PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE CIUTADELLA 2014-2015

Αψυνταμιεντο δε Χιυταδελλα

ÍNDICE

Introducción:……..3

- Entorno geopolítico……...6
- Entorno competitivo……..8

Plan de desarrollo turístico municipal:

1. Territorio……..11
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones
2. Producto……14
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones
3. Calidad……...39
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones
4. Inteligencia de mercados……42
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones
5. Promoción……..44
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones
6. Formación……..48
   - Estrategia
   - Objetivos
   - Acciones

Conclusiones…….50

INTRODUCCIÓN

Ciutadella de Menorca está situada en el extremo oeste de la isla, siendo la ciudad con mayor número de habitantes de Menorca (29.580 habitantes en el 2012) y sede del obispado de la isla. Regentó la capitalidad de la isla hasta la ocupación inglesa el año 1714. Ciutadella es el municipio más extenso de Menorca con 186 km2, de los cuales un 36,5% corresponde a áreas naturales y un 56% a zonas agrícolas y ganaderas.

Ubicación	40°00′05″N 3°50′11″E Coordenadas: 40°00′05″N 3°50′11″E (mapa)
Altitud	24 msnm
Distancias	45 km a Mahón 116 km a Palma de Mallorca 645 km a Madrid
Superficie	186,34 km²
Población	29.580 hab. (2012)
Densidad	157,32 hab./Km²

A lo largo de los siglos, los diferentes pobladores le han dado diversos nombres: Jamma, Nura, Minerva, Iamo, Iamona, Medina Minurka. Pero fue a partir del 1287, a raíz de la incorporación de Menorca a la cultura cristiana y europea con la conquista de Alfonso III, cuando se impuso el nombre actual, topónimo que, etimológicamente, proviene del latín civitatella, diminutivo de civitas (ciudad). A pesar de ello, este nombre ya prevalecía entre la población romanizada y los mozárabes menorquines anteriores a la colonización realizada por la Corona de Aragón. El rey Alfonso el Liberal incorpora la isla a la Corona de Aragón. Se construyen las murallas de la ciudad, que engloban los conventos de las órdenes de los franciscanos y de las clarisas, y la iglesia de Santa María, la actual Catedral de Menorca. Es en la Baja Edad Media cuando se definen y se consolidan los principales rasgos que caracterizan el núcleo histórico de Ciutadella, de manera que los cambios urbanísticos que ha experimentado la ciudad desde entonces han sido ocasionales y muy puntuales.
En 1558 las escuadras otomanas al mando de Pialí Baixá saquean la ciudad, tras lo cual seguirá un largo periodo de reconstrucción y de recuperación demográfica y económica. A lo largo de los siglos XVII y XVIII se reconstruyen las murallas y se levantan y reforman iglesias y conventos. Ciutadella mantiene la capitalidad hasta las dominaciones extranjeras del siglo XVIII, motivo por el cual es en esta ciudad donde se hace más patente la progresiva primacía social y económica que adquieren en estos momentos las grandes familias nobles terratenientes, donde construyen las casas aristocráticas que dan Ciutadella la monumentalidad que hoy la caracteriza.
Con la industrialización y las transformaciones sociales y económicas que tienen lugar a partir de la segunda mitad del siglo XIX irrumpe una nueva clase enriquecida que se disputa el protagonismo con las tradicionales familias aristocráticas de Ciutadella, y que se refleja en la construcción de grandes residencias que emulan las de la antigua nobleza local. En este momento se inicia la demolición de las antiguas murallas para favorecer el ensanche de la ciudad. El excepcional buen estado de conservación y la unidad del núcleo histórico de Ciutadella hicieron que en 1964 fuese declarado Conjunto Histórico-Artístico Español. Con la Ley estatal de Patrimonio Histórico de 1985 y la autonómica de 1998 pasa a ser Bien de Interés Cultural en clasificación de Conjunto Histórico, y ya desde 1999 el municipio cuenta con un Plan Especial de Protección que regulará las actuaciones urbanísticas que en él se llevan a cabo.

El punto neurálgico de Ciutadella es la plaza des Born, donde se encuentra el Ayuntamiento, un edificio del siglo XIX de estilo eclesiástico. Justo en el medio de dicha localización está el obelisco erigido en el mismo siglo en conmemoración del desastre ocurrido en el *“any de sa desgràcia”* (el año de la desgracia 1558), cuando los turcos saquearon la ciudad. En los alrededores de la plaza también se encuentran los principales palacios señoriales, como los de Torre Saura, Salort,

Vivó y Olives, Sólo una de esta casa señoriales puede visitarse en los meses de verano. Cabe recordar que la nobleza aún tiene relevancia en esta localidad, especialmente durante las fiestas populares de Sant Joan.

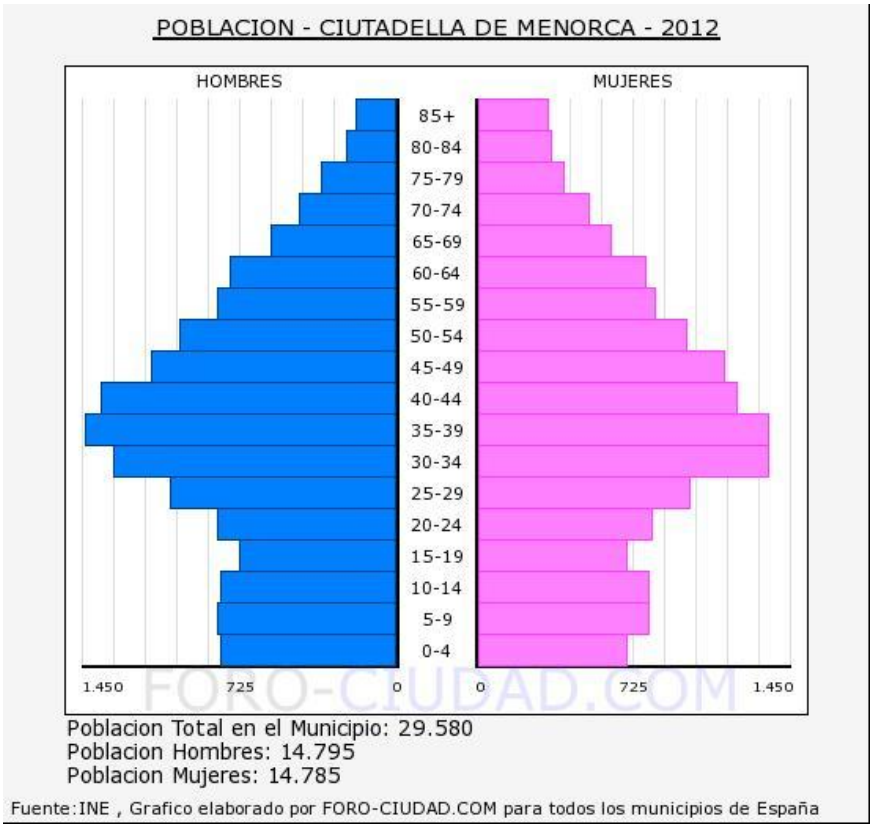
A pocos metros del Born se sitúa la Catedral de Menorca, que fue construida por orden del rey Alfonso III en el mismo lugar que ocupaba anteriormente la mezquita. Las obras comenzaron en el 1300 y finalizaron 62 años más tarde. El tempo es un bello edificio de arte ojival, notable por la anchura de la nave, flanqueada por seis capillas a cada lado.

Así mismo Ciutadella cuenta con un puerto natural de anchura máxima de entrada natural de 500 metros en su bocana, aunque la ensenada se estrecha considerablemente según avanza hacia el otro extremo, llamado “colàrsega”. Su belleza se puede comprobar con un paseo hasta el Castillo de Sant Nicolau, infraestructura defensiva construida durante el siglo XVII en la entrada del puerto para poder avistar la aproximación de bajeles turcos a la isla.

1. ENTORNO GEOPOLÍTICO

Como continuación al análisis del municipio de Ciutadella se detalla la pirámide poblacional, su escudo heráldico y bandera y ciudades hermanadas.

1.1.Pirámide poblacional:



1.2.Su escudo heráldico:

1.3.Su bandera:

1.4.Hermanamientos:

En cuanto a las ciudades con las que Ciutadella está hermanada, se encuentran las siguientes:

- Barcelona
- Oristano (Cerdeña, Italia)
- Cursi (Lecce, Italia)
- Alcudia (Mallorca)
- Córdoba (Argentina)

2. ENTORNO COMPETITIVO

2.1.Menorca estructura su producto turístico en 6 submarcas**: **Menorca mediterránea, Menorca natural, Menorca cultural, Menorca slow, Menorca convention bureau y Menorca filming.

Ciutadella en función de su **identificación** y de sus productos turísticos que posee se podrá posicionar en una o más de las 6 submarcas citadas, con el fin de definir el modelo de desarrollo turístico.

Ciutadella, se posiciona como un municipio incardinado en la submarca **Menorca cultural**, donde su mayor baluarte es la singularidad de su núcleo histórico en el

que se destaca el estado de conservación de sus edificios históricos como los Palacios; también destacan sus Fiestas de Sant Joan, fiestas que celebran el día 23 de junio de cada año, donde el caballo menorquín es el gran protagonista. Las denominadas “Festes de Sant Joan” son las fiestas de caballerías que se vienen celebrando en Ciutadella de forma tradicional, de una forma prácticamente invariable desde la antigüedad y sin interrupciones. Su origen fue religioso pero con el paso del tiempo, se le han ido incorporando en su esquema nuevos aspectos que han hecho que posean en la actualidad un carácter único laico-religioso.

También Ciutadella se posiciona como un municipio incardinado en la submarca **Menorca mediterránea**, gracias al gran número de playas que posee en su municipio.

Ciutadella se posiciona también como un municipio incardinado en la submarca **Menorca natural:** Ciutadella es el municipio más extenso de Menorca con 186 km2, de los cuales un 36,5% corresponde a áreas naturales y un 56% en zonas agrícolas y ganaderas. En Ciutadella están representados la mayoría de los ecosistemas terrestres y marinos representativos del Mediterráneo como roquedos litorales, sistemas dunares, bosques de encinas, pinos y acebuches, humedales y ecosistemas marinos como las praderas sumergidas de Posidonia oceánica.

