

Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides

Informe de Progrés 2015

Novembre 2016





Enric Ticó i Buxados
President

Barcelona, November 28th, 2016

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Dear Sirs,

Once more, we are pleased to inform you about the main actions developed in 2015 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. This last period the focus has been again set on transparency, which has a specific area in our corporate website.

The Communication on Progress-2015 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 2015, 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,

Carrer dels Vergós, 44
08017 Barcelona
Tel. 93 366 33 33
Fax 93 366 33 66
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 2015, 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. Aquest darrer període hem seguit posant el focus en la transparència, que compta amb una àrea específica al nostre web corporatiu.

L'informe de progrés de l'any 2015 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 2015, 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.

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



Dades generals de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya referides a l'exercici de 2014

President:	<ul style="list-style-type: none"> Enric Ticó Buxados
Adreça:	<ul style="list-style-type: none"> Dels Vergós, 44 , 08017 Barcelona
Adreça Web	<ul style="list-style-type: none"> www.fgc.cat
Àmbit geogràfic de l'activitat d'FGC	<ul style="list-style-type: none"> Catalunya
Sector d'Activitat:	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> Clients Personal Administració Proveïdors País, Territori i Societat
Numero de persones empleades	<ul style="list-style-type: none"> 1.654
Plantilla mitjana (% real d'ocupació contractat anual)	<ul style="list-style-type: none"> 1.478,37
Distribució per sexes de la plantilla (%)	<ul style="list-style-type: none"> Dones: 26,23% Homes: 73,76 %
Ingressos anuals d'explotació	<ul style="list-style-type: none"> 76,810 M€ Línies Metropolitanes 16,153 M€ Turisme i Muntanya
Índex cobertura de l'activitat (ingressos / despeses)	<ul style="list-style-type: none"> 90,52 % Línies Metropolitanes 103.05 % Turisme i Muntanya
Viatgers transportats a les línies metropolitanes	<ul style="list-style-type: none"> 79,640 milions de viatgers 1,941 milions de visitants
Percentatge d'estacions adaptades a persones amb mobilitat reduïda	<ul style="list-style-type: none"> Línia Barcelona – Vallès: 88 % Línia Llobregat – Anoia: 100 %
Índex de puntualitat de les línies metropolitanes (sobre 100)	<ul style="list-style-type: none"> 99,29 %
Índex de Satisfacció del Client (sobre 100)	<ul style="list-style-type: none"> 73 %
Índex de control de qualitat (sobre 100)	<ul style="list-style-type: none"> 98 %
Mercaderies transportades	<ul style="list-style-type: none"> 700,4 milers de Tm
Consum d'aigua (línies metropolitanes)	<ul style="list-style-type: none"> 63.281 m3
Consums d'energia elèctrica	<ul style="list-style-type: none"> 91.102.519 KWh
Consums de gasoil (ferroviari)	<ul style="list-style-type: none"> 712.632 litres
Consums de gasoil (automoció)	<ul style="list-style-type: none"> 101.836 litre
Consums de gas	<ul style="list-style-type: none"> 163.388 m3
Residus gestionats	<ul style="list-style-type: none"> 344,27 Tm
Persona de contacte als efectes d'aquesta comunicació de progrés	<ul style="list-style-type: none"> Josep Casals Rius +34.93.366.30.44 jcasals@fgc.cat

La Responsabilitat Social d'FGC

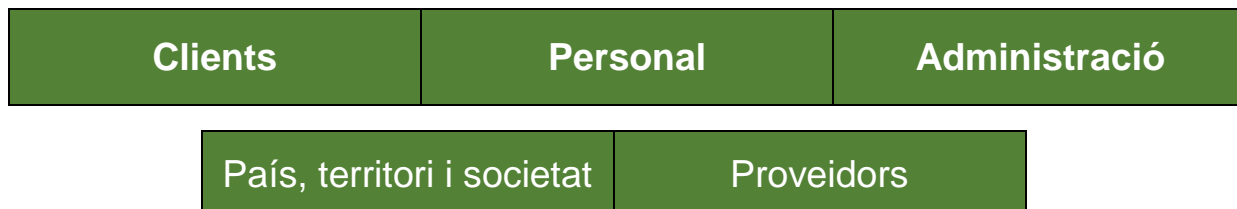
Gestió ètica, responsable i eficient

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:

