

Pla d'acció de Responsabilitat Social (2016-2020)

FGC Organització i
Persones

Prevenió i Responsabilitat
Social

Març de 2017



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

**FGC Direcció
Social
Corporativa**

**Marc de
referència del
Pla d'Acció de
Responsabilitat
Social
(2016-2020)**

Juliol de 2016

Aprovat pel Comitè de Direcció
en data 7 de setembre de 2016

Índex

1. **Introducció**
 - 1.1. Presentació i antecedents
 - 1.2. Què és la Responsabilitat Social
 - 1.3. Què aporta a FGC el Pla d'Acció en RS 2016-2020
 - 1.4. Objectius del Pla d'Acció RS 2016-2020
2. **El marc estratègic “on som” i “on volem arribar”**
 - 2.1. La RS en el marc estratègic d'FGC.
 - 2.2. La integració de l'RS en la missió, visió i valors d'FGC.
 - 2.2.1. La missió. “El nostre propòsit”
 - 2.2.2. La nostra visió de futur. “On volem arribar”.
 - 2.2.3. Els nostres valors
 - 2.3. Les línies estratègiques FGC
 - 2.4. Les parts interessades d'FGC
 - 2.5. La política de Responsabilitat Social
 - 2.6. Els objectius de Responsabilitat Social
3. **El marc de gestió/operatiu “què fem” i “com ho fem”**
 - 3.1. La gestió de les parts interessades
 - 3.1.1. El cicle de gestió de les parts interessades d'FGC
 - 3.1.2. Les seves necessitats i expectatives
 - 3.1.3. Els nostres compromisos
 - 3.1.4. El marc de relacions
 - 3.2. Programes/ projectes a realitzar. L'RS 5x4
 - 3.3. Els mecanismes de gestió
 - 3.3.1. Òrgans de gestió, participació i seguiment
 - 3.3.2. Definició i distribució de rols i responsabilitats
4. **El Full de ruta**
 - 4.1. Visió general
 - 4.2. Accions de relançament i posada en marxa

Annexos

- 1 Full de descripció i seguiment de projectes
- 2 Quadre de comandament

1 Introducció

1.1 Presentació i antecedents

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya presenta en aquest document el marc de referència del seu Pla d'Acció de Responsabilitat Social¹ 2016-2020. Aquest document és el resultat del treball realitzat pel Comitè d'RS i dona continuïtat als diferents plans d'RS des de que es van iniciar l'any 200. Al mateix temps que els actualitza i impulsa, FGC vol donar un salt qualitatiu endavant i reforçar els principis que guien les seves actuacions a través d'una gestió ètica, transparent, responsable i eficient dels serveis i les infraestructures -ferroviàries i de lleure- que li han estat assignades com a empresa pública.

El Pla d'RS 2016-2020 és coherent amb els valors d'FGC i es fonamenta en la seva trajectòria de contribuir al desenvolupament d'una cultura de mobilitat i de lleure que millori la qualitat de vida de la ciutadania i que sigui respectuosa amb l'entorn ambiental localment i global.

Atenent a aquest compromís d'FGC d'avançar en el camí de la responsabilitat social i de la sostenibilitat, s'elabora aquest Pla d'Acció d'RS en que es concreta un marc comú de treball, tant a nivell estratègic com operatiu per al període 2016-2020.

Aquest Pla contribuirà a augmentar la reputació d'FGC i la confiança de tots els seus grups d'interès, a reduir les externalitats negatives derivades de les nostres activitats, així com a enfortir el compromís de l'equip humà amb unes maneres de treballar i de fer empresa més sostenible.

1.2 Què és la responsabilitat social corporativa

La Responsabilitat Social és la resposta de les empreses i organitzacions (públiques i privades) per contribuir al nou model de desenvolupament més sostenible.

El desenvolupament sostenible va ser definit per les Nacions Unides ("Comissió Brundtland", 1987) com aquell que satisfà les necessitats actuals sense posar en perill la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves pròpies necessitats.

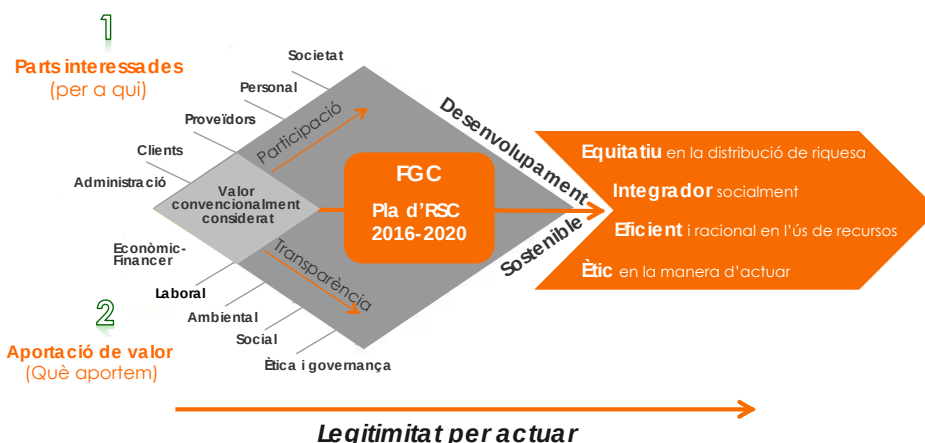
L'RS consisteix en:

- a) Analitzar els impactes –econòmics, ambientals, socials i ètics – que l'activitat de l'organització té en els diferents col·lectius amb els que es relaciona.

¹ Al llarg del document entenem com a sinònims les expressions: *responsabilitat social (RS)*, *responsabilitat social corporativa (RSC)*, *responsabilitat social empresarial (RSE)*.

- b) Identificar aquests col·lectius, establir compromisos i actuar en conseqüència per donar satisfacció de manera equilibrada a les seves necessitats i expectatives legítimes, més enllà de les obligacions legals.
- c) Rendir comptes de manera transparent per a avançar cap a un model de desenvolupament i una societat sostenible, que sigui més:

- Equitativa en la distribució de la riquesa
- Integradora i cohesionada socialment
- Eficient i racional en l'ús dels recursos i
- Ètica en la manera de relacionar-se, governar-se i actuar.



1.3 Què aporta a FGC el Pla d'Acció RS 2016-2020

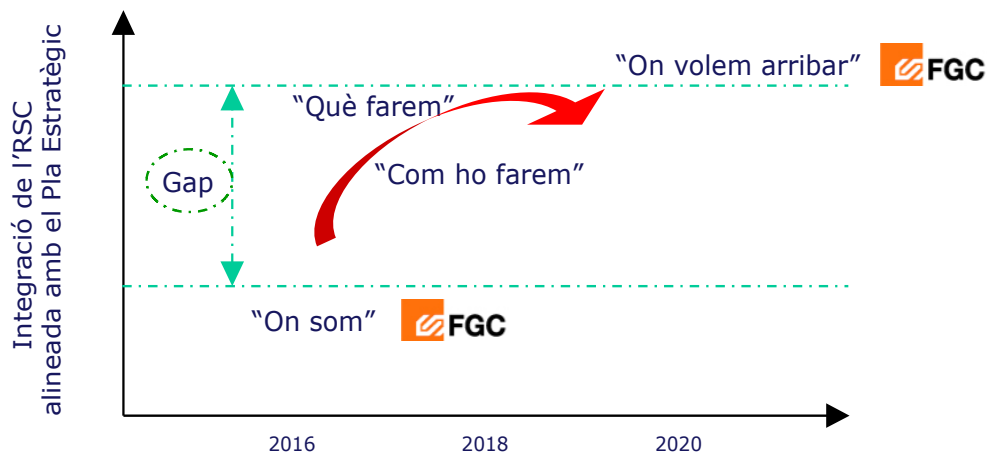
El Pla d'Acció RS 2016-2020 representa una adequació a les noves tendències existents i una actualització del Pla d'Acció RS 2013-2015 i ens aporta:

- La reformulació de la política d'RS i l'adaptació de l'estratègia i dels objectius d'FGC en matèria de sostenibilitat, identificant les inversions necessàries, per adaptar-nos a les noves expectatives de la ciutadania i del conjunt de les parts interessades.
- La confirmació de continuïtat de les actuacions més rellevants que ja estem fent a l'empresa sota el denominador comú de l'RS.
- La implantació de noves línies d'actuació per millorar l'alineament d'FGC amb els valors i les noves tendències en desenvolupament sostenible, aportant més valor a la societat i minimitzant el nostre impacte en el medi ambient.
- La coordinació dels esforços i la integració de la responsabilitat social en la gestió com a objectius operatius de les diferents àrees i unitats de negoci.

1.4 Objectius del Pla d'Acció RS 2016-2020

El Pla d'Acció d'RS és el marc de referència per desenvolupar la responsabilitat social a FGC en els propers 4 anys i ens permet concretar de manera ordenada:

1. **"On som"**. Identificar les actuacions que les diverses àrees funcionals de l'empresa estan portant a terme a l'actualitat en clau d'RS, fent una anàlisi de la situació actual.
2. **"On volem arribar"**. Definir unes línies d'actuació i uns objectius assolibles que impulsin la integració de l'RS en les activitats d'FGC i que estiguin alineades amb el propi Pla Estratègic corporatiu.
3. **"Què farem"**. Desplegar els objectius en accions que posicioni a FGC en l'horitzó 2020 com a referent en el sector, identificant al mateix temps les inversions necessàries.
4. **"Com ho farem"**. Definir una estructura de participació, que estimuli la involucració del conjunt de l'organització en la integració de l'RS en la cultura i en l'activitat quotidiana d'FGC, definint sistemes de transparència, *reporting* i rendició de comptes.



2 El marc estratègic, “on som” i “on volem arribar”

“La confiança és un actiu i una aposta estratègica que genera avantatges competitives difícils d’imitar”

2.1 L’RS en el marc estratègic d’FGC

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

Aquesta aposta està estretament vinculada a la raó de ser d’FGC, ja que la gestió de les infraestructures de transport públic que ens han estat assignades –incloent les de turisme i de lleure– representen un dels pilars de la qualitat de vida de la ciutadania i de l’equilibri del territori.

Aquesta contribució no es justifica només pel fet d’existir i de realitzar la nostra funció com a empresa pública, si no que cal manifestar la voluntat d’avançar en el camí de la sostenibilitat, establir un compromís clar en l’estratègia d’FGC i concretar-la en el marc operatiu a través de la posada en marxa de projectes que despleguen aquest compromís.

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

2.2 La integració de l’RS en la missió, visió i valors d’FGC

2.2.1 La missió, “el nostre propòsit”

Per impregnar la cultura d’FGC amb els principis de la responsabilitat social convé que els seus principis estiguin reflectits també en les principals declaracions que configuren la identitat de l’empresa. Per això, el Comitè encarregat d’elaborar el Pla d’Acció d’RS, ha portat a terme una reflexió sobre l’actual missió:

“Gestionar amb eficiència i eficàcia els serveis i les infraestructures que li han estat assignats com a empresa pública, amb la finalitat de contribuir a la millora de la mobilitat de

Catalunya i d'oferir als clients uns serveis de lleure rendibles, que estiguin d'acord amb les expectatives creades. Tot això, generant les màximes externalitats positives i col·laborant en l'equilibri territorial."

I sotmet a la consideració de la direcció una proposta d'actualització de la missió que inclou d'una manera més consistent els criteris de l'RS.

La proposta de missió que sotmetem a la consideració de la Direcció és:

Contribuir a la millora de la mobilitat de Catalunya i al seu equilibri territorial, a través d'una gestió ètica, responsable i eficient dels serveis i les infraestructures -ferroviàries i de lleure- que li han estat assignades com a empresa pública.

2.2.2 La visió de futur, "on volem arribar".

De la mateixa manera, el Comitè del Pla d'Acció d'RS 2016-2020 també proposa actualitzar la visió d'FGC introduint alguns matisos que eleven el nivell d'alineament de la seva visió amb els criteris del desenvolupament sostenible. L'actual visió de futur de l'empresa és:

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

Proposta de visió de futur que el Comitè d'RS sotmet a la consideració de la Direcció:

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

2.2.3 El valors corporatius d'FGC

Els valors d'una organització complementen la missió i la visió de futur. Representen el marc conceptual que configura la cultura empresarial i les seves maneres de fer, faciliten la coherència en la presa de decisions i aportant referències a l'acció individual i col·lectiva d'FGC per configurar i consolidar el "caràcter" de la companyia. Es tracta de configurar una infraestructura que fomenti i consolidi bones pràctiques de governança i una forta cultura ètica entre tot el personal.

Formalitzar i actuar d'acord amb els valors corporatius, basats en principis ètics, permeten generar avantatges interns i externs que contribueixen a la millora de la reputació corporativa de l'empresa i enforteixen la confiança en FGC per part de totes les persones i institucions amb les que l'empresa es relaciona.

Els valors de Ferrocarrils de la Generalitat estan en fase de concreció en el marc del projecte de redacció del Codi Ètic i de Bones Pràctiques, que ha de ser un dels projectes destacats del Pla d'Acció en Responsabilitat Social 2016 – 2020.

Pendent d'avançar en aquest projecte, en el sí del Comitè d'RS s'ha fet un treball de reflexió sobre els valors de l'empresa i d'entre tots ells s'han apuntat els següents:

- Seguretat
- Confiança
- Integritat
- Transparència
- Medi ambient
- Innovació

2.3 Les línies estratègiques FGC

En coherència amb les aportacions fetes des de la perspectiva de l'RS a la nostra missió, la nostra visió de futur i els nostres valors, el Comitè d'RS també proposa actualitzar les línies estratègiques de FGC i sotmetre-ho a la consideració de la Direcció.

Estratègia actual:

“Incrementar el valor dels serveis d'FGC mitjançant:

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

Des del Comitè d'RS proposem les següents línies estratègiques, més consistentes amb l'aposta per la sostenibilitat i la responsabilitat social:

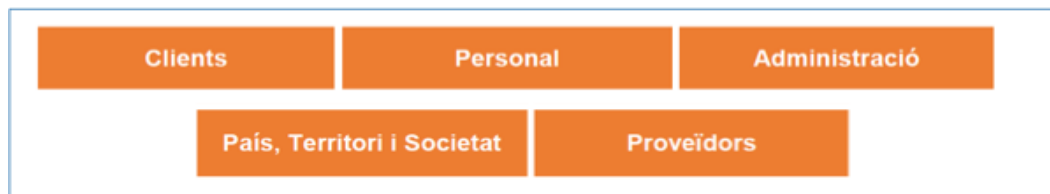
Maximitzar el valor global que aporta FGC mitjançant:

- **La participació i el compromís de totes les persones d'FGC amb l'ètica i la nostra responsabilitat social.**
- **L'optimització dels recursos que ens confia la ciutadania, fent-ne un ús eficient i responsable.**
- **L'enfortiment de la reputació i de la confiança dels nostres clients i interlocutors.**

2.4 Les parts interessades d'FGC: la nostra raó de ser

Les nostres parts interessades són tots aquells col·lectius que afecten, estan afectats o poden arribar a estar-ho per l'activitat de l'empresa.

Hem identificat 5 parts interessades:

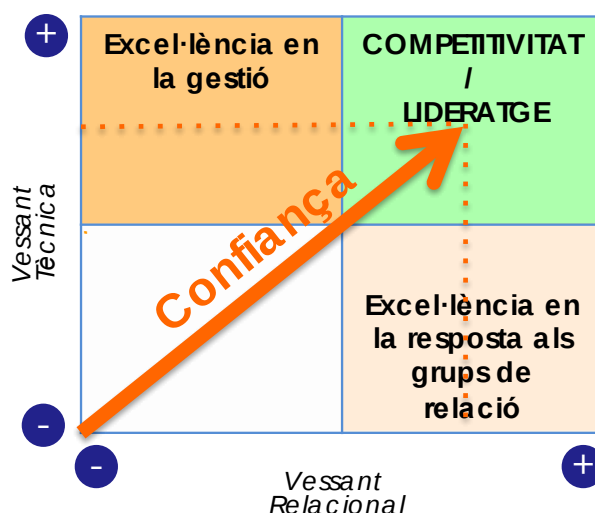


Donar satisfacció de manera equilibrada a totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat d'FGC és la manera d'aconseguir altes cotes de confiança, al temps que representa també una de les essències que defineixen la nostra responsabilitat social com a organització.

És per això, què posar el focus en les parts interessades és una de les claus que contemplem per dissenyar i implantar el Pla d'Acció d'RS.

Aquest enfocament comporta integrar la gestió de les nostres relacions en el cicle de gestió global d'FGC. Per veure el seu desplegament es pot consultar l'apartat 3.3 d'aquest document.

Empresa SOSTENIBLE



2.5 La política d'RS

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

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

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

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

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

2. Amb l'accessibilitat universal

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

3. Amb el civisme i la convivència

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

4. Amb les persones que treballen a FGC

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

5. Amb la bona governança empresarial

Ens comprometem a gestionar amb criteris de transparència, difonent i comunicant les nostres activitats de forma accessible i sotmetent-les a

processos de verificació interns o externs garantint la seva fiabilitat i credibilitat.

6. Amb els valors ètics i socials

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

7. Amb la sostenibilitat econòmica empresarial

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

8. Amb el medi ambient

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

9. Amb el país i el territori

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

10. Amb la nostra societat i comunitat

Ens comprometem a estimular la transparència, el diàleg i la confiança amb les nostres parts interessades -clients, personal, proveïdors, administració, país, territori i societat-, a tenir en compte i incorporar de manera equitativa, en l'estratègia i en els projectes empresarials les seves necessitats i expectatives, i a fer-les compatibles amb la missió i la sostenibilitat d'FGC com empresa.

2.6 Els objectius de responsabilitat social

A la vista de tot el descrit en el marc estratègic d'FGC ens plantegen els següents objectius des de la perspectiva i el propòsit de donar resposta de manera equilibrada a les necessitats i expectatives dels diferents col·lectius que tenen interessos legítims en FGC:

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

3 El marc de gestió/operatiu “què fem” i “com ho fem”

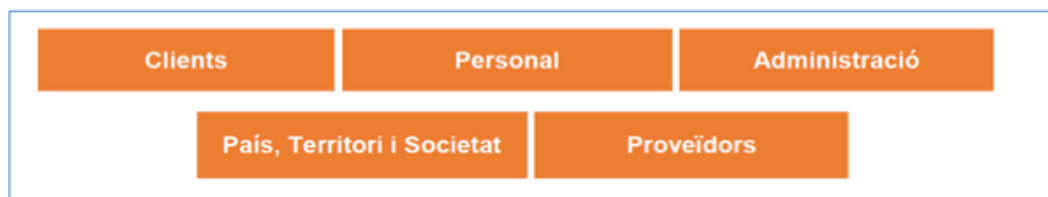
3.1 La gestió de les parts interessades. La gestió de la confiança

3.1.1 El cicle de gestió de les parts interessades

Com diu Adela Cortina, filòsofa i professora d'ètica, la recuperació de la confiança i la legitimitat per actuar de les empreses pot descansar, en part, en que aquesta assumeixi el protagonisme i la part de responsabilitat que li pertoca en crear una societat més cohesionada i més justa.

