



Acta de la sessió de la Mesa de Qualitat Turística de Son Servera i Sant Llorenç des Cardassar

Identificació de la sessió

Núm.: 18

Caràcter: ordinari

Data: 22 de novembre de 2019

Horari: 10.00 h a 11.30 h

Lloc: Auditori de sa Màniga

Assistents:

Son Servera

- Margalida Vives Andreu, vicepresidenta de la mesa
- Montse Orta, secretària de Son Servera
- Javier Martín, representant de la Policia Local de Son Servera

Sant Llorenç des Cardassar

- Emilia Díaz, en representació de l'Ajuntament
- Miquel Melià Barceló, secretari de Sant Llorenç
- Martí Galmés García, representant de la Policia Local de Sant Llorenç
- Marta Bibiloni, representant de les oficines d'informació turística de Sant Llorenç

Assistents comuns als dos municipis

- Ramón Álvarez Pérez, representant de l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB)

Absents:

- Natalia Troya, batlessa de l'Ajuntament de Son Servera i President de la Mesa
- Mateu Puigròs Sureda, Batle de Sant Llorenç des Cardassar i President de la Mesa de Qualitat
- Nicolás Bordal Garcia, vicepresident de la Mesa
- Joana Aina Cardell Vich, representant de l'Àrea de Medi Ambient
- Joan Manel Moreno Llobera, representant dels Serveis Generals de Sant Llorenç
- José Marcial Rodríguez Díaz, representant de l'associació hotelera Badia de Cala Millor – Sa Coma



Ordre del dia de la sessió

1. Lectura i aprovació de l'acta de la sessió anterior.
2. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2019.
3. Impressions recollides als Grups de Millora i a les enquestes de destí recollides al llarg de la temporada 2019.
4. Precs i preguntes.

Desenvolupament de la sessió

1. Lectura i aprovació de l'acta de la sessió anterior.

La vicepresidenta de la Mesa de Qualitat de Son Servera i Sant Llorenç des Cardassar obre la sessió i la secretària de Son Servera llegeix l'esborrany de l'acta de la darrera sessió.

Acords

S'aprova l'acta de la sessió anterior per unanimitat dels membres presents.

2. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2019.

Pren la paraula Ramón Álvarez i exposa a tots els membres presents els resultats de les auditories i la relació d'empreses i serveis que renoven la distinció i les que no ho fan.

Sant Llorenç des Cardassar

ESTABLIMENT	CICLE	COMENTARIS
Café del Sol Mallorca	Cicle 1	Repeteix cicle, 2n any
Protur Badia Park Aparthotel	Cicle 2	
Protur Monte Safari Aparthotel	Cicle 2	
Protur Sa Coma Playa Hotel & SPA	Cicle 2	
Protur Safari Park Aparthotel	Cicle 2	
Protur Vista Badia Aparthotel	Cicle 2	
Ezequiel Vargas Vazquez	Cicle 3	
Francisco Manuel Vargas Vazquez	Cicle 3	
Gabisalem Vargas Vazquez	Cicle 3	
Gavino Vargas	Cicle 3	

Natalio Vargas Montañó	Cicle 3	
Natalio Vargas Salazar	Cicle 3	
Natalio Vargas Vargas	Cicle 3	
Hotel Son Trobat	Cicle 4	
Hotel Veronica	Cicle 4	
Cala Millor Minitrenet	Cicle Renovació	
Hotel La Santa María	Cicle Renovació	
Hotel La Santa María Playa	Cicle Renovació	
Playa Cala Millor	Cicle Renovació	
Protur Playa Cala Millor Hotel	Cicle Renovació	
Hipotels Marfil Playa	Cicle Seguiment	Repeteix cicle
Hotel Garbí Cala Millor	Cicle Seguiment	
Hotel Marins Cala Nau	Cicle Seguiment	
Hotel Sentido Castell de Mar	Cicle Seguiment	
Hotel Sentido Playa del Moro	Cicle Seguiment	
Omit Cala Millor	Cicle Seguiment	
Omit S'illot	Cicle Seguiment	
Omit Sa Coma	Cicle Seguiment	
Policia Local Sant Llorenç	Cicle Seguiment	Repeteix cicle
Protur Atalaya Apartamentos	Cicle Seguiment	
Protur Biomar Gran Hotel & Spa	Cicle Seguiment	
Protur Palmeras Playa Aparthotel	Cicle Seguiment	

Al municipi de Sant Llorenç son 29 empreses/serveis els que renoven la distinció SICTED i 3 els que no ho faran:

- El Café del Sol ja ha repetit cicle l'any 2019. Segons la normativa només pot repetir cicle 1 any per la qual cosa haurà d'adherir-se de nou al SICTED si vol continuar amb el projecte.
- La policia Local de Sant Llorenç no ha acomplert amb tots els compromisos del cicle per la qual cosa haurà de repetir cicle l'any 2020.
- L'Hotel Marfil Playa no ha acomplert tots el compromisos del cicle. Segons informació rebuda per part de l'empresa auditora a l'AETIB, no va poder ser auditat

perquè en el moment de la fer-ho ja estava tancat, i per tant, haurà de repetir el cicle l'any 2020.

Intervé Miquel Melià, Gestor SICTED de Sant Llorenç, per comentar que per part de la Conselleria ni per part de l'empresa encarregada de fer les auditories, no s'ha informat en cap moment dels problemes sorgits en les auditories ni dels seus resultats, sobre tot en els casos en què no es supera el cicle, per la qual cosa no s'ha pogut intervenir a temps, i afegeix que els gestors haurien d'estar assabentats d'aquesta problemàtica abans del tancament de la plataforma, no el dia de la Mesa de Qualitat, moment en què ja no es pot aportar cap solució.

Ramón Álvarez comenta que en relació amb les auditories finals enguany hi ha hagut falta de comunicació entre els destins i l'empresa auditora, que era qui s'encarregava d'aportar tota la informació real cap als gestors dels destins, i així assabentar qualsevol desviació a temps. En properes campanyes caldrà tenir en compte que es compleixi l'obligació per part de l'empresa auditora d'informar en tot moment als gestors dels destins sobre el transcurs de les auditories.

