FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

Memòria de Responsabilitat Social 2016

Generalitat
de Catalunya

Índex

1 Salutació del president 3
2 Principals xifres 5
3 Perfil de l'organització 7
4 Anàlisi de materialitat 11
5 Compromís amb la resposabilitat social 17
6 Governança 21
7 Responsabilitat en el negoci 25
8 Gestió econòmica 37
9 Les persones 39
10 Relació amb el medi ambient 51
11 Sobre la memòria 59
12 Índex de continguts GRI 61

1 Salutació del president

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és una **empresa pública** que garanteix la mobilitat de les persones i l'equilibri territorial a través de la millora contínua.
FGC aposta per la Responsabilitat Social a través d'un **compromís ferm amb les seves parts interessades**. Un compromís que s'integra com a eix vertebrador de l'estratègia corporativa. Així, la **visió de futur d'FGC** és la d'exercir les seves funcions com a empresa pública fomentant la sostenibilitat econòmica, social i ambiental de les seves activitats.

L'any 2004, FGC va fer explícit el seu compromís amb el **Pacte Mundial**, i des d'aleshores ha continuat actuant amb ètica, i de forma alineada, amb el **desenvolupament sostenible**, assumint com a propis els principis en matèria de drets laborals, medi ambient, lluita contra la corrupció i drets humans.

Amb l'objectiu de mantenir l'excel·lència i satisfer les expectatives de les parts interessades, FGC ha aprovat el Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020. Aquest Pla procura l'**adequació a les noves realitats** de l'entorn a través del desplegament de diverses iniciatives de millora. D'aquesta manera, FGC assegura ser una **empresa dinàmica** capaç de respondre a les necessitats dels seus clients i de la societat.

El 2016 ha resultat un any clau en la consolidació de les activitats d'FGC, aconseguint **xifres històriques:** 81,43 milions de viatgers a Línies Metropolitanes. Tanmateix, l'impacte del nou servei va doblar els usuaris de la línia de Lleida - La Pobla de Segur de forma instantània.

D'aquest any també destaquen els bons resultats que obtenen els Índexs de Control de la Qualitat i de Satisfacció del Client. A més, FGC és una **empresa líder mundial en accessibilitat**, tant en les línies ferroviàries com en les estacions de muntanya.

Una part essencial de l'empresa són les persones. Per a FGC és important **garantir la integritat de totes les persones que hi treballen**, i per això vetllem per la seva seguretat i

salut. En aquest sentit, l'empresa ha continuat proporcionant formació sobre riscos laborals, ha desenvolupat programes de promoció de la Salut i ha continuat implantant el Pla de Mobilitat i Seguretat Vial, conformant **una cultura preventiva en l'entorn laboral**. D'altra banda, el 2016 s'ha realitzat una aposta ferma per la formació continua dels professionals, augmentat gairebé un 50% les hores de formació impartida. D'aquesta manera, es dóna resposta a un entorn tecnològic canviant, potenciant el talent intern i fomentant el lideratge.

FGC incorpora en l'estratègia empresarial el seu compromís amb la **preservació del medi ambient**. Per una banda, promovent el transport ferroviari com a mitjà que genera menors externalitats negatives i que pot contribuir a **millorar la sostenibilitat de la mobilitat**, tant de persones com de mercaderies. I d'altra banda, gestionant els impactes ambientals derivats de la seva activitat. En aquest sentit, diversos àmbits d'FGC disposen de sistemes de gestió certificats segons la norma ISO 14001 de gestió ambiental. Un dels principals acompliments del 2016 ha estat una reducció significativa del consum de gasoil gràcies a l'**aposta per energies alternatives**, sobretot en l'àmbit de Turisme i Muntanya. La instal·lació de calderes de biomassa a La Molina i Vallter i l'ampliació de la instal·lació de geotèrmia a la Vall de Núria s'ha traduït en una reducció del 26,2% del gasoil consumit.

Any rere any, l'empresa treballa impulsant diverses iniciatives amb l'**objectiu de millorar el seu acompliment en tots els àmbits** i d'avançar en el camí cap a la sostenibilitat.

Aquesta Memòria de Responsabilitat Social 2016 s'ha elaborat de conformitat amb l'opció **Essencial dels Estàndards GRI** i portant a terme, per primera vegada, una **anàlisi de materialitat** per identificar i prioritzar els aspectes rellevants per a la sostenibilitat de l'empresa. Així, es converteix en una finestra als principals acompliments assolits i a les mesures impulsades durant l'any, sota el concepte de millora contínua. Creiem que és el pas adient en la comunicació de les activitats d'FGC per millorar la **transparència** amb els clients, les persones i la societat.

A FGC seguim mantenint el **compromís** amb la Responsabilitat Social.

Enric Ticó
President d'FGC

2 Principals xifres

Activitat

Viatgers transportats en Línies Metropolitanes (milions)	81,43
Viatgers transportats en Línia Lleida – La Pobla (milers)	111,24
Visitants Turisme i Muntanya (milions)	1,91
Tones de mercaderies transportades (milers)	604,1
· Vehicles	139,1
· Sals potàssiques i sal	465,0

Persones

Persones en plantilla	1.738
Dones en plantilla	465
Formació del personal (hores)	88.495
Formació en prevenció de riscos laborals (hores)	9.989

Qualitat

Índex de Control de Qualitat	
· Línia Barcelona – Vallès	98,23
· Línia Llobregat – Anoia	99,18
· Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,85
Puntualitat	
· Línies Metropolitanes	99,2%
· Línia Lledia – La Pobla de Segur	99,4%
Índex de Satisfacció del Client	
· Línia Barcelona – Vallès	74,91
· Línia Llobregat – Anoia	75,25
· Línia Lleida – La Pobla de Segur	75,61

Accessibilitat

Línies Metropolitanes	
· Estacions	99% (76 de 78)
· Trens	100%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	
· Estacions	100%
· Trens	100%
Cremalleres de Ribes – Núria i Montserrat	
· Estacions	100%
· Trens	100%

Medi ambient

Consum d'aigua (en m^3)	529.550
Consum d'electricitat (en kWh)	108.003.989
Consum de gasoil (en litres)	1.088.557
Consum de gas natural (en kWh)	5.338.361
Volum de residus generats (tones)	356,59

Fets destacats 2016

- Aprovació del Pla d'Acció de Responsabilitat Social d'FGC 2016-2020.
- FGC premiat amb la Medalla Ildefons Cerdà 2016 pel Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Catalunya, pel seu model d'excel·lència i capacitat d'innovació.
- Rècord històric en viatgers transportats.
- FGC, juntament amb l'Associació Play and Train, guardonats amb el premi Empresa i Esport 2016 per INDESCAT (cluster català de la indústria de l'esport).
- Participació dels usuaris en el foment del civisme a través de l'aplicació "Alerta incivisme".
- Llançament de la Campanya de sensibilització "Agents Síbiks 007".
- Els centres de treball i certes estacions d'FGC han esdevingut espais cardioprotegits.
- Continuació de la implantació del Pla de Mobilitat i Seguretat Vial d'FGC.
- La Molina, Vall de Núria, Vallter 2000 i Port Ainé certificades per l'Agència Catalana de Turisme amb el segell d'Equipament Turístic Familiar, dins de l'àmbit de Natura i Muntanya en Família, assolint la certificació en totes les estacions de muntanya gestionades per FGC.
- Incorporació de criteris de reciclatge de residus en les clàusules de contractació amb serveis de neteja.

3 Perfil de l’organització

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) és una empresa pública que opera en els sectors de transport, turisme i muntanya, amb la finalitat de contribuir a la millora de la mobilitat i del lleure a Catalunya. Creada l’any 1979, és una empresa adscrita al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya que té com a principals finalitats administrar, gestionar i operar línies ferroviàries, així com ferrocarrils turístics i estacions de muntanya.

3.1 La vocació d’FGC

Des del seu origen, FGC és una **empresa amb vocació de servei al ciutadà**. La gestió es caracteritza per l’orientació al client i per una visió empresarial basada en la qualitat del servei.

La gestió dels recursos i de les infraestructures es realitza sota criteris d’eficàcia, complint amb la legislació vigent, i optimitzant la rendibilitat econòmica i social de l’entitat. Avui en dia, FGC és una empresa capdavantera tant en l’àmbit de la mobilitat metropolitana com en el de la gestió d’instal·lacions de turisme i lleure.

Missió

Contribuir a la millora de la mobilitat dels clients, a l’equilibri territorial de Catalunya i al desenvolupament de les àrees de muntanya promovent el seu impuls demogràfic i econòmic, a través d’una gestió en règim d’autonomia organitzativa i econòmica basada en criteris de rendibilitat, eficiència, productivitat i ètics, dels serveis i les infraestructures encomanats.

Visió

Ser l'empresa pública catalana de la mobilitat i de serveis de turisme i lleure capdavantera per la seva innovació, per la seva seguretat, pel seu comportament ètic i per la seva contribució a l'equilibri social, ambiental, econòmic i territorial de Catalunya.

Estratègia

Maximitzar el valor global i la reputació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya mitjançant les següents línies d'actuació:

- La satisfacció i la confiança dels clients i interlocutors.
- L'optimització dels recursos que en confia la societat, fent-ne un ús eficient i responsable.
- La participació i el compromís de totes les persones d'FGC amb els resultats empresarials, l'ètica i la responsabilitat social.

3.2 Pertinença a associacions

FGC és membre de:

UITP – Union Internationale des Transports Publics

Associació internacional formada per autoritats i operadors de transport públic amb l'objectiu, entre d'altres, de desenvolupar el transport públic i la mobilitat sostenible. Com a membres de ple dret des del 2007, el Director General d'FGC, Pere Calvet, és Vicepresident i membre del Comitè Executiu de l'associació, així com el President de l'Assemblea de Metros. Tanmateix, altres directors d'FGC participen en diferents subcomitès.

UIC – Union Internationale des Chemins de Fer

Membre associat des de 1982. És una organització internacional que té com a missió, entre d'altres aspectes, promoure el transport per ferrocarril a tot el món, promoure la interoperabilitat ferroviària i desenvolupar i facilitar la cooperació i l'intercanvi d'informació entre les empreses ferroviàries membres.

UIMC – Unió Internacional de Serveis Mèdics de Ferrocarrils

Grup autònom sota el control de la UIC, que té per objectiu protegir els estàndards de salut i seguretat en el treball, en el transport i la promoció i difusió del progrés mèdic als ferrocarrils. FGC és membre de ple dret, i participa en comissions tècniques i congressos anuals i en l'elaboració de protocols mèdics conjunts amb la resta de membres.

ALAMYS – Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Associació formada per organismes de països llatinoamericans i de la Península Ibèrica que posseeixen sistemes ferroviaris metropolitans de transport massiu de passatgers i per les empreses i associacions que desenvolupen activitats connexes. FGC és un dels socis principals.

RAILGRUP – Clúster per impulsar el desenvolupament del ferrocarril

FGC ostenta la Presidència de RAILGRUP, a través del President d'FGC i també presidim la Comissió de treball d'I+D+I.

ATUC – Asociación de empresas gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos

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

FFE – Fundación de los Ferrocarriles Españoles

La fundació té per missió la promoció del coneixement i la utilització del ferrocarril mitjançant tot tipus d'actuacions: culturals, de recerca i formació, de serveis tecnològics, recuperació i ús alternatiu del patrimoni ferroviari, publicacions periòdiques i llibres especialitzats. FGC forma part del patronat de la fundació des del 1998, conjuntament amb les principals empreses espanyoles operadores de serveis ferroviaris o gestores d'infraestructures ferroviàries.

Fundació Factor Humà

La Fundació té per objectiu millorar la gestió de les persones en les organitzacions. El 2013 FGC signa el Manifest fent explícit l'alineació de l'empresa amb la missió de la Fundació.

3 Les parts interessades

Per a FGC, la responsabilitat social significa gestionar l'activitat de forma ètica, responsable i eficient, amb un enfocament orientat a conèixer i fer el possible per satisfer les expectatives dels grups d'interès.

És per això que la gestió de les relacions amb els grups d'interès s'integra en la gestió global d'FGC. L'objectiu és **construir relacions de confiança** amb les parts interessades, i garantir la comunicació i el diàleg amb totes elles establint diferents canals de comunicació.

PERSONAL	**CLIENTS**	**ADMINISTRACIÓ**
PROVEÏDORS	**SOCIETAT**	**TERRITORI**

PARTS INTERESSADES	CANALS DE COMUNICACIÓ
Personal	Reunions, grups de treball, grups d'innovació, Comitè d'Ètica, xarxes socials, reunions col·lectiu lideratge, comitè d'empresa i seccions sindicals, reunions dels comitès de seguretat i salut, butlletí via digital, informacions comunicació interna, Espai FGC
Clients	Xarxes socials, grups focals, sistema de reclamacions, App Civisme, bústia de relacions institucionals, vitrines i espais de les estacions, monitors SIC, web FGC, interiors i exteriors dels trens, publicació de memòries.
Administració	Reunions amb la conselleria, comissions de seguiment, jornades de civisme
Proveïdors	Reunions, web FGC, anuncis, convenis de col·laboració
Societat	Comissions assessores, xarxes socials, fulletons, web FGC, notes de premsa, campanyes, ofertes de serveis, conferències
Territori	Comissions assessores, xarxes socials, fulletons, web FGC, notes de premsa, campanyes, ofertes de serveis, conferències

Compromís amb la societat i comunitat

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

4 Anàlisi de materialitat

Compromís amb la bona governança empresarial

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

FGC continua amb el seu **compromís amb la transparència** cap als grups d'interés amb la publicació d'aquesta memoria de responsabilitat social. En línia amb la vocació de ser una empresa al servei de la societat, l'objectiu és comunicar els principals impactes derivats de les activitats de l'empresa i de quina manera es gestionen, així com els principals acompliments del 2016.

En l'elaboració de la memòria, FGC ha portat a terme la seva primera anàlisi de materialitat per tal d'identificar i prioritzar aquells aspectes rellevants per a la sostenibilitat de l'empresa. El procés d'anàlisi de materialitat s'ha realitzat des de la perspectiva interna (incloent les persones que tenen poder de decisió dins de l'empresa) i, de forma indirecta, el conjunt d'actors de la cadena de valor, al ser aquests els grups d'interès d'FGC. L'anàlisi ha consistit en diverses fases que es descriuen a continuació.

Fase d'identificació

La identificació dels aspectes i assumptes potencialment rellevants per a FGC s'ha realitzat en base als impactes de les seves accions o activitats en els grups d'interès.
A continuació es mostren els temes identificats classificats segons categoria (economia, medi ambient o societat) i corresponents subcategories.

TEMES POTENCIALMENT RELLEVANTS

ECONOMIA

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

MEDI AMBIENT

- Aigua
- Energia
- Emissions
- Efluents i residus
- Compliment regulatori
- Avaluació ambiental de proveïdors
- Biodiversitat
- Gestió general de temes ambientals
- Externalitats positives de l'activitat d'FGC*
- Formació i sensibilització ambiental al personal*
- Campanyes de sensibilització ambiental i foment de la mobilitat sostenible*
- Contaminació acústica*

SOCIAL

Pràctiques laborals

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

Drets humans

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

Societat

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

Responsabilitat sobre el servei

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

Nota: Els assumptes materials no contemplats a la guia GRI estan marcats amb un asterisc.

Fase de priorització

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

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

La priorització dels assumptes materials identificats ve determinada per la rellevància i la probabilitat d'impacte que aquests temes tenen sobre FGC, tant positiva com negativament, que a la seva vegada està relacionada amb la capacitat de gestionar les expectatives dels grups d'interès i crear valor.
Aquesta priorització s'ha realitzat de forma directa, des d'una perspectiva interna, i de forma indirecta, des d'una perspectiva externa.

Perspectiva interna

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

Perspectiva externa

- Sessió de materialitat indirecta amb càrrecs directius. Es va realitzar una sessió de participació que va comptar amb la participació de dos grups, amb 8 persones en total. La sessió va constar d'una part introductòria en la que es va contextualitzar el compromís d'FGC amb la sostenibilitat, l'objectiu de la sessió i la metodologia, i seguidament es van explicar els aspectes de cadascuna de les categories per a la seva priorització. L'objectiu de la sessió era determinar en quins negocis d'activitat (Línies Metropolitanes i Turisme i Muntanya) són més rellevants i per a quins grups d'interès d'FGC resultaven més significatius cadascun dels aspectes identificats. Un cop identificats, es va demanar que assignessin una puntuació del 0 al 3 en funció del grau de rellevància que consideraven que tenia cadascun d'ells des de la perspectiva del grup d'interès.

Resultats de la materialitat

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

Matriu de materialitat

Rellevància per a les parts interessades	Rellevància per a FGC: Baixa	Rellevància per a FGC: Mitjana	Rellevància per a FGC: Alta
Alta	Màrqueting i etiquetatge	**Conseqüències econòmiques indirectes** **Compliment regulatori** **Externalitats positives de l'activitat d'FGC*** **Mesures de conciliació*** **Lluita contra la corrupció** **Informació al client*** **Ètica i governança (transparència)***	**Acompliment econòmic** **Energia** **Salut i seguretat en el treball** **Compliment socioeconòmic** **Salut i seguretat dels clients** **Qualitat en el servei*** **Accessibilitat universal*** **Foment de la convivència en el transport***
Mitjana	Pràctiques d'adquisició Emissions Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	**Aigua** **Efluents i residus** **Avaluació ambiental de proveïdors** **Formació i sensibilització ambiental al personal*** **Capacitació i educació** **Relacions entre els treballadors i la direcció** **Avaluació social dels proveïdors** **No discriminació**	**Gestió general de temes ambientals** **Diversitat i igualtat d'oportunitats** **Satisfacció dels clients***
Baixa		Biodiversitat Campanyes de sensibilització ambiental i foment de la mobilitat sostenible* Comunitats locals Adhesió a iniciatives de sostenibilitat de l'Administració* Ecoetiquetatge dels productes transportats (Eco-Rail)*	**Contaminació acústica***

Nota: En negreta els aspectes i assumptes materials.

Fase de revisió

Els resultats obtinguts amb l'anàlisi es van sotmetre a una fase de validació amb la direcció d'FGC. Es va considerar incloure com a aspecte material l'assumpte no GRI de 'contaminació acústica', degut a les seves implicacions per a la responsabilitat d'FGC sobre la societat.

5 Compromís amb la Responsabilitat Social

La responsabilitat social és un eix essencial de l'estratègia corporativa d'FGC

L'aposta per la responsabilitat social està estretament vinculada a la raó de ser d'FGC. Com a empresa pública, volem manifestar la voluntat d'avançar en el camí de la responsabilitat social, d'establir un compromís clar en l'estratègia corporativa i de concretar-la en el marc operatiu a través de projectes que despleguen aquest compromís.

5.1 Gestió de la Responsabilitat Social

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

Tanmateix, contínuament s'enforteix la confiança dels interlocutors, donant resposta a les necessitats i expectatives dels diferents col·lectius que tenen interessos legítims en FGC.

El setembre de 2016 el Comitè de Direcció va aprovar el **Pla d'Acció de Responsabilitat Social 2016-2020**, el qual representa una adequació a les noves tendències existents i una actualització del Pla d'Acció del període 2015-2017. D'altra banda, la política de responsabilitat social recull els deu principis d'actuació que representen els compromisos explícits amb totes les parts interessades.

Principis de la política de Responsabilitat Social

FGC es compromet amb:

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

El compromís empresarial d'FGC s'orienta fonamentalment a garantir la prestació dels serveis i activitats tant de transport com de lleure, oferint qualitat, i seguretat, tot conjugant la sostenibilitat econòmica, la orientació al client, la millora contínua dels processos i el respecte a l'entorn.

FGC disposa de sistemes de gestió certificats segons la normativa ISO 14001, de gestió ambiental, i la normativa ISO 9001, de gestió de la qualitat. Periòdicament es realitzen auditories que permeten mostrar el compliment dels compromisos i principis d'acció de forma transparent i objectiva. Els àmbits que incorporen sistemes de gestió certificats són els següents:

- Manteniment de Material Mòbil de Rubí – ISO 14001
- La Molina – ISO 14001
- Vall de Núria – ISO 14001
- Explotació de Montserrat – ISO 14001
- Transport de Mercaderies – ISO 9001
- Xarxa ferroviària d'enclavaments – ISO 9001

Actualment es troba pendent de certificació el sistema basat en la ISO 14001 en l'àmbit de Manteniment de Material Mòbil de Martorell.

Finalment, FGC aplica el codi establert per la Junta de Contractació de la Generalitat de Catalunya en la selecció de proveïdors. El codi estableix un seguit de codis socials, ètics i ambientals que s'han d'integrar en els processos i fases de la contractació pública.

5.2 Adhesió a iniciatives

Compromís amb els valors ètics i socials

FGC es compromet a actuar amb integritat ètica i amb actituds alineades amb el desenvolupament sostenible i compatibles amb els principis de la responsabilitat social de l'empresa. Al mateix temps es requerirán i estendran els mateixos criteris de comportament als proveïdors i a tota l'àrea d'influència. En coherència FGC assumeix com a propis els compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides, fent propis els seus principis de conducta en matèria de drets humans, drets del treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.

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

FGC va adherir-se l'any 2004 al Pacte Mundial assumint el seu objectiu de crear una ciutadania corporativa global compromesa amb els drets humans i del treball, el medi ambient i l'ètica.

El 2012 FGC es va adherir al programa d'Acords voluntaris per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, promogut per l'Agència Catalana del Canvi Climàtic. Aquest programa té per objectiu l'impuls de polítiques i accions que contribueixin a reduir les emissions a Catalunya.

Promogut per l'Ajuntament de Barcelona, el Compromís ciutadà per la sostenibilitat té per objectiu desenvolupar polítiques locals en matèria de sostenibilitat. FGC en forma part des de l'any 2002.

Des del 2007 l'empresa forma part d'aquesta associació de compromís amb el desenvolupament sostenible i que pretén impulsar polítiques dins del sector. La Carta té més de 150 signataris entre les organitzacions i empreses de transport públic de tot el món.

O

El 2013 FGC es va adherir al Manifest Factor Humà com a mostra del compromís que manté amb el valor de les persones. El manifest té per objectiu ajudar a construir organitzacions capaces de fer compatibles els interessos propis i els de les persones que les integren.

