

Memoria de Responsabilidad Social

Resumen 2019



Compromiso con la Responsabilidad Social

FGC tiene un firme compromiso para integrar de manera estratégica la Responsabilidad Social en la organización, con el objetivo de seguir trabajando para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y ser un agente clave de la Agenda 2030, mediante:



Plan de acción de Responsabilidad Social 2016-2020
Política de Responsabilidad Social
Consejo de Responsabilidad Social



Compromiso con los **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Sistemas de gestión

- ISO 9001**
 - Transporte de mercancías en la línea Llobregat – Anoia
 - Mantenimiento de Enclaves
 - Red Ferroviaria – Subcentrales y Media Tensión
- ISO 14001**
 - Explotación de Montserrat
 - La Molina
 - Vall de Núria
 - Mantenimiento de Material Móvil de Rubí
 - Espot
 - Port Ainé
- Sello de Equipamiento de Turismo Familiar, Natura y Montaña en Familia**
 - La Molina
 - Vall de Núria
 - Espot
 - Port Ainé
- Q de Calidad del ICTE**
 - Vall de Núria
 - La Molina
 - Espot
 - Port Ainé

Principios del Código Ético

Legalidad, lealtad institucional, sostenibilidad, igualdad, imparcialidad, objetividad, integridad, ejemplaridad, austeridad, transparencia.



Compromiso con nuestros grupos de interés

- Personal
- Cientes
- Administración
- Empresas proveedoras
- País, Territorio y Sociedad

Nota: ↑ aumento respecto 2018 ↓ reducción respecto 2018 = se mantiene respecto 2018

Las actividades de FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es una empresa pública que opera en los sectores de transporte, turismo y montaña, con la finalidad de contribuir a la mejora de la movilidad y del ocio en Cataluña.

- ↑ **4,4 %**
91,05 millones de validaciones en las Líneas Metropolitanas
- ↑ **5,3 %**
1,98 millones de visitantes en Turismo y Montaña
- ↑ **13,5 %**
251,49 miles de validaciones en la Línea Lérida – La Pobla de Segur
- 419,81 miles** de toneladas de mercancías transportadas



“El transporte de viajeros y viajeras continúa aumentando: récord histórico en validaciones por segundo año consecutivo.”

Seguridad y calidad en el servicio

FGC vela para la seguridad del sistema de transporte y de las instalaciones de turismo y montaña, aplicando el principio de prevención más allá del cumplimiento de los mínimos legales exigibles.



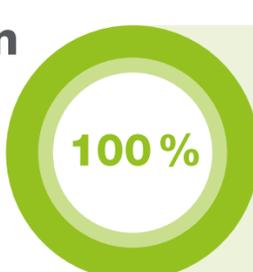
“El Índice de Satisfacción del Cliente es un indicador pionero en el sector del análisis de la calidad del servicio y valora la calidad del servicio percibida por clientes y personas usuarias.”

Métrica	Línea Barcelona-Vallès	Línea Llobregat-Anoia	Línea Lérida-La Pobla de Segur
Calidad (Índice de Control de Calidad)	98,87 (=)	98,69 (=)	99,39 (=)
Puntualidad (Índice de Puntualidad)	99,64 (=)	99,00 (=)	99,00 (=)
Satisfacción (Índice de Satisfacción del Cliente)	77,00 (=)	75,60 (=)	85,00 (+ 4,68 %)

Nota: ↑ aumento respecto 2018 ↓ reducción respecto 2018 = se mantiene respecto 2018

Compromiso con la accesibilidad, el civismo y la convivencia

FGC tiene como objetivo garantizar el acceso con total autonomía, de todas las personas en las instalaciones y en los trenes, así como fomentar la convivencia y el civismo en estos espacios.



Accesibilidad

Adaptación a personas con movilidad reducida de los trenes y las estaciones.

Cremalleras de Núria y Montserrat
 Línea Lérida-La Pobla de Segur
 Líneas Metropolitanas



Aquí, tolerancia cero a la violencia de género, campaña reconocida como buena práctica por la Red Española del Pacto Mundial en el marco de la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Sesiones de sensibilización y formación periódicas sobre como actuar en casos de incivismo

- 810,30** horas de formación en protocolo de actuación ante casos de incivismo
- 97** personas formadas en protocolos de actuación ante casos de incivismo

“Evolucionamos. Hacemos civismo. Campaña de FGC para promover los valores éticos y de convivencia en el transporte público, con el objetivo de fomentar las conductas cívicas entre las personas usuarias.”



Memoria de Responsabilidad Social

Resumen 2019



Gestión económica

Como empresa pública, FGC trabaja para obtener la máxima eficiencia en el uso y gestión de los recursos, y así potencia su impacto positivo en el territorio.

