



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

### Identificació de la sessió

Núm.: 24

Caràcter: ordinari

Data: 24 de novembre de 2023

Horari: 10.00 h a 11.00 h

Lloc: Auditori de sa Màniga

### Assistents:

#### Son Servera

- Jose Miguel Servera Leno, vicepresident de la Mesa de Son Servera
- Montse Orta, secretària de Son Servera
- Javier Martín, representant de la Policia Local de Son Servera

#### Sant Llorenç des Cardassar

- Jaume Soler Pont, president
- Miquel Melià Barceló, secretari de Sant Llorenç

#### Assistents comuns als dos municipis

- Inès Batle, representant de l'associació hotelera Badia de Cala Millor – Sa Coma i president de la mesa.
- Carlos González Ensenyat, representant de l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB)

#### Absents

- Jaume Servera Lliteras, president de la Mesa Son Servera
- Laura Alonso Garrigos, medi ambient
- Joan Manel Moreno, serveis generals

#### Excusen la seva absència:

- Guillem Mascaró Oliver, seguretat ciutadana
- Joan Mestre Adrover, vicepresident de la Mesa Sant Llorenç
- Luz Ramos, servei d'informació

#### Ordre del dia

1. Lectura i aprovació, si escau, de l'acta de la sessió anterior
2. Exposició de la situació actual del SICTED per part del representant de l'AETIB
3. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2023
4. Impressions recollides al Grup de Millora realitzat la temporada 2023
5. Precs i preguntes



## Desenvolupament de la sessió

### 1. Lectura i aprovació, si escau, de l'acta de la sessió anterior

El secretari de la Mesa de Qualitat de Sant Llorenç des Cardassar obre la sessió i sotmet a consideració dels membres de la Mesa de Qualitat l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària de dia 29 de març de 2023.

#### Acords

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

### 2. Exposició de la situació actual del SICTED per part del representant de l'AETIB

El representant de l'AETIB, Carlos González, explica que la intenció és aglutinar els conceptes de Sistema de qualitat SICTED amb Destinació Turística Intel·ligent DTI. Així, tot funcionarà sota una plataforma única, aglutinant també el sistema Anfitriones.

La idea és que estigui operatiu pel 2025, encara que s'intentarà que des de l'AETIB formin part de les destinacions pilot per a la seva implantació.

Amb aquest sistema es pretén assolir més publicitat i més difusió. En definitiva, una major repercussió, ja que la manca d'aquesta és un problema recurrent.

#### Acords

No es prenen acords dins d'aquest punt.

### 3. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2023

A continuació es relacionen les empreses i serveis proposades per a la distinció o renovació del SICTED al *Comité Interdestinos* del desembre de 2023:

#### Sant Llorenç des Cardassar

Total de 37 establiments:

1	Protur Badia Park Aparthotel	S
2	Ezequiel Vargas Vazquez	R
3	Francisco Manuel Vargas Vazquez	R
4	Gabisalem Vargas Vazquez	R
5	Gavino Vargas	R
6	Natalio Vargas Montaña	S
7	Natalio Vargas Salazar	R
8	Natalio Vargas Vargas	R
9	Protur Biomar Sensori Resort	R
10	Blue Sea Cala Millor	1
11	Blue Sea Gran Playa	1
12	Ca sa Tia	2



13	Cala Millor Minitrenet	S
14	Hotel Bakour Garbí Cala Millor	R
15	Hotel La Santa María	S
16	Hotel La Santa María Playa	R
17	HOTEL MARINS BEACH CLUB	S
18	Hotel Son Trobat	S
19	OIT Cala Millor	R
20	OIT Illot	R
21	OIT Sa Coma	R
22	Playa Cala Millor	S
23	Protur Atalaya Apartamentos	R
24	Protur Monte Safari Aparthotel	S
25	Protur Palmeras Playa Aparthotel	S
26	Protur Playa Cala Millor Hotel	S
27	Protur Sa Coma Playa Hotel & SPA	4
28	Protur Safari Park Aparthotel	S
29	Protur Vista Badia Aparthotel	S
30	R2 VERONICA BEACH HOTEL	S
31	S'Aigua 5	2
32	Son Parera	3
33	Son Segui	1
34	Tattoo y Estetica Sa Coma	3
35	Villa Sa Coma	2
36	Hotel Sentido Castell de Mar	Q
37	Hotel Sentido Playa del Moro	Q

No s'han distinguit:

1. Hotel Morito
2. Apartaments Morito Beach

**Son Servera: TOTAL 32 establiments:**

1. S'Era de Pula Restaurant
2. Kyrat Amàrac
3. Kyrat Amàrac Suites
4. Pula Golf
5. Pula Golf Resort
6. Protur Bonaire Aparthotel
7. Hotel Atolón
8. R2 Cala Millor Beach Apartaments
9. Club de Golf Son Servera
10. Hotel Voramar



11. Policia Local Son Servera
12. Pula Suites Boutique Resort
13. Restaurant Son Floriana
14. Hotel Levante
15. Hotel Levante Park
16. Hotel La Luna
17. Hotel Gran Sol
18. Hotel Protur Bonamar
19. Hotel Cala Bona
20. Hotel Sabina Playa
21. Hotel Sabina & Suites
22. Hotel Marins Playa Suites
23. Hotel Marins Playa
24. Aparthotel Cap de Mar
25. Hotel Eurotel Golf Punta Rotja
26. Hotel Protur Floriana Resort
27. Hotel Protur Alicia
28. Apartamentos Protur Bahía Azul
29. Aparthotel Ciudad Laurel

No s'han distingit :

1. Blue Sea Don Jaime. Segons indica Carlos González quan es va contactar amb ells l'hotel ja estava tancat. En aquest sentit, Montse Orta indica que, malgrat entén la situació, el fet de no marcar dates límit internes per sol·licitar auditories, fa que si aquesta sol·licitud es fa dins dels terminis SICTED, no és responsabilitat de la destinació que l'empresa auditora contacti amb l'establiment abans del seu tancament. Carlos Gonzalez indica que de cara a l'any vinent es marcarà un calendari per evitar aquestes situacions, però que enguany s'intentarà fer l'auditoria en remot.
2. Restaurant Vargas. Començaran al 2024
3. Aparthotel Tropicana. Van demanar no ser auditats enguany

#### Acords

S'acorda per unanimitat la proposta d'empreses i serveis per a la distinció SICTED 2023.

S'acorda per unanimitat la definició d'un calendari de cara a la temporada 2024 amb fites internes, per tal de poder garantir que hi hagi temps material per a la realització d'auditories.

#### 4. Impressions recollides al Grup de Millora 2024

Els gestors SICTED presenten els resultats per municipis del Grup de Millora 2023 on els empresaris que participen en el sistema de qualitat valoren diversos ítems de gestió del destí turístic. S'adjunten els resultats a l'Annex I.

Crida l'atenció la recepció d'un comentari sol·licitant platja sense fum.

D'altra banda, també s'assenyala que les puntuacions més baixes són, com sol passar, les relatives a la neteja i el manteniment del mobiliari.



Tret d'això, no s'observa cap comentari que surti dels que es van recollir any rere any.

El vicepresident de la mesa de Son Servera, Jose Miguel Servera, apunta la conveniència de fer extensió el grup de millora a la totalitat dels establiments de la zona, ja que així la mostra d'enquestes recollides serà major.

S'aprofita per donar a conèixer els resultats de les enquestes de destí que s'han pogut recollir aquesta temporada.

### **Acords**

S'acorda fer extensiu el grup de millora a la totalitat dels establiments turístics de la destinació per al 2023.

### **3. Precs i preguntes**

No hi ha cap intervenció.

El president aixeca la sessió, de la qual, com a secretari estenc aquesta acta.