2.2.Capacidad alojativa:

En relación a la capacidad alojativa y restauración destacamos los siguientes datos en cuanto a número de plazas y unidades:

Alojamiento:

- Agroturismo: 43 plazas. 21 unidades.
- Apartamentos turísticos: 11.135 plazas. 3.961 unidades.
- Hoteles: 11.265 plazas. 5.444 unidades.
- Hotel rural: 75 plazas. 39 unidades.
- Turismo de interior: 42 plazas. 15 unidades.
- Estancias turísticas: 829 plazas. 143 unidades.
- Viviendas turísticas de vacaciones: 4.414 plazas. 961 unidades.

Restauración:

- Bar: 7.679 plazas. 134 unidades.
- Cafetería: 4.442 plazas. 110 unidades.
- Restaurantes: 13.484 plazas. 181 unidades.

2.3.Menorca, Reserva de la Biosfera

Ciutadella de Menorca se encuentra bajo el paraguas de la marca Menorca - Reserva de la Biosfera y constituye un importante centro agrícola, comercial e industrial. Concentra unas zonas naturales protegidas, playas paradisíacas, y casi el 45% de la oferta hotelera de toda la Isla.

Menorca fue reconocida por la UNESCO, el 1993, como Reserva de la Biosfera. Este reconocimiento premia el equilibrio conseguido entre el desarrollo económico y la conservación del paisaje y el medio natural de Menorca. En un territorio de estas características, como Menorca, es donde más sentido cobra hablar de desarrollo sostenible, definido como el equilibrio existente entre el crecimiento económico y el uso de los recursos naturales, teniendo en cuenta los aspectos medioambientales y sociales, garantizando la satisfacción de las necesidades locales del presente sin hipotecar la capacidad de desarrollo de generaciones futuras.

Este es el marco en el que podemos definir el turismo responsable como el modelo de desarrollo turístico que se fundamenta en los principios de la sostenibilidad, en la preservación de los recursos del destino y la optimización de los recursos económicos, en un compromiso común por parte de todos los miembros que conforman el sector turístico.

PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE CIUTADELLA

1.- TERRITORIO

El territorio es uno de los seis elementos que mediante su modulación influyen de forma directa en la curva de la demanda.

Con el fin de garantizar la sostenibilidad del municipio de cara al futuro, mejorando sus recursos y la calidad de vida de sus residentes en función de la situación geográfica y el entorno urbanístico, debe tenerse en cuenta el marco normativo del municipio de Ciutadella, tales como sus ordenanzas municipales.

Cabe definir en este punto las diversas zonas turísticas que conforman el municipio de Ciutadella. Las urbanizaciones o zonas turísticas de Ciutadella se distribuyen en cuatro sectores: Norte, Sur, Centro y Periferia, entre todas ellas agrupan el 18% de la población residente en el municipio

Zona norte: Calan Blanes. En la actualidad en las tres urbanizaciones de la zona de poniente del término de Ciutadella residen casi 2.000 habitantes todo el año y 9.000 turistas en verano. La competencia es exclusiva del Ayuntamiento.

Zona centro: Sa Caleta, Santandria, Cala Blanca. Incluye dos polígonos y una urbanización con un sistema de Entidad de Conservación Urbanística (ECU), lo que implica que las inversiones a realizar se comparten en un 50% con esta institución.

Zona sur: Núcleos eminentemente turísticos aunque de menor número de residentes; reciben más de 10.000 turistas durante el verano.

Zona periférica: Cala Morell, Serpentona. Se trata de dos urbanizaciones bastante alejadas.

La **estrategia** en cuanto a territorio se refiere sería la de mejorar las infraestructuras turísticas.

Como **objetivos** se encontrarían los siguientes:

-Mejorar los recursos y la calidad de vida de los residentes de Ciutadella.

-Mejora de las zonas turísticas y áreas de afluencia turística, con criterios de calidad y mejora constante.

-Revisión y mejora del estado de las urbanizaciones del municipio, y de las infraestructuras; y embellecimiento de Ciutadella, así como la redacción de la normativa urbanística perteneciente al Plan General de Ordenación Urbana.

Las **acciones** a llevar a cabo en el municipio de Ciutadella son las siguientes:

1.- Mejorar los diferentes accesos a las urbanizaciones, para dotarlos de las infraestructuras necesarias (aceras, iluminación, etc). En este sentido sería interesante trabajar para dotarlos también de carril bici con el objetivo de conectar las diferentes urbanizaciones con el centro del municipio, creando de esta manera diferentes itinerarios.

2.- Potenciar las siguientes actuaciones para favorecer el mantenimiento y mejora de las urbanizaciones turísticas para adecuar sus infraestructuras (aceras, mobiliario urbano, iluminación, etc), sanearlas y mejorar su imagen:

- Embellecimiento del entorno donde se encuentran las Cuevas de Cala Blanca
- Arreglar y hacer aceras en Costa Marina
- Conservar y mantener el entorno de las playas urbanizadas.
- Mejora de las aceras y cerramientos de las zonas verdes de las calles Tramuntana y Mestral de la zona de Cap d'Artrutx.
- Mejora de las aceras de las calles Via Làctica y Corona Austral de la zona de Cala Morell.
- Mejora de la avenida de "Sa Torre de S'aigua" de la zona de Calan Blanes.

3.- Conseguir un mayor control de las infraestructuras tanto públicas como privadas, así como hacer cumplir la normativa urbanística en cuanto a construcciones ilegales y exigir el embellecimiento de infraestructuras que no cumplen unos criterios mínimos de estética y repercuten en la imagen de la zona.

4.- Potenciar actuaciones para favorecer el mantenimiento y limpieza del núcleo urbano y de zonas turísticas

5.- Adequer aparcamientos (park & ride) en una zona periférica para descongestionar las zonas urbanas: dejar el coche y tomar un servicio de mini bus cada 10 o 15 minutos que realice la ruta y retorne al aparcamiento.

6.- Redacción del Proyecto de la Estación de autobuses.

7.- Facilitar el acceso al centro de la ciudad de los visitantes que lleguen a la nueva estación de autobuses.

8.- Aumentar el número de WC público, tanto en el núcleo urbano como en las playas y/o lugar de afluencia de visitantes y residentes, con cambiadores para bebés. Facilitar a las empresas la concesión para la explotación de WC.

9.- Redacción del Nuevo Plan General de Ordenación Urbana

10.- Modificación de diversas ordenanzas municipales que, debido al paso del tiempo y a las necesidades actuales de los habitantes y visitantes de Ciutadella, han quedado obsoletas y sin uso, tales como

- ordenanza de tenencia de animales
- ordenanza de ruido y vibraciones
- ordenanza de rótulos
- ordenanza de artistas y mercados

2.- PRODUCTO

Ciutadella en función de su identificación y de sus productos turísticos se podrá posicionar en una o más de las 6 submarcas en que se estructura el producto turístico de Menorca, con el fin de definir el modelo de desarrollo turístico.

1.-Menorca mediterránea: impulsando el turismo de sol y playa como pilar principal de la actividad turística de la isla. Se potenciará el entorno de las playas así como la calidad de los recursos turísticos e infraestructuras en instalaciones turísticas y de ocio. En este sentido se trabajará especialmente en potenciar los entornos cuidados y las certificaciones "Banderas Verdes".

Uno de los atractivos turísticos de Ciutadella reside en sus numerosas playas y algunas otras zonas de baño de diferente medida y tipología. En la costa oeste de la isla se pueden encontrar numerosas urbanizaciones en torno a cala pequeñas como Cala Blanca, Santandría, etc. Llegando a la costa sur, pasado el faro D'Artrutx, encontramos Cala'n Bosch y Son Xoriguer, también urbanizadas, y más allá, en el trozo virgen más largo de la costa sur, encontramos Cala'n Turqueta, Son Saura, Es Talaier, Macarelleta y Macarella, preciosas calas de agua turquesa, pinos hasta la playa y arena blanca. En la costa norte, más árida, asolada por la tramontana en invierno, encontramos la urbanizada Cala Morell, las vírgenes La Vall y El Pilar.

Playas urbanas

Platja Gran i Petita: Esta playa ubicada en la Cala Degollador, está situada en el mismo casco urbano de Ciutadella. Presenta una playa de arena fina de tonos blancos. Tiene aparcamiento.

Sa Caleta: Este rincón costero se ha formado en la margen derecho de la bocana de Cala Santandria (zona norte-noreste), cuyo topónimo caleta se refiere a su tamaño diminuto. Tiene aparcamiento y se encuentra a 2 km de Ciutadella.

Santandria: Esta playa ubicada en la costa oeste del municipio, está situada a unos escasos 3 Km. de Ciutadella. Tiene aparcamiento.

Cala Blanca: Playa ubicada en la urbanización de Cala Blanca de arena blanca y fina. Se encuentra a 6 km de Ciutadella y tiene aparcamiento.

Cala en Bosch: Esta playa situada al sur del municipio en la urbanización de Cala en Bosc es la playa urbana más extensa del municipio. Situada al lado de un

puerto deportivo, presenta una arena fina y blanca. Se encuentra a 9 km de Ciutadella y tiene aparcamiento.

Son Xoriguer: Esta playa está situada al sur del municipio en la urbanización de Son Xoriguer, a 10 Km. de Ciutadella. Tiene aparcamiento.

Cala Morell: Se encuentra al norte del municipio junto a la urbanización del mismo nombre. Presenta una arena relativamente gruesa de tonos blancos y ocres con algunos cantos rodados. Tiene aparcamiento y se encuentra a 9 km de Ciutadella.

Cales Piques: La playa de Calespiques se encuentra en la costa oeste del municipio, en la urbanización de Cala en Blanes. Presenta una arena relativamente fina de tonos blancos. Tiene aparcamiento y se encuentra a 6 km de Ciutadella.

Cala en Forcat: se encuentra al oeste del municipio en la urbanización de Cala en Blanes. Presenta una arena fina de tono blanquecino. Tiene aparcamiento y se encuentra a 6 km de Ciutadella.

Cala en Brut: Está a 5 kilómetros de Ciutadella, situada entre Cala en Forcat y Clot d'en Barceló. Esta manga de mar se caracteriza por tener forma de "v" (estrecha y alargada). Tiene aparcamiento.

Cala en Blanes: Esta playa ubicada en la urbanización de Cala en Blanes. Presenta una arena relativamente fina de tonos blancos. Tiene aparcamiento y se encuentra a 4 km de Ciutadella.

Playas vírgenes norte

La Vall de Algaiarens: las playas vírgenes de Algaiarens, también conocidas como La Vall o La Vall d'Algaiarens, son las playas de la costa norte más cercanas a

Ciutadella. Se puede llegar fácilmente en coche y también en bici, y dispone de dos aparcamientos. La arena de las playas de La Vall es blanca y fina, y está dividida en dos zonas. La más cercana al aparcamiento se conoce como la Playa des Tancats, y la más lejana la Playa des Bot. Para acceder a esta última se tendrá que caminar 10 minutos.

Platja des Bot: Esta playa virgen ubicada en la Cala de Algaiarens se encuentra al norte del municipio. Presenta una arena relativamente gruesa de tonos blancos y ocres. Tiene aparcamiento y se encuentra a 7 km de Ciutadella.

Platja des Tancats: Esta playa virgen ubicada en la Cala de Algaiarens se encuentra en la costa norte de Ciutadella. Presenta una arena relativamente gruesa de tonos blancos y ocres. Tiene aparcamiento y se encuentra a 9 km de Ciutadella.

Cala Pilar: Playa de arena gruesa de tonos ocres y dorados situada al norte del municipio. Su acceso es exclusivamente para peatones y se tiene que caminar unos 45 minutos desde el aparcamiento para llegar a la playa. Se encuentra a 14 km de Ciutadella.

Playas vírgenes sur

Platja des Banyul: Esta playa ubicada en la costa sur del municipio se encuentra en Son Saura, a unos 9 km. de Ciutadella. Presenta una arena fina y blanca y unas aguas cristalinas. Tiene aparcamiento.

Platja de Bellavista: Esta playa ubicada en la costa sur del municipio se encuentra en Son Saura, a unos 9 km. de Ciutadella. Presenta una arena fina y blanca y unas aguas cristalinas. Tiene aparcamiento.

Es Talaier: Esta cala de la costa sur del municipio solamente tiene acceso peatonal, desde Son Saura (1,5 km) o desde Cala en Turqueta (1,75 km). Presenta una arena fina y blanca. Se encuentra a 9 km de Ciutadella.

Cala en Turqueta: En esta cala encontraremos una playa de pequeñas dimensiones, de arena blanca y fina. El aparcamiento de vehículos se encuentra a unos 800 metros de la playa, desde la que podremos salir a pie hasta Es Talaier y hasta Macarella. Esta Cala se encuentra a 10 km de Ciutadella.

Macarella: Esta cala se encuentra al fondo de un barranco que termina en una playa de arena blanca y aguas cristalinas. Tiene aparcamiento y se encuentra a 13 km de Ciutadella.

Macarelleta: Esta preciosa playa se encuentra a unos minutos a pie de su hermana mayor Macarella. Tiene aparcamiento y se encuentra a 13 km de Ciutadella.

2.-Menorca natural: engloba todas aquellas actividades que tiene como denominador común el espacio donde se desarrollan: el medio natural (mar, tierra o aire). Se engloba el turismo verde y el turismo náutico.

Turismo náutico

Ciutadella ofrece inmejorables oportunidades de combinar el deporte con el disfrute de la naturaleza.

Los aficionados al mar encontrarán un abanico de posibilidades, desde el baño en cualquier cala del municipio a actividades específicas como el windsurf, la vela, el esquí náutico, la pesca deportiva, la navegación a vela latina, el submarinismo o el kayak.

También se realizan excursiones en barca alrededor de la isla, y visitas a los principales puntos de interés de la costa.

En las urbanizaciones pertenecientes al término municipal de Ciutadella se ofrecen diversos servicios tales como centros de buceo (desde niveles básicos a superiores), de práctica de otras actividades y deportes náuticos.

Así mismo, Ciutadella es una zona turística especialista en deportes náuticos por ello se encuentra circunscrita en la Estación Náutica Menorca.

El municipio es especialista en ofrecer excursiones marítimas por el litoral.

El municipio cuenta también con el Club Náutico de Ciutadella, donde se realizan actividades como curos de vela, actividades de submarisimo, kayac, optimis… y organizan también regatas.

Turismo verde

La hípica es una actividad que se puede practicar en alguno de los clubs hípicos de Ciutadella y en su hipódromo, donde se podrá disfrutar de las carreras de caballos trotones. Las excursiones a caballo por caminos rurales constituyen otra posibilidad interesante de compaginar la hípica con la observación de la naturaleza.

El ciclismo se puede practicar en un buen número de carreteras secundarias y caminos rurales del municipio, con excursiones programadas y guiadas o por libre.

También el excursionismo y el senderismo disponen de rutas específicas para disfrutar de la naturaleza y del paisaje de la isla, o de la observación de aves y hábitats naturales.
Pedaleando por los caminos rurales y por el Camí de Cavalls, podremos contemplar la impresionante red de pared seca que rodea los rincones más insospechados Ciutadella, los peculiares “ponts de bens”, los aljibes, las sinias y los pozos de torno, la característica arquitectura de los “llocs”, los yacimiento arqueológicos, poblados talayóticos, navetas, taulas y talayots, las piedras de marés y los restos de antiguos hornos de cal. Pasaremos al lado de impresionantes encinas centenarias, veremos volar cernícalos, milanos y alimoches mientras las vacas contemplan nuestro paso con mirada paciente; los corderos y los caballos serán nuestros espectadores.

3.-Menorca cultural: las actuaciones que se pretenden desarrollar en el marco de Turismo Cultural en Menorca, a través del desarrollo de las rutas culturales así como la promoción de eventos culturales y la elaboración de material promocional de cada una de ellas.

Edificios históricos
Ayuntamiento: El edificio de las casas Consistoriales es obra del arquitecto y diseñador Enrique Sagnier y Villavecchia, y se constituye como tal entre 1884 y 1925. Se levanta en el mismo lugar donde había una antigua fortificación separada de la medina islámica que, después de la conquista de Alfonso el Liberal de 1287, es reconvertida en alcázar del Gobernador de Menorca, manteniendo este uso hasta finales del siglo XVIII. Será la residencia del Gobernador Militar de

Ciutadella hasta mediados del siglo XIX, siendo cedido al Ayuntamiento en 1879 para la construcción del actual edificio. La fachada, de estilo neogótico, es una interpretación libre y romántica del alcázar primigenio. El Salón Gótico aloja la Galería de Hijos Ilustres de Ciutadella.

Bastión del Gobernador: La muralla medieval de Ciutadella se construye en el siglo XVI, después de su incorporación a la Corona de Aragón, a imitación de las de Perpiñán, aunque se conoce la existencia de un muro que protegía la medina islámica y que quedaba separada de la antigua alcazaba. Esta muralla queda en muy mal estado después del saqueo turco de 1558, por lo que las autoridades promueven en el siglo XVII la construcción de una nueva muralla con el mismo trazado pero adaptada a las necesidades artilleras del momento. Los baluartes de Sa Font del Gobernador son los dos únicos testimonios que se conservan de aquella antigua muralla después de ser demolida en los siglos XIX y XX para favorecer el crecimiento urbano de la ciudad.

Obelisco, Plaza Borne: Monumento conmemorativo de 22 metros de altura, erigido en recuerdo a las víctimas de la invasión turca de Ciutadella de 9 de julio de 1558. La idea de honrar la heroica resistencia de la población ante las tropas piratas otomanas se materializa con un acuerdo del Ayuntamiento de Ciutadella fechado el 27 de junio de 1853 paralelamente a la ordenación de la plaza. El proyecto es de 1855 y es obra de Rafael Oleo y Quadrado. Se concluye en 1857. Las placas de mármol se colocan en 1884. El texto es redactado por el ilustre historiador José Mª Quadrado y Netto y dice así: “Hic sustinuimus/ Pro aris et focis/ Usque ad mortem/ Anno MDLVIII”. Es restaurado en el 450 aniversario de los hechos.

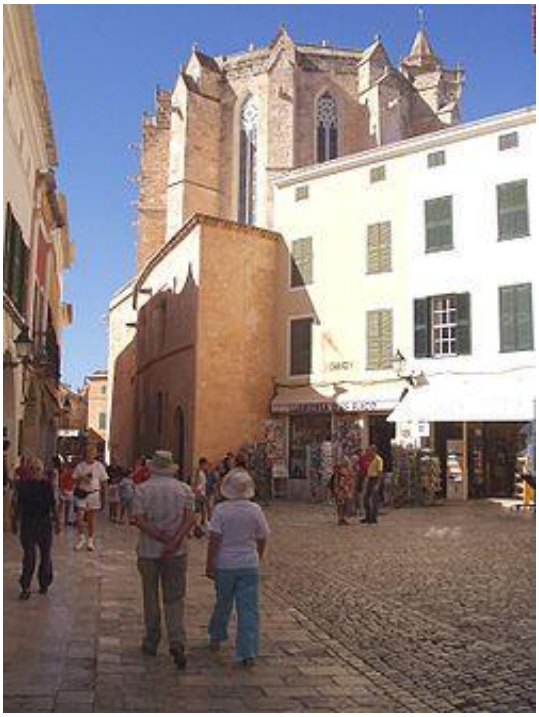
Teatro municipal del Borne: Edificio construido entre 1874 y 1875 en el lugar donde se levantaba una antigua caserna de caballería y junto con la sede de la sociedad cultural y recreativa del Círculo Artístico. El plano es de Ramón Cavaller Gelabert, y es de estilo neoclásico con referencias paladinas en la concepción de la fachada e influencias del Teatro Romea de Barcelona.

Es Molí des Compte: es uno de los pocos molinos que quedan en Menorca con una base de dos plantas, con la torre cilíndrica que las atraviesa, y con la escalera

interior. A principios del siglo XIX, sobre el 1812-1813, lo edificó la señora Francisca Olivas Equella. El molino dejó de funcionar como tal en 1905. La parte más interesante del conjunto son los techos de la planta baja, hoy convertida en un bar, y los del primer piso, realizados con bóvedas de cuatro aristas de piedra arenisca. También la rampa que da acceso al primer piso desde la calle, para poder subir el trigo hasta el piso superior desde el almacén vecino, introduce un perfil inclinado a la fachada que se complementa con la escala al otro lado.

