



# Carta de servicios del ámbito ferroviario de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

2023



**FGC**

Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya

## Datos identificativos del órgano responsable de esta Carta de servicios

El órgano responsable de garantizar la prestación del servicio ofrecido por Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya con los niveles de seguridad y calidad suficientes es la **Dirección de FGC**, a quien le corresponden las funciones siguientes:

- La producción del servicio, tanto en el ámbito de la circulación de trenes, como en la gestión de las estaciones y la atención al cliente.
- El mantenimiento de las infraestructuras y el material móvil.
- El desarrollo e implantación de los proyectos necesarios para garantizar la realización del servicio y asegurar altos niveles de seguridad.
- La programación del servicio, con la definición y aplicación de los horarios de servicio adecuando la oferta a la demanda y teniendo en cuenta las infraestructuras de las que se disponen y el marco presupuestario.
- La información y la comunicación con el cliente, en servicio habitual y en caso de incidencia.
- La respuesta a las reclamaciones de los clientes.
- La elaboración de los indicadores de la producción del servicio, del seguimiento de la demanda y de la percepción de los clientes, para garantizar altos niveles de calidad en el servicio.

# Misión, visión y objetivos de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

La **misión** de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, como empresa diversa que ofrece los servicios que requiere la Generalitat de Catalunya, es:

Gestionar con eficiencia y eficacia los servicios y las infraestructuras que le han sido asignadas como empresa pública, con la finalidad de contribuir a mejorar la movilidad de Cataluña y ofrecer a los clientes unos servicios de ocio rentables, que se encuentren acorde con las expectativas creadas. Todo ello, generando las máximas externalidades positivas y colaborando en el equilibrio territorial.

Asimismo, en el marco de esta misión, la **visión** de FGC es:

Ser la empresa pública pionera por su constante innovación, por su crecimiento, por su respeto al medio ambiente y por su responsabilidad social corporativa.

Finalmente, la **estrategia** consistirá en:

Incrementar el valor de los servicios de FGC:

- Mejorando la percepción del servicio por parte de nuestros clientes.
- Optimizando la rentabilidad económica y social.
- Mediante la participación y el compromiso de todas las personas de FGC.

# Misión, visión y objetivos de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Los **objetivos estratégicos** de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya son:

- Mejorar los resultados económicos. FGC se ha marcado el objetivo de una mejora continua del coeficiente de cobertura tratando de conseguir, a medio plazo, el equilibrio, como mínimo, de la cuenta de resultados operativos en todos sus ámbitos de actividad. Para ello será necesario disminuir los gastos y aumentar los ingresos.
- Mantener los altos niveles de seguridad y calidad en el servicio que caracterizan a FGC.
- Aumentar la eficiencia, más allá de los aspectos económicos.
- Mejorar los servicios, siempre que se pueda alcanzar a coste cero o muy bajo.

FGC ofrece **servicios de transporte de viajeros** en las líneas de Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia y Lleida – La Pobla de Segur y **servicios de transporte de mercancías** en la línea Llobregat-Anoia.

## Servicio de transporte de viajeros

FGC ofrece este servicio en las siguientes líneas:

### Línea Barcelona-Vallès

Línea **L6** entre Plaça Catalunya y Sarrià

Línea **L12** entre Sarrià y Reina Elisenda

Línea **L7** entre Plaça Catalunya y Av. Tibidabo

Línea **S1** \* entre Plaça Catalunya y Terrassa

Línea **S2** \* entre Plaça Catalunya y Sabadell

Línea **S5** entre Plaça Catalunya y Sant Cugat

Línea **S6** \* entre Plaça Catalunya y Universitat Autònoma

Línea **S7** entre Plaça Catalunya y Rubí

### Línea Llobregat-Anoia

Línea **L8** entre Plaça Espanya y Molí Nou

Línea **S3** entre Plaça Espanya y Can Ros

Línea **S9** entre Plaça Espanya y Quatre Camins

Línea **S4** entre Plaça Espanya y Olesa de Montserrat

Línea **S8** entre Plaça Espanya y Martorell Enllaç

Línea **R5** entre Plaça Espanya y Manresa Baixador

Línea **R6** entre Plaça Espanya e Igualada

## Servicios que ofrece Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

\*Servicio escolar: coches reservados para escolares de cualquier centro educativo.

### Línea Lleida – La Pobla de Segur

Línea **RL1** entre Lleida-Pirineus y Balaguer

Línea **RL2** entre Lleida-Pirineus y La Pobla de Segur

## Servicios que ofrece Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

### Servicio de transporte de mercancías

FGC realiza los siguientes transportes de mercancías:

- Transporte de sales potásicas y de deshielo desde la mina de la empresa Iberpotash en Súrria, hasta el Puerto de Barcelona.
- Transporte de vehículos desde la factoría de SEAT en Martorell hasta el Puerto de Barcelona.

