



## Ajuntament de Son Servera

### ACTA

<b>Expedient núm.:</b>	<b>Òrgan col·legiat:</b>
JGL/2018/16	La Junta de Govern Local

DADES DE CELEBRACIÓ DE LA SESSIÓ	
<b>Tipus de convocatòria</b>	Ordinària
<b>Data</b>	31 / de juliol / 2018
<b>Durada</b>	Des de les 12:45 fins a les 13:10 hores
<b>Lloc</b>	DESPATX DE BATLIA
<b>Presidida per</b>	ANTONI SERVERA SERVERA
<b>Secretari</b>	CATALINA MAGDALENA SERVERA GUAL

ASSISTÈNCIA A LA SESSIÓ		
DNI	Nom i Cognoms	Assisteix
18215386F	ANTONI SERVERA SERVERA	SÍ
18217047N	MARGALIDA VIVES ANDREU	SÍ
18221566T	MARIA ARENAS ZARCO	SÍ
43007366B	MIGUEL ANGEL ESPASES COLLANTES	SÍ
37341730B	NATALIA TROYA ISERN	SÍ
43121156C	PAU VIDAL PINYA	SÍ
41535644J	RAMON REUS BRUNET	SÍ

Una vegada verificada per la secretària accidental la constitució vàlida de l'òrgan, el President obre la sessió, procedint a la deliberació sobre els assumptes inclosos en l'ordre del dia

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

### 1-Aprovació de l'acta de la sessió anterior

**Favorable**

**Tipus de votació:** Unanimitat/Assentiment

El batle demana als reunits si tenen qualque observació a formular a l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària de dia 17 de juliol de 2018. No fent-se cap observació per part dels presents, aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat aprovar l'acta de la sessió anteriorment assenyalada

### 2-Expedient 986/2017. Llicència d'Obres Majors

**Favorable**

**Tipus de votació:** Unanimitat/Assentiment

Identificació de l'expedient 986/2017

Expedient número: 986/2017

Promotor: CATALINA ITURBIDE SERVERA

Obres a executar: PISCINA ANNEXA A HABITATGE UNIFAMILIAR AÏLLAT AL POLÍGON 11, PARCEL·LA 76

Seguidament es dóna compte de la documentació registrada en núm. 2017-E-RC-6219 i 2018-E-RE-4 , data 11/09/2017 i 11/01/2018 presentada per CATALINA ITÚRBIDE SERVERA, consistent en la sol·licitud de llicència d'obres per a l'execució de les següents obres a l'emplaçament que a continuació es detallarà:

Obres: PROJECTE BÀSIC I EXECUCIÓ DE PISCINA ANNEXA A HABITATGE UNIFAMILIAR AÏLLAT

Emplaçament: POLÍGON 11, PARCEL·LA 76

Referència cadastral: 07062A011000760000XJ

Vista l'existència de les següents autoritzacions sectorials prèvies obrants a l'expedient:

Consta a l'expedient informe favorable del Servei d'Estudis i Planificació de la Direcció General de Recursos Hidrícics, si bé amb els següents dos condicionants (es copia literalment):

1.Durant el temps que duri l'obra s'han d'adoptar les màximes precaucions per evitar l'abocament de substàncies contaminants (olis, hidrocarburs, etc.) tant de manera accidental com per dur a terme les tasques de manteniment de la maquinària emprada per executar l'obra.

2.Es recorda que per tal d'evitar l'afecció a les aigües subterrànies, el sistema de tractament de les aigües residuals de l'habitatge (fossa sèptica) s'ha d'adaptar al punt 3 de l'article 81 del Pla Hidrològic de les Illes Balears 2015 (Reial decret 701/2015, de 17 de juliol).

Vists els informes favorables, tècnic i jurídic, emesos en relació al projecte esmentat, en dates 9 de juliol de 2018 i 18 de juliol de 2018, respectivament.

De conformitat amb el que estableix la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme a Illes Balears i un cop examinada la documentació esmentada, que obra dins de l'expedient.

**Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:**

**Primer.-** Concedir la llicència d'obres a Catalina Itúrbide Servera per a l'execució de piscina al polígon 11, parcel·la 76 amb referència cadastral número 07062A011000760000XJ,

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

d'aquest terme municipal i autoritzar l'inici de les obres.

**Segon.-** Informar a l'interessat que aquesta llicència resta condicionada a:

a) Condicions i advertiments assenyalats per l'arquitecta municipal al seu informe i que són les següents:

Naturalesa urbanística del sòl: Rústic comú, sòl rústic de règim general, zona de protecció de Pous de 250mts.

Finalitat de l'actuació i ús a que es destina: Piscina annexa a habitatge existent

Alçada permesa: Existent (4,24 m)

Volum permès: Edificabilitat – 172,59 m<sup>2</sup>

Ocupació permesa: 590,85 m<sup>2</sup>

Pressupost de les obres: 24.323,04 euros.

Termini d'execució: 24 mesos.

Número d'habitatges: Existent - 1

Número d'aparcaments: Existents

Número d'ascensors: ---

Número de locals: ---

### CONDICIONS ESPECÍFIQUES

#### 1. Terminis:

Termini per iniciar les obres: 1 MES a contar de la presentació del projecte d'execució.

Termini d'execució d'obra no passarà de 24 MESOS.

Transcorregut qualsevol dels terminis, s'iniciarà l'expedient de caducitat de la llicència (article 142 de la Llei 2/2014, de 25 de març, d'ordenació i ús del sòl de les Illes Balears).