6 Governança

FGC gestiona la seva activitat sota principis ètics i a través de diversos òrgans de govern, el compromís dels quals és essencial en l'acompliment de la sostenibilitat. Sense una bona governança, la vocació d'empresa responsable amb la societat i la comunitat no seria possible. Tanmateix, l'empresa té per objectiu estendre els valors de l'ètica i la transparència a tots els nivells i arribar a cadascuna de les persones que conformen el dia a dia d'FGC.

6.1 Estructura de govern

La Presidència i la Direcció General són els principals òrgans de govern sota els quals s'organitza FGC. El president i el director general formen part del Comitè de Direcció, juntament amb els directors i directores de les diverses àrees en les quals s'agrupa l'activitat d'FGC, enumerades a continuació:

Àmbit ferroviari

- FGC Operadora
- FGC Infraestructura
- Projectes

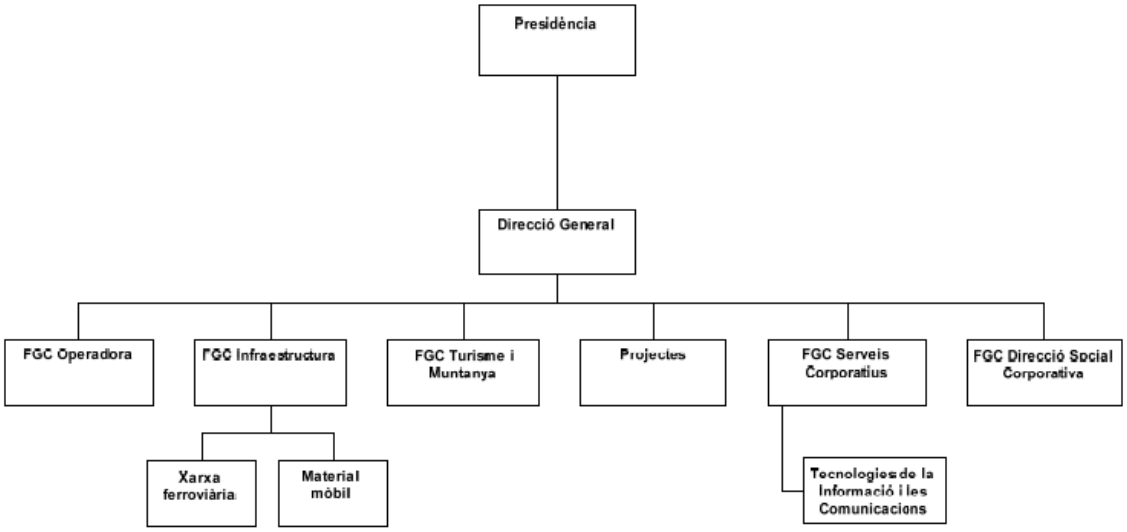
Àmbit de turisme i muntanya

- FGC Turisme i Muntanya

Àmbit corporatiu

- FGC Serveis Corporatius
- FGC Direcció Social Corporativa

Organigrama



El Consell d'Administració, composat per 19 membres, és l'òrgan encarregat de l'administració, la gestió i la direcció de l'empresa, així com la figura amb plena responsabilitat davant del Govern de la Generalitat. El Consell està format per un president, un vicepresident i els consellers.

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

- Comitè de Direcció FGC. Direcció estratègica i seguiment del full de ruta, és informat periòdicament.
- Àrea FGC Direcció Social Corporativa. Supervisió de la consecució d'objectius i coordinació del Comitè de Responsabilitat Social, reporta al Comitè de Direcció.
- Comitè de Responsabilitat Social. Desenvolupament i coordinació dels projectes previstos.
- Equips de projecte. Execució de projectes.

6.2 Ètica i transparència

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

El mes d'octubre de 2016 es crea un grup de treball amb persones de diverses àrees de l'empresa, amb l'encàrrec de desenvolupar el projecte "Construcció d'una infraestructura ètica empresarial", que preveu l'elaboració d'un Codi Ètic i de bona governança.

7 Responsabilitat en el negoci

Compromís amb el país i el territori

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

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

7.1 Les activitats d'FGC

FGC desenvolupa la seva activitat en tres sectors principals:

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

Xarxa ferroviària

FGC gestiona les línies ferroviàries següents:

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

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

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

Turisme i lleure

FGC gestiona les explotacions següents:

- Estació de muntanya de La Molina
- Estació de muntanya d'Espot i Port Ainé
- Estació de muntanya de Vallter
- Estació de muntanya de Vall de Núria i Ferrocarrils Cremallera de Ribes - Núria
- Explotació de Montserrat, Ferrocarrils Cremallera de Monistrol – Montserrat i Funiculars de la Santa Cova i de Sant Joan
- Ferrocarril turístic de l'Alt Llobregat
- Tren dels Llacs

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

Espais comercials

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

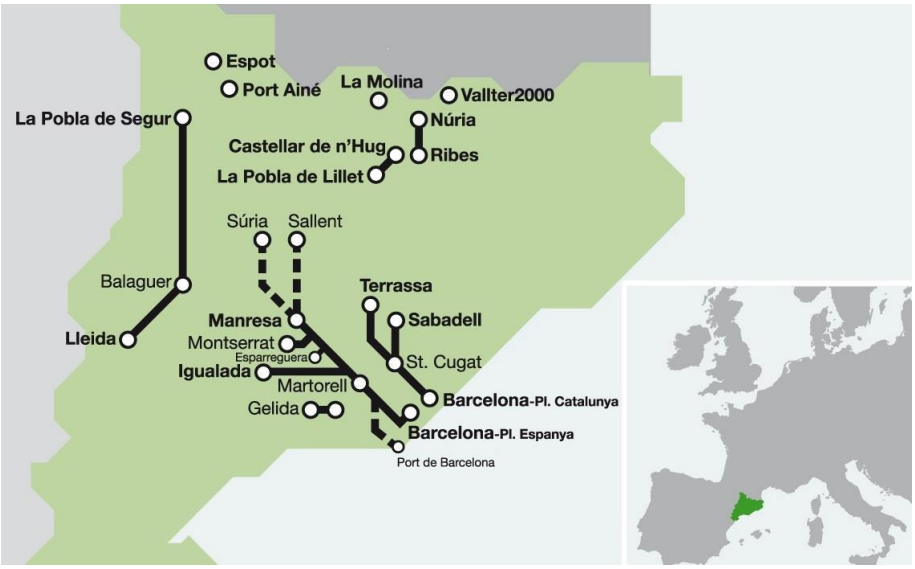
Participació en projectes R+D+i

FGC participa en projectes de recerca i de foment de la innovació. El 2016 participava en 4 projectes europeus dels programa Horitzó 2020: Intermodel, Eutravel, Auggmed, i Hermes. FGC també col·labora en el desenvolupament de 7 projectes de recerca d'àmbit estatal. En concret, en el Programa estatal Retós i en el programa de Nuclis Cooperatius (acció 10).

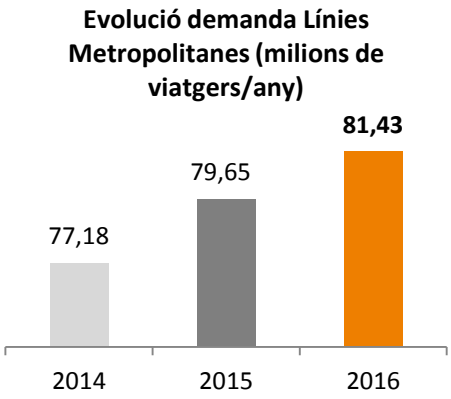
FGC guardonat amb la Medalla Ildefons Cerdà

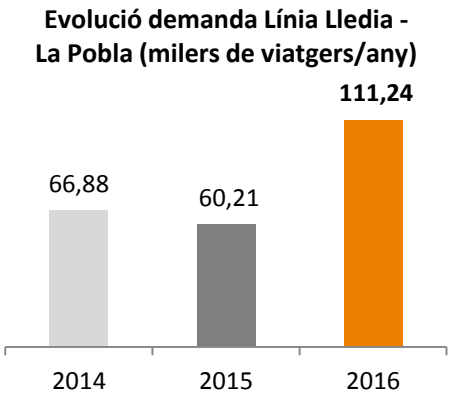
El 2016, el Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Catalunya ha concedit la Medalla Ildefons Cerdà a FGC pel seu model d'excel·lència i capacitat d'innovació.

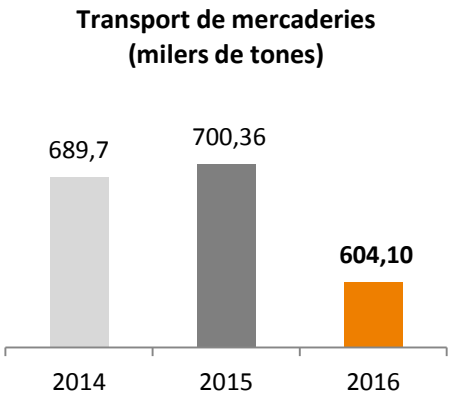
Àmbits territorials de les activitats d'FGC

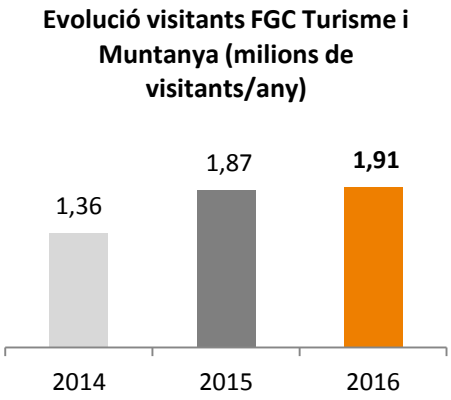


Principals dades d'activitat









El 2016 ha suposat un rècord històric en viatgers transportats

Durant el 2016, el nombre de viatgers transportats a les Línies Metropolitanes s'ha incrementat en més de 1.750.000 viatgers, assolint xifres històriques: 81,43 milions de viatgers.

A la línia de Lleida – La Pobla de Segur, el nombre d'usuaris s'ha doblat gràcies al nou servei. A més dels nous trens, s'ha produït un increment de les freqüències, de la coordinació amb altres modes de transport, de l'atenció al viatger i una modernització del servei, gràcies al seguiment dels trens via satèl·lit i el control dels talussos amb drons.

Les estacions de Turisme i Muntanya han rebut la visita d'1,91 milions de visitants, el que ha suposat un augment de gairebé 40.000 visitants respecte al 2015. Aquests resultats es deriven de l'aplicació de polítiques de gestió transversal i d'optimització en els àmbits comercials i operatius i per la potenciació de les activitats d'estiu.

Pel que fa al transport de mercaderies, FGC es consolida com a actor logístic clau per el sector de l'automoció. D'altra banda, en el transport de minerals s'ha vist afectada pels processos de reestructuració productiva dels clients.

Aquest s'han realitzat importants actuacions de cara a millorar i assegurar el servei, tant amb actuacions de fort impacte i visibilitat com actuacions bàsiques pel servei com renovacions de via o millores de senyalització. Destaquen:

- Inauguració de dues noves estacions a Sabadell, en el marc del projecte de perllongament que es completarà l'any 2017.
- Remodelació de l'estació de Sarrià que ha permès millorar la funcionalitat pels serveis urbans, l'accessibilitat i la capacitat de l'andana.