La ciudad de Poniente se caracteriza también por sus angostas calles, con nombres curiosos como “Qui no passa” o Ses Voltes que empiezan en la Plaça Nova o Plaça Espanya y terminan en la Catedral de Ciutadella; más allá, en dirección al Ayuntamiento está la Plaça des Born, desde donde se divisa el

mencionado puerto y reside un obelisco en conmemoración al asalto turco de 9 de julio de 1558 protagonizado por el almirante de la flota otomana Pialí.



Los faros de Ciutadella

Faro de Punta Nati: situado en la costa norte de Ciutadella, en medio de un paisaje erosionado por el viento y por la sal marina en el que puede admirarse el dibujo que las piedras dejan en la tierra.

Faro de Artruix: situado en el extremo sur-occidental de la isla y convive con las urbanizaciones de Cala en Bosch, con un pequeño puerto deportivo, y Son Xoriguer.

Sa Farola: El faro de la punta de sa Farola se encuentra en la entrada del puerto de Ciutadella, sobre la punta denominada Enderrocat. La torre está compuesta de dos cilindros, uno encima del otro, el inferior más grueso y el superior más delgado. Los dos tienen una terraza de un diámetro mayor que el cilindro con una balaustrada metálica; están pintados con franjas verticales alternas blancas y negras

Palacios de Ciutadella

Torre-Saura (Cas Comte): Cas Comte es un conjunto de edificios que quedan ocultos tras una impactante fachada que se abre a la plaza del Born levantada en

el año 1839 según planos de Ildefonso Hernández. La fachada y la puerta principal, presidida ésta por una cara velada como símbolo de hospitalidad, se levantan en la calle Major del Born. Curiosamente, la puerta de la monumental fachada neoclásica que da al Born y que aparece presidida por el escudo nobiliario de la familia, es la de los carruajes. El Condado de Torr-saura es concedido por Fernando VII a Bernardo Ignacio Olives y Olives en 1818, del cual derivará uno de los más ricos e ilustres linajes de Menorca. La casa es propiedad de los herederos del VI Conde de Torre-saura.

Can Salort / antigua Casa Martorell: La antigua Casa Martorell se completa en 1813 desplegando su monumental fachada neoclásica, rematada con un gran frontón triangular, en la calle Major del Born. Destaca la impresionante logia que se abre en la fachada que da a la plaza, que rememora la arquitectura italiana y que sirve de modelo a las galerías gemelas de la casa del Conde de Torre-Saura, construido justo después y a escasa distancia de ella. El edificio es concebido como residencia de la segunda rama de la familia Martorell, directamente emparentada con los Marqueses de Albranca, que pasará a llevar el apellido Salort, familia ennoblecida de 1864. Debido al parentesco entre los Salort y la familia Olives, el propietario de esta casa es quien ostenta en la actualidad el título de VIII Conde de Torre-Saura.

Casa Olivar: La casa es propiedad de los descendientes de la unión de la saga aristocrática iniciada por Onofre Martí Totxó, nombrado Caballero en 1594 y hermano del pavorde Martí, con la del próspero mercader mahonés Marcos Olives. El edificio se construye por iniciativa de Bernardo Olives Ametller, ennoblecido con el Real Privilegio de Nobleza de Sangre en 1636, el cual había adquirido tres años antes una hilera de casas delante de la iglesia de Santa María, actual Catedral de Menorca, para edificar su residencia. La distribución de los espacios interiores repite el esquema de las grandes casas nobles de Ciutadella de la época, donde los elementos protagonistas son el vestíbulo, la escalera central y la sala noble que se abre a la fachada principal. Ésta se halla frente a la

Catedral y su clásica composición es el resultado de una reforma realizada a finales del siglo XVIII.

Casa Sintas: Casa construida como residencia de los Sancho, familia originaria de Maó y que se establece en Ciutadella cuando su representante, Marcos Sancho Olives, es nombrado Caballero en 1625. La familia se ennoblece en el momento en que el primogénito, Pablo Sancho Serra, recibe el Real Privilegio de Nobleza de Sangre en 1640. Por descendencia, la representación de la estirpe noble la ostenta desde finales del siglo XVIII la familia Sintas, procedente de Alaior y entroncada con otras nobles familias menorquinas.

Casa Saura-Miret: La parte noble de la casa es construida por Jaume Amorós a finales del siglo XVII y es uno de los mejores ejemplos del barroco civil menorquín. Como es común en las casas señoriales de Ciutadella, el edificio se articula alrededor del vestíbulo de entrada y la escalera central que conducen a la gran sala noble del piso superior. Ésta se abre a la fachada principal, en la que se deja entrever la influencia de la arquitectura mallorquina, lugar de procedencia de la familia Amorós, en el espectacular voladizo decorado con flores y hojas de acanto de la parte superior. La casa pertenecía a los descendientes de la primera rama de la saga familiar de Gaspar Saura, Comisario del Tribunal del Santo Oficio nombrado Caballero en 1675. Es propiedad del Ayuntamiento de Ciutadella.

Cas Duc: Casa de los Marqueses de Albranca y Duques de Almenara Alta: La Casa Martorell es el resultado de la anexión de diferentes casas que se unifican bajo una fachada muy sobria con aires italianizantes e influencias de la arquitectura de las grandes casas mallorquinas, con una distribución de los espacios nobles interiores, con ricas decoraciones y pinturas murales, que recuerdan la de los palacios neoclásicos franceses. El edificio se origina en el siglo XVII pero no se concluye hasta 1849. Los Martorell son una antigua y notables familia menorquina de la que desciende Gabino Martorell y Gomila, honrado por el rey Carlos IV en 1789 con el Marquesado de Albranca, y que pasa a ostentar, por sucesiones y uniones matrimoniales, el Ducado de Almenara Alta entre otros títulos nobiliarios. La casa es propiedad de la VIII Marquesa de Albranca y su familia.

Saura Morell: Notable edificio de nueva planta del siglo XVIII que ocupa toda una manzana. Es construido por iniciativa del caballero Juan Miguel Saura Morell, primer miembro de la saga aristocrática de la segunda rama de los Saura, con la compensación que recibe de los ingleses a su llegada a la isla por haber encabezado, en el año 1706, la rebelión de los partidarios del archiduque Carlos de Austria contra Felipe Anjou en la guerra de Sucesión. Será la residencia del obispo Antonio Vila Campos, el primero en ocupar el cargo después de la proclamación de la iglesia de Santa María como Catedral de Menorca, mientras no se concluye el palacio episcopal. La fachada se desvincula del estilo barroco de la época, siendo mucho más sencilla y manierista de lo común. El edificio ha sido adquirido recientemente por el Ayuntamiento de Ciutadella y acoge diferentes servicios culturales y el archivo histórico.

Casa Olives: Residencia de una de las ramas de la familia de los Olives, construida durante la Segunda República, entre 1934 y 1935, a partir de los planos de Francisco Femeninas y Fábriegues y en un estilo entre modernista e historicista. La nueva planta se adapta al urbanismo primigenio del lugar y se levanta en el mismo sitio que ocupaban diversas casas e invadiendo una parte de la antigua plaza Mayor, el antiguo centro neurálgico de la ciudad, situado en la intersección entre las dos vías perpendiculares que atravesaban el núcleo amurallado de norte a sur y de este a oeste poniendo en conexión las diferentes puertas de la muralla. Aunque se trate de una construcción relativamente reciente, los espacios se distribuyen como en las grandes casas aristocráticas de Ciutadella, donde el vestíbulo de entrada, la gran claraboya que ilumina la caja de la escalera y la escalera central que da acceso a los salones, con un original balcón acristalado que preside la plaza, son los principales elementos entorno a los que se articulan el resto de dependencias.

Casa del Barón de Lluriach: El primer título nobiliario de Menorca es el de la Baronía de Llurich, concedido por el rey Carlos II en el año 1683 a Miguel Leonadro Cardona y Rentería, Caballero de Santiago y Teniente General de las costas del Reino de Granada. Este título sobrevive el XI Barón de Lluriach, que tiene su residencia en esta casa de Ciutadella. El edificio es el resultado de la concentración de un conjunto casas colindantes que se unifican a través de una ala que da a la calle y en la que se encuentran los diferentes salones nobles. El volumen de la fachada es del siglo XVII, y destaca por su sobriedad, como la de su interior, dejando asomar el estilo barroco del momento en que se construye tan solo en el coronamiento en forma de concha de los balcones y en balaustres de piedra de las ventanas del piso superior.

Casa de los Marqueses de Mensalbas y Terranova: Can Squella: Este bello edificio es el resultado de la concentración de un conjunto de casas más antiguas a las cuales da unidad una fachada de estilo barroco italianizante del siglo XVIII y con elementos decorativos propios del XIX. Es un exponente de la arquitectura residencial que promueve la aristocracia de Ciutadella a partir del siglo XVII con la que deja manifiesto su estatus social. El edificio principal incluye una sala de

bienvenida que se articula entorno a una original escalera de doble giro en el piso inferior y el ala noble de recepciones en el piso superior. Es propiedad de los Squella, una antigua familia de Menorca que entronca con linajes con numerosos títulos aristocráticos y que ostenta los marquesados peninsulares de Menasalbas y Terranova.

Incluida en la ruta talayótica de Menorca, Ciutadella presenta los siguientes monumentos:

Cabe destacar, la presencia de restos arqueológicos de la cultura talayótica en este municipio. La construcción más conocida, y parada obligatoria de todas las rutas turísticas, es la Naveta des Tudons situada en la carretera Ciutadella-Maó. Se trata de un monumento funerario prehistórico único por su tipología y mejor conservado de Menorca. Esta construcción funeraria lleva en pie más de 5.000 años. Su uso como nave de entierro fue entre 1200 y el 750 chá y cuando se excavó en 1975 se encontraron los restos de hasta 100 individuos rodeados de objetos tales como pulseras y cerámica.

Cuevas de Cala Morell: A la entrada de la urbanización de Cala Morell, ubicada a 8 Km. al norte de Ciutadella, se encuentra una necrópolis con catorce cuevas artificiales picadas en la roca, de tipología muy variada excavadas a partir de la época talayótica y final del pretalayótico en las paredes rocosas de un pequeño barranco que va a morir a la cala. Estos sepulcros funerarios datan del 1500 a.C-300 a.C, fueron excavados en 1992-1994. Están situados en una zona privilegiada panorámicamente, son fáciles de visitar, tiene aparcamiento, la entrada es libre y hay una breve explicación con plano.

