

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

RESOLUCIÓ de 15 de febrer de 2017, de la presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, per la qual es dona publicitat a l'acord del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, de 16 de desembre de 2016, pel qual s'aprova la modificació de les cartes de serveis de Metrovalencia i TRAM Alacant. [2017/1432]

En la sessió realitzada pel Consell d'Administració de l'Entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) l'11 de juny de 2012 es va aprovar la modificació de la Carta de serveis de Metrovalencia, i també la Carta de serveis de TRAM Alacant.

Posteriorment, va ser publicat el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establia el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i es derogava la normativa fins llavors vigent i en la qual es basaven les cartes de serveis de Metrovalencia i TRAM Alacant, aprovades en el seu moment pel Consell d'Administració d'FGV.

Aquest Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, s'adapta a les exigències que imposen els emergents paradigmes de relació amb els ciutadans i introdueix canvis en el tractament d'alguns aspectes relacionats amb la visió de les cartes de serveis com un sistema de gestió. A més, cal afegir les obligacions en matèria de transparència i difusió de la informació imposades en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, les quals tenen una estreta relació amb els instruments de millora de la qualitat dels serveis públics, entre els quals s'inclouen les cartes de serveis, d'acord amb el que estableix l'article 5 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell.

Les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, es configuren com a documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que presten i gestionen, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i a la demanda de transparència de l'activitat pública. Aquests compromisos de qualitat, com a elements essencials de les cartes de serveis, han de fer referència a les condicions i els nivells de qualitat amb què es presten els serveis públics, donar resposta a les necessitats i expectatives canviants de la ciutadania en funció dels recursos disponibles, i alhora aportar un plus de qualitat sobre les prescripcions o requisits exigits per les normes que els regulen.

L'article 20 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, estableix que la revisió de les cartes de serveis es farà amb la periodicitat que es considere necessària i, com a mínim, cada quatre (4) anys, termini ja transcorregut des de l'aprovació pel Consell d'Administració de les actuals cartes de serveis de Metrovalencia i TRAM Alacant en la sessió realitzada l'11 de juny de 2012.

D'acord amb el que estableix l'article 17.2 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, es va sol·licitar l'informe favorable preceptiu de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica del procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com a l'homogeneïtat de la carta de serveis, el qual va ser emés, amb data 15 d'octubre de 2016, per la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Cooperació i Participació.

D'acord amb el que s'ha exposat, mitjançant aquesta resolució es publica l'acord que ha adoptat el Consell d'Administració d'FGV el dia 16 de desembre de 2016, el qual aprovà les cartes de servei de Metrovalencia i TRAM Alacant que figuren en l'annex a aquesta resolució, per a complir així el que disposa l'article 17.1 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

RESOLUCIÓN de 15 de febrero de 2017, de la presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, por la que se da publicidad al acuerdo del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana de 16 de diciembre de 2016, por el que se aprueba la modificación de las cartas de servicio de Metrovalencia y TRAM Alicante. [2017/1432]

En la sesión celebrada por el Consejo de Administración de la Entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) el 11 de junio de 2012 se produjo la aprobación de la modificación de la Carta de servicios de Metrovalencia, así como la Carta de servicios de TRAM Alicante.

Posteriormente, fue publicado el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establecía el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y se derogaba la normativa hasta entonces vigente y en la que se basaban las cartas de servicios de Metrovalencia y TRAM Alicante aprobadas en su día por el Consejo de Administración de FGV.

El indicado Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, se adapta a las exigencias que imponen los emergentes paradigmas de relación con los ciudadanos e introduce cambios en el tratamiento de algunos aspectos relacionados con la visión de las Cartas de Servicios como un sistema de gestión. Además, hay que añadir las obligaciones en materia de transparencia y difusión de la información impuestas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, las cuales guardan una estrecha relación con los instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos, entre los cuales se incluyen las Cartas de Servicios, conforme a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, se configuran como documentos mediante los que las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que prestan y gestionan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia de la actividad pública. Estos compromisos de calidad, como elementos esenciales de las cartas de servicios, deben hacer referencia a las condiciones y niveles de calidad con que se presten los servicios públicos, dando respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía en función de los recursos disponibles, al tiempo que aportando un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.