7.2 Seguretat i qualitat en el servei

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

FGC es compromet a vetllar per la seguretat del sistema de transport i de les instal·lacions de turisme i muntanya, aplicant el principi de prevenció més enllà del compliment dels mínims legals exigibles. En el mateix sentit, l'empresa entèn que es indissociable la promoció de la qualitat, basada en la professionalitat, la innovació, la orientació al client i la millora continua en els processos de prestació del servei, de manteniment del material i infraestructures i els processos corporatius de suport.

FGC es compromet a garantir els màxims nivells de seguretat i fiabilitat de la infraestructura ferroviària i d'aportar la màxima qualitat en els diferents serveis que presta. Ofereix serveis de transport ferroviari pública sota criteris de seguretat, fiabilitat, regularitat i confort.

Un dels objectius estratègics és el d'**evolucionar vers un sistema de gestió de la seguretat integral d'FGC**, que reculli tots els nous desenvolupaments i requeriments en aquest àmbit. Actualment, la política de Qualitat integra la gestió dels àmbits de la Xarxa Ferroviària i del Servei de Transport de Mercaderies. Aquesta política s'emmarca dins del sistema de gestió certificable segons la norma ISO 9001, de gestió de la qualitat.

Des de l'any 2001 i 2003, respectivament, les estacions de Muntanaya de Vall de Núria i de La Molina disposen de la certificació Q de Qualitat de l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE), la qual es renova periòdicament.

D'aquesta manera, FGC crea valor a través d'un sistema de gestió que integra els aspectes econòmic, tècnics i humans, basat en processos orientats a la millora continua del servei, i que prioritza la planificació, la identificació de riscos i la prevenció per a evitar correccions posteriors.

Des d'un punt de vista operatiu, l'any 2016 FGC ha treballat per la millora de la seguretat del transport ferroviari amb la implementació de diverses actuacions:

- Formació a operaris en el marc de l'aprovació, el 20 de desembre, per part de la Direcció General de Transports i Mobilitat de la "Normativa comuna per a les habilitacions de seguretat en la circulació del sistema ferroviari català".
- Realització d'un seminari per a l'optimització de les comunicacions fiables impartit als operadors del centre de control.

- Actualització i millora de procediments i actualització dels Plans d'Autoprotecció i dels Plans d'emergència. S'ha realitzat simulacres a totes les explotacions i línies d'FGC.
- FGC ha obtingut la certificació ISO 9001 de gestió de la qualitat a l'àmbit de manteniment d'enclavaments, un dels actius crítics per a la seguretat. Tanmateix ha obtingut l'homologació del taller de material mòbil del Centre Operatiu de Rubí per part de l'Agència Estatal de Seguretat Ferroviària.
- Millores en la fiabilitat de la senyalització i renovació de diversos trams de via, tant a les línies metropolitanes com al cremallera de Núria. També s'ha invertit en actuacions de millora de talussos i vessants, i en la rehabilitació i impermeabilització de diversos túnels.

FGC també ha treballat de forma decidida a diferents nivells per la millora de la seguretat del transport per cable:

- Realització de les corresponents inspeccions a tots els equipaments i el seguiment dels plans de manteniment.
- Canvi d'eixos i rodes i millora de l'ancoratge de les travesses del funicular de la Santa Cova, així com la millora de la plataforma de via del funicular de Sant Joan.
- Substitució dels senyals deteriorats.
- Substitució de cables portadors i multiparell a teleesquís i telecadires de les estacions d'Espot i substitució del reductor d'un telesquí a Vall de Núria, entre altres.

Índex de Control de Qualitat

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

ICQ	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Línia Barcelona – Vallès	97,79	98,03	98,23	0,20%
Línia Llobregat – Anoia	98,84	98,96	99,18	0,22%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	99,80	99,71	99,85	0,17%

Al final de cada any, s'obté un indicador anual que permet fer un seguiment més general. Any rere any FGC aconsegueix millorar l'acompliment, mantenint uns resultats que reflecteixen el seu compromís amb la qualitat.

Puntualitat

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

Puntualitat	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Línies Metropolitanes	99,1%	99,3%	99,2%	- 0,1%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	-	-	99,4%	-

Des de fa molts anys, als serveis d'FGC és habitual obtenir valors que representen el manteniment del nivell per sobre del 99%.

Índex de Satisfacció del Client

Anualment, FGC elabora l'Índex de Satisfacció del Client (ISC), un indicador que és **pioner en el sector de l'anàlisi de la qualitat del servei** des de l'òptica del client. La informació obtinguda permet incidir en els aspectes en els que cal actuar com a part del procés de millora continua de l'oferta del servei. L'ISC permet constatar quina ha estat l'evolució històrica de la qualitat percebuda en les línies de Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia. Des del 2016 les enquestes també valoren la línia de la Pobla – Segur (Lleida).

ISC	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Línia Barcelona – Vallès	72,94	74,05	74,91	1,16%
Línia Llobregat – Anoia	70,03	71,14	75,25	5,78%
Total Línies Metropolitanes	**72,14**	**73,25**	**75,00**	**2,39%**
Línia Lleida – La Pobla de Segur	-	-	75,61	-

A continuació es resumeixen els aspectes que han estat més ben valorats en l'enquesta de 2016:

- A la línia Barcelona – Vallès aspectes com la puntualitat i la manca d'accidents són els millor valorats, seguit de l'accés als cotxes dels trens.
- A la línia Llobregat-Anoia també s'ha valorat el més alt la puntualitat i el fet que no es produeixen accidents, seguit de la senyalització.

- Els usuaris de la línia de Lleida – la Pobla han valorat amb la millor puntuació l'amabilitat dels empleats, així com la seva satisfacció amb que no es produeixen sovint aglomeracions ni molèsties.

FGC assumeix davant dels seus clients i parts interessades un compromís ferm a través del Decàleg de Compromís amb la qualitat del servei. Aquest document recull els drets dels clients d'FGC.
Tanmateix, com a empresa orientada al client, s'assegura l'accés a la informació a través de diversos mitjans. FGC disposa de tres centres d'atenció al client, de forma presencial, a les estacions següents:

- Pl. Catalunya
- Pl. d'Espanya
- Balaguer

En els àmbits de Turisme i Muntanya totes les estacions disposen de centres i punts d'informació presencials. Respecte a la informació no presencial, es troben a disposició dels usuaris tres telèfons d'atenció, informació i reclamacions.

Totes les estacions estan exposades a les condicions d'ús del servei, les quals també es poden consultar a la pàgina web corporativa. Tanmateix, la Carta de Serveis d'FGC ofereix informació sobre el servei que presta en l'àmbit ferroviari.

Dades d'atenció al client	2014	2015	2016
Trucades ateses	125.124	107.075	103.827
Reclamacions	2.735	2.667	2.827
Suggeriments	18	19	1.824
Agraïments	118	119	197

FGC redueix el frau en un 53%

En els darrers dos anys FGC ha aconseguit una reducció del 53% del frau (del 0,041% l'any 2013 al 0,017% l'any 2016), col·locant-se a l'avantguarda en la lluita contra aquest fenomen gràcies a l'aposta pel desplegament progressiu de mesures tecnològiques i operatives per al control del frau. Actualment, es disposa d'un sistema pioner que detecta automàticament el pas de vàries persones per les portes d'accés.

7.3 Accessibilitat

Compromís amb l'accessibilitat universal

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

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

Grau d'accessibilitat		Comentaris
Línies Metropolitanes		
· Estacions	99%	76 estacions adaptades de 78, excepte les estacions de Sarrià i el Putxet, previstes pel 2017.
· Trens	100%	
Línia Lleida – La Pobla de Segur		
· Estacions	100%	
· Trens	100%	
Cremalleres de Ribes – Núria i Montserrat		
· Estacions	100%	
· Trens	100%	

La Molina, estació accessible

En col·laboració amb la Fundació Johan Cruyff, FGC està duent a terme un projecte d'esports i activitats dirigits a persones amb discapacitat.
D'altra banda, el 30 de novembre el clúster català de la indústria de l'esport INDESCAT va lliurar el premi Empresa i Esport 2016 a FGC, juntament amb l'Associació Play and Train, per al Centre d'Esport Adaptat La Molina. Es tracta d'un centre d'esport amb oferta adaptada a usuaris amb necessitats específiques com a conseqüència d'una discapacitat física.

7.4 Civisme i convivència

Compromís amb el civisme i la convivència

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

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

Des del 2012 hem desenvolupat diverses actuacions de caràcter transversal en la **prevenció de l'incivisme** a les estacions i trens. Aquestes línies d'acció es recullen a través del Pla Director intern de control de conductes incíviques.

Entre altres actuacions realitzades en aquest àmbit, durant el 2016 en destaquem les següents:

- Carta de Foment del Civisme en l'àmbit ferroviari, acordada amb diferents empreses del sector.
- Impartició de sessions de sensibilització i de formació, periòdicament, a totes les persones de l'empresa que tenen contacte amb els usuaris sobre com actuar davant dels casos d'incivisme. Enguany s'han impartit 1.197,5 hores de formació a un total de 338 alumnes organitzats en 39 grups.
- Llançament de l'aplicació mòbil "Alerta incivisme", que permet als usuaris informar en temps real sobre actes incívics als trens i estacions. El 2016 s'han registrat un total de 6.873 alertes.
- Introducció de clàusules obligatòries sobre el civisme a les empreses contractistes.

Campanya Agents Síbiks 007

Aquest any FGC ha promogut la campanya Agents Síbiks 007, consistent en activitats de sensibilització de comportaments cívics a través d'accions teatrals fetes als trens i a les estacions de la xarxa. Un grup d'actors graduats de l'Institut del Teatre escenifiquen comportaments incívics, interactuant amb els usuaris per transmetre el missatge de foment del civisme d'una manera lúdica i respectuosa.

Les actuacions escollides se centren en cinc conductes triades a partir dels avisos que els viatgers fan a través de la funció d'alertes incíviques de l'aplicació "Alerta incivisme":

- Posar els peus damunt dels seients
- Asseure's a terra o a les plataforma dels trens
- Utilitzar els seients reservats
- Escoltar múscia amb el volum alt
- Fumar en espais on està prohibit fer-ho

8 Gestió econòmica

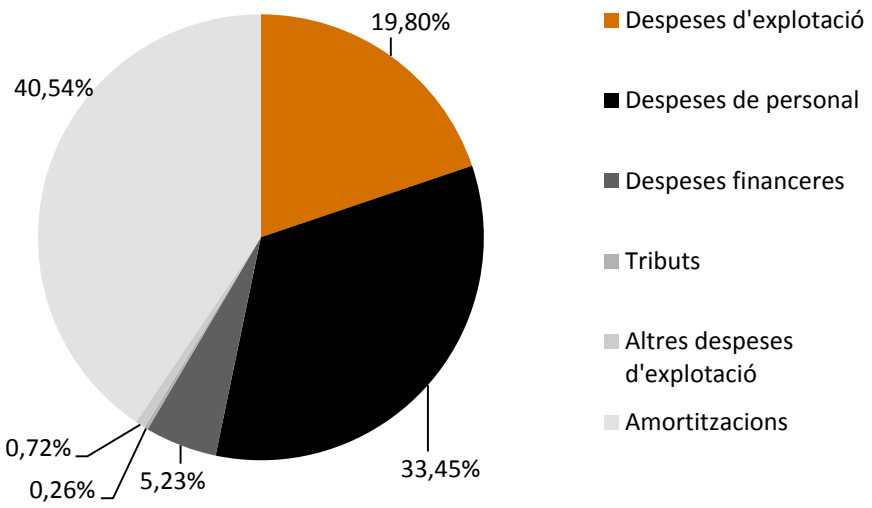
Compromís amb la sostenibilitat econòmica empresarial

FGC es compromet a treballar per obtenir la màxima eficiència en l'ús i la gestió dels recursos que la societat posa a les mans d'FGC.