Torre Trencada: Poblado prehistórico habitado hasta finales de la época romana y del cual se conserva, la Taula, un Talaiot y pequeñas cuevas artificiales excavadas en el subsuelo y sepulturas picadas en la roca.

Torrellafuda: Poblado prehistórico habitado hasta finales de la época romana, del cual se conservan restos de talayots, cuevas de enterramiento, una Taula, restos de viviendas y algún pequeño tramo de lo que fue la muralla que le rodeaba. La vegetación que lo envuelve lleva al visitante a disfrutar de una excursión paisajística fabulosa y relajante.

Poblado de Son Catlar: Asentamiento de gran dimensión (3'75 hect) de la época pre-talayótico, también habitada en la talayótica y romana. Es el único poblado de las Baleares que conserva íntegramente la muralla, que supera los 800 metros de longitud. También hay restos de torres, talayots, restos del recinto de Taula y habitaciones.

Talayots de Montefí y Torrevella: Los Talayots son las construcciones más representativas de la cultura talayótica, tienen forma tronco-cónica, normalmente con una sola cámara. Se les atribuye una finalidad defensiva.

Torre den Quart: es uno de los edificios de defensa más característicos de Ciutadella . Es una antigua posesión que recibió masas Bernardo Cuarto del Rey Alfonso III. Esta familia obtuvo el privilegio de caballero en la persona de Juan Quart en 1579 , ya finales del siglo XVII se extinguió .

La torre fue el dispositivo de defensa inmediata con que contaban los habitantes de las zonas más expuestas a las incursiones de los piratas. Cuando esta función estratégica dejó de ser necesaria, ya no debía permanecer aislada y podía iniciarse la incorporación de su espacio en la zona habitada. Esta Torre es un ejemplo de torre con volumen anexo.

Torre del Ram: Destaca en el horizonte plano de la zona norte de Ciutadella la Torre del Ram. Esta formaba parte del circuito de atalayas que permitían transmitir mensajes de alarma, de un punto a otro de la isla.
Situada muy cerca del Pont d'en Gil, cabe destacar que tiene destruida una parte importante de su parámetro exterior. La cámara se conserva relativamente bien.
En la Torre del Ram se encuentra un edificio predial con superposición de diferentes épocas. Conserva un arco de herradura y tiene una estructura defensiva. También se puede descubrir a él un hipogeo de planta alargada y una naveta.

Torre Saura: Es una torre de base cuadrada, con talud hasta un determinado nivel y luego tronco-piramidal, terminada con almenas decoradas. La proporción entre la anchura y la altura de sus paramentos le da un aire elegante y tiene una sencilla ornamentación a base de junquillos perimetrales, gárgolas y ménsulas.

Antiguamente se accedía al interior a través de una puerta, con arco de medio punto, elevada respecto al nivel del suelo exterior y protegida por una barbacana transformada actualmente en balcón. Dicha puerta fue cegada en 1695.
La planta baja, con el suelo empedrado y utilizada actualmente como almacén, está cubierta con bóveda, y la planta superior con vigas de madera.

Torre des Castellar: es una torre empotrada en el terreno con un foso de seis metros de ancho que termina en un terraplén. Desde el mar sólo se ve la parte alta de la torre que, junto con el terraplén o glacis, da la sensación de ser un pequeño fortín, imagen completamente diferente de la que muestran las otras torres.

La entrada a la torre se produce a través de un corredor bajo tierra que enlaza la planta baja con la galería de contraescarpa situada bajo el glacis. En todas las otras torres el acceso está situado a media altura de los paramentos.
El sistema de defensa de la torre para afrontar un ataque desde tierra lo constituye un conjunto de aspilleras inédito en Menorca además de sus ocho metros de altura.

Gastronomía

La cocina medieval, tanto islámica como catalana, y la inspiración francesa son las que han dejado una herencia más grande en las recetas de Ciutadella. Unas recetas que le han dado la fama a este municipio en cuanto a ruta gastronómica se refiere.

La gastronomía ciudadelana nace de las aportaciones de diferentes pueblos y culturas que han ido creando a lo largo de los siglos una cocina tan llena de sorpresas y contrastes como el paisaje de Ciutadella. Este municipio ha sabido adaptar sabiamente muchos elementos de otros países a una forma culinaria propia de la tierra.

Esta diversidad se expresa en múltiples platos de pescado, marisco y carne. Elaboraciones tan diversas como el cuscussó, unos postres de Navidad de origen árabe, los pudings de procedencia británica, la inteligente combinación de culce y salado que saboreamos en la sobrasada y el queso tierno con miel de romero, o el “oliagu amb figas”, emblema de la gastronomía popular.

Incluida en la ruta religiosa de Menorca, Ciutadella presenta lo siguiente::

En el camino rural que conduce a las calas Turqueta y Macarella se ubica la encantadora ermita de Sant Joan de Misa, sencilla, blanca y porticada, que sigue el estilo arquitectónico de las casas de campo menorquinas. Ya existía en 1301, y fue Jaime II quién la nombró una de las siete parroquias en las que fue dividida la isla.

Catedral de Menorca: sólida, imponente, bella. La iglesia de Santa María se construye por orden del rey de la Corona de Aragón Alfonso el Liberal después de la conquista de la isla de 1287. Se erigen en el lugar donde se alzaba la mezquita mayor de la medina islámica, de la que aprovecha parte del basamento del minarete para la construcción del campanario. Tras el saqueo turco de 1558, es erigida Catedral de Menorca en el año 1795. El edificio principal construido en el siglo XIV y con intervenciones de los siglos XV, XVI y XVII, es de estilo gótico y presenta una nave única cubierta con bóvedas de crucería. La capilla de las Ánimas, de la segunda mitad del siglo XVII y de estilo barroco, es obra de Pedro Amorós. Entre 1807 y 1814, durante el obispado de Pedro Antonio Juanjo, se construye la portada principal y la capilla del Santísimo, ambas en estilo neoclásico.

Antigua iglesia del Roser: La iglesia de El Roser se construye en el mismo emplazamiento donde se levantaba otro templo dedicado a Nuestra Señora de la Rosa, construido entre finales del siglo XV y principios del XVI. El edificio actual se inicia a finales del siglo XVII y se concluye hacia 1750. Es una obra atribuida a la familia Amorós, los ejecutores de los pocos edificios de Menorca en estilo plenamente barroco del siglo XVIII, y está emparentada con la capilla de las Ánimas de la Catedral de Menorca y la fachada de la casa de la primera rama de los Saura, ambas de los mismos autores. Es una iglesia de una sola nave con capillas laterales, cubiertas de bóvedas de arista y crucero con cúpula y linterna. Es una de las fachadas de mayor calidad arquitectónica de la isla. Desde 1989 es propiedad municipal y se destina a salsa de exposiciones.

Antigua iglesia de Nuestra Señora del Socorro y Convento de los Agustinos: Monumental conjunto barroco construido mayoritariamente en el siglo XVII, con intervenciones del siglo XVIII, como convento de monjes de la Orden de San Agustín. La iglesia enlaza con la arquitectura religiosa castellana, y presenta planta de cruz latina con capillas a ambos lados y crucero cubierto con una gran cúpula. Las pinturas murales interiores son de finales del siglo XVIII y han sido atribuidas al pintor suizo Joseph de Duett. El órgano es de 1769 y es obra de José Casas y Soler. Los agustinos son expulsados del convento con la desamortización, y en 1858 se convierte en sede del Seminario Conciliar. Actualmente es casa sacerdotal, archivo y biblioteca, hospedaría y Museo Diocesano. La iglesia es el auditorio de la coral Capella Davídica.

Iglesia Santo Cristo. Capilla de Santo Cristo de los Pelaires: La pequeña iglesia del Santo Cristo se construye por iniciativa del gremio de pelaires entre 1662 y 1667 para exponer y venerar la milagrosa imagen del Santo Cristo que, según la tradición, sudó en diversas ocasiones. Es obra de Pedro Sureda y es uno de los mejores ejemplos de la arquitectura barroca que se construye en Menorca en el

siglo XVII. Ocupa el solar de una antigua vivienda, de ahí sus dimensiones tan reducidas, y presenta planta de cruz latina con un crucero cubierto con cúpula y linterna. Conserva parte de las pinturas al fresco con las que se decoró su interior tras su construcción. La imagen original del Santo Cristo, de principios del siglo XVII y restaurada por el escultor Jaime Bagur Arnau después de la Guerra Civil, se encuentra en el centro del retablo del siglo XVIII que preside el altar.

Palacio Episcopal: Cal Bisbe: La erección de la iglesia de Santa María como Catedral de Menorca en tiempos de Carlos IV, en 1795, obliga a la construcción de una residencia episcopal acorde con esta nueva función. La construcción del palacio responde a un proyecto elaborado desde Madrid por Francisco Sánchez, y es edificado aprovechando las antiguas casas de la pavordía. Su construcción, iniciada en 1798 y que conlleva la apertura de la actual calle donde éste se encuentra, no llega a concluirse, quedando la entrada principal claramente desplazada respecto al resto del conjunto. La fachada es de estilo neoclásico y la puerta principal comunica con un patio interior desde el que se accede a las diferentes dependencias del edificio y a una escalera exterior con una galería de inspiración renacentista que resalta el acceso a la planta noble del palacio.

Iglesia de Sant Francesc: Situada entre el gótico tardío y la severidad neoclásica, la iglesia parroquial de Sant Francesc de Ciutadella, antigua iglesia del convento franciscano, es la más espaciosa de la ciudad después de la Catedral.
La iglesia, desde el momento de la exclaustración, pasó al obispado, estando a cargo de unos "custos" hasta que fue creada parroquia en 1877 por el obispo Mercader. En 1936 el templo fue saqueado, y el 24 de julio, clausurado y destinado a taller de carpintería y depósito de material de construcción. Entre el 13 de noviembre de 1939 y el 6 de abril de 1941 se desarrolló el culto catedralicio mientras la sede estaba en obras. Actualmente la titularidad y gestión corresponde al Obispado de Menorca.