El artículo 20 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, establece que la revisión de las cartas de servicios se realizará con la periodicidad que se considere necesaria y, como mínimo, cada cuatro (4) años, plazo ya transcurrido desde la aprobación por el Consejo de Administración de las actuales Cartas de Servicios de Metrovalencia y TRAM Alicante en la sesión celebrada el 11 de junio de 2012.

Conforme a lo establecido en el artículo 17.2 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, se solicitó el preceptivo informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodològica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios, emitiéndose aquel, con fecha 15 de octubre de 2016, por la Subsecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilidad Social, Cooperación y Participación.

A la vista de todo lo expuesto, mediante esta Resolución se procede a la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de FGV celebrado el 16 de diciembre de 2016 aprobando las cartas de servicio de Metrovalencia y TRAM Alicante que figuran en anexo a esta resolución, dando con ello cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17.1 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.



A partir de la publicació d'aquesta resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, les cartes de serveis de Metrovalència i TRAM Alacant estaran disponibles per al públic a través de les adreces d'internet www.gva.es, en l'apartat d'Atenció a la ciutadania, www.gvaoberta.gva.es, en el punt Cartes de servei, del subapartat Compromís amb la ciutadania, de l'apartat Serveis a la ciutadania, així com en les pàgines www.metrovalencia.es, www.tramalicante.es, en els respectius apartats d'Atenció al client, i en la www.fgv.es/transparencia, en l'apartat Relacions amb els ciutadans. Tot això sense perjudici de totes aquelles accions divulgatives que, si escau, es considere oportú realitzar.

Queden sense cap vigència el que estableixen les disposicions que s'indiquen a continuació:

– Resolució de 24 de juliol de 2012, de la presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, per la qual es dona publicitat a l'acord del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana d'11 de juny de 2012, pel qual s'aprova l'actualització de la Carta de serveis de Metro València (DOCV 6843, 20.08.2012).

– Resolució de 24 de juliol de 2012, de la presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, per la qual es dona publicitat a l'acord del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana d'11 de juny de 2012, pel qual s'aprova la Carta de serveis de TRAM Alacant (DOCV 6843, 20.08.2012).

València, 15 de febrer de 2017.— La presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana: María José Salvador Rubert.

ANNEX I

Carta de serveis de Metrovalència

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El repte fonamental de Metrovalència és oferir un servei de transport de la màxima qualitat i cobertura als seus clients, atenent i controlant els aspectes ambientals i els impactes que puguin derivar-se de la seua activitat.

Conscients que el client té la possibilitat de triar sobre una oferta diversa d'alternatives de transport ben sovint menys sostenibles i de més impacte ambiental, és objectiu prioritari de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) oferir un servei de qualitat i respectuós amb el medi ambient de cara a augmentar, dia a dia, el nombre de ciutadans que utilitzen un transport sostenible.

Per a aconseguir aquests objectius, tots i cada un dels components de l'organització hem d'estar implicats en la identificació i satisfacció de les necessitats del client, el consum responsable de matèries primeres i la minimització dels impactes ambientals.

La xarxa de Metrovalència cobreix la ciutat de València i el seu entorn metropolità i dona servei a 37 municipis i transporta més de 60.000.000 de clients.

Així mateix, conscients que són persones les que contribueixen decisivament en la qualitat del servei prestat, Metrovalència assumeix, per mitjà de la formació i integració, l'objectiu de millora en amabilitat i l'eficiència de tots els nostres agents.

María José Salvador Rubert
Presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aqueixa finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que esta-

A partir de la publicació de la presente Resolución en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, las cartas de servicios de Metrovalencia y TRAM Alicante estarán disponibles para el público a través de las direcciones de internet www.gva.es, en el apartado de Atención a la ciudadanía, www.gvaoberta.gva.es en el punto «Cartas de servicio» del subapartado «Compromiso con la Ciudadanía» del Apartado «Servicios a la ciudadanía», así como en las páginas www.metrovalencia.es, www.tramalicante.es en sus respectivos apartados de Atención al cliente, y en la www.fgv.es/transparencia, en el apartado Relaciones con los ciudadanos. Todo ello sin perjuicio de todas aquellas acciones divulgativas que, en su caso, se considere oportuno realizar.

