



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA (SFM)

**10708**

*Resolució del conseller d'Habitatge, Territori i Mobilitat per la qual s'aprova la reelaboració Carta Marc de Serveis Ferroviaris de Mallorca*

#### Fets

- En data 10 d'abril de 2025, Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), ens adscrit a la Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat, va finalitzar la reelaboració del contingut de la Carta Marc corresponent als serveis oferts per aquesta entitat, mitjançant l'aprovació interna del seu contingut pel director-gerent.
- En data 26 de juny de 2025 la directora general competent en qualitat (ara Direcció General de Coordinació i Transparència), va emetre l'informe favorable sobre la validació i aprovació de la Carta Marc de Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), ens adscrit a la Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

#### Fonaments de Dret

- Els articles 25 i 26 de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la Bona Administració i del Bon Govern de les Illes Balears (BOIB núm.53, de 9 d'abril).
- El Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm.99, de 9 de juliol).
- La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).
- La instrucció del director general de Participació i Transparència, de 17 de novembre de 2015, per la qual s'aprova la guia per a l'elaboració i la publicació de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears.

Per tot això, dicta la següent

#### Resolució

- Aprovar el contingut de la Carta Marc de Serveis Ferroviaris de Mallorca, de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que s'adjunta com annex d'aquesta Resolució, el qual s'ha de publicar a la pàgina web de la direcció general competent en matèria de qualitat de la Conselleria de Presidència, a la pàgina corresponent a les cartes ciutadanes (<http://cartesciutadanes.caib.es>) i en la pàgina web d'SFM.
- Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

#### Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que l'ha dictat en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la notificació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

(Signat electrònicament: 24 de juliol de 2025)

**El conseller d'Habitatge, Territori i Mobilitat**  
José Luís Mateo Hernández



**ANNEX**  
**Carta Marc de Serveis Ferroviaris de Mallorca**

**QUI SOM?**

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) és una entitat pública empresarial que depèn de la Conselleria de Habitatge, Territori i Mobilitat del Govern de les Illes Balears; està integrada en el Consorci de Transports de Mallorca (CTM), i forma part de la Xarxa de Transport Públic de les illes Balears (TIB) de l'illa de Mallorca. SFM es va constituir l'any 1994 com a resultat del procés de transferència a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears dels serveis que explotava l'empresa *Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha* (FEVE), que depenien de l'Administració de l'Estat. Actualment el personal de l'empresa està format per unes cent setanta-cinc persones que treballen en les diferents àrees que formen l'organització. L'objectiu d'SFM és gestionar els serveis i les infraestructures ferroviàries per mitjà de dues grans àrees, la xarxa de ferrocarril i el metro de Palma, per a contribuir al creixement i la millora de la mobilitat a l'illa de Mallorca.

**ELS SERVEIS QUE OFERIM SON:**

1. Realitzar el transport de passatgers entre les estacions de la xarxa ferroviària de l'illa de Mallorca mitjançant tren i metro, facilitant, a més, la intermodalitat amb altres mitjans de transport com el TIB i l'EMT.
2. Proporcionar informació en temps real sobre horaris, retards, canvis de via, trens fora de servei i qualsevol altra incidència.
3. Garantir el manteniment de les instal·lacions i la infraestructura ferroviària per garantir-ne el bon estat i el correcte funcionament.
4. L'atenció a l'usuari i la tramitació i gestió de queixes i suggeriments per millorar el servei.
5. Gestionar els bitllets de grup i la realització de visites guiades (organització d'excursions).

**ENS COMPROMENTEN A:**

1. Garantir la puntualitat dels serveis amb un retard màxim de 8 minuts en tots els trajectes.
2. Mantenir les infraestructures en bon estat, amb espais condicionats i correctament il·luminats, i amb un nombre d'incidències inferior a 75 de mitjana anual.
3. Respondre les queixes i suggeriments dels usuaris en un termini màxim de 10 dies.
4. Fomentar l'ús del transport públic i la divulgació del patrimoni ferroviari mitjançant l'organització d'excursions i visites guiades.

**ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

1. El registre automàtic dels retards en tots els trajectes, en còmput anual. La mitjana actual és de 10 minuts.
2. El sistema COR's. La mitjana anual actual és de 84 incidències.
3. Percentatge de queixes resoltes en menys de deu dies sobre el total de queixes rebudes, en còmput anual. La mitjana anual actual és de 15,4 dies.
4. Aconseguir un increment del 5% anual en nombre d'excursions i visites al CTC, museu. Actualment, es realitzen un total de 1400 excursions anuals. Les visites al Museu estan en projecte.

**ÒRGAN RESPONSABLE DE LA CARTA MARC**

La unitat responsable de la Carta marc és la Gerència dels Serveis Ferroviaris de Mallorca, adscrita a la Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat. La seva responsabilitat és assegurar el compliment dels compromisos que estableix la Carta marc i impulsar les millores dins de l'àmbit de serveis i infraestructures ferroviàries. A més, fa el seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos, segons el que estableix la normativa que regula les cartes ciutadanes.

L'adreça de l'òrgan responsable és la següent:

Serveis Ferroviaris de Mallorca  
Passatge de Cala Figuera, 8 (Son Rullan)  
07009 Palma

## ÀMBIT D'APLICACIÓ DE LA CARTA MARC

Els continguts de la Carta Marc són d'obligat compliment per a totes les estacions i instal·lacions ferroviàries que conformen la xarxa d'SFM:

### Estació Intermodal de Palma

Plaça d'Espanya  
Telèfon 971 17 77 77

### Estació d'Inca

Avinguda del Tren, s/n  
Telèfon 971 50 00 59

### Estació de Manacor

Carrer Sebastià Nicolau Sureda s/n  
Telèfon 971 55 54 91

### Oficines i tallers

Passatge de Cala Figuera, 8 (Son Rullan)  
07009 Palma  
Telèfon 871 93 00 00

## NORMATIVA

- Reglament de Serveis d'SFM
- Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

## DRET A FORMULAR QUEIXES, SUGGERIMENTS I CONSULTES

Els suggeriments i les queixes sobre el funcionament general dels serveis que presta SFM, i especialment sobre els compromisos que recull aquesta Carta, es poden formalitzar per les vies següents:

- Telemàtica: en la pàgina web: [www.trensfm.com](http://www.trensfm.com) [www.tib.org](http://www.tib.org).
- Telefònica: en el número 012 i en el 97117 77 77.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries, en les oficines i taquilles d'SFM i en els punts d'informació de TIB.

## MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DE LA CARTA MARC

Els incompliments dels compromisos declarats en aquesta Carta marc es poden comunicar a la Gerència dels Serveis Ferroviaris de Mallorca mitjançant el sistema de queixes i suggeriments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

En un termini màxim de quinze dies s'informarà, a través del mitjà especificat en cada cas, de les causes per les quals el compromís no s'ha pogut complir i de les mesures adoptades, si escau, per esmenar l'incompliment.

## DATA DE PUBLICACIÓ I TERMINIS DE VIGÈNCIA

Aquesta Carta Marc de SFM es troba a la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Coordinació i Transparència del Govern de les Illes Balears (<http://cartesciutadanes.caib.es>).

Data de l'última revisió: **juliol de 2025**

Data de la pròxima revisió: **abans de juliol de 2027**