Aquesta responsabilitat està vinculada directament a com l'empresa es relaciona amb els seus interlocutors i com dóna resposta de manera equilibrada a les seves necessitats i expectatives.

Com dèiem a l'apartat 2.4 d'aquest document, les nostres parts interessades són tots aquells col·lectius que afecten, estan afectats o poden arribar a estar-ho per l'activitat de l'empresa.



Donar satisfacció de manera equilibrada a totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat d'FGC l'entendem com a l'essència de la nostra responsabilitat empresarial, i això implica integrar la gestió de les nostres relacions en el cicle de gestió global d'FGC, aplicant i actualitzant de manera periòdica els següents passos:

- Identificar i, en el seu cas, prioritzar les parts interessades.
- Identificar les seves necessitats i expectatives en FGC.
- Establir compromisos com a empresa de manera explícita, per donar resposta de manera equilibrada a aquestes necessitats i expectatives.
- Concretar el marc de relacions, és a dir, generar la infraestructura necessària –nivells de comunicació, canals/ mitjans, competències relacionals, programes, etc.- per poder donar la millor resposta possible a les expectatives canviants dels nostres interlocutors.
- Assignar els recursos necessaris, elaborar un pla d'acció i aplicar-ho.
- Concretar els mecanismes d'aprenentatge, per anar millorant i incrementar paulatinament el nivell d'excel·lència d'RS en cadascú dels nous cicles de gestió.



3.1.2 Les necessitats i expectatives de les parts interessades

En el sí del Comitè d'RS s'ha fet un primer exercici d'identificació de les necessitats i expectatives de les cinc parts interessades, que reproduïm a continuació.

Posteriorment, com es recull en la concreció del Pla d'Acció, caldrà afinar aquesta identificació de manera participativa amb les àrees de l'organització més directament implicades amb cadascuna d'elles.

I, per últim, caldrà fer aquest mateix exercici d'identificació a través del diàleg directe amb les parts interessades d'FGC.

Per ordenar el procés, el Comitè d'RS ha estructurat aquesta identificació en relació als cinc vectors que en l'àmbit de l'RS s'utilitzen com a referència per contemplar de manera ordenada el valor que una organització pot aportar a les seves parts interessades. Els cinc vectors són:

- Econòmic/ financer
- Laboral
- Ambiental
- Social
- Ètic i governança

En les següents taules s'il·lustra aquest enfocament, com a marc conceptual que ens serveix de referència per recollir, contrastar i actualitzar de manera permanent les necessitats i expectatives de les parts interessades:

Part interessada: Administració –necessitats i expectatives

Vector	Necessitats i expectatives
Econòmic/ financer	→ Gestió eficient → Rendibilitat → Autofinançament (millora de l'índex de cobertura) → Reducció de l'endeutament
Laboral	→ Pau social → Professionalitat → Compromís/ vocació de servei públic → Integritat/ honestat → Productivitat
Ambiental	→ Respecte i compromís amb el medi ambient
Social	→ Contribució i millora a la mobilitat → Excel·lència en el servei → Seguretat → Equilibri territorial
Ètica i governança	→ Transparència en la gestió → Compliment del marc legal → Respecte dels codis ètics

Part interessada: Clients –necessitats i expectatives

Vector	Necessitats i expectatives
Econòmic/ financer	→ Preu baix → Tarifes socials
Laboral	→ Atenció correcta → Presència continuada
Ambiental	→ Sostenibilitat → Recollida selectiva
Social	→ Accessibilitat universal → millores en el servei (resposta a noves necessitats) → Seguretat en instal·lacions i trens → Seguretat personal
Ètica i governança	→ Bona informació → Puntualitat → Regularitat → Freqüència → Confort

Part interessada: Personal –necessitats i expectatives

Vector	Necessitats i expectatives
Econòmic/ financer	→ Salari just i equitatiu
Laboral	→ Desenvolupament personal i professional → Igualtat d'oportunitats → Conciliació → Seguretat i salut → Reconeixement
Ambiental	→ Lloc de treball saludable → Sensibilització sobre bones pràctiques ambientals
Social	→ Atenció social a les persones → Promoció i facilitació del voluntariat i la solidaritat
Ètica i governança	→ Transparència → Tracte just → Participació, informació i comunicació

Part interessada: Proveïdors –necessitats i expectatives

Vector	Necessitats i expectatives
Econòmic/ financer	→ Cobrament en el termini establert → Possibilitat de treballar amb FGC → Igualtat d'oportunitats → Valoració justa i transparent (homologació)
Laboral	→ Facilitat l'acompliment en l'encàrrec → Bona coordinació en els treballs que es desenvolupen en els nostres centres → Valoració de les bones pràctiques laborals en la contractació.
Ambiental	→ Valoració de les bones pràctiques ambiental en la contractació
Social	→ Valoració de les bones pràctiques socials en la contractació
Ètica i governança	→ Ajuda en el desenvolupament d'RS → Política de compra ètica

Part interessada: País, territori, societat –necessitats i expectatives

Vector	Necessitats i expectatives
Econòmic/ financer	→ Eficiència → Dinamització
Laboral	→ Estabilitat → Ocupació de qualitat (contractual i condicions laborals)
Ambiental	→ Protecció del medi ambient (no contaminació) → Sensibilització → Contribució a la millora ambiental (innovació)
Social	→ Bona xarxa ferroviària (facilitador de la mobilitat i confort) → Equilibri territorial
Ètica i governança	→ Transparència → Integritat

3.1.3 Els compromisos

Els compromisos identificats amb les diferents parts interessades són:

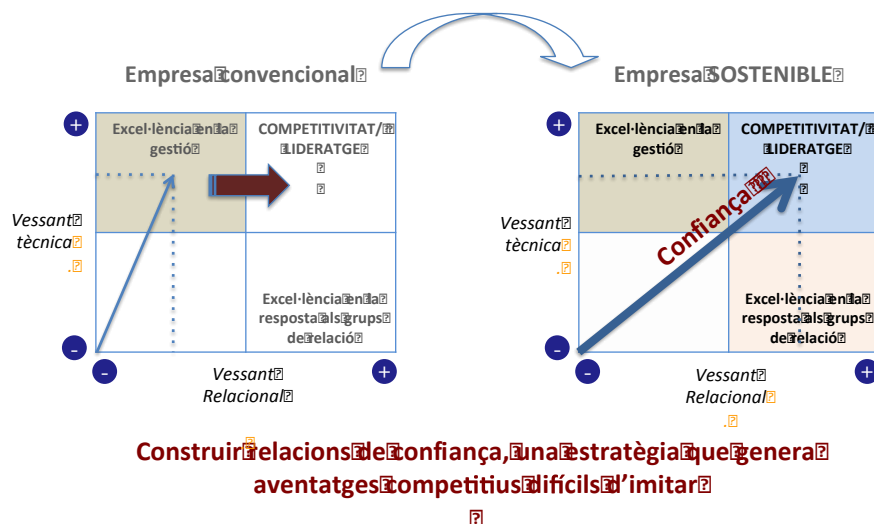
Parts interessades	Compromisos
Administració	→ Eficiència → Autofinançament → Pau social
Clients	→ Qualitat → Seguretat
Personal	→ Equitat → Seguretat i salut → Desenvolupament professional
Proveïdors	→ Transparència → Igualtat
País, territori, societat	→ Mobilitat sostenible → Integritat → Equilibri territorial

3.1.4 El marc de relacions

Els aspectes que marquen la diferència entre les empreses convencionals i les empreses que estan en el camí de la sostenibilitat són la seva capacitat per contemplar en les seves estratègies i en la seva gestió la consideració dels impactes – econòmics, socials, ambientals i ètics- que la seva activitat genera en el seu entorn ambiental i relacional, és a dir, en els grups d'interès o parts interessades.

Aquesta consideració incorpora una nova dimensió a l'empresa sostenible, i afegeix a la seva vessant tècnica la gestió d'una nova vessant, com és la vessant relacional.

En aquest sentit, l'èxit de l'activitat de qualsevol organització es troba en la recerca de l'excel·lència en aquesta doble vessant: tècnica i relacional, amb la que es construeix la confiança necessària per legitimar l'activitat futura de l'empresa.



Per tant, cal establir el marc de relacions amb totes les parts interessades d'FGC i gestionar la comunicació i el diàleg amb totes elles.

Això implica estructurar el sistema de relació de manera específica amb cadascú dels grups d'interès. Per fer-ho, un primer pas consisteix en la identificació dels mitjans/canals de comunicació amb cadascun d'ells i de la classificació dels mateixos segons el nivell de relació que s'estableixi, i que classifiquem en el quatre següent en quatre nivells:

1 Comunicació 	2 Consulta 	3 Diàleg 	4 Col·laboració 
Qualsevol manera unidireccional de compartir informació amb les parts interessades o grups d'interès (GI).	Procés unidireccional de recollir opinions o informació dels GI i tenir-lo en compte a l'hora de prendre decisions.	Procés d'intercanvi d'opinions i punts de vista per a la satisfacció dels interessos en joc, fomentant la confiança i el enteniment mutu.	Diferents combinacions de GI que col·laboren en un projecte comú compartint recursos i competències.