Possibilitat de pròrrogues de la llicència: Prèvia la sol·licitud oportuna de forma justificada, sempre que les obres es demoreassin o es paralizessin per causes de força major o altra circumstància imprevista i inevitable, i, en tot cas, abans d'acabar-se els terminis establerts, es tindrà dret a l'obtenció automàtica d'una única pròrroga per un període no superior a la meitat del termini inicial.

2. La modificació de qualsevol dels paràmetres del projecte està subjecta a una nova llicència municipal prèvia que podrà concedir-ne o denegar-ne d'acord amb el planejament vigent.

3. S'ha de procedir, abans de qualsevol demolició parcial o total, a la verificació prèvia de la inexistència d'amiant en els materials a demolir. En cas que es constati l'existència d'amiant, la demolició únicament es podrà realitzar per empreses especialitzades i degudament registrades en la Conselleria de Treball, les quals hauran de presentar un Pla de Feina, que haurà de ser aprovat per l'autoritat Laboral de la Comunitat Autònoma. D'acord amb la normativa vigent, seran responsables de la greu contaminació el Promotor de la demolició i el Director de l'obra.

4. Es compliran totes les condicions incloses als informes dels organismes competents afectats (Informe de la de la DGRH de la Conselleria de Medi ambient, Agricultura i Pesca damunt l'article 81.3 del Pla Hidrològic de les Illes Balears 2015 (Reial decret 701/2015, de 17 de juliol)).

**Tercer.-** Advertir a l'interessat que la data en la qual sigui notificada la present llicència d'obres en fixarà els terminis d'execució de l'obra. Article 154.2 fine LUIB.

**Quart.-** Notificar aquest acord a l'interessat amb indicació dels recursos pertinents.

**3-Expedient 2137/2018. Proposta d'assabentament de l'autorització per dur a terme l'ocupació d'una zona del port de Cala Bona amb motiu de les festes de la Verge del Carme del 2018**



## Ajuntament de Son Servera

<b>Favorable</b>	<b>Tipus de votació:</b> Unanimitat/Assentiment
<p><u>Assumpte:</u> Proposta d'assabentament de l'autorització per dur a terme l'ocupació d'una zona del port de Cala Bona amb motiu de les festes de la Verge del Carme del 2018.</p> <p>Atesa la notificació de la Resolució del director gerent de Ports de les Illes Balears (amb número de registre d'entrada 2018-E-RC-4890E, de 18 de juliol) que autoritza l'ocupació d'una zona del port de Cala Bona amb motiu de les festes de la Verge del Carme del 2018.</p> <p><b>Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:</b></p> <p>Donar-se per assabentada de l'autorització per dur a terme l'ocupació d'una zona del port de Cala Bona amb motiu de les festes de la Verge del Carme del 2018.</p>	

<b>4-Expedient 1982/2018. Proposta assabentament autorització Costes festes C Millor</b>	
<b>Favorable</b>	<b>Tipus de votació:</b> Unanimitat/Assentiment
<p><u>Assumpte:</u> Proposta d'assabentament l'autorització per a l'ocupació de domini públic marítim-terrestre per a la celebració de les festes de la Mare de Déu dels Àngels a Cala Millor.</p> <p>Atès l'escrit amb RGE núm. 2018-RC-E-4725, mitjançant el qual la Demarcació de Costes a les Illes Balears autoritza a l'Ajuntament de Son Servera a l'ocupació del domini públic marítim terrestre per a la per a la celebració de les festes de la Mare de Déu dels Àngels a Cala Millor, en concret:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Missa a la plaça Eureka.</li><li>- Exhibició de ball a la plaça Eureka.</li><li>- Concert a la platja de Cala Millor.</li><li>- Sopar a l'aire lliure i berbena a la plaça Eureka.</li></ul> <p>Atès les prescripcions a les que es troba subjecte l'autorització, en concret:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'ocupació es realitzarà els dies següents: 27, 28 i 29.07.2018.</li><li>- L'import del Cànon d'ocupació i aprofitament en el domini públic marítim-terrestre amb les actuacions que s'autoritzen és de 110,46 euros, que haurà de ser abonat mitjançant l'imprès de Taxa 065.</li><li>- L'autorització serà compatible, en quan a la situació en el domini públic</li></ul>	

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

marítim-terrestre i ocupació del mateix, amb les gandules i para-sols instal·lats a la platja.

- Queda prohibit la realització de qualsevol tipus de treball, instal·lació o activitat que ocasioni alteració de l'estat natural existent de la platja o de la resta del domini públic marítim-terrestre i les seves zones de servitud.
- Aquesta autorització no permetrà, en cap cas, la construcció d'obres de fàbrica o altres obres fixes o desmuntables dins la zona de domini públic marítim-terrestre.
- Queda prohibida la publicitat en el domini públic marítim-terrestre mitjançant cartells, tanques o mitjans acústics i audiovisuals.
- Aquesta autorització no implica assumptió de responsabilitats per a la Demarcació de Costes en relació a les activitats esportives i del que se'n derivi de les mateixes, tant respecte a tercers com al titular de la mateixa.
- El titular d'aquesta autorització serà l'únic responsable de qualsevol accident que es pogués succeir com a conseqüència de la realització de les dites activitats o instal·lacions i mitjans que s'utilitzi per a elles.
- Finalitzades les activitats esportives el domini marítim-terrestre haurà de quedar en el seu estat primitiu, incloent la neteja de qualsevol resta que s'hagi motivat.
- L'autorització no exigeix de qualsevol autorització que es precisi per un altre Organisme a l'àmbit de la seva competència.