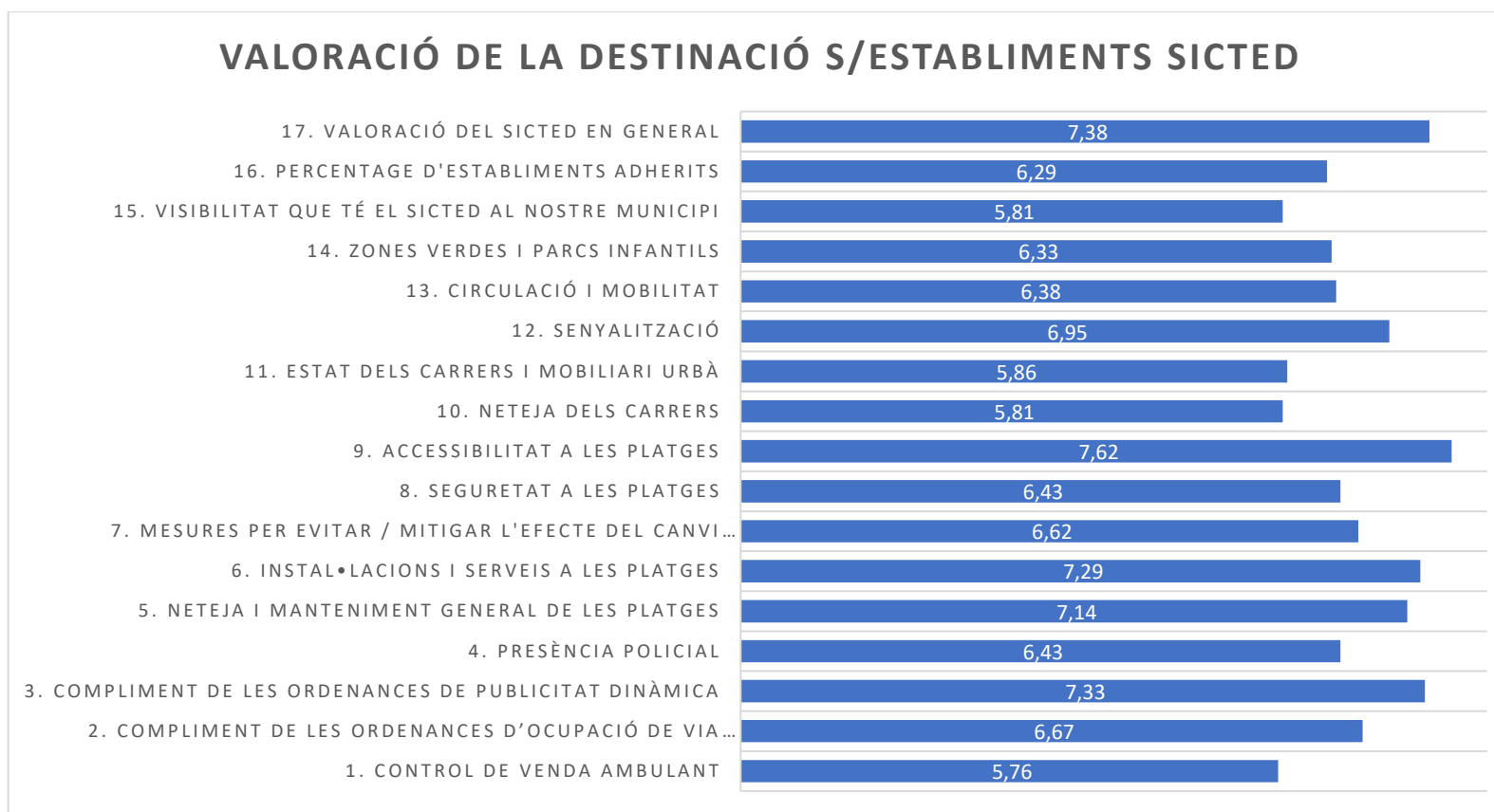
Els secretaris

Vist i plau  
Els presidents,

Documents adjunts:

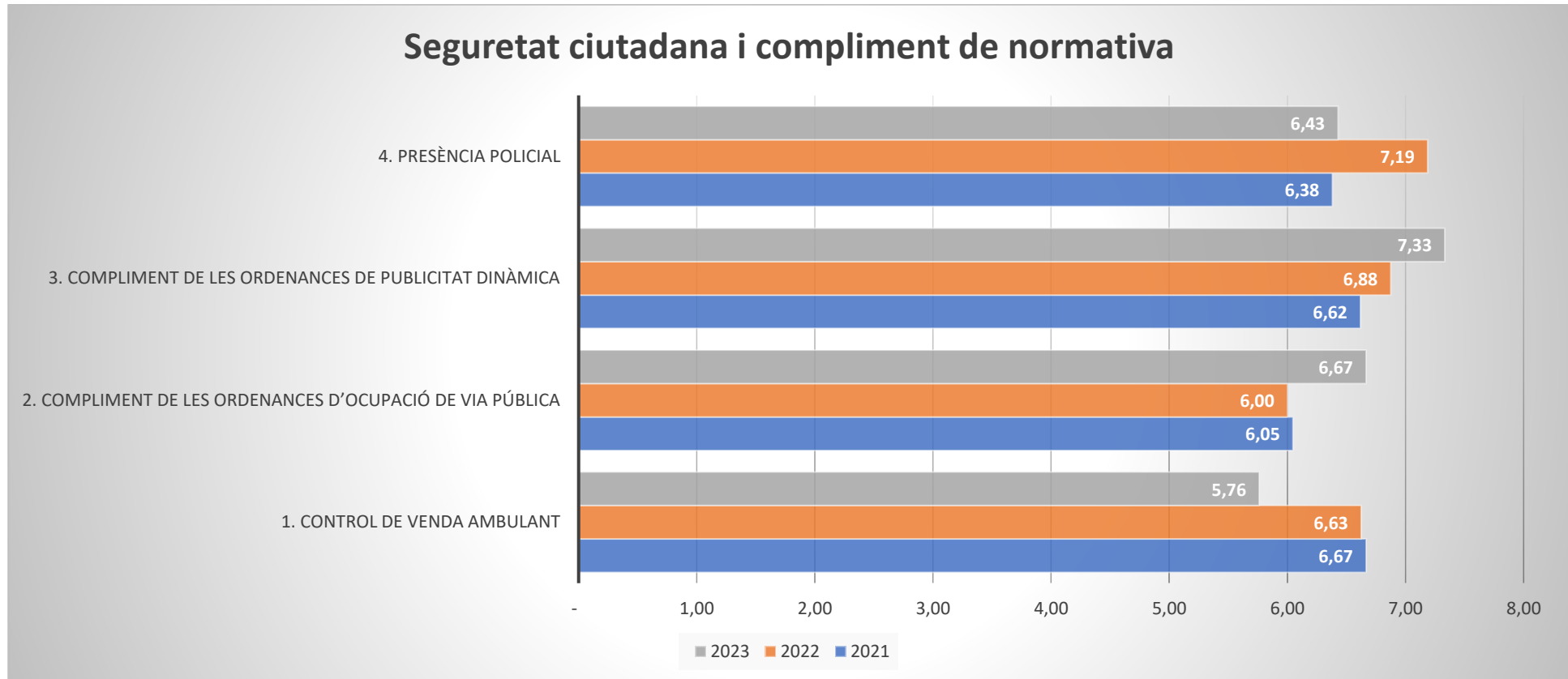
1. Resultats del Grup de Millora 2024
2. Resultats de les enquestes de destí

