

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.

EL SERVEIS QUE OFERIM SON:

1. Realitzar el transport de passatgers entre les estacions de la xarxa ferroviària 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 Direcció d'Estratègia Digital i Simplificació Administrativa, adscrita a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. 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.

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

Plaza 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

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 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.

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**