

Adhesió dels contractistes al 'Compromís per a la reducció de conductes incíviques a FGC'

Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, com a empresa pública de serveis, està clarament orientada a donar satisfacció als seus clients amb la major eficiència possible en la gestió dels recursos que li han estat assignats. El personal que presta servei a les instal·lacions i dependències del ferrocarril, ja sigui personal propi o contractat d'empreses externes, ha de treballar diàriament essent la imatge d'FGC.

FGC, per mitjà d'un document 'de compromisos', promou l'adhesió de les empreses contractistes al seu 'projecte de reducció de les conductes incíviques'. Aquesta adhesió ha de ser una eina que faciliti la coherència i la coordinació entre les accions que realitza el personal propi d'FGC i l'acció complementària que ha d'exercir el personal de les empreses que presten servei a les instal·lacions del ferrocarril.

Així, la implicació dels contractistes en el procés de reducció de les conductes incíviques a FGC és un element imprescindible per assolir l'èxit d'aquest projecte i contribuir, per tant, a la millora del servei de transport que ofereix la nostra empresa.

S'adjunta, en forma d'Annex, l'esmentat 'document de compromisos' per a la reducció de les conductes incíviques a FGC.

Objectius

L'objectiu del projecte -mitjançant el document de compromisos- és potenciar la participació i la implicació de les persones treballadores d'empreses contractistes en la reducció de les conductes incíviques a FGC. Amb aquest compromís formalitzat es pretén reforçar la complicitat dels nostres col·laboradors externs i propiciar així un entorn de convivència en les instal·lacions i dependències d'FGC.

Aquest document de compromisos ha de contribuir, entre d'altres, als objectius següents:

- Fomentar la convivència i el bon clima general durant el servei a les instal·lacions d'FGC.
- Impulsar fórmules contractuals que afavoreixin la implicació de les empreses contractistes en el projecte global de reducció de conductes incíviques a FGC.
- Implicar directament el personal que treballa a les instal·lacions d'FGC per compte de tercers en l'èxit del projecte global.
- Vincular formalment aquest personal, mitjançant el compromís de les seves empreses i les accions corresponents de seguiment.
- Afavorir una acció coherent de totes les persones treballadores que intervenen en el l'àmbit d'FGC i que poden contribuir al control i reducció de les conductes incíviques.
- Millorar la informació i la comunicació entre el personal de les empreses contractistes i el personal d'FGC.



Continguts

Els continguts generals del document de compromisos expressen els objectius i les estratègies necessàries per reforçar el procés de reducció de les conductes incíviques.

A tal efecte, els compromisos de les empreses contractistes es referiran, com a mínim, a:

- L'acceptació dels principis generals del projecte de reducció de les conductes incíviques i de les normes d'organització establertes per FGC en aquest tema.
- El respecte de les instruccions i procediments operatius que es rebin dels responsables i agents d'FGC en matèria de 'tractament de les conductes incíviques'.
- L'adopció de mesures correctores en matèria de conductes incíviques que FGC tingui establertes en els seus procediments.
- La comunicació fluïda, adequada i puntual entre el personal de les empreses contractistes i el personal d'FGC, pels canals que estiguin fixats.

Treballs no contractats directament per FGC

Amb l'objecte d'aconseguir una àmplia extensió del projecte, FGC vol garantir que en els treballs realitzats a FGC, però gestionats per altres empreses, els responsables de la contractació de proveïdors siguin també coneixedors de la política d'FGC en matèria de 'reducció de conductes incíviques' i que vetllin, en conseqüència, per la seva aplicació.

A tal efecte, FGC comunicarà a la Direcció General pertinent (Generalitat de Catalunya) -o entitat tutelar que correspongui- els mecanismes contractuals que ha implementat per tal que l'adhesió dels contractistes al projecte de 'reducció de conductes incíviques' sigui plenament efectiva, així com l'acompliment dels compromisos adquirits.

En conseqüència, totes les obligacions que es consignen d'ara en endavant en aquest document són també d'aplicació per a les empreses no contractades directament per FGC que realitzin treballs a les seves instal·lacions.

Informació i formació

Un cop sigui formalitzada la contractació (directa entre FGC i els seus contractistes o entre l'altra empresa i el seus, tal com s'indica al punt anterior), aquests hauran de fer-ne la difusió del document de compromisos entre el seu personal, amb la finalitat de compartir els continguts i la importància d'aquest compromís, i assegurar el seu compliment.