1. **Ètica i bon govern:** Garantir que la ètica i la Responsabilitat Social formen part de la gestió de l'empresa i s'inclouen en els criteris de presa de decisions
2. **Compromís i participació:** Reforçar el compromís de les persones que treballen a l'empresa amb la Responsabilitat Social i la Sostenibilitat.
3. **Qualitat i Seguretat:** Garantir la qualitat i la seguretat integral del transport ferroviari i de les instal·lacions de Turisme i Muntanya.
4. **Medi Ambient:** Compatibilitzar l'activitat d'FGC amb la preservació del medi ambient.
5. **Valor econòmic:** Gestionar de forma responsable i eficient els recursos que ens confia la ciutadania
6. **Valor Social:** Aportar valor social als territoris i la ciutadania
7. **El poder de la confiança:** Aconseguir un alt nivell de confiança de tots els grups amb interessos legítims a FGC, com a element diferencial de la seva identitat i consolidar la bona reputació corporativa de l'empresa.

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:



La Responsabilitat Social en el marc estratègic d'FGC

L'aposta per la responsabilitat social i la sostenibilitat forma part de forma explícita del marc estratègic d'FGC des de que l'2007 és va aprovar i posar en marxa el primer Pla d'Acció d'RS de la companyia.



Aquesta aposta està estretament vinculada a la raó de ser d'FGC, ja que la gestió de les infraestructures i el servei de transport públic que ens estan assignats – incloent les de turisme i lleure – representen un dels pilars de la qualitat de vida de la ciutadania i de l'equilibri del territori

Aquesta contribució no es justifica només



pel fet d'existir i de realitzar la nostra funció como empresa pública, sinó que cal manifestar la voluntat d'avançar en el camí de la sostenibilitat, establir un compromís clar en l'estratègia d'FGC i concretar-la en el marc operatiu a través de la posada en marxa de projectes que despleguen aquest compromís

Per tant, l'RS el Pla d'acció aporten un valor central a l'estratègia i a la visió de futur d'FGC amb la voluntat d'enfortir la confiança dels nostres interlocutors, assolint i superant els grans reptes que la sostenibilitat ens planteja, com són: consolidar l'ètica en totes les nostres actuacions, mantenir i millorar les altes cotes de qualitat i seguretat que ja tenim, preservar el medi ambient, gestionar amb eficiència els recursos, contribuir a l'equilibri i la cohesió social i tot això reforçant el compromís de totes les persones que hi treballen a l'empresa amb els valors de la responsabilitat social, per donar resposta de manera equilibrada a les expectatives de tots els col·lectius que tenen interessos legítims en FGC.



La Política de Responsabilitat Social d'FGC

Gestió ètica, responsable i eficient

La política d'RS de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es fonamenta en la seva identitat que ve definida per la seva missió, visió de futur i valors corporatius.

Com a eina per enfortir el vincle entre els signes d'identitat, l'enfocament estratègic i de gestió d'FGC i els criteris ètics propis del model de desenvolupament sostenible, establim el següents 10 principis d'actuació, que defineixen la nostra política corporativa de responsabilitat social i que, a la seva vegada, representen els nostres compromisos explícits amb totes les nostres parts interessades.

Els 10 principis/ compromisos que conformen la nostra política de Responsabilitat Social i que per tant actuen com a referència de totes les polítiques de l'empresa són:

1. Amb la seguretat i la qualitat dels serveis ferroviària i de lleure

Ens comprometem a vetllar per la seguretat del nostre 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, entenem que es la promoció de la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, la orientació al client i la millora continua en els nostres processos de prestació del servei, de manteniment del material i infraestructures i els processos corporatius de suport.

2. Amb l'accessibilitat universal

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

3. Amb el civisme i la convivència

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

4. Amb les persones que treballen a FGC

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

5. Amb la bona governança empresarial

Ens comprometem a gestionar amb criteris de transparència, difonent i comunicant les nostres activitats de forma accessible i sotmetent-les a processos de verificació interns o externs garantint la seva fiabilitat i credibilitat.

6. Amb els valors ètics i socials

Ens comprometem a actuar amb integritat ètica i amb actituds alineades amb el desenvolupament sostenible i compatibles amb els principis de la responsabilitat social d'FGC. Al mateix requerirem i estendrem els mateixos criteris de comportament als nostres proveïdors i a tota la nostre àrea d'influència. En coherència, assumim com a propis els compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides, fent nostres els seus principis de conducta en matèria de drets humans, drets del treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.



