



**Govern de les Illes Balears**

Las sugerencias y las quejas sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears, y especialmente sobre los compromisos que recoge esta Carta, se pueden formalizar:

- **Por internet**, en la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- **Per telèfon**, en el número 012.
- **Presencialmente**, en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías y en las oficinas de SFM.

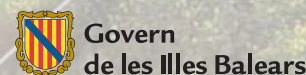
Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadana únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

El ámbito de aplicación de esta Carta marco abarca todas las estaciones que conforman la red de SFM. Este documento y la descripción detallada de todas las unidades que integran la red de servicios de SFM están publicados en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: < <http://cartasciudadanas.caib.es>>.

Fecha de la última revisión: marzo de 2015  
Fecha de la próxima revisión: antes de marzo de 2017

# Carta Marco

## Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)



### ■ ¿QUIÉNES SOMOS?

Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM) es una entidad pública empresarial que depende de la Consejería de Territorio, Energía y Movilidad del Gobierno de las Illes Balears; está integrada en el Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM), y forma parte de la Red de Transporte Público de las Islas Baleares (TIB) de la isla de Mallorca. SFM se constituye el año 1994 como resultado del proceso de transferencia a la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares de los servicios que explotaba la empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), que dependían de la Administración del Estado.

Actualmente el equipo de trabajo está formado por unas ciento ochenta personas que trabajan 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- para contribuir al crecimiento y la mejora de la movilidad en la isla de Mallorca.





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



Vista tren en el túnel



Vista del tren entre la Estación de enlace y Sa Pobla

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Transporte. Desplazamiento de personas entre puntos de una línea determinada.
2. Información sobre horarios, vías, retrasos, cambios de vía de trenes, trenes fuera de servicio, etc.
3. Gestión de billetes. Sistema de venta de billetes en máquinas automáticas y en taquillas, según las características de la estación.
4. Mantenimiento de las instalaciones y la infraestructura.
5. Atención a la clientela.
6. Organización de excursiones.



■ NOS COMPROMETEMOS A:

1. Ofrecer desplazamientos puntuales, con un margen de 3 minutos de retraso y un cumplimiento de puntualidad de un 95 %.
2. Proporcionar la información que corresponda con una atención correcta a las personas usuarias.
3. Ofrecer infraestructuras interiores no deterioradas y espacios acondicionados e iluminados correctamente.
4. Ofrecer un servicio de atención personalizada en las estaciones de Palma, Inca y Manacor.
5. Ofrecer billetes con información unificada del lugar, el origen y el destino, el precio y el tipo, y garantizar un funcionamiento correcto del servicio de gestión de billetes de manera que el número de reclamaciones relativas a esta materia se reduzca un 10 % anual.
6. Mantener las infraestructuras en buen estado de manera que el número de reclamaciones relativas a esta materia se reduzca un 10 % anual.
7. Responder a todas las sugerencias, los agradecimientos, las quejas o las reclamaciones en un plazo máximo de quince días desde que SFM los reciba.
8. Promocionar el servicio de excursiones de manera que el número de viajeros y viajeras aumente un 5 % anual.