### **Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:**

Donar-se per assabentada de l'autorització per a l'ocupació de domini públic marítim-terrestre per a la celebració de les festes de la Mare de Déu dels Àngels a Cala Millor, subjecte a prescripcions i donar compte a Intervenció per tal que procedeixi al pagament de la taxa de 110,46 euros.

### **5-Expedient 3028/2017. Proposta d'assabentament sentència Melchor Mascaró**

**Favorable**

**Tipus de votació:**  
Unanimitat/Assentiment

Assumpte: Proposta d'assabentament de la Sentència núm. 293/2018 dictada per la Sala del contenciós-administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en relació al procediment derivat de la reclamació efectuada per Melchor Mascaró, S.A. (Expedient 3028/2018)

Atès la Sentència núm. 293/2018 dictada per la dictada per la Sala del contenciós-administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, la Decisió de la qual estableix:

- Desestimació del recurs d'apel·lació presentat per l'Ajuntament de Son Servera contra la sentència número 351/2017 dictada pel Jutjat del contenciós-administratiu número 1 de Palma i confirmació de la mateixa.

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

- Imposició a l'Ajuntament de Son Servera les costes de l'apel·lació, limitats fins a un màxim de 500 euros per tots els conceptes.

Contra la sentència d'apel·lació hi cab la interposició d'un recurs de cassació en el termini de 30 dies des de la notificació de la sentència.

### **Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:**

Donar-se per assabentada la Sentència núm. 293/2018 dictada per la Sala del contenciós-administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en relació al procediment derivat de la reclamació efectuada per Melchor Mascaró, S.A. (Expedient 3028/2018), procediment ordinari 146/2015.

### **6-Expedient 1024/2018. Procediment Genèric**

**Favorable**

**Tipus de votació:** Unanimitat/Assentiment

Identificació de l'expedient: 1024/2018

Interessat: DIGNITAT I FEINA

Descripció: Aprovació subvenció de fins a 6.000,00 euros.

Vista la sol·licitud de Santiago Sevillano Cobo de data 07/02/18 (RGE 471) per la qual demana l'aprovació i concessió de la subvenció nominativa a Dignitat i Feina, inclosa als pressuposts per al 2018 i la posterior signatura del conveni adient.

Vist l'informe de l'interventor emès en data 15 de maig de 2018, pel qual s'acredita l'existència de crèdit suficient i adequat per a finançar la despesa que comporta l'atorgament de la subvenció nominativa de què es tracti.

Vist l'informe jurídic de Secretaria relatiu al procediment i legislació aplicable, emès en data 12 de juliol de 2018.

Vists els articles 30 i 31 de les bases d'execució del Pressupost general de l'Ajuntament de Son Servera 2018, aprovat mitjançant acord de Ple, adoptat en sessió extraordinària de dia 20 de novembre de 2017, publicat i esdevingut definitiu al BOIB núm. 156, de dia 21 de desembre de 2017, a les quals es regula el procediment de concessió de subvencions de forma directa i sense concurrència i publicitat, així com s'enumeren les subvencions nominatives.

D'acord amb el previst a l'ordenança municipal general de subvencions de l'Ajuntament de Son Servera, publicada al BOIB núm. 161/2004, de 6 de novembre, en relació a la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions i al Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

Aquesta Junta de Govern Local per unanimitat acorda:

Primer.- Atorgar, amb càrrec a la partida 2018/2310.480.08 del pressupost vigent, una subvenció a Dignitat i Feina, amb NIF G57670770, per import de 6.000,00 euros.

Segon.- Formalitzar la subvenció ressenyada en el corresponent conveni, el qual ha de assenyalar les obligacions i compromisos del concessionari per aplicar la subvenció i justificar-la. S'abonarà mitjançant pagaments a compte a partir del moment de la signatura del conveni abonant-se a per la quantia equivalent a la justificada mitjançant factures justificatives, sense perjudici de justificar en el termini previst a la clàusula setena, amb la presentació de la justificació de les despeses i de la memòria corresponent, en virtut d'aprovació per la Junta de Govern Local corresponent.

Tercer.- Notificar a la beneficiària de la subvenció, Dignitat i Feina, amb NIF G57670770, el present acord i requerir-la perquè en el termini de quinze dies hàbils, a comptar des del dia següent al de la notificació de l'adjudicació, formalitzi conveni en document administratiu.

### 7-Expedient 1822/2018. .Aprovació justificació pagament a justificar Maria Teodora Moreno, regidora benestar social i educació de 500,00 €

**Favorable**

**Tipus de votació:**  
Unanimitat/As sentiment

En relació a la justificació de pagaments a justificar de 500,00 € de la Sra. Maria Teodora Moreno Gómez, regidora d'aquest Ajuntament, de data 9 de juliol de 2018, concedida per fer front al pagament de l'assegurança de l'escoleta d'estiu 2018.

Es justifica per l'anterior habilitat les següents despeses:

Data	Proveïdor	Concepte	Impot
04-07-2018	Fundació Pere Tarrés	Assegurança escoleta estiu 2018	494,00 €
		<b>TOTAL DESPESES</b>	<b>494,00 €</b>
	Reintegrament a tresoreria		6,00 €
		<b>TOTAL PAJ</b>	<b>500,00 €</b>

## Ajuntament de Son Servera



## Ajuntament de Son Servera

Atès l'informe emès per l'interventor municipal en data 12-07-2018, al qual fiscalitza amb CONFORMITAT la justificació presentada.

Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:

Primer.- Aprovar la justificació del pagament a justificar de la Sra. Maria Teodora Moreno Gómez per import de 500,00 € i amb càrrec a l'aplicació pressupostària 2018/3200/224.00.