Quedan sin vigencia alguna lo establecido en las disposiciones que a continuación se relacionan:

– Resolución de 24 de julio de 2012, de la Presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, por la que se da publicidad al acuerdo del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana de 11 de junio de 2012, por el que se aprueba la actualización de la Carta de servicios de Metro Valencia (DOCV 6843, 20.08.2012).

Resolución de 24 de julio de 2012, de la presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, por la que se da publicidad al acuerdo del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana de 11 de junio de 2012, por el que se aprueba la Carta de Servicios de TRAM Alicante (DOCV 6843, 20.08.2012).

València, 15 de febrero de 2017.— La presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana: María José Salvador Rubert.

ANEXO I

Carta de servicios de Metrovalència

COMPROMISO INSTITUCIONAL

El reto fundamental de Metrovalencia es ofrecer un servicio de transporte de la máxima calidad y cobertura a sus clientes, cuidando y controlando los aspectos ambientales y los impactos que puedan derivarse de su actividad.

Conscientes de que el cliente tiene la posibilidad de elegir sobre una oferta diversa de alternativas de transporte con frecuencia menos sostenibles y de mayor impacto ambiental, es objetivo prioritario de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) ofrecer un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente de cara a aumentar, día a día, el número de ciudadanos que utilizan un transporte sostenible.

Para conseguir estos objetivos, todos y cada uno de los componentes de la organización debemos estar implicados en la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, el consumo responsable de materias primas, y la minimización de los impactos ambientales.

La red de Metrovalencia cubre la ciudad de València y su entorno metropolitano, dando servicio a 37 municipios y transportando a más de 60.000.000 de clientes.

Asimismo, conscientes de que son personas las que contribuyen decisivamente en la calidad del servicio prestado, Metrovalencia asume, mediante la formación e integración, el objetivo de mejora en amabilidad y la eficiencia de todos nuestros agentes.

María José Salvador Rubert
Presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública valenciana ha de adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por eso ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de servicio, como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que establece

bleix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

SERVEIS

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es va constituir al novembre de 1986 després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana de la xarxa de via estreta i va assumir la gestió de diferents serveis ferroviaris a Alacant i València.

La missió d'FGV és satisfer de manera sostenible la demanda de transport dels clients, amb un nivell de qualitat semblant als sistemes més avançats i amb la màxima eficiència i eficàcia possibles, a fi de cobrir les creixents necessitats de mobilitat de la Comunitat Valenciana, una societat dinàmica i en plena expansió.

La qualitat del transport públic és un dels més fidels indicadors de la capacitat, dinamisme i potencial d'una comunitat. FGV és una empresa compromesa amb la societat valenciana que tracta de conciliar els màxims paràmetres de qualitat en els nostres serveis de transport amb l'articulació d'estratègies fonamentals en el desenvolupament sostenible i en la responsabilitat social corporativa.

Les línies d'actuació que planteja FGV les determinen les característiques del nostre producte, com a servei públic, i es basen en dos àrees fonamentals:

- Proximitat als nostres clients: oferint un servei de qualitat, flexible i accessible.

- Proximitat a la societat: donant suport i estimulant tots aquells valors de solidaritat i sostenibilitat associats al transport públic.

FGV disposa, per al desenvolupament d'aquestes àrees, d'una banda, d'un sistema de qualitat d'acord amb la Norma Europea 13816 de Transport Públic de Viatgers, que certifica el servei prestat al viatger d'acord amb uns criteris que representen la visió del client sobre el servei prestat i, d'una altra, d'un sistema de gestió ambiental, certificat per la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001, que contribueix a generar efectes mediambientals positius amb importants estalvis econòmics, millorar la imatge davant de la societat i l'aplicació i el compliment estricte de la legislació ambiental.

