



Carta de serveis de **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya - FGC Turisme**



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**



Contingut

1. Dades identificatives de la carta	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	4
2.1. Qui som?	4
2.2. Què fem?	5
2.3. Com ho fem?	5
3. Els nostres serveis	6
3.1. Els nostres serveis	6
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta	6
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	6
3.4. Canals de prestació comuna dels serveis	8
3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen	10
3.6. Normativa aplicable	11
4. Els nostres compromisos de qualitat	12
5. Drets i deures	15
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	15
5.2. Mesures de compensació o reparació	16
5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	16
5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració Pública	18
6. Consultes, queixes i suggeriments	19
7. Seguiment i avaluació de la carta	20
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació	20
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	29
7.3. Ajudeu-nos a millorar	29



1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis de gestió de les estacions de muntanya d'FGC Turisme, del Parc Astronòmic del Montsec i els de Trens Turístics d'FGC Turisme, així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per presentar els vostres suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució TER/4800/2025, de data 22 de desembre, del Departament de Territori, habitatge i transició ecològica (DOGC núm. 9573, de 30 de desembre de 2025 i està disponible a <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/>

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.



2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

Dins l'àmbit de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC Turisme és l'òrgan gestor de diverses explotacions relacionades amb el món del turisme i l'entorn natural, situades a zones allunyades de l'àmbit interurbà.

FGC Turisme té com a missió la gestió i la promoció de diverses destinacions turístiques que es despleguen al llarg del territori català.

Pel que fa a les estacions de muntanya, al Pirineu Oriental es troben les destinacions de [La Molina](#), [Vall de Núria](#) i [Vallter](#), a les comarques del la Cerdanya, el Berguedà i el Ripollès. Les estacions de [Port Ainé](#) i [Espot](#) se situen al Pallars Sobirà i [Boí Taüll](#) a l'Alta Ribagorça.

En el camí els visitants troben tres joies de la història ferroviària de Catalunya: el [Tren del Cement](#), a l'Alt Llobregat, que cobreix la ruta que històricament unia la fàbrica de ciment Asland a Castellar de N'Hug amb la Pobla de Lillet en un recorregut de 3,5 km.

El [Cremallera i Funiculars de Montserrat](#), a la comarca del Baix Llobregat, que porten a les persones usuàries a una de les zones més emblemàtiques de Catalunya com és el Parc Natural de la Muntanya de Montserrat a través d'instal·lacions històriques.

El [Tren dels Llacs](#), que passa per les comarques del Segrià, la Noguera i el Pallars i uneix la ciutat de Lleida amb la Pobla de Segur per una via única en un itinerari entre embassaments i serralades muntanyoses com el Montsec.



FGC Turisme també s'encarrega de la gestió de l'històric Funicular de Gelida, a la comarca de l'Alt Penedès, que uneix el centre urbà de la població de Gelida amb l'estació de tren des de l'any 1924.

També a la comarca de la Noguera s'hi troba el [Parc Astronòmic del Montsec](#) situat al municipi d'Àger, en una zona que està considerada de les millors de Catalunya per a l'observació astronòmica i que esdevé un centre de referència estatal per a la divulgació de l'astronomia.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.2. Què fem?

FGC Turisme com a empresa pública adscrita al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya, té encomanada la gestió dels serveis i de les infraestructures abans esmentades, amb la finalitat de contribuir a l'equilibri territorial mitjançant el foment de l'activitat a zones allunyades de l'àmbit interurbà, en concret dels Trens Turístics, les estacions de muntanya d'FGC Turisme i el Parc Astronòmic del Montsec.

2.3. Com ho fem?

El Servei d'FGC Turisme s'integra dins l'estructura de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, aprofitant la cobertura de les seves àrees corporatives.

FGC Turisme, presta els seus serveis, mitjançant recursos propis provinents dels serveis oferts (bitllets de tren, forfets, activitats d'estiu i d'hivern, restauració...) i el finançament públic provinent el Contracte Programa signat amb la Generalitat de Catalunya que assegura les inversions i el manteniment de les infraestructures i dels diversos serveis prestats.

Per obtenir més informació, cliqueu [aquí](#).