Iglesia Sant Josep: La planta de nave única, cubierta con tres tramos de bóvedas de crucería entre dos arcos y sin capillas, tiene forma rectangular y presenta una ligera irregularidad. A pesar de la extraña sensación que produce la falsa escuadra cuando se observa el techo, los arcos ojivales, muy delgados y esbeltos, sostienen unas bóvedas de piedra arenisca formadas con piedras de distintos colores bastante contrastes, usuales en las construcciones urbanas de Ciutadella .
El espacio interior, restaurado en el año 1989 para ser utilizado como sala de exposiciones del Banco Sa Nostra, muestra un ambiente que sorprende por la altura de las vueltas en un recinto tan pequeño.
El inicio de los arcos torales y los de las vueltas sobre los mismos muros de las medianeras denota una solución poco habitual en las iglesias menorquinas.
La fachada actual es producto de una reforma del siglo XIX que situó la portada en un lugar diferente de la original, creó el arco ojival con capiteles de ornamentación vegetal, ubicó el rosetón en medio de la fachada y dejó la piedra arenisca a la vista. La titularidad y gestión de esta Iglesia pertenece a la Caja de Baleares Sa Nostra.

Real Monasterio de Santa Clara: El monasterio, reedificado tras el asalto de los turcos, era un conjunto de edificaciones de diversas épocas, con modificaciones y ampliaciones sucesivas, la última de las cuales en pleno siglo XVIII. La iglesia tenía 23 metros de largo por 12 de ancho. La pieza artística más importante del convento, que se pudo salvar del saqueo turco, es un bajorrelieve de madera, fechado entre finales del siglo XV y principios del XVI, de 76 cm en cuadro, que representa la Sagrada Familia y el niño Jesús en la cueva de Belén. Después de la guerra civil y por acuerdo de la corporación municipal de Ciutadella, se comenzó la reedificación del monasterio en el mismo lugar ocupado por el antiguo, aunque una parte considerable del solar fue cedida a la congregación salesiana para hacer el patio del colegio. El nuevo edificio contiene alguna dependencia del antiguo.
La iglesia fue construida siguiendo el patrón gótico del siglo XIX.

Incluida en la ruta museística de Menorca, Ciutadella presenta lo siguiente.

El Museo Bastió de Sa Font recoge una fantástica colección arqueológica que invita a conocer la historia de la isla, desde la época pre-talayótica, a través de toda clase de herramientas, cerámicas y otros enseres. El museo se encuentra en el interior de un baluarte de la antigua muralla de Ciutadella.

El Museo Diocesano de Menorca se encuentra ubicado en un antiguo convento, hoy seminario. Este emblemático edificio construido entre 1619 y 1760 cuenta con un mágico claustro ajardinado, una iglesia de estilo herreriano que actualmente es sala de conciertos, y una fachada coronada por dos torres gemelas que se dejan identificar fácilmente entre el laberinto de tejados de Ciutadella.

Pedreras de s'Hostal – LÍTHICA, situada a 1,5km de Ciutadella, es uno de los mayores atractivos etnológicos que ofrece Ciutadella a sus visitantes son las canteras del Hostal, rehabilitadas y recuperadas por la asociación Líthica como espacios de paseo y de actividades al aire libre. Los laberintos de piedra de marés de s'Hostal, de ellos se sacaron las piedras para construir la mayoría de las casas de Ciutadella, se han convertido en todo un referente y es recomendada su visita para contemplar las esculturas que los "trencadors" , los trabajadores de la piedra dejaron en ellas. Senderos que nos conducen a vergeles, al jardín medieval, a sus estanques... todos ellos nacidos, año tras año fruto del trabajo de Lítica y de sus campos de trabajo internacionales, donde jóvenes de Europa y América han colaborado en la recuperación de estos espacios nacidos del trabajo de los viejos artesanos de la piedra que ahora nos descubren el corazón de piedra caliza de Ciutadella.

Dentro de la ruta fortificada de Menorca, se encuentran:
Torre de San Nicolás: La construcción que hoy se levanta en la bocanada del puerto se encuentra en el lugar donde había otra torre sencilla de época medieval, y adopta su nombre por la proximidad a un oratorio dedicado a San Nicolás, demolido en 1799. La torre actual se construye a finales del siglo XVII para

proteger el puerto y las calas cercanas a Ciutadella y evitar el desembarco de barcos enemigos. Los planos son de los ingenieros militares Joseph Castellón y Blas Zappino, de 1680 y 1782 respectivamente, aunque la torre ha sufrido diferentes intervenciones con posterioridad para adaptarla a las exigencias artilleras de cada momento. En el siglo XIX se abandona su uso defensivo, aunque lo recupera durante la Guerra Civil. En el transcurso de la última restauración se han reconstruido elementos desaparecidos o transformados y se ha recuperado el aspecto original de la construcción.

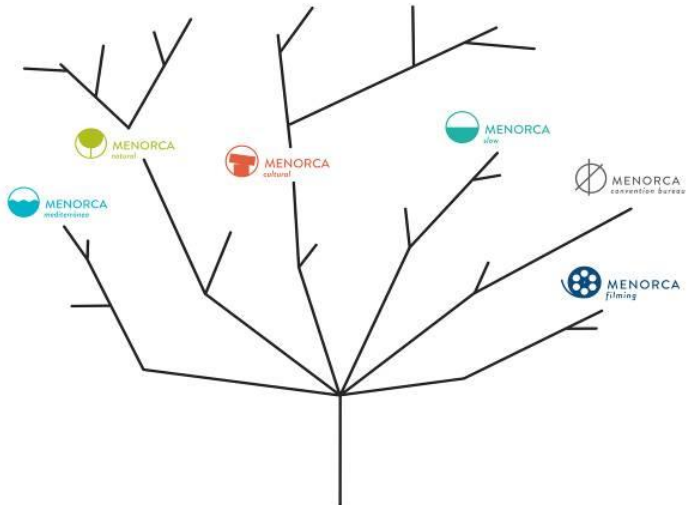
Es Bastió de Sa Font: Este bastión fue levantado para proteger una de las puertas de entrada de las murallas medievales que rodeaban la ciudad y se asienta sobre uno de los dos acantilados que flanquean el puerto. Desde 1995, las grandes salas cubiertas con magníficas bóvedas de piedra caliza, originariamente utilizadas como almacenes del diezmo, están ocupadas por el Museu Municipal.

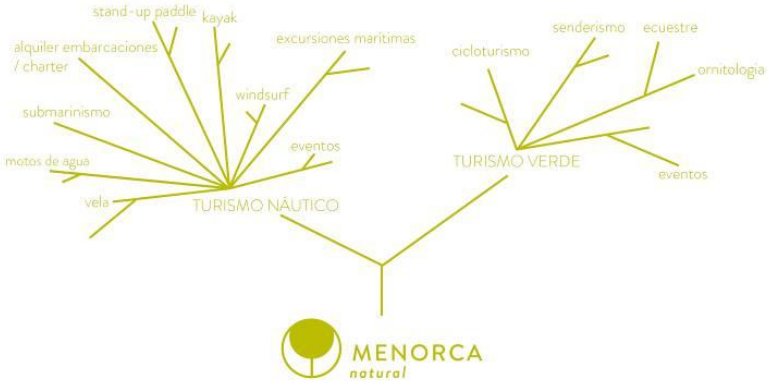
4.-Menorca slow: se incluyen las actividades o servicios que no podemos clasificar ni como sol y playa ni como turismo activo, pero que se caracteriza por tener una profunda preocupación para la protección del medio, la salud, el descanso, la calidad de vida y que aplican medidas para conseguirlo.

Ciutadella posee, un puerto natural, al abrigo de la Tramuntana. Se ha instalado, un poco antes de la bocana del puerto, un dique que permite el amarre de barcos de mayor tamaño respecto a los que atracaban en el interior el puerto antaño.
La anchura máxima de esta entrada natural es de 500 m en su bocana, aunque la ensenada se estrecha considerablemente según avanza hacia el otro extremo, lugar denominado “colàrsega”. Su belleza se puede comprobar con un paseo hasta el Castillo de San Nicolau, infraestructura defensiva construida durante el

siglo XVII en la entrada del puerto para poder avistar la aproximación de bajeles turcos a la isla.
El puerto de Ciutadella ofrece, a aquellos que pasean sobre sus orillas, una sensación de tranquilidad y serenidad, que adquieren cuando observan las barquitas llamadas “tèquines” que en él se encuentran y la calma de su mar.

Así mismo, en Ciutadella se pueden contemplar las puestas de sol desde, por ejemplo el Pont den Gil. Ese magnífico atardecer que nos ofrece Ciutadella proporciona una sensación de serenidad a todas las personas que puedan contemplarlo.


MENORCA
natural
MENORCA
cultural
MENORCA
MENORCA
MENORCA
MENORCA
MENORCA
filming


stand-up paddle
kayak
alquiler embarcaciones
/ charter
excursiones marítimas
windsurf
submarinismo
eventos
motos de agua
vela
TURISMO NÁUTICO
senderismo
ecuestre
cicloturismo
ornitología
TURISMO VERDE
eventos
MENORCA
natural

ruta gastronòmica
ruta etnològica
ruta museística
ruta religiosa
ruta britànica
ruta fortificada
ruta talaiòtica
esdeveniments
artístic-culturals
MENORCA
cultural

La **estrategia** a seguir en cuanto a producto se refiere es la de crear un producto para diferenciar Ciutadella del resto de municipios.

El **objetivo** en cuanto a la identificación del municipio de Ciutadella con una o más de las submarca en las cuales se divide el destino Menorca es proporcionar una identidad cultural, mediterránea y natural al municipio de Ciutadella, así como fomentar los recursos emergentes.

Las **acciones** a llevar a cabo por parte del Ayuntamiento de Ciutadella en el municipio son las siguientes:

1. Favorecer el mantenimiento de la red de caminos rurales que forman parte de las potenciales rutas cicloturísticas del municipio y crear nuevos itinerarios cicloturísticos, vinculados a las rutas cicloturísticas existentes en Menorca creadas por el CIMe y el Govern Balear.

2. Fomentar las actividades complementarias desde otoño a primavera para favorecer el turismo de ciudad los fines de semana. En especial las actividades cicloturísticas y náuticas así como el senderismo y las actividades ecuestres.

3. -Fomentar el carril velo entre los turistas, como una manera rápida, segura y sin atascos para visitar Ciutadella, dando a conocer los kilómetros de carril que hay dentro del caso urbano y sus conexiones con las urbanizaciones. Así mismo se pretende hacer llegar el carril velo hasta las urbanizaciones más cercanas.

