



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



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Datos identificativos de la carta | 3 |
| 2. Organización y forma de gestión de los servicios | 4 |
| 2.1. ¿Quiénes somos? | 4 |
| 2.2. ¿Qué hacemos? | 5 |
| 2.3. ¿Cómo lo hacemos? | 5 |
| 3. Nuestros servicios | 6 |
| 3.1. Nuestros servicios | 6 |
| 3.2. Condiciones de acceso y requisitos generales a los servicios de la carta | 6 |
| 3.3. Régimen económico aplicable a los servicios de la carta | 6 |
| 3.4. Canales de prestación común de los servicios | 8 |
| 3.5. Relación de los principales servicios que se ofrecen y medios de prestación | 10 |
| 3.6. Normativa aplicable | 11 |
| 4. Nuestros compromisos de calidad | 12 |
| 5. Derechos y deberes | 15 |
| 5.1. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta | 15 |
| 5.2. Medidas de compensación o reparación | 16 |
| 5.3. Deberes de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta | 16 |
| 5.4. Derechos generales de la ciudadanía frente a la Administración pública | 18 |
| 6. Consultas, quejas y sugerencias | 19 |
| 7. Seguimiento y evaluación de la carta | 20 |
| 7.1. Indicadores e instrumentos de evaluación | 20 |
| 7.2. Evaluación de la carta y grado de cumplimiento de los compromisos | 29 |
| 7.3. Ayúdenos a mejorar | 29 |



1. Datos identificativos de la carta

La carta de servicios que se presenta a continuación recoge los servicios de gestión de las estaciones de montaña de FGC Turisme, del Parque Astronómico del Montsec y los de Trenes Turísticos de FGC Turisme, así como los compromisos de calidad y las vías que tiene habilitadas para presentar sus sugerencias y quejas.

Esta carta de servicios está aprobada mediante la Resolución TER/4800/2025, de fecha 22 de diciembre, del Departamento de Territorio, vivienda y transición ecológica (DOGC núm. 9573, de 30 de diciembre de 2025, y está disponible en <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/>

El órgano responsable de esta carta de servicios es Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.



2. Organización y forma de gestión de los servicios

2.1. ¿Quiénes somos?

Dentro del ámbito de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC Turisme es el órgano gestor de diversas explotaciones relacionadas con el mundo del turismo y el entorno natural, situadas en zonas alejadas del ámbito interurbano.

FGC Turisme tiene como misión la gestión y la promoción de varios destinos turísticos que se despliegan a lo largo del territorio catalán.

En cuanto a las estaciones de montaña, en el Pirineo Oriental se encuentran los destinos de [La Molina](#), [Vall de Núria](#) y [Vallter](#), en las comarcas de la Cerdanya, el Berguedà y el Ripollès. Las estaciones de [Port Ainé](#) y [Espot](#) se sitúan en el Pallars Sobirà y [Boí Taüll](#) en la Alta Ribagorça.

En el camino los visitantes encuentran tres joyas de la historia ferroviaria de Cataluña: el [Tren del Cemento](#), en el Alt Llobregat, que cubre la ruta que históricamente unía la fábrica de cemento Asland en Castellar de N'Hug con La Pobla de Lillet en un recorrido de 3,5 km.

El [Cremallera y Funiculares de Montserrat](#), en la comarca del Baix Llobregat, que llevan a las personas usuarias a una de las zonas más emblemáticas de Cataluña como es el Parque Natural de la Montaña de Montserrat a través de instalaciones históricas.

El [Tren de los Lagos](#), que pasa por las comarcas del Segrià, la Noguera y el Pallars y une la ciudad de Lleida con La Pobla de Segur por una vía única en un itinerario entre embalses y cordilleras montañosas como el Montsec.

FGC Turisme también se encarga de la gestión del histórico Funicular de Gelida, en la comarca del Alt Penedès, que une el centro urbano de la población de Gelida con la estación de tren desde el año 1924.



También en la comarca de la Noguera se encuentra el [Parque Astronómico del Montsec](#) situado en el municipio de Àger, en una zona que está considerada de las mejores de Cataluña para la observación astronómica y que se convierte en un centro de referencia estatal para la divulgación de la astronomía.