Segon.- Comunicar el present acord al departament d'intervenció pel seu coneixement i efectes oportuns.

### Expedient 2234/2018. Actualització del Pla de desenvolupament turístic municipal 2018-2019

**Favorable**

**Tipus de votació:**

Unanimitat/Assentiment

#### **Tema d'urgència.**

Assumpte: Actualització del Pla de desenvolupament turístic municipal 2018-2019.

Tot seguit el batle proposa als assistents el reconeixement d'urgència de l'actualització del Pla de desenvolupament turístic municipal 2018-2019, d'acord amb la proposta de la regidora responsable de l'àrea municipal de Comptes i Hisenda, Turisme i Gent Gran i atesa la necessitat del compliment de l'article 8 de la Llei de Turisme de les Illes Balears (LTIB) 8/2012 de 19 de juliol, on s'estableix que cada municipi haurà d'aprovar un Pla de Desenvolupament Turístic Municipal.

Els assistents acorden per unanimitat reconèixer la urgència del tema.

Seguidament es dóna compte del Pla de desenvolupament turístic municipal, actualització 2018-2019

La secretària accidental adverteix als assistents que aquest tema no està atribuït expressament a la Junta de Govern Local pel Decret d'atribució de competències núm. 843/2015 de 23 de juny de 2015.

La regidora responsable de l'àrea municipal de Comptes i Hisenda, Turisme i Gent Major, Margalida Vives Andreu, manifesta que aquest pla de desenvolupament turístic està dins el marc de la convocatòria pública i les bases per selecció del projectes d'inversions i actuacions per les millores de l'oferta turística de l'illa de Mallorca, corresponent a l'exercici 2018, BOIB núm. 84, de 7 de juliol de 2018 i proposa que l'actualització 2018-2019 del pla de desenvolupament turístic municipal es sotmeti a la consideració del proper Ple ordinari del mes de setembre.

**No obstant això aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:**

## Ajuntament de Son Servera





## Ajuntament de Son Servera

Primer.- Aprovar l'actualització del Pla de desenvolupament turístic municipal 2018-2019, el qual s'adjunta com a document annex.

Segon.- Procedir a la publicació del Pla de desenvolupament turístic municipal 2018-2019 en el taulell d'anuncis d'aquest Ajuntament.

Tercer.- Sotmetre aquest tema a la consideració del proper Ple ordinari del mes de setembre 2018.

### Expedient 2233/2018. Participació de l'Ajuntament de Son Servera en el projecte "GR EAST MALLORCA"

**Favorable**

**Tipus de votació:**  
Unanimitat/Assentiment

#### Tema d'urgència

Assumpte: Participació de l'Ajuntament de Son Servera en el projecte "GR EAST MALLORCA", que encapçalarà i presentarà l'Ajuntament d'Artà a la convocatòria d'ajudes del Pla Anual d'Impuls del Turisme Sostenible.

El batle proposa el reconeixement d'urgència d'aquest assumpte atesa la necessitat de donar tràmit a l'expedient d'aprovació del Projecte de ruta senderista GR East Mallorca, vinculat a la convocatòria d'ajudes del Pla Anual d'Impuls del Turisme Sostenible, d'acord amb la proposta de la regidora responsable de l'àrea municipal de Comptes i Hisenda, Turisme i Gent Gran. Els assistents, per unanimitat, reconeixen la urgència del tema.

Tot seguit es dóna compte del projecte ruta senderista GR East Mallorca.

En el marc de col·laboració amb els municipis veïns d'Artà, Capdepera, Manacor i Sant Llorenç des Cardassar, des del Consorci s'ha posat en marxa un projecte de disseny d'una ruta GR de senderisme per aquests pobles, al Llevant de Mallorca. L'objectiu és homologar la primera GR de senderisme de Mallorca a la nostra zona, que constitueix un nou producte turístic per la zona de Llevant de Mallorca amb caràcter desestacionalitzador.

L'Ajuntament d'Artà lidera aquest Projecte i serà l'administració encarregada de presentar el Projecte a la Convocatòria de l'Impost de Turisme Sostenible (Ecotaxa).

#### **Aquesta Junta de Govern Local acorda per unanimitat:**

Aprovar la participació de l'Ajuntament de Son Servera en el projecte "GR EAST MALLORCA", que presentarà l'Ajuntament d'Artà a la convocatòria d'ajudes del Pla Anual d'Impuls del Turisme Sostenible.



## Ajuntament de Son Servera

---

I sense més assumptes a tractar, el batle aixeca la sessió a les 13:10 hores del dia abans assenyalat, de la qual s'estén la present acta i jo com a secretària accidental en don fe

**DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT**

# PLA DE DESENVOLUPAMENT TURÍSTIC MUNICIPAL



**Actualització 2018-2019**



Ajuntament de Son Servera

Juliol 2018



---

## ÍNDIX

INTRODUCCIÓ .....	3
CONCLUSIONS.....	4
REVISIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC 2017-2018.....	6
CONCEPTUALITZACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC .....	11
TERRITORI.....	11
PRODUCTE.....	12
QUALITAT.....	12
INTEL·LIGÈNCIA DE MERCATS .....	13
PROMOCIÓ.....	13
FORMACIÓ.....	13
METODOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DEL PLA ESTRATÈGIC .....	14
PLA ESTRATÈGIC 2018 - 2019.....	15



---

## INTRODUCCIÓ

El Pla de Desenvolupament Turístic Municipal de Son Servera neix de la necessitat del compliment de l' article 8 de la Llei de Turisme de les Illes Balears (LTIB) 8/2012 de 19 de juliol, on s' estableix que cada municipi haurà d' aprovar un Pla de Desenvolupament Turístic Municipal. L'any 2017 es va redactar el Pla de Desenvolupament Turístic pel període 2017-2018. Aquest nou document correspon a la revisió i actualització del Pla Estratègic, fruit del diagnòstic elaborat en l'anterior Pla. Aquesta actualització no inclou l'elaboració de tots els apartats sinó que es centrarà, sobre tot, en el desenvolupament d'un nou Pla Estratègic (eixos, estratègia i accions).

