

Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides

Informe de Progrés 2013

Desembre 2014



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**

Desembre 2014

Per obtenir més informació a www.fgc.cat



Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC, és un ens públic adscrit al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, que es dedica a administrar, gestionar i operar línies ferroviàries, ferrocarrils de muntanya turístics i estacions d'esquí.

FGC és el principal ens al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat de la Regió Metropolitana de Barcelona i per contribuir al dinamisme econòmic i social de les comarques de muntanya.

Des del seu origen, la gestió d'FGC s'ha caracteritzat per l'orientació al client i una òptica empresarial que han fet de la qualitat del servei i els comptes de resultats n'hagin estat grans eixos articuladors.

Amb aquests principis de gestió, sostinguts en el temps, han fet d'FGC una empresa capdavantera tant en l'àmbit de l'operació del transport i la mobilitat metropolitana (el seus indicadors de producció i gestió superen els d'altres operadors) com en la gestió d'instal·lacions de turisme i lleure, en particular estacions de muntanya i àmbits singulars com Montserrat i Vall de Núria.

FGC, és una empresa pública amb vocació de servei al ciutadà i amb unes característiques molts específiques derivades tant del seu origen, com de la voluntat política de consolidar-la com a model gestió.

Missió, visió i estratègia:

FGC ha establert que la seva missió com empresa diversa que ofereix els serveis que requereix la Generalitat de Catalunya és:

Gestionar amb eficiència i eficàcia els serveis i les infraestructures que li han estat assignats com empresa pública, amb la finalitat de contribuir a la millora de la mobilitat de Catalunya i d'oferir als clients uns serveis de lleure rendibles que estiguin d'acord amb les expectatives creades. To això, generant les màximes externalitats positives i col·laborant en l'equilibri territorial.

Així mateix, en el marc d'aquesta missió, **la visió d'FGC** és

Ser l'empresa pública catalana capdavantera per la seva constants innovació, pel seu creixement, pel seu respecte al medi ambient i per l'atenció a la seva responsabilitat social corporativa.

Finalment, **l'estratègia** consistirà en:

Incrementar el valor dels serveis d'FGC mitjançant:

- La millora en la percepció del servei per part dels nostres clients
- L'optimització de la rendibilitat econòmica i social
- La participació i el compromís de totes les persones d'FGC

Desembre 2014



FGC is not responsible for the content of the information published on this website. The information published on this website is for informational purposes only and does not constitute an offer or a recommendation.

Dades generals de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya referides a l'exercici de 2013

President:	• Enric Ticó Buxados
Adreça:	• Dels Vergós, 44 , 08017 Barcelona
Adreça Web	• www.fgc.cat
Àmbit geogràfic de l'activitat d'FGC	• Catalunya
Sector d'Activitat:	• Transport ferroviari de viatgers i mercaderies, explotació estacions d'hivern.
Grups d'interès identificats (persones i col·lectius de persones que estan o poden estar afectats, ara o en futur per l'activitat de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya	• Clients • Empleats • Administració • Medi Ambient • Proveïdors • País, Territori i Societat
Numero de persones empleades	• 1.636
Plantilla mitjana (% real d'ocupació contractat anual)	• 1.470,40
Distribució per sexes de la plantilla (%)	• Dones: 24,94% • Homes: 75,06 %
Ingressos anuals d'explotació	• 88,226.000,00 €
Índex cobertura de l'activitat (ingressos / despeses)	• 90,49 %
Viatgers transportats a les línies metropolitanes	• 76,913 milions de viatgers
Percentatge d'estacions adaptades a persones amb mobilitat reduïda	• Línia Barcelona – Vallès: 88 % • Línia Llobregat – Anoia: 100 %
Índex de puntualitat de les línies metropolitanes (sobre 100)	• 99,36
Índex de Satisfacció del Client (sobre 100)	• 71,50
Índex de control de qualitat (sobre 100)	• Línia Barcelona – Vallès: 97,43 • Línia Llobregat – Anoia: 99,05
Mercaderies transportades	• 744.286 Tm
Consum d'aigua (línies metropolitanes)	• 65.672 m3
Consums d'energia elèctrica	• 88.801.441 KWh
Consums de gasoil (ferroviari)	• 725.319 litres
Consums de gasoil (automoció)	• 105.666 litre
Consums de gas	• 199.666 m3
Residus gestionats	• 297.000 Kg
Persona de contacte als efectes d'aquesta comunicació de progrés	• Josep Casals Rius +34.93.366.30.44 icasals@fgc.cat

Desembre 2014

Per obtenir més informació a www.fgc.cat



La Responsabilitat Social d'FGC

Gestió ètica, responsable i eficient

FGC gestiona la seva Responsabilitat Social Corporativa mitjançant un Pla d'Acció aprovat al més alt nivell de la Direcció, que té com objectius els següents:

- Garantir que la ètica i la responsabilitat social formen part de la gestió de l'empresa.
- Reforçar la relació amb les persones que treballen a l'empresa.
- Assegurar la qualitat i la seguretat integral del transport ferroviari i de les instal·lacions de Turisme i Muntanya.
- Compatibilitzar la nostra activitat amb la preservació del medi ambient.
- Gestionar de forma responsable i eficient els recursos que ens confia la ciutadania
- Aportar valor social als territoris i la ciutadania
- Consolidar la bona reputació corporativa d'FGC

Per FGC, la Responsabilitat Social Corporativa significa gestionar de forma ètica responsable i eficient, amb un enfocament orientat a conèixer i fer el possible per satisfer les expectatives de les nostres parts interessades.

