

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

### Identificació de la sessió

Núm.: 22

Caràcter: ordinari

Data: 30 de novembre de 2022

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)

### 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. Situació actual del SICTED
3. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2022
4. Impressions recollides al Grup de Millora realitzat la temporada 2022
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 març de 2022.

## Acords

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

### 2. Situació actual del SICTED

La gestora SICTED de Son Servera, Montse Orta, exposa enguany no s'ha aconseguit cap nova captació a la destinació de Son Servera. Es tornarà a intentar fer noves adhesions pel 2023, i en aquest sentit demana suport i implicació per part de l'AETIB. Carlos González, representant de l'AETIB, indica de la conveniència de començar les tasques de captació durant el primer trimestre de l'any, abans de la temporada. Per que això sigui possible, es proposa iniciar un procediment per a la contractació d'una consultora l'abans possible.

De cara a incloure com a noves adhesions l'Oficina d'Informació Turística i les Platges, Jose Miguel Servera (Son Servera) fa referència a la poca implicació en aquest sentit per part de les empreses adjudicatàries del servei.

D'altra banda, Montse Orta també fa l'observació que no s'han recollit enquestes de valoració per part del turistes i visitants. Es traslladarà aquesta necessitat als consultors responsables de fer les Assistències Tècniques Individualitzades.

El gestor SICTED de Sant Llorenç des Cardassar, Miquel Melià, indica que les formacions realitzades per empresa contractada foren satisfactòries, i que, en aquest sentit, es va rebre un *feed-back* positiu per part dels assistents. No obstant això, ha faltat temps per executar part de la formació presencial del cicle 1.

## Acords

S'acorda per unanimitat l'inici d'un procediment per a la contractació d'una consultora per a les tasques de captació, formació, distribució d'enquestes, Assistències Tècniques Individualitzades i Assistències Tècniques Col·lectives.

### 3. Proposta d'empreses i serveis turístics per a la distinció SICTED 2022

A continuació es relacionen les empreses i serveis proposades per a la distinció o renovació del SICTED al *Comité Interdestinos* del desembre de 2022:

**Sant Llorenç des Cardassar: TOTAL 34 empreses:**

1. Ca sa Tia
2. Cala Millor Minitrenet
3. Ezequiel Vargas Vazquez
4. Francisco Manuel Vargas Vazquez
5. Gabisalem Vargas Vazquez
6. Gavino Vargas
7. Hotel Garbí Cala Millor
8. Hotel La Santa María
9. Hotel La Santa María Playa
10. HOTEL MARINS BEACH CLUB
11. Hotel Sentido Castell de Mar
12. Hotel Sentido Playa del Moro
13. Hotel Son Trobat
14. Natalio Vargas Montaña
15. Natalio Vargas Salazar
16. Natalio Vargas Vargas
17. Omit Cala Millor
18. Omit Illot
19. Omit Sa Coma
20. Playa Cala Millor
21. Protur Atalaya Apartamentos
22. Protur Badia Park Aparthotel
23. Protur Biomar Sensatori & Spa
24. Protur Monte Safari Aparthotel
25. Protur Palmeras Playa Aparthotel
26. Protur Playa Cala Millor Hotel
27. Protur Sa Coma Playa Hotel & SPA
28. Protur Safari Park Aparthotel
29. Protur Vista Badia Aparthotel
30. R2 VERONICA BEACH HOTEL
31. S'Aigua 5
32. Son Parera
33. Tattoo y Estetica Sa Coma
34. Villa Sa Coma

No s'han distingit:

1. Apartamentos Morito Beach
2. Hotel Morito
3. Son Segui

**Son Servera: TOTAL 27 establiments, entre els que es troben hotels, restaurants i camps de golf.**



1. Pula Golf
2. Pula Golf Resort
3. Protur Bonaire Aparthotel
4. Hotel Atolón
5. R2 Cala Millor Beach Apartaments
6. Club de Golf Son Servera
7. Hotel Voramar
8. Aparthotel Tropicana
9. Policia Local Son Servera
10. Pula Suites Boutique Resort
11. Restaurant Son Floriana
12. Hotel Levante
13. Hotel Levante Park
14. Hotel La Luna
15. Hotel Gran Sol
16. Hotel Protur Bonamar
17. Hotel Cala Bona
18. Hotel Sabina Playa
19. Hotel Sabina & Suites
20. Hotel Marins Playa Suites
21. Hotel Marins Playa
22. Aparthotel Cap de Mar
23. Hotel Eurotel Golf Punta Rotja
24. Hotel Protur Floriana Resort
25. Hotel Protur Alicia
26. Apartamentos Protur Bahía Azul
27. Aparthotel Ciudad Laurel

No s'han distingit per sol·licitar sortir del programa SICTED:

1. Restaurant s'Oratge
2. Cafeteria s'Oratge
3. Restaurant La Sangria

## Acords

S'acorda per unanimitat la proposta d'empreses i serveis per a la distinció SICTED 2022

### 1. Impressions recollides al Grup de Millora realitzat la temporada 2022

Els gestors SICTED presenten els resultats per municipis del Grup de Millora 2022 on els empresaris que participen al sistema de qualitat valoren varis ítems de gestió del destí turístic. S'adjunten els resultats a l'Annex I.

No s'observa cap comentari que surti dels que es van recollint any rera any.

### 2. Precs i preguntes

No hi ha cap intervenció.



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



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

Els secretaris

Vist i plau  
Els presidents,



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



## **ANNEX I. Resultat dels grups de millora realitzats amb els establiments SICTED – Destinació CALA MILLOR**

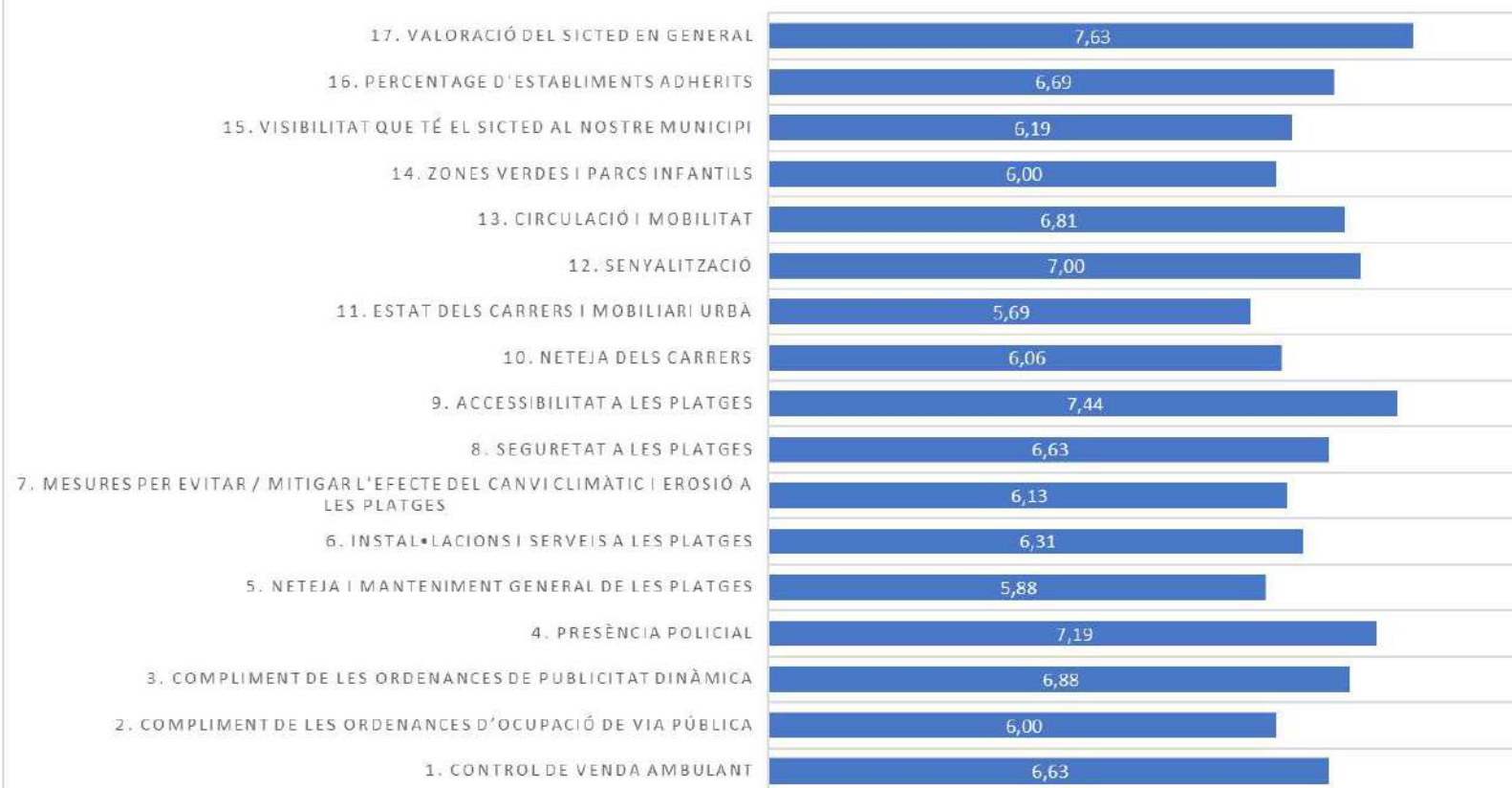
**Data del grup de millora: 2022**

**Valors sobre 10**

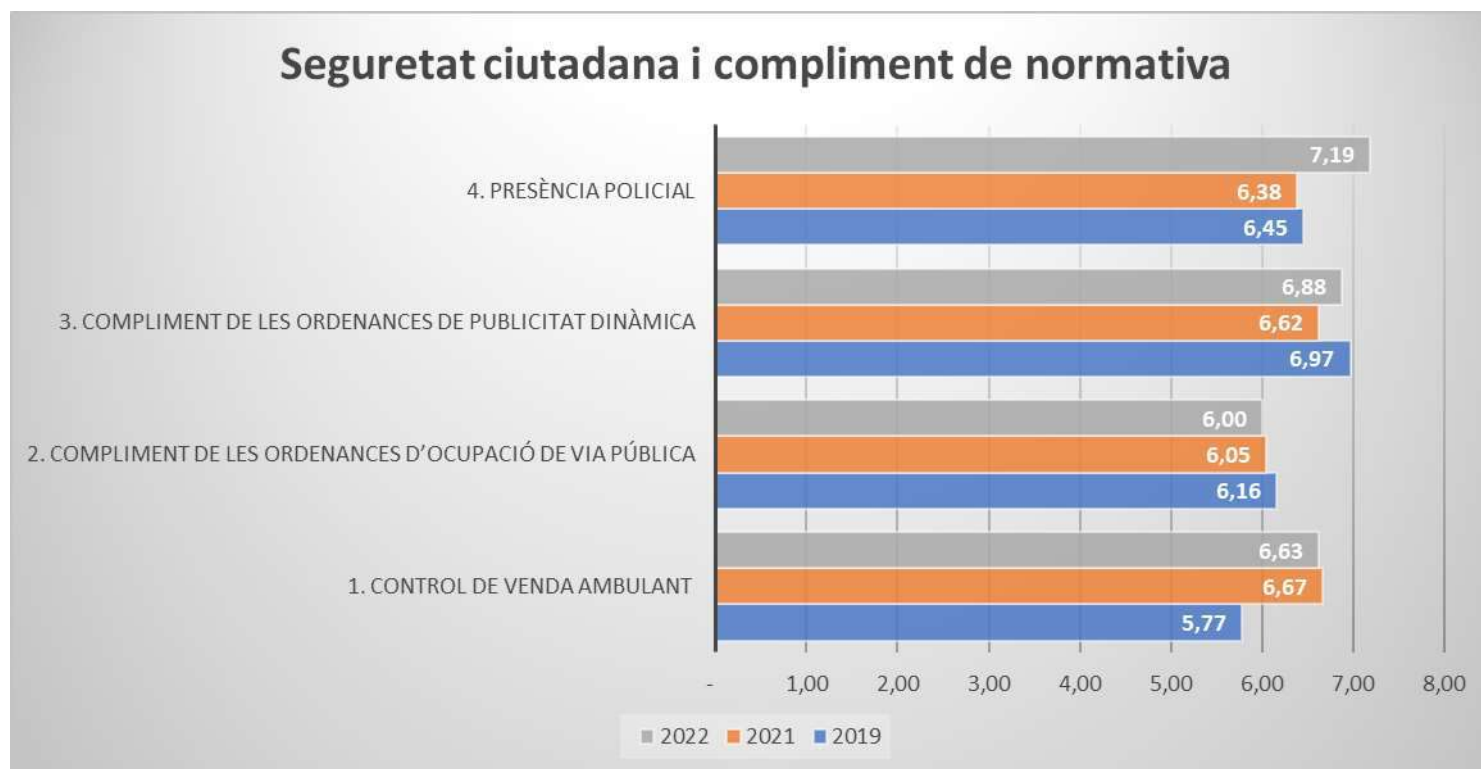
**Els comentaris es transcriuen tal qual són introduïts per l'establiment participant**



## VALORACIÓ DE LA DESTINACIÓ S/ESTABLIMENTS SICTED



## Anàlisi evolutiu de cadascun dels aspectes valorats





### Comentaris recollits:

- Sobre el control de venda ambulant:
  - “Más control a las horas puntas de venta en la playa, tanto de fruta como de objetos.
  - Más vigilància
  - La mejor solución es regular, el prohibir no siempre es la solución. Si está bien organizado resulta positivo para el lugar (ejemplo Ciutadella)
  - Compromiso por parte de las Instituciones.”
- Sobre el compliment de les ordenances d’ocupació de via pública:
  - “Las tiendas ocupan gran parte de las aceras, con lo cual los viandantes tienen que ir en fila india o invadiendo el césped.
  - Controlar sobretot les empreses de lloguer de bicicletes i demés. Ocupen més espai del que els hi pertoca. De vegades impossibiliten l’aparcament o sortida de vehicles
  - Más control
  - Más vigilància
  - Los alquileres de coches ocupan casi todas las plazas de aparcamiento público.”
- Sobre el compliment de les ordenances de publicitat dinàmica: no hi ha comentaris.
- Sobre presència policial
  - “Un poco más de paseo a pie, para que se les vea tanto como una medida de seguridad como de ayuda. Sobre todo en horas punta de la mañana y tarde-noche.
  - Más personal, durant la temporada d’estiu.
  - Molt més servei i patrullar
  - Policia de paisano, que no perciban si están o no. Es la mejor política para prevenir.



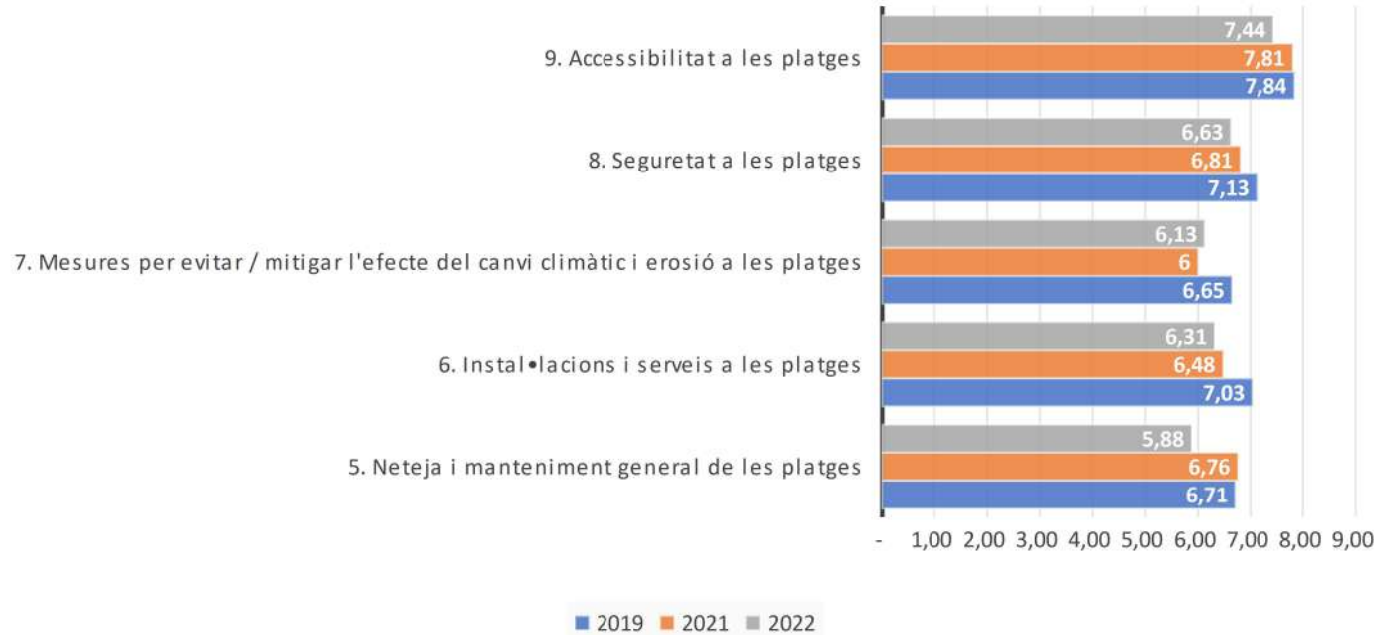
G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ  
B RECERCA I TURISME  
/ AGÈNCIA  
ESTRATÈGIA TURÍSTICA  
ILLES BALEARS



- Mas efectivos. Gestiones encaminadas para este propósito por parte de la Administración. Pendiente de macroprocesos de selección por parte de la Conselleria.”



## Platges



## Comentaris recollits:

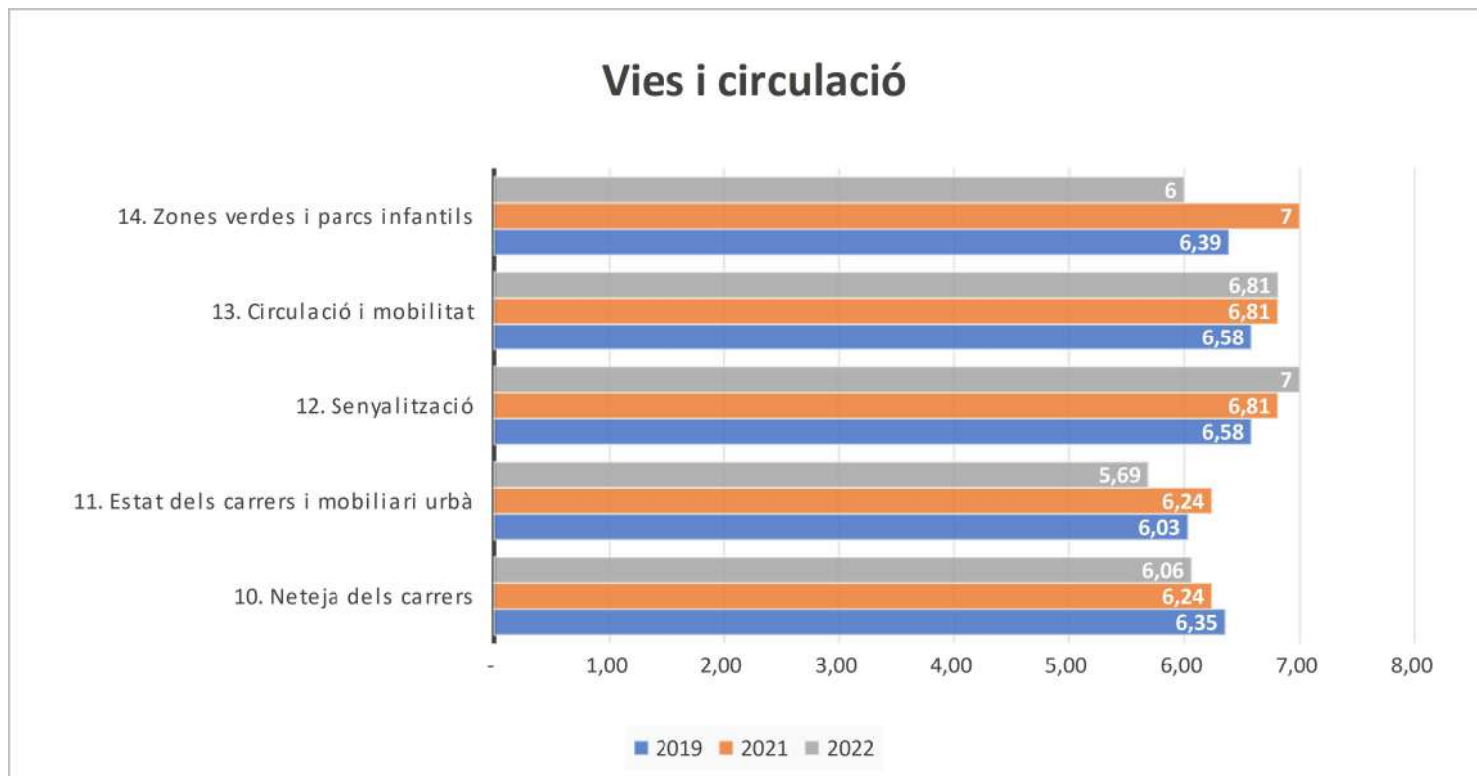
- Sobre la neteja i manteniment general de les platges:
  - “HI HA MOLTA FEINA A FER , MES ARENA, NETEJA DALGA I EN GENERAL
  - Poner más papeleras, para dar opción a la gente a que deposite sus desechos más fácilmente
  - MUY BIEN MANTENIDAS.
  - Que hagan algo para mejorar el estado de la playa. Cada año está peor.
  - Si no tenemos apenas playa,,,??”
- Sobre les instal·lacions i serveis a les platges
  - “MES DUTXES , HAMAQUES ....
  - Poner más duchas o lava-pies.
  - ACERADO DEL RESORT DEL SAFARI PARK, SE PUEDE MEJORAR
  - Más baños públicos, vienen al hotel a usar los baños.
  - Los turistas y ciudadanos locales echan de menos unos Chiringuitos bien montados, si nos dedicamos al turismo es importante dar un servicio de playa. Ningún turista viene a Cala Millor por las tiendas o locales que pueda tener, quieren sol y playa.”
- Sobre les mesures per evitar/ mitigar l'efecte del canvi climàtic i erosió a les platges Activitats lúdiques??
  - MES ACTIVITATS INFANTILS , I FERNE PUBLICITAT
  - desconozco si se efectúan.
  - Manca informació, no tothom s'asabenta.
  - No sé que actividades hay?
- Sobre la seguretat a les platges:
  - “NO N’HI HA. QUALSEVOL COSA SERA MILLOR
  - La playa de Sa Coma de por si es bastante segura. Quizás cartelería para que los bañistas no descuiden sus cosas. Y quizás algún puesto más de socorro ya que de una punta a la otra hay mucha distancia.



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



- Més control policial
- policia de paisano.”
- Sobre l’accessibilitat a les platges:
  - “Sa Coma tiene fácil accesibilidad, aunque reparar un poco la zona de invalido, sería de gran ayuda para las sillas de ruedas.
  - Muy peligrosa la via de bicicletas al lado del acceso a la playa debería estar en otros sitio.
  - Creació de zones de parking regulat per tal de no massificar els voltants de les platges”



#### Comentaris recollits:

- Sobre la neteja als carrers:

- “Se ve muy sucio y descuidado. Los container de basuras, siempre llenos y a la vista de todos los visitantes. Se podrían poner en casetas con lo cual quedarían disimulados y no emitirían el olor desagradable que surge de ellos los días de calor.
- Pensar en segona fila .....
- SE PUEDE MEJORAR LA LIMPIEZA
- MES SERVEI PRINCIPALMENT ELS DEMATINS
- Hay calles que están bien, pero quedan muchas que por el mal estado de ellas es casi imposible limpiar, falta arreglar aceras y pavimentos.”
- Sobre l'estat dels carrers i mobiliari urbà:
  - “Las carreteras, se ven descuidadas. El mobiliario, las papeleras brillan por su ausencia y las que hay mayoritariamente están llenas. Por la zona del paseo de la playa hay unas pocas más, pero no las suficientes para la cantidad de viandantes por esa zona. Por la zona comercial, zonas de descanso (bancos). Más papeleras mínimo cada 100mts y vaciado de varias veces al día en plena temporada.
  - "Hi ha zones molt abandonades prop de l'avinguda de les Palmeres, que és l'artèria principal del nucli. Parcs sense gespa o amb el mobiliari en mal estat, zones desaprovechades, etc.
  - Els contenidors es podrien posar dins un recinte de fusta per tal de que no es vegin tant. Alguns estan ben davant dels hotels o cases i dóna mala impressió."
  - Manque manteniment
  - Mejor mantenimiento de farolas, alcantarillado y rejillas.
  - aumentar la frecuencia de la neteja de carrers, i sobretot les aceres, que estan molt brutes.
  - Las calles renovadas muy bien, pero queda mucho por hacer y se podrían destinar más inversiones en este sentido, sobre todo las aceras que no son transitables para sillas de ruedas o niños pequeños. Cala Millor se supone que es un destino familiar y de personas mayores, no se entiende que no se mire más por ellos.”
- Sobre la senyalística:
  - “Inexistente.”
- Sobre la circulació i mobilitat:

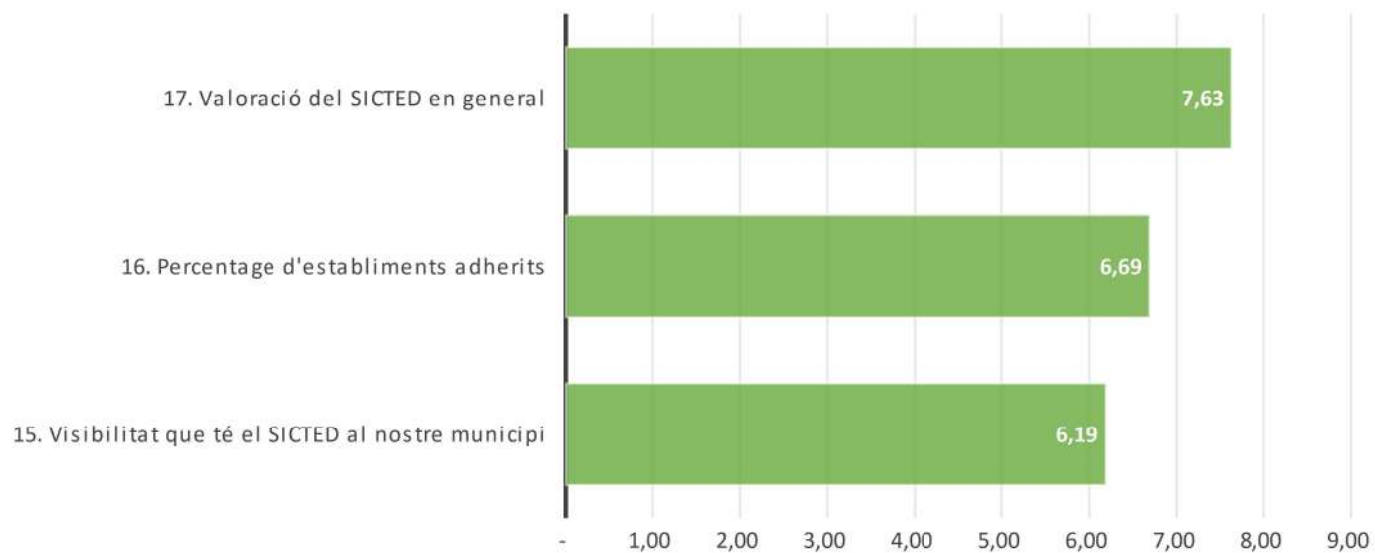


- “Sin zonas para que los buses puedan recoger los pasajeros, creando caos. Obligar a los hoteles a que preparen zona para descarga y carga de pasajeros. y zona de descarga para los camiones, no se como se puede organizar, ya que también se necesitan los aparcamientos.
- S’ha llevat molt d’aparcament. A l’Avinguda de les Palmeres, arribant a la platja, davant la farmàcia, hi ha dues vorades de les voreres (bordillo, en castellà) que sobre surten i els cotxes s’els mengen, sobretot al vespre. S’haurien de senyalitzar.
- HI HA UNA SÈRIE D’HORES QUE ÉS DIFICIL LA CIRCULACIÓ I AIXÒ ÉS DEUT PRINCIPALMENT QUE NO ES RESPECTEN ELS PÀRQUINGS NI LES PARADES.”
- Sobre les zones verdes i parcs infantils:
  - “Zona verde,hay la que está en la zona de playa, ya que todas las que había, incluyendo en medio de la avenida Savines, se han ido ocupando con los hoteles, supongo que poner más zonas verdes es muy difícil en está zona, y parques infantiles hay uno, y sin más posibilites por espacio de poner más, sin sacrificar zona verde.
  - molt descuidat tot
  - Manque neteja
  - ARREGLAR ZONA VERDE, JUNTO A LA RESERVA, DA MALA IMAGEN.
  - NO HO TOCAM MASSA
  - controlar el riego de las zonas comunes, muchas veces está en marcha muchas horas sin control.
  - augmentar les zones verdes
  - Se hecha en falta un parque grande,,,,”





## Valoració SICTED 2022



### Comentaris recollits:

- Sobre la visibilitat:
  - “No conozco ningún establecimiento, sólo las calesas, que bajo mi punto de vista no cumplen los requisitos establecidos para llevarlos colgados.
  - A LA PART EXTERIOR DEL MUNICIPI S'HAURIA DE MIRAR MÉS.”
- Sobre el percentatge d'establiments adherits:
  - “En esta zona es muy difícil ya que la mayoría de establecimientos no ven el beneficio. Pero una propuesta al final de temporada para que se lo planteen en invierno y a principio de temporada hacer un recordatorio (personal) que es un bien por el municipio y para tener mayor visibilidad a nivel turístico y local.
  - Més informació, porta a porta
  - S'HA DE MOURE MÉS I DONAR CONEIXEMENT DEL SEU FER.”
- Sobre la valoració del SICTED en general:
  - “En mi caso, la ayuda para mejorar mi local y mis servicios, ha sido de gran valor. Y no pongo el 10, porque no estoy de acuerdo con el trato a los caballos.
  - S'HA DE MOURE MÉS I DONAR CONEIXEMENT DEL SEU FER.”