3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

Els serveis que FGC Turisme ofereix són els següents:

Servei 1: Trens Turístics

Servei 2: Estacions de Muntanya d'FGC Turisme

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta

L'accés als serveis és universal. Els requisits per accedir a aquest servei són la compra prèvia del títol acreditatiu corresponent (bitllet / forfet / entrada) o el pagament del servei (restauració, allotjaments, activitats diverses..)

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Els serveis prestats comporten el pagament d'un preu públic determinat. Aquests preus s'especifiquen als enllaços següents:

Servei 1: Trens Turístics

Cremallera i funiculars de Montserrat

<https://turistren.cat/trens/cremallera-i-funiculars-de-montserrat/>

Cremallera de Vall de Núria

<https://turistren.cat/trens/cremallera-de-nuria/>

Tren del Cement

<https://turistren.cat/trens/tren-del-ciment/>

Servei 2: Estacions de Muntanya

Boí Taüll – hivern

<https://www.boitauill.cat/hivern/estacio/preus-forfets/>

<https://www.boitauill.cat/hivern/estacio/horaris-calendari-obertura/>



3. Els nostres serveis

Espot – hivern

<https://www.espotesqui.cat/hivern/estacio/preus-forfets/>

<https://www.espotesqui.cat/hivern/estacio/preus-forfets/>

La Molina – hivern

<https://www.lamolina.cat/hivern/estacio/preus-forfets-bitllets/>

<https://www.lamolina.cat/hivern/estacio/horaris-calendari-obertura/>

La Molina - estiu

<https://www.lamolina.cat/estiu/estacio/tarifes/>

<https://www.lamolina.cat/estiu/estacio/horaris-calendari/>

Port Ainé – hivern

<https://www.portaine.cat/hivern/estacio/preus-forfets/>

<https://www.portaine.cat/hivern/estacio/horaris-calendari-obertura/>

Vall de Núria – hivern

<https://www.valldenuria.cat/hivern/estacio/preus-forfets-bitllets/>

<https://www.valldenuria.cat/hivern/estacio/horari-calendari/>

Vallter – hivern

<https://www.vallter.cat/hivern/estacio/preus-forfets/>

<https://www.vallter.cat/hivern/estacio/horaris-calendari-obertura/>

Vallter - estiu

<https://www.vallter.cat/estiu/estacio/horaris-calendari/>

<https://www.vallter.cat/estiu/activitats/telecadira-panoramic-visita-riu-ter/>

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

https://www.astromontsec.cat/pamIV/index.jsp?nom_cache=PARC&property=PARC&lang=1&gl=1*1y3xvmr*_ga*OTU1OTk4NzM5LjE3NTIwN-TU5OTk.*_ga_RTT94QT72H*cze3NTIwNTgwNDkkbzlkZzAkdDE3NTIwN-TkyMTUkajYwJGwwJGgw#close



3. Els nostres serveis

3.4. Canals de prestació comuna dels serveis

Els serveis presentats s'ofereixen a través dels canals següents:

Presencial a les guixetes i oficines d'atenció al client de cada divisió i a través dels enllaços de cada lloc web:

Servei 1: Trens Turístics

<https://turistren.cat>

Cremallera i funiculars de Montserrat

<https://turistren.cat/trens/cremallera-i-funiculars-de-montserrat/>

Cremallera de Vall de Núria

<https://turistren.cat/trens/cremallera-de-nuria/>

Tren del Cement

<https://turistren.cat/trens/tren-del-ciment/>

Servei 2: Estacions de Muntanya

<https://turismefgc.cat/destins/estacions-muntanya/>

Boí Taüll

<https://www.boitauill.cat>

Espot

<https://www.espotesqui.cat>

La Molina

<https://www.lamolina.cat>

Port Ainé

<https://www.portaine.cat>

Vall de Núria

<https://www.valldenuria.cat>

Vallter

<https://www.vallter.cat>

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

<https://parcastronomic.cat>



Telefònicament i per correu electrònic

Servei 1: Trens Turístics

Correu electrònic: info@turismefgc.cat

Cremallera i funiculars de Montserrat

Telèfon: (+34) 93 252 14 80

Correu electrònic: info@cremallerademontserrat.cat

Cremallera de Vall de Núria

Telèfon: (+34) 972 73 20 20

Correu electrònic: valldenuria@valldenuria.cat

Tren del Cement

Telèfon: (+34) 93 204 10 41

Correu electrònic: reserves@ferrocarrilturistic.cat

Servei 2: Estacions de Muntanya

Boí Taüll

Telèfon: (+34) 973 297 085 / Correu electrònic: puntinfo@boitauell.cat

Espot

Telèfon: (+34) 973 624 092 / Correu electrònic: info@skipallars.cat

La Molina

Telèfon: (+34) 972 89 20 31 / Correu electrònic: lamolina@lamolina.cat

Port Ainé

Telèfon: (+34) 973 627 607 / Correu electrònic: info@skipallars.cat

Vall de Núria

Telèfon: (+34) 972 73 20 20 / Correu electrònic: valldenuria@valldenuria.cat

Vallter

Telèfon: (+34) 972 136 057 / Correu electrònic: info@vallter.cat

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

Telèfon: (+34) 973 053 022 / Correu electrònic: info@parcastronomic.cat

3. Els nostres serveis



3. Els nostres serveis

3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

Servei 1: Trens Turístics

- Gestió dels Cremalleres, Funiculars i Trens Turístics per accedir al patrimoni natural, històric i religiós del nostre país; Montserrat, Vall de Núria i Tren del Cement.
- És un servei per a tota la ciutadania
- Pujada i baixada amb els trens cremallera i funiculars.
- Per accedir al servei és necessari adquirir el títol de transport corresponent.

Servei 2: Estacions de Muntanya FGC Turisme

- Gestió i promoció de diverses destinacions turístiques que es despleguen al llarg de territori català. S'ofereix la possibilitat d'explorar la muntanya a les seves divisions turístiques a través de 6 estacions de muntanya: Boí Taüll, Espot Esquí, La Molina, Port Ainé, Vall de Núria i Vallter, amb activitats a l'hivern i a l'estiu.
- És un servei per a tota la ciutadania
- A l'hivern: les pròpies d'una estació d'esquí: esquí alpí, *snowboard*, passejades amb raquetes, esquí de muntanya, Parc Lúdic, lloguer de material...
- A l'estiu: caminades per l'entorn, *bikepark*, passejades amb bicicleta i bicicleta elèctrica, pujades amb telecabina i telecadira, activitats diverses per totes les edats.
- Per accedir al servei és necessari adquirir el forfet i el tiquet corresponent dels serveis gestionats directament per l'estació.

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

- El Parc Astronòmic està situat a Àger, la Noguera, és un centre d'observació del cel, acreditat per un premi Internacional Starlight.
- És un servei per a tota la ciutadania



- Observació del cel mitjançant un equipament capdavanter i apte per a tots els públics: la sala multimèdia i el model de simulació d'estrelles per navegar virtualment per l'espai en 2 i 3 dimensions amb produccions 6K.
- Per accedir al servei és necessari adquirir el tiquet corresponent.

3. Els nostres serveis

3.6. Normativa aplicable

Les condicions de compra dels usuaris es recullen a:

Estacions d'Esquí i Muntanya

Condicions de compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>

Condicions de venda i lliurament dels forfets de temporada

<https://www.turismefgc.cat/condicions-venda-lliurament-forfets-de-temporada/>

Condicions de d'ús dels forfets de dia o de diversos dies

<https://www.turismefgc.cat/condicions-forfets-dia-o-varis-dies/>

Trens Turístics

Cremallera Vall de Núria

Condicions compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>

Condicions d'ús

<https://www.turismefgc.cat/condicions-turistren/>

Tren del Cement

Condicions compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>

Condicions d'ús

<https://www.turismefgc.cat/condicions-turistren/>

Parc Astronòmic del Montsec

Condicions compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>



4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació. L'assoliment dels compromisos es mesura mitjançant el compliment dels indicadors corresponents, descrits en l'apartat 7.1. d'aquesta carta de serveis.

Servei 2. Estacions de Muntanya FGC Turisme

Compromís 1: Mantenir operatius el nombre adequat de remuntadors a cadascuna de les estacions de muntanya, tenint en compte les condicions meteorològiques i l'estat de la superfície esquiable.

Els nombre de remuntadors a cadascuna de les estacions de muntanya que estan disponibles diàriament és l'adequat en circumstàncies normals d'exploració (per exemple, les condicions meteorològiques o l'estat de la superfície esquiable). El compromís es refereix a la qualitat en la fiabilitat del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura amb l'indicador corresponent.