7. Amb la sostenibilitat econòmica empresarial

Ens comprometem a treballar per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos que la societat posa a les nostres mans.

8. Amb el medi ambient

Ens comprometem a 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 l'exercici de la nostra activitat.

9. Amb el país i el territori

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

10. Amb la nostra societat i comunitat

Ens comprometem a estimular la transparència, el diàleg i la confiança amb les nostres parts interessades -clients, personal, proveïdors, administració, país, territori i societat-, 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 d'FGC com empresa.



EL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES

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.



ELS DRETS HUMANS

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 els nostres Objectius i en la nostra Política de Responsabilitat Social, que es trasllada de forma transversal a tots els àmbits de gestió de l'empresa.



La nostra política i compromisos en RS estan aprovats pel màxim òrgan de gestió d'FGC, comunicats interna i externament i disponibles per a les nostres parts interessades, entre les que hi figuren, lògicament, les persones que treballen a l'empresa.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és una de les organitzacions empresarials adherides al Manifest Factor Humà de les organitzacions compromeses amb el valor de les persones.

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, laboral 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.
- L'any 2015 es van invertir 164.000 € per actuacions derivades d'acords assolits en el marc dels Comitès de Seguretat i Salut
- Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001 en l'activitat del transport ferroviària de mercaderies i en la Xarxa ferroviària – Manteniment d'enclavaments.
- 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.
- Aplicació de mesures en el marc del Pla de Mobilitat i Seguretat Vial.



- 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.
- Construcció d'una infraestructura ètica empresarial., segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.
- Implantació de mesures per a la promoció de la salut i el benestar seguint el model "Empresa Saludable", segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte d'Identificació, desenvolupament i reconeixement del talent intern, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte per a la promoció de nous lideratges, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte de implantació de mesures per garantir la igualtat, la diversitat i la qualitat en l'ocupació, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.
- Incrementar la presència de personal amb discapacitat i/o la contractació d'empreses compromeses en aquesta qüestió.

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.



ELS 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 dret 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.

Igualment en determinats contractes de subministraments (roba de treball i uniformitat), s'incorporen requisits explícits de garantia responsable dels licitadors pel que al respecte dels drets humans, drets laborals i respecte del medi ambient en tot el procés de fabricació, transport i distribució



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.

FGC dona suport actiu a campanyes solidaries d'organitzacions socials sense ànim de lucre (Recaptes d'Aliments, Gent Gran, etc).

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 recaptes d'aliments per persones necessitades.
- Projecte de implantació de mesures per garantir la igualtat, la diversitat i la qualitat en l'ocupació, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.
- Incrementar la presència de personal amb discapacitat i/o la contractació d'empreses compromeses en aquesta qüestió.

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



ELS DRETS LABORALS

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

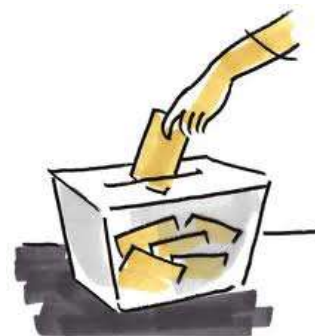
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, dona total reconeixement i protegeix el dret de les persones treballadores a constituir, afiliar-se i participar en organitzacions sindicals per a la defensa dels seus drets i per estar representats en la negociació col·lectiva.

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 per 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)



FGC fem nostre el principi 9 del Manifest Factor per el Valor de les Persones al qual estem adherits, segons el qual l'entesa social és una condició necessària per al desenvolupament de les organitzacions i s'aconsegueix gràcies a una gestió adequada de les persones i dels agents socials.

Per això promovem un marc de relacions laborals presidit per la confiança, el diàleg i el respecte, en el convenciment que la negociació basada en la recerca del benefici mutu és la millor garantia per assegurar la solidesa i el futur de les organitzacions

Això ha de suposar:

- Instaurar sessions informatives periòdiques de la marxa de l'empresa amb el Comitè d'Empresa.
- Promoure sessions de reflexió i debat amb les seccions sindicals sobre la responsabilitat de la gestió compartida dels recursos públics.
- Facilitar a la representació dels treballadors espais de participació en el mitjans empresarials de comunicació interna.