En l'actualitat, FGV sobrepassa els 70 milions de viatgers anuals i segueix amb la línia de creixement continu que manté des de la seua posada en funcionament.

La xarxa ferroviària i tramviària d'FGV a València està coberta sota la marca de Metrovalència, que va obrir el primer tram subterrani en 1988. Hui ofereix a l'àrea metropolitana de València i a la seua àrea d'influència sis línies de metro i tres de tramvia, amb una longitud de 156,3 quilòmetres de xarxa (27 en subterrani i 129 en superfície) i 137 estacions i parades. Metrovalència atén, d'aquesta manera, una població aproximada de dos milions d'habitants, distribuïts entre 37 municipis.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Metrovalència es compromet a mantindre una puntualitat mitjana mensual del 85 per cent en el servei de tots-els seus trens i tramvies.

Nombre de trens amb retard inferior a tres minuts sobre el total dels trens anunciats	Valor mínim 85 %
---	---------------------

Devolució de bitllets. Quan per qualsevol causa es produïska un retard superior a 10 minuts en algun dels nostres serveis, i el client decidisca no realitzar el viatge per este motiu, Metrovalència procedirà a la devolució del títol en les condicions establides en FGV.

2. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior dels trens i tramvies, per la qual cosa se'ls fan neteges diàries.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim 91 %
--	---------------------

3. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior de les estacions i parades, per la qual cosa s'hi fan neteges diàries.

y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

SERVICIOS

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana se constituyó en noviembre de 1986 tras la culminación del proceso de transferencias a la Comunidad Valenciana de la red de vía estrecha, asumiendo la gestión de distintos servicios ferroviarios en Alicante y València.

La misión de FGV es satisfacer de manera sostenible la demanda de transporte de los clientes, con un nivel de calidad similar a los sistemas más avanzados y con la máxima eficiencia y eficacia posibles, a fin de cubrir las crecientes necesidades de movilidad de la Comunidad Valenciana, una sociedad dinámica y en plena expansión.

La calidad del transporte público es uno de los más fieles indicadores de la capacidad, dinamismo y potencial de una comunidad. FGV es una empresa comprometida con la sociedad valenciana que trata de conciliar los máximos parámetros de calidad en nuestros servicios de transporte con la articulación de estrategias fundamentales en el desarrollo sostenible y en la responsabilidad social corporativa.

Las líneas de actuación que plantea FGV vienen determinadas por las características de nuestro producto, como servicio público, y se basan en dos áreas fundamentales:

- Proximidad a nuestros clientes: ofreciendo un servicio de calidad, flexible y accesible.

- Proximidad a la sociedad: apoyando y estimulando todos aquellos valores de solidaridad y sostenibilidad asociados al transporte público.

FGV cuenta, para el desarrollo de estas áreas, por un lado, con un sistema de calidad de acuerdo con la Norma Europea 13816 de Transporte Público de Viajeros, que certifica el servicio prestatado al viajero de acuerdo con unos criterios que representan la visión del cliente sobre el servicio prestatado y, por otro, con un sistema de gestión ambiental, certificado por la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001, que contribuye a generar efectos medioambientales positivos con importantes ahorros económicos, mejorar la imagen ante la sociedad y la aplicación y el cumplimiento estricto de la legislación ambiental.

En la actualidad, FGV sobrepassa los 70 millones de viajeros anuales, siguiendo con la línea de crecimiento continuo que mantiene desde su puesta en funcionamiento.

La red ferroviaria y tranviaria de FGV en València está cubierta bajo la marca de Metrovalència, que abrió su primer tramo subterráneo en 1988. Hoy ofrece al área metropolitana de València y a su área de influencia seis líneas de metro y tres de tranvia, con una longitud de 156,3 kilómetros de red (27 en subterráneo y 129 en superficie) y 137 estaciones y paradas. Metrovalència atiende, de esta forma, a una población aproximada de dos millones de habitantes, distribuidos entre 37 municipios.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Metrovalència se compromete a mantener una puntualidad media mensual del 85 por ciento en el servicio de todos sus trenes y tranvías.