El Pla s' ajusta a les directrius i estratègia plantejada al Pla Integral de Turisme de les Illes Balears (PITIB 2015-2025) que el Govern de les Illes Balears va aprovar l'any 2014. Per això el pla estratègic es desenvolupa d'acord amb 6 eixos principals:

1. Territori,
2. Producte,
3. Qualitat,
4. Intel·ligència de mercats,
5. Promoció i
6. Formació.

I tot això, en el marc fonamental del **turisme responsable o turisme sostenible**, que contempla tres grans dimensions:

- Dimensió econòmica
- Dimensió ambiental
- Dimensió social



El turisme responsable o sostenible cerca la Responsabilitat Social, tant des del sector públic com el privat, per això es dóna molta importància a la col·laboració públic-privada i la implicació de tots els agents que intervenen en la cadena de valor de l'activitat turística. En el nostre municipi, aquest plantejament es veu reflectit en la constitució del **ConSORCI de Turisme de Son Servera i Sant Llorenç**, on tenen cabuda totes les organitzacions i entitats implicades en el fet turístic del nostre municipi.

L'actualització del Pla consta dels següents apartats:

- ⇒ Conclusions.
- ⇒ Revisió del Pla Estratègic 2017-2018.
- ⇒ Pla estratègic 2018-2019. El pla recull les accions que s'hauran de dur a terme en el període 2018-2019 basant-se en els 6 eixos principals, que en moltes ocasions es combinen per la interrelació entre les distintes àrees d'actuació. El pla contempla també accions que s'han de desenvolupar en el marc d'actuació del Consorci de Turisme (identificades amb un \*).

## CONCLUSIONS

Actualment, el model turístic predominant a Son Servera és el turisme de sol i platja concentrat durant els mesos d'estiu a la zona costanera, tot i que la demanda del turisme vacacional ha sofert un augment considerable. El perfil del client és un turista estranger, especialment de nacionalitat alemanya, de mitjana edat.

El municipi de Son Servera disposa d'un espai privilegiat tenint a la seva disposició espais interiors, zones costaneres, espais protegits on abunden espècies animals i vegetals d'alt interès, així com jaciments arqueològics.



Durant aquests últims anys s'han dut a terme actuacions de millora i promoció enfocats, en la seva major part, a les zones turístiques madures (Cala Millor, Cala Bona), encara que també s'han enfocats a la millora del turisme d'interior (Son Servera). Cal destacar també les actuacions de gestió en la destinació dutes a terme a través del **Consorci de Turisme** format per l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, l'Ajuntament de Son Servera i l'Associació Hotelera de Cala Millor.

Un dels punts importants en el Pla estratègic que sorgeix d'aquestes conclusions, és la necessitat de treballar en l'eix estratègic de promoció, en el qual es tindran en compte entre altres accions més concretes i especialitzades, així com també la millora de la promoció del turisme rural, derivat del creixement del mateix en tot el municipi de Son Servera i l'interès de les polítiques locals.

La concreta descripció dels productes emergents o en creixement, la millora dels productes afermats, una estratègia promocional que potenciï una imatge de marca de destinació consistent i clarament definida, i la correcta competència de les persones que intervenen són les claus del foment turístic en el municipi. També ha de ser una prioritat el foment dels objectius de qualitat i gestió mediambiental en tots i cada un dels establiments turístics fent participants tant els turistes com a la població resident.

Tot el comentat fins al moment ha de ser tractat de forma quantitativa per poder realitzar un anàlisi continuu de la situació, observant si s'estan aconseguint els objectius i metes establerts o, en canvi, són necessàries modificacions en alguns enfocaments. Per a això, és necessària la definició d'un quadre de comandament integral turístic que tenguin en compte indicadors dels àmbits social, econòmic i ambiental.



El seguiment periòdic de la satisfacció del client en la destinació, no només en zones de sol i platja, sinó també a les zones de l'interior, per identificar les necessitats del turista, són punts a tenir en compte per a un creixement constant i controlat.

El municipi de Son Servera disposa d'un ampli ventall de possibilitats de cara al foment de nous productes així com per al manteniment dels ja existents.

Finalment, és imprescindible que els agents que intervinguin en el desenvolupament turístic disposin de la competència necessària per a la correcta execució de la seva missió.

## REVISIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC 2017-2018

En aquest apartat es fa una revisió del Pla anterior amb indicació del grau de compliment de la accions dissenyades. Les accions no executades es traslladaran al nou Pla Estratègic i s'en definiran de noves, amb l'objectiu de no interrompre l'estratègia i seguir el full de ruta establert des del seu plantejament inicial.

La revisió es fa seguint l'estructura de les estratègies / objectius definits en l'anterior Pla.