- Canal de prestació del servei: presencial

Servei 3. Parc Astronòmic del Montsec

Compromís 2: Disposar de professionals titulats en astronomia en les visites guiades.

Les visites guiades les realitzen persones titulades en astronomia. El compromís es refereix a la qualitat en la competència tècnica. L'assoliment del compromís es mesura comptant amb almenys 1 persona titulada en astronomia en cada visita guiada.

- Canal de prestació del servei: presencial



Compromís 3: Mantenir els programes d'activitats de manera continuada i correcta.

Les activitats i llurs dates i horaris programats es duen a terme de manera correcta, continuada i sense incidències. El compromís es refereix a la qualitat en la fiabilitat del servei.

L'assoliment del compromís es mesura amb el percentatge d'activitats realitzades, que ha de ser igual o superior al 98 % del total de les activitats programades.

- Canal de prestació del servei: presencial

Tots els serveis

Compromís 4: Garantir que les instal·lacions són còmodes, segures, accessibles i adequades a les persones usuàries.

Les instal·lacions dels Trens Turístics, Estacions de Muntanya i Parc Astronòmic del Montsec són còmodes, segures, accessibles i adequades. El compromís es refereix a la qualitat en l'accessibilitat i els elements físics tangibles.

L'assoliment del compromís es mesura amb la mitjana de les puntuacions atorgades a les enquestes de satisfacció de cadascun dels serveis, que ha de ser igual o superior a 4 de mitjana en les respostes, i amb un llinar mínim d'acompliment de 3,5.

- Canal de prestació del servei: presencial

Compromís 5: Prestar una atenció presencial personalitzada

L'atenció presencial es fa de manera personalitzada, tenint en compte les necessitats de cada persona usuària.

El compromís es refereix a la qualitat en l'amabilitat de tracte i cortesia i a la competència tècnica del personal que presta l'atenció presencial.

L'assoliment del compromís es mesura amb la mitjana de les puntuacions atorgades a les enquestes de satisfacció a l'ítem "atenció al client", que ha de ser igual o superior al 4,5 de mitjana en les respostes, i amb un llinar d'acompliment de 4.

- Canal de prestació del servei: presencial

4. Els nostres compromisos de qualitat



4. Els nostres compromisos de qualitat

Compromís 6: Oferir un servei d'adquisició de títols de transport i entrades a través del web d'FGC Turisme adequat a les necessitats i expectatives de les persones usuàries

El servei d'adquisició de títols de transport i d'entrades al Parc Astronòmic i a les estacions de muntanya està disponible al web d'FGC Turisme. Aquest compromís es refereix a la qualitat en la fiabilitat i l'accessibilitat del servei.

L'assoliment del compromís es mesura amb la mitjana de les puntuacions atorgades a les enquestes de satisfacció a l'ítem "reserva i compra *online*", que ha de ser igual o superior al 4,5 de mitjana en les respostes, i amb un llinard d'acompliment de 4.

- Canal de prestació del servei: *online*

Compromís 7: Reduir les emissions directes de CO₂

Reduir l'impacte ambiental amb mesures com la descarbonització (reducció d'emissions directes de CO₂), l'ús d'energies renovables (equips més eficients amb funcionament per energies renovables) i valorització de residus (horitzó de "residu zero"). El compromís es refereix a la qualitat en relació amb la sostenibilitat.

L'assoliment del compromís es mesura amb diferents indicadors relacionats amb l'estalvi d'energia, energies renovables utilitzades i residus valoritzats, i els objectius següents:

- NET ZERO (horitzó 2050)
- Superior al 80 % KWh energia renovable
- Superior al 50 % de tones de residus valoritzats



5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Les persones usuàries dels serveis de FGC Turisme, com a usuaris de serveis turístics, gaudeixen dels drets reconeguts en la [Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya](#).

Igualment, les persones usuàries del servei de trens turístics tenen reconeguts, amb caràcter general, els drets inclosos en la [Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària](#).

Les persones usuàries de remuntadors d'accés a les estacions de muntanya tenen els drets i les obligacions reconeguts en la [Llei 12/2002, de 14 de juny, de transport per cable](#).