96.807 miles de €

en ingresos tarifarios, cifra un 7,56% inferior respecto los ingresos tarifarios del año 2018 debido a cambios en la tarifa metropolitana

136,78 millones de €

en inversiones destinadas a las infraestructuras y servicios apoyados de FGC

En el ámbito de Turismo y Montaña, estas inversiones permiten mantener unas infraestructuras que contribuyen al dinamismo socioeconómico de las poblaciones donde FGC está presente.



Impacto socioeconómico

	Estaciones de Turismo y Montaña	Líneas Metropolitanas
Sobre la producción	305,40 millones de €	451 millones de €
Valor añadido	166,80 millones de €	237 millones de €
Puestos de trabajo	2.583	4.019
Impacto fiscal	44,88 millones de €	68 millones de €

Estado del valor añadido



Las personas

Las personas son el centro de FGC y por este motivo se trabaja para garantizar la calidad en la ocupación, fomentando la igualdad de oportunidades en un entorno de trabajo seguro y saludable.



↑ 3,26% personas en plantilla
1.963 total de personas trabajadoras en FGC

↑ 3,72% presencia de mujeres en plantilla
558 mujeres en la plantilla de FGC

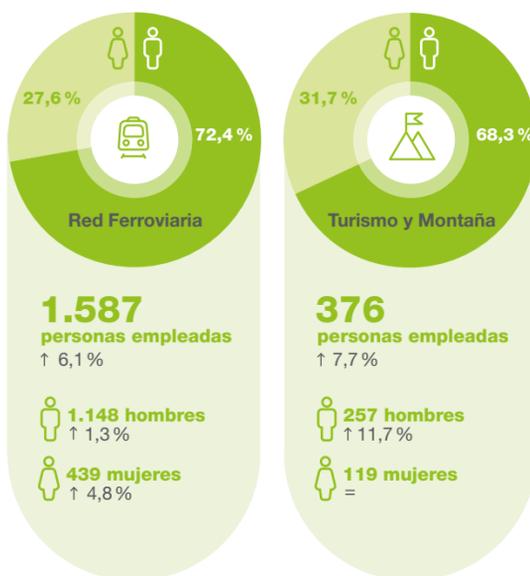
65% de los objetivos del II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en FGC alcanzados durante el 1r año de implantación

61,79% personas con contrato indefinido

100% personal cubierto por convenios colectivos

86.895 (↑ 11,83%) horas totales de formación a la plantilla

6,35% (↓ 36,31%) brecha salarial entre hombres y mujeres



Espacio dedicado a todas las personas trabajadoras de FGC en las escaleras de acceso a la estación de Provença, como reconocimiento a la contribución de todas ellas.

Nota: ↑ aumento respecto 2018 ↓ reducción respecto 2018 = se mantiene respecto 2018

Nota: ↑ aumento respecto 2018 ↓ reducción respecto 2018 = se mantiene respecto 2018

Salud y Seguridad Laboral



Red Ferroviaria

13,30 (↓ 28%) Índice de frecuencia de accidentalidad

2.066,12 (↓ 25%) Índice de incidencia

0,44 (↓ 44%) Índice de gravedad

Turismo y Montaña

40,10 (↓ 8%) Índice de frecuencia de accidentalidad

6.666,67 (↓ 8%) Índice de incidencia

1,17 (↑ 38%) Índice de gravedad

13.331 (↑ 26%) horas de formación en prevención de riesgos laborales

1.606 (↓ 14,7%) controles de alcohol y drogas realizados



Plan de Acción de Compromiso y Riesgos Psicosociales

97% de las acciones implementadas

“ El Plan de Empresa Saludable promueve buenos hábitos y la mejora continua de la salud de todas las personas que forman parte de FGC. ”



Sostenibilidad ambiental



FGC incorpora la sostenibilidad ambiental como un valor esencial para la empresa, la comunidad y el entorno.



71,75% de reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero

↓ 6,99% de emisiones directas asociadas al consumo de combustible y gases refrigerantes

↓ 99,98% de emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico

↓ 2,36% de otras emisiones indirectas asociadas a la generación de residuos, desplazamientos corporativos y compra de bienes y servicios

100% de la energía eléctrica contratada es de origen renovable

2.784.855 kWh/any de ahorro energético para la sustitución de las luces por LED en las estaciones de FGC

847.134 m³ (↑ 2,35%) de agua consumida

140.056,29 MWh (↑ 1,17%) consumo energético

927,43 tones (=) de residuos generados

Nota: ↑ aumento respecto 2018 ↓ reducción respecto 2018 = se mantiene respecto 2018

“ Adhesión a la campaña Business Ambition for 1.5°C, con el compromiso para que el año 2030 FGC sea neutra en carbono. ”