Les parts interessades considerades per FGC, són tots aquells col·lectius o àmbits als que afecta o pot afectar les activitats d'FGC i que, a la seva vegada, també ens afecten. Ens referim a:

Clients	Persones de l'empresa	Administracions
Medi Ambient	País, territori i societat	Proveïdors

FGC i la Responsabilitat Social Corporativa

FGC ha d'orientar la seva actuació envers els principis de la Responsabilitat Social Corporativa pel fet de ser una empresa pública diversa que opera serveis de transport i de lleure finançats d'una banda amb els ingressos obtinguts de l'explotació dels serveis i activitats i, d'una altra banda, per les aportacions que fa l'Administració per cobrir els dèficits generats.

En aquest context, FGC, considera que la nostra principal responsabilitat davant els clients, persones de l'empresa, administració, país i societat, etc, és garantir la prestació dels serveis transport i lleure, oferint qualitat, seguretat, regularitat, puntualitat i confortabilitat, amb criteris d'eficiència, eficàcia i respecte al medi ambient.



Desembre 2014

Per obtenir més informació a www.fgc.cat



Barcelona, December 2014

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Dear Sirs,

Once more, we are pleased to inform you about the main actions developed in 2013 by Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, (FGC), all of them aiming to advance and strengthen the commitments that inspire the United Nations Global Compact, as members of that organisation, and in accordance to our support to the Universal Declaration of Human Rights.

The Communication on Progress-2013 reflects clearly our vocation for corporate responsibility, which gradually becomes one of the basic aspects to design our corporate policies and strategies through specific plans and commitments, in spite of the current situation of severe economic recession.

Our Annual Report 2013, which is accessible to the public in our web, has been written according to criteria of sustainability and corporate responsibility.

In this sense, most of the actions developed during the precedent years show objectively the growing assumption of the principles of the UN Global Compact by FGC, and our desire to continue and develop this line of action in the future.

Sincerely yours,



c. dels Vergós, 44
08017 - Barcelona
Tel. +34 933663339
Fax. +34 933663335
etico@fgc.cat
www.fgc.cat

Benvolguts senyors,

Un any més, em complau informar-los de les principals accions que Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) ha portat a terme durant l'any 2013, totes elles encaminades a avançar i aprofundir en els compromisos que inspiren el Pacte Global de les Nacions Unides, del que en som membres, i en consonança amb la nostra total adhesió a la Declaració Universal de Drets Humans.

L'informe de progrés de l'any 2013 reflecteix clarament la nostra vocació d'empresa socialment responsable, aspecte que cada cop més és determinant a l'hora de dissenyar l'estratègia i les polítiques corporatives mitjançant plans i compromisos concrets, tot i l'actual situació d'important recessió econòmica.

Precisament la Memòria d'activitats de l'any 2013, que es troba accessible al públic des de la nostra pàgina web, ha estat redactada seguint criteris de responsabilitat social i sostenibilitat.

En aquest sentit, les accions que venim desenvolupant els darrers anys són una bona mostra dels avenços que objectivament s'han produït en la gestió de la nostra empresa i del nostre compromís envers els diferents àmbits d'interès del Pacte Mundial, que assumim plenament.

Ben cordialment.



EL PACTE MUNDIAL

Els 10 principis

ELS DRETS HUMANS:

1. *Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins de l'àmbit de la seva àrea d'influència.*
2. *Les entitats s'han d'assegurar que les seves empreses no son còmplices en la vulneració dels Dret Humans.*

ELS DRETS LABORALS:

3. *Les empreses han de fomentar i respectar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva*
4. *Les empreses han de fer costat a l'eliminació de qualsevol forma de treball forçós o fet amb coacció.*
5. *Les empreses han de prestar suport a l'eradicació del treball infantil.*
6. *Les empreses han de fer costat a l'abolició de les practiques de discriminació en la contractació i l'ocupació.*

EL MEDI AMBIENT

7. *Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.*
8. *Les empreses han de fomentar les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental.*
9. *Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.*

LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

10. *Les empreses han de treballar en contra de la corrupció en totes les seves formes, incloent l'extorsió i el suborn.*

Principi 1

Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels Drets Humans fonamentals internacionalment reconeguts dins de l'àmbit de la seva àrea d'influència.

Compromís FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, assumeix i manifesta el seu compromís absolut amb la protecció dels drets humans dins l'àmbit de la seva influència.