- A. En quant a l'objectiu **d'especialització en destí**, les accions proposades eren les següents:





TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI
(*) Anàlisi i definició del producte.	Realització de fitxes de producte.	Pendent
	Realització d'un Pla de Millora de producte.	
Condicionament de les infraestructures a les necessitats dels productes.	Centre esportiu i de serveis de Cala Millor*	Realitzat al 50%
	Projecte de reurbanització i millora del Passeig Marítim de Cala Millor - Cala Bona entre els carrers des Comellar Fondo i Mestral (*execució depenent del finançament)	Finançament aprovat, pendent resolució definitiva ATB
	Reforma i ampliació de l'oficina d'informació turística de Cala Millor i construcció de banys públics (execució depenent de finançament)	Finançament aprovat, Pendent resolució definitiva ATB
	Reforma Carrer Rafalet i Son Gener	Executat al 100%
	Reforma Passeig Marítim entre carrer Pula i Sipells	Executat al 100%
	Execució del Pla de mobilitat de la zona costanera	Executat al 20%
	Projecte millora xarxa de clavegueram (*execució depenent del finançament)	Redacció executat al 100%
Senyalització	Senyalització de carrers als nuclis de Cala Millor i Cala Bona	Pendent
	Millora cartelleria platges	Executat 100 %
(*) Millora de la competència dels gestors del sector turístic.	Pla de gestió de la formació pel sector públic.	Projectes pendents en el marc de les competències del Consorci de Turisme (*)
	Pla de gestió de la formació pel sector privat.	



B. Dins l'estratègia definida per a la **promoció**, les accions proposades eren les següents:

TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI
Assistència i presència en fires	CTM – Stuttgart	No assistència
	REISEN – Hamburg	Finalitzat al 100%
	F.RE.E – Munich	Finalitzat al 100%
	ITB – Berlín.	Finalitzat al 100%
	LONDON BIKE- Londres	Finalitzat 100%
	BMW International Open - Munich	Canvi per assistència a la GoExpo 2018 de Finlàndia
	Nordea Masters - Suècia	Finalitzat al 100%
	DER TOURISTIK	Finalitzat al 100%
Branding	Esdeveniments "in house"	Pendent d'incrementar el %
	Elaboració de material promocional gràfic i digital: catàlegs i guies	Finalitzat al 100%
	Campanya de Turisme Interior	Finalitzat 100%
	Gestió dels medis socials i la comunicació	Pendent licitació
	Fam Trips i Press Trips de cicloturisme, golf i natura	Pendent licitació
	Suport a Prescriptors Locals	Acció duta a terme des del Consorci de Turisme realitzat al 70%
	Foro de Turisme de cala Millor	Realitzat Octubre 2017
Dinamització web.	Subcontratació del manteniment de la pàgina web.	Executat 50%
Posicionament on-line.	Realització d'actuacions directes sobre el sector públic.	Pendent licitació
	Realització d'actuacions directes sobre el sector privat.	
Control de l'ús de la marca.	Seguiment de l'ús de la marca.	Pendent licitació
	Seguiment de la reputació de la marca	
Fidelització del client	Newsletter	Pendent licitació Executat en un 70% Pendent
	Merchandising	
	Regals digitals	



C. A l'estratègia definida per a **Intel·ligència de Mercats**, les principals accions eren les següents:

TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI
Obtenció de dades.	Definició d'un quadre de comandament integral turístic.	Ajornat
Execució projectes tecnològics amb col·laboració amb altres entitats	East Mallorca Inteligent (EMI)	Pausat
	Base de dades dels recursos turístics del destí (geolocalització)	Pendent
	Aplicació per a dispositius mòbils (APP)	Ajornat

D. En quant a l'objectiu de la **Qualitat**, les accions proposades eren les següents:

TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI
Anàlisi de la satisfacció del turista en destí.	Sistematitzar procés de recopilació i anàlisi de dades.	pendent
	Realització de l'estudi sobre satisfacció tant en zones madures com en creixement.	
Major difusió de la informació turística.	Creació de Punts d'Atenció al Turista estratègics.	Pendent licitació
Promoció de les certificacions de qualitat.	SICTED, ISO 9001 (a nivell públic i privat).	Augment significatiu del SICTED



E. Finalment a l'estratègia definida per a la **Millora ambiental**, les accions proposades eren les següents:

TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI
Anàlisi de la situació ambiental	Identificació i avaluació dels aspectes ambientals en el municipi.	Pendent
	Delimitació de zones: madures i en creixement.	Pendent
	Estudi de capacitat de càrrega de les zones sensibles.	Pendent
Sensibilització	Pla de formació pel sector públic.	Executat al 20%
	Pla de formació pel sector privat.	
	Manuais de conscienciació per a la població.	
	Participació dels establiments a través de concursos de bones pràctiques ambientals (tant residus com consums).	
Promoció de les certificacions ambientals	EMAS, ISO 14001 (a nivell públic i privat).	Pendent



## CONCEPTUALITZACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC

Una vegada analitzat l'execució del Pla anterior i la situació del municipi de Son Servera, s'estableix un nou Pla estratègic.

La visió principal del present Pla és impulsar i gestionar l'estratègia turística del municipi per assegurar el seu desenvolupament turístic responsable, sostenible i viable a llarg termini, mitjançant el compliment de principis com la conservació del medi ambient, la satisfacció del client, la planificació turística i el repartiment de beneficis en el municipi.

La citada visió i els principis que la sostenen, com ja s'ha comentat, es reflecteixen en un Pla estratègic, el qual es dividirà en els sis eixos estratègics: territori, producte, qualitat, intel·ligència de mercats, promoció i formació. Aquests eixos abasten el pla de forma transversal, per la qual cosa, algunes estratègies poden derivar de diversos eixos.

En l'àmbit de gestió de la destinació, a més de l'ajuntament, com a entitat local, intervé el **Consorci de Turisme de Son Servera i Sant Llorenç** que, al mateix temps, duu a terme un Pla d'Acció de caràcter anual basat, sobre tot, en la gestió de la identitat de marca i la promoció, entre altres accions i projectes, com a conseqüència de la seva estratègia.