2.2. ¿Qué hacemos?

FGC Turisme como empresa pública adscrita al Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya tiene encomendada la gestión de los servicios y de las infraestructuras antes mencionadas, con la finalidad de contribuir al equilibrio territorial mediante el fomento de la actividad en zonas alejadas del ámbito interurbano, en concreto de los Trenes Turísticos, las estaciones de montaña de FGC Turisme y el Parque Astronómico del Montsec.

2.3. ¿Cómo lo hacemos?

El Servicio de FGC Turisme se integra en la estructura de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, aprovechando la cobertura de sus áreas corporativas.

FGC Turisme presta sus servicios mediante recursos propios provenientes de los servicios ofrecidos (billetes de tren, forfaits, actividades de verano y de invierno, restauración...) y la financiación pública proveniente del Contrato Programa firmado con la Generalitat de Catalunya que asegura las inversiones y el mantenimiento de las infraestructuras y de los diversos servicios prestados.

Para obtener más información, pulse [aquí](#).

2. Organización y forma de gestión de los servicios



3. Nuestros servicios

3.1. Nuestros servicios

Los servicios que FGC Turisme ofrece son los siguientes:

Servicio 1: Trenes Turísticos

Servicio 2: Estaciones de Montaña de FGC Turisme

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

3.2. Condiciones de acceso y requisitos generales a los servicios de la carta

El acceso a los servicios es universal.

Los requisitos para acceder a este servicio son la compra previa del título acreditativo correspondiente (billete / forfait / entrada) o el pago del servicio (restauración, alojamientos, actividades diversas...)

3.3. Régimen económico aplicable a los servicios de la carta

Los servicios prestados comportan el pago de un precio público determinado. Estos precios se especifican en los siguientes enlaces:

Servicio 1: Trenes Turísticos

Cremallera y funiculares de Montserrat

<https://turistren.cat/es/trenes/cremallera-y-funiculares-de-montserrat/>

Cremallera de Vall de Núria

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

Tren del Cemento

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

Servicio 2: Estaciones de Montaña

Boí Taüll – invierno

<https://www.boitauill.cat/es/invierno/estacion/precios-forfaits/>

<https://www.boitauill.cat/es/invierno/estacion/horarios-calendario-apertura/>



3. Nuestros servicios

Esport – invierno

<https://www.esportesqui.cat/es/invierno/estacion/precio-forfaits/>

<https://www.esportesqui.cat/es/invierno/estacion/precio-forfaits/>

La Molina – invierno

<https://www.lamolina.cat/es/invierno/estacion/precios-forfaits-billetes/>

<https://www.lamolina.cat/es/invierno/estacion/horarios-calendario-apertura/>

La Molina - verano

<https://www.lamolina.cat/es/verano/estacion/tarifas/>

<https://www.lamolina.cat/es/verano/estacion/horarios-calendario/>

Port Ainé – invierno

<https://www.portaine.cat/es/invierno/estacion/precios-forfaits/>

<https://www.portaine.cat/es/invierno/estacion/horarios-calendario-apertura/>

Vall de Núria – invierno

<https://www.valldenuria.cat/es/invierno/estacion/precios-forfaits-billetes/>

<https://www.valldenuria.cat/es/invierno/estacion/horarios-calendario/>

Vallter – invierno

<https://www.vallter.cat/es/invierno/estacion/precios-forfaits/>

<https://www.vallter.cat/es/invierno/estacion/horarios-calendario-apertura/>

Vallter - verano

<https://www.vallter.cat/es/verano/estacion/horarios-calendario/>

<https://www.vallter.cat/es/verano/actividades/telesilla-panoramico-visita-rio-ter/>

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

https://www.astromontsec.cat/pamIV/index.jsp?nom_cache=PARC&property=PARC&gl=1*1y3xvmr*_ga*OTU1OTk4NzM5LjE3NTIwNTU5OTk.*_ga_RTT94QT72H*cE3NTIwNTgwNDkkbzIkZzAkDE3NTIwNTkyMTUka-jYwJGwwJGgw&lang=2



3. Nuestros servicios

3.4. Canales de prestación común de los servicios

Los servicios presentados se ofrecen a través de los siguientes canales:

Presencial en las taquillas y oficinas de atención al cliente de cada división y a través de los enlaces de cada sitio web:

Servicio 1: Trenes Turísticos

<https://turistren.cat/es/>

Cremallera y funiculares de Montserrat

<https://turistren.cat/es/trenes/cremallera-y-funiculares-de-montserrat/>

Cremallera de Vall de Núria

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

Tren del Cemento

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

Servicio 2: Estaciones de Montaña

<https://www.turismefgc.cat/es/destinos/estaciones-montana/>

Boí Taüll

<https://www.boitauil.cat/es/>

Espot

<https://www.espotesqui.cat/es/>

La Molina

<https://www.lamolina.cat/es/>

Port Ainé

<https://www.portaine.cat/es/>

Vall de Núria

<https://www.valldenuria.cat/es/>

Vallter

<https://www.vallter.cat/es/>

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

<https://parcastronomic.cat/es/>



Telefónicamente y por correo electrónico

Servicio 1: Trenes Turísticos

Correo electrónico: info@turismefgc.cat

Cremallera i funiculars de Montserrat

Teléfono: (+34) 93 252 14 80

Correo electrónico: info@cremallerademontserrat.cat

Cremallera de Vall de Núria

Teléfono: (+34) 972 73 20 20

Correo electrónico: valldenuria@valldenuria.cat

Tren del Cement

Teléfono: +34) 93 204 10 41

Correo electrónico: reserves@ferrocarrilturistic.cat

Servei 2: Estacions de Muntanya

Boí Taüll

Teléfono: (+34) 973 297 085 / Correo electrónico: puntinfo@boitauell.cat

Espot

Teléfono: +34) 973 624 092 / Correo electrónico: info@skipallars.cat

La Molina

Teléfono: (+34) 972 89 20 31 / Correo electrónico: lamolina@lamolina.cat

Port Ainé

Teléfono: (+34) 973 627 607 / Correo electrónico: info@skipallars.cat

Vall de Núria

Teléfono: (+34) 972 73 20 20 / Correo electrónico: valldenuria@valldenuria.cat

Vallter

Teléfono: (+34) 972 136 057 / Correo electrónico: info@vallter.cat

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

Teléfono: (+34) 973 053 022 / Correo electrónico: info@parcastronomic.cat

3. Nuestros servicios



3. Nuestros servicios

3.5. Relación de los principales servicios que se ofrecen

Servicio 1: Trenes Turísticos

- Gestión de Cremalleras, Funiculares y Trenes Turísticos para acceder al patrimonio natural, histórico y religioso de nuestro país; Montserrat, Vall de Núria y Tren del Cemento.
- Es un servicio para toda la ciudadanía
- Subida y bajada en trenes cremallera y funiculares.
- Para acceder al servicio es necesario adquirir el correspondiente título de transporte.

- Servicio 2: Estaciones de Montaña FGC Turisme

- Gestión y promoción de varios destinos turísticos que se despliegan a lo largo del territorio catalán. Se ofrece la posibilidad de explorar la montaña en sus divisiones turísticas a través de 6 estaciones de montaña: Boí Taüll, Espot Esquí, La Molina, Port Ainé, Vall de Núria y Vallter, con actividades en invierno y verano.
- Es un servicio para toda la ciudadanía
- En invierno: las propias de una estación de esquí: esquí alpino, snowboard, paseos con raquetas, esquí de montaña, parque lúdico, alquiler de material...
- En verano: caminatas por el entorno, bikepark, paseos en bicicleta y bicicleta eléctrica, subidas en telecabinas y telesilla y actividades diversas para todas las edades.
- Para acceder al servicio es necesario adquirir el forfait y el tique correspondiente de los servicios gestionados directamente por la estación.

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

- El Parque Astronómico está situado en Àger, La Noguera, y es un centro de observación del cielo, acreditado por un premio Internacional Starlight.
- Es un servicio para toda la ciudadanía



- Observación del cielo mediante un equipamiento líder y apto para todos los públicos: la sala multimedia y el modelo de simulación de estrellas para navegar virtualmente por el espacio en 2 y 3 dimensiones con producciones 6K.
- Para acceder al servicio es necesario adquirir el tique correspondiente.