Una vegada, feta aquesta identificació es tractarà d'establir les claus de la gestió de la relació amb cadascuna de les parts interessades d'FGC i operativitzar-ho en un pla d'acció:

- Segmentació del grup d'interès
- Objectius de comunicació/ relació
- Missatges i continguts clau
- Planificació anual de les accions de relació/ comunicació previstes

Aquest primer pas, ha estat treballat de manera il·lustrativa en el sí del Comitè d'RS i es presenta sintèticament en els quadres que es recullen a continuació.

		Nivell de relació			
		Informació	Consulta	Diàleg	Col·laboració
Administració	Diari	– Xarxes social/ twitter	– Queixes/ reclamacions – Atenció telefònica 012 – Certificacions d'obres – Mecanismes on-line (EACAT)	– Xarxes social	
	Mensual			– Canvis/ seguiment Contracte Programa – ATM	– Projectes compartits (Ampliació Terrassa)
	Ocasional	– Formació. contractual – Publicitat. Salut – Web – Intranet – FGC 150 – Anuncis/ notes de premsa – Portal de contractació pública	– Codi ètic alts càrrecs	– Reunions conselleria	– Convenis de col·laboració (Justícia Juvenil) – Patrocinis
	Anual	– Memòries/ informes – Jornades de civisme			

		Nivell de relació			
		Informació	Consulta	Diàleg	Col·laboració
Clients	Diari	– Vitrines de les estacions – Monitors SIC – Expositors – Interiors/ exteriors dels trens – App FGC – Web	– Reclamacions – App Civisme – Bústia RRPP		
	Ocasional			– Focus Group – Xarxes socials	– Convenis entitats PMR
	Anual	– Memòries/ informes	– ISC		

		Nivell de relació			
		Informació	Consulta	Diàleg	Col·laboració
Proveïdors	Diari			– Reunions/ converses	
	Ocasional	– Web – Anuncis	– Sol·licituds certificacions		– Convenis Col·laboració

		Nivell de relació			
		Informació	Consulta	Diàleg	Col·laboració
Persones	Diari	- Xarxes social - Portal del personal	- Bústia suggeriments - Mecanismes online - Atenció telefònica	- Xarxes socials	
	Quinzenal	- Newsletter			
	Semestral	- Jornades tècniques			
	Ocasional	- Formació - Fulletons - Jornada portes obertes		- Focus group - Reunions - Entrevistes - Mecanismes amb representació treballadors	- Grups de treball - Reunions - Grups d'innovació - Comitè d'ètica
	Anual	- Memòries			
	Triannual		- Enquestes de clima		

		Nivell de relació			
		Informació	Consulta	Diàleg	Col·laboració
País, territori, societat	Semestral			– Comissions assessores	
	Ocasional	– Fulletons – Web – Notes de premsa – Campanyes – Oferta de serveis – Conferències	– Estudis de mercat	– Xarxes socials	– Projectes compartits amb altres empreses – Agermanaments
	Anual	– Memòries/ informes			

3.2 Programes/ projectes a realitzar. L'RS en 5x4

Les empreses que estan trencant el motlle son aquelles que estan veient més enllà de la responsabilitat social i van cap la innovació. Aquestes empreses son la avantguarda d'un nou paradigma: veuen en les necessitats de la comunitat oportunitats para desenvolupar idees i demostrar tecnologies, per a trobar i servir a nous mercats i per a resoldre problemes de negoci

*Rosabeth Moss Kanter
(Harvard Business Review)*

Identificació dels programes d'actuació

Basant-nos en tota la reflexió realitzada en el si del Comitè de Responsabilitat Social, s'han identificat cinc programes o eixos estratègics d'actuació que permetran a FGC avançar en la capacitat de generar valor públic, millorar el seu acompliment respecte a la societat i al desenvolupament sostenible, així com donar resposta àgil i adequada a les necessitats i a les demandes socials en la matèria que li és pròpia:

Programa 1: FGC – Ètica i Transparència

Programa 2: FGC – Estació XXI

Programa 3: FGC – El valor de les persones

Programa 4: FGC – Diàleg i confiança

Programa 5: FGC – Connexió amb la societat i el medi ambient

Els programes es despleguen en 4 projectes cadascun (5 x 4) i inclouen les accions d'RSC a les que es vol donar continuïtat, orientant-les a la millora contínua i a nivells d'assoliment d'objectius més alts. Així mateix, també preveuen noves actuacions que s'han identificat a partir de la necessitat d'aprofundir en la resposta a les expectatives dels grups d'interès i a l'adaptació a les circumstàncies canviants de l'entorn social.

Identificació d'objectius i projectes

Per cada un d'aquests programes el Comitè de Responsabilitat Social identificarà uns objectius i apuntarà les accions que considera més viables i oportunes. Per arribar als objectius esmentats el Comitè realitzarà una proposta de prioritització d'actuacions a partir d'una avaluació de cadascuna d'elles, contemplant tres criteris: el seu impacte en els grups d'interès, la seva viabilitat d'implantació i el seu retorn en termes de confiança i reputació.

Programa 1: FGC – Ètica i Transparència

Si no es comparteixen uns valors i unes obligacions ètiques, ni la llei, ni el govern ni l'economia funcionen correctament

Vaclav Havel

(escriptor i ex president de la República Txeca)

“Les organitzacions que actuen amb ètica i respecte als drets fonamentals asseguruen la seva competitivitat a llarg termini i contribueixen al desenvolupament de persones íntegres i compromeses. Per això cal promoure un comportament ètic exigent i respectuós amb les lleis, aplicar els principis de bon govern i rebutjar qualsevol pràctica de corrupció.” (Manifest Factor Humà pel valor de les persones, signat per FGC l'any 2013).

Tot això en un context en el que cada dia creix més la demanda de la societat en el sentit que les empreses actuïn conforme uns principis i valors ètics així com una completa transparència en la seva gestió.

En el nostre cas, com empresa pública que som, complir i satisfer aquestes demandes socials és encara molt més important, per tant ens proposem fer de l'ètica una aplicació pràctica i real en el dia a dia. Seguint a la filòsofa i experta en ètica aplicada Adela Cortina, “l'ètica ens ajuda a establir prioritats, a escollir els millors valors, a forjar el caràcter i en la conformació del caràcter convé tenir present que la natura ens ha predisposat per la cura, la cooperació...”, “el diàleg i la contribució al bé col·lectiu.”

Projecte 1.1: Construcció d'una infraestructura ètica empresarial

El projecte consisteix en elaboració d'un codi ètic i bona governança en el que s'identifiquin i defineixin els valors empresarials d'FGC amb els procediments, canals i circuits per garantir la seva efectivitat.

També inclou l'establiment de sistemes de garantia per dirimir conflictes i dilemes ètics, la resolució de queixes i el sistema de seguiment i avaluació de l'aplicació del codi i del funcionament global de la infraestructura que garanteix el comportament ètic d'FGC.

Projecte 1.2: Aprofundiment en la transparència corporativa

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya ha treballat sempre amb el compromís de la transparència en la gestió dels nostres serveis i les infraestructures que li han estat assignats com empresa pública. En aquest sentit, sempre s'ha intentat donar la màxima publicitat a la nostra activitat i resultats, i informar de tot allò rellevant sobre la gestió empresarial.

La posada en marxa del Portal Transparència, tot i que ha suposat en gran mesura ordenar i donar formalitat a uns continguts que ja eren públics, ha obligat a tenir un major grau d'exigència i ampliar aquests continguts a tots els àmbits de l'empresa.

El projecte es proposa aprofundir en el compromís i donar continuïtat a la tasca que ja funciona del Programa de Transparència de coordinació, comunicació, suport i assessorament en matèria de transparència.

A més ens hem de preparar per quan sigui d'aplicació la Resolució Legislativa del parlament Europeu de 15 d'abril de 2014 que modifica dues Directives CEE referents a la divulgació d'informació no financera –ambiental, social i d'ètica i governança- que obligarà a rendir comptes sobre qüestions socials i ambientals de l'activitat de l'empresa, però també sobre el respecte als drets humans i laborals respecte del personal de l'empresa i la lluita contra totes les formes de corrupció.

Projecte 1.3: Reforç dels compromisos institucionals en matèria de bon govern i sostenibilitat

FGC té actualment subscrits diferents compromisos en matèria de responsabilitat social i sostenibilitat amb diferents plataformes globals i locals: Global Compact de les Nacions Unides, UITP, Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat de Barcelona, i Acords Voluntaris amb l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic. En el cas concret de les Nacions Unides els nostres informes han estat qualificats en els últims anys amb el màxim nivell.

També ens proposem contribuir als recentment aprovats Objectius de Desenvolupament Sostenible. A la Cimera per al Desenvolupament Sostenible, que es va dur a terme al setembre de 2015, els estats membres de l'ONU van aprovar l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, que inclou un conjunt de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per posar fi a la pobresa, lluitar contra la desigualtat i la injustícia, i fer front al canvi climàtic.