**Resultat dels grups de millora realitzats amb els establiments SICTED**  
**Data del grup de millora: 2023 - Valors sobre 10 – Mostra: 21 respostes**  
**Sant Llorenç i Son Servera**





## Anàlisi evolutiu de cadascun dels aspectes valorats





Comentaris:

## VENDA AMBULANT

- Els espais que es destinen, que no afecti a la imatge de OVP's o locals, zones molt transitades, dimensions dels espais, o que no es juntin 2-3 espais en 30-40m de llarg.
- Més vigilància
- Se puede mejorar en tener más policías en bici por el paseo.
- MAS PRESENCIA POLICIAL
- CONTROL POLICIAL O HABILITAR UN LLOC ESPECIFIC O UN IMPOST
- mes presencia policial al carrer
- Establir una vigilància
- Mas personal y presencia policial
- La venda ambulat hauria d'estar prohibida excepte els dies de mercat setmanal

## OCUPACIÓ DE VIA PÚBLICA

- Degut a la remodelació del passeig, les reubicacions son molt favorables a alguns locals y a altres ens perjudica.
- Més multes
- Se puede mejorar en tener más policías para su cumplimiento.
- Més presència policial
- MÉS VIGILANCIA EN GENERAL, PER TAL DE TENIR MES SEGURETAT
- MAS PRESENCIA POLICIAL Y MAS ACTAS DE INFRACCION
- AGILITAT AMB EL PROCES I LA RESPOSTA
- Mes presencia policial al carrer
- Més sancions i vigilància
- Major exigència de compliment
- Hauria de millorar el control de que l'ocupació sigui sols a les terrasses autoritzades