3. Nuestros servicios

3.6. Normativa aplicable

Las condiciones de compra de los usuarios se recogen en:

Estaciones de Esquí y Montaña

Condiciones de compra *online*

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

Condiciones de venta y entrega de los forfaits de temporada

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-de-venta-forfaits-de-temporada/>

Condiciones de uso de los forfaits de día o de varios días

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-forfaits-dia-o-varios-dias/>

Trenes Turísticos

Cremallera Vall de Núria

Condiciones de compra *online*

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

Condiciones de uso

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-turistren/>

Tren del Cemento

Condiciones de compra *online*

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

Condiciones de uso

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-turistren/>

Parque Astronómico del Montsec

Condiciones compra *online*

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



4. Nuestros compromisos de calidad

Los compromisos que se especifican en esta carta son exigibles por parte de la ciudadanía siempre que los servicios puedan prestarse en una situación de normalidad, es decir que los servicios no sean perturbados por causas fortuitas o de fuerza mayor que afecten a su prestación. La consecución de los compromisos se mide mediante el cumplimiento de los indicadores correspondientes, descritos en el apartado 7.1. de esta carta de servicios.

Servicio 2 Estaciones de Montaña FGC Turisme

Compromiso 1: Mantener operativo el número adecuado de remontes en cada una de las estaciones de montaña, teniendo en cuenta las condiciones meteorológicas y el estado de la superficie esquiable.

El número de remontes en cada una de las estaciones de montaña que están disponibles a diario es el adecuado en circunstancias normales de explotación (por ejemplo, las condiciones meteorológicas o el estado de la superficie esquiable). El compromiso se refiere a la calidad en la fiabilidad del servicio. La consecución de este compromiso se mide con el indicador correspondiente.

- Canal de prestación del servicio: presencial

Servicio 3 Parque Astronómico del Montsec

Compromiso 2: Disponer de profesionales titulados en astronomía en las visitas guiadas.

Las visitas guiadas las realizan personas tituladas en astronomía. El compromiso se refiere a la calidad en la competencia técnica. La consecución del compromiso se mide contando con al menos 1 persona titulada en astronomía en cada visita guiada.

- Canal de prestación del servicio: presencial



Compromiso 3: Mantener los programas de actividades de forma continuada y correcta.

Las actividades y sus fechas y horarios programados se llevan a cabo de forma correcta, continuada y sin incidencias. El compromiso se refiere a la calidad en la fiabilidad del servicio. La consecución del compromiso se mide con el porcentaje de actividades realizadas, que debe ser igual o superior al 98 % del total de las actividades programadas.

- Canal de prestación del servicio: presencial

Todos los servicios

Compromiso 4: Garantizar que las instalaciones son cómodas, seguras, accesibles y adecuadas a las personas usuarias.

Las instalaciones de los Trenes Turísticos, Estaciones de Montaña y Parque Astronómico del Montsec son cómodas, seguras, accesibles y adecuadas. El compromiso se refiere a la calidad en la accesibilidad y elementos físicos tangibles. La consecución del compromiso se mide con la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas de satisfacción de cada uno de los servicios, que debe ser igual o superior a 4 de media en las respuestas, y con un umbral mínimo de cumplimiento de 3,5.

- Canal de prestación del servicio: presencial

Compromiso 5: Prestar una atención presencial personalizada.

La atención presencial se hace de forma personalizada, teniendo en cuenta las necesidades de cada persona usuaria. El compromiso se refiere a la calidad en la amabilidad de trato y cortesía y la competencia técnica del personal que presta la atención presencial. La consecución del compromiso se mide con la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas de satisfacción en el ítem “atención al cliente”, que debe ser igual o superior a 4,5 en promedio en las respuestas, y con un umbral de cumplimiento de 4.