Accions previstes:

- Projecte de implantació de mesures per garantir la igualtat, la diversitat i la qualitat en l'ocupació, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.
- Incrementar la presència de personal amb discapacitat i/o la contractació d'empreses compromeses en aquesta qüestió.
- Promoció de la coresponsabilitat en les relacions laborals

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.



ELS DRETS LABORALS

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 compromet 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)

Igualment en determinats contractes de subministraments (roba de treball i uniformitat), s'incorporen requisits explícits de garantia responsable dels licitadors pel que al respecte dels drets humans, drets laborals i respecte del medi ambient en tot el procés de fabricació, transport i distribució.

FGC, col·labora des de fa més de 20 anys amb els centres acadèmics universitaris i de formació professional possibilitant la realització de les pràctiques dels alumnes a la nostra empresa, actuant els diferents responsables com a tutors dels estudiants.

Ara volem donar un pas més en la promoció de l'ocupació dels joves del nostre país oferint places per la Formació Professional dual.

Accions previstes:

- Foment de l'ocupabilitat d'interès d'FGC en la Formació Professional dual i pràctiques i col·laboració en projectes d'inserció laboral de joves graduats.

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.



ELS DRETS LABORALS

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 dots 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).

En licitacions de contractes de subministraments (roba de treball i uniformitat), s'incorporen requisits explícits de garantia responsable dels licitadors pel que al respecte dels drets humans, drets laborals i respecte del medi ambient en tot el procés de fabricació, transport i distribució

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.

FGC ofereix a les escoles el Tren de l'Ensenyament, que és un programa per sensibilitzar i formar als més joves en el coneixement, el funcionament i la gestió del transport sostenible,





de la mobilitat i del respecte per l'entorn en el qual vivim i donar a conèixer l'evolució i història del tren. A més se'ls forma en els valors del civisme, el respecte al medi ambient, la responsabilitat i el respecte per les coses i els espais comuns, l'ús del transport públic i la convivència. En el curs 2014-2015 un total de 8.082 alumnes han participat en l'activitat del Tren de l'Ensenyament.

Accions previstes:

- Continuar amb l'activitat del concurs nadalenc de dibuix o literatura adreçat a nenes i nens entre 1 i 14 anys
- Clàusules en la contractació per incorporar les màximes garanties en els processos de contractació per evitar que en la tota la cadena de fabricació d'un producte es puguin produir vulneracions dels drets humans i dels drets laborals.
- Foment de l'ocupabilitat d'interès d'FGC en la Formació Professional dual i pràctiques i col·laboració en projectes d'inserció laboral de joves graduats.

Conclusió:

En la nostra pràctica, no tenim detectat cap risc de treball de menors, donat 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



ELS DRETS LABORALS

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:

- Construcció d'una infraestructura ètica empresarial., segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.
- Implantació de mesures per a la promoció de la salut i el benestar seguint el model "Empresa Saludable", segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte d'Identificació, desenvolupament i reconeixement del talent intern, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte per a la promoció de nous lideratges, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS
- Projecte de implantació de mesures per garantir la igualtat, la diversitat i la qualitat en l'ocupació, segons el compromís assumit en el Pla d'Acció d'RS.

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



EL MEDI AMBIENT

Principi 7

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

Compromís FGC

FGC en el seu Pla d'acció es compromet a 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 l'exercici de la nostra activitat

Polítiques FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, en tant que un dels principals operadors de transport de Catalunya, amb la seva activitat contribueix a la millora de qualitat ambiental del país.

L'activitat de transport de persones i mercaderies afavoreix un menor ús del transport privat i per tant, ajuda a mitigar les emissions de gasos contaminants i d'efecte hivernacle.

No obstant això, no poder deixar de ser conscients que, malgrat aquest l'afirmació anterior, la nostra activitat també produeix impactes ambientals (emissions indirectes per generació d'energia elèctrica, emissions directes per material ferroviari, residus, sorolls, consums de recursos, etc).

En conseqüència, hem de fer actuacions per eliminar, i quan això no sigui possible, minimitzar i controlar.

En aquest context, els nostres principis de Gestió Ambiental son:

1. Garantir el compliment de la legislació ambiental.
2. Identificar i avaluar els impactes ambientals.
3. Disposar de dades i indicadors d'acompliment ambiental.
4. Aplicar a la gestió ambiental els principis de la millora continua.
5. Sensibilitzar a les persones que treballen a FGC.
6. Requerir als nostres proveïdors i socis de negoci comportaments ambientals compatibles amb els propis 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 Ferrocarril Cremallera de Vall de Núria.
- Explotació de Montserrat (Ferrocarril Cremallera i Funiculars).
- Taller de Manteniment de Trens i Equipaments de Rubí
- Taller de Manteniment de Trens i Equipaments de Martorell (en curs)

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". Aquesta acreditació es renova anualment.