En aquesta cimera, l'administradora del PNUD, Helen Clark, va esmentar que "aquest acord marca una fita important en posar el nostre món en un curs integrador i sostenible. Si tots treballem junts, tenim l'oportunitat de complir les aspiracions dels ciutadans de pau, prosperitat i benestar, i de preservar el nostre planeta".

Es tracta doncs de continuar amb les nostres adhesions amb tots aquests compromisos i reforçar els nostres lligams amb totes aquestes plataformes i iniciatives d'abast local i global.

Projecte 1.4: Elaboració periòdica de l'informe d'FGC en matèria de Responsabilitat Social

Com a complement de la nostra política de transparència s'elaborarà de forma periòdica, preferentment anual, l'informe de progrés del nostre Pla d'Acció i també de les diferents actuacions empresarials que s'emmarquin amb la responsabilitat social.

Programa 2: FGC – Estació XXI

Tot allò que una persona pot arribar a imaginar, amb treball, es pot arribar a fer realitat.

Jules Verne

Els projectes de futur preveuen realitzar el perllongament de la línia 8 entre l'actual estació de Plaça Espanya i Gràcia i redactar el projecte de perllongament entre Pl. Catalunya, Sagrera, i Cerdanyola del Vallès, pel Túnel ferroviari d'Horta.

Aquests projectes enumerats pel Conseller de TES en el document “que volem fer?”, suposen una oportunitat per, des d'ara mateix, començar a pensar i projectar com han de ser les nostres dependències d'accés als serveis i d'atenció al client per oferir unes prestacions pròpies del segle XXI.

Suposen també una oportunitat per fer-ho sota el paradigma de d'economia circular, igualment esmentat pel Conseller de TES en la presentació del document esmentat anteriorment.

L'economia circular està en la intersecció dels aspectes ambientals i econòmics i l'objectiu és que el valor dels productes, els materials i els recursos (aigua, energia, etc.) es mantingui en l'economia durant el major temps possible, i que es redueixi al mínim la generació de residus. Es tracta d'implementar una nova economia basada en el principi de «tancar el cicle de vida» dels productes, els serveis, els residus, els materials, l'aigua i la energia.

El sistema lineal de l'economia convencional (extracció, fabricació, utilització i eliminació) ha arribat als seus límits. Es comença a albirar, en efecte, l'esgotament d'un seguit de recursos naturals i dels combustibles fòssils. Per tant, l'economia circular proposa un nou model de societat que utilitza i optimitza els estocs i els fluxos de materials, energia i residus i el seu objectiu és l'eficiència de l'ús dels recursos.

«Una Europa que utilitzi eficaçment els recursos» és una de les set iniciatives emblemàtiques que formen part de l'estratègia Europa 2020 que pretén generar un creixement intel·ligent, sostenible i integrador. Actualment és la principal estratègia d'Europa per generar creixement i ocupació, amb el suport del Parlament Europeu i el Consell Europeu.

Aquesta iniciativa emblemàtica pretén crear un marc polític destinat a donar suport al canvi a una economia eficient en l'ús dels recursos i de baixa emissió de carboni que ens ajudi a:

- Millorar els resultats econòmics alhora que es redueix l'ús dels recursos
- Identificar i crear noves oportunitats de creixement econòmic i impulsar la innovació i la competitivitat
- Garantir la seguretat del subministrament de recursos essencials

- Lluitar contra el canvi climàtic i limitar els impactes mediambientals de l'ús dels recursos.

Mentrestant hem de continuar aprofundint, en el nostre dia a dia, en la millora continua de l'alt nivell actual de qualitat i la seguretat dels nostres serveis, així com consolidar l'aposta d'FGC per l'accessibilitat universal i el civisme en els nostres serveis.

Projecte 2.1: Model d'estació del segle XXI

El propòsit és elaborar el projecte de model futur d'estació d'FGC considerant tot el cicle de vida de la instal·lació: disseny eficient i respectuós amb el medi, ús d'energies renovables, materials sostenibles, residus zero, fàcil neteja i manteniment, aïllaments acústics i tèrmics, aprofitament social de l'espai, integració urbanística, facilitats per intercanvi modal, etc.

Tot això aplicant el principi de l'economia circular, basat en la preservació i millora del capital natural, optimització dels recursos, foment de l'eficiència del sistema, eliminació de les externalitats negatives, etc. (Comunicació del CE al Parlament Europeu COM 2015-614 del 2-12-2015), alhora de mantenir la màxima interlocució amb els grups d'interès en tot el procés.

Però a més dels criteris ambiental-econòmics del cicle de vida, el projecte també pretén contemplar en el model d'estació del segle XXI, de manera innovadora, un disseny de l'espai que afavoreixi la salut i els sentiments positius de les persones.”

Projecte 2.2: Qualitat i seguretat dels nostres serveis i instal·lacions

Aquest projecte pretén mantenir, i si s'escau millorar, l'alt nivell de seguretat i qualitat dels serveis de transport i d'oci que caracteritza a FGC, com un dels nostres millors actius empresarials.

Ho posen de manifest l'evolució dels nostres indicadors de qualitat de servei (ISC, ICQ i puntualitat) reforçat pel “Decàleg de compromís amb la qualitat dels nostres serveis” que FGC ha explicitat davant dels nostres clients.

Igualment contempla reforçar el programa “Al teu costat” d'FGC que té l'objectiu d'assegurar la màxima qualitat en l'atenció personalitzada als clients.

Projecte 2.3: Espai Accessible

A les Línies Metropolitanes tots els trens d'FGC són accessibles i el 96% de les estacions (totes excepte 2) també ho són. Aquestes 2 últimes ja compten amb els corresponents projectes per ser adaptades a curt termini. En tots els nostres projectes d'instal·lacions o trens es té en compte el criteri de garantir l'accessibilitat universal.

Les persones d'atenció al client reben formació tant pel que fa a com actuar davant d'incidències que puguin produir com en situacions d'emergència.

En l'àmbit de Turisme i Muntanya destaca especialment l'estació de La Molina com a referent d'instal·lacions adaptades a persones amb diversitat funcional.

FGC manté un diàleg permanent amb rels col·lectius i organitzacions que promouen l'accessibilitat universal per tal de cercar solucions viables i sostenibles econòmicament.

Es tracta de reforçar tot el que fins ara s'ha aconseguit i treballar en el seu manteniment i millora continua.

Projecte 2.4: Espai de Civisme

FGC és, avui dia, un referent pel que fa a la promoció del civisme i el foment de la convivència en l'àmbit del transport públic. Iniciatives com l'Observatori del Civisme, les Jornades anuals de civisme, el Pla Director intern de prevenció de conductes incíviques, l'app per aparells mòbils, etc.

FGC ha elaborat la "Carta de Foment del Civisme" que és d'obligat compliment pels treballadors i per les empreses proveïdores de serveis

És per tant un actiu empresarial com a eina estratègica, operativa i reputacional que aquest projecte contribuirà a promocionar i posar en valor.

Programa 3: FGC – El valor de les persones

L'experiència et permet veure el talent en els altres i, si ets intel·ligent, seràs generós, i el promouràs: també el faràs teu.

*Margaret Geller
(astrofísica nord-americana)*

Els nous reptes, les noves realitats socials i els nous paradigmes impel·leixen a les empreses a abordar la necessitat d'adequar la gestió de les persones que hi treballen per tal que aquests responguin en nombre i competència a les noves exigències. Alhora cal garantir la qualitat en l'ocupació i la vida laboral, el reconeixement i compensació adequades, la generació de compromís mutu empresa-treballador així com l'articulació de mecanismes que permetin la flexibilitat de la plantilla i dels usos del temps.

Des del punt de vista de l'RSC amb les persones cal tenir ben present que el punt de partida actual es situa en un context on el clima laboral i la disponibilitat de recursos humans no es troba en el millor moment com a conseqüència de les mesures de contenció dels darrers anys. La maximització dels valors d'austeritat en la gestió, d'optimització dels recursos disponibles i la maximització de l'eficiència a curt termini han obligat a les empreses a posar el focus en el servei gairebé de forma exclusiva i han minvat l'atenció a aspectes centrals en la gestió de les persones que el fan possible.

L'objectiu principal d'aquest programa és recuperar la centralitat de les persones d'FGC en les decisions estratègiques de l'empresa i abordar els reptes pel que fa a aquest grup d'interès. En concret:

- Intensificar mecanismes d'identificació, desenvolupament, reconeixement i retenció del talent.
- Adaptar els perfils professionals i els estils de lideratge als nous requeriments.
- Millora la qualitat de vida laboral i recuperar la motivació de les persones.
- Incrementar el compromís amb l'ocupabilitat d'interès d'FGC en el nostre entorn social.
- Promoure una conscienciació de bé comú en la gestió dels recursos públics que ens són encomanats a través d'una coresponsabilitat de les decisions entre l'RT i l'RE.

Projecte 3.1: Identificació, desenvolupament i reconeixement del talent intern

Un dels factors clau d'FGC per a assegurar la seva missió és la seva capacitat per a utilitzar i gestionar el talent del seu personal: identificar-lo, desenvolupar-lo, reconèixer-lo i retenir-lo.

A FGC entenem per talent el resultat de la combinació de les competències professionals de cada persona amb el seu nivell de compromís amb la missió de l'empresa.