## PUBLICITAT DINÀMICA

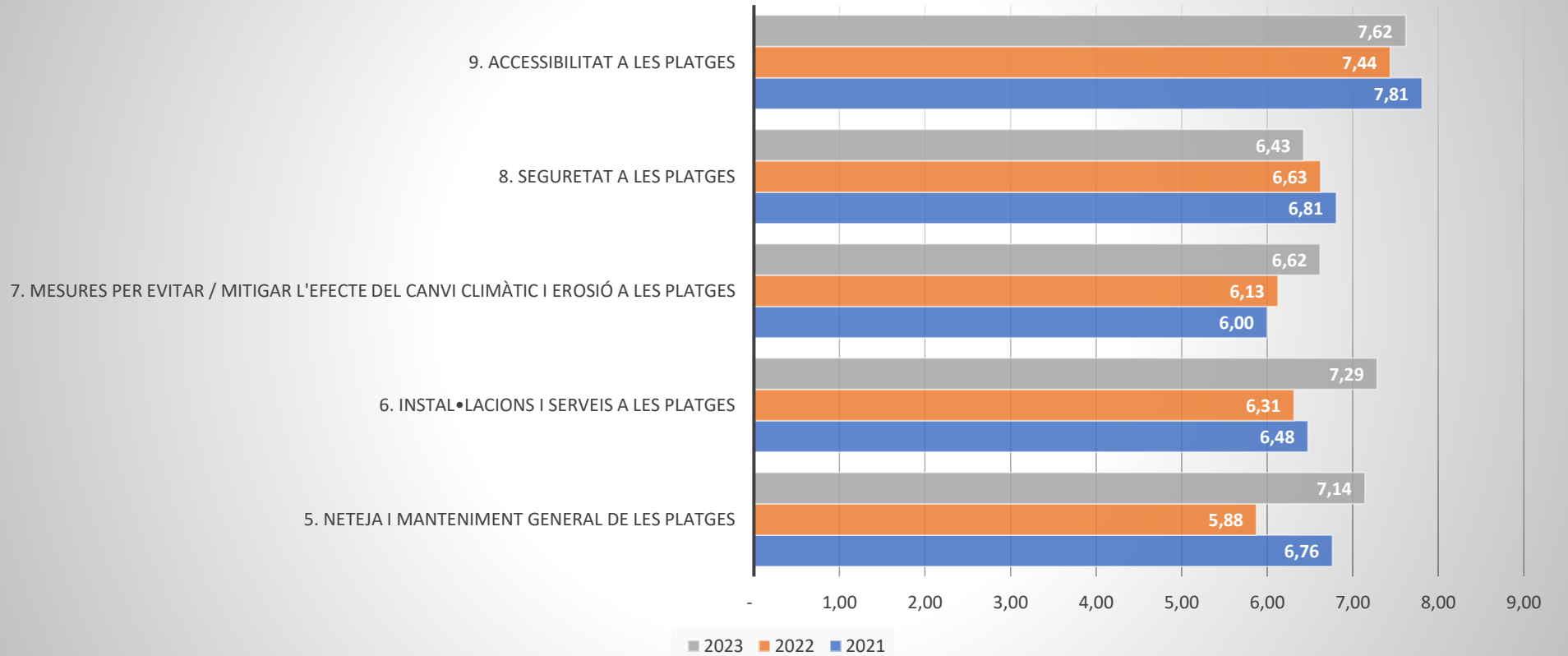
- Més vigilància
- A TRAVÉS DE XARXES SOCIALS – PROSPECTES
- més presència policial al carrer
- La publicitat dinàmica no ajuda a clarificar l'oferta

## PRESENCIA POLICIAL

- Més afectius amb l'estiu
- Se necesitan más efectivos, no bastan con los que hay.
- AUGMENTAR LA PRESENCIA POLICIAL, POLICIA DE BARRI PER EXEMPLE.
- MAS EFECTIVOS
- MES EFECTIUS
- més presència policial al carrer
- Més contractació d'efectius per tal de poder estar més segurs



## Platges





Comentaris:

## NETEJA I MANTENIMENT PLATGES

- No baixar la guàrdia
- MAS PERSONAL Y RENOVACION DE LA MAQUINARIA
- RECICLATGE - PROHIBICIO FUMAR
- mes mans de feina
- Afegir arena a la platja de Cala Millor
- consciència cívica

## INSTAL·LACIONS I SERVEIS

- No baixar la guardia
- DUCHAS, MAS ACCESOS PARA DISCAPACITADOS
- SEGUIR MILLORANT
- mes inversión
- Millorar en el sentit de més instal·lacions

## SEGURETAT

- Més vigilancia
- Més presència policial
- MAS SOCORRISTAS Y HAY MUCHOS ROBOS EN LA PLAYA, MAS POLICIAS
- MES EFECTIUS
- mes presencia policial
- que la policia s'impliqui molt més
- Major vigilancia
- Fa falta més vigilancia



G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ  
B RECERCA I TURISME  
/ AGÈNCIA  
ESTRATÈGIA TURÍSTICA  
ILLES BALEARS