L'origen de l'empresa es basa en l'assumpció de tasques, serveis i explotacions que estaven en el sector privat en situació de fallida i descapitalitzats, tant en l'àmbit del servei públic ferroviari com en el del turisme. Actualment, FGC és una entitat de dret públic que actua en règim d'empresa mercantil i que gaudeix d'autonomia organitzativa i econòmica.

Gràcies a una gestió eficient i basada en criteris de rendibilitat, productivitat i ètica, dels serveis i les infraestructures, FGC respon davant la societat complint amb les seves responsabilitats. La gestió eficient dels recursos econòmics permet contribuir a la millora de la mobilitat i a l'equilibri territorial de Catalunya.

Estat del valor afegit (en euros)	**2016**
Valor econòmic creat	**215.547.380,73**
Xifra de negoci	112.552.817,05
Ingressos financers	627.772,88
Subvencions	102.366.790,80
Valor econòmic distribuït	**141.365.624,30**
Despeses d'explotació	47.081.753,29
Despeses de personal	79.530.289,47
Tributs	624.997,10
Despeses financeres	12.425.718,34
Altres despeses d'explotació	1.702866,10
Valor econòmic retingut	**74.181.756,43**
Amortitzacions	96.367.711,97
Reserves	-22.185.955,54



En els àmbits de Turisme i Muntanya, l'activitat permet mantenir en funcionament unes infraestructures que contribueixen al dinamisme socioeconòmic de les poblacions i àrees de muntanya. Per aquest motiu, la inversió realitzada en les infraestructures permet continuar amb les activitats, repercutint sobre el desenvolupament econòmic i social d'aquestes zones.

El 2016 les inversions destinades a les infraestructures i serveis recolzats d'FGC ha suposat una quantia total de 77.939.108,51 €. A 31 de desembre del mateix any, el grau de desenvolupament de les inversions ha estat del 94,0%, un volum corresponent a 73,4 milions d'euros.

Inversions en infraestructures i serveis (en euros)	**2016***
Línies Metropolitanes (LMT)	52.396.867,47
Línia de Lleida – La Pobla de Segur (LPS)	6.614.210,72
Total LMT + LPS	**59.011.078,19**
La Molina	2.054.816,76
Vall de Núria	2.740.672,32
Explotació de Montserrat	12.346.476,24
Ferrocarril turístic de l'Alt Llobregat	77.000,00
Espot i Port Ainé	1.709.065,00
Total Turisme i Muntanya	**18.928.030,32**
Total FGC	**77.939.108,51**

* Inversió real: no inclou amortització de préstecs.

9 Les persones

Compromís amb les persones que treballen a FGC

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

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

9.1 Dades generals

Des del 2013, FGC està adherit al Manifest Factor Humà per expressar la voluntat d'exercir de manera ètica i responsable la gestió de les persones. El 2017 està previst la redacció d'una política específica que integri la visió de compromís amb el personal.

La Direcció Social Corporativa és l'òrgan encarregat de vetllar pel benestar i les condicions laborals de les persones. Sota la seva coordinació, el **Pla Estratègic de Recursos Humans 2016-2020** s'ha desenvolupat amb la finalitat de millorar la competitivitat empresarial, millorar la capacitat d'assoliment dels objectius empresarials i millorar la identificació del personal amb la cultura corporativa. L'estratègia s'estructura a través de tres aspectes claus: Talent, Lideratge i Cultura.

El personal en plantilla ha augmentat un 5,1% respecte l'any anterior

Un total de **1.738 persones** formen part de l'equip de professionals que desenvolupen les activitats de l'empresa. FGC compta amb la col·laboració de personal extern per als serveis de vigilància, neteja i recepció de l'edifici corporatiu. El 2016 ha comptat amb 204 treballadors i treballadores externs.

Plantilla a 31 de desembre	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Xarxa Ferroviària	1.353	1.392	**1.472**	5,75%
· Homes	1.027	1.046	**1.091**	4,30%
· Dones	326	346	**381**	10,12%
Turisme i Muntanya	268	262	**266**	1,53%
· Homes	177	174	**182**	4,60%
· Dones	91	88	**84**	-4,55%
Total Homes	*1.204*	*1.220*	***1.273***	*4,34%*
Total Dones	*417*	*434*	***465***	*7,14%*
Total FGC	**1.621**	**1.654**	**1.738**	**5,08%**

Personal segons tipus de contracte[1]	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Indefinit	1.363	1.325	**1.326**	0,08%
· Homes	1.000	953	**954**	0,10%
· Dones	363	362	**372**	2,76%
Temporal	258	339	**412**	21,53%
· Homes	204	267	**319**	19,48%
· Dones	54	72	**93**	29,17%

El 76,3% de les persones contractades ho estan en règim de contractació indefinida i el 80,8% treballa a jornada completa.

Personal segons tipus de jornada	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Completa	1.358	1.301	**1.404**	7,92%
· Homes	1.009	952	**1.029**	8,09%
· Dones	349	349	**375**	7,45%
Parcial	263	353	**334**	-5,38%
· Homes	195	268	**244**	-8,96%
· Dones	68	85	**90**	5,88%

[1] Les dades presentades en aquest apartat no inclouen els treballadors externs.

Un total de 3.715 persones han participat en processos de contractació i de promoció en les Línies Metropolitanes, Montserrat i Lleida - La Pobla durant el 2016. D'altra banda, s'han jubilat 32 persones.

Taxa de noves contractacions (%) (2016)	Dones	Homes
Xarxa ferroviària	9,2	7,4
Turisme i Muntanya	2,4	4,4
Total FGC	**8,0**	**7,0**

Taxa de rotació* (%) (2016)	Dones	Homes
Xarxa ferroviària	8,7	-2,9
Turisme i Muntanya	2,4	2,7
Total FGC	**7,5**	**3,7**

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

9.2 Relacions laborals

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

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

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

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

- Conveni Col·lectiu d'àmbit d'empresa d'aplicació al personal de Línies Metropolitanes.

- Conveni Col·lectiu d'àmbit inferior al d'empresa d'aplicació a les explotacions de Turisme i Muntanya de Vall de Núria, La Molina, Montserrat, Espot i Port Ainé i la Línia de Lleida – La Pobla de Segur.

En els dos convenis estan acordades les condicions per les quals es negocien els canvis significatius, mitjançant les Comissions de Seguiment del Conveni. El 2016 es van signar amb la Representació del Personal un total de 10 actes d'acord en diferents matèries de treball.

L'empresa té com a objectius potenciar la comunicació interna i intensificar les actuacions de participació amb les persones per tal de fomentar un bon clima laboral. Per aquest motiu FGC promou un **marc de relacions laborals basades en la confiança, el diàleg i el respecte**, i en arribar a acords que cerquin el benefici mutu de les parts.

9.3 Igualtat d'oportunitats

FGC afavoreix la igualtat d'oportunitats i la promoció de la diversitat com a garanties d'una ocupació de qualitat. Des del 2008 FGC disposa d'un **Pla d'Igualtat d'oportunitats entre dones i homes** en el treball. L'actualització del Pla està prevista per l'any 2017.

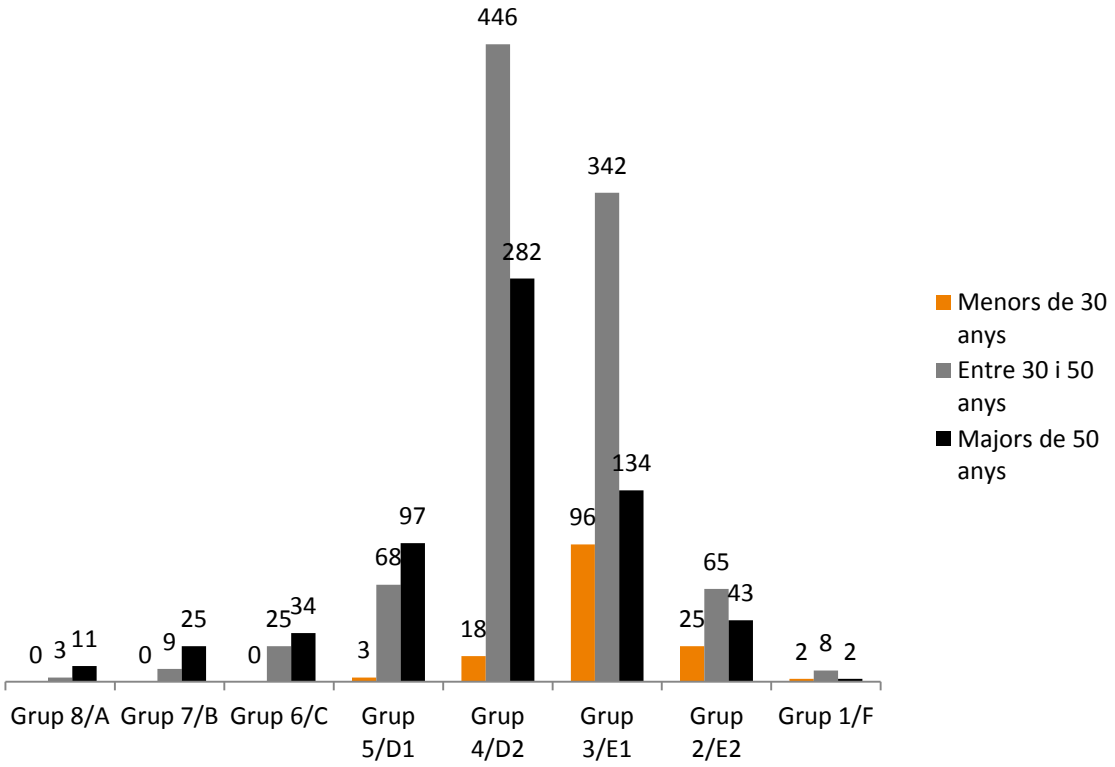
La Igualtat d'oportunitats i la no discriminació són principis en que es fonamenta l'ètica empresarial d'FGC

La no discriminació en l'entorn laboral és una part essencial del principi de respecte pels drets laborals. En el marc del Pla d'Igualtat, s'han desplegat diverses mesures per vetllar que les relacions entre les persones es desenvolupin en termes d'igualtat d'oportunitats i d'equitat. Entre elles s'inclouen el Protocol contra l'assetjament sexual, per raó de sexe i moral, i l'elaboració de la Guia de recursos lingüístics per evitar un llenguatge sexista.

