FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

CODI DE CONDUCTA

PROTECCIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA SEXUAL CONTRA LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Elaborat per:

Nom	Fundació Vicki Bernadet

Revisat per:

Nom	Oriol Juncadella
Càrrec	Director d'FGC Operadora
Nom	Antoni Sanmartí
Càrrec	Director d'FGC Turisme
Nom	Francesc Furné
Càrrec	Director d'Organització i Persones
Nom	Elisenda Escoda
Càrrec	Cap de Bon Govern Corporatiu

Aprovat per:

Nom	Consell d'Administració

Revisió	Motiu del canvi	Data vigor	Elaborat/Revisat/Aprovat per:
00			
01			

Direcció i coordinació

Àrea de Bon Govern Corporatiu

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Autoria

Fundació Vicki Bernadet

Versió	Data de l'actualització	Apartat(s) objecte d'actualització	Observacions
V.02	2026	Versió final	

FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 5
2. PRINCIPIS GENERALS 5
3. ÀMBIT D'APLICACIÓ 6
4. CONDUCTES OBLIGATÒRIES 7
5. CONDUCTES PROHIBIDES 8
6. NORMES ESPECÍFIQUES PER CONTEXT 9
7. REGLES DE COMUNICACIÓ, DADES I IMATGE 11
8. TERCERS I SUBCONTRACTACIÓ 14

1. INTRODUCCIÓ

La protecció dels infants i adolescents és un compromís institucional prioritari per a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i les seves entitats participades (FGC, en endavant), que assumeix el seu deure de diligència deguda d'acord amb la Llei Orgànica 8/2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPIVI), i amb els protocols sectorials vigents a Catalunya.

Aquest Codi de Conducta forma part del sistema intern de protecció d'FGC, conjuntament amb el Protocol de Protecció i Bon Tracte, el Document d'Avaluació de Riscos i el document "Mesures disciplinàries i d'actuació davant incompliments relacionats amb infants i adolescents".

El seu objectiu és establir criteris clars, pràctics i exigibles de conducta per a tot el personal propi i extern que treballi o col·labori en activitats amb infants i adolescents, incloent-hi personal laboral (fix o eventual), empreses subcontractades, voluntariat, pràctiques i altres actors vinculats a FGC.

Aquest codi recull conductes obligatòries, conductes prohibides i normes específiques per context, així com els circuits d'actuació en cas de sospita, incidència o revelació. També estableix els criteris per al registre, la supervisió i l'ús d'imatges i dades personals de menors.

L'adhesió expressa al Codi —mitjançant signatura formal— és requisit obligatori per a tota persona amb contacte amb menors dins del marc d'FGC. El seu incompliment pot comportar responsabilitats disciplinàries, en el cas del personal propi, o conseqüències contractuals, en el cas de personal extern, d'acord amb el règim previst al document de mesures esmentat.

Aquest Codi és, per tant, una eina essencial de prevenció i responsabilitat compartida, que contribueix a garantir un entorn segur, respectuós i lliure de violències per als infants i adolescents, i que ofereix també un marc clar i segur d'actuació per als professionals.

2. PRINCIPIS GENERALS

Els principis següents inspiren i orienten totes les actuacions del personal que treballa amb infants i adolescents en el marc d'FGC. Són d'aplicació transversal i formen part de l'enfocament de diligència deguda que estableix la normativa vigent:

Seguretat i benestar: totes les decisions s'han de prendre prioritzant la seguretat física, salut física, emocional i psicològica dels infants i adolescents.

Tolerància zero: FGC aplica una política de tolerància zero davant qualsevol forma de violència, abús o negligència envers infants i adolescents. Cap situació es pot relativitzar ni ignorar. Davant qualsevol indici, sospita o revelació, el personal té l'obligació legal de comunicar-ho de manera immediata al/la Delegat/da de

Protecció Local. Si aquesta figura no és accessible, o si la situació és especialment greu o urgent, la comunicació s'ha de fer directament al/la Delegat/da Central de Protecció de FGC o a la Direcció del centre. Bon tracte: totes les persones han de relacionar-se amb els menors amb un llenguatge positiu i respectuós, evitant crits, humiliacions o tractes desiguals. També han d'escoltar i validar les emocions dels infants.

