



CARTA DE SERVICIOS

HOTEL ROCAMAR

Cala Figuera · Santanyí · Mallorca

Elaborada conforme a la Norma UNE 93200 «*Cartas de Servicios. Requisitos*»

Establecimiento certificado bajo el esquema técnico de certificación TurisMás®, desarrollado, gestionado y supervisado íntegramente por CERTEX Instituto de Certificación S.L.U.

Edición 2026

1. PRESENTACIÓN Y OBJETO DE ESTA CARTA

El Hotel Rocamar presenta esta Carta de Servicios como expresión pública de su compromiso con la calidad, con el entorno que le da nombre y con las personas que cada temporada eligen Cala Figuera para descansar. El documento se ha redactado conforme a los requisitos de la Norma UNE 93200 y en el marco del esquema técnico de certificación TurisMás®, desarrollado, gestionado y supervisado íntegramente por CERTEX Instituto de Certificación S.L.U. conforme a su reglamento técnico de aplicación.

Su finalidad es triple: informar con claridad de los servicios que prestamos; declarar los compromisos de calidad que asumimos ante nuestros huéspedes, junto con los indicadores que permiten verificar su cumplimiento; y compartir con quienes nos visitan una manera de entender el turismo respetuosa con el territorio, con su gente y con el medio ambiente de este rincón privilegiado del sureste de Mallorca.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y DE CONTACTO

Concepto	Datos
Establecimiento	Hotel Rocamar
Dirección	Carrer Juan Sebastián Elcano, 38 · 07659 Cala Figuera · Santanyí (Illes Balears)
Teléfono	+34 971 645 125 · WhatsApp: +34 690 237 815 (solo mensajes)
Recepción	Servicio de recepción y atención al huésped las 24 horas
Ubicación	Primera línea de mar, a unos 250 metros del puerto de Cala Figuera y a 3 minutos a pie del paseo que bordea la cala
Certificación	Esquema técnico de certificación TurisMás® — CERTEX Instituto de Certificación S.L.U.

3. SERVICIOS QUE PRESTAMOS

El Hotel Rocamar pone a disposición de sus huéspedes los siguientes servicios e instalaciones:

- **Alojamiento.** 30 habitaciones (27 dobles y 3 triples) con aire acondicionado, balcón, televisión vía satélite, caja fuerte gratuita con código personal, nevera, set de té y café, secador de pelo y, en buena parte de ellas, vistas al mar y a la bocana de la cala.
- **Piscina y terraza equipada.** Piscina exterior de temporada y terraza con tumbonas, butacas y sofás para descansar y tomar el sol, mantenidas conforme a la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
- **Bar y terraza.** Servicio de bar con terraza y zona de estar, con vistas al Mediterráneo.
- **Recepción 24 horas.** Atención continuada, información turística de la comarca, consigna de equipajes, caja de seguridad y check-in exprés.
- **Conectividad.** Wifi gratuito; datos de acceso indicados en el armario de la habitación.
- **Movilidad.** Información sobre alquiler de bicicletas y vehículos con proveedores externos de la zona.

- **Limpieza.** Servicio diario de limpieza de habitaciones durante la estancia.

3.1 INFORMACIÓN PRÁCTICA EN LA HABITACIÓN

- **Wifi.** Conexión gratuita en las habitaciones y zonas comunes. Los datos de acceso figuran en el interior del armario de cada habitación.
- **Caja fuerte.** Disponible gratuitamente en todas las habitaciones. Cada huésped puede establecer y modificar su propio código.

3.2 USO DE LA PISCINA Y LA TERRAZA

El hotel dispone de piscina exterior de temporada y de una terraza equipada con tumbonas, butacas y sofás para descansar y tomar el sol. Respete la señalización y las indicaciones del personal.

IMPORTANTE

No está permitido consumir alimentos en la zona de piscina y terraza. Esta medida evita residuos y la aparición de plagas, y contribuye a mantener las condiciones de higiene.

