmbit de Turisme i Muntanya s'ha reduït en un 22,1%.



Consum energètic	2015	2016	2017	Variació 2016- 2017
<i>Electricitat (en MWh)</i>				
· Línies Metropolitanas	91.102,52	91.982,96	95.205,71	3,5%
· Turisme i Muntanya	15.213,26	16.021,03	15.675,74	-2,2%
Consum elèctric total¹⁰	106.315,78	108.003,99	110.881,45	2,7%
<i>Gasoil (en MWh)</i>				
· Consum ferroviari	7.188,33	6.476,32	10.265,15	58,5%
· Consum automoció	959,74	962,53	1.030,29	7,0%
· Turisme i Muntanya	4.785,69	3.533,81	4.500,62	27,4%
Consum gasoil total	12.928,76	10.972,65	15.796,06	44,0%
<i>Gas natural (en kWh)</i>				
· Línies Metropolitanas	4.698,37	4.218,86	5.373,81	27,4%
· Turisme i Muntanya ¹¹	24,92	30,85	24,02	-22,1%
Consum gas natural total	4.723,29	4.249,71	5.397,83	27,0%
<i>Gas propà (en MWh)</i>				
Consum gas propà total¹²	1.102,52	1.088,65	1.023,62	-6,0%
<i>Biomassa (en MWh)</i>				
Consum biomassa total¹³	758,35	936,17	988,47	5,6%

El 2017, el 53,07% d'energia consumida procedia de fonts renovables.

FGC aposta per la implementació gradual de fonts d'energia alternatives. Aquest any 58.844,02 MWh, dels 134.087,43 MWh consumits en total, procedien de fonts d'energia renovables representant més d'un 50%. Les explotacions de La Molina i Vallter compten amb instal·lacions de calderes de biomassa i l'Hotel de Sant Josep a la Vall de Núria, d'una instal·lació de geotèrmia. 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 hoteler. L'objectiu és reduir, fins a eliminar-lo, el consum de gasoil en les instal·lacions d'aquesta explotació.

¹⁰ Dades no disponibles per la Línia de Lleida – La Pobla de Segur.

¹¹ Inclou només l'estació de La Molina.

¹² Consum corresponent a les estacions de Turisme i Muntanya.

¹³ Consum corresponent a les estacions de Turisme i Muntanya.



10.3 Contaminació acústica

Una de les principals externalitats negatives del transport ferroviari és el soroll. Des d'FGC es promouen **mesures de reducció dels nivells de soroll**, tant per garantir el benestar dels viatgers i del personal de treball, com dels habitants i de l'entorn de les zones per les que travessen les vies del tren.

Es realitzen 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 inclou la substitució de les vies, de les batonadores o de les rodes dels trens, o la instal·lació de sistemes de pantalles acústiques.

FGC realitza un manteniment periòdic que afecta a totes les línies de la xarxa ferroviària. Les principals mesures periòdiques que s'apliquen són les següents:

- 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.
- Esmolat de carrils, en aquells 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 recent esmolada.
- Tornejat de rodes cada 120.000 km, com a mesura preventiva per evitar increments del soroll, que permet una millor rodadura del tren.
- Estudi de detall de les zones afectades de les línies on el mapa de soroll detecta superacions dels nivells màxims de soroll, i proposta de les millores pertinents per tal de minorar les molèsties als veïns. El 2017 s'ha realitzat l'actualització del Mapa de Soroll, el qual s'actualitza cada cinc anys, i que es troba en fase d'aprovació a la Direcció General de Transports.
- Segons les necessitats de les línies, es destinen recursos a mesures específiques de reducció del soroll. En l'ampliació d'infraestructures s'opta pel soterrament de les vies per tal d'evitar la generació de soroll.