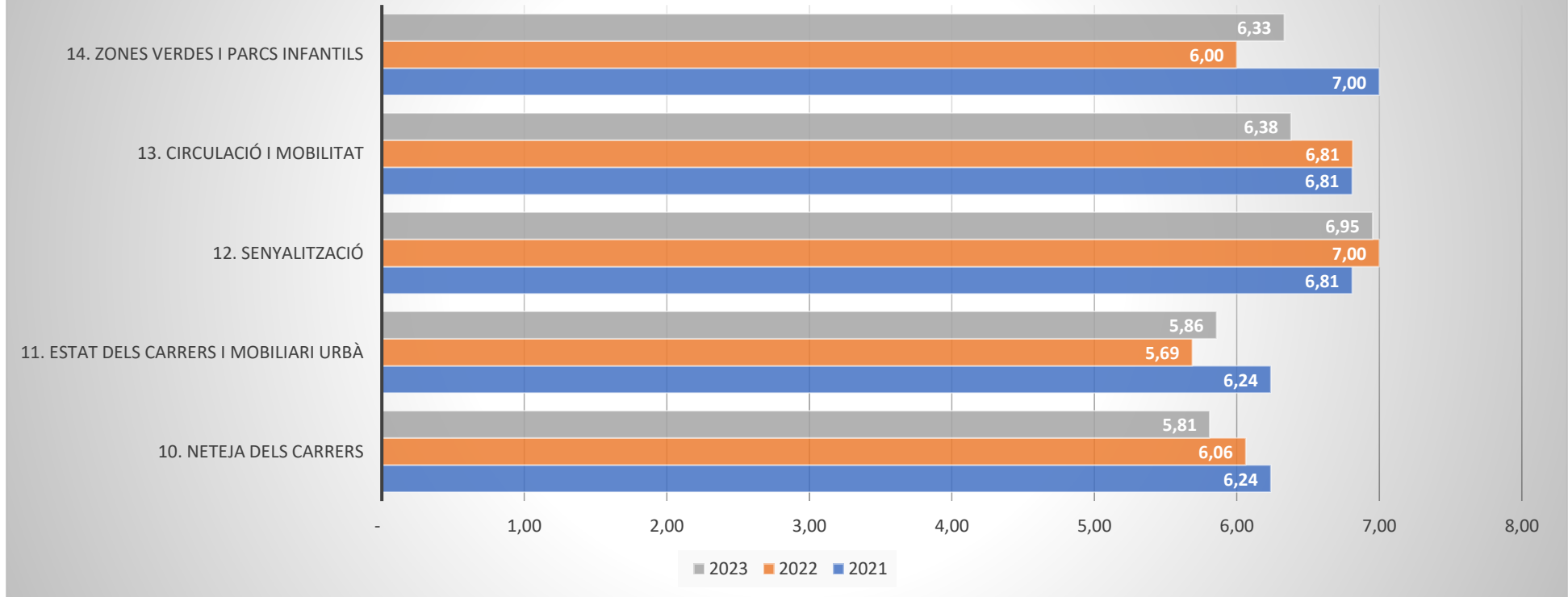


## ACCESSIBILITAT

- mes inversió
- Major access per minusvalits
- Hi ha suficients, dins el terme



## Vies i circulació





Comentaris:

## NETEJA

- No oblidar segones i terceres línies, només es neteja bé la primera línia.
- Se puede mejorar se necesitan más efectivos de limpieza.
- Hi ha massa gent per la quantitat de vegades que es fa net
- Augmentar dotació de neteja durant la temporada d'estiu.
- DARLE UNA VUELTA A TODO. LA DOTACION DE MAQUINARIA ES INSUFICIENTES, LOS VEHICULOS VIEJOS Y ROTOS. LA RECOGIDA DE BASURAS ES UN PROBLEMA, LOS CAMIONES NO PUEDEN CON LOS CONTENEDORES
- LLIMPIEÇA AMB AIGUA A PRESSIO ALS CARRERS SEMANALMENT - CONTENIDORS DE RECICLATGE
- mes mans
- molta més educació a la ciutadania i visitants i més sancions
- netejar

## CARRERS I MOBILIARI URBÀ

- Manca manteniment
- El estado de aceras es lamentable.
- Más inversió i i que sigui més àgil. Va tot molt lent
- Inversió municipal i autonòmica.
- RENOVARLOS
- MES PAPERERES, BANCS...
- mes implicació per part de l'ajuntament en el manteniment del carrers i mobiliari
- Más concienciació a la ciutadania i visitants

## SENYALITZACIÓ

- ES INSUFICIENTE
- tal vegada fa falta més senyalització dels serveis de la platja