- Canal de prestación del servicio: presencial
-

4. Nuestros compromisos de calidad



4. Nuestros compromisos de calidad

Compromiso 6: Ofrecer un servicio de adquisición de títulos de transporte y entradas a través de la web de FGC Turisme adecuado a las necesidades y expectativas de las personas usuarias. El servicio de adquisición de títulos de transporte y de entradas en el Parque Astronómico y en las estaciones de montaña está disponible en la web de FGC Turisme. Este compromiso se refiere a la calidad en la fiabilidad y accesibilidad del servicio. La consecución del compromiso se mide con la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas de satisfacción al ítem “reserva y compra online”, que debe ser igual o superior a 4,5 en promedio en las respuestas y con un umbral de cumplimiento de 4.

- Canal de prestación del servicio: *online*

Compromiso 7: Reducir las emisiones directas de CO₂. Reducir el impacto ambiental con medidas como la descarbonización (reducción de emisiones directas de CO₂), el uso de energías renovables (equipos más eficientes con funcionamiento por energías renovables) y valorización de residuos (horizonte de “residuo cero”). El compromiso se refiere a la calidad en relación a la sostenibilidad. La consecución del compromiso se mide con diferentes indicadores relacionados con el ahorro de energía, energías renovables utilizadas y residuos valorizados, y los siguientes objetivos:

- NET ZERO (horizonte 2050)
- superior al 80 % KWh de energía renovable
- más del 50 % de toneladas de residuos valorizados

5.1. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta

Las personas usuarias de los servicios de FGC Turisme, como usuarios de servicios turísticos, disfrutan de los derechos reconocidos en la [Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya](#).

Igualmente, las personas usuarias del servicio de trenes turísticos tienen reconocidos, con carácter general, los derechos incluidos en la [Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària](#).

Las personas usuarias de remontes de acceso a las estaciones de montaña tienen los derechos y obligaciones reconocidos en la [Llei 12/2002, de 14 de juny, de transport per cable](#).

Con carácter específico, como personas destinatarias de los servicios expresados en la carta de servicios, tendrán los siguientes derechos:

Servicio 1: Trenes Turísticos

Cremallera Vall de Núria

Condiciones de compra *online*

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

Condiciones de uso

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-turistren/>

Tren del Cemento

Condicions de compra *online*

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

Condiciones de uso

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-turistren/>

5. Derechos y deberes



5. Derechos y deberes

Servicio 2: Estaciones de Esquí y Montaña

Condiciones de compra *online*

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

Condiciones de venta y entrega de los forfaits de temporada

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-de-venta-forfaits-de-temporada/>

Condiciones de uso de los forfaits de día o de varios días

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-forfaits-dia-o-varios-dias/>

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec

Condiciones de compra *online*

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

5.2. Medidas de compensación o reparación

En caso de incumplimiento de los compromisos expresados en la carta, las personas usuarias pueden acceder a las siguientes medidas de compensación o reparación:

- Se hará llegar la disculpa pertinente.
- Se darán las explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.
- En ningún caso el reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial.

5.3. Deberes de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta

Las personas usuarias de los servicios de FGC Turisme, como usuarios de servicios turísticos, deben respetar los deberes reconocidos en la [Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya](#).

Las personas usuarias del servicio de trenes turísticos deben cumplir con los deberes reconocidos en la [Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària](#). Las personas usuarias de remontes de acceso a las estaciones de montaña tienen los derechos y obligaciones reconocidos en la [Llei 12/2002, de 14 de juny, de transport per cable](#).

5. Derechos y deberes

Además, las personas usuarias de los servicios ofrecidos por FGC Turisme deben:

- Respetar al personal que presta el servicio.
- Respetar al resto de personas usuarias.
- Respetar el orden y los criterios de atención que se establezcan.
- Respetar el horario del servicio.
- Respetar las normas de uso de la actividad, informadas en las páginas web y físicamente en cada instalación
- Disponer del título acreditativo (billete, forfait, tique...) para la prestación del servicio
- Cuidar la montaña en aquellos aspectos que nos puede ayudar:
 - Dejando el entorno limpio tal y como lo ha encontrado
 - Protegiendo el hábitat de los animales y plantas que viven allí
 - Separando y reciclando la basura como lo hace en casa
 - Utilizando vasos y botellas reutilizables

Estas obligaciones, así como la información de las condiciones establecidas para cada servicio, pueden consultarse en:

Servicio 1 Trenes Turísticos:

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-turistren/>

Servicio 2 Estaciones de Montaña:

<https://www.turismefgc.cat/es/condiciones-de-venta-forfaits-de-temporada/>

Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec:

<https://www.turismefgc.cat/es/proceso-compa-entradas-parc-astronomic-montsec/>



5. Derechos y deberes

5.4. Derechos generales de la ciudadanía frente a la Administración pública

Puede consultar los derechos y deberes que la normativa vigente prevé en las diferentes relaciones que se establecen entre la ciudadanía y la Administración pública en el enlace:

<https://web.gencat.cat/es/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>

Con carácter general, la Generalitat de Catalunya pone a su disposición diferentes canales para hacer llegar sus consultas y la información sobre la existencia y las características de los servicios que le prestamos, disponible en: <https://web.gencat.cat/es/contacte/index.html>

Adicionalmente, puede encontrar orientación e información sobre los servicios: <https://www.turismefgc.cat/es/>

Si lo considera necesario, puede presentar una queja o sugerencia mediante el formulario electrónico que encontrará en: <https://www.turismefgc.cat/es/comunicaciones/contacto/?web=1>

También mediante el formulario en papel que encontrará a su disposición en cualquier oficina, o en <https://www.turismefgc.cat/es/comunicaciones/contacto/?web=1>, donde se puede imprimir. Puede presentar el formulario en papel en cualquiera de los puntos de información antes mencionados.

Las personas usuarias que pretendan formalizar una queja o sugerencia podrán hacerlo:

- Telemáticamente, a través del formulario del buzón de contacto <https://www.turismefgc.cat/es/comunicaciones/contacto/?web=1>
- Presencialmente en la dirección que consta [aquí](#).
- Por correo postal, dirigido a la sede de FGC Turisme:
Carrer dels Vergós, 44
08017 Barcelona

Las consultas, quejas y sugerencias serán resueltas por los responsables de cada explotación, que serán responsables de responder a las quejas o sugerencias de su ámbito.

6. Consultas, quejas y sugerencias

7. Seguimiento y evaluación de la carta

7.1. Indicadores e instrumentos de evaluación

El seguimiento y la evaluación de los compromisos de esta carta de servicios se realiza a través de los indicadores que se detallan a continuación. En el caso de incumplimiento de los compromisos se han previsto varios supuestos en los que pueden aplicarse medidas de compensación o reparación, que pueden consultarse en el apartado **“5. Derechos y deberes”**.

| | |
|--|---|
| Compromiso 1 | Mantener operativos el número adecuado de remontes en cada una de las estaciones de montaña, teniendo en cuenta las condiciones meteorológicas y el estado de la superficie esquiable |
| Nombre del indicador: | Porcentaje de disponibilidad diaria de los remontes |
| Descripción: | Mide la proporción entre el número de remontes en funcionamiento respecto al total de remontes que deberían funcionar todos los días en las estaciones, excluidos los que no se prevé que entren en servicio en toda la temporada y los afectados por circunstancias imprevistas. |
| Servicio al que se vincula: | Servicio 2: Estaciones de Montaña FGC Turisme |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Proporción |
| Unidad de medida: | Remontadores operativos |
| Objetivo de calidad: | Igual o mayor al 93,5 % de las circulaciones |
| Umbral de cumplimiento: | 93,5 % de circulaciones |
| Fuente de información: | Datos derivados de la herramienta de gestión de explotación ATEN en las estaciones de montaña |
| Periodicidad: | Anual |
| Instrumento de evaluación: | Extracción de los datos de los diarios de explotación de cada una de las estaciones |



| | |
|--|--|
| Compromiso 2 | Disponer de profesionales titulados en astronomía en las visitas guiadas |
| Nombre del indicador: | Cantidad de astrónomos dedicados a hacer de guías por cada visita guiada |
| Descripción: | Número de astrónomos por visita guiada |
| Servicio al que se vincula: | Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Recuento |
| Unidad de medida: | Personas |
| Objetivo de calidad: | 1 persona |
| Umbral de cumplimiento: | 1 persona |
| Fuente de información: | Currículums del personal |
| Periodicidad: | Según necesidades |
| Instrumento de evaluación: | Selección de personal |

7. Seguimiento y evaluación de la carta



7. Seguimiento y evaluación de la carta

| | |
|--|---|
| Compromiso 3 | Mantener los programas de actividades de forma continuada y correcta. |
| Nombre del indicador: | Porcentaje de actividades realizadas respecto a las programadas |
| Descripción: | Porcentaje de actividades realizadas respecto a las programadas |
| Servicio al que se vincula: | Servicio 3: Parque Astronómico del Montsec |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Proporción |
| Unidad de medida: | Porcentaje |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior al 98 % de las actividades |
| Umbral de cumplimiento: | 95 % de actividades |
| Fuente de información: | <i>Software Euromus de Gestión de Museos</i> |
| Periodicidad: | Diaria |
| Instrumento de evaluación: | Digitalmente vía teléfono móvil |



| | |
|--|---|
| Compromiso 4 | Garantizar que las instalaciones son cómodas, seguras, accesibles y adecuadas a las personas usuarias |
| Nombre del indicador: | Calidad en los elementos físicos tangibles (aspecto y organización de las instalaciones) |
| Descripción: | <p>Se mide con la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas de satisfacción de cada uno de los servicios.</p> <p>Con una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho".</p> |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Media |
| Unidad de medida: | Calificación |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior a 4,0 de calificación |
| Umbral de cumplimiento: | 3,5 de calificación |
| Fuente de información: | Encuestas de satisfacción |
| Periodicidad: | Dos revisiones al año |
| Instrumento de evaluación: | Tabulación de datos por temporada a partir del software establecido |

7. Seguimiento y evaluación de la carta



7. Seguimiento y evaluación de la carta

| | |
|--|---|
| Compromiso 5 | Prestar una atención personalizada presencialmente |
| Nombre del indicador: | Calidad de la atención |
| Descripción: | Mide la puntuación de la calidad de la atención recibida en el servicio. Con una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho". |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Media |
| Unidad de medida: | Calificación |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior a 4,5 de calificación |
| Umbral de cumplimiento: | 4,0 de calificación |
| Fuente de información: | Encuestas de satisfacción |
| Periodicidad: | Dos revisiones al año |
| Instrumento de evaluación: | Tabulación de datos por temporada a partir del software establecido |



| | |
|--|--|
| Compromiso 6 | Ofrecer un servicio de adquisición de títulos de transporte y entradas a través de la web de FGC Turisme adecuado a las necesidades y expectativas de las personas usuarias |
| Nombre del indicador: | Promedio de puntuación de los usuarios a la pregunta sobre la satisfacción con la compra de billetes online, en las encuestas de satisfacción. |
| Descripción: | <p>Mide la media de puntuación en las encuestas de satisfacción de los servicios de FGC Turisme, con una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho", en los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none">- Compra de entradas online (Parque Astronómico)- Compra de billetes online (Trenes Turísticos)- Compra y recarga de billetes/forfaits online/a través de la web (Estaciones de Montaña de Verano y de Invierno) |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Online |
| Método de cálculo: | Media |
| Unidad de medida: | Calificación |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior a 4,5 de calificación |
| Umbral de cumplimiento: | 4,0 de calificación |
| Fuente de información: | Encuestas de satisfacción |
| Periodicidad: | Dos revisiones al año |
| Instrumento de evaluación: | Tabulación de datos por temporada a partir del software establecido |

7. Seguimiento y evaluación de la carta

7. Seguimiento y evaluación de la carta

| | |
|--|--|
| Compromiso 7 | Reducir las emisiones directas de CO ₂ |
| Nombre del indicador 1: | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de la actividad de FGC |
| Descripción: | Cálculo de la huella de carbono a partir de las toneladas de gases de efecto invernadero (GEI) ahorradas con la incorporación de nuevos equipos. Se calcula la energía consumida de los equipos sustituidos en KWh y se realiza la conversión a toneladas de CO ₂ ahorradas de acuerdo con los datos publicados por la Oficina del Cambio Climático |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Proporción |
| Unidad de medida: | tCO ₂ eq |
| Objetivo de calidad: | NET ZERO (horizonte 2050) |
| Umbral de cumplimiento: | tCO ₂ eq inferior a la medida anterior |
| Fuente de información: | Estudio de huella de CO ₂ y seguimientos internos |
| Periodicidad: | Anual |
| Instrumento de evaluación: | Análisis mediante un estudio verificado que genera consultoría externa |