Aquest compromís es fa evident en el nostre decàleg de compromisos en Responsabilitat Social Corporativa i es trasllada de forma transversal a tots els àmbits de gestió de l'empresa.



La nostra política i compromisos en RSC estan aprovades i comunicades interna i externament a les nostres parts interessades, entre les que hi figuren, lògicament, les persones que treballen a l'empresa.

Polítiques FGC:

En el terreny concret del dia a dia, aquest compromís amb la protecció dels drets humans es concreta, entre altres, en els següents aspectes:

- Desenvolupament d'un Pla d'Igualtat de dones i homes en el treball
- Aplicació d'un protocol contra l'assetjament sexual o per raó de sexe.
- Campanyes de promoció de la salut
- Estudi i anàlisi dels accidents de treball i implementació de plans de prevenció de riscos laborals
- Dotació d'equips de protecció individual (EPI) a totes les persones que ho necessiten.
- Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001 en l'activitat del transport ferroviària de mercaderies.
- Sistemes de Gestió Ambiental ISO 14001 a l'activitat de Manteniment de Trens i Equipaments i a les activitats de les nostres estacions de muntanya de La Molina, Vall de Núria i Montserrat.
- Sistema propi de gestió de l'Accessibilitat de les nostres estacions, trens i llocs de treball.
- Desenvolupament de campanyes contra el frau en la utilització dels nostres serveis
- Desenvolupament del Pla Director de Reducció de Conductes Incíviques de foment del civisme en els nostres serveis.
- Col·laboració amb la Conselleria de Justícia de la Generalitat de Catalunya per tal que persones condemnades puguin redimir les penes imposades mitjançant la realització de treballs en benefici amb la comunitat.

Accions previstes:

- Continuar en la implantació i desenvolupament del Pla Director de Reducció de Conductes Incíviques.
- Compromís empresarial de treballar en l'elaboració d'un codi ètic de conducta i bona governança empresarial
- Estudi per a la implantació d'un sistema de gestió de seguretat i salut basat en la norma internacional OSHAS 18001.
- Elaboració d'un Pla de Mobilitat i Seguretat Vial.
- Elaboració d'un codi de bones practiques empresarials en la gestió de persones-

Conclusió:

Ferrocarrils de la Generalitat disposa de polítiques i procediments per detectar i posar de manifest qualsevol situació que pugui suposar un risc de vulneració dels Drets Humans.



Principi 2

Les Entitats s'han d'assegurar que les seves empreses no son còmplices en la vulneració dels Drets Humans

Compromís FGC

Tenint en compte que tota la nostra activitat es realitza dins de l'àmbit nacional de Catalunya, el risc de vulneració dels drets humans es molt limitat per no dir que gairebé nul.

No obstant FGC manté una actitud vigilant per tal de no mantenir relacions amb empreses o persones que vulnerin o siguin còmplices de algun tipus de vulneració.

Polítiques FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, en els seus compromisos en Responsabilitat Social Corporativa, assumeix com a compromisos la promoció dels valors ètics de la responsabilitat social i de les bones practiques i el de requerir als nostres proveïdors actituds enfocades al desenvolupament sostenible, respecte al medi ambient i a tenir polítiques compatibles amb els principis de Responsabilitat Social de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.



FGC disposa d'un sistema de contractació d'obres, serveis i subministraments, adaptat a les seves necessitats i amb total respecte a la normativa vigent, que garanteix la professionalitat i al tracte homogeni als seus proveïdors.

A la web corporativa existeix un apartat específic a l'abast de proveïdors i usuaris en general, amb informació sobre les licitacions i adjudicacions que estan en procés. La major part de les licitacions es publiquen en el portal de contractació pública de la Generalitat i seguint els seus criteris per garantir la transparència.

Es realitzen auditories a contractistes en matèria de prevenció de riscos laborals de les persones d'empreses externes que presten els serveis en l'àmbit d'FGC.

A més del Protrans (registre de proveïdors previst a la Llei 31/2007, s'utilitzen altres dispositius contractuals de l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, com es el Registre Electrònic de Licitadors (RELI), o el sistema de la Junta Consultiva.

En el camp de la inclusió social de persones en el mercat de treball, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya manté polítiques de contractació de bens i serveis amb centres de treball especials que donen ocupació a persones amb discapacitats o persones en risc d'exclusió social.

Accions previstes:

- Compromís empresarial de treballar en l'elaboració d'un codi ètic de conducta i bona governança empresarial.
- Continuar amb les polítiques de contractació social de bens i serveis a centres especials d'ocupació o empreses d'inserció laboral.
- Col·laborar amb iniciatives cíviques de caràcter solidari i encaminades a la cohesió social de societat catalana. Exemple: Campanyes de recaptas d'aliments per persones necessitades.

Conclusió:

En el desenvolupament de la nostra activitat no es detecten riscos empresarials en possibles complicitats ja sigui per acció o per omissió, de vulneracions dels Drets Humans

Principi 3

Les empreses han de fomentar i respectar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.

