 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA, CALA LLONGA Y ES CANAR	Última actualización: Junio 2024
		Pág. 1

ÍNDICE


1. DATOS QUE SE PRESENTAN A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA (Datos de Entrada)

- 1.1. EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD, Y LA NECESIDAD DE EFECTUAR CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD.
- 1.2. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS, TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS.
- 1.3. LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS MEDICIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.
- 1.4. LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE CONFORMAN LA CADENA DE ACCESIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- 1.5. LOS RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS.
- 1.6. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES DEFINIDAS EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN LLEVADA A CABO EN EL PERÍODO ANTERIOR.

2. DECISIONES Y ACCIONES TOMADAS TRAS LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA (Datos de salida)

- 2.1. LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.
- 2.2. LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD AL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN: PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD.
- 2.3. LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE ACCESIBILIDAD IDENTIFICADAS.
3. ASISTENTES A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

ELABORADO	REVISADO Y APROBADO
Cargo: Responsable de Oficina de Litoral y Playas	Cargo: Alcaldesa
Firma:	Firma:
Sra. Antonia Picó Pérez	Sra. Carmen Ferrer Torres

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA, CALA LLONGA Y ES CANAR</p>	<p>Última actualización: Junio 2024</p> <hr/> <p>Pág. 2</p>
--	--	---


1. DATOS QUE SE PRESENTAN A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA (Datos de Entrada)

1.1. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, Y LA NECESIDAD DE EFECTUAR CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD.

Nos encontramos ante el informe de revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal para las playas de Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar, analizando de este modo toda la **temporada 2023**.

Por tanto:

- Se ha revisado de nuevo la legislación vigente en materia de accesibilidad universal para verificar su cumplimiento, y en caso de no cumplir, se han identificado las soluciones a adoptar para las playas de Cala Llonga, Santa Eulària y Es Canar. (*Identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales en materia de accesibilidad*). Así mismo, se han identificado todas las cadenas de accesibilidad universal, analizando uno a uno los criterios DALCO que les son de aplicación.
Con respecto a la playa de Es Canar, se dan por finalizadas a lo largo de 2023-2024 las obras de adaptación como punto de accesibilidad.
- Se ha planificado en tiempo, forma, recursos y responsables la implantación y verificación de los Planes de Accesibilidad, así como la implantación de estas soluciones o mejoras.
- Se han determinado métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas, mediante el establecimiento de unos [indicadores de accesibilidad universal](#). Dentro de estos indicadores, también se hace el seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios, estableciendo el método de encuestas personales de satisfacción tras la utilización del servicio.
- Los resultados de los indicadores de seguimiento reflejan que el número de usuarios que usan el servicio de baño asistido. La playa de Santa Eulalia vuelve a superar en la temporada 2023 el número de usuarios registrados desde su puesta en funcionamiento en 2013, alcanzando los 502 usuarios, corroborándose de nuevo el elevado grado de fidelización para esta playa

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA, CALA LLONGA Y ES CANAR	Última actualización: Junio 2024
		Pág. 3

1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En relación a las 3 NC derivadas de la anterior auditoria interna (28.06.23), tan solo se encuentra pendiente de cierre una de ellas, el resto están cerradas:

- NC 01/23 AI. No existen registros de la valoración de la satisfacción de los usuarios asistidos en las playas de Cala Llonga y Es Canar (temporada 2022). **EN SEGUIMIENTO.**
- NC 02/23 AI. A fecha de auditoría no se encuentra verificada la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales para la playa de Es Canar, a través del registro FPG -04-01-03. CERRADA (junio 2024).
- NC 03/23 AI. Para la temporada 2023 no se ha planificado ni desarrollado la formación específica en materia de accesibilidad para socorristas. CERRADA (julio 2023).

La última **AUDITORÍA INTERNA** fue realizada **19-20 de junio de 2024** mediante revisión documental y visita a playas, identificándose las siguientes no conformidades:

CUADRO DE DESVIACIONES/NO CONFORMIDADES				
Normas / referenciales			UNE 170001	
Nº Desv.	Norma / Ref.	Apdo.	Descripción	Nº AACC
1	UNE 170001-2.	8.2.1	Se ratifica la no conformidad 01/23 de la anterior auditoría interna, al no existir registros de la valoración de la satisfacción de los usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar para la temporada 2023. Aunque se verifica la puesta en marcha de nuevas medidas para solucionar esta no conformidad, no se han podido evidenciar documentalente la efectividad de las mismas para dichas playas.	01/24 (01/23*)
2	UNE 170001-2.	6.3	Se observa un hueco en la pasarela que dificulta la continuidad del itinerario peatonal desde el punto asistido hasta la zona de baño en la playa de Cala Llonga (foto adjunta).	02/24

En la **AUDITORÍA EXTERNA** realizada por AENOR el **11 de julio de 2023** se detectaron 5 no conformidades de categoría menor. Todas ellas son tratadas y cerradas tras la auditoría, a excepción de las NC nº 3 y 4 que son verificadas mediante **auditoría extraordinaria** con fecha **28 de mayo de 2024**, dándose todas ellas por cerradas a fecha del presente informe.

Las no conformidades identificadas en dicha auditoria fueron las siguientes:



Ref. NC	Descripción de la no conformidad	Apto norma	ESTADO
1	Con respecto a la documentación del sistema, se encuentra pendiente de actualizar el listado de requisitos legales, con la siguiente normativa. - Decreto 1/2023 de 23 de enero de regulación de la accesibilidad universal en los espacios de uso público de las Islas Baleares - Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, que deroga la Orden VIV/561/2010.	6,4	Registro actualizado. CERRADA (14.07.2023)
2	En relación a la prestación del servicio en accesibilidad: En las playas visitadas, no se evidencia que estas dispongas de las encuestas de satisfacción para los usuarios del servicio.	7	Se entrega el libro de registro al personal de la Cruz Roja en cada playa con acuse de recibo. CERRADA (14.07.2023)
3	En contra de los requisitos de accesibilidad en la normativa de obligado cumplimiento (art 9 de la Orden TMA 851/2021), en las plazas de aparcamiento reservado para PMR se detectan las siguientes situaciones: (Playa Es Canar) a) La señalización vertical no se dispone en los dos extremos de la banda de aparcamiento reservado, indicando además el número de plazas. b) Las dimensiones de las plazas no se ajustan al ancho mínimo necesario (1,97m < 2,20m) c) El espacio posterior de transferencia no se ajusta al fondo mínimo necesario (1m < 3m) d) No existe una transferencia segura a la acera al ser preciso transitar por la calzada para llegar al rebaje de acera existente.	7	CERRADA EN AUDITORÍA EXTRAORDINARIA AENOR (28.05.24)



4	<p>En contra de los requisitos de accesibilidad en la normativa de obligado cumplimiento (art 34 de la Orden TMA 851/2021), en el aseo adaptado se detectan las siguientes situaciones: (Playa Es Canar) a) No existe espacio para cambio de ropa (vestuario) con banco y espacio de transferencia b) Existe acopio de material de limpieza, así como enseres del personal dentro del baño, dificultando puntualmente su utilización. c) El sistema de aviso de emergencia tiene uno de los dos botones no operativo, no es bidireccional, y se remite a una entidad externa (tlfno 112) que no gestiona el cliente. No hay respuesta de auxilio a la llamada realizada durante la auditoría. d) La cancela de apertura precisa de giro de muñeca para su accionamiento. e) Las barras de apoyo no están contrastadas con el paramento vertical (blanco sobre blanco). f) Se observa que no funciona el botón de emergencia en el aseo de la Playa de Santa Eularia.</p>	7	<p>CERRADA EN AUDITORÍA EXTRAORDINARIA AENOR (28.05.24)</p>
5	<p>En contra de los requisitos de accesibilidad en la normativa de obligado cumplimiento (arts. 9, 5 y 11 de la Orden TMA 851/2021), en la pasarela de madera sobre la arena se detectan las siguientes situaciones: a) Las juntas de las tablas tienen una separación excesiva (2,5 cm > 1 cm) b) Los bordes de la pasarela no están contrastados (color madera junto arena) c) En el momento de la auditoría la superficie está parcialmente cubierta de arena por lo que las condiciones de resbaladiza del pavimento quedan alteradas significativamente.</p>	7	<p>a) Para la próxima temporada 2024 se comprarán e instalarán las pasarelas en las cuales la junta de las tablas tenga separación menor a 2,5cm y 1cm. b) Se han pintado os bordes que faltaban por contrastar. c) Se ha limpiado toda la pasarela con el soplador quitando la arena. CERRADA (14.07.2023)</p>

En relación a las **observaciones**, se han tratado las siguientes:

Observaciones AENOR	Estado
01 Ratificar la política de accesibilidad, por el nuevo consistorio, si bien no hay cambio de alcaldesa.	Ok, se ha modificado en el cartel la fecha de la firma de la alcaldesa.
02 En el año 2022, no se logró la cumplimentación de ninguna encuesta en el punto accesible de Cala Llonga, establecer otras metodologías posibles para disponer de información alternativa. (NC 01 Abierta por la organización). Se hará seguimiento en próxima auditoria.	Se incorpora como parte de la formación que realizará la Cruz Roja una parte referente al SGAU, así como una explicación de los registros a cumplimentar, incidiendo en la recogida de encuestas de satisfacción. Se establece la recogida de las encuestas cada 15 días por parte del técnico de playas con el fin de verificar la realización de las mismas, y poder actuar a tiempo en caso de detectar anomalías.



	La NC 01/23 (AI) se encuentra EN SEGUIMIENTO DE LAS NUEVAS MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA.
03 Observaciones para la mejora de la Deambulaci3n (Playa Es Canar): a) De forma provisional los elementos de apoyo para el ba1o asistido (silla anfibia y muletas de agua) se encuentran dispuestas en el medio de la zona estancial de sombra. As3 mismo no se ha podido verificar la idoneidad de la accesibilidad del asiento previsto (respaldo, reposabrazos, ergonom3a) al no estar todav3a instalado. (prevista su instalaci3n a corto plazo por la organizaci3n) b) La silla de ba1o no dispone de freno para facilitar la transferencia segura desde la silla de ruedas.	a) Solucionado. b) Pendiente, no se localiza un proveedor para este tipo de sillas.
04 Observaciones para la mejora de la Comunicaci3n (Playa Es Canar): a) El Plano informativo presenta confusi3n sobre el punto de ubicaci3n (usted est3 aqu3) al estar duplicado y no identificarse con facilidad. b) La grifer3a de la ducha del ba1o adaptado no dispone de informaci3n de posici3n de agua caliente o fr3a. (si bien, a fecha de auditor3a no hay agua caliente)	a) Solucionado. Se ha cambiado el plano informativo, eliminando el punto de ubicaci3n duplicado. b) Pendiente de la instalaci3n del calentador.
05 Alargar la pasarela hasta la l3mina de agua, ya que este a1o la playa ha recuperado varios metros de arena, as3 como mejorar su colocaci3n evitando ondulaciones (Playa de Cala Llonga)	Solucionada.
06 Se observa en la visita realizada, rampa de acceso a la pasarela m3vil algo pronunciada. (Playa de Santa Eularia)	Solucionada. Se elimina la pendiente de la rampa de acceso.
07 Dejar cerrada la taquilla que almacena alg3n producto de limpieza en WC (Cala Llonga y Santa Eularia)7	Solucionada. Se cierra la taquilla con candado.
08 En el ba1o adaptado se deber3a implantar la metodolog3a de comunicaci3n de libre y ocupado. (Playa Santa Eul3ria y Cala Llonga).	Cambio de cerraduras y ya se ve si est3 libre/ocupado el ba1o.
09 Desde el paseo mar3timo no se informa de las caracter3sticas del servicio de ba1o asistido ni del equipamiento, infraestructuras, etc. sin embargo esta informaci3n si se encuentra en el punto de ba1o asistido. (Playa Santa Eul3ria).	Solucionada. Se puso se1alizi3n en el paso donde est3 el punto.
10 Se observa que el tejado perimetral de estos aseos queda soportado por listones de madera que se encuentran a altura inferior a 2.20 metros separ3ndose de las paredes m3s de 20 cm. Este elemento ha sido se1alizado mediante una cinta de peligro. (Playa Santa Eul3ria).	Se mantiene la se1alizi3n actual hasta cambio de modulo.
11 En relaci3n a la planificaci3n de la accesibilidad se observa lo siguiente: Zona de aparcamiento: Las plazas de aparcamiento situadas pr3ximas al punto de ba1o asistido est3n situadas ligeramente en pendiente longitudinal lo que podr3a dificultar la maniobra de desembarque a usuarios de silla de ruedas. (La organizaci3n se encuentra estudiando su mejora) (Playa Santa Eul3ria).	Pendiente de ejecuci3n. Mismo proyecto 11, 12, 13.



12 Las plazas de aparcamiento accesibles presentan una longitud inferior a la legalmente establecida (5m) midiendo 4,5 m sin embargo existe un paseo peatonal en el frontal de 1,10. La suma de estas dos dimensiones excede del requerimiento legal. (Playa de Cala Llonga).	Pendiente de ejecución. Mismo proyecto 11, 12, 13.
13 Se observa rampa de comunica plazas de aparcamiento accesibles con itinerario a playa que presenta un desarrollo de 7,20 m y una pendiente próxima al 6%. La organización deberá en función de quejas o reclamaciones o incidencias en este punto, dotarla de pasamanos y barandilla. (Playa de Cala Llonga).	Pendiente de ejecución. Mismo proyecto 11, 12, 13.

Con respecto a la **auditoría extraordinaria** se indican las siguientes observaciones:

Observaciones AENOR. Extraordinaria	Estado
En la visita realizada a la playa se observa protocolo, el cual indica horario de servicio incorrecto en la playa de Es Canar, indicando el de la Playa de Santa Eularia.	Rectificado y solucionado
Se observa cierto desnivel desde la pasarela fija a la móvil instalada en la zona de arena.	Solucionado. Se ha rellenado con arena y queda cerrada.
La silla de baño no dispone de sistema de frenado para facilitar la transferencia segura desde la silla de ruedas.	Pendiente, no se localiza un proveedor para este tipo de sillas

1.3. LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS MEDICIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

En relación a la satisfacción del usuario, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu realiza **encuestas de satisfacción enfocadas a los usuarios de los puntos accesibles.**

Esta encuesta la entrega el personal de Cruz Roja a los usuarios o al acompañante, siendo voluntaria su contestación. En las encuestas de satisfacción de playas que se contemplan en el Sistema de Gestión Ambiental, también se han añadido una pregunta en relación a las infraestructuras y servicios relacionados con la accesibilidad universal.

Umbral de referencia:	Valoración mínima 5 Al menos 30% encuestas de la totalidad de servicios prestados en Santa Eulalia. Al menos el 50% de la totalidad de servicios prestados en Cala Llonga Al menos el 30% de la totalidad de servicios prestados en Es Canar (a partir de 2023)
-----------------------	---

Playa de Santa Eulària:

Año	Nº servicios	Nº encuestas	% encuestas
2013	55	54	98,18%
2014	84	55	65,48%
2015	111	68	61,26%
2016	163	45	27,61%
2017	132	41	31,06%
2018	164	41	25,00%
2019	173	11	6,36%
2020	101	5	4,95%
2021	149	23	15,43%
2022	452 (38 nuevos)	6	1,32%
2023	502 (44 nuevos)	5	1%

Playa de Cala Llonga:

Año	Nº servicios	Nº encuestas	% encuestas
2017	18	12	66,67%
2018	28	13	46,43%
2019	29	8	27,59%
2020	9	4	44,44%
2021	38	16	42%
2022	25 (14 nuevos)	0	0
2023	15 (6 nuevos)	0	%

Playa Es Canar:

Año	Nº servicios	Nº encuestas	% encuestas
2022	4 (4 nuevos)	0	0%
2023	14 (14 nuevos)	0	0%

En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para **la playa de Santa Eulària**, este porcentaje se ha visto reducido con respecto a la temporada anterior.

Si bien, desde la temporada 2019, para validar la encuesta de satisfacción se establece un mínimo de un 50% de encuestas a los usuarios nuevos (no repetidores), ya que el Punto Accesible de Santa Eulària cuenta con un alto grado de fidelización de usuarios, y por tanto, a éstos usuarios no se les pasa la encuesta cada vez que hacen uso del servicio.

Si tenemos en cuenta el % de encuestas a usuarios nuevos, para la temporada 2023, se han contabilizado 44 usuarios nuevos, de los cuales 6 han contestado la encuesta de satisfacción, lo que supone un porcentaje de respuesta del 11,3%.