### Organización

Para la gestión de este servicio FGC se organiza en diferentes áreas de gestión para asegurar las diferentes funciones vinculadas a la prestación del servicio:

- Mantenimiento de Infraestructuras
- Mantenimiento de Material Móvil
- Regulación de la Circulación
- Circulación de Trenes
- Atención al Client en las Estaciones
- Información relativa al servicio

La responsabilidad de la gestión recae en el [equipo directivo de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya](#), encabezado por el presidente del Consejo de Administración.

## Responsables de la gestión

# Calidad en el servicio

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya lleva a cabo un seguimiento constante de los indicadores que le permiten medir el cumplimiento de sus objetivos en relación con la calidad del Servicio y detectar acciones de mejora.

Los principales indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad que elabora FGC son los siguientes:

- [Puntualidad de los trenes](#)
- [Índex de control de la calidad](#)
- [Índex de satisfacción del cliente](#)

FGC dispone de la certificación ISO 9001 por el servicio de transporte de mercancías, a través de la que se certifican todos los procesos inherentes a este servicio y se detectan acciones de mejora para mantener un alto nivel de calidad.



Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya asume un compromiso con la calidad de sus servicios que recoge en un decálogo de derechos de los clientes de FGC:

[Decálogo de compromiso](#)

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya tiene establecidas las condiciones de uso de los servicios de transporte que recoge las obligaciones de sus clientes:

[Condiciones de uso línea Barcelona-Vallès y línea Llobregat-Anoia](#)

[Condiciones de uso línea Lleida-La Pobla de Segur](#)

## **Derechos y deberes de los usuarios**

## Tarifas del servicio

FGC tiene dos tipos de tarifas aplicables al servicio de transporte de viajeros:

*Para las líneas Barcelona-Vallès y Llobregat-Anoia*

- Las [tarifas integradas aplicadas para la ATM](#), que corresponden a los billetes integrados que permiten utilizar más de un medio de transporte público.
- Las [tarifas propias de FGC](#), que corresponden a billetes propios de FGC y que solo permiten viajar por las líneas de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

*Para la línea Lleida-La Pobla de Segur*

- Las [tarifas integradas aplicadas por la ATM](#), que corresponden a los billetes integrados que permiten utilizar más de un medio de transporte público.
- Las [tarifas propias de FGC](#), que corresponden a billetes propios de FGC y que solo permiten viajar por las líneas de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Estas tarifas se pueden consultar en la web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Los clientes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disponen de los siguientes medios para realizar reclamaciones:

- Rellenar el formulario disponible en la página web de FGC.
- Llamar al teléfono gratuito 900 90 15 15.
- Rellenar una hoja de reclamación en los libros que a tal efecto pueden encontrar en cualquier estación de FGC y en los Centros de Atención al Cliente de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya i de la estación de Balaguer.
- Twitter.

Por otro lado, si se quiere realizar una objeción a una percepción mínima que un agente de FGC haya interpuesto, se pueden utilizar uno de los siguientes medios:

- Rellenar el formulario disponible en la página web de FGC.
- Rellenar una hoja de objeción a la percepción mínima en los libros específicos que a tal efecto pueden encontrar en cualquier estación de FGC y en los Centros de Atención al Cliente de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya y de la estación de Balaguer.

## Vías de reclamación utilizables

## Canales de comunicación

Para que el ciudadano pueda obtener la información y la orientación que necesite en relación al servicio que FGC ofrece, se ponen a su disposición los siguientes canales de comunicación:

- La página web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.
- El teléfono de atención ciudadana 012.
- Los agentes de FGC que prestan servicio en las estaciones.
- Twitter.

Si el ciudadano requiere información sobre un objeto perdido durante el uso del servicio de FGC, puede dirigirse al Centro de Atención al Cliente de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya o de la estación de Balaguer.

Para recibir información o gestionar la obtención de un carné de pensionista, el ciudadano puede utilizar cualquier de estos medios:

- Solicitar información a un agente de FGC en cualquier estación y recoger la documentación que le entregará el agente.
- Llamar al teléfono de atención ciudadana 012, donde le darán toda la información.
- Dirigirse a la Oficina de confección de carnés de pensionistas que FGC tiene en la calle Avenir, número 6 de Barcelona.
- Rellenar el formulario disponible en la página web de FGC.



**FGC**

Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya