



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes** per via:

- **Telemàtica:** mitjançant la pàgina web <www.illesbalears.cat>.
- **Telefònica:** al nostre número 012.
- **Presencial:** en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en les oficines de SFM.

Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de sis Estacions les quals conformen la xarxa de Serveis Ferroviaris de Mallorca.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'unitats que integren la xarxa de serveis de SFM està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.

Data realització: juny de 2010
Data revisió: abans de juny de 2012
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €

Carta Marc

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)



Aquesta Carta Marc és el resultat del programa número 9 de compromisos amb la ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes ciutadanes fetes pel Govern de les Illes Balears.

■ QUI SOM?

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) és una empresa pública depenent de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori del Govern de les Illes Balears, que està integrada al Consorci de Transports de Mallorca (CTM), formant part de la Xarxa de Transport Públic TIB, de l'Illa de Mallorca. SFM es constitueix com a tal l'any 1994, com a resultat del procés de transferència a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears dels serveis que explotava fins al moment l'empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), depenent de l'Administració Central de l'Estat. Actualment l'equip de treball està format per unes 250 persones que desenvolupen les seves tasques en les diferents àrees que formen l'organització.

L'objectiu de SFM és gestionar els serveis i les infraestructures ferroviàries per mitjà de dues grans àrees: la xarxa de ferrocarrils i el Metro de Palma. D'aquesta manera, l'essència d'aquesta organització és contribuir al creixement i millora de la mobilitat a l'Illa de Mallorca. Amb aquesta finalitat, s'està treballant la reobertura de les antigues línies ferroviàries, tancades en el passat i en el disseny i traçat de noves xarxes i rutes.



Vista del tren des del Pont de Corbera entre les estacions d'Enllaç i Sineu



Vista de travesses en el carrilacopi a s'Estació d'Enllaç



Vista del tren entre l'Estació d'Enllaç i Sa Pobla

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Transport. Desplaçament de viatgers entre diferents punts d'una línia determinada.
2. Informació d'horaris, vies, retards, canvi de via de trens, trens fora de servei.
3. Ticketing. Sistema de venda de bitllets en màquines automàtiques, en taquilla i en ruta (dins del tren) segons les característiques de l'estació.
4. Serveis amb Qualitat i Comfort.
5. Manteniment d'instal·lacions i infraestructura
6. Atenció al client.

SFME
SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

■ ENS COMPROMETEM A:

1.1. Realitzarem desplaçaments puntuals, amb un marge de 3 minuts de retard.

1.2. Proporcionarem la informació corresponent, essent correctes en la manera d'atendre.

1.3. Oferirem infraestructures interiors no deteriorades, espais condicionats climatològicament i correctament il·luminats.

1.4. Realitzarem simulacres d'emergència, formació als empleats i instal·lació de mesures de seguretat en les infraestructures.

1.5. Adaptarem progressivament les infraestructures i material mòbil a les necessitats de persones amb mobilitat reduïda.

2. Oferirem un servei d'atenció personalitzada a les estacions de: Palma, Marratxí, Inca, Manacor, Sa Pobla, UIB.

3. Oferirem bitllets amb informació unificada de lloc, origen - destí, preu, tipus de bitllet.

4.1. Oferirem un grau satisfactori de neteja en totes les instal·lacions.

4.2. Facilitarem la recollida selectiva a l'Estació Intermodal

4.3. Disposarem de personal de seguretat.

5.1 Mantenir les infraestructures en bon estat.

5.2 Garantirem el correcte funcionament de les unitats mòbils.

6. Contestarem tots els suggeriments, agraïments, queixes o reclamacions rebudes en un termini màxim de 15 dies.



Vista del tren a l'alçada del municipi de Santa Maria del Camí



Cartell indicatiu de l'Estació Intermodal a la Plaça Espanya de Palma



I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 1.1. Percentatge de desplaçaments que no sobrepassen els 3 minuts de retard.

1.2. Percentatge de reclamacions rebudes derivades de l'atenció al viatger.

1.3. Percentatge de reclamacions rebudes dels viatgers per falta de comoditat i confort.

1.4.1 Nombre de simulacres realitzats a l'any.

1.4.2 Percentatge d'empleats formats en matèria de seguretat.

1.5.1 Percentatge de infraestructures adaptades a persones amb mobilitat reduïda.

1.5.2 Percentatge de material mòbil adaptat sobre el parc mòbil total.
2. Percentatge d'estacions on s'ofereix un servei d'atenció personalitzada.

3. Percentatge de reclamacions de Ticketing rebudes.

4.1 Percentatge de reclamacions per falta de neteja.

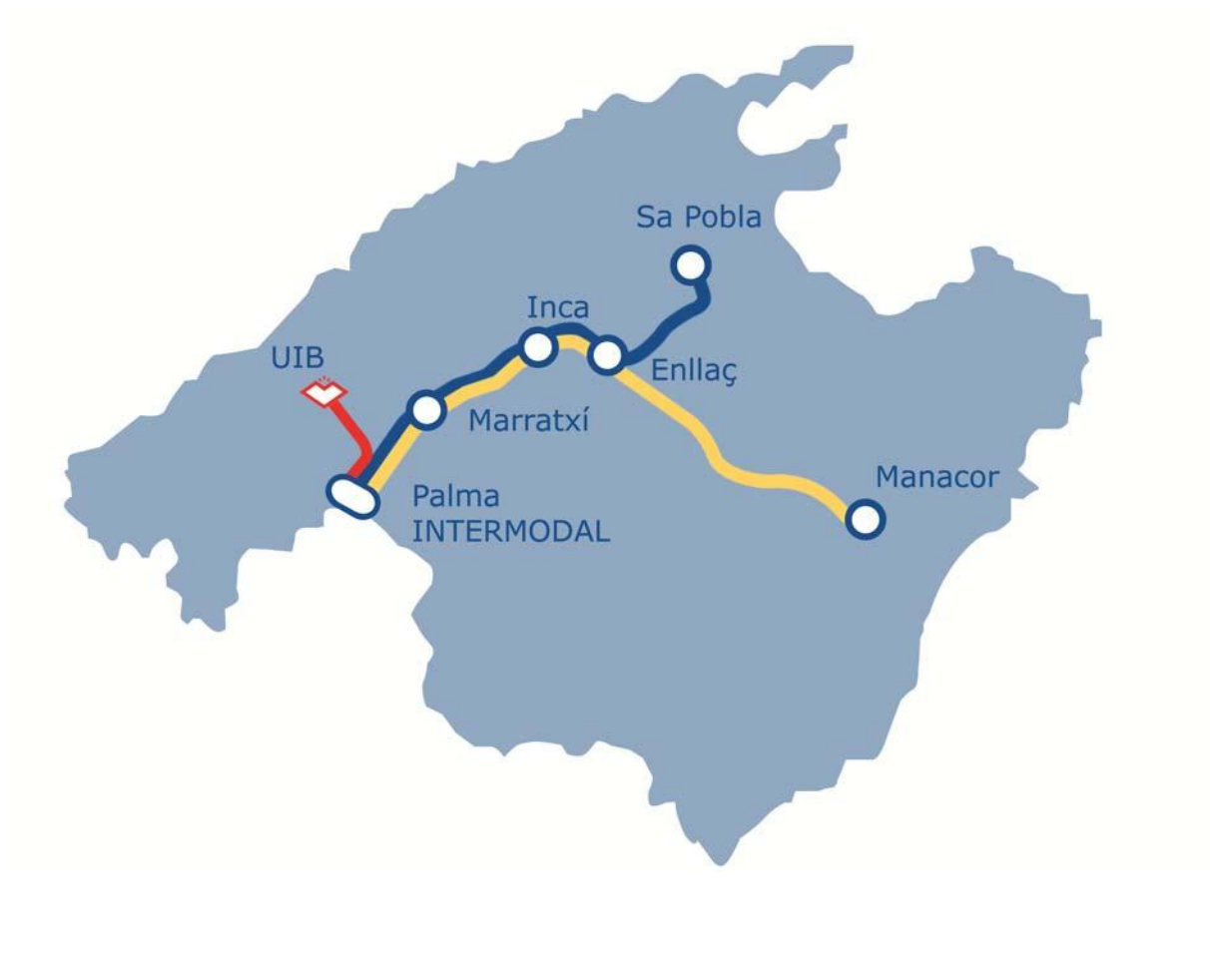
4.2 Percentatge de punts de recollida selectiva a l'Estació Intermodal.

4.3 Percentatge de reclamacions relacionades amb la seguretat.

5.1 Percentatge de disponibilitat d'escales i ascensors.

5.2 Percentatge de disponibilitat de material mòbil.

6. Percentatge de contestacions als viatgers realitzades en un termini màxim de 15 dies.



CENTRES SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

1. ESTACIÓ INTERMODAL DE PALMA

Plaça d'Espanya. Palma

Telèfon 871.946.271

2. ESTACIÓ DE MARRATXÍ

Carrer Marqués de Mondéjar, 25

Telefòn 971.604.941

3. ESTACIÓ D'INCA

Avinguda del Tren s/n. Inca

Telèfon 971.500.059

4. ESTACIÓ DE MANACOR

Passeig de S'Estació . Manacor

Telèfon 971.555.491

5. ESTACIÓ DE SA POBLA

Carretera de Muro, 10. Sa Pobla

Telèfon 971.540.096

6. ESTACIÓ UIB

Carretera de Valldemossa km 7,4

Telèfon 871.946.195

OFICINES I TALLERS

Passatge Cala Figuera, 6 (Son Rullán)

07009 Palma

Tel. 871.93.00.00