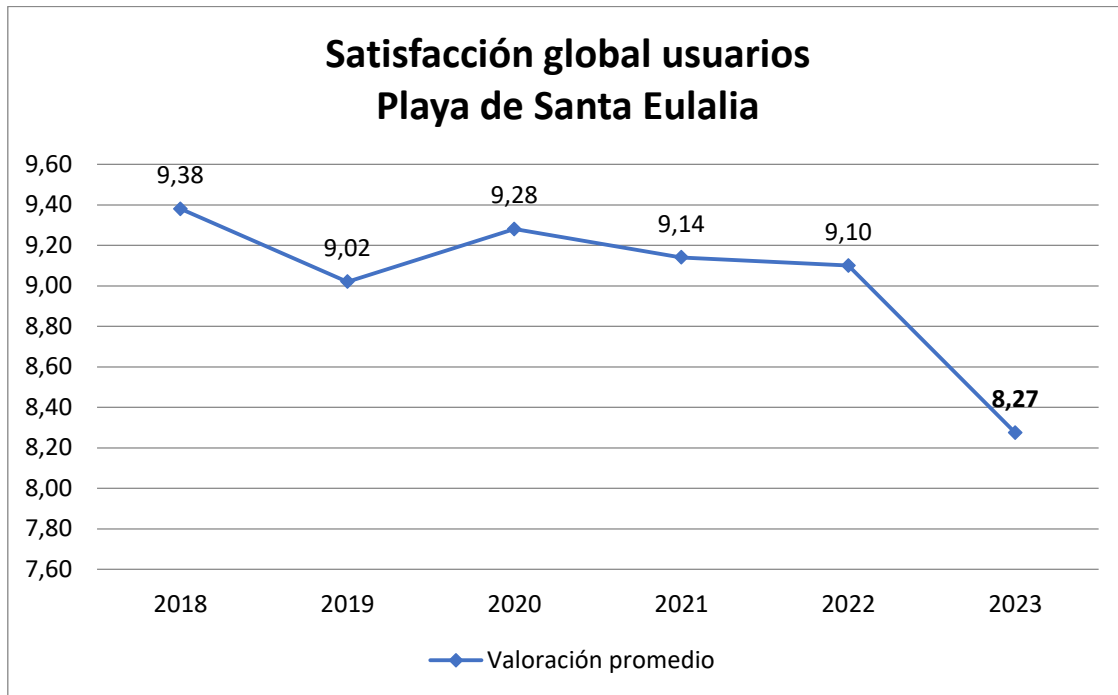
Nº servicios (usuarios no repetidores)	44	Nº encuestas	5	% encuestas	11,3%
--	----	--------------	---	----------------	-------

En relación a la **playa de Cala Llonga**, no se han recogido encuestas de satisfacción para ninguno de los 15 usuarios (repetidores y no repetidores) atendidos durante la temporada 2023.

Para la **playa de Es Canar**, ya en funcionamiento normal durante 2023, tampoco se han recogido encuestas por parte de los 14 usuarios atendidos.

El descenso reiterado del número de encuestas realizadas por parte del personal de los diferentes puntos de accesibilidad, dificulta obtener datos de satisfacción que resulten representativos para cada una de las playas. El compromiso por parte del personal en este sentido resulta fundamental, por lo que además de reiterar la importancia de estas encuestas durante la formación que se ha realizado en 2024, se establece el envío de las mismas cada 15 días a la oficina de playas y litoral (*NC 01/23 AI*).

Por tanto, de forma global, solo podemos valorar la evolución de los resultados de satisfacción en la playa de Santa Eulària, siendo la satisfacción global indicada por estos usuarios de 8,27 sobre 10. Este dato queda **por debajo de las puntuaciones obtenidas en los últimos 5 años**, todas ellas por encima de 9.

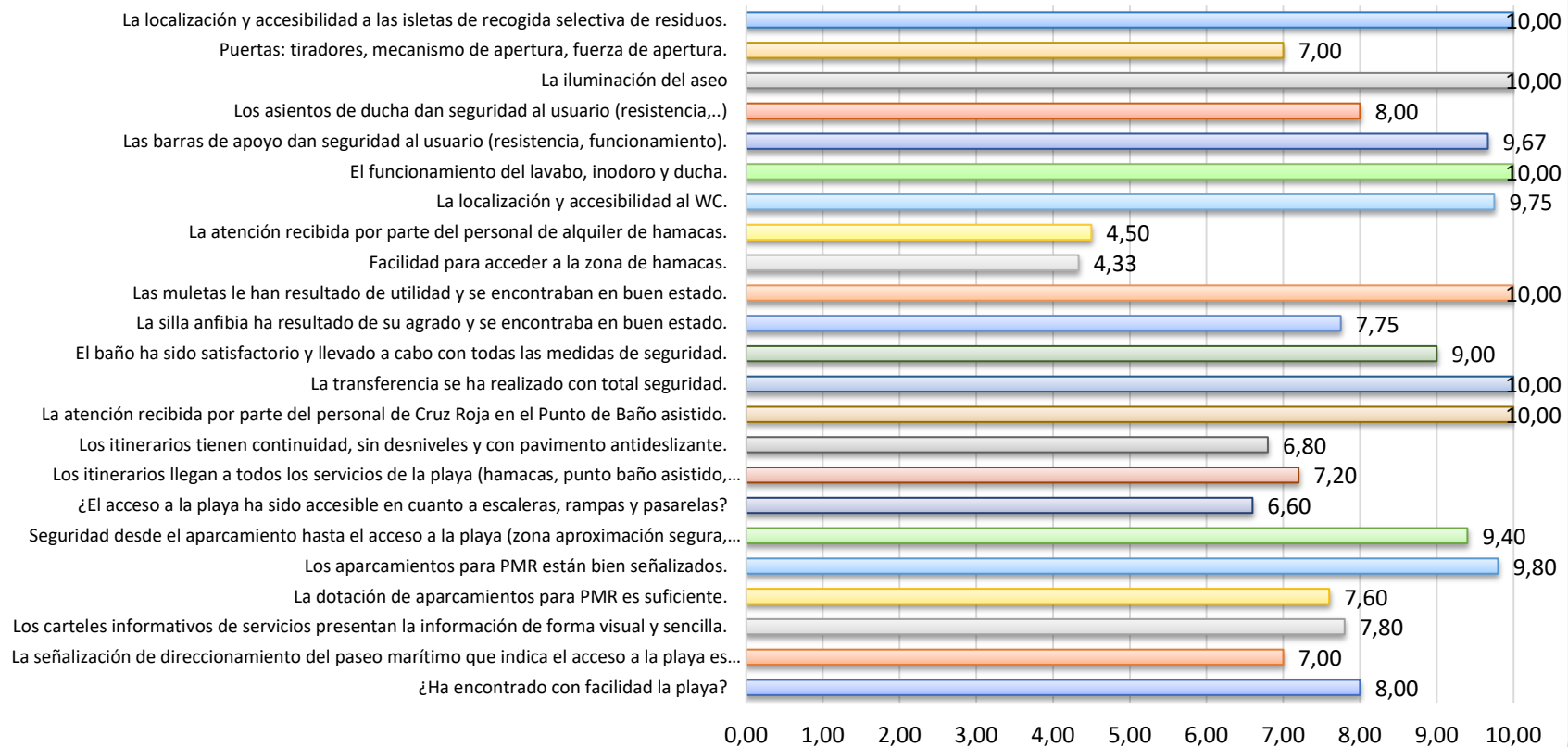


A continuación se detallan los valores medios para cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción en la **playa de Santa Eulària**.

Como ya hemos dicho, para la playa de Cala Llonga y la playa de Es Canar no se han recogido encuestas de satisfacción por parte del personal de los puntos de accesibilidad en la temporada 2023, por lo que para estas playas solo disponemos de los resultados obtenidos en años anteriores.



Resultado satisfacción usuarios punto accesible -Playa de Santa Eulària Temporada 2023





Comparativa valores año 2023:

Playa de Santa Eulària:

La evolución de las puntuaciones globales en accesibilidad universal para la playa de Santa Eulalia es muy buena, y esta temporada 2022 también lo ha sido. Estas valoraciones van creciendo y demuestran que el trabajo tanto de mantenimiento como de mejora de las playas accesibles dan sus frutos, tanto en crecimiento de usuarios como de buenas valoraciones.

	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido				Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva							GLOBAL	
	LOCALIZACIÓN PLAYA	SEÑALIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO	CARTELES INFORMATIVOS	DOTACIÓN	SEÑALIZACIÓN	SEGURIDAD	ACCESOS ADAPTADOS PARKING-PLAYA	ITINERARIOS ACCESO SERVICIOS PLAYA	ACCESIBILIDAD ITINERARIOS PLAYA	ATENCIÓN PERSONAL CRUZ ROJA	SEGURIDAD EN LA TRANSFERENCIA	BAÑO SATISFACTORIO Y SEGURO	EQUIPAMIENTO (SILLA ANFIBIA)	EQUIPAMIENTO (MULETAS ANFIBIAS)	FACILIDAD ACCESO HAMACAS Y SOMBRILLAS	ATENCION PERSONAL HAMACAS	LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD WC	FUNCIONAMIENTO WC	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (BARRAS)	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (DUCHA)	ILUMINACIÓN	MECANISMOS DE APERTURA		LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD ISLETAS RECOGIDA SELECTIVA
2015	9,08	9,02	9,01	7,80	8,67	8,56	9,23	8,83	8,70	9,74	9,70	9,63	9,23	9,31	8,44	8,82	9,30	8,24	8,78	8,42	8,79	8,99	9,24	8,94
2016	9,36	9,00	8,93	6,70	8,12	8,31	8,84	8,61	8,60	9,58	9,54	9,62	9,03	9,19	8,18	8,12	8,43	7,27	8,47	8,39	8,23	8,55	8,42	8,59



2017	9,63	9,53	9,55	6,97	8,28	8,90	9,34	9,33	8,66	9,90	9,77	9,81	9,79	9,71	7,93	8,17	9,53	9,05	9,42	9,42	9,31	9,31	9,19	9,15
2018	9,75	9,71	9,38	6,86	8,00	9,00	9,50	9,25	8,88	10,0	10,0	9,86	9,50	9,40	9,33	9,40	9,57	9,43	9,86	9,83	9,67	9,83	9,83	9,38
2019	9,27	9,55	9,27	8,22	9,33	9,56	9,90	9,33	8,50	9,89	9,75	9,88	9,14	9,17	8,00	7,29	9,00	8,82	8,70	8,88	8,33	8,44	9,30	9,02
2020	9,60	9,80	9,60	8,00	8,25	9,20	9,50	9,50	9,00	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,75	8,50	8,50	9,50	9,25	9,25	9,50	9,00	9,75	9,28
2021	9,57	9,40	9,68	6,84	8,47	8,90	9,09	9,10	8,05	9,95	9,81	9,86	9,83	9,92	8,73	9,00	9,25	9,32	9,53	8,35	8,50	9,40	9,56	9,14
2022	9,67	8,83	9,0	6,60	8,00	8,4	9,17	9,17	8,67	10,0	9,83	9,33	10,0	9,33	9,00	-	9,67	9,17	9,5	9,5	8,33	9,33	9,40	9,09
2023	8,00	7,00	7,80	7,60	9,80	9,40	6,60	7,20	6,80	10,0	10,0	9,00	7,75	10,0	4,33	4,50	9,75	10,0	9,67	8,00	10,0	7,00	10,0	8,27

A diferencia de años anteriores, para la temporada 2023 el ítem menos valorado con un 4,4 ha sido la atención personal en las hamacas seguido del acceso a la playa desde el parking valorado con un 6,6.

A la pregunta "Cuestiones con valoración inferior a 5, especificar los motivos y proponer alguna mejora" se obtienen los siguientes comentarios:

- No pintar la madera en plena temporada.
- Reducir la pendiente de acceso a la rampa.
- I was disappoint that I could not use the anphi-chair. I had come from Ireland because of jellyfish.

Playa de Cala Llonga:

En la playa de Cala Llonga las puntuaciones de satisfacción obtenidas en el año 2021 han sido muy buenas, situándose todas por encima del 8, igual que en años anteriores. Tal y como ya se ha comentado anteriormente, a lo largo de las temporadas 2022 y 2023 no se ha facilitado a los usuarios la encuesta de satisfacción en esta playa, por lo que no puede valorarse la evolución con respecto a años anteriores (*ver Nc 01AI/2023*).

	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido				Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva						GLOBAL		
	LOCALIZACIÓN PLAYA	SEÑALIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO	CARTELES INFORMATIVOS	DOTACIÓN	SEÑALIZACIÓN	SEGURIDAD	ACCESOS ADAPTADOS PARKING-PLAYA	ITINERARIOS ACCESO SERVICIOS PLAYA	ACCESIBILIDAD ITINERARIOS PLAYA	ATENCIÓN PERSONAL CRUZ ROJA	SEGURIDAD EN LA TRANSFERENCIA	BAÑO SATISFACTORIO Y SEGURO	EQUIPAMIENTO (SILLA ANFIBIA)	EQUIPAMIENTO (MULETAS ANFIBIAS)	FACILIDAD ACCESO HAMACAS Y SOMBRILLAS	ATENCION PERSONAL HAMACAS	LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD WC	FUNCIONAMIENTO WC	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (BARRAS)	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (DUCHA)	ILUMINACIÓN		MECANISMOS DE APERTURA	LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD ISLETAS RECOGIDA SELECTIVA
2017	9,50	9,50	9,33	7,91	9,25	9,36	9,75	9,58	9,50	9,50	9,58	9,58	9,50	9,50	9,55	9,00	9,36	8,78	9,50	9,36	9,40	9,55	9,22	9,35
2018	8,69	9,15	8,92	9,54	9,15	9,23	9,15	9,46	9,46	9,62	9,62	9,62	9,50	9,38	9,38	9,38	9,08	9,46	9,15	9,62	9,23	9,38	9,46	9,33
2019	10,0	9,88	9,13	9,57	10,0	10,0	9,57	9,57	9,57	9,88	9,75	9,75	10,0	10,0	9,17	9,17	9,57	9,00	9,00	9,00	8,75	8,75	8,75	9,47
2020	9,75	9,50	9,50	9,75	9,75	9,75	9,75	9,50	9,75	10,0	9,75	9,75	8,50	10,0	9,33	10,0	10,0	10,0	9,50	9,00	9,50	9,50	9,50	9,88

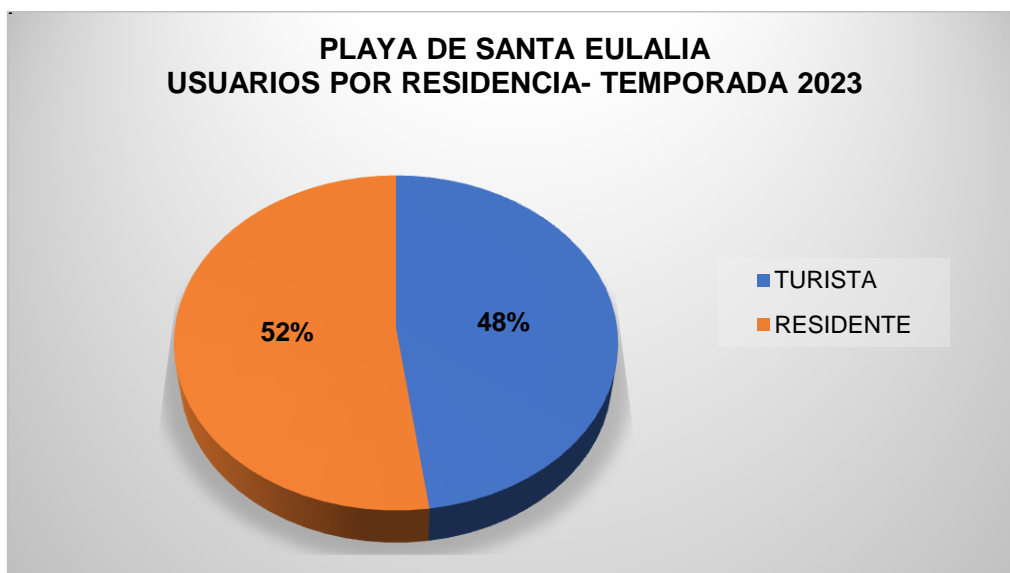
 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Junio 2024
		Pág. 16

PERFIL DE LOS USUARIOS

El **perfil de los usuarios** del Punto Accesible de las playas accesibles, según si son residentes o no, se muestra en los siguientes gráficos, analizando la temporada 2023 en la playa de Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar.

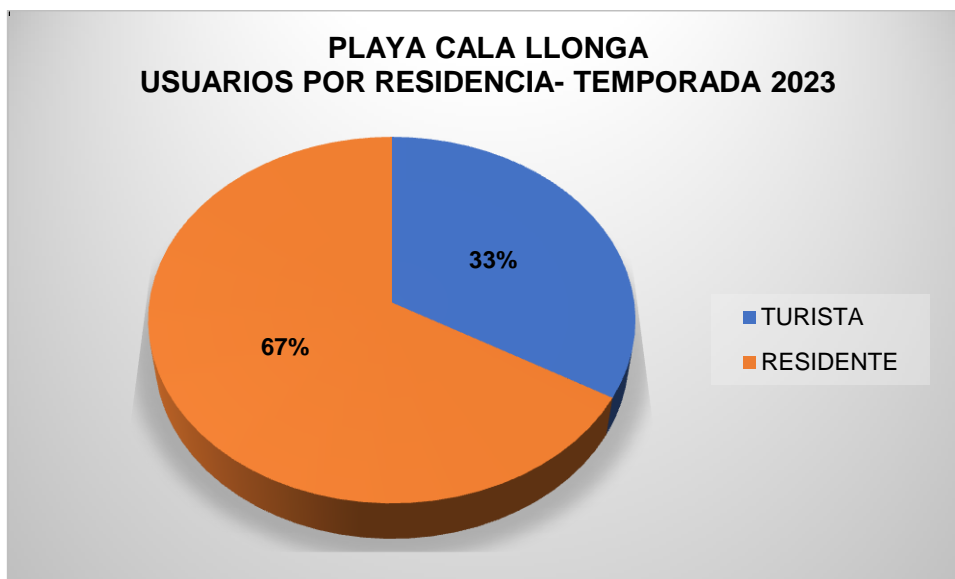
Cabe resaltar, que en el caso de la playa de Es Canar, durante esta temporada ya se han ofrecido todos los servicios.

Según los datos obtenidos en la última temporada, para la playa de Santa Eulària se registra un 48% de usuarios turistas frente a un 52% residente. Algo que quedaba reflejado también en el número de encuestas realizadas el cual era muy bajo lo que significaba que estos usuarios eran residentes que repetían mucho el servicio y por tanto sólo rellenaban la encuesta una vez.



En la Playa de Cala Llonga, el 67 % de los usuarios han sido residentes mientras que el 33% turistas. Porcentajes similares a los del año 2022 y a la inversa con respecto al año 2020, donde un 75% fueron turistas.

El aumento de residentes en la temporada anterior, se debió a la realización una campaña de comunicación a las asociaciones sociosanitarias de Ibiza, informando de los servicios en ambas playas, y la asociación AEMIF (Esclerosis múltiple), realizándose dos visitas con sus usuarios (grupos de 10 personas) a la playa de Cala Llonga.



En lo referente a la playa de Es Canar, se han registrado en total 14 usuarios durante la temporada 2023, siendo todos ellos turistas.

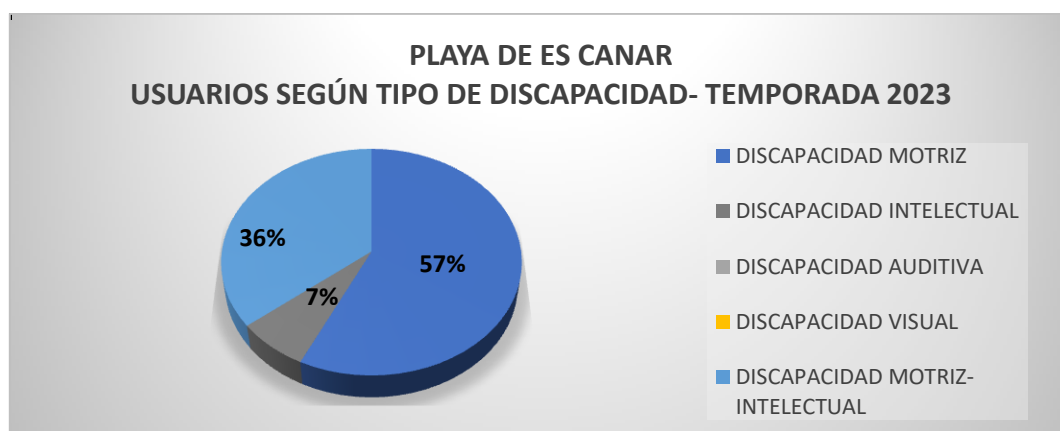
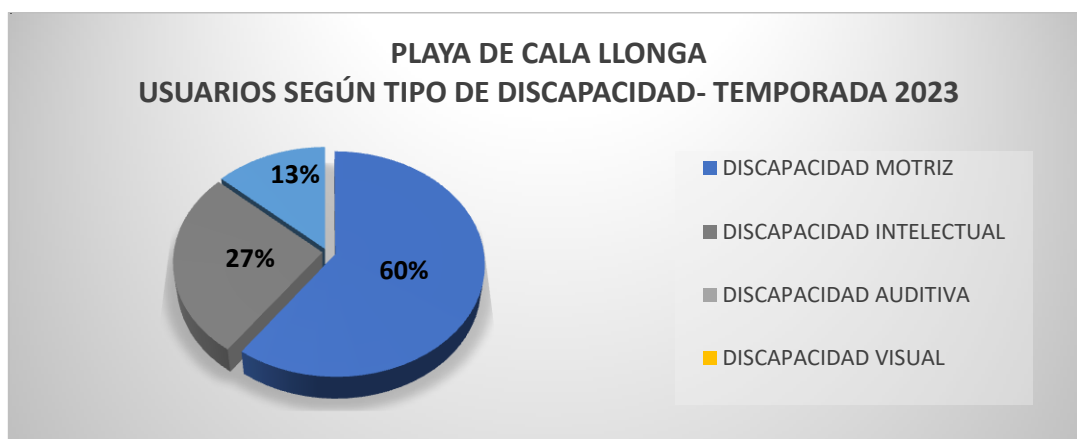
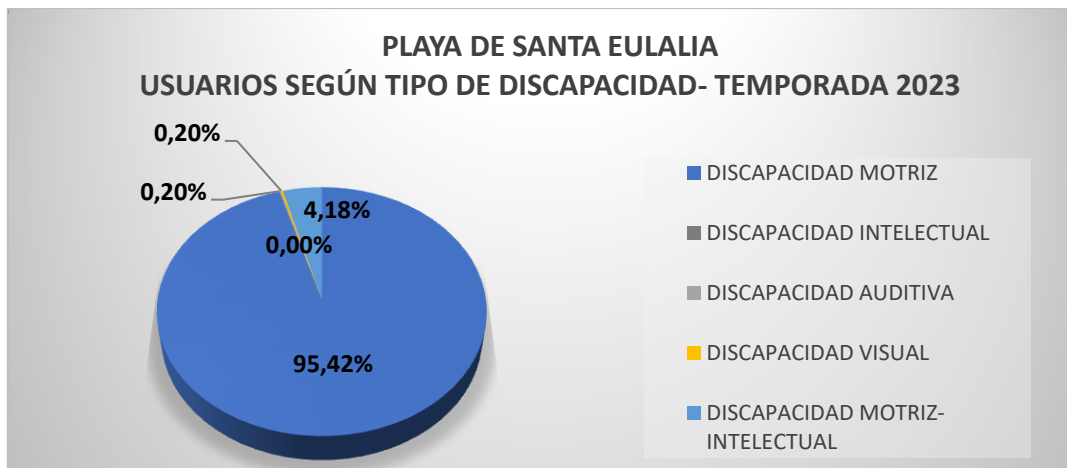


También se ha analizado el **tipo de discapacidad** que presentan los usuarios para conocer mejor las discapacidades mayoritarias, y de esta forma, enfocar las mejoras y necesidades de los usuarios que necesita el servicio más específicas a un tipo u otro de colectivo.

En las 3 playas, Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar, según los gráficos de la temporada 2023, se observa que la **mayoría de los usuarios atendidos presenta discapacidad motriz**, la cual incluye cualquier tipo discapacidad física, motora, paraplejia, etc. con alrededor de un 95 % del total de los usuarios que han pasado por el Punto Accesible en la playa de Santa Eulària, un 60% de los usuarios en el caso de la playa de Cala Llonga y un 57% en la



playa de Es Canar. A continuación, tenemos la discapacidad motriz-intelectual con un 4,2% de los usuarios en la playa de Santa Eulària, la discapacidad intelectual con un 27% en Cala Llonga y un 36% con discapacidad intelectual en la playa de Es Canar.