Confidencialitat: Qualsevol informació sensible compartida per un infant o adolescent —com una revelació de maltractament, una situació de risc o un problema familiar— ha de ser tractada amb la màxima discreció i respecte.

Aquesta informació no s'ha de comentar amb altres treballadors, companys o familiars, encara que tinguin contacte amb el menor. Només pot ser compartida amb les persones designades formalment per gestionar aquest tipus de situacions.

En concret, s'ha de comunicar de manera immediata al/la Delegat/da de Protecció Local. Si no és localitzable o la situació és greu o urgent, la comunicació s'ha d'adreçar al/la Delegat/da Central de Protecció de FGC o a la Direcció del centre, segons el circuit establert al protocol.

Aquesta actuació no només protegeix la intimitat del menor, sinó que és essencial per garantir la traçabilitat, la seguretat jurídica i la protecció efectiva.

Corresponsabilitat: La protecció dels infants i adolescents és una responsabilitat institucional compartida. Totes les persones que treballen o col·laboren amb FGC —ja sigui com a personal laboral, eventual, subcontractat, en pràctiques o voluntariat— tenen el deure actiu de vetllar per la seguretat i el benestar dels menors en tot moment.

Aquest deure no recau exclusivament en el/la Delegat/da de Protecció. Qualsevol persona que detecti una situació inadequada, un risc o una possible vulneració del Codi de Conducta ha d'actuar d'acord amb les seves funcions i comunicar-ho immediatament a la persona responsable designada, segons els circuits establerts en el Protocol de Protecció.

Aquesta responsabilitat inclou també l'obligació d'intervenció i comunicació: no es pot inhibir l'acció davant una sospita raonable ni ignorar situacions que puguin comprometre la seguretat o la dignitat d'un infant o adolescent.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest Codi de Conducta és d'aplicació obligatòria per a totes les persones que treballin o col·laborin amb infants o adolescents en el marc de les activitats ordinàries, organitzades, gestionades o supervisades per FGC.

Aquesta obligació inclou, entre d'altres:

- Personal propi d'FGC Tot el personal fix, eventual o temporal de FGC ha de conèixer, complir i signar aquest Codi abans d'iniciar qualsevol activitat amb menors.
- Persones en pràctiques i voluntariat: Les persones que participin en activitats de FGC a través de convenis de pràctiques, programes educatius o voluntariat han de rebre formació mínima, signar l'adhesió al Codi i actuar sota supervisió directa.
- Personal d'empreses subcontractades: Les empreses externes que presten serveis en entorns amb presència de menors (restauració, manteniment, activitats de lleure, transports...) han de garantir que tot el seu personal actiu hagi signat aquest Codi, disposi del certificat negatiu de delictes sexuals, i acrediti la formació mínima en protecció infantil, segons el que estableix el Protocol de Protecció i els plecs contractuals.

4. CONDUCTES OBLIGATÒRIES

El personal d'FGC i de les empreses col·laboradores ha de complir les normes de conducta següents, que garanteixen la protecció dels infants i adolescents i la seguretat jurídica de les actuacions.

Identificació visible

El personal ha de portar uniforme o acreditació visible en tot moment, perquè els infants i adolescents el puguin identificar fàcilment.

Relació professional i límits

- La relació amb els menors ha de mantenir-se sempre dins d'un marc professional, educatiu i respectuós.
- S'han d'evitar actituds paternalistes, sobreprotecció, implicacions afectives innecessàries o tractes diferencials.
- No es poden establir vincles personals fora de l'activitat (per exemple, contactes privats, regals, favors individuals o preferències).
- Qualsevol contacte físic ha d'estar justificat per la seguretat o l'activitat, ser mínim i explícitament acceptat, i produir-se en espais visibles per tercers.

Comunicació i contacte

- No es pot quedar mai sol amb un menor en espais tancats (lavabos, vestidors, sales, despatxos). Si cal parlar amb el menor, s'ha de fer amb porta oberta o presència d'un segon adult.
- Respectar el "no" del menor: si rebutja un contacte o una ajuda, cal buscar alternatives sense insistir.