3.3 OPCIONES PARA REALIZAR ACTIVIDADES

Referencias verificadas de prestadores externos que operan en Cala Figuera. La inclusión facilita información al huésped y no implica certificación, acreditación ni garantía del hotel:

Referencia verificada	Opciones anunciadas	Contacto verificado
Ocean Charter Mallorca	Excursiones y rutas privadas; alquiler de barcos con y sin licencia; kayak y paddle surf transparentes; experiencias personalizadas.	+34 687 353 058 info@oceanchartermallorca.com oceanchartermallorca.com C/ Verge del Carme, 30
Redstar Tours	Excursiones en barco; alquiler con y sin licencia; alquiler con patrón; kayak, paddle surf, bicicletas y bicicletas eléctricas.	+34 644 243 464 redstar.funtours@gmail.com redstartours.com C/ Verge del Carme, 34

Verificación documental: webs oficiales y datos comerciales de los operadores, consultados en agosto de 2026. Servicios independientes del hotel; condiciones, seguridad, titulaciones exigibles, disponibilidad, contratación y responsabilidad corresponden a cada prestador. No se ha acreditado una certificación externa de estas empresas.

4. EL ENTORNO: CALA FIGUERA Y LA COMARCA DE SANTANYÍ

Pocos lugares de Mallorca conservan con tanta fidelidad la memoria del mar como Cala Figuera. El pueblo, cuyo nombre evoca las higueras que antaño rodeaban la costa, se asienta sobre un puerto natural en forma de «Y», formado por dos estrechos brazos de mar —el Caló d'en Busques y el Caló d'en Boira— que se adentran entre acantilados bajos cubiertos de pinos. Los primeros registros del asentamiento se remontan a 1306, aunque el caserío que hoy contemplamos tomó forma a finales del siglo XIX, cuando los pescadores levantaron sus casas encaladas directamente sobre la roca, con los varaderos y los *escars* excavados a nivel del agua.

Cala Figuera sigue siendo un puerto pesquero vivo. Cada mañana los *llaüts* y las tradicionales *barques de bou* regresan con la captura del día, las redes se tienden al sol y el paseo que bordea los dos brazos de la cala —unos dos kilómetros de recorrido— permite asomarse a una Mallorca auténtica que parece detenida en el tiempo. En la bocana, la Torre d'en Bèu, antigua torre de vigía costera, convive con el faro-baliza instalado en 1953 a petición de los propios pescadores, que aún hoy guía la entrada a puerto.

El municipio al que pertenecemos, Santanyí, guarda a apenas cinco kilómetros un casco histórico de piedra dorada que fue plaza fortificada. De su recinto amurallado, levantado entre los siglos XVI y XVIII para proteger a la población de las incursiones de la piratería berberisca, se conserva la Porta Murada, majestuoso portal que da acceso al centro, junto a tramos de la antigua muralla. La iglesia de Sant Andreu, con su célebre órgano barroco, y el mercado tradicional que anima la plaza mayor cada miércoles y sábado por la mañana completan una visita imprescindible para comprender la historia de esta comarca marinera y agrícola, salpicada de calas vírgenes, muros de piedra seca y campos de algarrobos.

Un entorno único que es de todos. Cala Figuera está considerada uno de los rincones más bellos y mejor conservados del litoral balear. Mantenerlo así depende de quienes vivimos aquí y, también, de quienes nos visitan. Esta Carta de Servicios es nuestra invitación a disfrutarlo y a cuidarlo.

