

# Carta Marco de Serveis Ferroviaris de Mallorca

## ¿QUIENES SOMOS?

*Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)* es una entidad pública empresarial que depende de la *Conselleria de Habitatge, Territori i Mobilitat del Govern de les 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 constituyó el año 1994 como resultado del proceso de transferencia a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de los servicios que explotaba la empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), que dependían de la Administración del Estado. Actualmente el personal de la empresa está formado por unas ciento setenta y cinco 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 ferrocarril y el metro de Palma, para contribuir al crecimiento y la mejora de la movilidad en la isla de Mallorca.

## LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

1. Realizar el transporte de pasajeros entre las estaciones de la red ferroviaria mediante tren y metro, facilitando, además, la intermodalidad con otros medios de transporte como el TIB y la EMT.
2. Proporcionar información en tiempo real sobre horarios, retrasos, cambios de vía, trenes fuera de servicio y cualquier otra incidencia.
3. Garantizar el mantenimiento de las instalaciones y la infraestructura ferroviaria para garantizar el buen estado y el correcto funcionamiento.
4. La atención al usuario y la tramitación y gestión de quejas y sugerencias para mejorar el servicio.
5. Gestionar los billetes de grupo y la realización de visitas guiadas (organización de excursiones).

## NOS COMPROMETEMOS A:

1. Garantizar la puntualidad de los servicios con un retraso máximo de 8 minutos en todos los trayectos.

2. Mantener las infraestructuras en buen estado, con espacios acondicionados y correctamente iluminados, y con un número de incidencias inferior a 75 de media anual.
3. Responder las quejas y sugerencias de los usuarios en un plazo máximo de 10 días.
4. Fomentar el uso del transporte público y la divulgación del patrimonio ferroviario mediante la organización de excursiones y visitas guiadas.

## **NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. El registro automático de los retrasos en todos los trayectos, en cómputo anual. La media actual es de 10 minutos
2. El sistema COR's. La media anual actual es de 84 incidencias.
3. Porcentaje de quejas resueltas en menos de diez días sobre el total de quejas recibidas, en cómputo anual. La media anual actual es de 15,4 días.
4. Conseguir un incremento del 5% anual en número de excursiones y visitas al CTC, museo. Actualmente, se realizan un total de 1400 excursiones anuales. Las visitas al Museo están en proyecto.

## **ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA MARCO**

La unidad responsable de la Carta Marco es la *Direcció d'Estratègia Digital y Simplificació Administrativa*, adscrita a la *Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació*. Su responsabilidad es asegurar el cumplimiento de los compromisos que establece la Carta Marco e impulsar las mejoras dentro del ámbito de servicios e infraestructuras ferroviarias. Además, hace el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, según lo que establece la normativa que regula las cartas ciudadanas.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA CARTA MARCO**

Los contenidos de la Carta Marco son de obligado cumplimiento para todas las estaciones e instalaciones ferroviarias que conforman la red de SFM:

Estación Intermodal de Palma

Plaza de España

Teléfono 971 17 77 77

#### Estación de Inca

Avenida del Tren, s/n  
Teléfono 971 50 00 59

#### Estación de Manacor

Calle Sebastià Nicolau Sureda s/n  
Teléfono 971 55 54 91

#### Oficinas y talleres

Pasaje de Cala Figuera, 8 (Son Rullan)  
07009 Palma  
Teléfono 871 93 00 00

## **DERECHO A FORMULAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

Las sugerencias y las quejas sobre el funcionamiento general de los servicios que presta SFM, y especialmente sobre los compromisos que recoge esta Carta, se pueden formalizar por las vías siguientes:

- Telemática: en las páginas web: [www.trensfm.com](http://www.trensfm.com) ; [www.tib.org](http://www.tib.org)
- Telefónica: en el número 012 y en el 97117 77 77.
- Presencial: en cualquier de las oficinas de información y registro de las *consellerias*, en las oficinas y taquillas de SFM y en los puntos de información de TIB.

## **FECHA DE PUBLICACIÓN Y PLAZOS DE VIGENCIA**

Esta Carta Marco de SFM se encuentra en la página web del Servicio de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Coordinación y Transparencia del Gobierno de las Islas Baleares (<http://cartesciudadanes.caib.es>).

Fecha de la última revisión: **julio de 2025**

Fecha de la próxima revisión: **antes de julio de 2027**