Número de trenes con retraso inferior a tres minutos sobre total de trenes anunciados	Valor mínimo 85 %
---	----------------------

Devolución de billetes. Cuando por cualquier causa se produzca un retraso superior a 10 minutos en alguno de nuestros servicios, y el cliente decida no realizar el viaje por este motivo, Metrovalència procederá a la devolución del título en las condiciones establecidas en FGV.

2. Se asegura una limpieza y conservación tanto del interior como el exterior de los trenes y tranvías, por lo que se realizan limpiezas diarias de los mismos.

Porcentaje mensual de limpiezas realizadas sobre programadas	Valor mínimo 91 %
--	----------------------

3. Se asegura una limpieza y conservación tanto del interior como el exterior de las estaciones y paradas, por lo que se realizan limpiezas diarias de las mismas.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim
	90 %

4. Totes les reclamacions efectuades pels nostres clients, per qual-sevol dels mitjans disponibles, es contestaran en un termini màxim de 18 dies.

Percentatge mensual de reclamacions contestades, dins del termini, sobre les reclamacions rebudes	Valor mínim
	90 %

5. Metrovalencia es compromet a oferir una mitjana mensual del 90 per cent en el servei d'informació de tots els seus trens i tramvies i del 85 per cent en les seues estacions i parades.

	Valor mínim
Percentatge mensual d'informació en trens i tramvies	90 %
Percentatge mensual d'informació en estacions i parades	85 %

AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVEI MILLOR

- En atenció al conjunt de clients, li demanem que ens ajude a mantindre netes les nostres instal·lacions.
- Si té alguna queixa o suggeriment per a fer-nos, pot comunicar-nos-ho a través de les nostres oficines d'Atenció al client, situades a les estacions de Xàtiva, Benimaclet, Túrria, Colón, Aeroport i Universitat Politècnica o per mitjà de l'apartat de *Atenció al client/Suggeriments i reclamacions* de la nostra pàgina web (www.metrovalencia.com).

On es trobem

Adreça d'internet: www.metrovalencia.com

Telèfon d'informació i atenció al client gratuït: 900 46 10 46

Horaris d'atenció: de dilluns a divendres, de 06.15 a 23.00

Laborables de l'1 de juliol al 31 d'agost i Setmana Santa i Pasqua: de 07.30 a 22.30

Dissabtes, diumenges i festius, de 07.45 a 22.45

ANNEX II

Carta de serveis de Tram Alacant

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La prestació d'un servei de transport públic de qualitat als ciutadans és l'objectiu fonamental de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Per aquest motiu, s'ha dut a terme un ambiciós programa d'ampliació i modernització de la xarxa de tramvia d'Alacant, l'èxit del qual està avalat per un espectacular increment de viatgers, i s'ha iniciat un procés de millora continua de la qualitat dels serveis oferits. Hui ens comprometem davant dels ciutadans a millorar els serveis de TRAM Alacant amb els estàndards de qualitat continguts expressament en aquesta Carta.

El servei de TRAM Alacant és una explotació d'FGV que té com a objectiu la prestació al ciutadà d'un servei de transport públic col·lectiu amb les millors condicions possibles de rapidesa, comoditat, seguretat i eficiència.

Les nostres línies 1, 2, 3, 4 i 9 donen servei a la ciutat d'Alacant i a 14 municipis més de la província, amb una població aproximada d'un milió d'habitants, i transporten prop de 9.500.000 de clients.

FGV assumeix, com a objectiu prioritari de la seua explotació, l'amabilitat i l'eficiència de tots els nostres agents en el tracte amb els nostres clients.

Maria José Salvador Rubert
Presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Porcentaje mensual de limpiezas realizadas sobre programadas	Valor mínimo
	90 %

4. Todas las reclamaciones efectuadas por nuestros clientes, por cualquiera de los medios disponibles, se contestarán en un plazo máximo de 18 días.

Porcentaje mensual de reclamaciones contestadas en plazo sobre reclamaciones recibidas	Valor mínimo
	90 %

5. Metrovalencia se compromete a ofrecer una media mensual del 90 por ciento en el servicio de información de todos sus trenes y tranvías y del 85 por ciento en sus estaciones y paradas.

