



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

Identificació de la sessió

Núm.: 23

Caràcter: ordinari

Data: 29 de març 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

- Nicolás Bordal García, vicepresident de la Mesa de Sant Llorenç
- Miquel Melià Barceló, secretari de Sant Llorenç
- Juan Miguel Contreras, representant de les Oficines d'Informació Turística de Sant Llorenç

Assistents comuns als dos municipis

- José Marcial Rodríguez Díaz, 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)
- Xisco Bauzà, representant de l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB)

Assistent convidada

- Antònia Mas, representant de SITE5, consultora encarregada de la captació, formació i assistència tècnica a establiments.

Absents

- Pep Jaume Umbert, president de la Mesa Sant Llorenç
- Joan Manel Moreno, serveis generals Sant Llorenç
- Guillem Mascaró, policia local Sant Llorenç
- Tomeu Pasqual, associació empresarial Cala Millor-Sa Coma
- Natàlia Troya Isern, presidenta de la Mesa Son Servera

Ordre del dia

1. Lectura i aprovació, si escau, de l'acta de la sessió anterior
2. Decisió sobre lliurament dels diplomes SICTED
3. Proposta per a la formació i captació de nous establiments
4. Calendari SICTED 2023
5. Precs i preguntes

Desenvolupament de la sessió

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

El vicepresident 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 30 de novembre de 2022.

Acords

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

2. Decisió sobre lliurament dels diplomes SICTED

Montse Orta proposa com a dia per l'acte de lliurament dels distintius per dimecres, 19 d'abril.

La proposta és aprofitar l'acte de lliurament de distintius per dur a terme. La jornada Assistència Tècnica Col·lectiva i formació per a cicles avançats. Així, la formació tindria lloc a les 10.00 h i el lliurament de diplomes a les 12.00 h.

Els vicepresidents de la mesa d'ambdues destinacions hauran de confirmar la seva participació, tenint en compte les limitacions que impliquen la imminent convocatòria d'eleccions.

Acords

S'aprova per unanimitat la proposta de dates per al lliurament de distintius SICTED.



3. Proposta per a la formació i captació de nous establiments

Montse Orta informa que tant les formacions com les tasques de captació es duran a terme de la mateixa forma que al 2022, comptant amb l'assistència de la consultora Site 5. Informa que a Son Servera ja s'han iniciat les visites per a captar nous establiments, i que, a la data de la mesa, ja comptem amb dos nous establiments amb intenció d'adherir-se.

No obstant, Montse Orta sol·licita el suport de l'AETIB per a la captació de nous establiments, ja que d'aquesta manera es considera que dona més entitat al projecte. Carlos González indica que ells poden fer tot allò que sigui necessari, incloent jornades de sensibilització. En aquest sentit, Miquel Melià exposa que les jornades no són efectives, i que es necessari cercar una altra alternativa. En Xisco Bauzà comenta que, segons la seva experiència, les jornades divulgatives el primer any si funcionen i el que podríem fer són visites, sempre que fossin establiments prèviament contactats i informats.

4. Calendari SICTED 2023

Montse Orta exposa les fites principals del calendari proposat. Entre elles, es remarquen:

- El període d'adhesions estarà obert fins meitat de maig aproximadament.
- Les formacions es planifiquen per la segona quinzena d'abril, un cop passada la Setmana Santa, a excepció de les formacions del Cicle 1, per no haver finalitzat el període d'adhesió.
- La primera de les ATC (Assistència Tècnica Col·lectiva) es farà el 19 d'abril, coincidint amb l'acte de lliurament de distintius.
- Les ATI (Assistència Tècnica Individual) es faran al llarg de tota la temporada.

Carlos González demana que les sol·licituds d'auditoria externa es facin l'abans possible i així com es vagin tenint. En aquest sentit, Montse Orta sol·licita que els gestors haurien de tenir feed-back de les avaluacions externes que es van fent, i de les seves planificacions, ja que els establiments de vegades en demanen informació al respecte.

Acords

S'aprova per unanimitat el calendari proposat, i que s'annexa a aquesta acta.

5. Precs i preguntes

Montse Orta recorda la necessitat de tornar a recuperar la recollida d'enquestes de satisfacció per part dels visitants. En aquest sentit hauria de conviure la recollida en format tradicional de paper, i en format digital. De fet, Miquel Melià informa que aquest sistema és el que tenen a les oficines de turisme.

D'altra banda, i vist la resistència que hi ha per aconseguir nous establiments, i fidelitzar els adherits, Montse Orta comenta que qualsevol proposta per promoure el SICTED serà benvingut.

En aquest sentit, i dirigit sobretot als representants de l'AETIB, Marcial Rodríguez aclareix que, a diferència d'altres municipis, l'existència del Consorci de Turisme permet que hi hagi



dos ajuntaments que es reuneixen durant tot l'any, i que si no tots, la majoria de projectes es gestionin mitjançant aquest consorci. El problema és que no acaba d'arribar a l'usuari final. Potser cal plantejar fer alguna cosa 'original', no, ja que els empresaris hi són presents, però manca participació.

Marcial Rodríguez opina que el projecte ha de tenir continuïtat. Que no és viable que el SICTED només es tracti durant una hora a les meses de qualitat que es celebren cada sis mesos. Potser en lloc de vendre SICTED cal vendre una eina de control de compliance, per, d'aquesta manera, garantir el complet compliment normatiu.

Nicolàs Bordal informa que fou pioner fa 30 anys de la Q de Qualitat, però que no va tenir la incidència esperada. De manera semblant, caldria oblidar el nom SICTED, i enfocar-ho cap a una Millora de l'Oferta a Cala Millor. Marcial Rodríguez afegeix que només hi ha una forma de millorar l'oferta, i és veure qui ho fa bé i qui ho fa malament. En definitiva, constituir l'eina des del Consorci de Millora de l'Oferta esmentada.

Per poder dur a terme tot això, el Consorci ha d'assumir la responsabilitat de la Millora de l'Oferta, mitjançant el SICTED, cosa que ja està fent actualment, i que dediqui els recursos necessaris per dur a terme aquesta millora.

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

Els secretaris

Vist i plau
Els presidents,



PLANIFICACIÓ SICTED SON SERVERA - SANT LLORENÇ

ANY:	2023
CICLE:	1 - 2 - 3 - 4 - Renovació - Seguiment

DATA	CICLE	CONCEPTE	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
29-mar-23	Tots	1ª Mesa de Qualitat			10:00									
19-abr-23	Tots	Lliurament distincions												
Abril - 15/05 maig	Tots	Captació nous establiments												
23-may-23	1	Formació cicle 1 - sessió 1												
30-may-23	1	Formació cicle 1 - sessió 2												
18-abr-23	2	Formació cicle 2 - sessió 1												
25-abr-23	2	Formació cicle 2 - sessió 2												
18-abr-23	3	Formació cicle 3 - sessió 1												
25-abr-23	3	Formació cicle 3 - sessió 2												
19-abr-23	4	Formació cicle 4												
19-abr-23	R - S	Formació cicles avançats												
19-abr-23	1	ATC's (*)												
De Juny a Setembre	Tots	ATI's												
Juliol - agost	2 - 4 - R	Avaluacions externes												
Agost - setembre	1 - S	Avaluacions externes												
Novembre	Tots	2ª Mesa de Qualitat												
15-dic-23	Tots	Comité Distinció												

(*) La formació del cicle avançat pel cicle 1 serà l'ATC