5. COMPROMISO AMBIENTAL Y USO RESPONSABLE DE LAS INSTALACIONES

El respeto al medio ambiente forma parte de la identidad del Hotel Rocamar. Operamos en un entorno costero de gran valor ecológico, junto al Parc Natural de Mondragó, y asumimos que cada decisión de gestión —y cada gesto de nuestros huéspedes— tiene consecuencias sobre él. Por ello pedimos su colaboración en los siguientes aspectos:

5.1 Uso responsable del aire acondicionado

La climatización es el principal consumo energético de un establecimiento hotelero en el Mediterráneo. Le rogamos que apague el aire acondicionado siempre que salga de la habitación y cuando abra las ventanas o la puerta del balcón; que mantenga la temperatura de consigna en torno a los 24–26 °C, valor recomendado por criterios de eficiencia energética y de confort; y que aproveche, siempre que sea posible, la brisa marina y la ventilación natural que regala la propia cala. Cada grado menos en verano incrementa el consumo eléctrico de forma significativa, y en una isla la energía es un recurso especialmente valioso.

5.2 Cuidado de la habitación

Le agradecemos que utilice la habitación con la debida compostura y diligencia, manteniéndola en perfecto estado de conservación: evite fumar en el interior, trate con cuidado el mobiliario, el equipamiento y la ropa de cama, comunique a recepción cualquier incidencia o desperfecto que detecte, y haga un uso moderado del agua —participando en el programa de reutilización de toallas— y de la electricidad. Deposite los residuos en las papeleras y puntos de recogida selectiva habilitados. Estas atenciones permiten alargar la vida útil de las instalaciones, reducir consumos y mantener el nivel de calidad que usted mismo encontró al llegar.

5.3 Respeto al entorno y al descanso

Cala Figuera es un pueblo tranquilo, donde la pesca madruga y el silencio forma parte del paisaje. Le pedimos moderar el volumen en balcones, pasillos y zonas comunes, especialmente en horario nocturno; respetar las normas de uso de la piscina y la terraza, donde no está permitido consumir alimentos; y no dejar residuo alguno en calas, senderos y miradores durante sus excursiones.

6. ECONOMÍA CIRCULAR: CONSUMA EN EL TERRITORIO

Dentro de nuestro compromiso con la economía circular del territorio, animamos sinceramente a nuestros huéspedes a disfrutar de los restaurantes, bares y comercios de Cala Figuera y de Santanyí. Consumir aquí tiene un efecto multiplicador: el pescado que llega cada mañana al puerto pasa directamente a las cocinas locales, el gasto del visitante sostiene el empleo de las familias del pueblo, se reducen los transportes y las emisiones asociadas, y se preserva una cultura gastronómica —arroz mariner, pescado de la bahía, cocina mallorquina— que es patrimonio vivo de esta costa. Elegir el comercio de proximidad es la forma más directa y placentera de contribuir a que Cala Figuera siga siendo lo que es.

Establecimientos recomendados

Establecimiento	Especialidad	Dirección y teléfono
Restaurant L’Arcada	Arroz, pescado y cocina mediterránea	C/ Verge del Carme, 80 · Cala Figuera 971 645 032
Bon Bar	Pescado y marisco con vistas al puerto	C/ Verge del Carme, 27 · Cala Figuera 691 389 867
Bar Cala	Cocina marinera y tapas junto a la cala	C/ Verge del Carme, 56 · Cala Figuera 971 645 018
Restaurant Es Vinyet	Cocina tradicional mallorquina	C/ Llombards, 16 · Santanyí 971 163 019
Restaurante La Marina	Marisco y cocina mediterránea	C/ Verge del Carme, 64 · Cala Figuera 971 153 834
Pura Vida	Cocina mediterránea y vistas al mar	C/ Tomarinar, 25 · Cala Figuera 971 165 571
La Petite Iglesia	Cocina francesa en un local singular	C/ Marina, 11 · Cala Figuera 971 645 009
El Momento del Mar	Restaurante y bar junto al puerto	C/ Verge del Carme, 42 · Cala Figuera 667 971 868

Oferta independiente del hotel. Consulte en recepción la disponibilidad y los horarios de temporada. Datos de contacto verificados en agosto de 2026.

7. QUÉ VISITAR: MAR, PATRIMONIO Y ACTIVIDADES

El sureste de Mallorca concentra algunos de los paisajes más bellos del Mediterráneo, y el Hotel Rocamar es un punto de partida inmejorable para descubrirlos. En recepción le ayudaremos a organizar cualquiera de las experiencias que siguen, a reservar excursiones y a consultar horarios y condiciones de cada actividad.