- El llenguatge ha de ser sempre respectuós, clar i adaptat a l'edat. Queda prohibit ridiculitzar, cridar, insultar o fer servir malnoms ofensius.
- Les comunicacions s'han de fer únicament a través de canals institucionals (telèfons corporatius, correu oficial). Està prohibit l'ús de WhatsApp, telèfons o xarxes socials personals.

Supervisió i registre

- Qualsevol acompanyament sanitari, incidència o situació de risc ha de quedar registrada a la fitxa corresponent, amb data, hora i mesures adoptades.
- El registre és obligatori també en situacions d'ajuda tècnica amb contacte físic significatiu, especialment en pistes, transports o activitats especials.

Formació i acreditació

- Tot el personal ha de completar la formació obligatòria en protecció a la infància abans d'iniciar l'activitat.
- Aquesta formació ha de ser acreditada i renovada periòdicament.
- Sense aquesta formació ni el certificat d'adhesió al Codi, no es pot autoritzar cap persona a tenir contacte amb menors.

5. CONDUCTES PROHIBIDES

Les conductes següents estan estrictament prohibides en qualsevol activitat o servei amb presència de menors dins del marc d'FGC. El seu incompliment pot comportar conseqüències disciplinàries o contractuals immediates.

Conductes de caràcter sexual

- Qualsevol contacte físic, verbal o no verbal amb connotació o intencionalitat sexual.
- Comentaris sobre l'aparença física o el cos dels menors.
- Mirades, gestos, insinuacions o bromes relacionades amb la sexualitat.
- Mostra de continguts inapropiats (imatges, vídeos, missatges).

Relació inadequada o manipuladora

- Fer regals individuals o favors que puguin generar dependència, confusió o tractes de favor.
- Establir vincles personals fora del marc professional (contacte privat, trobades fora d'horari, missatges personals, etc.).

Consum de substàncies

- Presentar-se sota els efectes de l'alcohol o drogues, o consumir-ne durant l'activitat.
- Portar substàncies a espais amb presència de menors.

Imatges i dispositius

- Captar, emmagatzemar o difondre imatges de menors amb dispositius personals (mòbils, càmeres, tauletes, etc.).
- Utilitzar canals de comunicació no autoritzats (WhatsApp, xarxes socials personals, correus privats).

Accions físiques inapropiades

- Traslladar físicament un menor a l'esquena, entre les cames o amb qualsevol altra acció corporal que no sigui imprescindible i registrada per motius de seguretat o emergència.
- Tocar el menor de manera no justificada o sense consentiment clar (especialment en contextos de risc o intimitat física).

6. NORMES ESPECÍFIQUES PER CONTEXT

A continuació es detallen les normes complementàries d'aplicació obligatòria segons l'activitat o l'entorn específic on es desenvolupa la tasca educativa o de lleure amb menors.

Estacions d'esquí

Lavabos

- Els lavabos situats en zones poc transitades (com els soterranis) han de romandre tancats durant les activitats escolars.
- Els menors han de ser dirigits a lavabos amb control d'accés, i se n'ha de fer ús individual i supervisat.
- Cal controlar el temps d'ús per evitar situacions de risc.

Vestidors

- Està prohibit que un adult es quedi sol dins d'un vestidor o lavabo amb un menor.
- Cal fer supervisió periòdica dels espais, per evitar aïllaments o conductes inadequades.

Pisters i remuntadors

L'ajuda tècnica ha de seguir la següent seqüència:

- Explicació prèvia clara i adaptada al menor.
- Consentiment verbal explícit abans de fer cap contacte físic.
- Minimització del contacte: només si és imprescindible per a la seguretat.

- Visibilitat: ha de ser observable per altres adults o menors.
- Registre: si la intervenció és significativa, cal documentar-la.

Clubs i competicions

- Només poden accedir a avantatges els clubs que acreditin l'adhesió al Codi, disposin del certificat negatiu d'antecedents sexuals i formació mínima en protecció infantil.

Menors no participants

- Els menors que no participin en l'activitat (per exemple, per indisposició) han de romandre en una zona segura i assignada, sota supervisió adulta directa i identificada.
- S'ha de passar llista de presència i comprovar periòdicament la supervisió.
- El menor ha de ser informat que no pot desplaçar-se sol fora de l'espai assignat.

Servei habitual als trens i estacions, servei escolar i Tren d'ensenyament

Personal d'FGC (agents, guies, etc) i posicionament

- El personal ha de situar-se en llocs visibles i mantenir el control del grup en tot moment.
- No es poden quedar sols amb un menor en cap espai del comboi ni durant les activitats associades al servei.

Lavabos

- L'ús del lavabo ha de ser individual: només pot entrar un menor cada vegada.
- El guia o responsable ha de controlar el temps d'ús, i si hi ha un retard inusual, avisar per ràdio i fer una comprovació externa immediata.

Conductes inadequades o abusives

- Davant de qualsevol conducta inadequada o abusiva observada entre menors, el personal ha d'aturar-la de manera immediata i informar al/la coordinador/a del servei de trens.
- El/la coordinador/a ha de comunicar la situació al/la Delegat/da de Protecció Local. Si aquesta figura no és accessible, ho haurà de traslladar al/la Delegat/da Central de Protecció de FGC o a la Direcció del centre, seguint el circuit establert al Protocol.
- En cap cas es pot gestionar la situació de manera individual ni amb valoracions subjectives.
- Si les conductes observades impliquen l'ús de dispositius electrònics (com l'enviament d'imatges o vídeos inadequats), cal preservar l'evidència sense

accedir-hi, i fer arribar la incidència al canal corresponent de protecció per a la seva valoració. En els casos en què FGC comuniqui una incidència al centre educatiu —d'acord amb el circuit específic dels serveis de trens—, es demanarà formalment una confirmació d'actuació per part del centre. Si no es rep resposta en un termini prudencial, o si el cas presenta indicis de risc greu o de possible delicte, FGC valorarà la derivació directa als serveis públics de protecció o a les autoritats competents, d'acord amb el principi de diligència deguda

Es considera *conducta inadequada*: comentaris inapropiats, actituds autoritàries o despectives, tracte desigual o humiliacions.

Es considera *conducta abusiva*: tocaments, amenaces, manipulacions, intimidació, exhibició de material sexual o situacions que causin dany físic o emocional.

Parc Astronòmic del Montsec

Aules i sales

- Han de tenir portes obertes o amb vidre de visió. Durant projeccions, s'ha de garantir vigilància al passadís.

Zones restringides

- La cuina i sales tècniques han d'estar tancades amb clau; queda prohibit l'accés a menors.

Sala salut-estat

- Només es pot utilitzar amb porta oberta o un segon adult present. Tota utilització ha de quedar registrada.

Activitats d'estiu

- Han de tenir lavabos portàtils i guàrdies visibles per controlar accessos.

7. REGLES DE COMUNICACIÓ, DADES I IMATGE

La captació, gestió i comunicació d'informació relacionada amb infants i adolescents s'ha de fer amb màxima precaució, proporcionalitat i respecte a la seva intimitat, d'acord amb la normativa de protecció de dades i amb els principis del Protocol de Protecció d'FGC.

Captació i ús d'imatges

- Només es poden fer fotografies o enregistraments de menors amb consentiment previ, expressat per la família o tutor legal i recollit de manera formal.

- Les imatges només es poden obtenir amb finalitats institucionals, i no poden ser utilitzades en àmbits privats ni compartides fora dels canals autoritzats.

Dispositius autoritzats

- Les imatges de menors només poden ser captades i emmagatzemades en dispositius corporatius autoritzats (càmeres oficials, mòbils d'FGC, etc.).
- Queda prohibit fer fotografies o vídeos amb telèfons mòbils, tauletes o càmeres personals.

Reunions i espais tancats

- Les converses individuals amb menors s'han de fer, sempre que sigui possible, en espais oberts, visibles o amb la porta oberta, o amb presència d'un segon adult.
- En aquells contextos en què sigui inevitable o necessari mantenir una atenció individual (com per exemple en instrucció tècnica en pista), cal garantir que:
    - Es realitzi en un espai obert o visible per tercers (altres monitors, grups, càmeres, etc.).
    - L'actuació tingui una justificació clara (assistència, atenció educativa, situació de risc...).
    - Es pugui deixar constància de l'actuació, si escau (en el registre d'incidències o seguiment de l'activitat).

circuit

Davant una sospita, incidència o revelació d'un infant o adolescent, el personal d'FGC ha de seguir el circuit següent, sense investigar, interpretar ni intervenir més enllà del que estableix aquest Codi i el Protocol de Protecció.

8.1. Escolta activa i contenció inicial

- Si un menor explica una situació de malestar, abús o violència, cal escoltar sense interrompre, sense pressionar ni demanar detalls addicionals.
- No s'han de fer preguntes dirigides.
- S'ha d'informar el menor que no se li pot prometre confidencialitat absoluta, perquè cal comunicar-ho per poder-lo protegir.

8.2. Protecció immediata

- Si hi ha risc immediat, cal separar el menor de la possible persona agressora i portar-lo a un espai segur i supervisat.

- Cal evitar exposar-lo a comentaris, preguntes o situacions que el facin sentir observat o qüestionat.

8.3. Comunicació immediata

- El personal ha de comunicar de manera immediata la situació al/la Delegat/da de Protecció Local.
- Si aquesta persona no és localitzable, o si el cas és greu o urgent, la comunicació s'ha de fer al/la Delegat/da Central de Protecció de FGC o a la Direcció del centre, segons el circuit establert al Protocol.
- No s'ha de compartir informació amb persones no autoritzades ni fer comentaris informals sobre el cas.

8.4. Registre formal

- S'ha de redactar l'incident utilitzant el model oficial de registre, incloent:
    - Data, hora i lloc.
    - Relat literal del menor (si n'hi ha).
    - Observacions objectives.
    - Mesures de protecció aplicades.
- Aquest registre s'ha de lliurar directament al/la Delegat/da de Protecció corresponent.

8.5. Derivació i activació del circuit extern

- El/la Delegat/da de Protecció Local o Central traslladarà la informació a la Direcció del centre, que és qui té la competència per valorar i activar el circuit extern quan correspongui.
- La Direcció del centre, un cop valorada la informació, decidirà si cal comunicar oficialment el cas a les autoritats competents.
- Totes les actuacions s'han de fer sense interferir en possibles investigacions policials, judicials o de serveis socials, i garantint en tot moment:
    - La confidencialitat
    - La traçabilitat documental
    - L'absència de victimització secundària

8. TERCERS I SUBCONTRACTACIÓ

Les empreses externes, entitats col·laboradores, clubs esportius i qualsevol tercer que realitzi activitats amb menors en espais o serveis d'FGC ha de complir les obligacions següents, sense excepció:

Adhesió al Codi de Conducta

- Tot el personal extern amb presència a activitats amb menors ha d'adherir-se per escrit a aquest Codi abans d'iniciar qualsevol tasca.
- L'empresa o entitat subcontractada és responsable de garantir aquesta adhesió i custodiar-ne els registres.

Certificat negatiu d'antecedents sexuals

- És obligatori que tot el personal extern aporti el certificat negatiu de delictes sexuals, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.
- No pot iniciar cap activitat sense haver entregat aquest document.

Formació obligatòria en protecció infantil

- Totes les persones de terceres entitats que tinguin contacte amb menors han de rebre formació acreditada en matèria de protecció infantil i bon tracte.
- Aquesta formació ha de ser prèvia a l'activitat i actualitzada periòdicament.
-

Identificació i registre de personal

- Les empreses externes han de facilitar a FGC el llistat diari del personal actiu, amb la seva funció i horari.
- El personal ha de portar acreditació visible mentre estigui en servei.

Compliment del Protocol de Protecció

- Les empreses i entitats subcontractades han de conèixer i complir el Protocol de Protecció i Bon Tracte d'FGC.
- Qualsevol incidència, sospita o revelació ha de ser comunicada immediatament al/la Delegat/da de Protecció Local o a les figures designades segons el circuit establert.

Responsabilitat de l'empresa externa

- En cas d'incompliment del Codi o del Protocol, FGC podrà requerir la substitució immediata de la persona afectada o aplicar les mesures contractuals previstes.
- Les empreses externes són responsables de garantir la idoneïtat, formació i supervisió del seu personal.

Coordinació amb les activitats

- Els clubs, escoles, entitats esportives o grups participants només poden accedir a zones restringides o avantatges operatius d'FGC si acrediten:
    - Adhesió al Codi,
    - Certificat negatiu,
    - Formació mínima exigida.