A partir de 2013, FGC va iniciar l'**adquisició de nous trens més eficients** en quant a emissió de soroll pel disseny i avanç de la tecnologia dels equips embarcats (climatització, compressors, etc.). 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 d el soroll interior del



vehicle. D'aquesta manera també hem aconseguit reduir l'emissió de soroll durant el temps d'estacionament dels trens a les andanes.

En cas de rebre queixes de sorolls, FGC 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. 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. Durant l'any 2017 es van rebre 67 reclamacions relacionades amb sorolls i vibracions.

11 Acció social

FGC es compromet a donar resposta a les necessitats del territori i de la societat per tal de contribuir a un model de desenvolupament sostenible del país. Més enllà de la contribució que realitza a través de les seves activitats principals, l'empresa impulsa diverses iniciatives de col·laboració amb entitats, de conservació i promoció del patrimoni històric, i de promoció de la llengua, la cultura i l'esport.

Col·laboració amb entitats sense ànim de lucre

FGC posa a disposició d'entitats de serveis socials diferents espais propis d'algunes de les seves estacions. L'objectiu és donar l'oportunitat a aquestes institucions perquè puguin exposar i informar als clients d'FGC dels seus projectes i activitats.

D'altra banda, l'organització col·labora, també, amb entitats sense ànim de lucre a través d'aportacions en concepte de beques, cessió d'espais i materials, tertúlies i descomptes, entre d'altres. La taula següent mostra el valor monetari de les diferents aportacions que FGC ha realitzat durant l'any a aquest tipus d'entitats.

Aportacions a entitats sense ànim de lucre (en euros) (2017)	Valor monetari
Beques	2.801,75
Cessió d'espais i materials	11.603,68
Tertúlies	9.016,70
Descomptes	3.525,00

12 Proveïdors

La contractació d'FGC es refereix per la normativa reguladora de Contractació Pública, en la que es respecta la transparència i igualtat de tracte a tots els licitadors.

La majoria de proveïdors d'FGC són empreses de proximitat o amb domicili a Catalunya, especialment pel que fa a serveis, subministraments i obres de poc import. Així, el 2017 FGC va comprar a un total de 1.565 proveïdors del territori, representant el 55,18% del total del volum adjudicat. La resta d'adjudicacions van en gran mesura a empreses d'àmbit estatal. Pel que fa a proveïdors de la unió europea, aquests representen aproximadament el 2,5 % del total i per norma general es tracta de proveïdors específics vinculats a l'àmbit ferroviari. Pel que fa a proveïdors de fora de la CCE, aquests també són especialitzats en l'àmbit ferroviari.

Nombre de proveïdors, segons regió	2015	2016	2017
Catalunya	1.504	1.503	1.565
Resta de l'Estat espanyol	321	334	356
CCE ¹⁴	45	54	54
Resta d'Europa	23	16	17
Total	1.893	1.907	1.992

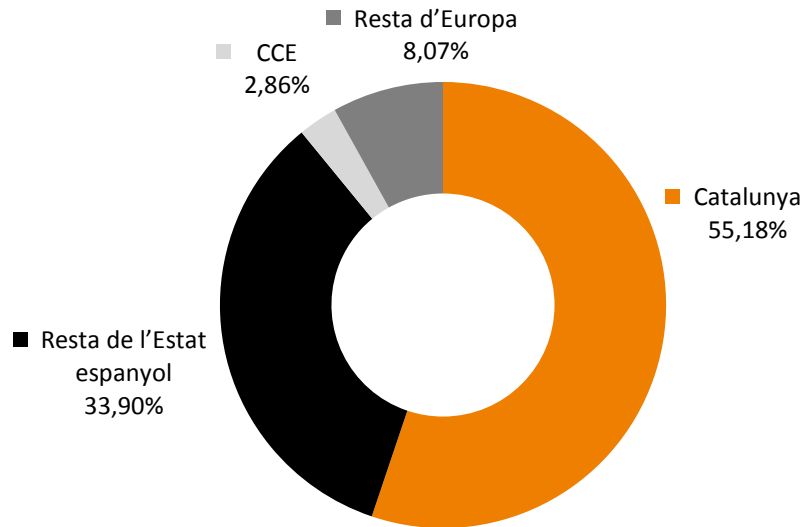
Volum adjudicat, segons regió (en milions d'euros)	2015	2016	2017
Catalunya	44,42	55,24	70,10
Resta de l'Estat espanyol	45,14	38,01	43,07
CCE ¹⁵	1,55	1,51	3,63
Resta d'Europa	0,33	1,06	10,25
Total			

¹⁴ Comunitat Econòmica Europea.

¹⁵ Comunitat Econòmica Europea.



Volum adjudicat, segons regió (%) (2017)



Pel que fa a la Contractació Socialment Responsable, FGC té present en el seu pla de contractació anual l'aplicació de la Llei 31/2002 de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives de Catalunya, modificat per l'art. 19 de la Llei 7/2004 de 16 de juliol, que estableix que s'ha de fixar per a cada exercici la quantia econòmica de la reserva social.

En base a la normativa vigent, **FGC estableix un objectiu anual que ha de ser contractat segons criteris de responsabilitat social**. Aquest import objectiu s'ha acomplert amb escreix de forma recurrent durant els darrers anys. L'any 2017 es va definir l'objectiu de 262.238,98 euros, i s'ha assolit els 549.414,50 euros, representant un 209,50% respecte a l'objectiu inicial.

Addicionalment, FGC fa difusió a totes les seves àrees de la "Guia per a l'Assoliment dels Objectius de Reserva Social" elaborada per la Direcció General de Contractació Pública, a fi de que les seves recomanacions es tinguin en compte en els expedients de contractació proposats.

13 Sobre la memòria

La Memòria de Responsabilitat Social d'FGC abasta el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2017. 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, S.A.; Autometro, S.A.; Cargometro Rail Transport, S.A., i Vallter, S.A.

En l'elaboració de la memòria s'han considerat els estàndards internacionals següents:

- Guia [GRI Standards](#) de la Global Reporting Initiative (GRI), seguint l'opció de conformitat essencial.
- Norma AA1000SES d'[AccountAbility](#), per l'anàlisi de materialitat.

GRI Standards defineix 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 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 l'empresa es van tenir en compte els Plans d'Acció des del 2007 al 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 realitzat de conformitat amb GRI Standards i tenint en compte l'estàndard Norma AA1000SES d'AccountAbility. L'anàlisi i els resultats de la mateixa 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 poder analitzar l'efectivitat de les accions realitzades.





Les dades reportades en els indicadors inclosos en la memòria s'han reportat, sempre que ha estat possible, dades dels darrers tres anys (2015, 2016 i 2017) 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 reflectides en la memòria i que són rellevants per FGC. En el procés d'elaboració s'ha tingut en compte presentar la informació rellevant sobre la gestió d'FGC de forma clara i concisa per totes les parts interessades.

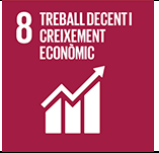
Aquesta memòria s'ha elaborat emprant llenguatge no sexista.

Per a qualsevol consulta relacionada amb el contingut de la present memòria es pot contactar amb l'Àrea de Prevenció i Responsabilitat Social d'FGC (memoriars@fgc.cat).




14 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	8			
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	8, 29-30			
102-3	Ubicació de la seu	Carrer dels Vergós, 44, 08017 Barcelona			
102-4	Ubicació de les operacions	31			
102-5	Propietat i forma jurídica	42			
102-6	Mercats servits	29-31			
102-7	Mida de l'organització	6, 43			
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	48-49			
102-9	Cadena de subministrament	67-68			
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	No s'han produït.			
102-11	Principi o enfocament de precaució	60-62		Principi 7: Medi ambient	
102-12	Iniciatives externes	22-23			
102-13	Afiliació a associacions	10-11			
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	3-5			
102-16	Valors, principis, estàndards i	9, 20, 26-28			









Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
	normes de conducta				
102-18	Estructura de governança	24-26			
102-40	Llista de grups d'interès	12			
102-41	Acords de negociació col·lectiva	50		Principi 3: Drets humans	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	12-13, 69			
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	14-16			
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	17-18			
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	69			
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	14-18, 69-70			
102-47	Llista dels temes materials	17			
102-48	Reexpressió de la informació	Les dades de l'indicador GRI 403-2 d'anys anteriors (2015 i 2016) han variat, respecte a la memòria de 2016, degut a ajustos metodològics que han portat a recalcular tots els anys fent servir el mateix criteri.			
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Aquest any s'ha comptat amb la participació dels grups d'interès en l'anàlisi de materialitat per determinar els continguts de la memòria.			
102-50	Període objecte de l'informe	2017.			
102-51	Data del darrer informe	2016.			
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual.			
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	70			
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 2017 s'ha elaborat de conformitat amb l'opció Essencial dels Estàndards GRI.			
102-55	Índex de Continguts GRI	71-78			
102-56	Verificació externa		No disponible.		




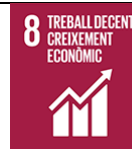




Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
TEMES MATERIALS					
Categoria: Economia					
Acompliment econòmic					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	42		
	103-2	Enfocament de gestió	42-43		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	42-43		
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	43-44		  
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	<p>FGC rep subvencions de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), la qual subvenciona el resultat de l'exploració de Línies Metropolitanes, i de la Generalitat de Catalunya, que subvenciona a Línies Metropolitanes i les inversions d'FGC.</p> <p>L'any 2017 les subvencions rebudes del govern van ascendir a un total de 808.718 milers d'euros.</p>		
Conseqüències econòmiques indirectes					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	44		
	103-2	Enfocament de gestió	44-46		



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	44-46		
GRI 203: Conseqüències econòmiques indirectes 2016	203-1	Inversions en infraestructures i serveis prestats	45		  
Categoria: Medi ambient					
Energia					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	62		
	103-2	Enfocament de gestió	62-63		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	62-63		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consum energètic dins de l'organització	63	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	60		
	103-2	Enfocament de gestió	60-62	Principi 7: Medi ambient	
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	60-62	Principi 8: Medi ambient	



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	47	Principi 6: Condicions laborals	
	103-2	Enfocament de gestió	47-48		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	47-49		
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	49		
Salut i seguretat en el treball					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	54		
	103-2	Enfocament de gestió	54-58		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	55-56		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2016	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	55		
	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	57-58		







Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
		professional			
	403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	55		
Diversitat i igualtat d'oportunitats					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	51	Principi 6: Condicions laborals	
	103-2	Enfocament de gestió	51-54		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	52-53		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	25, 52-53		
Subcategoria: Drets Humans					
No discriminació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	51	Principi 1: Drets humans	
	103-2	Enfocament de gestió	38, 51-52		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	51-52		
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 2: Drets humans 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	68		
	103-2	Enfocament de	68		



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
		gestió			
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	68		
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	34		
	103-2	Enfocament de gestió	34-36		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	36-37		
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	416-2	Casos d'incompliment relatius 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 2017 FGC no ha rebut sancions o multes derivades de l'incompliment de normatives relacionades amb la prestació dels serveis.		
Assumptes no GRI					
No GRI	Contaminació acústica		63-64		<p>3 SALUT I BENESTAR</p>



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial	ODS
					 
	Accessibilitat universal	38-39		Principi 1: Drets humans	
	Foment de la convivència en el transport	40-41			
	Qualitat del servei	34-37			
	Satisfacció dels clients	37			
	Mesures de conciliació	53		Principi 6: Condicions laborals	 
	Gestió general de temes ambientals	60-62		Principi 7: Medi ambient Principi 8: Medi ambient Principi 9: Medi ambient	