Accions previstes

- Redacció i aprovació del Pla Director de Gestió Ambiental d'FGC
- Obtenció de la certificació ambiental ISO 14001 del Taller de Manteniment de Trens de Martorell.
- Manteniment de totes les certificacions ambientals obtingudes.

Conclusió:

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



EL MEDI AMBIENT

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 viaria 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.

En els àmbits de Turisme i Muntanya, FGC fa pedagogia constant entre els nostres clients sobre ús responsable dels serveis que oferim,



sobre consum responsable dels recursos, respecte a la flora i fauna, segregació de residus, etc.

En tots els nostres àmbits i, de forma especial, en aquells que disposem de sistemes de gestió ambiental certificats amb normes ISO, es fan accions de conscienciació i sensibilització entre els nostres empleats de quin ha de ser el seu comportament per garantir els compromisos ambientals, tant legals com voluntaris, que FGC te assumits.

Accions previstes FGC:

- Redacció i aprovació del Pla Director de Gestió Ambiental d'FGC
- 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



EL MEDI AMBIENT

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, el seu compromís per la qualitat, la professionalitat, la innovació i la millora continua dels seus processos i a incorporar en la nostra estratègia empresarial la preservació del medi ambient, eliminant, i quan no sigui possible, minimitzant els impactes i les conseqüències no desitjades que pugui generar l'exercici de la nostra activitat

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, així com la correcta gestió i la promoció del medi ambient en les nostres activitat de muntanya.



Polítiques d'FGC:

FGC, incorpora l'ús de tecnologies que permetin la millora permanent del nostre compliment ambiental. Com exemples podem esmentar:

- Eficiència energètica: En una empresa com FGC, 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.
- Consums d'energia: S'implanten en els trens i les nostres estacions modificacions en els sistemes d'enllumenat substituint l'antiga il·luminació amb tecnologia LED que ens pot arribar a estalviar fins a un 70% els consums.
- Generació d'electricitat amb plaques fotovoltaïques: Aprofitant el sostre del Centre operatiu de Rubí tenim en funcionament un sistema de generació elèctrica amb plaques fotovoltaïques. L'any 2015 es van generar 24.500 Kwh d'energia neta.
- Millora de la qualitat ambiental: El transport de mercaderies que operem (sal, potassa, cotxes, etc), eviten la circulació per les carreteres catalanes de prop de 40.000 camions anuals.
- Sistemes de climatització geotèrmica: A la nostra estació de muntanya de Vall de Núria s'ha implantat un sistema de climatització aprofitant la generació de energia geotèrmica o mitjançant un nou centre de biomassa que s'alimenta de residus forestals.
- Sistema de calefacció amb biomassa: A l'estació de Vallter 2000, s'ha implantat un sistema de calefacció de les nostres instal·lacions a partir de la biomassa.
- Estació Depuradora del COR de Rubí: Construcció i posada en servei d'una estació depuradora de les aigües brutes procedents del manteniment del trens. Aquesta



estació en servei des de 2012 gestiona anualment 840 m³ d'aigua, deixant-la en condicions òptimes per poder ser abocades al sistema de clavegueram.

- **Dipòsit d'aigües salades de Martorell:** A Martorell s'ha construït un dipòsit per emmagatzemar les aigües salades procedents del rentat de vagonets de transport de sals potàssiques i sòdiques. Aquest dipòsit ens permet gestionar correctament unes aigües que pel seu contingut salí no es garanteix al 100% el compliment de la normativa d'abocament.
- **Utilització de drons:** Per la revisió de les nostres instal·lacions de catenària s'utilitzen drons per fer la revisió de les línies.
- **Smart Train Day:** FGC és co-organitzadora de Smart Train Day, una trobada per aprofundir en aspectes relacionats amb una gestió ferroviària intel·ligent aplicant tecnologia i innovació per millorar l'eficiència i la sostenibilitat.

Accions previstes:

- Projecte de millora de la gestió i de la segregació dels residus anomenats "banals o municipals" a Rubí
- Estudi per ampliar la utilització de l'energia geotèrmica fins a abastir tot el complex de Vall de Núria.

