



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA SERVICIOS FERROVIARIOS DE MALLORCA (SFM)

**10708**

*Resolución del consejero de Vivienda, Territorio y Movilidad por la cual se aprueba la reelaboración  
Carta Marc de Servicios Ferroviarios de Mallorca*

#### Hechos

1. En fecha 10 de abril de 2025, Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM), ente adscrito a la Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad, finalizó la reelaboración del contenido de la Carta Marco correspondiente a los servicios ofrecidos por esta entidad, mediante la aprobación interna de su contenido por el director-gerente.
2. En fecha 26 de junio de 2025 la directora general competente en calidad (ahora Dirección General de Coordinación y Transparencia), emitió el informe favorable sobre la validación y aprobación de la Carta Marco de Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM), ente adscrito a la Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad de conformidad con el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

#### Fundamentos de Derecho

1. Los artículos 25 y 26 de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la Buena Administración y del Buen Gobierno de las Islas Baleares (BOIB núm. 53, de 9 de abril).
2. El Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOIB nº99, de 9 de julio).
3. La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOIB nº 44, de 3 de abril).
4. La instrucción del Director General de Participación y Transparencia, de 17 de noviembre de 2015, por la que se aprueba la guía para la elaboración y publicación de Cartas Ciudadanas del Gobierno de las Islas Baleares.

Por todo ello, dicta la siguiente

#### Resolución

1. Aprobar el contenido de la Carta Marco de Servicios Ferroviarios de Mallorca, de conformidad con el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, que se adjunta como anexo de esta Resolución, que se publicará en la página web de la dirección general de la dirección general competente en materia de calidad de la Conselleria de Presidencia, en la página correspondiente en las cartas ciudadanas (<http://cartesciudadanes.caib.es>) y en la página web de SFM.
2. Publicar esta Resolución en el « *Boletín Oficial de las Islas Baleares* » .

#### Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, se puede interponer recurso potestativo de reposición ante el órgano que lo ha dictado en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su publicación, de acuerdo con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones. de las Islas Baleares.

También se puede interponer un recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de la notificación, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

*(Firmado electrónicamente: 24 de julio de 2025)*

**El consejero de Vivienda, Territorio y Movilidad**  
José Luis Mateo Hernández



**ANEXO**  
**Carta Marco de Servicios Ferroviarios de Mallorca**

**¿QUIÉNES SOMOS?**

Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM) es una entidad pública empresarial que depende de la Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad del Gobierno de las Islas Baleares; 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 en 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 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 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 de la isla de Mallorca 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 su buen estado y su 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 COMPROMENTAN A:**

1. Garantizar la puntualidad de los servicios con un retraso máximo de 8 minutos en todos sus 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 a 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. Alcanzar 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 Gerencia de los Servicios Ferroviarios de Mallorca, adscrita a la Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad. Su responsabilidad es asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos por la Carta Marco e impulsar las mejoras dentro del ámbito de servicios e infraestructuras ferroviarias. Además, realiza el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, según lo establecido en la normativa que regula las cartas ciudadanas.

La dirección del órgano responsable es la siguiente:

Servicios Ferroviarios de Mallorca



Pasaje de Cala Figuera, 8 (Son Rullán)  
07009 Palma

## 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 Rullán)  
07009 Palma  
Teléfono 871 93 00 00

## NORMATIVA

- Reglamento de Servicio de SFM
- Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre cartas ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares
- Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares
- Decreto 49/2018, de 21 de diciembre, sobre el uso de las lenguas oficiales en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

## DERECHO A FORMULAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

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

- Telemática: en la página 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 cualquiera de las oficinas de información y registro de las consellerías, en las oficinas y taquillas de SFM y en los puntos de información de TIB.

## MEDIDAS DE ENMIENDA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA CARTA MARCO

Los incumplimientos de los compromisos declarados en esta Carta Marco pueden comunicarse a la Gerencia de los Servicios Ferroviarios de Mallorca mediante el sistema de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

En un plazo máximo de quince días se informará, a través del medio especificado en cada caso, de las causas por las que el compromiso no ha podido cumplirse y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento.

## 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**

<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2025/129/1201489>