	Valor mínimo
Porcentaje mensual de información en trenes y tranvías	90 %
Porcentaje mensual de información en estaciones y paradas	85 %

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

- En atención al conjunto de clientes, le rogamos nos ayude a mantener limpias nuestras instalaciones
- Si tiene alguna queja o sugerencia que realizarnos puede comunicárnosla a través de nuestras oficinas de Atención al cliente, sitas en las estaciones de Xàtiva, Benimaclet, Túrria, Colón, Aeroport y Universidad Politècnica, o mediante el apartado de *Atención al cliente/Suggerencias y reclamacions* de nuestra pàgina web (www.metrovalencia.com).

Dónde estamos

Dirección de internet: www.metrovalencia.com

Teléfono de Información y atención al cliente gratuito: 900 46 10 46

Horarios de atención: de lunes a viernes: de 06.15 a 23.00

Laborables, del 1 de julio al 31 de agosto y Semana Santa y Pascua: de 07.30 a 22.30

Sábados, domingos y festivos: de 07.45 a 22.45

ANEXO II

Carta de servicios de TRAM Alicante

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La prestación de un servicio de transporte público de calidad a los ciudadanos es el objetivo fundamental de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Por este motivo, se ha llevado a cabo un ambicioso programa de ampliación y modernización de la red de tranvía de Alicante, cuyo éxito está siendo avalado por un espectacular incremento de viajeros, y se ha iniciado un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofertados. Hoy nos comprometemos ante los ciudadanos a mejorar los servicios de TRAM Alicante con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta Carta.

El servicio de TRAM Alicante es una explotación de FGV, que tiene como objetivo la prestación al ciudadano de un servicio de transporte público colectivo con las mejores condiciones posibles de rapidez, comodidad, seguridad y eficiencia.

Nuestras línies 1, 2, 3, 4 y 9 dan servicio a la ciudad de Alicante y a 14 municipios más de la provincia, con una población aproximada de un millón de habitantes, y transportando anualmente a cerca de 9.500.000 de clientes.

FGV asume como objetivo prioritario de su explotación la amabilidad y eficiencia de todos nuestros agentes en el trato con nuestros clientes.

Maria José Salvador Rubert
Presidenta del Consejo de Administración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana



MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

SERVEIS

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es va constituir al novembre de 1986 després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana de la xarxa de via estreta i va assumir la gestió de distints serveis ferroviaris a Alacant i València.

La missió d'FGV és satisfer de manera sostenible la demanda de transport dels clients, amb un nivell de qualitat semblant als sistemes més avançats i amb la màxima eficiència i eficàcia possibles, a fi de cobrir les creixents necessitats de mobilitat de la Comunitat Valenciana, una societat dinàmica i en plena expansió.

La qualitat del transport públic és un dels més fidels indicadors de la capacitat, dinamisme i potencial d'una comunitat. FGV és una empresa compromesa amb la societat valenciana que tracta de conciliar els màxims paràmetres de qualitat en els nostres serveis de transport amb l'articulació d'estratègies fonamentals en el desenvolupament sostenible i en la responsabilitat social corporativa.

Les línies d'actuació que planteja FGV les determinen les característiques del nostre producte, com a servei públic, i es basen en dos àrees fonamentals:

- Proximitat als nostres clients: oferint un servei de qualitat, flexible i accessible.
- Proximitat a la societat: donant suport i estimulants tots aquells valors de solidaritat i sostenibilitat associats al transport públic.

FGV disposa, per al desenvolupament d'aquestes àrees, d'una banda, d'un sistema de qualitat d'acord amb la Norma Europea 13816 de Transport Públic de Viatgers, que certifica el servei prestat al viatger d'acord amb uns criteris que representen la visió del client sobre el servei prestat i, d'una altra, d'un sistema de gestió ambiental, certificat per la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001, que contribueix a generar efectes mediambientals positius amb importants estalvis econòmics, millorar la imatge davant de la societat i l'aplicació i el compliment estricte de la legislació ambiental.

