

## Compromís amb la Responsabilitat Social

La Responsabilitat Social és un eix essencial de l'estratègia corporativa d'FGC

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

**Política i principis de Responsabilitat Social**

Compromís amb els  
**OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**

## Sistemes de gestió certificats

ISO 14001  
Manteniment de Material Mòbil de Rubí  
La Molina  
Vall de Núria  
Exploatació de Montserrat

ISO 9001  
Transport de Mercaderies  
Manteniment d'Enclavaments  
Xarxa ferroviària – Subcentrals i Mitja Tensió



## Principis del Codi Ètic

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

## Les parts interessades, la raó de ser d'FGC

Personal   Clients   Administració   Proveïdors   País, Territori i Societat

## Les activitats d'FGC

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

**↑ 3,4 %**

87,20 milions de viatgers transportats a Línies Metropolitanas

**↑ 8,2 %**

207,18 milers de viatgers transportats a la Línia Lleida-La Poble de Segur

**1,88**

milions de visitants a Turisme i Muntanya

**534,95**

milers de tones de mercaderies transportades

2018:  
rècord històric en viatgers transportats

**FGC rep el Premi d'Or dels Quality Awards 2018 en l'àmbit de la innovació i el desenvolupament tecnològic**

## Seguretat i qualitat en el servei

FGC té per objectiu evolucionar vers un sistema de gestió integral de la seguretat

**El 2018, les persones usuàries han valorat molt favorablement el servei d'FGC, assolint nous rècords**

### Qualitat

(Índex de Control de Qualitat)

**98,62** (↑0,23 %)  
Línia Barcelona-Vallès

**99,24** (↑0,01 %)  
Línia Llobregat-Anoia

**99,66** (↑0,01 %)  
Línia Lleida-La Poble de Segur

### Satisfacció

(Índex de Satisfacció del Client)

**77,40** (↑0,52 %)  
Línia Barcelona-Vallès

**75,50** (↑3,71 %)  
Línia Llobregat-Anoia

**81,20** (↑2,78 %)  
Línia Lleida-La Poble de Segur

### Puntualitat

**99,49 %** (↑0,05 %)

Línies Metropolitanas

**99,10 %** (↑0,06 %)

Línia Lleida-La Poble de Segur

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

FGC treballa per garantir que totes les persones gaudeixin del dret a la mobilitat i per la integritat de les persones usuàries.

**969 hores** de formació al personal en sessions de sensibilització sobre protocols d'actuació davant de casos d'incivisme.

**136 persones** formades en protocols i procediments d'actuació davant de casos d'incivisme.

## Líder mundial en accessibilitat

Línies Metropolitanas

**100 %** dels trens

**100 %** de les estacions

Línia Lleida – La Poble de Segur

**100 %** dels trens

**100 %** de les estacions

Cremalleres de Núria i Montserrat

**100 %** dels trens

**100 %** de les estacions

## “Dones, pugeu al tren?”

Vídeo d'FGC reconeguda com a bona pràctica pel Pacte Mundial. L'audiovisual ha estat l'aportació d'FGC a la campanya *Women in Transport*, promoguda pel Comitè econòmic i social europeu.

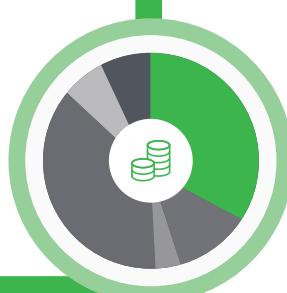
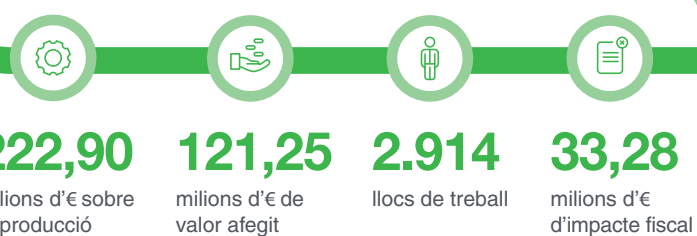


\*Dades 2016. Estudi "Impacte econòmic de les estacions de muntanya d'FGC" elaborat per la Universitat Pompeu Fabra.

## Gestió econòmica

Gràcies a una gestió eficient i basada en criteris de rendibilitat, productivitat i ètica, FGC respon davant la societat complint amb les seves responsabilitats.

### Impacte socioeconòmic de les estacions de Turisme i Muntanya:



L'activitat d'FGC manté en funcionament unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic en els àmbits de Turisme i Muntanya.

2018  
Rècord històric en ingressos,  
**104.719**  
milers d'€.

**102,43**  
milions d'€ d'inversió destinats a infraestructures i serveis recolzats d'FGC

## Les persones

FGC vol ser un referent en el tracte amb les persones i en garantir la qualitat de l'ocupació.

**↑ 88,23 %**  
hores de formació al personal  
2018: 77.709 hores totals

**62,76 %**  
personal amb contracte indefinit

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

L'aplicació FGC Approp reconeguda amb el Premi Alfons Ortuño 2018 en la categoria de Desenvolupament de persones

**↑ 3,09 %**  
personal en plantilla

**1.901**  
total persones FGC

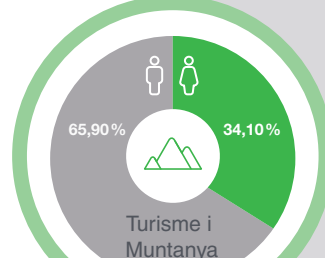
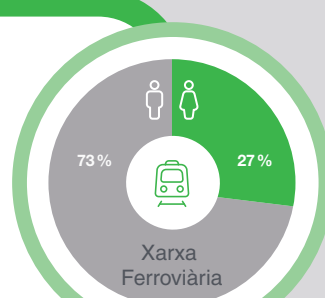
**↑ 5,08 %**  
presència de dones

Aprovat el nou Pla d'Igualtat 2018-2022

**1.552** Xarxa Ferroviària | **1.133** homes | **419** dones

**349** Turisme i Muntanya | **230** homes | **119** dones

↑ augment respecte al 2017  
↓ reducció respecte al 2017



### Espai Sabadell Rambla

Centre de desenvolupament professional ferroviari per posar en pràctica situacions d'emergències ferroviàries.

### Salut i Seguretat Laboral

**19,02**  
índex de freqüència Línies Metropolitanas

**28,31**  
índex d'incidència Línies Metropolitanas

**0,78**  
índex de gravetat Línies Metropolitanas

**43,56**  
índex de freqüència Turisme i Muntanya

**72,34**  
índex d'incidència Turisme i Muntanya

**0,85**  
índex de gravetat Turisme i Muntanya

### Pla d'acció de Compromís i Riscos psicosocials

**51 %**  
de les accions implementades

**10.587**  
hores de formació en prevenció de riscos laborals

**1.882**  
controls d'alcohol i drogues realitzats dins del Pla d'Acció i Prevenció

## Relació amb el medi ambient

FGC integra en l'estratègia empresarial la preservació del medi ambient, minimitzant els impactes negatius derivats de la seva activitat

FGC implanta el seu Pla de Millora Ambiental 2018-2021

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

**↓ 0,15 %**  
consum d'electricitat  
2018: 111.266,04 MWh

**↓ 2.674.000**  
kWh/any d'estalvi energètic per substitució dels llums per LED a estacions d'FGC

**50,37 %**  
d'energia consumida provinent de fonts renovables (↑ 19,00 %)

**↓ 22,31 %**  
volum de residus especials  
2018: 50,76 tones

**↓ 35,69 %**  
consum d'aigua a Xarxa Ferroviària  
2018: 44.804,00 m³

**1.310**  
ampolles reutilitzables distribuïdes entre el personal