Son Servera

ESTABLIMENT	CICLE	COMENTARIS
Protur Bonaire	Cicle 2	
Bar S'Oratge	Cicle 3	Repeteix cicle
Restaurant S'Oratge	Cicle 3	Repeteix cicle
Hotel Atolón	Cicle 3	Repeteix cicle
Aparthotel Tropicana	Cicle 4	
Hotel Sabina Suites	Cicle 4	
Hotel Voramar	Cicle 4	
Apartamentos Midas	Cicle 4	
Club de Golf	Cicle 4	Repeteix cicle
Pula Suites Boutique Resort	Cicle Renovació	
Club Simó	Cicle Renovació	Repeteix cicle
Restaurante La Sangría	Cicle Renovació	
Policia Local Son Servera	Cicle Renovació	
Hotel Luna	Cicle Seguiment	
Hotel Gran Sol	Cicle Seguiment	
Hotel Levante Park	Cicle Seguiment	



Hotel Levante	Cicle Seguiment	
Hotel Sabina Playa	Cicle Seguiment	
Hotel Sabina	Cicle Seguiment	
Hotel Eurotel Golf Punta Rotja	Cicle Seguiment	
Aparthotel Ciudad Laurel	Cicle Seguiment	
Hotel Cala Bona	Cicle Seguiment	
Hotel Protur Bonamar	Cicle Seguiment	
Hotel Protur Alicia	Cicle Seguiment	
Apartamentos Protur Bahía Azul	Cicle Seguiment	
Hotel Protur Floriana Resort	Cicle Seguiment	
Aparthotel Cap de Mar	Cicle Seguiment	
Hotel Marins Playa	Cicle Seguiment	
Hotel Marins Playa Suites	Cicle Seguiment	
Restaurant Son Floriana	Cicle Seguiment	Repeteix cicle

Al municipi de Son Servera son 24 empreses/serveis els que renoven la distinció SICTED i 6 els que no ho faran:

- Bar S'Oratge, Restaurant S'Oratge, Club de Golf i Restaurant Son Floriana no ha aconseguit amb tots els compromisos del cicle per la qual cosa haurà de repetir cicle l'any 2020.
- Hotel Atolón i Club Simó no ha aconseguit tots els compromisos del cicle. Segons informació rebuda per part de l'empresa auditora a l'AETIB, no va poder ser auditat perquè en el moment de la fer-ho ja estava tancat, i per tant, haurà de repetir el cicle l'any 2020.

Intervé Montse Orta, Gestora SICTED de Son Servera, per refermar tot allò observat anteriorment per Miquel Melià. En el seu cas son dues les empreses que repeteixen cicle per impossibilitat de dur a terme l'auditoria, segon indica Ramón Álvarez. En el cas de Son Servera s'afegeixen quatre empreses que no superen auditoria. No obstant això, no hi ha constància que l'auditor s'hagi posat en contacte amb les empreses per comunicar les desviacions detectades, la qual cosa, no ha permès la seva esmena

Ramón Álvarez indica que hi ha hagut falta de comunicació per part de l'empresa auditora cap als gestors del municipi i també cap a l'AETIB, i que aquest fet s'haurà de tenir en compte per properes campanyes. Tot i l'afirmació, es remarca que els únics afectats enguany han estat les empreses i que, des de l'AETIB, no s'ha contemplat un termini per poder oferir una solució a les empreses afectades.



Ramón Álvarez reprèn la paraula i comenta que falten empreses i serveis de restauració i comerç, que l'apartat d'allotjament turístic està molt bé però que amb l'oferta existent al nostre destí s'hauria de fer captació d'aquests tipus d'empreses. En altres Meses de Qualitat s'havia parlat del paper del Consorci de Turisme en el lideratge del SICTED en els dos municipis.

Respon Margalida Vives i explica que des del Consorci de Turisme no s'ha iniciat encara cap actuació en aquest sentit per motius de manca de personal tècnic. S'espera comptar amb aquest personal en fer les licitacions de les Oficines d'Informació, en les quals està previst personal per gestionar el Consell Assessor i fer captació d'empreses al SICTED. Afegeix que aquests sectors turístics no tenen associacions representatives en el nostre destí i que costa molt d'arribar-hi.

Acords

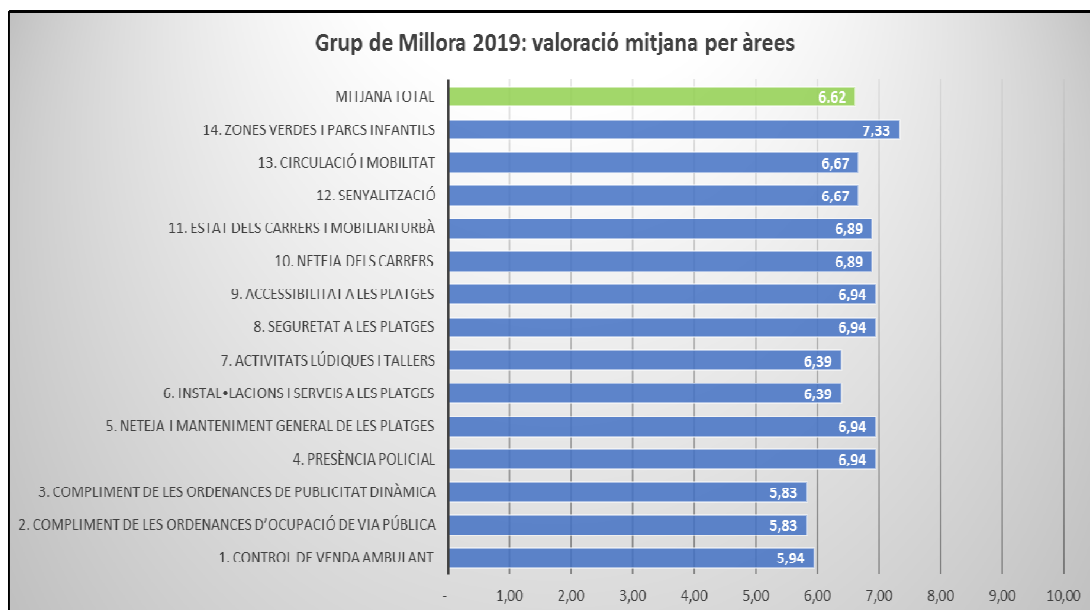
No es prenen acords en aquest punt de l'ordre del dia.

3. Impressions recollides als Grups de Millora i a les enquestes de destí recollides al llarg de la temporada 2019.

Els gestors Sicted de Sant Llorenç i Son Servera presenten els resultats de les enquestes de destí, fetes per turistes i residents, i les valoracions recollides al Grup de Millora d'enguany, que recull les opinions i comentaris dels empresaris que participen del SICTED.