### ***TERRITORI***

Aquesta palanca sorgeix del Conveni Europeu del Paisatge (CEP), que va iniciar el Consell d'Europa, que té com a principal objectiu promoure la protecció, gestió i ordenació dels paisatges europeus. Són per això molt importants les actuacions, tant



---

del sector públic com a privat, per protegir el territori. En el CEP convergeixen els conceptes de patrimoni cultural i natural per oferir una visió integral de paisatge. A més de tenir en compte la dimensió social entesa com a element de benestar, entre l'ésser humà i el territori que habita.

El territori influeix de forma directa en la corba de la demanda turística, ja que és el patrimoni natural que ofereix el municipi de Son Servera. Per tant, s'han de determinar les Unitats del Paisatge, les que s'inclouen a les zones PIAT (Plans d'Intervenció d'Àmbit Turístic) i les marítimes.

## ***PRODUCTE.***

Aquest eix es correspon al producte, bé o servei que pot oferir el municipi de Son Servera. Des de que va començar el boom turístic a Mallorca, el producte estrella ha estat el Sol i Platja, però l'objectiu del present Pla de Desenvolupament Turístic Municipal és crear, desenvolupar i gestionar productes especialitzats amb la finalitat de diversificar i modelar la demanda per, així, millorar la desestacionalització.

## ***QUALITAT***

A més del producte que s'ofereix, és molt important la qualitat del mateix. El propi Pla de Desenvolupament Turístic Municipal és un mesurador de la qualitat de les infraestructures i productes que ofereix el municipi de Son Servera.

És clau en el turisme tenir en compte l'opinió dels turistes i en la base en aquesta opinió millorar la qualitat del producte perquè el turista segueixi venint i així reconvertir el producte per tal de no quedar-se obsolet. La qualitat és entesa com a valor afegit d'una destinació competitiva.



## ***INTEL·LIGÈNCIA DE MERCATS***

Aquest apartat cerca establir els controls i estudis que el municipi de Son Servera realitza per a conèixer i anticipar-se a la demanda del sector turístic. Les plataformes existents per a conèixer les esmentades dades són: Oficines de Turisme a l'estranger (OET's), Operadors turístics (TTOO), companyies aèries i Agència de Turisme Balear, entre altres. En aquest sentit, també entenem que l'ús adequat de les noves tecnologies ens ajudarà a obtenir informació de gran importància per conèixer de primera mà el comportament i interessos dels nostres visitants.

## ***PROMOCIÓ***

La promoció és entesa com a eina d'atracció del turista al destí. Es basa en la manera de comunicar a la demanda (mercats emissors) el producte que ofereix el municipi de Son Servera. Es cerca unificar el missatge, tant en el sector públic com en el sector privat, per tal de promocionar el producte del municipi mitjançant la comunicació externa (fires, publicitat, patrocinis, etc.) així com la comunicació interna, a través d'un missatge més directe al turista per part del sector privat. Per tot això, serà el Consorci de Turisme l'òrgan encarregat de coordinar aquest eix estratègic.

## ***FORMACIÓ***

La gestió del coneixement en destí i la formació són eines fonamentals per obtenir l'èxit de tots els elements que conformen la cadena de valors que duu a la satisfacció del turista. Aquest eix té en compte tant la formació del sector públic com el privat.



## ***METODOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DEL PLA ESTRATÈGIC***

A més dels eixos principals, el Pla s'estructura i desenvolupa en els següents punts:

- Estratègia: Identifica l'objectiu general a mig termini.
- Tàctica: Identifica les metes necessàries pel compliment de l'estratègia.
- Acció: Estableix les accions necessàries pel compliment de la tàctica i per tant, de l'estratègia.
- Termini: Planificació temporal de cada una de les accions
- Indicador: Magnitud utilitzada pel mesurament i el seguiment dels resultats obtinguts, així com a evidència del compliment de les actuacions, tàctiques i estratègies.

Per la pròpia naturalesa de les tàctiques i les accions a dur a terme, algunes es faran únicament en el municipi de Son Servera i altres, que poden afectar també al municipi de Sant Llorenç des Cardassar , o als sectors privats implicats, es coordinaran des del **Consorci de Turisme**, que s'identificaran amb un asterisc (\*).





## PLA ESTRATÈGIC 2018 - 2019

EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJECTIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
PRODUCTE PROMOCIÓ FORMACIÓ	ESPECIALIZACIÓ EN DESTÍ	(*) Anàlisi i definició del producte.	Realització de fitxes de producte.	Desembre 2019	Realització de fitxes del 100 % dels productes existents.
			Realització d'un Pla de Millora de producte.		
		Condicionament de les infraestructures a les necessitats dels productes.	Centre esportiu i de serveis de Cala Millor*	Desembre 2019	100% d'actuacions de condicionament realitzades
			Projecte de reurbanització i millora del Passeig Marítim de Cala Millor - Cala Bona entre els carrers des Comellar Fondo i Mestral (*execució depenent del finançament)		
			Reforma i ampliació de l'oficina d'informació turística de Cala Millor i construcció de banys públics (execució depenent de finançament)		
			Projecte de reurbanització i millora del Passeig Marítim de Cala Millor-Cala Bona entre els carrers Pula i des Comellar Fondo (*execució depenent del finançament)		
			Projecte de transformació del carrer Sant Antoni i la plaça Nova de Son Servera, inversió enfocada com a producte turístic.		
			Projecte de transformació del carrer Pere Antoni Servera i carrer Tren de Son Servera		
			Reforma del carrer Sol Naixent (juntament amb l'ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar)		