7.1 Paseos en barco: la costa desde el mar, isla a isla

Ver esta costa desde el agua es entenderla de verdad. Desde el propio puerto de Cala Figuera zarpan paseos en barco que recorren los acantilados del litoral de Santanyí y se asoman a calas escondidas a las que no llega ninguna carretera, como S’Almunia o el entorno de Es Pontàs, con paradas para el baño en aguas turquesa. Es la excursión más cercana y una de las más gratificantes.

La gran travesía de la zona es, sin duda, la del Parque Nacional Marítimo-Terrestre del Archipiélago de Cabrera. Los barcos parten a diario del puerto de la Colònia de Sant Jordi —a unos 18 kilómetros del hotel— y, tras una travesía de entre 30 y 50 minutos, permiten navegar isla a isla entre los 19 islotes que forman el archipiélago, uno de los últimos paraísos vírgenes del Mediterráneo. La jornada suele incluir el desembarco en el puerto de Cabrera, con tiempo libre para subir al castillo del siglo XIV, visitar el jardín botánico y observar aves marinas tan singulares como la pardela balear, y culmina con un baño inolvidable en Sa Cova

Blava, la Cueva Azul, cuando el estado del mar lo permite. Al tratarse de un parque nacional, el número diario de visitantes está limitado, por lo que recomendamos reservar con antelación desde recepción.

Completan la oferta náutica las salidas en catamarán hacia la playa de Es Trenc y Es Caragol, con fondeos para nadar y hacer snorkel; los barcos con visión submarina y las excursiones costeras que parten de la vecina marina de Cala d'Or y de Portopetro; y el alquiler de embarcaciones, con o sin licencia, para quienes prefieran navegar a su aire.

7.2 Calas y playas para el baño

El litoral de Santanyí reúne opciones muy distintas: Cala Mondragó y S'Amarador, dentro del parque natural; Cala Santanyí y Es Pontàs; Cala Llombards; Caló des Moro y S'Almunia; Es Caragol, accesible a pie desde el faro de Ses Salines; y Caló d'es Burgit, entre Mondragó y sa Barca Trencada. Consulte en recepción el acceso más adecuado y las condiciones de temporada.

7.3 Patrimonio, cultura y miradores

Además del casco amurallado de Santanyí, con su Porta Murada, la iglesia de Sant Andreu y su célebre órgano barroco, merecen visita el Santuari de la Consolació, pequeño santuario encaramado sobre la comarca con vistas que alcanzan Cabrera; el Cap y el faro de Ses Salines, punto más meridional de Mallorca; el jardín botánico Botanicactus, en Ses Salines, uno de los mayores de Europa; el Centro de Visitantes del Parque Nacional de Cabrera, en la Colònia de Sant Jordi, con su acuario dedicado al fondo marino balear; y, algo más al norte, el Castell de Santueri y el Santuari de Sant Salvador, en la sierra de Felanitx, dos balcones extraordinarios sobre todo el levante mallorquín. Los miércoles y sábados por la mañana, el mercado tradicional de Santanyí llena de vida la plaza mayor; los jueves lo hace el gran mercado de Campos.

7.4 Actividades lúdicas y deportivas

- **Senderismo.** Cuatro rutas señalizadas en el Parc Natural de Mondragó entre pinares, dunas y zonas húmedas, y el sendero costero que une Cala Figuera con Cala Santanyí pasando por la Torre d'en Bèu.
- **Ciclismo.** La recepción facilita información sobre alquiler con proveedores externos y rutas por la comarca.
- **Kayak y paddle surf.** Travesías costeras al amanecer por la bocana de Cala Figuera y las calas vecinas, una de las formas más serenas de disfrutar del litoral.
- **Snorkel y submarinismo.** Aguas transparentes y fondos de posidonia en Cala Llombards, S'Almunia y el entorno de Mondragó; centros de buceo en Cala d'Or y la Colònia de Sant Jordi.
- **Pesca.** Salidas de pesca recreativa desde los puertos de la zona, en un litoral que conserva viva la tradición marinera.
- **Información local**La recepción orienta sobre proveedores externos disponibles en la zona.

7.5 Tabla de distancias orientativas

Lugar de interés	Qué encontrará	Distancia aprox.
Puerto de Cala Figuera	Paseo por los dos brazos de la cala, llaüts, escars y casas de pescadores; Torre d'en Bèu y faro en la bocana	3 min a pie
Parc Natural de Mondragó	Espacio natural protegido con cuatro rutas de senderismo señalizadas	2,5 km

Lugar de interés	Qué encontrará	Distancia aprox.
Playa de S'Amarador y Cala Mondragó	Arenales de aguas turquesa dentro del parque natural	2,5–3 km
Cala Santanyí y Es Pontàs	Playa familiar y el célebre arco natural de roca sobre el mar	2 km
Cala Llombards	Cala de arena resguardada, perfecta para nadar y hacer snorkel	2,9 km
Santanyí (casco histórico)	Porta Murada y murallas, Sant Andreu, galerías de arte y mercado (miércoles y sábados)	5 km
Santuari de la Consolació	Santuario con vistas panorámicas de la comarca y de Cabrera	7 km
Portopetro	Puerto natural tranquilo y salidas en barco por la costa	7 km
Cala d'Or	Marina, calas urbanas, excursiones en barco y centros de buceo	9 km
Botanicactus (Ses Salines)	Uno de los mayores jardines botánicos de Europa	10 km
Caló des Moro y S'Almunia	Dos de las calas más fotografiadas de Mallorca, entre acantilados	11 km
Cap y faro de Ses Salines	Extremo sur de la isla, frente al archipiélago de Cabrera	12 km
Playa de Es Caragol	Arenal virgen accesible a pie desde el Cap de Ses Salines	13 km
Castell de Santueri (Felanitx)	Castillo roquero con vistas sobre todo el levante	15 km
Colònia de Sant Jordi	Embarque de las excursiones a Cabrera y Centro de Visitantes del Parque Nacional	18 km
Santuari de Sant Salvador	Santuario y mirador en la cima de la sierra de Felanitx	18 km
Playa de Es Trenc	Playa natural de arena blanca y aguas caribeñas	20 km
Parque Nacional de Cabrera	19 islas e islotes, castillo, Cueva Azul; en barco desde la Colònia de Sant Jordi	30–50 min de travesía
Palma de Mallorca	Catedral, casco antiguo y oferta cultural de la capital	57 km
Aeropuerto de Palma	Conexión por carretera; consulte opciones de transporte	55 km

DOS CALAS CERCA DE PORTOPETRO

Caló de sa Torre.Dos pequeñas calas de arena fina y aguas poco profundas, separadas por una punta rocosa; junto a ellas permanecen los restos de una antigua torre defensiva.

Caló de sa Barca Trencada.Entrante de mar rodeado de pinar, con una pequeña zona de arena, otra rocosa y senderos sombreados en el entorno de Portopetro.

Información contrastada con el portal oficial de turismo de Illes Balears (agosto de 2026).

ACCESOS Y SERVICIOS: ANTES DE SALIR

Caló des Moro y S'Almunia: acceso a pie con escaleras pronunciadas; S'Almunia carece de servicios. Es Caragol: 1,6 km a pie desde el faro de Ses Salines. Caló d'es Burgit: 300 m a pie desde sa Barca Trencada. Lleve agua, calzado adecuado y protección solar.

8. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

El Hotel Rocamar mantiene un compromiso de calidad con el turista y está certificado bajo el esquema técnico de certificación TurisMás®, desarrollado, gestionado y supervisado íntegramente por CERTEX Instituto de Certificación S.L.U., orientado a ofrecer al visitante las mejores sensaciones en cada estancia. En coherencia con dicho esquema y con la Norma UNE 93200, asumimos públicamente los siguientes compromisos:

1. Atender a cada huésped con amabilidad, profesionalidad y trato personalizado desde la reserva hasta la salida, con recepción disponible las 24 horas.
2. Entregar las habitaciones en perfecto estado de limpieza y funcionamiento, con limpieza diaria durante toda la estancia.
3. Resolver las incidencias comunicadas en habitación o instalaciones con la mayor celeridad posible y, en todo caso, informar al huésped de las medidas adoptadas.
4. Mantener la piscina, la terraza equipada y las zonas comunes en condiciones óptimas de seguridad, higiene y conservación durante toda la temporada.
5. Facilitar información turística veraz y actualizada sobre Cala Figuera, Santanyí y su comarca, promoviendo el comercio y la restauración de proximidad.
6. Aplicar criterios de eficiencia energética y de ahorro de agua en la gestión diaria, fomentando entre huéspedes y personal el uso responsable de la climatización y de los recursos.
7. Gestionar los residuos mediante recogida selectiva y reducir progresivamente los plásticos de un solo uso.
8. Atender las quejas, sugerencias y reclamaciones conforme al procedimiento descrito en esta carta, dando respuesta a todas ellas.
9. Someter nuestro sistema de gestión del servicio a la supervisión periódica prevista en el esquema TurisMás®, como garantía independiente de nuestro nivel de calidad.

Le pedimos su colaboración. Un compromiso de calidad se construye entre todos. Sus observaciones, su uso cuidadoso de las instalaciones y su respeto por el entorno idílico de Mallorca nos ayudan a que cada temporada todo sea, sencillamente, un poco mejor.

9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Para verificar el cumplimiento de los compromisos anteriores, la dirección del hotel realiza el seguimiento periódico de los siguientes indicadores:

Compromiso	Indicador de seguimiento
Atención al huésped	Valoración media de la satisfacción del cliente en encuestas y plataformas de opinión
Limpieza y estado de habitaciones	Porcentaje de habitaciones entregadas sin incidencias en la entrada del huésped
Resolución de incidencias	Porcentaje de incidencias resueltas durante la propia estancia
Piscina, terraza y zonas comunes	Resultado de los controles higiénico-sanitarios y de conservación
Gestión ambiental	Evolución anual del consumo de energía y agua por estancia

Compromiso	Indicador de seguimiento
Quejas y reclamaciones	Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas y plazo medio de respuesta

10. PARTICIPACIÓN, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La opinión de nuestros huéspedes es la principal herramienta de mejora del Hotel Rocamar. Puede hacernos llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones personalmente en recepción, disponible las 24 horas; por teléfono en el +34 971 645 125; por WhatsApp en el +34 690 237 815 (solo mensajes); mediante las hojas oficiales de reclamación a disposición del cliente conforme a la normativa turística de las Illes Balears; o a través de las encuestas de satisfacción durante la estancia.

Todas las comunicaciones recibidas son registradas, analizadas por la dirección y respondidas. Cuando se constate el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, el hotel informará al huésped de las causas y de las medidas correctoras adoptadas y, cuando proceda, aplicará las medidas de subsanación oportunas. El análisis agregado de quejas y sugerencias alimenta la revisión periódica de esta Carta de Servicios y del sistema de gestión del establecimiento.

11. VIGENCIA, REVISIÓN Y APROBACIÓN

La presente Carta de Servicios corresponde a la edición de 2026 y mantendrá su vigencia mientras no se publique una edición posterior. Será revisada, y en su caso actualizada, cuando se produzcan cambios sustanciales en los servicios, en los compromisos o en los resultados de los indicadores, y en todo caso conforme a la sistemática de revisión prevista en la Norma UNE 93200 y en el esquema técnico de certificación TurisMás®.

En Cala Figuera (Santanyí), a la fecha de su edición.

La Gerente

Hotel Rocamar

Cala Figuera · Santanyí · Mallorca