La presència majoritària d'homes és degut a la naturalesa de l'activitat d'FGC, tradicionalment duta a terme per homes. No obstant, la composició de la plantilla està canviant per un increment gradual de la presència de dones. En aquest context, s'impulsa la implantació de diverses mesures que ajudin a promoure la presència equilibrada d'homes i de dones en les diferents àrees i òrgans de l'empresa.

En quant als processos de contractació, s'apliquen els principis de lliure accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments i la no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats. FGC garanteix la igualtat d'oportunitats en la selecció i promoció de personal en base al sistema de mèrit i capacitats de les persones candidates a ocupar un lloc de treball, complint sempre amb la legislació vigent i amb les disposicions que s'estableixen en els convenis col·lectius.

Distribució segons sexe per categoria laboral (%) (2016)	**Dones**	**Homes**
Grup 8/A - Directors	14,3%	85,7%
Grup 7/B - Caps d'Àrea	11,8%	88,2%
Grup 6/C - Responsables d'Àrea i Tècnics superiors	16,9%	83,1%
Grup 5/D1 - Supervisors de grup i Tècnics mig	14,9%	85,1%
Grup 4/D2 - Tècnics administratius i informàtics, Tècnics especialitzats, Agents del centre de control i Maquinistes	15,8%	84,2%
Grup 3/E1 - Operaris especialitzats, Agents d'atenció al client, Conducció de trens (Turisme i Muntanya) i Administratius	32,2%	67,8%
Grup 2/E2 - Auxiliars especialistes, Conducció de remuntadors, Conducció de sala (funiculars) i Atenció al client	24,8%	75,2%
Grup 1/F - Personal de base	33,3%	66,7%



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

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

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

A data de 31 desembre de 2016, 53 persones d'FGC gaudeixen de reducció de jornada per guarda de menor de 12 anys o per tenir cura de familiar. Durant l'any, 18 perones d'FGC

han gaudit del permís retribuït d'alletament i s'ha concedit una excedencia a 5 persones per tenir cura de fill/a de menor de 3 anys.

FGC disposa d'una declaració d'excepcionalitat, basada en les característiques pròpies de la seva activitat, emesa pel Departament de Treball, pel que fa a l'aplicació de la reserva del 2% de la plantilla per a persones amb discapacitat. Aquesta declaració d'excepcionalitat ens permet, substituir la reserva del 2% en plantilla directa, per contractacions de béns i serveis amb empreses d'inserció laboral o centres especials de treball. El 2016, el volum total d'aquestes contractacions ha estat de 538.814,52€, superant la xifra objectiu establerta per la comissió d'inserció laboral a principis d'any de 534.250€.

9.4 Capacitació i educació

FGC està integrat per personal molt especialitzat i altament qualificat, capaç de dur a terme tasques amb un alt nivell de complexitat tècnica, garantint la qualitat dels serveis prestats. Per aquest motiu, en la gestió de la formació és important preveure el relleu generacional del personal especialitzat tenint en compte els factors següents:

- L'entorn tecnològic canviant.
- L'elevada especialització del personal ferroviari.
- La impossibilitat de trobar personal format en matèria ferroviària en el mercat laboral.
- La diversitat de disciplines que abasta una explotació ferroviària.

'Talent, Lideratge i Cultura' són els eixos que guien l'estratègia de l'Àrea d'Organització i Persones

En el marc de l'estratègia de l'Àrea d'Organització i Persones, FGC proporciona períodes de formació interna i plans d'entrenament permanents que garanteixen l'**adequació constant a un entorn tecnològic canviant**. Així, és a través de la identificació del talent, el foment del lideratge i la potenciació de la cultura corporativa que conforma una plantilla de persones preparades i altament capacitades.

Les temàtiques de formació impartides es classifiquen en els àmbits esmentats a continuació, els quals es prioritzen segons l'ordre en que s'anomenen en l'elaboració del Pla de Formació:

- Seguretat, normatives i desenvolupament de tasques al lloc de treball.
- Desenvolupament del potencial i actualització professional, per al personal en processos de promoció o de pla de carrera professional.
- Millora dels coneixements i habilitats professionals.

Pla d'identificació i desenvolupament del talent directiu

FGC aposta per explorar en la propia plantilla la disposició de professionals amb talent i amb voluntat de progresar dins de l'organització i facilitar-los les eines de desenvolupament necessàries per preparar-los com a líders de referencia. Així, promou plans de carrera que els permeti assolir vesatilitat tècnica i competències directives tot generant sentiment de pertinença al grup i promocio que es desenvolupa de forma conjunta.

D'altra banda, el Pla d'Entrenament Permanent (PEP) està adreçat a tot el personal de l'àrea d'FGC Operadora i que inclou la impartició anual de 16 hores de formació als maquinistes, agents d'estació, centres de control, entre d'altres. A les àrees de manteniment també es realitza formació en reciclatge i en noves tecnologies ferroviàries.

El 2016 s'han realitzat 168 accions formatives articulades a través de 773 grups o edicions i en el que han assistit un total de 4.083 persones. En total s'han registrat 88.495 hores de formació.

Dades de formació	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Conveni LMT				
· Accions formatives	111	126	**144**	14,3%
· Grups/Edicions	607	621	**706**	13,7%
· Persones assistents	3.112	2.934	**3.815**	30,0%
· Hores de formació	42.906	56.389	**83.103**	47,4%
Conveni TiM				
· Accions formatives	21	32	**24**	-25,0%
· Grups/Edicions	65	118	**67**	-43,2%
· Persones assistents	249	415	**268**	-35,4%
· Hores de formació	5.372	3.375	**5.392**	59,7%

FGC col·labora amb la proposta de formació professional en alternança i dual a Catalunya. En aquest sentit, l'empresa ha signat un conveni amb el Departament d'Ensenyament. Aquest tipus de formació combina els estudis amb experiència laborals realitzant tasques a l'empresa. Les especialitats ferroviàries en les que es col·labora són les següents:

- Mecatrònica Industrial
- Serveis Electrònics Especialitzats.
- Sistemes de Comunicacions i Informàtics

Al llarg del 2016 FGC ha acollit a un total de 8 alumnes provinents de 3 Instituts d'Ensenyaments Secundari de Cornellà, Sant Andreu de la Barca i Sant Cugat del Vallès.

9.5 Salut i seguretat laboral

FGC promou la creació d'una **cultura preventiva en l'entorn laboral** que garanteixi la seguretat i salut del personal. La prevenció dels riscos laborals s'integra en els sistemes de gestió i en la millora continua de les condicions de treball de les persones. De forma periòdica, es realitzen auditories legals del sistema de gestió de salut i seguretat laboral. La propera auditoria està prevista per a l'any 2018.

FGC adopta un enfocament preventiu dels riscos laborals

Els Comitès de Seguretat consulten de forma regular i periòdica les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos laborals, salut en el treball, riscos psicosocials, ergonomia, i altres aspectes relacionats. Presents en tots els àmbits d'activitat de l'empresa, als comitès hi participen representants de l'empresa i del personal.

FGC disposa de 4 Comitès de Seguretat i Salut amb representació del personal:

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

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

D'altra banda, es realitzen reunions periòdiques (de seguretat i salut) amb Delegats de Prevenció de les explotacions de Montserrat, Vallter i la Línia Lleida – La Pobla de Segur.

La subcomissió de Seguretat del Personal, amb representació de l'empresa i del personal, es reuneix cada dos mesos per tractar de forma especial qüestions relacionades amb l'entorn de les agressions i la seguretat del personal.

Es realitzen visites de seguretat amb l'objectiu de verificar les condicions de treball i detectar possibles aspectes perillosos de les instal·lacions, eines i materials o substàncies que es puguin manipular.

FGC disposa des del 2005 d'un Pla d'Acció i Prevenció contra els riscos derivats del consum d'alcohol i drogues. Aquest pla té com a principal finalitat millorar la seguretat en el treball així com la salut i la qualitat de vida del personal d'FGC. A l'any 2016 s'han realitzat en total 1.334 controls (1.008 d'alcohol en aire expirat i 326 en drogues).

Dades d'accidentalitat (2016)	**Dones**	**Homes**
Accidents laborals amb baixa	10	38
Accidents laborals sense baixa	12	40
Accidents in itinere amb baixa	6	16
Accidents in itinere sense baixa	3	4

Dades d'accidentalitat Línies Metropolitanes	**2014**	**2015**	**2016**
Índex de freqüència (nº accidents/milió d'hores treballades)	23	21	**24**
Índex de gravetat (nº jornades perdudes/milers d'hores treballades)	0,79	0,49	**0,83**
Índex d'incidència (nº accidents/milers de persones exposades)	34	30	**33**
Índex de durada mitjana (nº jornades perdudes/nº accidents)	34	24	**35**

Dades d'accidentalitat Turisme i Muntanya	2014	2015	2016
Índex de freqüència (nº accidents/milió d'hores treballades)	39	37	**45**
Índex de gravetat (nº jornades perdudes/milers d'hores treballades)	1,12	1,87	**0,67**
Índex d'incidència (nº accidents/milers de persones exposades)	71	65	**80**
Índex de durada mitjana (nº jornades perdudes/nº accidents)	29	51	**15**

El 2016 s'han realitzat 9.989,3 hores de formació en matèria preventiva de riscos laborals. Entre les accions formatives promogudes destaquen la creació dels mòduls formatius de prevenció de riscos laborals on-line de tots els llocs de treball del Cremallera de Núria, els mòduls formatius on-line de risc elèctric, d'atmosferes explosives i de manteniment de funiculars i les accions de formació relatives a procediments de treballs de risc (treballs en altura, amb risc elèctric i en espais confinats). La formació en riscos laborals del lloc de treball també s'imparteix a tot el personal de nou ingrés i al personal desplaçat per canvis de lloc de treball.

FGC desenvolupa **programes de promoció de la Salut** seguint les directrius del model d'Empresa Saludable. Es realitzen reconeixements mèdics específics, associats a determinats llocs de treball, amb la finalitat de vigilar la salut de les persones i per garantir que aquesta no es vegi perjudicada per l'activitat laboral. Tanmateix, els reconeixements mèdics generals permeten detectar situacions de risc i iniciar mesures preventives i de promoció de la salut entre els empleats. El 2016 s'han realitzat 819 reconeixements mèdics.

Altres mesures incloses en el programa de salut són:

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

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

El 2016 s'ha continuat amb la implantació del Pla de Mobilitat i Seguretat Vial d'FGC. El Pla té un triple objectiu:

- Garantir la seguretat en els desplaçaments en missió i per anar i venir a treballar.
- Fomentar i promocionar la mobilitat sostenible des del punt de vista ambiental i de salut de les persones.
- Obtenir un estalvi econòmic reduint els costos de desplaçaments per raó de treball.

Aquest any un total de 598 persones de la plantilla han rebut formació en seguretat vial a càrrec dels Mossos d'Esquadra. D'altra banda, s'han substituït dos cotxes de la flota de vehicles de l'empresa amb criteris de seguretat vial i de reducció de l'empremta ambiental dels mateixos. Entre les accions de desenvolupament del Pla també s'han instal·lat endolls de recàrrega als aparcaments corporatius.