Compromís FGC

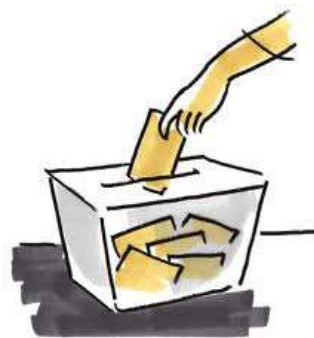
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, dona total reconeixement i protegeix el dret de les persones treballadores a constituir, afiliar-se i participar en organitzacions sindicals per a la defensa dels seus drets i per estar representats en la negociació col·lectiva.

Polítiques FGC

La totalitat de la plantilla de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, estan inclosos en l'àmbit d'aplicació dels dos conveni col·lectius pels que es regeix l'empresa.

A Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, estan implantades quatre organitzacions sindicals que tenen representació en el Comitè d'Empresa, elegit per sufragi universal dels components de la plantilla. En les eleccions sindicals la participació dels treballadors supera el 90% del cens.

En el Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, s'inclou una representació de del personal, composta por 2 persones designats pel Consell Executiu de Generalitat de Catalunya, a proposta dels dos sindicats més representatius del país (en aquest cas Comissions Obreres i Unió General de Treballadors)



Ferrocarrils de la Generalitat manifesta la seva preferència per la recerca d'acords i de consens, en totes les mesures que afectin a la plantilla. En aquest sentit, tots els canvis de caràcter productiu o organitzatiu, necessaris per garantir l'activitat empresarial i que afecten a les condicions de treball es sotmeten, sense cap excepció, a processos de negociació amb els representats dels sindicats amb l'objectiu de trobar acords que permetin conjugar les necessitats empresarials amb els interessos de les persones representades.

Accions previstes:

- Garantir la celebració de les eleccions sindicals previstes per la tardor de 2014
- Compromís empresarial de treballar en l'elaboració d'un codi ètic de conducta i bona governança empresarial
- Elaboració d'un codi de bones practiques empresarials en la gestió de persones.

Conclusió:

La principal evidència del respecte que a FGC existeix sobre la llibertat d'afiliació és el fet que més del 60% de les persones que componen la plantilla estan afiliades a una de les quatre organitzacions sindicals presents a la nostra empresa.

Principi 4

Les empreses han de fer costat a l'eliminació de qualsevol forma de treball forçós o sota coacció.

Compromís FGC:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, es manifesta inequívocament en contra de qualsevol pràctica de treball forçós i manifesta el seu suport a totes les iniciatives que es puguin prendre per a la seva eliminació.

Polítiques FGC:



Els nostres compromisos en Responsabilitat Social Corporativa, assumeixen com a aspecte estratègic "la participació i compromís de totes les persones de FGC".

Així mateix, FGC és comproment a desenvolupar polítiques enfocades a una ocupació de qualitat que afavoreixi la carrera professional i personal, la igualtat d'oportunitats, la motivació i la seguretat de les persones que formen part de l'organització.

A Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el 100% de les persones que hi treballen tenen les seves condicions laborals referenciades a algun dels dos convenis col·lectius de l'empresa. (Conveni de Línies Metropolitanes i Conveni de Turisme i Muntanya)

Accions previstes:

- Elaboració d'un codi de bones practiques empresarials en la gestió de persones.
- Impuls del voluntariat corporatiu per participar en accions socials i solidaries promogudes des de la societat civil.
- Estudi per incorporar les màximes garanties en els processos de contractació per evitar que en la tota la cadena de fabricació d'un productes és puguin produir vulneracions dels drets humans i dels dret laborals.

Conclusió:

En la nostra pràctica, no tenim detectat cap risc de treball forçós o sota coacció, ja que en el nostre àmbit d'actuació circumscrit de forma exclusiva a Catalunya, no estem en cap de les àrees geogràfiques afectades per aquest greu problema.

Principi 5

Les empreses han de prestar suport a l'eradicació del treball infantil.

Compromís FGC

FGC, rebutja de forma contundent qualsevol pràctica de treball infantil i d'explotació de menors en qualsevol de les formes que adopti i dona el seu suport decidit a totes les iniciatives encaminades a la seva eradicació allà on es pugui produir.

Polítiques FGC

Tot i que l'edat mínima legal establerta per la legislació espanyola estableix en 16 anys l'edat mínima per entrar a treballar, a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, la política de contractació vigent estableix una edat mínima de 18 anys, per poder optar a un lloc de treball a la nostra empresa. Aquesta edat mínima establerta és la que segons la legislació determina la majoria d'edat de les persones



Anualment FGC convoca el concurs "Nadal Actiu", una activitat on hi poden participar tots aquells nens i nenes d'1 any ja fet fins a 14 anys, que vulguin demostrar les seves dotes artístiques en dibuix o literatura.

Apart de les polítiques internes de gestió, en les ocasions en que ha aparegut una oportunitat, s'han fet donacions socials de materials excedents a organitzacions no governamentals que treballen en l'àmbit de l'acció social relacionada amb la infància ((Save

the Children, ONG).