Conclusió:

FGC, apart dels seus sistemes de gestió ambiental, aplica millores tecnològiques i projectes d'enginyeria ambiental, per tal de implementar tecnologies i sistemes de generació energètica i de depuració d'aigües per millorar de forma continua el seu compliment ambiental



LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

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 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.

A FGC, és d'aplicació l'Acord de Govern 82/2016 de 21 de juny de la Generalitat de Catalunya, pel qual s'aprova el Codi de Conducta dels alts càrrecs i personal directius de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic.

També en el marc del Pla d'Acció en Responsabilitat Social 2016-2020, es contempla, com a una de les actuacions prioritàries, la construcció d'una infraestructura ètica d'FGC que permeti dotar-nos d'un codi ètic i bona governança en el que s'identifiquin i defineixin els valors empresarials i els procediments, canals i circuits per garantir la seva efectivitat, incloent sistemes de garantia per dirimir conflictes i dilemes ètics, resolució de queixes i el sistema de seguiment i avaluació de l'aplicació del codi i el funcionament global de tota la infraestructura que ha de garantir el comportament ètic de l'organització.

Pel que fa a l'àmbit de la transparència sobre la gestió FGC, posa a disposició de tots els seus grups d'interès i de tota la ciutadania el portal FGC Transparència (<http://transparencia.fgc.cat/>) on Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya difon les dades relatives al conjunt de la seva activitat, la gestió del seu pressupost i les dades més rellevants de la companyia. Els continguts que s'hi referencien són sotmesos, com el mateix web corporatiu (www.fgc.cat), a un procés permanent d'actualització.

Mentrestant de forma anual 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 18.809 multes ("percepcions mínimes") per no disposar del bitllet o no ser el que correspon.

En el mateix àmbit de lluita contra el frau en l'ús dels nostres serveis s'ha començat a posar en funcionament en fase de prova el sistema Detector, basat en un desenvolupament d'intel·ligència artificial que permet un control automàtic del frau. En l'estació de Provença, on es va fer la primera instal·lació, el frau es va reduir en un 70% durant la prova pilot efectuada.

Altres actuacions:

- Desenvolupament del Pla Director de Reducció de Conductes Incíviques de foment del civisme en els nostres serveis.
- FGC ofereix als seus clients i a la ciutadania en particular una aplicació per a telefonia mòbil que, a més d'informar sobre els horaris i incidències del servei, dona la possibilitat de informar sobre situacions d'incivisme que es puguin produir als trens o estacions d'FGC. L'App ja ha registrat més de 52.000 descàrregues. L'any 2015 els clients ha informat de 5.842 alertes d'incidències de possibles actuacions incíviques.

Accions previstes:

- Construcció d'una infraestructura ètica empresarial.
- Aprofundir en la transparència organitzativa, tenint en compte la pròxima entrada en vigor de la Resolució Legislativa del Parlament Europeu de 15 d'abril de 2014 que modifica les Directives CEE referents a la divulgació d'informació no financera – ambiental, social, ètica i governança,
- 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	2013	2014	2015
Accessibilitat Universal	Estacions Adaptades (%)	90,32%	90,32%	96 %
	Trens Adaptats (%)	100%	100%	100%
	Persones equivalents amb contractació social	25	25	29.31
Qualitat del servei	Índex Satisfacció Clients (ISC) (sobre 100)	Línia B-V 71,85 Línia LI-A 70,60	Línia B-V 72,94 Línia LI-A 70,03	Línia B-V 74 Línia LI-A 71
	Índex Control de Qualitat (ICQ) (sobre 100)	Línia B-V 97,43 Línia LI-A 99,05	Línia B-V 97,79 Línia LI-A 98,84	Línia B-V 99 Línia LI-A 98
	Índex puntualitat	99,36%	99,12 %	99,29 %
Sistema de gestió de qualitat ISO 9001	No conformitats majors en auditories	0	0	0
	Notes positives en auditories	1	1	1
Atenció al client	Reclamacions/Suggeriments		2.635	2.798
	Agraïments / Felicitacions		118	50
	Visites web corporatiu	4.678.789	4.985.864	7.000.000