10 Relació amb el medi ambient

Compromís amb el medi ambient

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

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

L'activitat d'FGC té un impacte global positiu sobre el medi ambient

10.1 Gestió ambiental

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

- Garantir el compliment de la legislació ambiental
- Identificar i avaluar els impactes ambientals
- Disposar de dades i indicadors d'acompliment ambiental
- Aplicar el principi de millora continua
- Sensibilitzar a les persones que treballen a FGC

L'estratègia d'FGC es basa en promoure la implantació de forma gradual de sistemes de gestió ambiental certificats segons la norma ISO 140001 en els diferents àmbits de l'empresa. En aquells àmbits on encara no es disposa de certificació, s'efectuen auditories i diagnosis ambientals per poder avaluar la realitat i aplicar mesures de millora.
Des d'FGC es considera que **la conscienciació i la pedagogia ambiental** són fonamentals per poder complir amb el compromís. Les persones que presten serveis en els àmbits certificats segons la ISO 14001, així com les persones de nova incorporació o per canvi de funcions dins de la pròpia organització, reben formació ambiental específica. El 2016 un total de 16 persones han participat en sessions formatives sobre gestió ambiental.

També es realitzen diverses accions de sensibilització ambiental dirigides als usuaris, tals com exposicions permanents i temporals o tallers de natura a escoles, entre d'altres. A través dels centres d'interpretació oferim un espai de reflexió i conscienciació sobre temes relacionats amb el medi natural i la història i tradicions pròpies del territori.

10.2 Consum de recursos

En comparació amb la carretera, els costos derivats de l'accidentabilitat, el soroll, la contaminació atmosfèrica, la contribució a l'escalfament global, els usos de l'aigua, la congestió viària i l'impacte sobre l'entorn natural, resulten fins a 41 vegades inferiors en el cas del transport ferroviari de viatgers i de 49 vegades menys en el cas de mercaderies[2].
No obstant, FGC no està exempt de controlar aquells àmbits en els que té més impacte el desenvolupament de les seves activitats. Així, el seguiment d'indicadors ambientals permet detectar en quines àrees cal promoure iniciatives de millora per minimitzar el consum de recursos.

Consum d'aigua (en m^3)	**2014**	**2015**	**2016**	**Variació 2015-2016**
Línies Metropolitanes	67.090	63.281	**99.991**	58,0%
Línia Lleida – La Pobla de Segur	80	76	**128**	68,4%
Turisme i Muntanya	347.286	446.453	**429.431**	-3,8%
Total FGC	**414.456**	**509.810**	**529.550**	**3,9%**

El consum total d'aigua ha incrementat en un 3,9% durant el 2016. Aquest augment és degut principalment per les obres de perllongament de les línies a Terrassa i Sabadell, i a

[2] Universitat de Karlsruhe, 2004.

les fuites subterrànies trobades a Martorell que es van solucionar amb la renovació total de les canonades.

Consum energètic	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Electricitat (en kWh)				
· Línies Metropolitanes	89.739.953	91.102.519	**91.982.955**	1,0%
· Turisme i Muntanya	14.700.148	15.213.258	**16.021.034**	5,3%
Consum elèctric total[3]	**104.440.101**	**106.315.777**	**108.003.989**	**1,6%**
Gasoil (en litres)				
· Consum ferroviari	715.494	712.632	**642.492**	-9,8%
· Consum automoció	95.371	95.212	**95.489**	0,3%
· Turisme i Muntanya	500.273	474.771	**350.576**	-26,2%
Consum gasoil total	**1.311.138**	**1.282.615**	**1.088.557**	**-15,1%**
Gas natural (en kWh)				
· Línies Metropolitanes	4.568.436	4.698.371	**4.218.858**	-10,2%
· Turisme i Muntanya[4]	1.123.130	1.127.435	**1.119.503**	-0,7%
Consum gas natural total	**5.691.566**	**5.825.806**	**5.338.361**	**-8,4%**

El consum elèctric de les Línies Metropolitanes correspon principalment a la tracció de trens (91.716.857 kWh) i a l'enllumenat (266.098 kWh). El consum d'electricitat està relacionat directament amb el servei ferroviari. És per aquest motiu que el consum d'electricitat ha incrementat degut a l'augment del servei pel perllongament de la línia Barcelona – Vallès.

Pel que fa a les estacions de Turisme i Muntanya, el 2016 La Molina ha estat l'estació on s'ha produït el major consum d'energia elèctrica (6.610.847 kWh). Aquest increment està relacionat amb el major nombre de visitants que han gaudit de les instal·lacions, en comparació amb l'any anterior.

FGC aposta per la implementació gradual de fonts d'energia alternatives

El consum de gasoil s'ha reduït una quarta part a les estacions de muntanya (26,2%) a causa de la instal·lació de calderes de biomassa a La Molina i Vallter, i a l'ampliació de la

[3] Dades no disponibles per la Línia de Lleida – La Pobla de Segur.

[4] Inclou només l'estació de La Molina.

instal·lació de geotèrmia a l'Hotel de Sant Josep a la Vall de Núria. La implementació de fonts d'energies alternatives també ha suposat una reducció de les emissions de CO^2 a l'atmosfera degut al gasoil que s'ha deixat de consumir:

- A La Molina, al voltant de 50.000 litres de gasoil deixats de consumir equival a 139 tones de CO^2 deixades d'emetre a l'atmosfera.
- A Vallter, al voltant de 30.000 litres de gasoil deixats de consumir equival a 83 tones de CO^2 deixades d'emetre a l'atmosfera.
- A Vall de Núria, al voltant de 105.000 litres de gasoil deixats de consumir equival a 292 tones de CO^2 deixades d'emetre a l'atmosfera[5].

En la gestió dels residus, FGC fomenta la segregació dels que es generen en la neteja de les dependències i en els menjadors del personal. Aquest any s'han incorporat en els contractes de neteja una clàusula que disposa l'obligació de separar els residus generats. D'altra banda, es realitza formació als supervisors i operaris per a la correcta gestió dels residus de caràcter industrial lligats al manteniment i la reparació. El mètode d'eliminació de residus es determina tenint en compte la informació proporcionada pel contractista d'eliminació de residus.
Pel que fa a la variació del volum de residus, aquesta està relacionada als cicles de manteniment, reparació i renovació d'equips.

Residus perillosos generats, segons mètode d'eliminació (en tones)	**2014**	**2015**	**2016**	**Variació 2015-2016**
Reutilització	n.d.	n.d.	**1,11**	-
Reciclatge	n.d.	n.d.	**40,14**	-
Compostatge	n.d.	n.d.	**0,0**	-
Recuperació	n.d.	n.d.	**13,10**	-
Abocador	n.d.	n.d.	**1,58**	-
Total FGC	**76,21**	**44,74**	**55,93**	**25,0%**

Residus no perillosos generats, segons mètode d'eliminació (en tones)	**2014**	**2015**	**2016**	**Variació 2015-2016**
Reutilització	n.d.	n.d.	**254,44**	-
Reciclatge	n.d.	n.d.	**2,74**	-
Compostatge	n.d.	n.d.	**21,02**	-
Recuperació	n.d.	n.d.	**22,46**	-
Abocador	n.d.	n.d.	**300,66**	-
Total FGC	**302,01**	**299,54**	**300,66**	**0,4%**

[5] Dades de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

10.3 Respecte per la biodiversitat

FGC explota estacions de muntanya localitzades dins, o properes, a entorns protegits. Per aquest motiu, l'empresa porta una gestió molt rigorosa envers els impactes ambientals de les activitats que es desenvolupen en aquests àmbits. Aquests espais actuen, a la vegada, com instruments de protecció de la natura i d'ordenació i reequilibri del territori. En aquest sentit, FGC realitza diverses **actuacions per preservar l'entorn natural** en el que opera:

- Tenir en compte els impactes visuals de les instal·lacions per tal d'aconseguir la seva integració a l'entorn.
- Controlar l'encesa i apagada de la llum artificial, mitjançant cèl·lules que detecten quan es fa fosc, i temporitzadors per desconnectar la il·luminació quan ja no és necessària, quedant únicament l'enllumenat mínim de servei i vigilància.
- Fer un correcte manteniment dels traçats dels trens cremalleres per prevenir i evitar l'erosió del terreny.
- Mantenir sistemes de drenatge a les pistes d'esquí per prevenir i evitar l'erosió del terreny.
- Quan s'han de fer treballs que suposen moviments de terra, posteriorment es regenera i ressembra el terreny.
- Durant la temporada d'hivern es realitzen periòdicament estudis de control per prevenir allaus.
- Quan es detecten casos de risc, es provoquen de manera controlada petits allaus per tenir acotada la superfície.
- Conservar i mantenir els camins senyalitzats per prevenir la pressió antròpica.
- Replantacions d'arbres en zones de risc de desforestació.
- En èpoques de fecundació i reproducció de la fauna autòctona s'evita la realització d'obres o d'activitats esportives.
- Es mantenen els cabals ecològics dels torrents i rius afectats.

FGC té com a objectiu la integració de les activitats humanes en els ecosistemes de l'alta muntanya

FGC realitza un seguiment de les activitats a través d'estudis d'impacte ambiental, plans de gestió forestal i la realització de controls i obtenció d'indicadors sobre les superfícies afectades i restaurades. Tanmateix, l'empresa manté una comunicació constant amb les administracions (Departament de Territori i Sostenibilitat, Consells Comarcals,

Ajuntaments) per mantenir un control de la preservació de la fauna i la flora autòctones i garantir el compliment amb la normativa ambiental.
L'estació de Vall de Núria compta amb el distintiu de Garantía de Qualitat Ambiental gràcies als esforços dedicats a la preservació de l'entorn.

10.4 Contaminació acústica

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

Es realitzen inspeccions periòdiques de l'estat de la via per tal de determinar les accions de millora necessàries per reduir el soroll. Algunes d'aquestes mesures inclou la substitució de les vies, de les batonadores o de les rodes dels trens, o la instal·lació de sistemes de pantalles acústiques.

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

- Auscultació de la via (cada sis mesos) per tal de detectar els trams més problemàtics de geometria de via i de desgast o rugositat dels carrils.
- Esmolat de carrils, en aquells trams detectats en els treballs d'auscultació. Aquesta mesura permet una reducció dels nivells de soroll d'entre 3 i 5 dB d'una via recent esmolada.
- Tornejat de rodes cada 120.000 km, com a mesura preventiva per evitar increments del soroll, que permet una millor rodadura del tren.
- Estudi de detall de les zones afectades de les línies on el mapa de soroll detecta superacions dels nivells màxims de soroll, i proposta de les millores pertinents per tal de minorar les molèsties als veïns.

Segons les necessitats de les línies, es destinen recursos a mesures específiques de reducció del soroll. En l'ampliació d'infraestructures s'opta pel soterrament de les vies per tal d'evitar la generació de soroll.

A partir de 2013, FGC va iniciar l'**adquisició de nous trens més eficients** en quant a emissió de soroll pel disseny i avanç de la tecnologia dels equips embarcats (climatització, compressors, etc.). Les noves unitats compleixen les normes UNE EN ISO 3095 per a les mesures de soroll exterior i UNE EN ISO 3381 per a la mesura d el soroll interior del vehicle. D'aquesta manera també hem aconseguit reduir l'emissió de soroll durant el temps d'estacionament dels trens a les andanes.

