Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas** por vía:

- **Telemática:** a través de la web <www.illesbalears.cat>.
- **Telefónica:** en el 012.
- **Presencial:** en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las Consejerías y en las oficinas de SFM.

Todos los teléfonos de la red están disponibles también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza un total de seis Estaciones, que conforman la red de Serveis Ferroviaris de Mallorca.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de unidades que integran la red de SFM está incluida en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: http://cartesciutadanes.illesbalears.cat

Fecha realización: junio de 2010
Fecha revisión: antes de junio de 2012
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €

Carta Marco

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

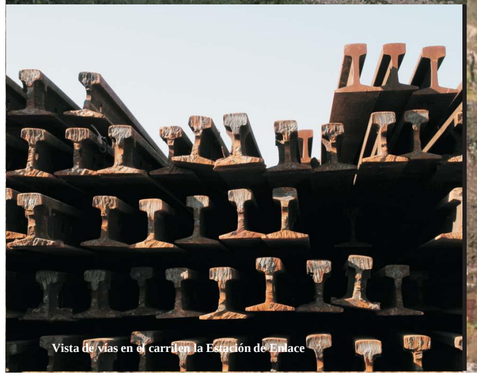
Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de Compromisos con la ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada en el conjunto de cartas ciudadanas desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

¿QUIÉNES SOMOS?

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) es una empresa pública que depende de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio del Gobierno de las Illes Balears, que está integrada en el Consorci de Transports de Mallorca (CTM), formando parte de la Red de Transporte Público TIB, de la Isla de Mallorca. SFM se constituye como tal en el año 1994, como resultado del proceso de transferencia a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de los servicios que explotaba hasta el momento la empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), dependiente de la Administración Central del Estado. Actualmente el equipo de trabajo está formado por unas 250 personas que desarrollan sus tareas en las diferentes áreas que forman la organización.

El objetivo de SFM es gestionar los servicios y las infraestructuras ferroviarias por medio de dos grandes áreas: la red de ferrocarriles y el Metro de Palma. De esta manera, la esencia de esta organización es contribuir al crecimiento y mejora de la movilidad en la isla de Mallorca. Con esta finalidad, se está trabajando la reapertura de las antiguas líneas ferroviarias, cerradas en el pasado y en el diseño y trazado de nuevas redes y rutas.

Vista del tren des del Puente de Corbera entre las estaciones de Enlace y Sineu



Vista de vías en el carril en la Estación de Enlace

Vista del tren entre la Estación de Enlace y Sa Pobla

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

1. Transporte. Desplazamiento de viajeros entre diferentes puntos de una línea determinada.
2. Información sobre horarios, vías, retrasos, cambio de vía de tren y trenes fuera de servicio.
3. Ticketing. Sistema de venta de billetes en máquinas automáticas, taquilla y ruta (dentro del tren) según las características de la estación.
4. Servicioscon Calidad y Confort.
5. Mantenimiento de instalaciones e infraestructura.
6. Atención al cliente.

SFM

SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

NOS COMPROMETEMOS A:

1.1 Realizar desplazamientos puntuales, con un margen de 3 minutos de retraso.

1.2 Proporcionar la información correspondiente, siendo correctos en la atención personal.

1.3 Ofrecer infraestructuras interiores no deterioradas, espacios acondicionados climatológicamente y correctamente iluminados.

1.4 Realizar simulacros de emergencia, formación a los empleados e instalación de medidas de seguridad en las infraestructuras.

1.5 Adaptar progresivamente las infraestructuras y material móvil a las necesidades de personas con movilidad reducida.

2. Ofrecer un servicio de atención personalizada en las estaciones de: Palma, Marratxí, Inca, Manacor, Sa Pobla y UIB.

3. Ofrecer billetes con la información unificada de lugar, origen-destino, precio y tipo de billete.

4.1 Ofrecer un grado satisfactorio de limpieza en todas las instalaciones.

4.2 Facilitar la recogida selectiva en la Estación Intermodal.

4.3 Disponer de personal de seguridad.

5.1 Mantener las infraestructuras en buen estado.

5.2 Garantizar el correcto funcionamiento de las unidades móviles.

6. Contestar todas las sugerencias, agradecimientos, quejas o reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 15 días.

Vista del tren a la altura del municipio de Santa Maria del Camí

Cartel indicativo de la Estación Intermodal en la Plaza de España de Palma

Carta Marco

NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1.1. Porcentaje de desplazamientos que no sobrepasan los 3 minutos de retraso.

1.2. Porcentaje de reclamaciones recibidas derivadas de la atención al viajero.

1.3. Porcentaje de reclamaciones recibidas de los viajeros por falta de comodidad y confort.

1.4.1 Número de simulacros realizados al año.

1.4.2 Porcentaje de empleados formados en materia de seguridad.

1.5.1 Porcentaje de infraestructuras adaptadas a personas con movilidad reducida.

1.5.2 Porcentaje de material móvil adaptado sobre el parque móvil total.

2. Porcentaje de estaciones donde se ofrece un servicio de atención personalizada.

3. Porcentaje de reclamaciones de Ticketing recibidas.

4.1 Porcentaje de reclamaciones por falta de limpieza.

4.2 Porcentaje de puntos de recogida selectiva en la Estación Intermodal.

4.3 Porcentaje de reclamaciones relacionadas con la seguridad.

5.1 Porcentaje de disponibilidad de escaleras y ascensores.

5.2 Porcentaje de disponibilidad de material móvil.

6. Porcentaje de contestaciones a los viajeros realizadas en un plazo máximo de 15 días.

CENTROS SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

1. **ESTACIÓN INTERMODAL DE PALMA**
   Plaza de España. Palma
   Teléfono 871.946.271
2. **ESTACIÓN DE MARRATXÍ**
   Calle Marqués de Modéjar,25
   Teléfono 971.604.941
3. **ESTACIÓN DE INCA**
   Avenida del Tren s/n. Inca
   Teléfono 971.500.059
4. **ESTACIÓN DE MANACOR**
   Paseo de S'Estació . Manacor
   Teléfono 971.555.491
5. **ESTACIÓN DE SA POBLA**
   Carretera de Muro, nº10. Sa Pobla
   Teléfono 971.540.096
6. **ESTACIÓN UIB**
   Carretera de Valldemossa km 7,4
   Teléfono 871.946.195

OFICINAS Y TALLERES

Pasaje Cala Figuera, 6 (Son Rullán)
07009 Palma
Tel. 871.93.00.00