En l'actualitat, FGV sobrepasa els 70 milions de viatgers anuals i segueix amb la línia de creixement continu que manté des de la seua posada en funcionament.

La xarxa ferroviària i tramviària d'FGV a Alacant està coberta sota la marca del TRAM d'Alacant. Hui ofereix des d'Alacant, Dénia i Sant Vicent del Raspeig una línia de tren-tram, tres de tramvia i una de tren dièsel, amb una longitud de 128 quilòmetres de xarxa i 69 estacions i parades. El TRAM d'Alacant atén, per tant, una població aproximada d'un milió d'habitants, distribuïts entre 15 municipis. La xarxa disposa d'un nivell d'accessibilitat del 100 % en totes les estacions.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. TRAM Alacant es compromet a mantindre una puntualitat mitjana mensual del 89,5 per cent en el servei de tots els seus trens i tramvies.

Nombre de trens amb retard inferior a tres minuts sobre el total dels trens anunciats	Valor mínim 89,5 %
---	-----------------------

Devolució de bitllets. Quan per qualsevol causa es produïska un retard superior a 10 minuts en algun dels nostres serveis, i el client decidisca no realitzar el viatge per este motiu, TRAM procedirà a la devolució del títol en les condicions establides en FGV.

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública valenciana ha de adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por eso ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de servicio, como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

SERVICIOS

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana se constituyó en noviembre de 1986 tras la culminación del proceso de transferencias a la Comunidad Valenciana de la red de vía estrecha, asumiendo la gestión de distintos servicios ferroviarios en Alicante y València.

La misión de FGV es satisfacer de manera sostenible la demanda de transporte de los clientes, con un nivel de calidad similar a los sistemas más avanzados y con la máxima eficiencia y eficacia posibles, a fin de cubrir las crecientes necesidades de movilidad de la Comunidad Valenciana, una sociedad dinámica y en plena expansión.

La calidad del transporte público es uno de los más fieles indicadores de la capacidad, dinamismo y potencial de una comunidad. FGV es una empresa comprometida con la sociedad valenciana que trata de conciliar los máximos parámetros de calidad en nuestros servicios de transporte con la articulación de estrategias fundamentales en el desarrollo sostenible y en la responsabilidad social corporativa.

Las líneas de actuación que plantea FGV vienen determinadas por las características de nuestro producto, como servicio público, y se basan en dos áreas fundamentales:

- Proximidad a nuestros clientes: ofreciendo un servicio de calidad, flexible y accesible.
- Proximidad a la sociedad: apoyando y estimulando todos aquellos valores de solidaridad y sostenibilidad asociados al transporte público.

FGV cuenta, para el desarrollo de estas áreas, por un lado, con un sistema de calidad de acuerdo con la Norma Europea 13816 de Transporte Público de Viajeros, que certifica el servicio prestado al viajero de acuerdo con unos criterios que representan la visión del cliente sobre el servicio prestado y, por otro, con un sistema de gestión ambiental, certificado por la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001, que contribuye a generar efectos medioambientales positivos con importantes ahorros económicos, mejorar la imagen ante la sociedad y la aplicación y el cumplimiento estricto de la legislación ambiental.

En la actualidad, FGV sobrepasa los 70 millones de viajeros anuales, siguiendo con la línea de crecimiento continuo que mantiene desde su puesta en funcionamiento.

La red ferroviaria y tranviaria de FGV en Alicante está cubierta bajo la marca del TRAM de Alicante. Hoy ofrece desde Alicante, Dénia y Sant Vicent del Raspeig una línea de tren-tram, tres de tranvía i una de tren dièsel, con una longitud de 128 kilómetros de red y 69 estaciones i paradas. El TRAM de Alicante atiende, de esta forma, a una población aproximada de un millón de habitantes, distribuidos entre 15 municipios. La red cuenta con un nivel de accesibilidad del 100 % en todas sus estaciones.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. TRAM Alicante se compromete a mantener una puntualidad media mensual del 89,5 por ciento en el servicio de todos sus trenes y tranvías.

Número de trenes con retraso inferior a tres minutos sobre total de trenes anunciados	Valor mínimo 89,5 %
---	------------------------

Devolución de billetes. Cuando por cualquier causa se produzca un retraso superior a 10 minutos en alguno de nuestros servicios, y el cliente decida no realizar el viaje por este motivo, TRAM procederá a la devolución del título en las condiciones establecidas en FGV.

2. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior dels trens i tramvies, per la qual cosa se'ls fan neteges diàries.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim
	93 %

3. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior de les estacions i parades, per la qual cosa s'hi fan neteges diàries.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim
	92 %

4. Totes les reclamacions efectuades pels nostres clients, per qualsevol dels mitjans disponibles, es contestaran en un termini màxim de 18 dies.

Percentatge mensual de reclamacions contestades, dins del termini, sobre les reclamacions rebudes	Valor mínim
	90 %

5. TRAM Alacant es compromet a oferir una mitjana mensual del 94 per cent en el servei d'informació de tots els seus trens i tramvies i del 91 per cent en les seues estacions i parades.

	Valor mínim
Percentatge mensual d'informació en trens i tramvies	94 %
Percentatge mensual d'informació en estacions i parades	91 %

AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

- En atenció al conjunt de clients, li demanem que ens ajude a mantenir netes les nostres instal·lacions.
- Si accedeix al tramvia en una parada sense venda de bitllets, compre'ls en les màquines automàtiques que hi ha en el mateix tramvia.
- Si té alguna queixa o suggeriment per a fer-nos, pot comunicar-nos-ho a través de la nostra oficina d'Atenció al Client, situada a l'estació de Luceros, o per mitjà de l'apartat de Atenció al Client/Suggeriments i Reclamacions de la nostra pàgina web (www.tramalicante.com).

On ens trobem

Adreça d'internet: www.tramalicante.com

Telèfon d'Informació i atenció al client gratuït: 900 72 04 72

Horaris d'atenció: laborables: de 06.00 a 23.00

Dissabtes, diumenges i festius: de 06.15 a 22.40

Divendres i dissabtes de juliol i agost: 24 hores (Servei de Tramnochador)

2. Se asegura una limpieza y conservación tanto del interior como el exterior de los trenes y tranvías, por lo que se realizan limpiezas diarias de los mismos.

Porcentaje mensual de limpiezas realizadas sobre programadas	Valor mínimo
	93 %

3. Se asegura una limpieza y conservación tanto del interior como el exterior de las estaciones y paradas, por lo que se realizan limpiezas diarias de las mismas.

Porcentaje mensual de limpiezas realizadas sobre programadas	Valor mínimo
	92 %

4. Todas las reclamaciones efectuadas por nuestros clientes, por cualquiera de los medios disponibles, se contestarán en un plazo máximo de 18 días.

Porcentaje mensual de reclamaciones contestadas en plazo sobre reclamaciones recibidas	Valor mínimo
	90 %

5. Tram Alicante se compromete a ofrecer una media mensual del 94 por ciento en el servicio de información de todos sus trenes y tranvías y del 91 por ciento en sus estaciones y paradas.

	Valor mínimo
Porcentaje mensual de información en trenes y tranvías	94 %
Porcentaje mensual de información en estaciones y paradas	91 %

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

- En atención al conjunto de clientes, le rogamos nos ayude a mantener limpias nuestras instalaciones.
- Si accede al tranvía en una parada sin venta de billetes, al acceder al mismo adquiéralo en las máquinas automáticas existentes.
- Si tiene alguna queja o sugerencia que realizarnos puede comunicárnosla a través de nuestra oficina de Atención al cliente, sita en la estación de Luceros, o mediante el apartado de Atención al cliente/sugerencias y reclamaciones de nuestra página web (www.tramalicante.com).

Dónde estamos

Dirección de internet: www.tramalicante.com

Teléfono de Información y atención al cliente gratuito: 900 72 04 72

Horarios de atención: laborables: de 06.00 a 23.00

Sábados, domingos y festivos: de 06.15 a 22.40

Viernes y sábados de julio y agosto: 24 horas (Servicio de Tramnochador)