Estació Intermodal, Palma



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

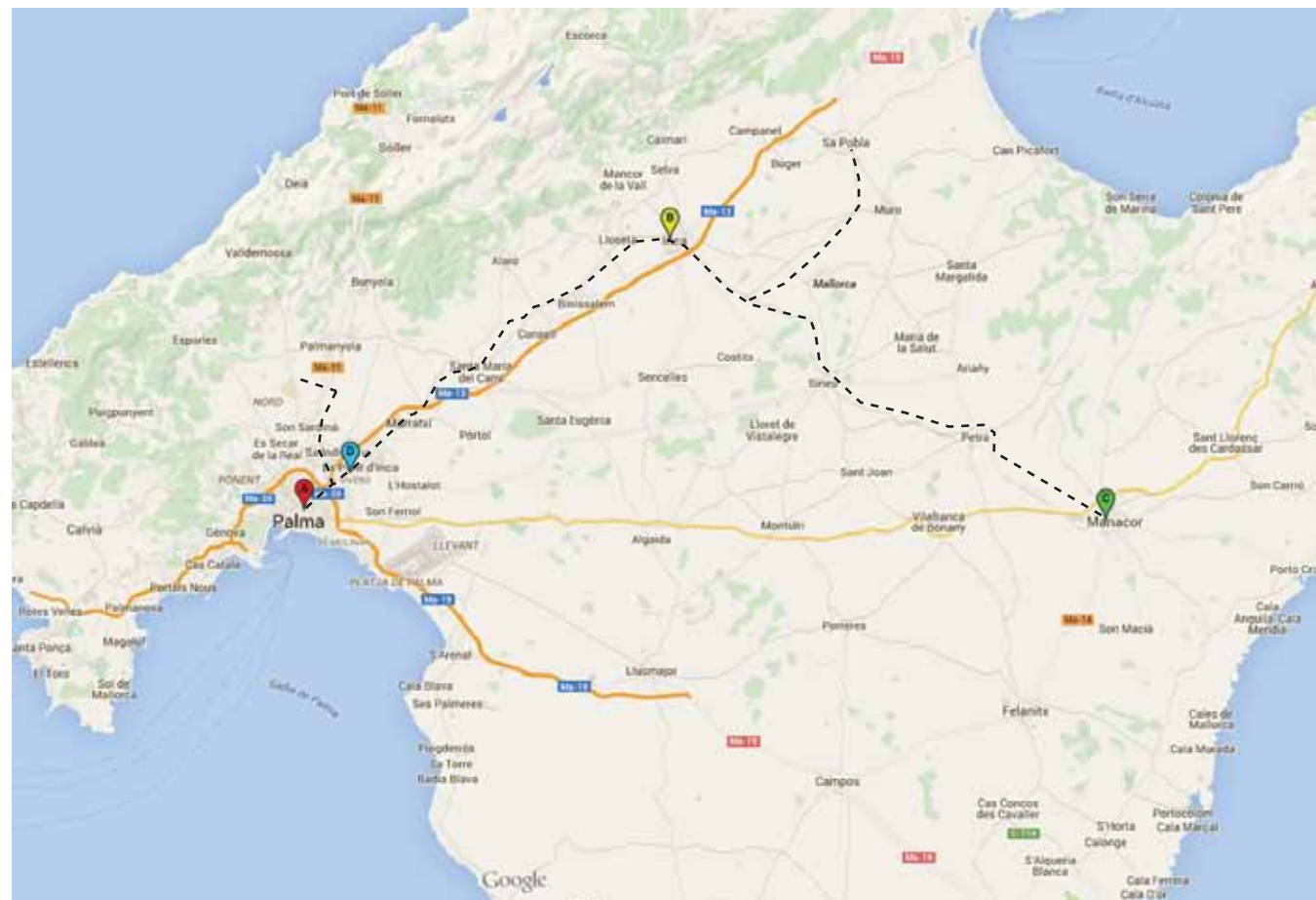


**■ Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

Nos evaluamos con los porcentajes siguientes:

1. Desplazamientos con menos de tres minutos de retraso.
2. Reclamaciones sobre la atención a los viajeros y viajeras.
3. Reclamaciones sobre la falta de comodidad y confort.
4. Reclamaciones sobre la información personalizada en Palma, Inca o Manacor.

5. Reclamaciones sobre la gestión de los billetes.
6. Reclamaciones sobre las infraestructuras operativas.
7. Respuestas a los viajeros enviadas en un plazo máximo de quince días.
8. Viajeros de excursiones.



**CENTROS SERVICIOS FERROVIARIOS DE MALLORCA**

**A. ESTACIÓN INTERMODAL DE PALMA**

Plaça d'Espanya. Palma  
Telèfon 971.177.777

**B. ESTACIÓN DE INCA**

Avinguda del Tren s/n. Inca  
Telèfon 971.500.059

**C. ESTACIÓN DE MANACOR**

Passeig de S'Estació . Manacor  
Telèfon 971.555.491

**D. OFICINAS Y TALLERES**

Passatge Cala Figuera, 8 (Son Rutlan)  
07009 Palma  
Tel. 871.93.00.00