ENQUESTES DE DESTÍ SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

QUADRE DE VALORACIÓ PER ÀREES



PROPOSTES I PRIORITAT PER CADA UNA DE LES ÀREES

1. Control de venda ambulant	2. Compliment de les ordenances d'ocupació de via pública	3. Compliment de les ordenances de publicitat dinàmica	4. Presència policial
Presència policial	Més control	Més vigilància no tenim res en contra de l'informació ben donada	Creim que hi ha pots efectius en l'estiu.
Vigilància tot el dia.	Millora ratios metres per negoci.	Més personal destinat a revisar que es compleix l'ordenaça.	Més presència policial, sobretot a les zones peatonals.
Multes més fortes pels venedors sense permís.	Més personal destinat a vigilar l'ocupació de la via pública. En cas de fer-ho sense permís més rapidesa en aplicar les sancions.		La Policía debería pasar a diario ya que pasan en realidad cada dos días
La Policía suele revisar durante los horarios no hay nadie vendiendo	En ocasions, invasió per part dels lloguers de bicicletes d'espai d'aparcament		MÉS PRESENCIA POLICIAL I MÉS RESPECTE A LES SENYALITZACIONS DE CIRCULACIÓ.
Policia al carrer	Control municipal		Debería haber mas durante todo el verano.
Mayor seguimiento. 2.	más vigilancia		
El control por parte de la Policía no ha sido suficiente durante esta temporada	Controlar lloguers bicicletes. Ocupen gran part de la via pública i no deixen aparcament pels cotxes a la zona d'avinguda de les Palmeres i amb la nova zona peatonal s'han eliminat bastant d'aparcaments.		



5. Neteja i manteniment general de les platges	6. Instal·lacions i serveis a les platges	7. Activitats lúdiques i tallers	8. Seguretat a les platges
Depén un poc de la climatologia per tant hi ha dies que no es pot fer res.	Els banys públics están dins propietat privada	Es poden fer més coses	Més vigilància tot el dia
Platja bastant bruta. Moltes queixes de clients. Millora de neteja i manteniment de dutxes i demés.	Hi manca de dutxes i banys públics a les sortides. Instalar-ne més.	Informar més sovint de les activitats que es poden fer.	Modernitzar les torres del socorristes i dotar-les amb més instruments de vigilància.
Més freqüència en temporada alta	algunes coses no funcionen correctament, com les dutxes.	Acondicionar Biblioplaya con luz/electricidad (1)	A principios de temporada hubo varios robos en la playa lo cual da que pensar que debería haber mas presencia policial desde el comienzo de la temporada.
Buen trabajo en este campo.	Entre el baño accesible y el último baño de Cala Nau , debería haber otro .		
Se ha tenido mucha dificultad para limpiar con las maquinas, al estar la playa muy deteriorada (temporales)	más baños publicos		
	reparar dutxes		



9. Accessibilitat a les platges	10. Neteja dels carrers	11. Estat dels carrers i mobiliari urbà	12. Senyalització
Fer més accesos per personas amb movilitati reduïda	Tots els carrers per igual. Es de derrera no están net	No aturar el manteniment	Llevar cartelleria innecesaria ja que es pot considerar contaminació visual.
Podría haber mas entradas directas hacía la playa y con menos desnivel a lo largo de todo el muro del paseo, para sillas de rueda y cochecitos.	Fer les neteges i recollides de residus a les nits, per trobar-ho tot net els matins.	Utilitzar part de la tasa turística que paguen els turistes per modernitzar carrers, zones peatonals i mobiliari urbà. Els turistes que venen no veuen cap millora feta a la zona amb els dobers que ells paguen.	Mas señalización (pasos zebra) acceso carril bici. Hay personas que van muy rapidos aunque hay mucha gente en el paseo
Mas rampas en lugar de escaleras para acceder a la playa	pasar mas la desbrozadora por las aceras	farolas rotas, aceras en mal estado	Nova senyalització dels recursos turístics
	Fer nou contracte de neteja amb una altre empresa més seriosa	Manteniment constant	Se deberían activar pasos de cebra en el carril bici y regular la velocidad en el mismo.
	Zonas colindante a carril bici debería potenciarse.	reparar aceras, farolas y más limpieza	
	Parece que hacen falta mas papeleras a lo largo de todo el paseo (mejor con cenicero incorporado)	revisió parcs infantils	
		Mas papeleras	



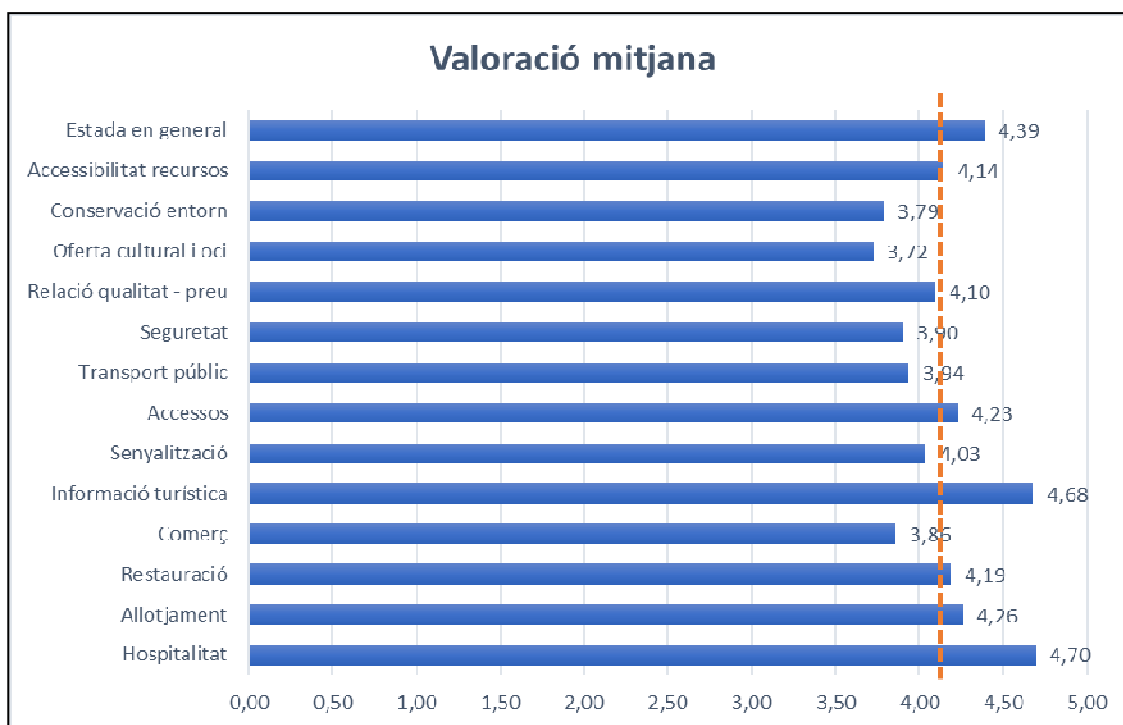
13. Circulació i mobilitat	14. Zones verdes i parcs infantils
Obrir rutes alternatives al centre. L'avinguda Bon Temps està colapsada de trànsit. Es podia fer només d'un sentit i obrir el carrer des Prat fins Avinguda Llevant en l'altre sentit.	Més neteja i manteniment
Por la tarde/noche se juntan demasiados 'vehiculos' en el paseo, como patines bicis, tandems, skateboard y un gran etc.	molt millorable. Els jocs del parc de l'avinguda de les palmeres no té res interessant pels nins i els aparells de gimnàsia no s'utilitzen pràcticament. Aquest parc és molt millorable i a més està a la principal via del terme.
convertir más calles en sentido unico	mejorar mantenimiento
controlar mas el aparcamiento en doble fila en la calle principal (ses savines)	sa coma es deficitaria en espacios publicos de este tipo
Marcar plazas de aparcamiento (hay rotondas que no delimitan las plazas)	hi ha coses espenyades
	Aumentar inversión. 2.



INFORME ENQUESTES DE DESTÍ. Sant Llorenç des Cardassar.

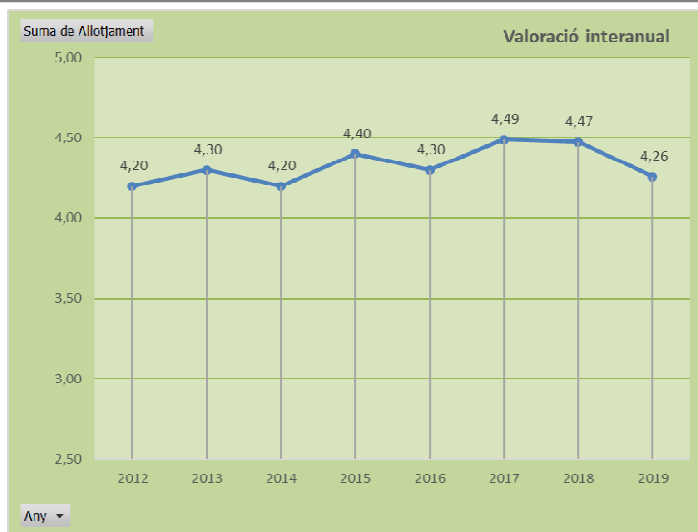
Quadre-resum de la valoració mitjana.

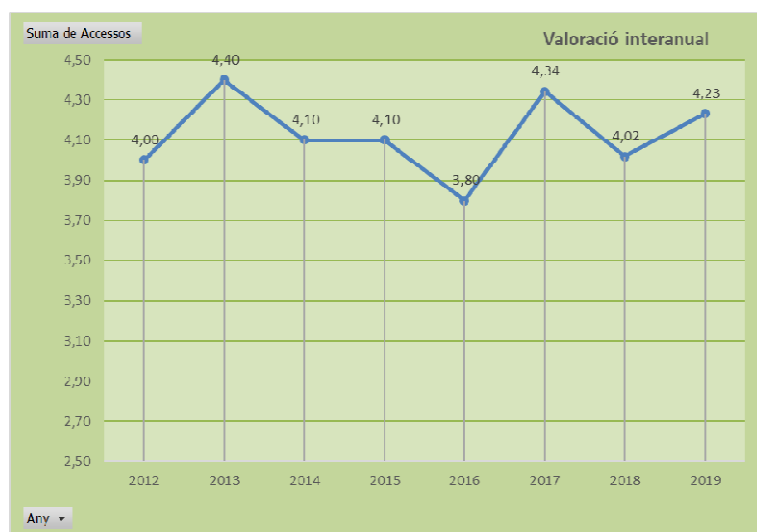
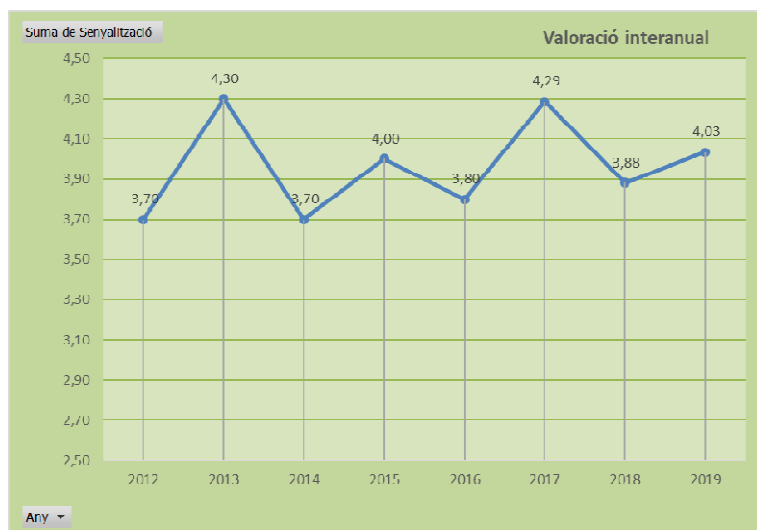
Registre d'enquestes: 43 enquestes (6 sense valoració, només comentaris)