Aquest projecte té com a objectiu principal identificar quines són les competències professionals requerides ara i en el futur per tal de poder actuar per desenvolupar-les

així com aprofundir en les mesures que afavoreixen la gestió del compromís i la del coneixement expert amb que FGC ja compta i fer-lo avançar cap a nivells més alts.

Una de les actuacions nuclears del projectes és el desenvolupament del Centre d'Avaluació i Aprenentatge des del que hauran de pivotar les experiències d'aprenentatge, la transferència i la generació de nous coneixements així com les estratègies d'avaluació de la idoneïtat de les persones a les funcions que han de desenvolupar.

D'altra banda també cal abordar l'anàlisi de la situació de compensació de talent en aquest moment "*post-crisi*" i emprendre mesures per a l'assegurament de l'equitat salarial. Inclou actuacions com:

- Desenvolupament del Centre d'Avaluació-Aprenentatge d'FGC
- Identificació del mapa de competències transversals a FGC per facilitar el disseny de carreres professionals.
- Actualització del Pla d'acollida i desvinculació posant èmfasi en els valors d'FGC i en la gestió del coneixement.
- Auditoria de les retribucions concertades per a la millora de l'equitat salarial.

Projecte 3.2: Promoció de nous lideratges

L'evolució de la naturalesa del treball ha fet evolucionar el concepte de "treballador" també a FGC. El lideratge d'FGC ha de poder distingir entre el comandament del personal operatiu de la direcció del personal tècnic. La força de treball d'aquest personal que constitueix una part substancial de la plantilla d'FGC i més vinculada als aspectes estratègics, es suporta fonamentalment en el coneixement i el compromís.

Aquests treballadors es caracteritzen per la seva necessitat d'autonomia, la capacitat per a processar nova informació i generar coneixement, la seva capacitat per a la identificació i resolució de problemes i d'identificació d'oportunitats. Coneixen el seu valor, senten necessitat de contribuir als resultats de l'organització i volen ser reconeguts. La gestió del talent fa referència precisament a la gestió d'aquesta nova tipologia de treballadors que s'ha allunyat de les feines rutinàries i automatitzades que feien fàcilment substituïble a un/a empleat/da, i per les quals la compensació salarial, el control de presència i la direcció jeràrquica era suficient. Aquest nou escenari així com la necessitat d'abordar nous reptes empresarials implica la necessitat de nous estils de lideratge que han d'adoptar, especialment per aquest col·lectiu tècnic, una perspectiva basada en la presa de consciència del canvi de la gestió de subordinats a la gestió d'equips i del control del personal a la persuasió i influència sobre els col·laboradors.

D'altra banda la direcció de personal operatiu ha d'emfasitzar la capacitat per generar adhesió a la missió d'FGC, fer créixer el compromís i donar sentit a la tasca diària.

A més l'exigència social sobre els lideratges públics exigeix adoptar una nova forma de dirigir que integri els valors en els cada vegada més complexos processos de presa de decisions que, alhora han de considerar els efectes que tenen les mateixes tant en

l'equip humà de l'organització com en la societat en el seu conjunt. Per tant el lideratge ètic i responsable és un imperatiu de la resta de grups d'interès a banda del personal. Aquest projecte, per tant, té com a objectiu contribuir a crear un nou model de lideratge i avançar en la transformació cap a un lideratge ètic, exemplar, basat en el servei públic i en l'entrega personal a un projecte és bàsic per al desenvolupament i creixement del país. El projecte inclou actuacions com:

- Definició del model de lideratge d'FGC 2021 incorporant la perspectiva de lideratge ètic i l'RSC
- Pla d'identificació i desenvolupament directiu i de lideratge en base al model definit.
- Identificació del mapa de competències pel comandament i lideratge i adequació del pla de formació al seu desenvolupament.
- Promoció de la gestió del compromís mutu empresa-treballador.

Projecte 3.3: Igualtat, diversitat i qualitat en l'ocupació

Aquest projecte posarà l'èmfasi en consolidar les polítiques d'igualtat, aprofundir en el compromís amb la inserció laboral de les persones amb discapacitat i seguir potenciant la prioritat de l'empresa en les polítiques de salut laboral i qualitat de vida en el treball.

D'altra banda cal avançar cap una nova forma de relació dels directius, dels responsables de les polítiques de personal i dels comandaments amb el personal, així com també del personal entre sí, basada en l'establiment de canals de comunicació bidireccionals o en xarxa, directes, transparents. Actuacions d'aquest projecte:

- Implantació de mesures per a promoure la presència equilibrada d'homes i de dones en les diferents àrees i òrgans de l'empresa.
- Potenciar la comunicació interna com a eina pel foment del bon clima laboral intensificant les actuacions de participació.
- Incrementar la presència de personal amb discapacitat i/o la contractació d'empreses compromeses en aquesta qüestió.
- Implantació de mesures de promoció de la salut i el benestar seguint el model Empresa Saludable. Aquest model estableix els requisits d'un sistema de gestió per a organitzacions compromeses amb els principis i recomanacions internacionals existents sobre empreses saludables i que volen promoure i protegir de manera continuada la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors i la sostenibilitat de l'ambient de treball
- Foment de l'ocupabilitat d'interès d'FGC. FP-Dual, Pràctiques universitàries i col·laboració en projectes d'inserció laboral de joves graduats.

Projecte 3.4: Promoció de la coresponsabilitat en les relacions laborals

Amb aquest projecte fem nostre la següent afirmació: "L'entesa social és una condició necessària per al desenvolupament de les organitzacions i s'aconsegueix gràcies a una gestió adequada de persones i agents socials. Per això promourem un marc de relacions laborals presidit per la confiança, el diàleg i el respecte, en el convenciment que la negociació basada en la cerca del benefici mutu és la millor garantia per

assegurar la solidesa i el futur de les organitzacions” (Principi 9 del Manifest Factor Humà). Així, aquest projecte inclourà entre les seves actuacions:

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

Programa 4: FGC – Diàleg i confiança

La millor manera de saber si pots confiar amb una persona és començar fent-ho.

Ernest Hemingway

La confiança és un actiu i una aposta estratègica que genera avantatges competitives difícils d'imitar.

Però per aconseguir altes cotes de confiança s'ha de donar satisfacció de forma equilibrada a totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat d'FGC.

Com diu el filòsof, Domingo García-Marzá "La confiança no constitueix només un lubricant per al bon funcionament de la cooperació i la negociació, sinó que és la base primera per a l'establiment de qualsevol tipus d'interacció humana."

És per això, que posar el focus en les parts interessades és una de les claus que contemplem per dissenyar i implantar el Pla d'Acció d'RS. Aquest enfocament comporta integrar la gestió de les nostres relacions en els cicles ordinaris de gestió d'FGC.

Projecte 4.1: Disseny / Implantació del marc de relacions amb els grups d'interès. Pla de Comunicació i relacions amb les parts interessades

A partir de les bases del marc de relacions que s'han establert en el Pla d'Acció amb aquests programa s'hauran d'establir quins seran els mecanismes que ens permetran comunicar-nos i relacionar-nos amb els nostres grups d'interès de manera ordenada i eficient per tal de poder conèixer les seves necessitats i expectatives i, en conseqüència, anar millorant la nostra resposta com empresa per millorar la seva satisfacció.

Projecte 4.2: Creació del Consell Social d'FGC. Espai de diàleg amb les parts interessades.

El projecte té per objectiu la creació i implantació del Consell Social d'FGC amb participació de representants de les nostres parts interessades per establir i institucionalitzar un marc de diàleg directe i obert amb totes elles i amb la societat en general. A l'apartat 3.3.2. d'aquest mateix document es descriu més àmpliament les funcions del Consell Social.

Un sector en el que estan implantats els consells socials d'una manera estable, eficient i amb un gran retorn, tant per les pròpies organitzacions i com per les seves parts interessades- és el món universitari. Un bon exemple és el Consell Social de la Universitat Pompeu Fabra al web de la qual es poden consultar els detalls.

Projecte 4.3: Gestió i millora de la confiança i la reputació d'FGC

Amb el projecte es seleccionarà un índex per mesurar la confiança i la reputació corporativa que FGC genera entre els grups d'interès com eina per poder seguir la seva evolució amb el temps i identificar possibles fortaleeses i debilitats d'FGC, identificar oportunitats de millorar i generar les accions correctives que siguin oportunes.

D'aquesta manera també podrem gestionar de manera més adient els nostres riscos associats a àmbits intangibles com són els derivats dels nostres impactes ambientals, socials i d'ètica i governança.

Projecte 4.4: Col·laboració amb entitats socials sense ànim de lucre

FGC ja ve col·laborant amb diferents entitats socials sense ànim de lucre mitjançant la difusió de les accions solidaries que realitzen i impulsen (Banc dels Aliments, Amics de la Gent Gran, etc.).

Aquest és un actiu que cal potenciar i aprofundir per consolidar FGC com un empresa socialment compromesa amb el nostre país i la nostra societat.

Programa 5: FGC – Connexió amb la societat i el medi ambient

*No arruïnis la terra, els bons planetes son molt difícil de trobar.
Revista Time*

Hem de donar respostes que contribueixin a un model de desenvolupament sostenible del nostre país.

El desenvolupament sostenible va ser definit per les Nacions Unides com aquell model de desenvolupament que satisfà les necessitats actuals sense posar en perill la capacitat de les generacions futures de poder satisfer les seves pròpies necessitats (Comissió Bruntland, 1987).