FGC, manté un Conveni de Col·laboració amb la Direcció General de Justícia Juvenil de Catalunya per a la resolució de conflictes amb menors d'edat que han realitzat actes de vandalisme contra dependències i instal·lacions de Ferrocarrils de Generalitat de Catalunya.

Igualment FGC cedeix espais a institucions i organitzacions que treballen en àmbits socials per millorar la qualitat de vida de persones amb problemes d'inclusió social. En concret FGC cedeix espais a 14 estacions, a l'interior dels trens i emet missatges de vídeo pel canal propi d'informació audiovisual "Canal FGC" instal·lat a les principals estacions.



Accions previstes:

- Es preveu continuar amb la cessió d'espais promocionals a les entitats socials sense ànim de lucre.
- Igualment es preveu continuar amb les donacions de material excedent (roba de treball, ordinadors usats, etc) també a entitats socials sense ànim de lucre.
- Continuar amb l'activitat del concurs nadalenc de dibuix o literatura adreçat a nenes i nens entre 1 i 14 anys
- Estudi per incorporar les màximes garanties en els processos de contractació per evitar que en la tota la cadena de fabricació d'un producte és puguin produir vulneracions dels drets humans i dels drets laborals.

Desembre 2014

Per obtenir més informació a www.fgc.cat



Conclusió:

En la nostra pràctica, no tenim detectat cap risc de treball de menors, ja que en el nostre àmbit d'actuació circumscribit de forma exclusiva a Catalunya, no estem en cap de les àrees geogràfiques afectades per aquest greu problema

Principi 6

Les empreses han de fer costat a l'abolició de les pràctiques de discriminació en la contractació i l'ocupació.

Compromís FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, declara el seu compromís d'establir i desenvolupar polítiques que garanteixin la igualtat de tracte i d'oportunitats sense cap tipus de discriminació ni directe ni indirecte.

Així mateix dona suport a tots els esforços i iniciatives que treballin en pro de l'abolició de la discriminació en la contractació i l'ocupació.

Polítiques FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, aposta per aconseguir formada per persones compromeses amb l'empresa, les seves polítiques i els seus objectius. Per aconseguir tot això, s'ha d'aprofitar tot el potencial que aporten les persones i per tant no hi caben discriminacions de cap tipus en els processos



de selecció i promoció de les persones

Des de 2007 FGC disposa d'un Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre homes i dones en el treball, d'un sistema retributiu acordat en Conveni Col·lectiu que remunera en funció de la tasca que cada persona realitza i d'unes polítiques de contractació que no estableixen cap tipus de avantatge ni cap discriminació directa ni indirecta respecte a les persones.

Totes les polítiques de gestió de persones de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, contenen explícitament la idea de la integració de la diversitat.

Els procediments d'ingrés a l'empresa i de la promoció interna estant basats en el mèrit i la capacitat professional de les persones, sense cap tipus de discriminació positiva o negativa.

Les convocatòries de promoció interna es publiquen a l'abast de totes les persones i els seus resultats es fan públics. En la realització de les proves hi ha presència de la representació sindical a l'empresa.

Les persones que ja formen part de la plantilla de l'empresa tenen preferència en la cobertura de vacants. Només es recorre a la incorporació de personal extern quan s'ha exhaurit la possibilitat de cobertura externa.

Anualment s'elabora el Pla de Formació que és la eina de planificació de les accions formatives encaminades a garantir la millora del nivell de competència de les persones que formen la plantilla, així com els coneixements necessaris per la implantació de noves tecnologies.

Les aplicacions de gestió de persones les dades referents a les persones es mantenen i s'actualitzen,

seguin els requisits de confidencialitat i integritat de les dades. Periòdicament es realitzen auditories externes sobre protecció de dades.

Accions previstes:

- Compromís empresarial de treballar en l'elaboració d'un codi ètic de conducta i bona governança empresarial
- Estudi per a la implantació del sistema de gestió de seguretat i salut OSHAS 18001.
- Elaboració d'un Pla de Mobilitat i Seguretat Vial.
- Elaboració d'un codi de bones practiques empresarials en la gestió de persones
- Aplicar els plans de formació i reciclatge de la plantilla.

Conclusió:

Ferrocarrils de la Generalitat disposa de polítiques i mecanismes per garantir la igualtat d'oportunitats de totes les persones en el tracte i en les condicions de treball. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, mai no ha estat sancionada per cap incident d'assetjament, abús o intimidació en el lloc de treball



Principi 7

Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.

Compromís FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, manté un enfocament preventiu a favor del medi ambient, expressat tant en la visió de l'empresa, com amb els compromisos de la Política i Pla d'Acció de Responsabilitat Social Corporativa.



Polítiques FGC

En concret en els compromisos empresarials de Ferrocarrils de la Generalitat hi figuren el següents que tenen relació tant amb el medi ambient com amb els valors ètics i socials:

- Incorporar en la nostra 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 la nostra activitat
- Requerir dels nostres proveïdors i socis de negoci actituds enfocades al desenvolupament sostenible i de respecte al medi ambient compatibles amb els principis de responsabilitat social d'FGC -

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya té implantats sistemes de gestió ambiental basats en la norma ISO 14001:2004 en els següents àmbits:

- Estació de Muntanya de La Molina
- Estació de Muntanya i Ferrocarrils Cremallera de Vall de Núria
- Explotació de Montserrat (cremallera i funiculars)
- Taller de Manteniment de Trens i Equipaments de Rubí
- Taller de Manteniment de Trens i Equipaments de Martorell (en curs)

Igualment FGC, disposa de l'acreditació atorgada per l'Agència Catalana pel Canvi Climàtic com empresa "compromesa" amb els Acords Voluntaris per a la Reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle"

Accions previstes:

- Obtenció de la certificació ambiental ISO 14001 del Taller de Manteniment de Trens de Martorell.
- Realització de diagnòstics ambientals de les estacions de muntanya que no disposen de certificació ambiental.
- Realització de diagnòstics ambientals del Manteniment de Infraestructures.
- Estudi pel possible reutilització de les aigües que surten de la depuradora de Rubí

Conclusió:

FGC disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental



Principi 8

Les empreses han de fomentar les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental

Compromís FGC:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, dins del seu àmbit, fa una tasca de promoció de la responsabilitat ambiental, integrant en les seves activitats i projectes l'eliminació o minimització de l'impacte ambiental en els seus projectes empresarials i infraestructures.



Considerem que la nostra principal aportació la sostenibilitat és, precisament, la pròpia activitat com empresa de transport ferroviari de persones i mercaderies, oferint un servei regular, segur y confortable, que contribueix a reduir l'ús de vehicles privats a motor

Es important remarcar que la pròpia activitat empresarial de transport públic de viatgers i mercaderies ja suposa, per si sola, una important contribució a la sostenibilitat, a la reducció d'emissions de gasos, a disminuir la cogestió de xarxa viària i a la reducció de la sinistralitat.

Polítiques FGC:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, posa de manifest en la seva Política i Pla d'Acció en Responsabilitat Social Corporativa, el seu compromís per la qualitat, la professionalitat, la innovació i la millora continua dels seus processos. Aquest compromís s'ha

de complir en paral·lel i sense menystenir la nostra aposta pel desenvolupament sostenible i el respecte al medi ambient.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, col·labora en grups de treball i comissions on som convocats per aportar la nostra experiència en diferents àmbits de la gestió mediambiental: vibracions d'infraestructures ferroviàries, optimització de la superestructura de via, etc.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, ha dut a terme diferents campanyes de promoció en què s'exposen els avantatges de l'ús del tren com mitjà de transport i el seu paper en la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, ja que el transport ferroviari és el menys contaminat de tots els sistemes existents.

Entrant en aspectes més concrets recentment FGC ha posat en funcionament un sistema de depuració de les aigües residuals de l'activitat de manteniment de trens i un sistema de gestió de les aigües brutes procedents dels buidats dels WC dels trens.



Igualment s'ha procedit a una neteja a fons de la xarxa interna de clavegueram de les aigües residuals procedents del manteniment de trens a Martorell.

S'han actualitzat els mapes de sorolls per tal de donar compliment a la Directiva Europea 2002/46/CE.

En l'àmbit de la gestió administrativa s'han digitalitzat els expedients laborals de les persones que treballen a FGC, mentre que també s'ha començat a treballar en la digitalització certificada de factures que servirà per optimitzar la gestió, reduir costos i reduir consums i residus de paper.

Accions previstes FGC:

- Estudi pel possible reutilització de les aigües que surten de la depuradora d'aigües residuals de Rubí.
- Projecte per determinar la forma de gestió de les aigües residuals del Taller de Martorell.
- Projecte de millora de la gestió i de la segregació dels residus anomenats "banals o municipals" a Rubí

Conclusió:

FGC, mitjançant els seus sistemes de gestió ambiental disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental



Jo emeto
0 grams de CO₂
a l'atmosfera.
I tu?

**El cremallera
de Montserrat
L'opció sense fum.**

- Integrat a l'entorn del Parc Natural
- Accés còmode, ràpid i respectuós amb el medi ambient
- La millor manera d'arribar a Montserrat.

 902 51 30 30 www.cremalleraquemontserrat.cat  **GRATUIT**
a Monistrol

Principi 9

Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient

Compromís d'FGC:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, posa de manifest en la seva Política i Pla d'Acció en Responsabilitat Social Corporativa, el seu compromís per la qualitat, la professionalitat, la innovació i la millora continua dels seus processos.

Aquest compromís s'ha de complir en paral·lel i sense menystenir la nostra aposta pel desenvolupament sostenible i el respecte al medi ambient.

Considerem que la nostra principal aportació la sostenibilitat és, precisament, la pròpia activitat com empresa de transport ferroviari de persones i mercaderies, oferint un servei regular, segur y confortable, que contribueix a reduir l'ús de vehicles privats a motor.