Les estratègies per difondre el document, i els procediments d'actuació derivats, poden ser diverses. Els responsables de les empreses contractistes, d'acord amb els



d'FGC, hauran d'optar, amb la finalitat d'arribar a tot el seu personal, per diferents models, adequant-se a les seves característiques i perfils.

A més, amb l'objectiu de sensibilitzar aquest personal sobre la importància del document de compromisos, pot ser convenient planificar actuacions formatives i dinàmiques de treball concretes sobre els seus continguts, instruint-lo en els procediments que disposi FGC en matèria de tractament de les conductes incíviques.

Obligacions

L'acompliment del document de compromisos formarà part de les obligacions subscrietes entre els contractistes i FGC (o empresa que els contracta directament quan no és FGC), que de forma específica constaran a les clàusules dels documents propis de la contractació com són els contractes i/o plecs de condicions administratives.

Per tant, quan formalitzin el corresponent contracte o comanda amb FGC (o empresa que els contracta directament quan no és FGC), els contractistes quedaran adherits a l'esmentat projecte de reducció de conductes incíviques, amb els seus continguts generals i específics. Posteriorment, la materialització de les accions previstes en el document podrà ser objecte de revisió si totes les parts així ho acorden.

La documentació esmentada es trobarà a la WEB d'FGC, en l'apartat anomenat 'Perfil del contractant', subapartat 'Civisme a FGC', així com en el document on es descriuen les condicions generals de contractació que es troba al subapartat "Instruccions de contractació".

Seguiment dels acords

Per poder avaluar el funcionament del document de compromisos i el valor afegit que representa aquesta mesura, caldrà que FGC i el contractista facin el seguiment del compliment dels compromisos del propi document, i també duguin a terme una valoració compartida.

Correspondrà al responsable del contracte d'FGC realitzar el seguiment i la valoració de les actuacions, en funció de les tasques que realitzi el personal del contractista i del seu contacte més o menys directe amb els clients. A tal efecte, el responsable d'FGC es coordinarà amb els interlocutors corresponents de d'aquestes empreses.

En el cas d'empreses no contractades directament per FGC s'establiran mecanismes de seguiment i d'interlocució adequats a cada situació.



Annex

Document de compromisos per a la reducció de les conductes incíviques a FGC

COMPROMISOS

Per part dels responsables de l'empresa contractista

- Acceptar i difondre entre el personal afectat els principis generals del projecte de reducció de les conductes incíviques d'FGC que es troben recollits al document anomenat 'Política de foment del civisme a FGC'.
- Acceptar, respectar i difondre entre el personal afectat les normes d'organització i els procediments operatius que es rebin dels responsables d'FGC per al tractament de les conductes incíviques durant la prestació del servei.
- Realitzar, quan sigui necessari per les característiques de l'activitat, accions formatives relacionades amb el punt anterior. En aquestes accions s'explicarà: la missió d'FGC, el llistat resumit de les conductes prohibides recollides al DOGC 6168-11.7.2012 (veure llistat a la pàg.6), quin és el personal de contacte directe d'FGC i els procediments d'actuació establerts en l'apartat que es troba a continuació, anomenat 'Compromisos per part del personal de l'empresa contractista'.
- Vetllar per a que el personal de l'empresa contractista respecti les instruccions que pugui rebre puntualment dels agents d'FGC en situacions concretes de tractament de conductes incíviques.
- Adoptar mesures correctores quan el personal de l'empresa contractista no compleixi els procediments d'actuació establerts davant de les conductes incíviques observades en les instal·lacions d'FGC.
- Mantenir una comunicació regular amb els responsables d'FGC per al seguiment dels compromisos. Es verificarà conjuntament l'evolució de les actuacions del personal del contractista en el tractament de les conductes incíviques i es tractarà –si és necessari- la problemàtica detectada.
- Col·laborar amb els responsables d'FGC en la confecció de les actualitzacions, modificacions i aspectes addicionals que sigui necessari introduir en el document de compromisos.