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

Tot això, aconseguint sempre l'equilibri entre la sostenibilitat econòmica amb la sostenibilitat ambiental i social.

Projecte 5.1: Estudi de la contribució d'FGC al país

FGC és un dels motors econòmics dels territoris on es desenvolupa la seva activitat essent un factor de contribució a l'equilibri territorial i a la cohesió social, tant pel que fa a l'activitat d'operador ferroviari com, sobretot, a l'activitat de turisme i muntanya.

És segurament en els àmbits de muntanya on més evident es fa l'aportació de valor als territoris de les nostres activitats al desenvolupament de les economies locals i on cada euro invertit genera més ocupació tant directa com indirecta.

Ahora, en l'activitat ferroviària, tant de transport de viatgers com de mercaderies, és també un operador en l'àmbit de la mobilitat sostenible enfront el modus de transport privat motoritzat.

En aquest sentit FGC contribueix a minimitzar les anomenades "externalitats negatives" del transport privat al contribuir a la reducció dels costos ambientals, la sinistralitat, la congestió viària, etc.

Aquest impacte s'ha de poder estimar i traduir en un balanç que posi en relleu la contribució d'FGC al país.

Projecte 5.2: Elaboració del Pla Director de Gestió Ambiental d'FGC

L'activitat d'FGC contribueix a la millora de la qualitat ambiental del país ja que afavoreix un menor ús del transport privat, contribuint a mitigar les emissions de gasos

contaminants i d'efecte hivernacle. No obstant això, l'activitat de forma colateral produeix impactes ambientals (residus, emissions, etc.) que hem de eliminar, minimitzar o controlar.

Actualment ja disposem de sistemes de gestió ambiental certificats amb la norma ISO 14001 a La Molina, Núria, Montserrat, Taller de Rubí i en curs de certificació el taller de Martorell.

No obstant no disposem d'un Pla de Gestió Ambiental que estableixi les polítiques i estratègies d'FGC per garantir el compliment dels requisits ambientals legals i planifiqui a mig i llarg termini les actuacions per tenir avaluats els nostres impactes ambientals i establir objectius de millora continua en el nostre acompliment ambiental.

Projecte 5.3: Conservació i promoció del patrimoni històric i cultural d'FGC

FGC és dipositari de tot un llegat, en algun cas centenari, heretat de les diferents empreses i explotacions que al llarg dels anys han conformat tot el nostre conglomerat empresarial.

Aquest llegat té un gran valor com a testimoni de l'evolució industrial, arquitectònica i fins i tot documental del sector del transport ferroviari a Catalunya i, en aquest sentit ja fa anys que es treballa en garantir la seva conservació i posada en valor.

Tota aquesta tasca ha de tenir continuïtat i posar-la a disposició de les persones i institucions estudioses de l'història.

Actualment ja disposem de diferents espais expositius, entre els que destaca el Centre Documentació i Exposició Albert Vilalta que és una referència en la conservació de documentació històrica, gràfica i audiovisual de les empreses de les quals FGC és hereva.

FGC redactarà un Pla de Patrimoni Històric on es recolliran les actuacions a fer en aquest àmbit.

Projecte 5.4: Connexió amb la llengua, la cultura i l'esport

La llengua, la cultura i l'esport ens connecten amb la ciutadania i amb el nostre país. FGC ha estat capdavanter en el foment de l'ús social de la llengua pròpia de Catalunya generant tota la seva documentació d'ús empresarial en català.

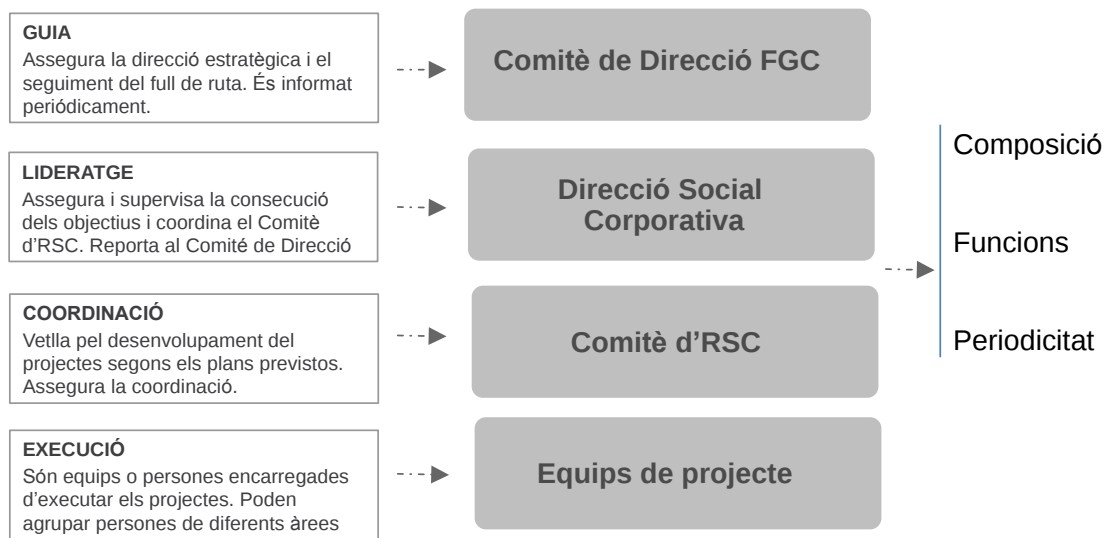
Connectem amb la cultura celebrant amb els nostres clients i treballadors la diada de Sant Jordi, així com batejant trens amb el nom de figures rellevants de les lletres i la cultura catalanes.

En els àmbits de Muntanya, es potencien diferents activitats culturals, tradicionals i esportives (de lleure o competitives) que fomenten l'activitat de les zones on es realitzen. Aquestes accions s'han de continuar i millorar per continuar en la tasca realitzada.

3.3 Els mecanismes de gestió

3.3.1 Òrgans de gestió, participació i seguiment

La gestió del Pla d'Acció RS 2016-2020 s'integra en els òrgans de gestió existents a FGC i segueix l'estructura de participació següent:



3.3.2 Definició i distribució de rols i responsabilitats

Per a cada òrgan de gestió definit en el quadre anterior es recullen a continuació una descripció de:

- Les seves funcions
- La seva composició
- La periodicitat amb la que aborden els programes derivats del present Pla d'Acció.

Comitè de Direcció d'FGC

Funcions

- Impulsa i assegura el compliment del Pla d'Acció de Responsabilitat Social i vetlla per la seva integració en el Pla Estratègic d'FGC.
- Valida les propostes de continguts i accions de la Direcció Social Corporativa.
- Pren les decisions d'inversió a proposta de la Dir. Direcció Social Corporativa.
- Exerceix les funcions d'esponsorització del projecte.
- Fa el seguiment del full de ruta i rep informació de la seva evolució periòdicament.
- Faculta la Direcció Social Corporativa i el Comitè d'RS per proposar a les àrees els programes, projectes i accions recollides en el Pla d'Acció d'RS 2016-2020.

Composició

- Els membre del Comitè de Direcció d'FGC.

Periodicitat

- Dedica com a mínim una reunió monogràfica anual a RS. A petició de la Dir. Social Corporativa, inclou a la seva agenda ordinària assumptes relatius a l'RS.

FGC Direcció Social Corporativa

Funcions

- Assegura l'execució del Pla d'Acció d'RS.
- Lidera el Comitè d'RS, dona suport i fa el seguiment.
- Coordina els diferents òrgans de participació i resol els problemes.
- Representa a FGC en fòrums i organismes d'RS.
- Vetlla per la qualitat de les relacions amb les parts interessades.
- Impulsa l'elaboració de polítiques potenciadores de l'RS i plans d'acció en línia amb les expectatives canviants de les parts interessades, les tendències generals i la realitat de l'empresa.
- Identifica i avalua els riscos i les oportunitats d'RS.
- Impulsa la participació en iniciatives col·laboratives externes.
- Reporta al Comitè de Direcció d'FGC.

Composició

- La persona que ocupa aquesta posició a l'empresa amb el suport de les persones del seu equip.

Periodicitat

- Dedicació continuada segons les necessitats de desplegament del Pla d'Acció.

Comitè de Responsabilitat Social**Funcions**

- Ajuda a la Direcció Social Corporativa en la planificació, coordinació i seguiment del Pla d'Acció.
- Coordina, impulsa donar suport i fa el seguiment dels programes i projectes d'RS amb els equips i departaments responsables de la seva execució. Són els referents interns d'RS.
- Promou la sensibilització en termes de responsabilitat social dins l'empresa.
- Ajuda a la Direcció d'RCS a identificar noves oportunitats i elevar-les; i a implantar-les un cop aprovades pel Comitè de Direcció d'FGC.
- Col·labora amb la Direcció Social Corporativa en la identificació i avaluació dels riscos i les oportunitats d'RS.
- Reporta a la Direcció d'RS.

Composició

- Relació de membres del Comitè d'RS.

Periodicitat

- Es reuneix amb una periodicitat bi-mensual i sempre que la Direcció Social Corporativa o requereixi.

Equips de projecte RS**Funcions**

- Executa els projectes i les actuacions recollides en el Pla d'Acció d'RS.
- Informa periòdicament de l'evolució dels projectes al referent corresponent del Comitè d'RS.
- Participació activa en l'anàlisi i les recomanacions d'RS en l'àmbit de responsabilitat de la seva àrea o departament.
- Eleva al Comitè d'RS propostes de millora o innovadores d'RS relatives a la seva àrea de responsabilitat.