DRETS LABORALS

ÀMBIT	Indicador	2013	2014	2015
Prevenió de Riscos Laborals	Accidents amb baixa laboral	58	60	54
Ocupació	Contractes indefinits	87,53%	72,12%	79,50 %
	Contractes temporals	12,47%	27,88%	20,50 %
Formació/ Capacitació	Accions Formatives	1.278	672	739
	Persones assistents	2.553	3.361	3.349
	Hores totals de formació	22.695	48.278	59.764
	Hores de formació vs plantilla	15,43	15,43	36,12
	Dones vs total plantilla	24,94%	25,72%	25,00 %
Igualtat d'oportunitats	Homes vs total plantilla	75,06%	74,28%	75,00 %
	Dones Comitè Direcció (%)	0%	0%	12,50 %
	Homes Comitè Direcció (%)	100%	100%	87,50 %
	Dones Consell d'Administració	19,05%	19,05%	15,00 %
	Homes Consell d'Administració	80,95%	80,95%	85,00 %
	Denuncies per assetjament moral, sexual o per raó de sexe	0	0	0
	Sindicats representats en el Comitè d'Empresa	4	4	4
Llibertat sindical	Usuaris del Portal de l'Empleat	1.177		1.137

MEDI AMBIENT

ÀMBIT	Indicador	2013	2014	2015
Gestió Ambiental	Certificacions ISO 14001 vigents.	4	4	4
Contribució empresarial a la sostenibilitat	Viatgers transportats línies metropolitanes (milions)	74,96	75,46	79,650
	Tones de mercaderies transportades	732.000	744.286	700.360
Consums	Energia Elèctrica (Kwh)	89.766.289	88.801.441	91.102.519
	Energia per viatger (Kwh / viatger)	1,197	1,177 Kwh	1,143 Kwh
	Gasoli Ferroviari (litres)	766.289	725.319	712.632
	Gasoli ferroviari per Tm transportada (litres / Tm)	1,047	0,974	1,018
	Aigua (m3)	58.698	65.652	63.281
Residus	Consum aigua per miler de viatgers	0,783 m3	0,870 m3	0,794 m3
	Residus gestionats			344,27 Tm
	Volum d'aigua residual depurada (m3)	576	767	840

LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

ÀMBIT	Indicador	2011	2012	2013
Frau de clients	Intervencions efectuades	38.568.799	35.816.162	35.846.362
	Frau atrapat en les intervencions	25.247	25.776	25.787
	% frau atrapat / intervencions	0,065%	0,072%	0,072%

SITUACIÓ FGC vs ELS 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, abusos 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, apart dels seus sistemes de gestió ambiental, aplica millores tecnològiques i projectes d'enginyeria ambiental, per tal de implementar tecnologies i sistemes de generació energètica i de depuració d'aigües per 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.



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC

Pla d'Acció 2013-2015





La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
Pla d'Acció 2013-2015

Clients

La funció d'una empresa és crear clients.
Peter Drucker

Persones

Cap empresa pot ser millor o pitjor que les persones que l'integren.
Kauro Ishikawa

Medi Ambient

La dicotomia entre desenvolupament o sostenibilitat és falsa.
Sense planeta no hi ha economia possible.
Al Gore

País i societat

Si ens aixequem ben d'hora, ben d'hora i ens posem a pensar de debò,
aquest és un país imparable.
Pep Guardiola

Governança corporativa

On hi ha una empresa d'èxit,
algú va prendre alguna vegada una decisió valenta.
Peter Drucker





La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
Pla d'Acció 2013-2015

Compromisos



De forma voluntària, FGC assumeix davant els seus grups d'interès compromisos...

- ...amb la sostenibilitat econòmica empresarial
- ...amb les persones que treballen a FGC
- ...amb el Medi Ambient
- ...amb l'accessibilitat universal
- ...amb el civisme i la convivència
- ...amb el país
- ...amb la nostra societat i comunitat
- ...amb la bona governança empresarial
- ...amb els valors ètics i socials



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
Pla d'Acció 2013-2015

Àmbits d'actuació*

Clients

FGC és una de les primeres empreses de transport ferroviari que disposa d'un decàleg de compromisos amb la qualitat del servei al client.

Han entrat en servei les unitats de tren de les sèries 113 i 114 per modernitzar el parc mòbil.

FGC impulsa un espai cívic permanent amb l'ajuda de l'App d'alertes d'incivisme.

FGC presideix l'Observatori del civisme en el transport ferroviari que agrupa les empreses operadores de tot l'Estat.