Polítiques d'FGC:

En una empresa com Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, l'eficiència energètica és de vital importància. Gairebé tots els nostres trens es mouen consumint energia elèctrica i una part (bàsicament maniobres i transport de mercaderies) amb gasoli.



El transport de mercaderies que operem (sal, potassa, cotxes, etc), eviten la circulació per les carreteres catalanes de prop de 30.000 camions anuals.

A les nostres estacions de muntanya s'han implantat sistemes de climatització aprofitant la generació de energia geotèrmica o mitjançant un nou centre de biomassa que s'alimenta de residus forestals.

Accions previstes:

- Estudi pel possible reutilització de les aigües que surten de la depuradora d'aigües residuals de Rubí.
- Projecte per determinar la forma de gestió de les aigües residuals del Taller de Martorell.
- Projecte de millora de la gestió i de la segregació dels residus anomenats "banals o municipals" a Rubí

Conclusió:

FGC, mitjançant els seus sistemes de gestió ambiental disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental

Principi 10

Les empreses han de treballar en contra de la corrupció en totes les seves formes, incloent l'extorsió i el suborn.

Compromís FGC:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya recolza totes les iniciatives que treballin per l'eliminació de la corrupció en qualsevol de formes que pugui adoptar

Polítiques FGC:

La Missió i la Visió empresarials, així com en els compromisos en Responsabilitat Social Corporativa de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, de forma implícit es posa de manifest el rebuig total i contundent de qualsevol forma de frau o de corrupció.



En la cultura empresarial de la nostra empresa, les normes ètiques referents a la no acceptació de cap tipus d'incentius per part de clients, proveïdors o altres organismes estan totalment interioritzades i formen part dels primers aprenentatges de les persones que s'incorporen a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta cultura es complementa amb un control eficient i rigorós de tota l'operativa per part dels serveis d'auditoria i, si s'escau, amb una investigació exhaustiva davant de qualsevol indici de comportament inadequat.

Es conegut per totes les persones que treballen a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, que en comportaments de frau o corrupció s'aplica el principi de "tolerància zero", de tal manera que el procediment disciplinari vigent a Ferrocarrils de la Generalitat determina que en aquests supòsits s'aplica la màxima sanció que permet l'ordenament jurídic laboral de l'estat espanyol.

Anualment els comptes de Ferrocarrils de la Generalitat se sotmeten a processos d'auditoria per entitat externa i els seus resultats es fan públics en la Memòria d'Empresa.

Igualment de forma regular el Servei de Control Financer de la Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, així com la Sindicatura de Comptes que depèn del Parlament de Catalunya, realitzen els seus processos d'autoria a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

En l'àmbit de l'ús dels nostres serveis es combat el frau que suposen les persones que viatgen sense pagar bitllet es posen els mitjans humans i tècnics necessaris per combatre'l. Això es concreta en sistemes de validació obligatòria de sortida de les estacions que es complementen amb un total de 35.816.162 intervencions directes als nostres clients, de les quals s'han derivat un total de 25.776 multes ("percepcions mínimes") per no disposar del bitllet o no ser el que correspon.

Accions previstes:

- Compromís empresarial de treballar en l'elaboració d'un codi ètic de conducta i bona governança empresarial.
- Continuar en les auditories comptables anuals.
- Mantenir la pressió sobre el frau en la utilització dels nostres serveis.

Conclusió:

FGC, mitjançant els seus sistemes d'auditoria comptable, els sistemes de contractació i de gestió de proveïdors, la nostra cultura de tolerància zero, les polítiques i eines de control del frau, complementats pels controls de l'Administració minimitza el risc de possibles actes corruptes. No obstant el nostre Pla d'Acció planteja la necessitat de disposar d'un Codi de conducta i bona governança empresarial.



INDICADORS DE GESTIÓ RELACIONATS AMB ELS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NN.UU

DRETS HUMANS

ÀMBIT	Indicador	2011	2012	2013
Accessibilitat Universal	Estacions Adaptades (%)	87,10%	87,10%	90,32%
	Trens Adaptats (%)	100%	100%	100%
	Persones equivalents amb contractació social	27	30	25
Qualitat del servei	Índex Satisfacció Clients (ISC)	71,09%	71,94%	71,50%
	Índex Control de Qualitat (ICQ)	99,05%	99,05%	99,05%
	Índex puntualitat			99,36%
Sistema de gestió de qualitat ISO 9001	No conformitats majors en auditories	0	0	0
	Notes positives en auditories	1	2	1
Atenció al client	Reclamacions/Suggeriments	2.055	2.828	
	Agraïments / Felicitacions	49	110	
	Visites web corporatiu	3.747.353	3.837.547	4.678.789