Amb caràcter específic, com a persones destinatàries dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els drets següents:

Servei 1: Trens Turístics

Cremallera Vall de Núria

Condicions de compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>

Condicions d'ús

<https://www.turismefgc.cat/condicions-turistren/>

Tren del Ciment

Condicions de compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compria-online/>

Condicions d'ús

<https://www.turismefgc.cat/condicions-turistren/>

5. Drets i deures



5. Drets i deures

Servei 2: Estacions d'Esquí i Muntanya

Condicions de compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compra-online/>

Condicions de venda i lliurament dels forfets de temporada

<https://www.turismefgc.cat/condicions-venda-lliurament-forfets-de-temporada/>

Condicions d'ús dels forfets de dia o de diversos dies

<https://www.turismefgc.cat/condicions-forfets-dia-o-varis-dies/>

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec

Condicions de compra *online*

<https://www.turismefgc.cat/condicions-compra-online/>

5.2. Mesures de compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.
- En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial.

5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Les persones usuàries dels serveis de FGC Turisme, com a usuaris de serveis turístics, han de respectar els deures reconeguts en la [Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya](#).



Les persones usuàries del servei de trens turístics han de complir amb els deures reconeguts en la [Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària](#). Les persones usuàries de remuntadors d'accés a les estacions de muntanya tenen els drets i les obligacions reconeguts en la [Llei 12/2002, de 14 de juny, de transport per cable](#).

5. Drets i deures

A més, les persones usuàries dels serveis oferts per FGC Turisme han de:

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar la resta de persones usuàries.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les normes d'ús de l'activitat, informades a les pàgines web i físicament a cada instal·lació
- Disposar del títol acreditatiu (bitllet, forfet, tíquet..) per a la prestació del servei
- Cuidar la muntanya en aquells aspectes que ens podeu ajudar:
 - Deixant l'entorn net tal i com l'heu trobat
 - Protegint l'hàbitat dels animals i plantes que hi viuen
 - Separant i reciclant la brossa com ho feu casa
 - Utilitzant gots i ampolles reutilitzables

Aquestes obligacions, així com la informació de les condicions establertes per a cada servei, es poden consultar a:

Servei 1 Trens Turístics: <https://www.turismefgc.cat/condicions-turis-tren/>

Servei 2 Estacions de Muntanya: <https://www.turismefgc.cat/condicions-venda-lliurament-forfets-de-temporada/>

Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec: <https://www.turismefgc.cat/proces-compra-entrades-parc-astronomic-montsec/>



5. Drets i deures

5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que la normativa vigent preveu en les diferents relacions que s'estableixen entre la ciutadania i l'Administració pública a l'enllaç:

<https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/sobre-la-seu/que-es-la-seu-electronica/drets-i-obligacions-de-la-ciutadania-quan-es-relacio-na-amb-ladministracio-de-la-generalitat-de-catalunya-per-mitjans-electronics/index.html>



Amb caràcter general, la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals per fer arribar les vostres consultes i la informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que us prestem, disponible a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>

Adicionalment, podeu trobar orientació i informació sobre els serveis: <https://www.turismefgc.cat>

Si ho considereu necessari, podeu presentar una queixa o suggeriment mitjançant el formulari electrònic que trobareu a: <https://www.turismefgc.cat/comunicacions/contacte/?web=1>

També, mitjançant el formulari en paper que trobareu a la vostra disposició a qualsevol oficina, o a <https://www.turismefgc.cat/comunicacions/contacte/?web=1>, on us el podeu imprimir. Podeu presentar el formulari en paper a qualsevol dels punts d'informació abans esmenats.

Les persones usuàries que pretenguin formalitzar una queixa o suggeriment podran fer-ho:

- Telemàticament, a través del formulari de la bústia de contacte <https://www.turismefgc.cat/comunicacions/contacte/?web=1>
- Presencialment a l'adreça que consta [aquí](#).
- Per correu postal, adreçat a la seu d'FGC Turisme:
Carrer dels Vergós, 44
08017 Barcelona

Les consultes, queixes i suggeriments, les resoldran els responsables de cada explotació, que és responsable de respondre a les queixes o suggeriments del seu àmbit.

6. Consultes, queixes i suggeriments

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fa a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar en l'apartat **"5. Drets i deures"**.