- Actua de manera coordinada amb altres àrees i àmbits d'activitat d'FGC per assegurar l'èxit del Pla d'Acció d'RS.

Composició

- Són persones o equips de persones amb competències específiques per aportar valor al projecte corresponent. Són proposats i consensuats entre els mateixos interessats, el seus caps i la Direcció Social Corporativa.

Periodicitat

- En funció de la planificació concreta realitzada per a cada projecte.

El Consell Social d'FGC

Aquesta estructura de participació definida en clau interna, es complementarà amb la creació d'un Consells Social d'FGC com a òrgan consultiu i assessor i com a espai de diàleg amb les parts interessades. És concepció com a un instrument de representació de les diferents parts interessades i de suport a la participació de la societat en la presa de decisions d'FGC.

Les seves funcions, la seva composició i la periodicitat de les seves trobades, així com el reglament de funcionament i d'organització del consell social es concretarà en el desplegament dels projectes contemplats sota el paraigua del programa 4 del pla d'acció anomenat "FGC, diàleg i confiança". No obstant, avancem a continuació una relació de possibles funcions que el Consell Social podria desenvolupar:

- Col·laborar amb FGC en la definició i seguiment dels criteris i els objectius i el planejament estratègic de la responsabilitat social d'FGC.
- Assegura el compliment del Pla d'Acció de Responsabilitat Social i vetlla perquè doni resposta de manera equilibrada a les expectatives dels diferents grups d'interès d'FGC.
- Rep informació periòdicament de l'evolució del Pla d'Acció de Responsabilitat social d'FGC.
- Servir com a òrgan de referència per establir mecanismes de diàleg amb cadascuna de les parts interessades d'FGC.
- Rebre informació periòdica del resultat de les consultes i de les accions de diàleg amb les parts interessades –les seves necessitats i expectatives, la seva valoració de la resposta d'FGC a les mateixes, les seves idees per millorar i l'evolució dels indicadors de confiança respectius.
- Fer propostes sobre els programes i projectes més prioritaris per enfocar-los i adaptar-los a la satisfacció de les parts interessades i a les prioritats de l'agenda social on FGC pugui influir.

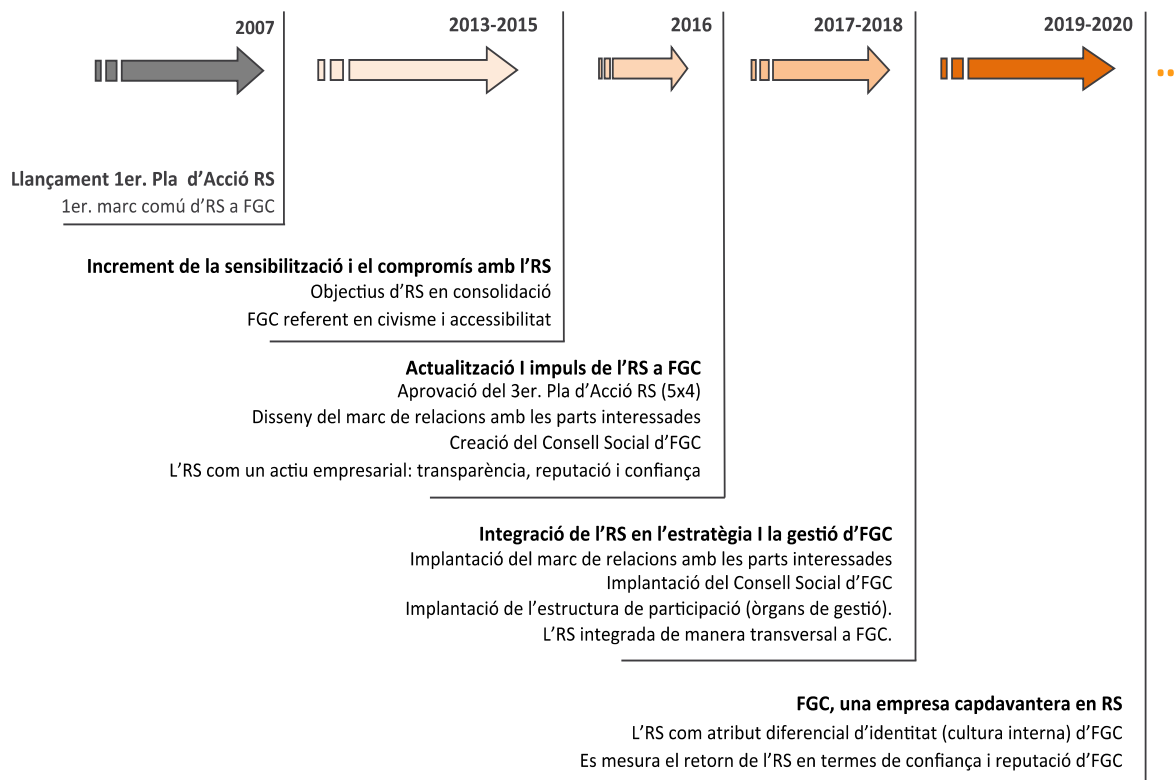
- Promou la sensibilització en termes de responsabilitat social entre les parts interessades d'FGC i en la societat en general.
- Col·labora amb FGC, des de la seva visió externa i col·legiada en la identificació i avaluació dels seus riscos i de les seves oportunitats en termes de responsabilitat social.
- Participar en l'aprovació i modificació del reglament d'organització i funcionament del propi Consell Social.

4 El full de ruta

4.1 Visió general

Dibuixem a continuació la visió panoràmica de les accions d'RS contemplant des del primer pla d'acció elaborat l'any 2007 fins el 2020.

Amb el present Pla d'Acció d'RS 2016-2020 es pretén donar un salt qualitatiu endavant i consolidar el retorn que suposa l'aposta d'FGC per la Responsabilitat Social, en clau interna, en termes de compromís dels seus treballadors amb l'empresa i, en clau externa, en termes d'increment de reputació i confiança per part de totes les parts interessades i interlocutors amb els que es relaciona FGC.



4.2 Accions de relançament i posada en marxa

La implantació efectiva del Pla d'Acció d'RS requereix posar especial atenció i impulsar amb força una sèrie d'accions especialment importants per a una correcta posada en marxa. D'altra banda, es poden produir retards que generen ineficiències i pèrdua de la implicació generada en els diferents actors. Es relacionen a continuació les següents actuacions per a una correcta posada en marxa.

1. Presentació del Pla d'Acció de Responsabilitat Social d'FGC 2016-2020 al Comitè de Direcció.
2. Formalització de l'aprovació del Pla d'Acció d'RS 2016-2020 per part del Comitè de Direcció d'FGC.
3. Posada en marxa de l'estructura de participació: realització de la primera reunió del Comitè d'RS, després de la seva aprovació, per iniciar el repartiment de rols i tasques i operativitzar la posada en marxa.
4. Complementació del Full de Descripció i Seguiment de cada projecte: objectius, responsables, indicadors, fites i pressupost.
5. Complementació del "Quadre de comandament del Pla d'Acció RS".
6. Disseny i implantació d'una campanya de difusió, sensibilització i comunicació interna sobre el nou Pla d'Acció d'RS.
7. Dotació d'un espai on-line específic del Pla d'Acció d'RS (intern i extern)
8. Disseny i implantació d'una campanya de difusió, sensibilització i comunicació externa sobre el nou Pla d'Acció d'RS.
9. Establiment del Calendari per a la realització de les accions de llançament i posada en marxa. Repartiment de rols i funcions.
10. Calendarització de l'inici de cada projecte i realització de les primeres reunions de projecte.
11. Dotació dels recursos necessaris per a la implantació del Pla d'Acció d'RS: facultar i dotar de temps, espais i eines a les persones implicades i dotació d'inversions i despeses associades, en el seu cas, a cada projecte.
12. Primeres accions de seguiment de l'estat de la posada en marxa del Pla d'Acció d'RS: detecció de punts forts, punts febles, accions correctives, primer informe de *reporting*.

Annexos

1 Full de descripció i seguiment dels projectes



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

PLA D'ACCIO DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2016-2020

PROJECTE	2.1		
NOM			
PROGRAMA	NOM		
Objectius			
Descripció			
Situació 2016			
Grups d'interès i destinataris			
Lideratge		Altres àrees que hi intervenen	
Data d'inici		Data final prevista	Data final real

FITES DEL PROJECTE I INDICADORS			
Fites del projecte	Data	Indicador	Situació final
Fita 1. Descripció			
Fita 2. Descripció			
Fita 3. Descripció			
Fita 4. Descripció			
Fita 5. Descripció			

COST EXTERN DEL PROJECTE				
Pressupost inicial		Cost final		Desviació
Periodificació del pressupost				
Any	Concepte	Import previst	Import real	Desviació
2016				
2017				
2018				
2019				
2020				
TOTAL				

OBSERVACIONS

2 Quadre de comandament

Plantilla per fer el seguiment dels projectes:

PLA D'ACCIÓ EN RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2016-2020						
PROGRAMA	Projecte		Inici Previst	Final Previst	Àrea Líder Projecte	Observacions
1 FGC – Ètica i Transparència						
2 FGC – Estació XXI						
3 FGC – El valor de les persones						
4 FGC – Diàleg i confiança						
5 FGC – Connexió amb la Societat i el medi ambient						