4. Información al acceder a Ciutadella de todo el trazado del carril velo. En este sentido es importante avanzar gradualmente con la traducción de todo el material de información a varios idiomas, no sólo con las traducciones básicas como el inglés o el alemán , sino también con idiomas como el chino o el ruso

5. Realización del programa “ESTIU ACTIU”, el cual ofrece la posibilidad de realizar actividades deportivas y culturales, en el marco de un programa de animación para todas las edades en las playas de Ciutadella, casco urbano y urbanizaciones organizado desde el área de deportes del Ayuntamiento de Ciutadella, y tiene una duración de 3 meses, de junio a septiembre.

6. Publicar folletos de Estiu Actiu.

7. Llevar a cabo actuaciones que potencien el triángulo turismo, deporte y naturaleza, apoyando y potenciando eventos deportivos de eco nacional e internacional e incentivando a las empresas que potencien el cicloturismo y el senderismo dando un buen servicio.

8. Apoyar la creación de recursos turisticos arqueológicos de los que cuenta el municipio, como las “Coves de Cala Blanca” y Coves de Cala Morell.

9. En cuanto a las puestas de sol se pretende planificar la creación o mejora de miradores, en lugares que por sí son muy especiales para potenciar el atractivo de las puestas de sol, como el Pont den Gil.

10. Así mismo se pretende avanzar con las negociaciones pertinentes para conseguir que el Castillo de San Nicolás disponga de la infraestructura necesaria para potenciar su atractivo y poner en valor los recursos del entorno.

11. Trabajar con la entidad competente para conseguir adaptar el Faro de Punta Nati, como punto de acogida al caminante, punto cultural y de recreación. Por ello, nos parece imprescindible avanzar con la creación de un aparcamiento en la zona con capacidad suficiente.

12. Aglutinar y poner al alcance de los turistas toda la información que haga referencia a las actuaciones y recursos culturales de Ciutadella (p.ej. muesos, rutas prehistóricas, históricas y modernas, fiestas populares, etc.)

13. Apoyar y potenciar eventos culturales de eco, y fomentar el turismo cultural

14. Determinar un espacio para ubicar de forma permanente un museo dedicado a las Fiestas de Sant Joan.

15. Mejorar la oferta complementaria destinada a los turistas aprovechando las instalaciones culturales, deportivas y de ocio existentes en la ciudad colaborando con las diferentes entidades y empresas de los servicios turísticos.

16. Potenciar las visitas guiadas a monumentos.

17. Crear rutas culturales de interés turístico de patrimonio arqueológico, de naturaleza, faros, gastronómicas y de ocio, que se realicen en Ciutadella. Así como dinamizar los recursos existentes como el Ayuntamiento, los palacios, los monumentos, los museos, las iglesias, etc.

18. Creación de una ruta gastronómica, para lo que se propone la creación de un APP gratuito para los smartphones, donde aparecerían reflejadas las rutas creadas, así como la recuperación de las audio guías para quien no

dispusiera de un teléfono con las prestaciones adecuadas para el acceso a las rutas a través del mismo.

19. Crear rutas en torno a los productos autóctonos, de modo que el turista pueda tener la posibilidad de visitar una serie de empresas encargadas de elaborar productos típicos. Creación de rutas para visitar diferentes explotaciones agrarias del municipio.

20. – Apoyar la rehabilitación de construcciones ya existentes, como albergues, etc., por el Camí de Cavalls de acuerdo con el PTI y la normativa sectorial de ordenación turística competente.

21. –Dar a conocer oficios artesanales antiguos, que se llevan realizando de forma artesanal durante muchos años, tales como “Mestre d’aixa”, “arader”, artesano de la industria del calzado, la realización de pared seca, etc.

3.- CALIDAD:

Con el fin de promover la calidad como herramienta en la satisfacción del consumidor, entendida la calidad como factor clave en la competitividad y la imagen del municipio y en consecuencia del destino Menorca, se promueve la implantación del método SICTED.

Así mismo, otro método que promueve la calidad como elemento de mayor competitividad del destino Menorca es la implantación de Banderas verdes y azules en las playas del municipio.

El método SICTED es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 30 oficios diferentes con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista/cliente.
El método SICTED se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados, propiciando un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

Entre las herramientas necesarias para la consecución del fin último de promover la calidad en el destino, se encuentran 30 manuales de buenas prácticas, correspondiendo uno a cada oficio. Se ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos un plan de formación, visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la empresa/servicio a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística.

La certificación en SICTED conlleva los siguientes beneficios para las empresas:

- Se mejora la gestión interna de la empresa/servicio, especialmente la de los procesos relacionados con la satisfacción del cliente.
- Se incrementa la cualificación del equipo, mediante el plan formativo a 4 ciclos, que consta de 19 módulos formativos.
- Se participa en el mayor proyecto de calidad turística desarrollado en España, junto con más de 5700 empresas.
- Se recibe asistencia técnica que ofrece apoyo para la mejora.
- Se opta al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Para poder llevar a cabo la implantación del método SICTED en las diversas empresas/servicios es necesario realizar conjuntamente con el Consell Insular de Menorca campañas de información y sensibilización en el municipio, a nivel público y privado.

El Ayuntamiento de Ciutadella implantó en 2008 un sistema de gestión ambiental en seis playas del municipio (Cala en Blanes, Sa Caleta, Santandria, Cala Blanca, Cala en Bosc y Son Xoriguer), según la Norma UNE-EN ISO 14001 , que fue certificado por AENOR (N GA-2008/0453), y que se plasma en la playa misma con la colocación de la bandera verde de AENOR. El sistema de gestión es auditado por AENOR anualmente y el certificado se renueva cada tres años.

En cuanto a la **estrategia** a seguir sería la siguiente: apostar por la calidad del producto local.

El **objetivo** es promover la calidad como elemento que proporcione mayor competitividad e imagen del municipio en particular y del destino Menorca en general.

Las **acciones** que se llevarían a cabo en el municipio de Ciutadella son las siguientes:

1. Realización de campañas de información y sensibilización en el municipio, haciendo un llamamiento a los entes públicos y privados que sean susceptibles de certificarse en SICTED, para informarles y guiarles en la consecución de dicha certificación.

2. Trabajar para la consecución de dos banderas verdes (ISO 14.000) más, en las playas de Es Bot (La Vall) y Es Banyuls (Son Saura).

3. Certificación en SICTED de la oficina de información turística, ubicada en los bajos del edificio del Ayuntamiento.

4.- INTELIGENCIA DE MERCADOS:

La Inteligencia de Mercado se define como el conocimiento del mercado mediante el manejo permanente del flujo de información para determinar el comportamiento de las empresas y las tendencias del mercado donde hacen presencia. Así mismo podemos definir la Inteligencia de Mercado como el conocimiento del comportamiento de las variables críticas que definen un mercado objetivo.

Dentro de la herramienta de inteligencia de mercados, hasta el momento se ha trabajado con una estadística de resultado “a posteriori” y con multitud de estudios inconexos que incorporan indicadores heterogéneos.

Las estadísticas “a posteriori” son una condición necesaria pero no suficiente para la medición y seguimiento, por lo que se deberán establecer estudios de previsión que serán comparados con los realizados “a posteriori”.

Todo esto nos facilitarán una mejor planificación de las acciones y, por lo tanto, de los recursos aplicados.

Desde el Consell Insular de Menorca se realizará un análisis y previsión de la evolución futura de la demanda mediante datos turísticos facilitados por las Oficinas de Turismo en el Extranjero, Touroperadores, compañías aéreas, etc. que resultarán en propuestas de acciones futuras alineadas con esa necesidad. Todo ello dirigido a modelar la demanda y programar mejor los recursos aplicados, aglutinando y estandarizando en un único proceso los estudios y baremos disponibles. Para ello, utilizaremos los indicadores del turismo responsable a través del Cuadro de Mando Integral Turístico y los indicadores de evolución.

El Cuadro de Mando Turístico (CMIT) es un método para medir las acciones turísticas en términos de visión y estrategia partiendo de los indicadores del turismo responsable. Es una herramienta que, de forma continuada, ayuda a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia.

Los tres indicadores del turismo responsable, dimensión social, económica y ambiental, nos darán el mapa estratégico que nos permitirá ver fácilmente la evolución de los mismos y tomar acciones para modificarlos.

La Inteligencia de Mercados es la sistemática y objetiva identificación, obtención, registro, análisis, presentación y distribución de datos e información acerca de una situación específica de mercadotecnia que utilizaremos con el propósito de mejorar la toma de decisiones para la consecución de acciones y/o la identificación de oportunidades que modelen la curva de demanda.

Desde la investigación de mercados se facilitará la información a otras “palancas” de actuación (promoción, producto, calidad...) para que estas puedan adecuar sus tácticas a las necesidades visualizadas a través de investigaciones realizadas.

Posteriormente se llevará a cabo una compilación de informes tradicionales de resultados de autopsia: conocimiento de la realidad turística es difuso a causa de las diferentes fuentes de información que pueden estar sesgadas. Con el fin de

solventarlo estableceremos las fuentes de las cuales nos proveeremos de información. Así mismo, se sistematizará el intercambio de dicha información creando canales de información con los interlocutores, asociaciones (hoteleras,

viajes, restauración, productos), TTOO, compañías aéreas, IBESTAT, INE, AENA, Turespaña, OMT...

Todo ello nos permitirá actuar a través de las palancas o herramientas de actuación y modelar la curva de demanda.

La **estrategia** a seguir en el apartado de inteligencia de mercados es la de actuar a través de las palancas de actuación y modelar la curva de demanda.

Como **objetivo** de esta herramienta se pretende que en base a este conocimiento de mercado y a las líneas de trabajo del Consell Insular de Menorca, implementar el espacio de trabajo conjunto entre Consell Insular de Menorca y Ayuntamientos para diseñar acciones conjuntas y prever acciones futuras.

5.- PROMOCIÓN

El Consell Insular de Menorca tiene transferidas las competencias en materia de promoción turística del destino, y bajo este paraguas el municipio realizará las acciones que le son propias como entidad local.
El municipio de Ciutadella, realiza una labor muy importante al dar a conocer el pueblo (in situ), una vez el visitante accede al interior de la oficina de turismo se le facilita la información solicitada, para que pueda disfrutar de unas magníficas experiencias, y puedan recomendar a sus amigos y conocidos Ciutadella como el lugar de visita.