Compromís 1	Mantenir operatius el nombre adequat de remuntadors a cadascuna de les estacions de muntanya, tenint en compte les condicions meteorològiques i l'estat de la superfície esquiable
Nom de l'indicador:	percentatge de disponibilitat diària dels remuntadors
Descripció:	Mesura la proporció entre el nombre de remuntadors en funcionament respecte al total de remuntadors que haurien de funcionar cada dia a les estacions, exclosos els que no es preveu que entrin en servei en tota la temporada i els afectats per circumstàncies imprevistes.
Servei al qual es vincula:	Servei 2: Estacions de Muntanya FGC Turisme
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	remuntadors operatius
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 93,5 % de circulacions
Llindar de compliment:	93,5 % de circulacions
Font d'informació:	Dades derivades de l'eina de gestió d'explotació ATEN a les estacions de muntanya
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Extracció de les dades dels diaris d'explotació de cadascuna de les estacions

Compromís 2	Disposar de professionals titulats en astronomia en les visites guiades
Nom de l'indicador:	Quantitat d'astrònoms/es dedicats a fer de guies per cada visita guiada
Descripció:	Nombre d'astrònoms/es per visita guiada
Servei al qual es vincula:	Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Persones
Objectiu de qualitat:	1 persona
Llindar de compliment:	1 persona
Font d'informació:	Curriculums del personal
Periodicitat:	Segons necessitats
Instrument d'avaluació:	Selecció de personal

7. Seguiment i avaluació de la carta



7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 3	Mantenir els programes d'activitats de manera continuada i correcta.
Nom de l'indicador:	Percentatge d'activitats realitzades respecte a les programades
Descripció:	Percentatge activitats realitzades respecte a les programades
Servei al qual es vincula:	Servei 3: Parc Astronòmic del Montsec
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	Percentatge
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 98 % d'activitats
Llindar de compliment:	95 % d'activitats
Font d'informació:	Software Euromus de Gestió de Museus
Periodicitat:	Diària
Instrument d'avaluació:	Digitalment via telèfon mòbil

Compromís 4	Garantir que les instal·lacions són còmodes, segures, accessibles i adequades a les persones usuàries
Nom de l'indicador:	Qualitat en els elements físics tangibles (aspecte i organització de les instal·lacions)
Descripció:	Es mesura amb la mitjana de les puntuacions atorgades a les enquestes de satisfacció de cadascun dels serveis. Amb una escala de l'1 al 5, on 1 és "gens satisfet" i 5 "molt satisfet".
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Qualificació
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4,0 de qualificació
Llindar de compliment:	3,5 de qualificació
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Dues revisions a l'any
Instrument d'avaluació:	Tabulació de dades per temporada a partir del <i>software</i> establert

7. Seguiment i avaluació de la carta



7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 5	Prestar una atenció personalitzada presencialment
Nom de l'indicador:	Qualitat de l'atenció
Descripció:	Mesura la puntuació de la qualitat de l'atenció rebuda en el servei. Amb una escala de l'1 al 5, on 1 és "gens satisfet" i 5 "molt satisfet".
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Qualificació
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4,5 de qualificació
Llindar de compliment:	4,0 de qualificació
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Dues revisions a l'any
Instrument d'avaluació:	Tabulació de dades per temporada a partir del <i>software</i> establert

Compromís 6	Oferir un servei d'adquisició de títols de transport i entrades a través del web de FGC Turisme adequat a les necessitats i les expectatives de les persones usuàries
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació dels usuaris a la pregunta sobre la satisfacció amb la compra de bitllets online, en les enquestes de satisfacció.
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuació en les enquestes de satisfacció dels serveis d'FGC Turisme, amb una escala de l'1 al 5, on 1 és "gens satisfet" i 5 "molt satisfet", en els ítems següents: - Compra d'entrades <i>online</i> (Parc Astronòmic) - Compra de bitllets <i>online</i> (Trens Turístics) - Compra i recàrrega de bitllets/ forfets <i>online</i>/ a través del web (Estacions de Muntanya d'Estiu i d'Hivern)
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	<i>Online</i>
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Qualificació
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4,5 de qualificació
Llindar de compliment:	4,0 de qualificació
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Dues revisions a l'any
Instrument d'avaluació:	Tabulació de dades per temporada a partir del <i>software</i> establert