DRETS LABORALS

ÀMBIT	Indicador	2011	2012	2013
Prevenió de Riscos Laborals	Accidents amb baixa laboral	52	48	58
Ocupació	Contractes indefinits	84,68%	86,53%	87,53%
	Contractes temporals	15,32%	13,47%	12,47%
Formació/ Capacitació	Accions Formatives	571	719	1.278
	Persones assistents	2.245	2.465	2.553
	Hores totals de formació	40.208	32.074	22.695
	Hores de formació vs plantilla	26,68	21,27	15,43
	Dones vs total plantilla	25,14%	25,01%	24,94%
Igualtat d'oportunitats	Homes vs total plantilla	74,86%	74,99%	75,06%
	Dones Comitè Direcció (%)	0%	0%	0%
	Homes Comitè Direcció (%)	100%	100%	100%
	Dones Consell d'Administració	19,05%	19,05%	19,05%
	Homes Consell d'Administració	80,95%	80,95%	80,95%
	Denuncies per assetjament moral, sexual o per raó de sexe	0	0	0
	Sindicats representats en el Comitè d'Empresa	4	4	4
Comunicació interna	Usuaris del Portal de l'Empleat	En funcionament des de març de 2013		1.177

MEDI AMBIENT

ÀMBIT	Indicador	2011	2012	2013
Gestió Ambiental	Certificacions ISO 14001 vigents.	3	4	4
Contribució empresarial a la sostenibilitat	Viatgers transportats línies metropolitanes (milions)	80,46	74,96	75,46
	Tones de mercaderies transportades	784.235	732.000	744.286
Consums	Energia Elèctrica (Kwh)	92.233.850	89.766.289	88.801.441
	Energia per viatger (Kwh / viatger)	1,146	1,197	1,177 Kwh
	Gasoil Ferroviari (litres)	792.565	766.289	725.319
	Gasoli ferroviari per Tm transportada (litres / Tm)	1,011	1,047	0,974
Residus	Aigua (m3)	57.160	48.698	65.652
	Residus gestionats			
	Volum d'aigua residual depurada (m3)	Depuradora en funcionament des de març 2012	576	767

LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

ÀMBIT	Indicador	2011	2012	2013
Frau de clients	Intervencions efectuades	38.568.799	35.816.162	
	Frau atrapat en les intervencions	25.247	25.776	
	% frau atrapat / intervencions	0,065%	0,072%	

RESUM SITUACIÓ FGC vs 10 Principis del Pacte Mundial

PRINCIPIS PACTE MUNDIAL	SITUACIÓ FGC
1 Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels Drets Humans fonamentals internacionalment reconeguts dins de l'àmbit de la seva àrea d'influència	Ferrocarrils de la Generalitat disposa de polítiques i procediments per detectar i posar de manifest qualsevol situació que pugui suposar un risc de vulneració dels Drets Humans.
2 Les Entitats s'han d'assegurar que les seves empreses no son còmplices en la vulneració dels Drets Humans	En el desenvolupament de la nostra activitat no es detecten riscos empresarials en possibles complicitats ja sigui per acció o per omissió, de vulneracions dels Drets Humans
3 Les empreses han de fomentar i respectar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	La principal evidència del respecte a la llibertat sindical és que un 70% de les persones que componen la plantilla estan afiliades a una de les quatre organitzacions sindicals presents a la nostra empresa.
4 Les empreses han de fer costat a l'eliminació de qualsevol forma de treball forçós o sota coacció	En la nostra pràctica, no tenim detectat cap risc de treball forçós o sota coacció, ja que en el nostre àmbit d'actuació circumscrit de forma exclusiva a Catalunya, no estem en cap de les àrees geogràfiques afectades per aquest greu problema
5 Les empreses han de prestar suport a l'eradicació del treball infantil	En la nostra pràctica, no tenim detectat cap risc de treball de menors, ja que en el nostre àmbit d'actuació circumscrit de forma exclusiva a Catalunya, no estem en cap de les àrees geogràfiques afectades per aquest greu problema
6 Les empreses han de fer costat a l'abolició de les pràctiques de discriminació en la contractació i l'ocupació.	Ferrocarrils de la Generalitat disposa de polítiques i mecanismes per garantir la igualtat d'oportunitats de totes les persones en el tracte i en les condicions de treball. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, mai no ha estat sancionada per cap incident d'assetjament, abús o intimidació en el lloc de treball
7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient	FGC disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental
8 Les empreses han de fomentar les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental	FGC, mitjançant els seus sistemes de gestió ambiental disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental
9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient	FGC, mitjançant els seus sistemes de gestió ambiental disposa d'un seguit de polítiques, eines i procediments per identificar, avaluar i millorar de forma continua el seu compliment ambiental
10 Les empreses han de treballar en contra de la corrupció en totes les seves formes, incloent l'extorsió i el suborn	FGC, mitjançant els seus sistemes d'auditoria comptable, els sistemes de contractació i de gestió de proveïdors, la nostra cultura de tolerància zero, les polítiques i eines de control del frau, complementats pels controls de l'Administració minimitza el risc de possibles actes corruptes. No obstant el nostre Pla d'Acció planteja la necessitat de disposar d'un Codi de conducta i bona governança empresarial.