

## Contenido de la carta marco de Servicios Ferroviarios de Mallorca

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?

Servicios Ferroviarios 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 Consorcio de Transportes 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.

### ● LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

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

### ● NOS COMPROMETEMOS A:

- 1.1 Realizaremos desplazamientos puntuales, con un margen de 3 minutos de retraso.
- 1.2 Proporcionaremos la información correspondiente, siendo correctos en la manera de atender.
- 1.3 Ofreceremos infraestructuras interiores no deterioradas, espacios condicionados climatológicamente y correctamente iluminados.
- 1.4 Realizaremos simulacros de emergencia, formación a los empleados e instalación de medidas de seguridad en las infraestructuras.
- 1.5 Adaptaremos progresivamente las infraestructuras y material móvil a las necesidades de personas con movilidad reducida.
2. Ofreceremos un servicio de atención personalizada en las estaciones de: Palma, Marratxí, Inca, Manacor, Sa Pobla, UIB.
3. Ofreceremos billetes con información unificada de lugar, origen-destino, precio, tipo de billete.
- 4.1 Ofreceremos un grado satisfactorio de limpieza en todas las instalaciones.
- 4.2 Facilitaremos la recogida selectiva en la Estación Intermodal.
- 4.3 Dispondremos de personal de seguridad.
- 5.1 Mantener las infraestructuras en buen estado.
- 5.2 Garantizaremos el correcto funcionamiento de las unidades móviles.
6. Contestaremos todas las sugerencias, agradecimientos, quejas o reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 15 días.

### ● 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 SERVICIOS FERROVIARIOS 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. MANACOR  
Paseo de s'Estació . Manacor  
Teléfono 971.555.491
5. 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 Rullan)  
07009 Palma  
Tel. 871.93.00.00



## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

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, las cuales conforman la red de Servicios Ferroviarios 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>.

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 nuestra página web <[www.illesbalears.cat](http://www.illesbalears.cat)>.
- Telefónica: a nuestro número 012.
- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las Consejerías y en las oficinas de SFM.