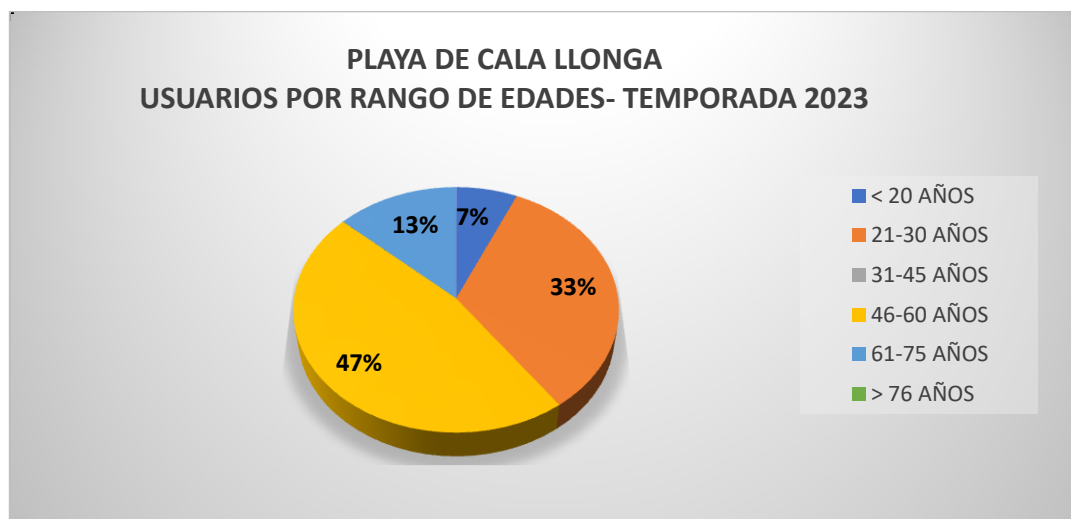
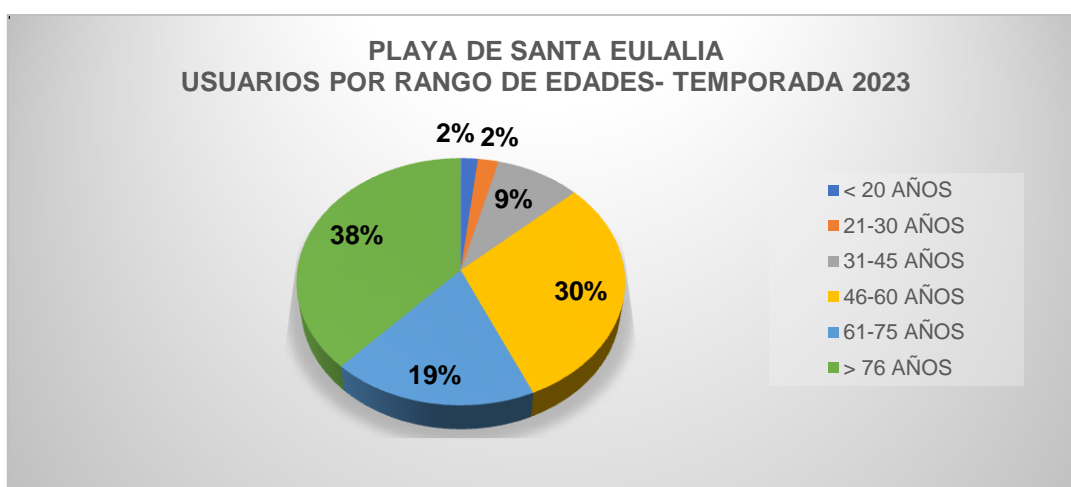
Finalmente, en cuanto a los usuarios por **rangos de edad**, en la Playa de Santa Eulària, destaca el grupo con edad superior a 76 años, con un 38% de usuarios, seguido del grupo de 46-60 años, con un 30%.



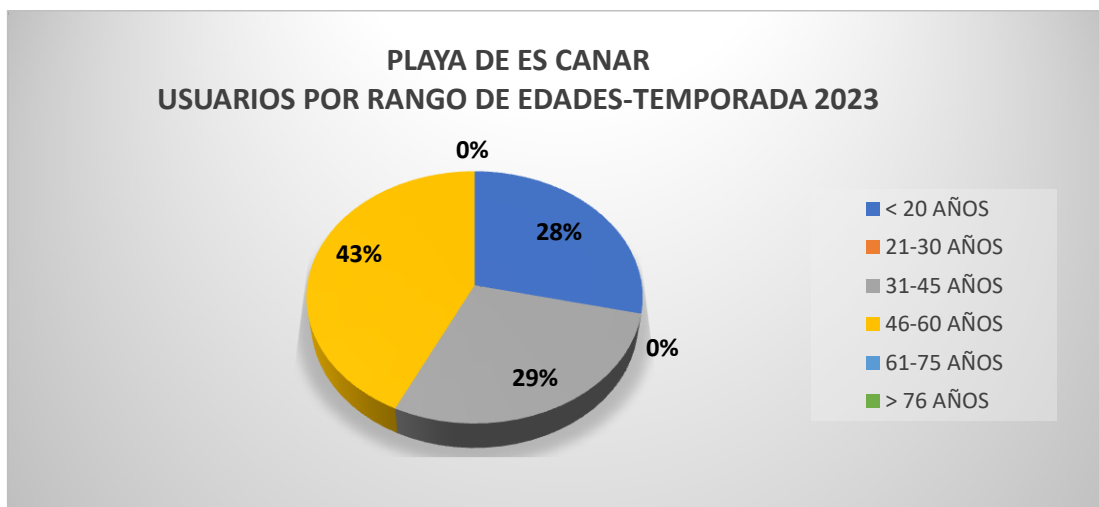
Que el grupo de más edad sea de los mayoritarios en Santa Eulària, se relaciona también con el mayor porcentaje de usuarios residentes, debido a que se ha convertido en un servicio imprescindible para los mayores de nuestro municipio.

En cambio, en la playa de Cala Llonga los rangos de edad están más repartidos, siendo el mayoritario el comprendido entre los 46 y 60 años.

Cabe resaltar que la distribución por rangos de edades tanto en Santa Eulalia como en Cala Llonga se ha realizado solo entre aquellos usuarios que han facilitado este dato.



En la playa de Es Canar, la mayoría de los usuarios tenían edades comprendidas entre 46 y 60 años, seguido de un 29% de usuarios con edades comprendidas entre los 31 y 45 años.



Observaciones y sugerencias de las encuestas de satisfacción de la temporada 2023:

En cuanto a las observaciones y comentarios derivados de las encuestas de satisfacción, con el indicador **I7.2 Análisis de comentarios de usuarios**, se reflejan aquí:

Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias tratadas o en proceso	Descripción de las observaciones y sugerencias/ solución o mejora adoptada
6	6	<p>PLAYA SANTA EULARIA:</p> <p>A la pregunta "Cuestiones con valoración inferior a 5, especificar los motivos y proponer alguna mejora" se obtienen los siguientes comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No pintar la madera en plena temporada / solucionado - Reducir la pendiente de acceso a la rampa/ solucionado - I was disappoint that I could not use the anphi-chair. I had come from Ireland because of jellyfish. <p><i>Observaciones y mejoras:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - None , excellent especially asier. - Llevamos años disfrutando del baño asistido y el servicio que presta la cruz roja es excelente. El trato es de 10, muchas gracias a todos. Las instalaciones están muy bien, bien mantenidas y adecuadas. Falta promoción de la asistencia de las instalaciones y de la gran mejora que da a la playa del municipio. Ampliación del servicio de asistencia si el tiempo lo permite.
0	0	<p>PLAYA DE CALA LLONGA</p> <p>No se han registrado comentarios.</p>
0	0	<p>PLAYA DE ES CANAR</p> <p>No se han registrado comentarios.</p>



1.4. LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE CONFORMAN LA CADENA DE ACCESIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

11. Nº DE HORAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA/ Nº HORAS TOTALES DE FORMACIÓN POR SOCORRISTA.	
Definición:	Nº horas de formación específica en accesibilidad universal respecto al nº de horas totales de los cursos de adaptación en playas que reciben todos los socorristas.
Propósito:	Conocer el porcentaje de horas específicas de formación en accesibilidad universal que reciben los socorristas del servicio de baño asistido.
Fuente:	Cruz Roja
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Anual
Seguimiento:	Anual
Umbral de referencia:	Igual o superior al año anterior

Resultados:

Temporada:	2019	2020	2021	2022	2023
Nº horas de formación a socorristas	24	18	18	18	18
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrista	3	2	2	2	2
% formación específica accesibilidad/socorrista	12.5%	11,11%	11,11%	11,11%	11.11%

La formación específica sobre accesibilidad universal se realiza a la totalidad de socorristas de la playa de Santa Eulària, Cala Llonga, y Es Canar, siendo impartida por los técnicos de la Cruz Roja.

Esta hora extra de formación por parte del Cruz Roja está fuera de la programación del curso de adaptación en socorristas (1 hora en el curso de adaptación + 1 hora de formación SGAU). En esta hora de formación, se les hace entrega de los procedimientos que les competen, así como las instrucciones técnicas y los registros que deben utilizar.

Desde la temporada 2021, se entrega un dossier impreso, con los procedimientos e instrucciones técnicas, todos los registros del punto accesible y encuestas de satisfacción en ambos idiomas. En la temporada 2023 se mantienen las horas de formación del pasado año, lo que hace que durante esta temporada se alcance también el umbral establecido para este indicador.



12. Nº DE SERVICIOS PRESTADOS/SEMANA. Servicios de baño asistido mediante silla anfibia.

Definición:	I2. Nº de servicios prestados mediante silla anfibia por semana.
Propósito:	Conocer la evolución del servicio y la afluencia de visitantes con alguna discapacidad.
Fuente:	Cruz Roja
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Semanal
Seguimiento:	Mensual
Umbral de referencia:	> 80 servicios/año Playa Santa Eulària Superior al año anterior Playa Cala Llonga Superior que el año anterior Playa de Es Canar (a partir de 2024)

Resultados:

SANTA EULALIA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	23	14	0	13	27	41
Julio	44	65	29	42	45	50
Agosto	54	50	38	68	26	31
Septiembre	16	37	34	25	22	23
Octubre	0	7	0	1	0	0
TOTAL	137	173	101	149	120	145

CALA LLONGA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mayo	1	0	0	0	0	0
Junio	4	0	0	0	0	0
Julio	5	8	1	13	7	1
Agosto	8	6	6	16	13	6
Septiembre	0	13	2	9	2	0
Octubre	0	2	0	0	0	0
TOTAL	18	29	9	38	22	7



PLAYA ES CANAR	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mayo	-	-	-	-	0	0
Junio	-	-	-	-	0	0
Julio	-	-	-	-	1	2
Agosto	-	-	-	-	2	3
Septiembre	-	-	-	-	0	0
Octubre	-	-	-	-	0	0
TOTAL	-	-	-	-	3	5

Según los datos anteriores se observa para la temporada 2023 un incremento de los baños asistidos con silla anfibia con respecto a la temporada 2022, obteniendo un número total de servicios con silla anfibia de 145 en la playa de Santa Eulària (supera el umbral establecido) y de 7 en **Cala Llonga**, 15 menos que el año anterior **no superando así el umbral marcado para esta playa manteniendo la tendencia descendente del año 2022.**

Cabe resaltar que existe una preferencia marcada a utilizar el punto accesible de Santa Eulària por parte de las asociaciones debido a la comodidad que supone no necesitar transporte específico para los desplazamientos de los usuarios. Esto repercute inevitablemente en los datos de usuarios de resto de los puntos accesibles, ya que se corresponde con un porcentaje elevado de los usuarios de estos servicios.

En la playa de Es Canar, para esta temporada ya se disponía de todos los servicios. De los 15 usuarios atendidos en la temporada 2023, 5 de ellos han utilizado la silla anfibia superando los 4 usuarios registrados para 2022 y con ello el umbral establecido para esta playa.



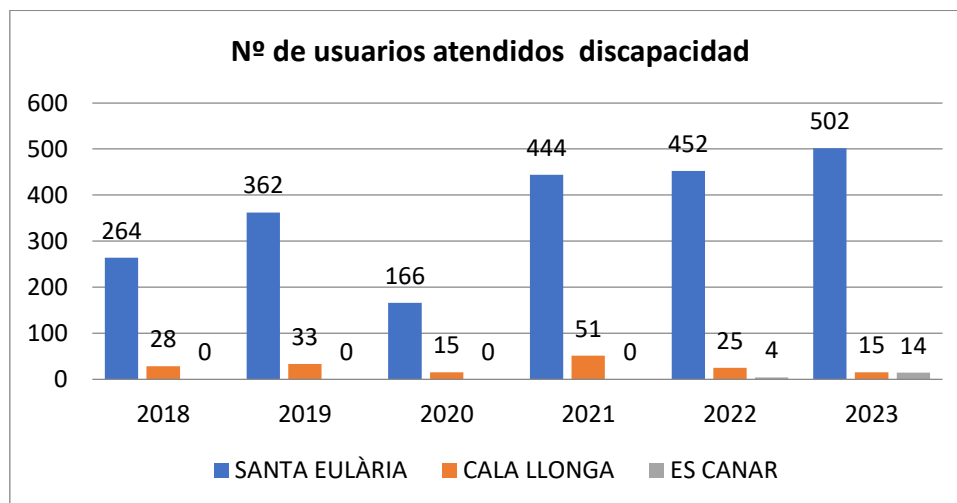


13. Nº DE USUARIOS ATENDIDOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD/MENSUAL

Definición:	Nº aproximado de usuarios con alguna discapacidad que asisten a la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer el número de usuarios con alguna discapacidad, no solo los que utilizan la silla anfibia, sino la totalidad de usuarios, para tener en cuenta a todos los colectivos.
Fuente:	Cruz Roja
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Semanal
Seguimiento:	Mensual
Umbral de referencia:	> 100 usuarios/temporada Superior al año anterior Playa Cala Llonga Superior al año anterior Playa Es Canar (a partir 2024)

Resultados:

	2022 Santa Eulalia	2022 Cala Llonga	2022 Es Canar	Incremento usuarios 2022 respecto 2021 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2022 respecto 2021 Cala Llonga	2023 Santa Eulalia	2023 Cala Llonga	2023 Es Canar	Incremento usuarios 2023 respecto 2022 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2023 respecto 2022 Cala Llonga	Incremento usuarios 2023 respecto 2022 Es Canar
Mayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junio	73	0	0	78,05%	0	65	0	0	-10,96%	0	0
Julio	124	9	1	-10,14%	-62,50%	197	4	5	58,87%	-55,56%	400,00%
Agosto	158	14	3	-3,07%	-22,22%	157	11	9	-0,63%	-21,43%	200,00%
Septiembre	97	2	0	10,23%	-77,78%	83	0	0	-14,43%	-100,00%	0
Octubre	0	0	0	-100,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0
	452	25	4	1,80%	-50,98%	502	15	14	11,06%	-40,00%	250,00%



Según la tabla y el gráfico, observamos cómo año tras año, aumenta el número de usuarios atendidos con alguna discapacidad en la playa de Santa Eulària, siendo los datos anuales de la playa de Cala Llonga más fluctuantes por los motivos antes comentados, obteniendo su pico máximo de usuarios en el año 2021.

En el caso concreto de Santa Eulària, en 2023 se ha superado enormemente el umbral de 100 usuarios, y se ha registrado un aumento de usuarios con respecto a 2022 de un 11%. En el caso de **Cala Llonga**, se reduce en un 40% el número de usuarios con respecto a 2022, **por lo que no se alcanza el umbral establecido en esta playa.**

Para esta temporada 2023 ya disponemos de los primeros datos comparativos para la playa de Es Canar (incorporada recientemente al alcance del SGAU), para la cual los datos de usuarios atendidos triplican los obtenidos en 2022 superando los objetivos planteados.

Para la temporada 2024 el objetivo es mantener en unos márgenes similares los datos de Santa Eulària con respecto a los últimos años e intentar incrementar los datos en Cala Llonga y Es Canar.



I3.1. FIDELIZACIÓN DE USUARIOS

Definición:	Nº de usuarios con alguna discapacidad que asisten más de una vez a la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer el número de usuarios con alguna discapacidad que vuelven a visitar la playa
Fuente:	Cruz Roja
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Mensual
Seguimiento:	Anual
Umbral de referencia:	Superior al año anterior

Resultados:

Playa de Santa Eulalia	2023						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores		54	184	153	67		458
Usuarios no repetidores		11	13	4	16		44
TOTAL USUARIOS.		65	197	157	83		455022
% FIDELIZACIÓN		83%	93%	97%	81%		89%

Playa de Cala Llonga	2023						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
Usuarios Repetidores			2	7			9
Usuarios no repetidores			2	4			6
TOTAL USUARIOS.			4	11			15
% FIDELIZACIÓN			50%	64%			56%

Playa de Es Canar	2023						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
Usuarios Repetidores			0	0			0
Usuarios no repetidores			5	9			14
TOTAL USUARIOS.			5	9			14
% FIDELIZACIÓN			0%	0%			0%

Para la temporada 2023, el porcentaje de fidelización en la playa de Santa Eulària se cercano a los datos del año anterior (91,6%) obteniendo un 89% de fidelización. Asimismo, en la playa de Cala Llonga los datos de fidelización han sido de un 56% para esta última temporada, por lo que se mantiene con el mismo resultado que en el año 2022 (56%).

En el caso de la playa de Es Canar, su reciente incorporación hace que no exista aún una fidelización por parte de los usuarios de la misma, por lo que se espera que estos datos mejoren para las siguientes temporadas.