Per part del personal de l'empresa contractista

- Presentar una bona imatge i una actitud positiva envers els clients (educació, cordialitat i amabilitat), tenint cura de la seva expressió verbal, mostrant empatia i interès, i evitant en tot moment les situacions de potencial conflictivitat.
- Ser un exemple de comportament cívic, respectant les normes establertes i evitant aquelles situacions que es puguin percebre com a mostra d'ociositat (fumar a la porta de l'estació, cridar o riure formant grups, etc.). En el cas de detectar o presenciar conductes incíviques amb risc de confrontació es mantindrà la calma i s'evitaran els comportaments impulsius.
- Alertar el personal d'FGC de les conductes incíviques detectades per incompliment de les condicions d'ús i/o les prohibicions que es recullen al DOGC 6168-11.7.2012 (veure llistat a la pàg.6), amb la major rapidesa que li permeti el correcte desenvolupament de la seva feina i garantint tant la seva pròpia seguretat com la dels clients.
- Comunicar les alertes esmentades al punt anterior, amb preferència i sense perjudici d'escollir una altra opció més ràpida, directament a un treballador/a d'FGC (agent d'estació, interventor/a o inspector/a), al Centre de Supervisió d'Estacions mitjançant un punt d'informació, o trucant al Centre de Control Integrat si es disposa de telèfon d'empresa. També es podrà utilitzar l'aplicació d'alertes 'App' implementada per FGC per a aparells mòbils del tipus smartphone.
- Informar posteriorment de la conducta incívica detectada al seu responsable o a la persona designada per la seva empresa com interlocutor d'FGC. Per a facilitar el corresponent registre, s'aportaran les següents dades: nom del treballador/a, hora, lloc, descripció dels fets i actuació del treballador/a.

Designació d'interlocutors

La relació i les comunicacions entre el contractista i FGC en matèria de 'compromís per a la reducció de conductes incíviques' es realitzarà entre: a) el responsable del contracte de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, i b) el responsable dels treballs de l'empresa contractista.

En el cas d'empreses no contractades directament per FGC, l'interlocutor del contractista es designarà de comú acord entre les tres parts implicades: FGC, empresa que contracta i empresa contractista.



Llistat de conductes incíviques, extret de les condicions d'us aplicables a la xarxa ferroviària d'FGC, del DOGC 6168 – 11.7.2012.

A les estacions

1. Forçar les portes d'entrada a les andanes (barreres tarifàries, portes per a persones amb mobilitat reduïda, etc.).
2. Baixar i/o transitar per les vies, així com accedir a zones reservades al treballadors d'FGC.
3. Fer servir sense causa justificada l'aturada d'emergència de les escales mecàniques o ascensors.
4. Accedir o sortir per les sortides d'emergències sense causa justificada.
5. Romandre a les estacions fora de l'horari de servei.
6. Circular en bicicleta, patins o similars a vestíbuls, passadissos, andanes o trens.
7. Buidar extintors sense causa justificada.

Al trens

1. Fer servir sense causa justificada les alarmes dels trens.
2. Seure's a les plataformes dels trens o a d'altres zones de pas.
3. Posar els peus a sobre del seient.
4. Estirar-se als seients correguts.
5. Deixar l'equipatge a seients, passadissos i altres zones on puguin obstaculitzar el pas de viatgers.
6. Portar als trens paquets o embalums de mides superiors a les fixades pel reglament (a excepció de cotxets, cadires d'infants i bicicletes) sense demanar permís.
7. No portar o treure's les sabates.

A les estacions i als trens

1. Manipular o fer malbé mobiliari d'estacions o del material mòbil, o llançar o dipositar objectes a la via o els seus voltants.
2. Embrutar trens i/o instal·lacions.
3. Fer pintades.
4. Enganxar cartells, repartir propaganda, organitzar rifes; fer fotografies o enregistrar imatges, sense el permís necessari.
5. Fumar a qualsevol instal·lació d'FGC.
6. Consumir begudes alcohòliques o substàncies tòxiques.
7. Portar gossos sense morrió i corretja, o en el cas d'animals petits, portar-los fora d'una gàbia o cistella.
8. Pidolar a les dependències o trens d'FGC.
9. Fer servir aparells electrònics sense casc o amb casc però amb un volum molt alt.
10. Anar parcialment o totalment despullat (p. ex. sense camisa).

Important: les conductes delictives o les faltes observades a les instal·lacions del ferrocarril es comunicaran al personal o als responsables d'FGC amb caràcter prioritari i amb la màxima rapidesa (per exemple: frau, furts, robatoris, agressions, etc.).