7. Seguiment i avaluació de la carta

7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 7	Reducir les emissions directes de CO ₂
Nom de l'indicador 1:	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) de l'activitat d'FGC
Descripció:	Càlcul de la petjada de carboni a partir de les tones de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) estalviades amb la incorporació de nous equips. Es calcula l'energia consumida dels equips substituïts en KWh i es fa la conversió a tones de CO ₂ estalviades d'acord amb les dades publicades per l'Oficina del Canvi Climàtic
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	tCO ₂ eq
Objectiu de qualitat:	NET ZERO (horitzó 2050)
Llindar de compliment:	tCO ₂ eq inferior a la mesura anterior
Font d'informació:	Estudi de petjada de CO ₂ i seguiments interns
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant un estudi verificat que genera consultoria externa

Compromís 8	Reduir les emissions directes de CO ₂
Nom de l'indicador 2:	KWh d'energia renovable subministrada amb la incorporació de nous equips
Descripció:	Proporció dels KWh d'energia renovable utilitzada respecte del total d'energia consumida. Es converteixen els diferents subministraments d'energia a KWh per poder fer la comparació
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	KWh energia renovable
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 80 % de KWh energia renovable
Llindar de compliment:	60 % de KWh energia renovable
Font d'informació:	Plataforma indicadors de consum d'FGC Turisme
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Resum anual i valoració a través dels informes de revisió de direcció anuals

7. Seguiment i avaluació de la carta



7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 9	Reduir les emissions directes de CO ₂
Nom de l'indicador 3:	Tones de residus generats que són valoritzables
Descripció:	Proporció de les tones de residus regenerats que són valoritzables respecte dels no valoritzables (que es destinen a l'abocador o incineració), a partir de les declaracions de residus anuals a l'Agència de Residus de Catalunya
Servei al qual es vincula:	Tots
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	Tones residus valoritzats
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 50 % de tones
Llindar de compliment:	45 % de tones
Font d'informació:	Declaració anual de residus
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Resum anual i valoració a través dels informes de revisió de direcció anuals



7.2. Avaluació de la Carta i grau de compliment dels compromisos

Disposem d'un Sistema de Gestió Ambiental *Multisite* d'acord amb la Norma ISO 14001 i un altre de Qualitat d'acord amb la Norma UNE 188001 d'estacions de muntanya.

Aquests dos Sistemes *Multisite* permeten una gestió integrada a FGC Turisme de totes les seves ubicacions amb activitats similars, en faciliten la gestió, però inclouen en cada *site* els requeriments i criteris específics que la normativa en l'àmbit de medi ambient, en el cas de la ISO 14001, i la normativa en l'àmbit de la qualitat, en el cas de la UNE per estacions de muntanya, requereixen en tot moment.

Anualment es realitzen auditories de tercera part basant-se en un mostreig en funció dels sites certificats, i que conclou amb les renovacions dels certificats al final de cada cicle de tres anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

Posem a la vostra disposició diferents canals perquè pugueu col·laborar i participar:

Enquesta de satisfacció. Mitjana de satisfacció de l'atenció rebuda.
Trens Turístics

<https://survey.reviewpro.com/feedback/survey/YPE0Tk5z9wwHJ0nJ>

Estacions de Muntanya Estiu

<https://survey.reviewpro.com/feedback/survey/YO2UJlph5XHPE6O1>

Estacions de Muntanya Hivern

<https://survey.reviewpro.com/feedback/survey/X-IDgMFK31G7JTk2>

Parc Astronòmic del Montsec

https://survey.reviewpro.com/feedback/survey/ZLlaKVT5GREINd_g

7. Seguiment i avaluació de la carta



7. Seguiment i avaluació de la carta

- Formulari de consultes, informació i suggeriments
<https://www.turismefgc.cat/comunicacions/contacte/?web=1>
- Pressupostos participatius
<https://participa.gencat.cat/processes/pressupostosparticipatiusFG-C2025?locale=ca>
- Xarxes socials
[X Corporatiu](#), [X La Molina](#), [X Vall de Núria](#), [X Port Ainé](#), [X Vallter](#), [X Boí Taüll](#), [Turistren](#), [Parc Astronòmic del Montsec](#).

Els resultats de les enquestes i de les entrevistes s'analitzaran i es valoraran totes les propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles. Els resultats de les enquestes i de les entrevistes o altres modalitats de recollida d'opinió es publicaran al web.



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**