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJECTIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
PRODUCTE PROMOCIÓ FORMACIÓ	ESPECIALIZACIÓ EN DESTÍ	Condicionament de les infraestructures a les necessitats dels productes.	Projecte supramunicipal de rutes de senderisme i cicloturisme GR East Mallorca amb municipis de la comarca de Llevant (Execució depenent del finançament)*	Desembre 2019	100% d'actuacions de condicionament realitzades
			Torneig Internacional de Futbol Femení East Mallorca Cup		
			Execució del Pla de mobilitat de la zona costanera		
			Projecte millora xarxa de clavegueram (*execució depenent del finançament)		
			Creació de la ruta d'art urbà 'Color Millor'		
			Senyalització i projecció dels jaciments arqueològics del municipi		
			Confecció del pla municipal de museïtzació del patrimoni arqueològic serverí		



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJECTIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
PRODUCTE PROMOCIÓ FORMACIÓ	ESPECIALIZACIÓ EN DESTÍ	Senyalització	Senyalització de carrers als nuclis de Cala Millor i Cala Bona	Desembre 2019	100% de senyalització instal·lada
		(*) Millora de la competència dels gestors del sector turístic.	Pla de gestió de la formació pel sector públic.	Maig 2019	Redacció i coordinació del pla formatiu
			Pla de gestió de la formació pel sector privat.		



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJETIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
(*) PROMOCIÓ	GESTIÓ DE LA IDENTITAT DE MARCA	Assistència i presència en fires	CTM – Stuttgart	Desembre 2019	Assistència a Fires. (en coordinació amb el Consell Assessor)
			REISEN – Hamburg		
			F.RE.E – Munich		
			ITB – Berlín.		
			LONDON BIKE- Londres		
			Go Expo Golf Finlàndia		
			Nordea Masters - Suècia		
		DER TOURISTIK			
		Branding	Esdeveniments "in house"	Anual	% increment anual de les accions
			Elaboració de material promocional gràfic i digital: catàlegs i guies		
			Campanya de Turisme Interior		
			Gestió dels medis socials i la comunicació		
			Fam Trips i Press Trips de cicloturisme, golf i natura		
			Suport a Prescriptors Locals		
		Foro de Turisme de cala Millor			
Dinamització web.	Subcontractació del manteniment de la pàgina web.	Març 2019	Augment del 15% de visitants a la pàgina web		
Posicionament on-line.	Realització d'actuacions directes sobre el sector públic.	Desembre 2019	A definir amb el gestor web.		
	Realització d'actuacions directes sobre el sector privat.				
Control de l'ús de la marca.	Seguiment de l'ús de la marca.	Desembre 2019	% de correcte ús de marca.		
	Seguiment de la reputació				
	de la marca				



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJETIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
(*) PROMOCIÓ	GESTIÓ DE LA IDENTITAT DE MARCA	Fidelització del client	Newsletter.	Setembre 2019	% de turistes repetitius.
			Merchandising.		
			Regals digitals.		



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJETIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
INTEL·LIGÈNCIA DE MERCATS TERRITORI	(*) GESTIÓ DE DADES DE MERCAT	Obtenció de dades.	Definició d'un quadre de comandament integral turístic.	Desembre 2019	100% accions realitzades
	(*) GESTIÓ INTEL·LIGÈNCIA DE DESTÍ	Execució projectes tecnològics amb col·laboració amb altres entitats	East Mallorca Intel·ligent (EMI)	Reactivació	Increment % anual de l'execució del projecte
			Base de dades dels recursos turístics del destí (geolocalització)	Reactivació	Increment % anual de l'execució del projecte
			Aplicació per a dispositius mòbils (APP)	Desembre 2019	100% execució projecte



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJETIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
QUALITAT	MILLORA DE LA QUALITAT EN EL SERVEI	Anàlisi de la satisfacció del turista en destí.	Sistematitzar procés de recopilació i anàlisi de dades. Realització de l'estudi sobre satisfacció tant en zones madures com en creixement.	Desembre 2019	Enquestar al 5% de l'ocupació turística
		Major difusió de la informació turística.	Creació de Punts d'Atenció al Turista estratègics.	Gener 2019	Establiment de punts estratègics d'informació turística
		Promoció de les certificacions de qualitat.	SICTED, ISO 9001 (a nivell públic i privat).	Desembre 2019	35% d'establiments turístics amb certificats o distinció de qualitat.
		Fidelització del turisme familiar	Implantació del Segell de Turisme Familiar	Desembre 2019	Implantació



EIX ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA / OBJETIU	TÀCTICA	ACCIONS	TERMINI	INDICADOR
TERRITORI FORMACIÓ	MILLORA AMBIENTAL	Anàlisi de la situació ambiental.	Identificació i avaluació dels aspectes ambientals en el municipi.	Desembre 2018	Existència d'un informe de situació ambiental.
			Delimitació de zones: madures i en creixement.	Desembre 2018	
			Estudi de capacitat de càrrega de les zones sensibles.		
		Sensibilització.	Pla de formació pel sector públic.	Desembre 2018	Augment del 10% de la recollida selectiva (quilos/habitant).
			Pla de formació pel sector privat.		
			Manuals de conscienciació per a la població.		
			Participació dels establiments a través de concursos de bones pràctiques ambientals (tant residus com consums).		
		Promoció de les certificacions ambientals.	EMAS, ISO 14001 (a nivell públic i privat).	Desembre 2018	35% d'establiments turístics amb certificats o distinció mediambiental.