Observatori del
civisme
en el transport
ferroviari

* Les dades referenciades en aquest document es refereixen al tancament de l'exercici de 2014.

24

són unitats de trens
noves que van
entrar en servei
entre 2013 i 2014

99%

és l'índex
de puntualitat del
servei de trens

73

sobre 100 és
la valoració de
l'Índex de
Satisfacció del
Client

96%

és el percentatge
d'estacions adap-
tades a persones
amb mobilitat
reduïda.



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
 Pla d'Acció 2013-2015

Àmbits d'actuació

Persones

FGC ha elaborat un Pla de Mobilitat i Seguretat Vial per prevenir riscos associats als desplaçaments per raons de treball i "in itinere".

Es disposa d'un Pla d'Igualtat d'oportunitats i no discriminació entre dones i homes en el treball.

Contractem béns i serveis amb empreses d'inserció laboral o centres especials de treball.

Al Portal del Personal es disposa d'un ventall d'ofertes i serveis amb condicions avantatjoses per al personal i nucli familiar.



48.278

són les hores anuals de formació realitzades pel personal d'FGC

37,5%

és el percentatge de dones en noves contractacions

72,12%

és el percentatge d'estabilitat (contractes indefinits) dins l'empresa

18,59

són els anys d'antiguitat mitjana de la plantilla



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
 Pla d'Acció 2013-2015

Àmbits d'actuació

Medi Ambient

Anualment es renoven les
 certificacions ISO 14001 de Gestió
 Ambiental.

Es fan accions de sensibilització
 ambiental i promoció de bones
 pràctiques.

FGC està adherida als Acords
 Voluntaris per a la reducció de
 gasos d'efecte hivernacle.

Es fa seguiment de consums de
 recursos (aigua, electricitat,
 combustibles,...) per a identificar
 possibles desviacions i proposar
 millores.

Es disposa de la certificació de
 qualitat ISO 9001 del transport
 ferroviari de mercaderies.



344Tn

és el volum de
 residus gestionats,
 el 14% de les quals
 són perilloses

34.900

són el nombre de
 camions equiva-
 lents al transport de
 mercaderies per
 carretera

4

són els sistemes
 de gestió ambiental
 certificats amb la
 norma ISO 14001

840m³

és el volum
 d'aigües residuals
 que es processen
 a la planta
 depuradora de Rubí



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
 Pla d'Acció 2013-2015

Àmbits d'actuació

País i societat

Contribuïm a la cohesió social i
 l'equilibri territorial al nostre país,
 actuant com a motor econòmic en
 el territori on desenvolupem la
 nostra activitat.

Promovem el concepte Smart Train
 com estratègia transversal i factor
 de dinamització.

Gestionem i conservem el
 patrimoni històric i documental per
 a preservar la memòria de
 l'empresa i les persones que hi han
 treballat i hi treballen.

Col·laborem amb el món acadèmic
 per formar joves i amb entitats
 sense ànim de lucre en
 accions solidàries.

smarttrain



9

són els nombre
 d'espais expositius
 d'FGC distribuïts
 en el territori

8.082

és el nombre
 d'alumnes que han
 participat en el Tren
 de l'Ensenyament
 el curs 2014-2015

14,9M€

és la inversió feta
 en l'àmbit de
 Turisme i Muntanya

6

són el nombre de
 simulacres
 d'autoprotecció
 realitzats



La Responsabilitat Social Corporativa a FGC
 Pla d'Acció 2013-2015

Àmbits d'actuació

Governança corporativa

El Portal de la Transparència permet exercir a la ciutadania el dret a la informació pública i de bon govern.

Renovem anualment la nostra adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides, per la nostra vocació d'empresa socialment responsable compromesa en el respecte dels drets humans i laborals, del medi ambient i la lluita contra la corrupció.

L'informe d'FGC ha rebut, per 5è any consecutiu, la qualificació GC Advanced, que acredita FGC com a organització amb bones pràctiques de sostenibilitat i governança. És una de les 399 empreses que disposen d'aquesta qualificació d'entre els 5.414 informes avaluats el 2015.

S'està redactant el Codi de conducta ètica per formalitzar els valors corporatius i millorar la reputació corporativa.



25

són les persones que representa l'import d'adjudicacions per contractes d'inserció laboral

164mil

són els euros invertits en actuacions derivades d'acords dels Comitès de Seguretat i Salut

11

són els anys d'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides