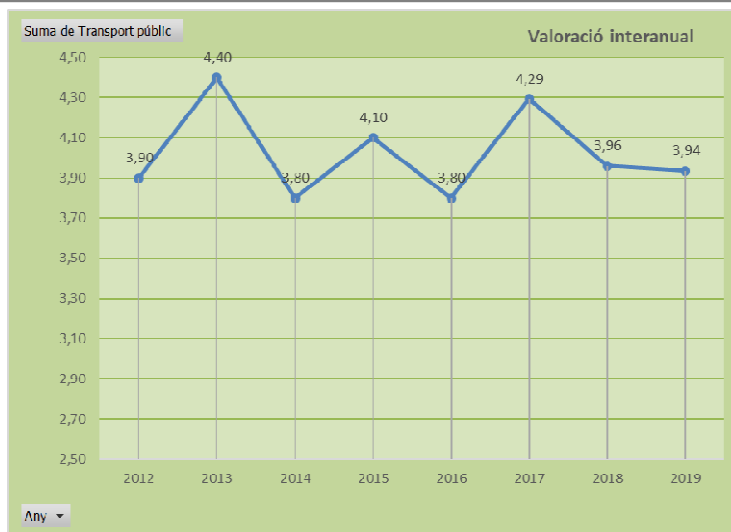


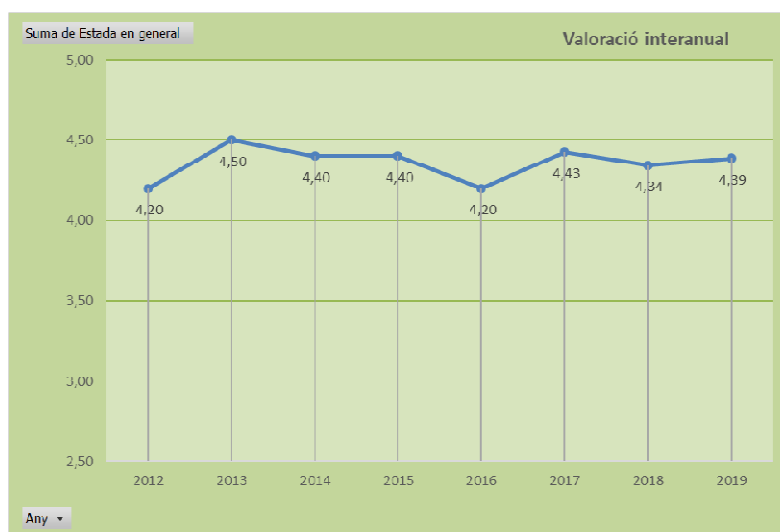
Valoració interanual per concepte







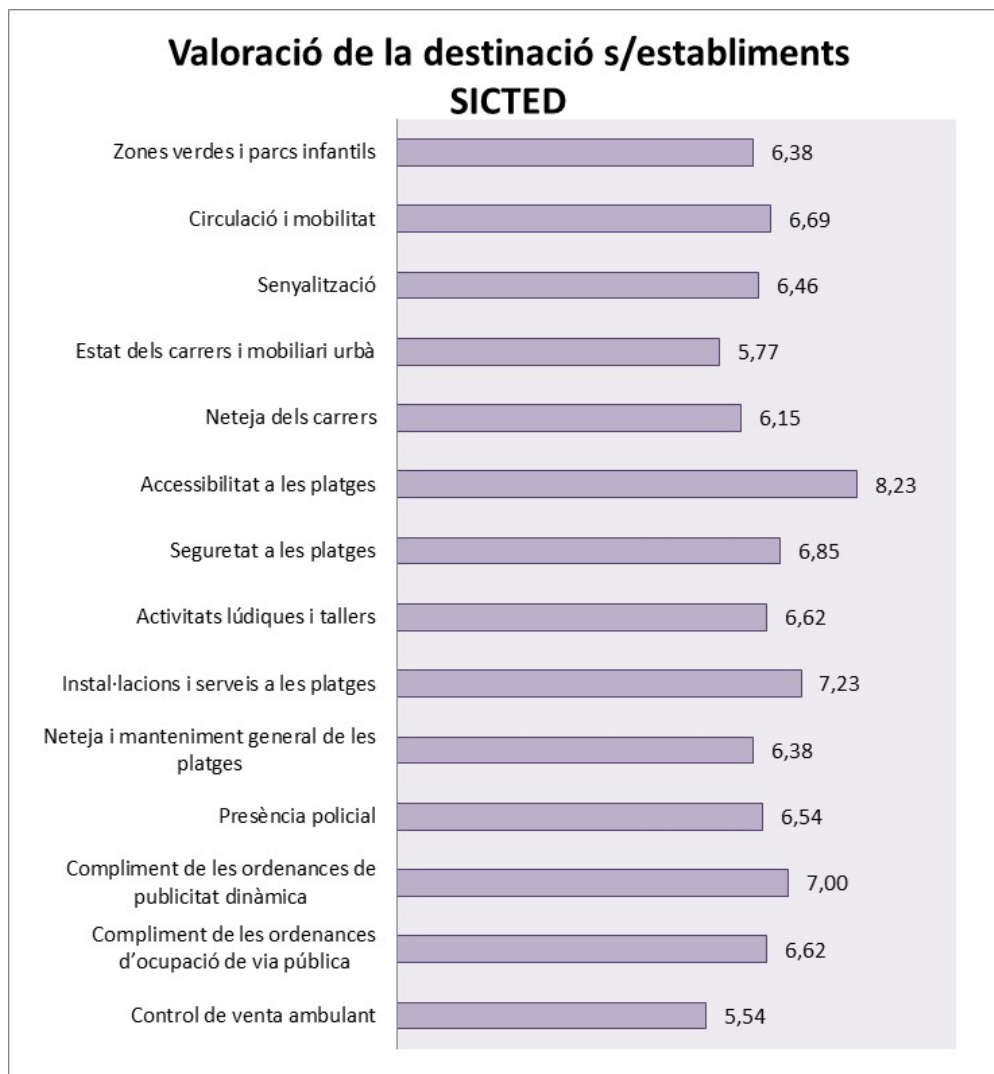




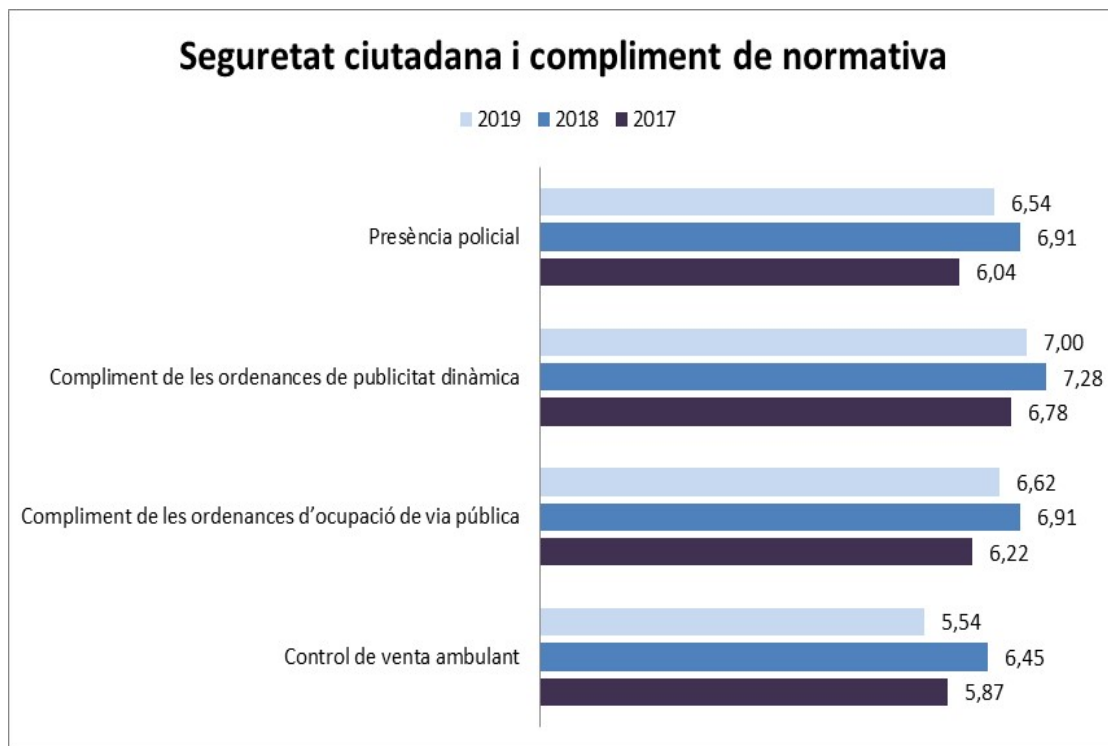


ENQUESTES DE DESTÍ SON SERVERA

QUADRE DE VALORACIÓ PER ÀREES

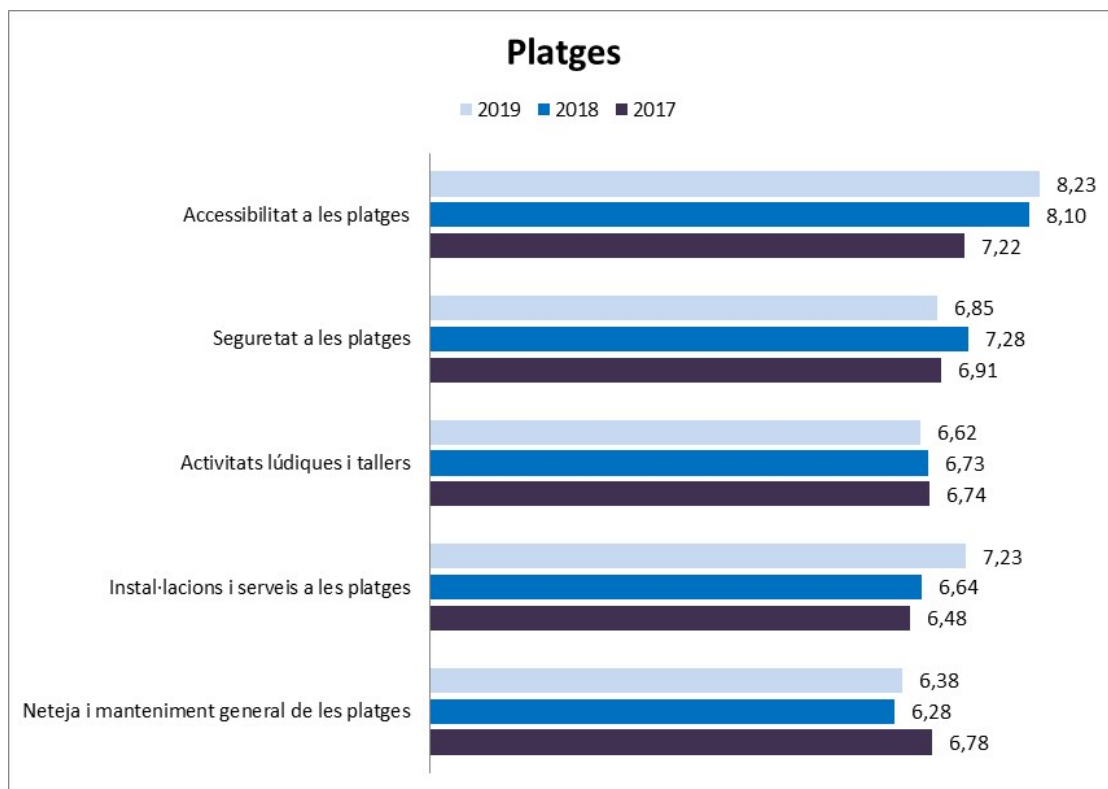


Anàlisi evolutiu de cadascun dels aspectes valorats



Comentaris recollits 2019:

- Sobre el control de venda ambulant:
 - Més atenció i vigilància policial (x 5)
 - Posar multes més dures a venedors ambulants sense permís
 - Més policia a peu pel carrer
 - Més vigilància als mesos de març i abril
- Sobre el compliment de les ordenances d'ocupació de via pública
 - Més control de compliment
 - Més personal per vigilar l'ocupació de via pública
 - Més rapidesa si cal actuar sobre aquests casos
 - Més contundència amb multes
 - Millorar el pas de camions i autocars, desviant els pivots uns 20 cm per banda
 - Igualtat en les actuacions policials
- Sobre el compliment de les ordenances de publicitat dinàmica
 - Més personal per vigilar i fer complir
- Sobre presència policial
 - És molt insuficient el nombre de policies. Incrementar patrulles (x 2)
 - Més presència policial a les zones de vianants

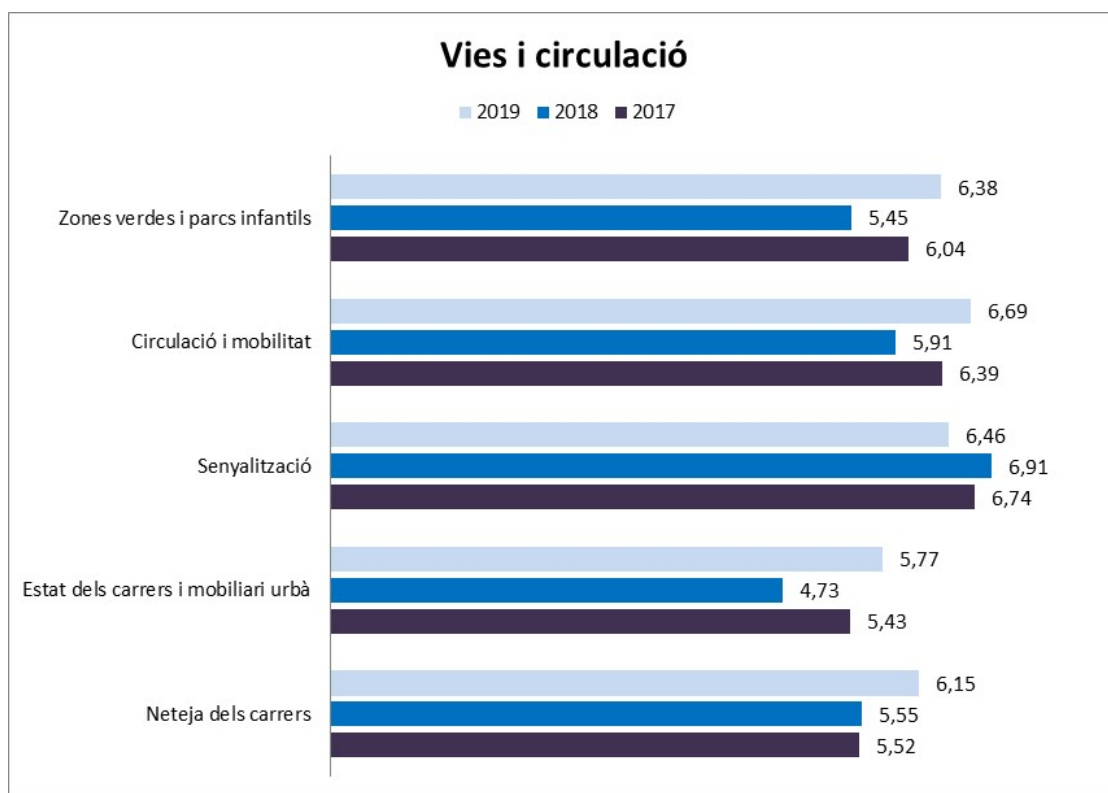


Comentaris recollits 2019:

- Sobre la neteja i manteniment general de les platges:
 - Més freqüència de neteja (x 2)
 - Concessió de platges a inicis d'any obligant al seu manteniment
 - Crec que es mal de fer puntuar aquest punt perquè crec que depèn de la climatologia
 - Aconseguir retirar posidònia
 - Netejar la platja abans de l'estiu
 - Prioritzar els concessionaris la neteja per mantenir la concessió
- Sobre les instal·lacions i serveis a les platges
 - Instal·lar més dutxes y banys públics a les sortides
 - Banys públics
 - S'ha de renovar constantment el mobiliari de les platges
 - Incrementar el manteniment
- Sobre les activitats lúdiques i tallers
 - Més informació de les activitats que es poden realitzar
 - No excloure la llengua castellana a les convocatòries



- Sobre la seguretat a les platges
 - Modernitzar les torres dels socorristes i dotar-les de més instruments de vigilància
 - Més personal i mesures de prevenció com càmeres de seguretat
 - Incrementar la vigilància
- Sobre l'accessibilitat a les platges
 - Fer més rampes i adaptacions per persones amb mobilitat reduïda



Comentaris recollits 2019:

- Sobre la neteja als carrers:
 - Recollides selectives a les hores de la nit, per així als matins trobar-ho tot net
 - Millorar contractació empresa de neteja
 - Renovació de la major part de la flota de vehicles, més freqüència de neteja del carrer i papereres
 - Sancionar l'incivisme
 - Augmentar la freqüència
 - C/ migjorn alçada hotel Catalonia i carrer sense nom entre migjorn i ctra costa dels pins, solen estar bruts
- Sobre l'estat dels carrers i mobiliari urbà:
 - Que s'utilitzi una petita part de la taxa turística que paguen els turistes per millorar els carrers i mobiliari urbà, sobretot les zones de vianants
 - Canvi de mobiliari adequat a la zona turística i manteniment constant d'aquest
 - Millorar el manteniment del mobiliari
- Sobre la senyalització:
 - Modernització de senyalètiques
 - Llevar cartells innecessaris ja que son considerats contaminació visual

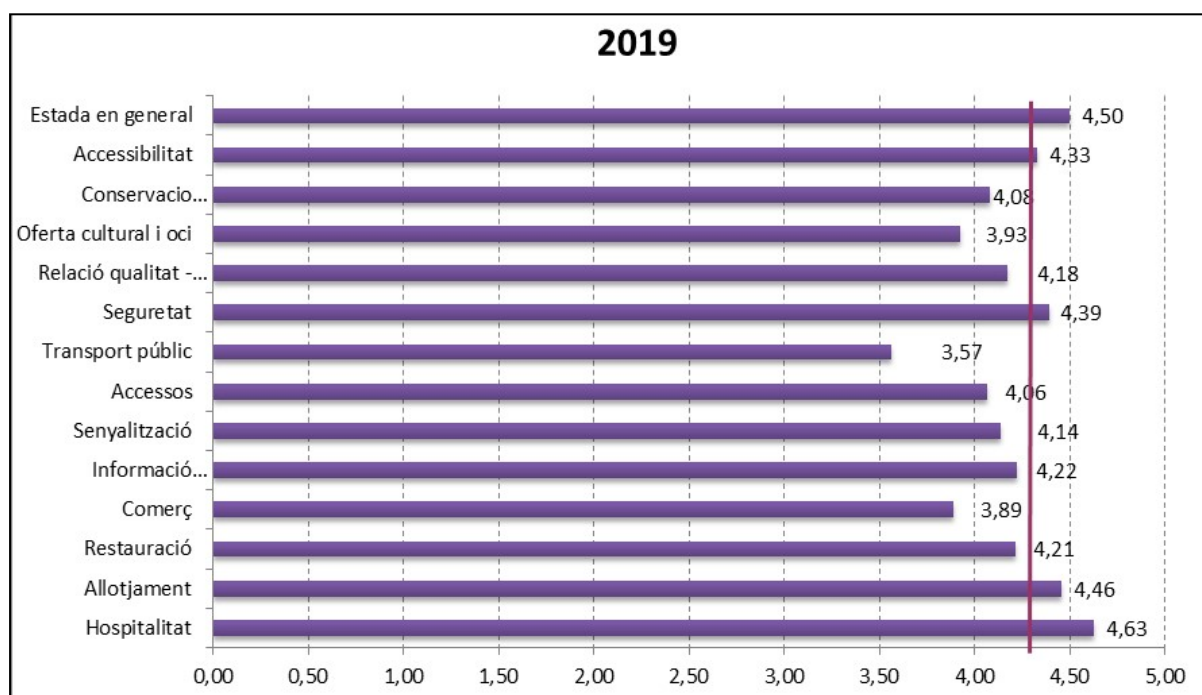


- Més senyalització
- Unificar formats de senyalitzacions
- Sobre la circulació i mobilitat:
 - Obrir vies alternatives al centre
 - Contemplar un canvi del model circulatori de la zona
- Sobre les zones verdes i parcs infantils:
 - Més neteja i manteniment
 - Millor les zones verdes existents i el seu manteniment
 - Afegir més contenidors de reciclatge
 - Establir més zones verdes i parcs
 - A Cala Bona pràcticament no hi ha parcs infantils

INFORME ENQUESTES DE DESTÍ. Son Servera.

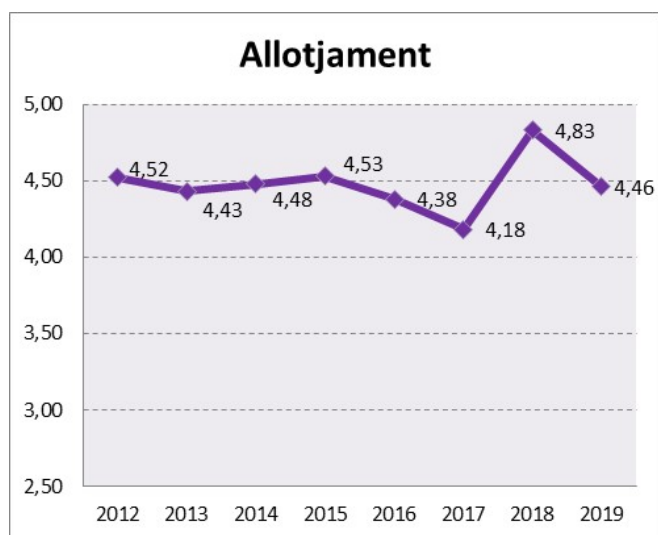
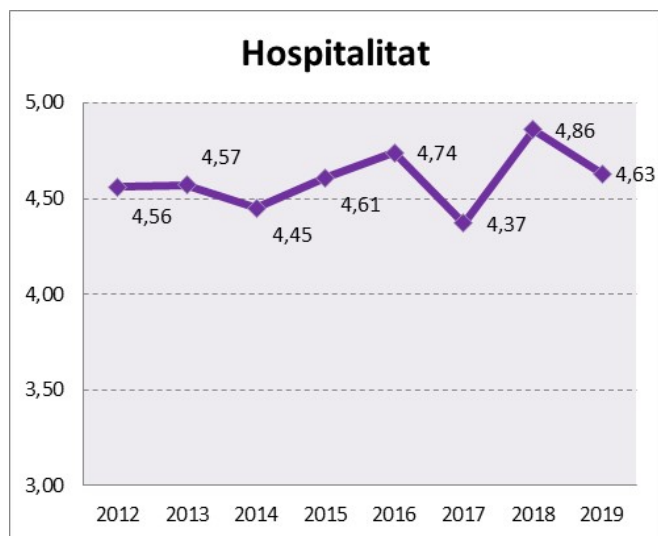
Quadre-resum de la valoració mitjana.

Nombre d'enquestes enregistrades: 162

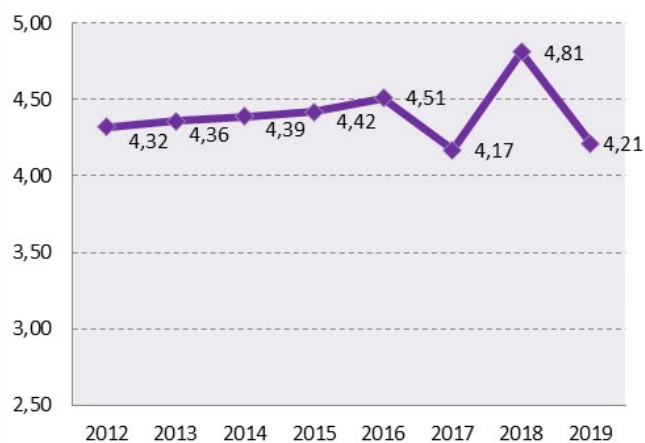




Valoració interanual per concepte



Restauració



Comerç



Informació turística





Senyalització



Accessos



Transport públic





Seguretat

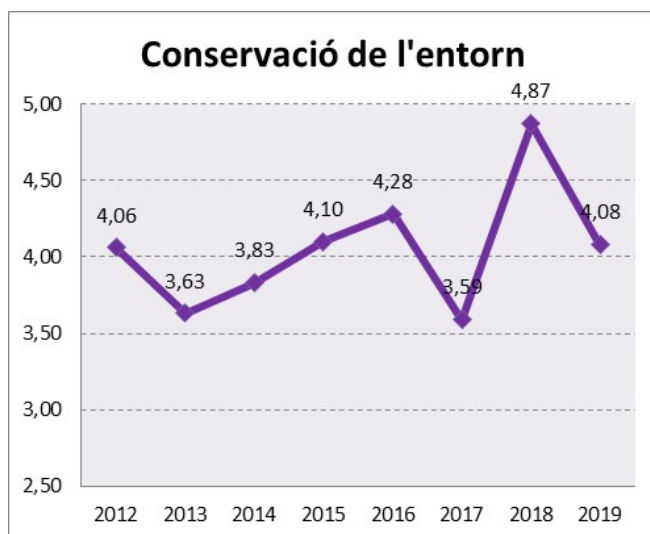


Relació qualitat - preu



Oferta cultural i d'oci





Comentaris recollits a les enquestes de destinació:

Positius	Negatius
El mar i el passeig marítim (x 5)	L'estat de la platja. Pitjor any rere any (x 6)
Platges (x 2)	Mala connexió transport públic (x 4)
Estància en general molt agradable	Olor desagradable de la mar (x 3)
La zona en general	Renous d'obres (x 3)
Oferta comercial	Massificació (x 2)
Seguretat a l'entorn per passejar	Massa cara
L'entorn i el clima	Manca d'aparcament
Bona relació qualitat - preu	Parts de paviment en mol mal estat
	Bicis van massa ràpid
	Brutor a carrer
	Falten espectacles per la via pública
	Massa posidònia



Pel que fa als comentaris recollits a les enquestes de destinació, Montse Orta aclareix que tots els comentaris referents als renous d'obres provenen de l'hotel Voramar.

Ambdós representants de la Policia Local assenyalen la dificultat del control de la venda ambulat, i la poca efectivitat que té la imposició de sancions, ja que es tracta de sancions que difícilment es podran cobrar. Es tracta d'un col·lectiu molt complicat de controlar, i que únicament és possible amb continua presència policial.

Margalida Vives indica que els components de la mesa es donen per assabentats de tots els comentaris recollits tant al grup de millora com a les enquestes de destinació.

4. Precs i preguntes.

No hi ha cap intervenció.

La vicepresidenta aixeca la sessió, de la qual, com a secretari estenc aquesta acta.

Els secretaris

Vist i plau
Els presidents,