## CIRCULACIÓ I MOBILITAT

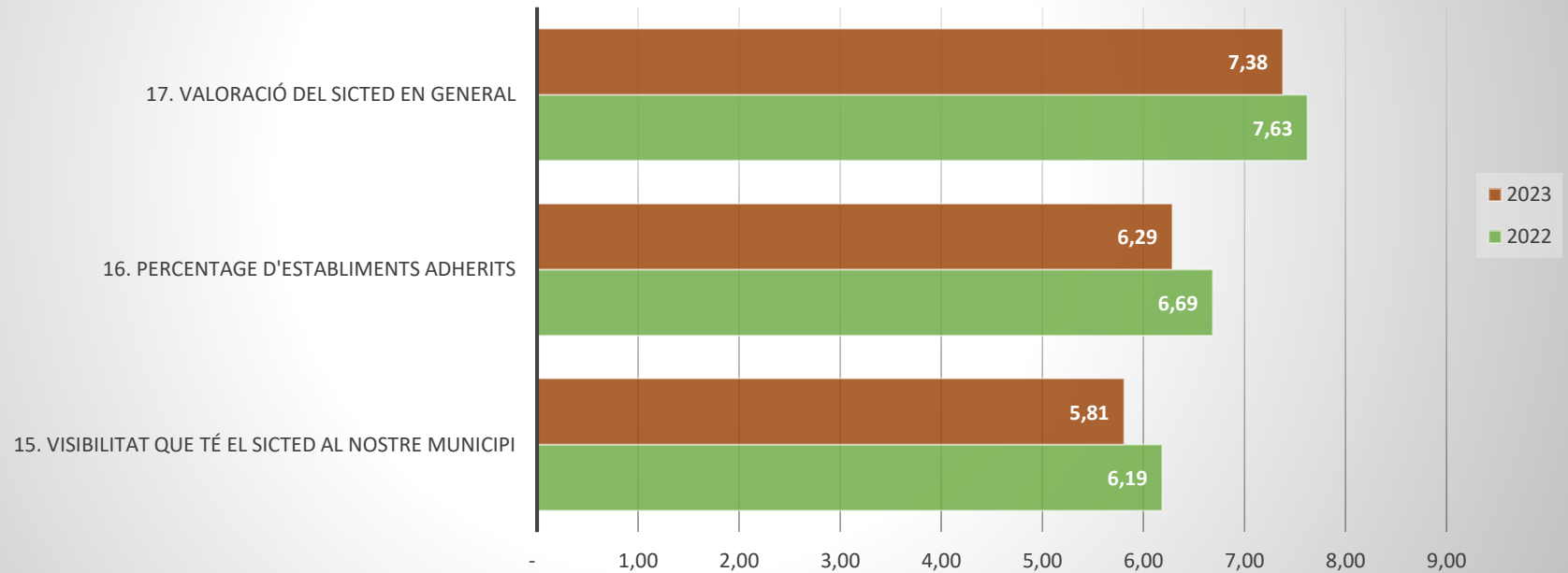
- ELIMINAR ELS PATINETS
- HAY QUE HACER PARKINGS. NO HAY SITIO PARA APARCAR
- Canviar sentit de circulació
- reduir la circul·lació dels patinets i de les bicis a la primera línea

## ZONES VERDES I PARCS INFANTILS

- Se necesita un mantenimiento y limpieza que no se realiza.
- Estan un poc descuidats. Falta un control rutinari per tal de detectar les incidències.
- AFEGIR MÉS ZONES VERDES
- POCAS, EL PARQUE CANINO ABANDONADO
- FALTEN ZONES VERDES I ARBRES
- mes inversió
- més concienciació ciutadana i als visitants
- Netejar



## Valoració SICTED







G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ  
B RECERCA I TURISME  
/ AGÈNCIA  
ESTRATÈGIA TURÍSTICA  
ILLES BALEARS



Comentaris:

## VISIBILITAT

- A lo millor falta més informació pels que no hi estàn certificats
- no és massa conegut
- ORGANITZAR EVENTS PER ELS RESIDENTS DE LA ZONA AMB LA MARCA SICTED
- MES REPRESENTACIO I SEGUIMENT
- Compromiso de Organismos Públicos
- Augmentar la proposta

## PERCENTATGE ESTABLIMENTS ADHERITS

- En manquen molts
- MES REPRESENTACIO DEL SICTED
- mes publicitat
- Encara no hi son tots

## VALORACIÓ EN GENERAL DEL SICTED

- Seguir fent feina
- molta més publicitat dels edificis adherits

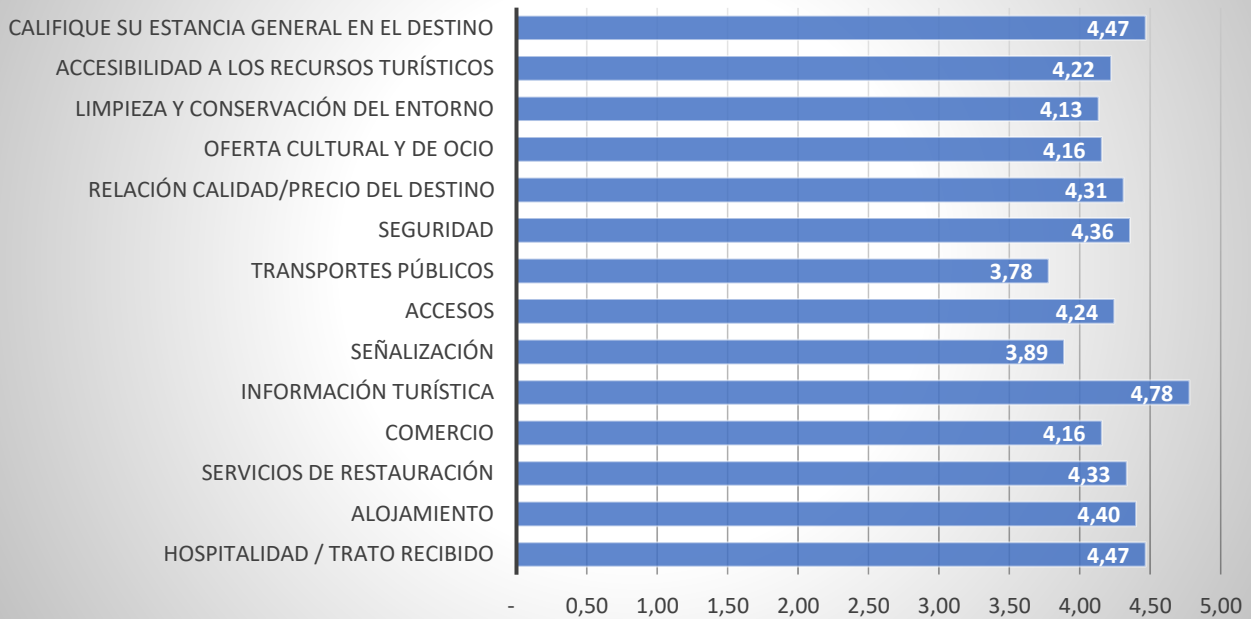


## Resultat de les enquestes de destí

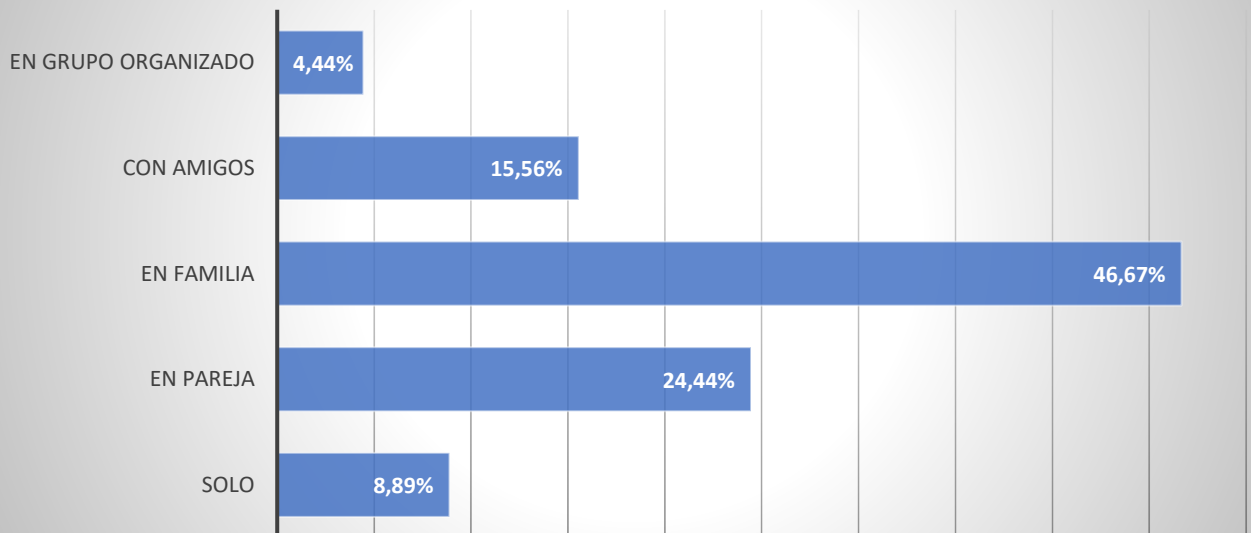
Any: 2023

Mostra: 45 respostes

### SICTED. ENQUESTA SATISFACCIÓ DESTÍ 2023



### ¿Con quién viaja?





## ¿Ha estado anteriormente en el destino?