En cas de rebre queixes de sorolls, FGC procedeix a realitzar mesures sonomètriques de contrast amb la normativa i una revisió de la via de la zona afectada. En funció dels resultats, es determinen les actuacions de millora a emprendre. D'altra banda, en les noves construccions i obres a les zones d'afecció al ferrocarril, es demana l'estudi acústic corresponent que justifica l'adequació a la normativa vigent dels aïllaments acústics instal·lats per evitar molèsties a les persones.

11 Sobre la memòria

La Memòria de Responsabilitat Social d'FGC abasta el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2016. La informació reflectida en el present document correspon a l'àmbit de les activitats de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i de les societats participades d'FGC: FGC Rail, S.A.; Autometro, S.A.; Cargometro Rail Transport, S.A., i Vallter, S.A.

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

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

GRI Standards defineix un seguit de principis per determinar el contingut de la memòria, als quals FGC ha donat compliment durant el procés d'elaboració:

- Participació de les parts interessades. L'elaboració de la memòria ha comptat amb la involucració directa de persones claus de diferents àmbits interns d'FGC, les quals han aportat la informació relacionada als diferents temes inclosos en la memòria. D'altra banda, a l'inici del procés, es va realitzar una reunió on les persones claus d'FGC van identificar i prioritzar els temes claus i la implicació indirecta de les parts interessades. En aquesta edició de la memòria no s'ha pogut realitzar una consulta directa als grups d'interès. Per aquest motiu, s'ha comptat amb la col·laboració de representants i persones afins a les parts interessades que poguessin identificar els aspectes de sostenibilitat prioritaris per a aquests grups. FGC està treballant per poder comptar amb una participació més directa de les parts interessades en la definició de continguts de les pròximes memòries.
- Context de sostenibilitat. En la identificació dels diferents temes de sostenibilitat rellevants per l'empresa es van tenir en compte els Plans d'Acció des del 2007 al Pla de responsabilitat social 2013-2015 i el Pla d'Acció previst per 2016-2020

d'FGC, així com informes anuals que recullen iniciatives de sostenibilitat sectorials.

- Materialitat. L'anàlisi de materialitat s'ha realitzat de conformitat amb GRI Standards i tenint en compte l'estàndard Norma AA1000SES d'AcountAbility. L'anàlisi i els resultats de la mateixa poden consultar-se a l'apartat 4 de la memòria.
- Exhaustivitat. FGC té definits diversos indicadors de seguiment amb la finalitat d'observar l'acompliment de l'empresa, i poder analitzar l'efectivitat de les accions realitzades.

Les dades reportades en els indicadors inclosos en la memòria s'han reportat, sempre que ha estat possible, dades dels darrers tres anys (2014, 2015 i 2016) amb la finalitat de facilitar la comparabilitat de les dades.
Les dades aportades són emprades per al seguiment de la correcta gestió dels diversos temes de responsabilitat social reflectides en la memòria i que són rellevants per FGC. En el procés d'elaboració s'ha tingut en compte presentar la informació rellevant sobre la gestió d'FGC de forma clara i conscisa per totes les parts interessades.

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

12 Índex de continguts GRI

La Memòria de Responsabilitat Social Coporativa d'FGC per a l'any 2016 s'ha elaborat de conformitat amb l'opció Essencial dels Estàndards GRI.

Estàndard GRI	Continguts		Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial
GRI 101: Fonaments 2016					
Continguts Generals					
GRI 102: Continguts Generals 2016	**1. Perfil de l'Organització**				
	102-1	Nom de l'organització	7		
	102-2	Activitats, marques, productes i serveis	25-26		
	102-3	Ubicació de la seu	Carrer dels Vergós, 44, 08017 Barcelona		
	102-4	Ubicació de les operacions	7		
	102-5	Propietat i forma jurídica	37		
	102-6	Mercats servits	7		
	102-7	Mida de l'organització	5		
	102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	40-41		
	102-9	Cadena de subministrament	19	Informació no disponible. L'empresa està treballant per poder compartir aquesta informació en els pròximes publicacions.	
	102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	28 El maig de 2016 es va constituir FGC Rail S.A., per a l'operació de serveis ferroviaris a la "Red Ferroviaria de Interés General", administrada per		

			Adif.		
	102-11	Principi o enfocament de precaució	51-52		Principi 7: Medi ambient
	102-12	Iniciatives externes	19-20		
	102-13	Afiliació a associacions	8-9		
	2. Estratègia				
	102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	3-4		
	3. Ètica i integritat				
	102-16	Valors, principis, Estàndards i normes de conducta	17-19, 23-24		
	4. Governança				
	102-18	Estructura de governança	21-22		
	5. Participació dels grups d'interès				
	102-40	Llista de grups d'interès	9		
	102-41	Acords de negociació col·lectiva	41-42		Principi 3: Drets humans
	102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	59		
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	10		
	102-44	Temes i preocupacions clau mencionats		En aquesta edició de la memòria no s'ha pogut realitzar una consulta directa als grups d'interès. FGC està treballant per poder comptar amb una participació més directa de les parts interessades.	
	6. Pràctiques per a l'elaboració d'informes				
	102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	59		
	102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	11-13, 59-60		
	102-47	Llista dels temes materials	14		
	102-48	Reexpressió de la informació	Aquest és el primer informe de responsabilitat social corporativa		

			elaborat per FGC.		
	102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Aquest és el primer informe de responsabilitat social corporativa elaborat per FGC.		
	102-50	Període objecte de l'informe	2016.		
	102-51	Data del darrer informe	Aquest és el primer informe de responsabilitat social corporativa elaborat per FGC.		
	102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual.		
	102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	60		
	102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	61		
	102-55	Índex de Continguts GRI	61-67		
	102-56	Verificació externa		No disponible.	

Estàndard GRI	Continguts		Pàgina/ Resposta directa	Omissions	Principis del Pacte Mundial
Temes materials					
Categoria: Economia					
Acompliment econòmic					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	37		
	103-2	Enfocament de gestió	37		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	37-38		
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	37-38		
Impactes econòmics indirectes					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	38		
	103-2	Enfocament de gestió	38		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	38		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1	Inversions en infraestructures i serveis prestats	38		
Categoria: Medi ambient					
Energia					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	52		Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	52		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	53-54		Principi 9: Medi ambient

GRI 302: Energia 2016	302-1	Consum energètic dins de l'organització	53		
Aigua					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	52		Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	52		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	52-53		
GRI 303: Aigua 2016	303-1	Extracció d'aigua per font	52		
Biodiversitat					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	55		Principi 7: Medi ambient Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	55		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	55		
GRI 304: Biodiversitat 2016	304-1	Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins de o a prop d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	Les estacions de muntanya que explota FGC es troben dins o en localitzacions properes a entorns naturals protegits. Fa referencia a les estacions següents: La Molina, Espot i Port Ainé, Vallter i Vall de Núria, així com els Ferrocarrils Cremallera de Ribes – Núria.		
Efluents i residus					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	54		Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	54		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	54		
GRI 306: Efluents i residus 2016	306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	54	Només es disposa de les dades desglossades per a l'any 2016. Les dades corresponents als anys 2014 i 2015 es presenten agrupades. L'empresa està treballant per proporcionar dades desglossades en les properes publicacions.	
Compliment ambiental					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	51-52, 55-56		Principi 7: Medi ambient Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	51-52, 55-56		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	51-52, 55-56		
GRI 307:	307-1	Incompliment de la	No s'han produït		

Compliment ambiental 2016		legislació i normativa ambiental	multes ni sancions, ni s'han rebut queixes relacionades amb l'incompliment de la normativa ambiental.		
Avaluació ambiental de proveïdors					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	19		Principi 8: Medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió	19		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	19		
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors 2016	308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals.	FGC ha de complir amb les normatives establertes per a la contractació pública, la qual contempla l'aplicació d'un codi amb criteris socials, ètics i ambientals en la selecció de proveïdors. Per aquest motiu, tots els proveïdors han estat sotmesos, prèviament, a una avaluació ambiental segons els criteris establerts.		
Categoria: Social					
Subcategoria: Pràctiques Laborals					
Ocupació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	39		Principi 6: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	39		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	40-41		
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	41		
Relacions treballador-empresa					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	41		Principi 3: Condicions laborals Principi 4: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	41-42		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	41-42		
GRI 402: Relacions treballadors-empresa 2016	402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En els dos convenis col·lectius d'FGC estan acordades les condicions per les quals es negocien els canvis significatius, mitjançant les Comissions de Seguiment del Conveni establerta		

			en el seu article 63.		
Salut i seguretat en el treball					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	47		
	103-2	Enfocament de gestió	47-50		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	47-50		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2016	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	47		
	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i número de morts per accident laboral o malaltia professional	48-49		
Formació i capacitació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	45		Principi 6: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	45-47		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	46-47		
GRI 404: Formació i capacitació 2016	404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	46		
Diversitat i igualtat d'oportunitats					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	42		Principi 6: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	42-45		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	42-45		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	43		
Subcategoria: Drets Humans					
No discriminació					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	42		Principi 1: Drets humans Principi 2: Drets humans Principi 6: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	42-43		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	42-43		
GRI 406: No discriminació 2016	406-1	Casos de discriminació i accions correctives dutes a terme	No s'han produït casos de discriminació en l'entorn laboral d'FGC.		
Subcategoria: Societat					
Anticorrupció					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	21, 23-24		Prinicipi 10: Anticorrupció
	103-2	Enfocament de gestió	21, 23-24		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	21, 23-24		

GRI 205: Anticorrupció 2016	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	24		
Avaluació social de proveïdors					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	19		
	103-2	Enfocament de gestió	19		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	19		
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016	414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	FGC ha de complir amb les normatives establertes per a la contractació pública, la qual contempla l'aplicació d'un codi amb criteris socials, ètics i ambientals en la selecció de proveïdors. Per aquest motiu, tots els proveïdors han estat sotmesos, prèviament, a una avaluació social segons els criteris establerts.		
Compliment socioeconòmic					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	19, 21, 25, 33-34, 37		Principi 5: Condicions laborals
	103-2	Enfocament de gestió	18-19, 21, 23-24, 25, 33-34, 37-38		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	18-19, 21, 23-24, 25, 33-34, 37-38		
GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016	419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	No s'han produït multes ni sancions, ni s'han rebut queixes relacionades amb l'incompliment de la normativa de l'entorn socioeconòmic.		
Subcategoria: Responsabilitat sobre el servei					
Salut i seguretat dels clients					
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i el seu abast	29		
	103-2	Enfocament de gestió	29-30		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	29-30		
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	FGC compleix estrictament amb la normativa vigent relacionada amb la prestació dels serveis i de seguretat dels usuaris. El 2016 no s'han produït casos		

			d'incompliment en aquest sentit.		
Assumptes no GRI					
No GRI	Externalitats de l'activitat d'FGC		38, 51, 55, 56		
	Contaminació acústica		56-57		
	Formació i sensibilització ambiental a treballadors		51-52, 54		
	Accessibilitat universal		33		Principi 1: Drets humans
	Foment de la convivència en el transport		34-35		
	Ètica i governança		23-24		
	Qualitat del servei		30-31		
	Satisfacció dels clients		5, 31-32		
	Informació al client		32		