| | |
|--|---|
| Compromiso 8 | Reducir las emisiones directas de CO ₂ |
| Nombre del indicador 2: | KWh de energía renovable suministrada con la incorporación de nuevos equipos |
| Descripción: | Proporción de los KWh de energía renovable utilizada respecto al total de energía consumida. Se convierten los diferentes suministros de energía a KWh para poder realizar la comparación |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Proporción |
| Unidad de medida: | KWh de energía renovable |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior al 80 % de KWh de energía renovable |
| Umbral de cumplimiento: | 60 % de KWh de energía renovable |
| Fuente de información: | Plataforma de indicadores de consumo de FGC Turisme |
| Periodicidad: | Anual |
| Instrumento de evaluación: | Resumen anual y valoración a través de los informes de revisión de dirección anuales |

7. Seguimiento y evaluación de la carta

7. Seguimiento y evaluación de la carta

| | |
|--|--|
| Compromiso 9 | Reducir las emisiones directas de CO ₂ |
| Nombre del indicador 3: | Toneladas de residuos generados que son valorizables |
| Descripción: | Proporción de las toneladas de residuos regenerados que son valorizables respecto a los no valorizables (que se destinan al vertedero o incineración), a partir de las declaraciones de residuos anuales en la Agencia de Residuos de Cataluña |
| Servicio al que se vincula: | Todos |
| Canal de prestación (si relevante): | Presencial |
| Método de cálculo: | Proporción |
| Unidad de medida: | Toneladas residuos valorizados |
| Objetivo de calidad: | Igual o superior al 50 % de las toneladas |
| Umbral de cumplimiento: | 45 % de toneladas |
| Fuente de información: | Declaración anual de residuos |
| Periodicidad: | Anual |
| Instrumento de evaluación: | Resumen anual y valoración a través de los informes de revisión de dirección anuales |

7.2. Evaluación de la carta y grado de cumplimiento de los compromisos

Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental *Multisite* de acuerdo con la Norma ISO 14001 y otro de Calidad de acuerdo con la Norma UNE 188001 de estaciones de montaña.

Estos dos Sistemas *Multisite* permiten una gestión integrada en FGC Turisme de todas sus ubicaciones con actividades similares, facilitan su gestión, pero incluyen en cada site los requerimientos y criterios específicos que la normativa en el ámbito de medio ambiente, en el caso de la ISO 14001, y la normativa en el ámbito de la calidad, en el caso de la UNE por estaciones de montaña, requieren en todo momento.

Anualmente se realizan auditorías de tercera parte basándose en un muestreo en función de los sites certificados, y que concluye con las renovaciones de los certificados al término de cada ciclo de tres años.

7.3. Ayúdenos a mejorar

Ponemos a su disposición diferentes canales para que pueda colaborar y participar:

Encuesta de satisfacción. Media de satisfacción de la atención recibida.

Trenes Turísticos

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

Estaciones de Montaña Verano

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

Estaciones de Montaña Hivern

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

Parque Astronómico del Montsec

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

7. Seguimiento y evaluación de la carta



7. Seguimiento y evaluación de la carta

- Formulario de consultas, información y sugerencias
<https://www.turismefgc.cat/es/comunicaciones/contacto/?web=1>
- Presupuestos participativos
<https://participa.gencat.cat/processes/pressupostosparticipatiusFG-C2025?locale=es>
- Redes sociales
[X Corporatiu](#), [X La Molina](#), [X Vall de Núria](#), [X Port Ainé](#), [X Vallter](#), [X Boí Taüll](#), [Turistren](#), [Parc Astronòmic del Montsec](#).

En los resultados de las encuestas y de las entrevistas se analizarán y valorarán todas las propuestas de mejora de acuerdo con los recursos disponibles. Los resultados de las encuestas y entrevistas u otras modalidades de recogida de opinión se publicarán en la web.



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**