Contamos con el servicio de información y atención al visitante desde 1989, y desde 2012 el Ayuntamiento y el Consell unificaron las dos oficinas, para una atención más amplia en cuanto a horarios y días de apertura. Con el desarrollo de nuestro Plan de Dinamización del Producto Turístico, se creó una oficina de nueva construcción en la urbanización de Cala en Blanes, con el propósito de descongestionar la oficina del centro de la ciudad y dar una mayor calidad a esta zona turística.

El hecho de que tengamos cada temporada un poco más de llegadas de cruceros al nuevo dique, o mediante barqueos al puerto antiguo, un puerto tan pintoresco y junto a un casco antiguo tan bien conservado, hace que también los recibamos a pie del embarcadero, con una mesa informativa e incluso un espectáculo ecuestre o unos bailes populares. Lo que agradecen tanto los cruceristas como las agencias y consignatarios.

Como acciones de dinamización comercial destacamos las actividades que se realizan el día 17 de Enero en conmemoración al patrón de Menorca, Sant Antoni, y las fiestas tradicionales que se celebran los dias 23 y 24 de junio de cada año.
El día 9 de Julio se conmemora la resistencia del pueblo ciudadelano al asalto turco el año 1558.

Así mismo, durante los meses de Junio, Julio y Agosto se lleva a cabo el Festival de música clásica de verano, organizado por Joventuts Musicals de Ciutadella, y desde abril hasta octubre se realiza el Festival Internacional de Jazz de Menorca, organizado por Jazz Obert. Julio: Festival de Cine MEDIT.

Igualmente, en Ciutadella se montan mercados durante todo el año:

- Mercadillo dos veces por semana, viernes y sábados, de las 08:00 a las 14:00 h., situado en la plaza del Borne.
- Mercado agrario, en la plaza del mercado, de 08:00 a 15:00 h

Y durante la temporada turística se montan los siguientes mercados:

- Mercado de Capllonch, desde el 1 de junio al 30 de septiembre, en la calle Pere Capllonch, productos artesanales, de 17:00 a 02:00 h
- Mercado Costa Marina, desde el 1 de junio al 30 de septiembre, en la calle Portal el Mar, productos artesanales, de 20:00 a 01:00 h.
- Mercado de San Antonio, que se celebra el 17 de enero celebridad del Santo, con productos alimentarios y artesanales.

En relación a los eventos deportivos más importantes que se celebran en el municipio se encuentran los siguientes:

- Trail Menorca Camí de Cavalls
- La BTT
- 1/2 Maratón de Ciutadella
- Triatlón de Ciutadella

La **estrategia** a seguir en cuanto a promoción es la de dinamizar el producto local.

Como **objetivo** fijado en cuanto a promoción se refiere, se encuentra la dinamización comercial y económica del municipio, con las actividades que son propias del mismo. Así como conseguir el sello de municipio turístico a nivel balear, una vez se haya aprobado el reglamento que desarrolla la ley de turismo de Baleares.

Las **acciones** que se llevarán a cabo en el municipio de Ciutadella son las siguientes:

1. Agilizar el servicio de información turística, intentando aumentarlo durante la temporada de manera que se cubran todos los puntos de información existentes.
2. Mejorar la atención, en la medida de lo posible, en la oficina de la Plaza del Borne, ampliando la contratación de personal, para poder atender a más personas y mantener el horario más amplio.
3. Abrir las oficinas existentes otras temporadas, Cala en Blanes y Cala en Bosc, e intentar poner en marcha la información con los Segways, por las calles del centro de la ciudad y también para las zonas turísticas (los visitantes deben encontrarse con la información turística).
4. Fomentar el acercamiento del informador al turista. (Segway)

5. Mantener el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Ferreries y Ayuntamiento de Ciutadella, para seguir llevando a cabo el servicio conjunto de información turística en el punto de información turística de Cala Galdana – Serpentona, durante la temporada turística de 1 de Mayo a 31 de Octubre.

6. Conseguir integrar las NNTT al servicio (mayoritariamente la información que se da al visitante es en soporte material)

7. Complementar la información turística con los alumnos en prácticas de la escuela de Turismo y el IES M. A. Cardona a través de convenios , contratos de prácticas remuneradas, etc

8. Realización de encuestas a los turistas y visitantes que se acerquen a las oficinas de información turística ubicadas en el término municipal de Ciutadella

9. Potenciar la parte de turismo en la página web del Ayuntamiento de Ciutadella, con la posibilidad de incluir nuevos contenidos y revisar los existentes.

10. Avanzar con el desarrollo de aplicaciones informáticas que contengan toda la información del municipio (por ej.: Itinerarios) y que se puedan descargar fácilmente desde cualquier dispositivo.

11. Ofrecer el servicio gratuito de wi-fi en todas las oficinas de turismo que posee el municipio de Ciutadella y en la Plaça des Pins, como punto neurálgico del pueblo.

12. Mediar para solucionar los dos aspectos que estamos obligados a afrontar para ganarnos la confianza de los armadores: la compatibilidad con el tráfico regular de pasajeros y la declaración de puerto fronterizo o puerto Schengen, que le permitiría recibir cruceros de cualquier procedencia, ya que de momento solo puede recibir cruceros de procedencia europea y destino europeo.

13. Ofrecer y promocionar Ciutadella como espacio atractivo para el rodaje de spots publicitarios y otros, de acuerdo con las acciones de Fundació Destí Menorca, bajo la marca Menorca Filming.

14. Potenciar el turismo matrimonial.

15. Potenciar la promoción del municipio como lugar de buceo con colaboración de las diferentes escuelas y clubes de submarinismo existentes, de acuerdo con las acciones de Fundació Destí Menorca, bajo la marca Menorca Natural.

16. Trabajar para identificar y adecuar un espacio existente como centro de convenciones y reuniones, ya que se trata de una oferta que puede crear sinergias dinamizadoras hacia otros sectores y como no del propio sector turístico , a la vez que puede desestacionalizar la demanda, de acuerdo con las acciones de Fundació Destí Menorca, bajo la marca Menorca Convention Bureau..
17. Continuar con el protocolo de recibimiento de cruceristas, tanto en el dique de Son Blanc como los que llegan con barqueo al puerto antiguo. Esta acción consiste; en montar un punto de información en la zona de llegada del turista, ofrecimiento de un espectáculo ecuestre o folklórico, y la degustación de productos típicos, como queso, gin, dulces, etc
18. Continuar con la realización de mercados y ferias.

6.- FORMACIÓN

El Consell Insular de Menorca está llevando a cabo la Campaña proturismo, que consiste en una campaña de sensibilización turística y de acogida al turista. El objetivo de esta campaña es generar, en la población menorquina, una predisposición favorable hacia el turismo por parte de todos, basada en el conocimiento, comprensión y proximidad de la industria turística.

Para ello trabajamos conjuntamente con entidades públicas y privadas, diseñando acciones que cumplan la premisa de la campaña, siendo los Ayuntamientos un aliado básico para ello.

Cursos de formación enmarcados en SICTED:

SICTED es una metodología de mejora de la calidad de los destinos turísticos que trabaja con empresas y servicios turísticos con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

Para ello deben utilizarse los manuales de buenas prácticas, que son los que recogen los estándares de calidad que se sugiere se apliquen a los oficios adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.

Los Manuales están integrados por seis grandes secciones; los estándares o buenas prácticas de las cinco primeras secciones son de carácter intersectorial, es decir, aplican a cualquier empresa y/o servicio, independientemente del oficio que desempeñe.

Las secciones que integran los Manuales de buenas prácticas son:

- Personas: Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.
- Clientes: Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.
- Ventas: Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.

- Servicios externos: Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores…
- Instalaciones y equipamiento: Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.
- Oficio: En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios del SICTED.

La **estrategia** a seguir en cuanto a formación se refiere es la de apostar por la formación en cuanto a calidad y productos.

Como **objetivo** a cumplir en cuanto a formación se refiere sería el de dar a conocer la importancia de la industria turística en el municipio de Ciutadella en particular y en el destino Menorca en general.

En cuanto al sistema de calidad SICTED, el objetivo sería el poder ofrecer una mayor calidad en el servicio, lo que implicaría una mayor competitividad en el destino Menorca.

Las **acciones** que se llevarán a cabo en el municipio de Ciutadella son las siguientes:

1. Realizar actuaciones conjuntas entre el Consell Insular de Menorca y el Ayuntamiento de Ciutadella, a través de convocatorias públicas de las distintas entidades sociales y población menorquina en general, con el fin de dar a conocer la importancia de la industria turística en el municipio de Ciutadella en particular y en el destino Menorca en general. Estas reuniones de participación ciudadana en referencia a la campaña proturismo llevada a cabo por el Consell Insular de Menorca, se realizarán entre los meses de enero y mayo del 2014.

2. Impartición de formación en SICTED en las empresas y servicios potencialmente susceptibles de certificarse en SICTED.

3. Crear un sello de distinción a las empresas que opten por exigir una formación determinada a sus trabajadores y la formación continuada de sus empleados.

4. Aprovechar las líneas de formación bonificada, tripartita, definir líneas de actuación en cuanto a las necesidades formativas según las prioridades municipales, p.ej. modelo de municipio accesible, medioambiental o

turísticamente sostenible, formando personal para atender a personas con alguna discapacidad, personas mayores, etc

5. Reforzar los contactos con los empresarios para incidir en la contratación o colocación de jóvenes con formación.

CONCLUSIONES

La situación actual en la que nos encontramos, donde Menorca es Reserva de la Biosfera, origina una búsqueda de un cambio de tendencia en el modelo turístico implantado hasta la actualidad, y para ello se ha analizado la situación del municipio de Ciutadella, y se han introducido las 6 palancas de actuación, cada una de las cuales contiene una estrategia, una táctica y unas acciones a realizar para la consecución del fin último de cada una de ellas.

Todo este procedimiento es cíclico, por lo que una vez ejecutadas las acciones se volverá a realizar un análisis de la situación del mercado, que nos dará una visión global del cambio de tendencias que estamos realizando y de la efectividad de la planificación y acciones desarrolladas. Todo ello, desde la coherencia en la gestión y rigor en la aplicación de los recursos.