15. PERSONAL IMPLICADO EN LA GESTIÓN DE PLAYAS FORMADO EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Definición:	Nº de trabajadores implicados en la gestión de las playas que han recibido formación en accesibilidad universal.
Propósito:	Hacer un seguimiento del personal formado en accesibilidad universal para poder planificar acciones formativas para aquellos que no la han recibido.
Fuente:	Oficina Litoral y Playas/ Cruz Roja/Club Náutico.
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Anual
Seguimiento:	Anual
Umbral de referencia:	100% personal Cruz Roja. 50% resto de personal implicado.

Resultados:

Temporada 2021	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	6	6	100,00%
Cruz Roja (Socorristas)	24	24	100,00%

Temporada 2022	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	5	5	100,00%
Cruz Roja (Socorristas)	28	28	100,00%

Temporada 2023	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	5	5	100,00%
Cruz Roja (Socorristas)	29	29	100,00%

Para el año 2023, se mantienen 5 trabajadores en la gestión de playas de la oficina de Litoral y Playas y Medio Ambiente y se aumenta 1 persona en la Cruz Roja (socorristas) con formación específica en accesibilidad (1 en cada playa más uno de reemplazo).



17. Nº QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS

Definición:	Nº de quejas formales presentadas al Ayuntamiento por instancia general.
Propósito:	Conocer el nº y la tipología de quejas recibidas.
Fuente:	Informe de NC/ Instancias recibidas/ Correos electrónicos recibidos.
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Mensual
Seguimiento:	Anual (al finalizar la temporada turística)
Umbral de referencia:	Máximo 5 quejas al año.

Resultados:

	2019	2020	2021	2022	2023
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal durante la temporada 2023. Si bien, a través de las encuestas de satisfacción se recogen las sugerencias y propuestas de mejora de los usuarios de las playas.



17. 1. FELICITACIONES Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO

Definición:	Nº felicitaciones y/o cartas de agradecimiento enviadas al ayuntamiento.
Propósito:	Conocer la satisfacción de los usuarios por otro vía adicional, además de las encuestas.
Fuente:	Instancias recibidas/ Correos electrónicos recibidos.
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Anual (al finalizar la temporada turística)
Seguimiento:	Anual (al finalizar la temporada turística)
Umbral de referencia:	

Resultados

Año	Nº felicitaciones	Observaciones
2018	0	
2019	2	<p>Se han registrado dos agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios. El primero de la playa de Santa Eulària, y el segundo en la playa de Cala Llonga.</p> <p><i>* Vine a Sta. Eulalia en julio 2017 y fue una alegría descubrir que estaba tan bien adaptada y tan bien atendida por el personal de la cruz roja. La infraestructura la rampa el camino sobre la arena y su proximidad a la orilla facilita mucho el poder entrar y salir del agua. Este septiembre 2019 he pasado unas semanas en Sta. Eulalia gozando de su preciosa playa y personal que nos asiste. Voy en silla de baterías y he venido desde Bcn porque el recuerdo de su anterior visita y lo bien adaptado de sus playas me ayudan a poder disfrutar con mucha normalidad.</i></p> <p><i>* El servicio y el personal excelente, tengo 87 años y he podido volver a nadar gracias a la Cruz Roja y al Ayuntamiento de Santa Eulalia.</i></p>
2020	0	
2021	5	<p>Se han registrado 5 agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p><i>* Que la playa de SANTA EULÀRIA me agrada mucho y en especial el atendimiento por parte del personal de la Cruz Roja.</i></p> <p><i>* Muchas gracias por vuestro trabajo y servicio. iiiiEste servicio tan cercano no lo encuentro en otras playas!!!!!! Gracias por aportarnos tanto a la gente que lo necesitamos.</i></p> <p><i>* La atención recibida ha sido estupenda y los socorristas. Por parte del minusválido un 10 Gracias</i></p> <p><i>* Un servicio de mucha calidad, y el personal de la Cruz Roja un 10x10. Muchas gracias</i></p> <p><i>* Soy una persona mayor, de ochenta y cinco años de edad, me he visto en la necesidad de usar las muletas a la entrada y salida del mar. A lo largo de un mes y medio, he podido observar la gran profesionalidad de los miembros de la cruz roja. Pero aparte de esto he visto el Plus de humanidad, amabilidad y dedicación en el trato a todos los usuarios de sus servicios.</i></p> <p><i>* Had a great holiday and being able to get into sea with help from life guards has made it exceptional would not think twice about another holiday in SANTA EULARIA . Help and assistance from all staff second to none.</i></p>
2022	0	
2023	2	<p>Se ha registrado 2 felicitaciones en la encuesta de satisfacción para la playa de Santa Eulalia:</p> <p><i>* None , excellent especially asier.</i></p> <p><i>* Llevamos años disfrutando del baño asistido y el servicio que presta la cruz roja es excelente. El trato es de 10, muchas gracias a todos. Las instalaciones están muy bien, bien mantenidas y adecuados. Falta promoción de la asistencia de las instalaciones y de la gran mejora que da a la playa del municipio. Ampliación del servicio de asistencia si el tiempo lo permite.</i></p>

Resultados: Para el año 2023 se han recogido 2 felicitaciones o agradecimientos en el ayuntamiento como parte de la encuesta de satisfacción, con respecto al pasado año que no se registró ninguna.



18. N° DE INCIDENCIAS POR INCUMPLIMIENTO DALCO

Definición:	Se define como incidencia toda aquella situación en la que se encuentre cualquier anomalía, desviación o disconformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos tanto en servicios, procesos o documentación utilizada. Se incluyen también dentro del concepto de incidencia los accidentes ocurridos en la Playa de Santa Eulalia por incumplimiento de requisitos DALCO.
Propósito:	Conocer incidencias durante el desarrollo diario de la actividad y las derivadas de auditorías.
Fuente:	Informe de NC/ Quejas recibidas/ Informe Auditoría interna/ Informe Auditoría Externa.
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Anual (al finalizar la temporada turística)
Seguimiento:	Anual (al finalizar la temporada turística)
Umbral de referencia:	80% de incidencias resueltas.

Resultados:

Durante la **temporada 2023** se obtuvieron 3 NC durante la auditoría interna y se obtuvieron 5 NC en auditoría externa, todas ellas cerradas a fecha del presente informe, por lo que de nuevo se cumple con el umbral establecido para este indicador.

	Temporada 2023		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	3	2	66.6%
Nº de No Conformidades en auditoría externa	5	5	100%
	8	7	87.5%



19. PRESUPUESTO DEL AYUNTAMIENTO DESTINADO A LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD

Definición:	Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la mejora de la accesibilidad universal en el municipio.
Propósito:	Conocer el presupuesto que destina el Ayuntamiento de Santa Eulalia a mejorar la accesibilidad universal y supresión de barreras arquitectónicas en el municipio en general, y en sus playas en particular.
Fuente:	Departamento de Tesorería e Intervención del Ayuntamiento de Santa Eulalia.
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Anual
Seguimiento:	Anual
Umbral de referencia:	Igual o superior al año anterior.

Resultado:

	2019	2020	2021	2022	2023
Presupuesto total Ayuntamiento	40.970.000	41.270.000	43.500.000	43.759.000	52.175.000
Presupuesto del ayuntamiento destinado a Plan de Calidad en playas (incluye SGAU).	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	281.000	230.000	400.000	550.000	220.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	291.000	240.000	410.000	560.000	230.000
% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,73%	0,58%	0,94%	1,28%	0,44%

Si bien el porcentaje del presupuesto dedicado a la supresión de barreras arquitectónicas no es demasiado elevado, sí que se contempla una inversión permanente en accesibilidad. No obstante, para el año 2023 se alcanzan valores por debajo de los obtenidos en el año 2022, lo que hace que **no se supere el umbral** establecido para este indicador en el periodo analizado.

Este descenso se debe a que finalmente se pospone a 2025 el proyecto de renovación del punto accesible de la playa de Santa Eulalia (pasarela rampas y módulo de Wc y aseos)



I10.Nº INCIDENCIAS EN INFRAESTRUCTURAS (AVERÍAS)/ SEMANA

Definición:	Registrar el nº de averías o incidencias que han tenido lugar en la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer la frecuencia de averías y su tipología para poder ajustar o mejorar el plan de mantenimiento preventivo de infraestructuras.
Fuente:	FPG-07-10-05 Revisiones funcionamiento elementos accesibilidad/ Informe de NC/ Revisiones celador playas.
Responsable:	Operario de mantenimiento, Celador de playas, coordinador de playas, Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Mensual
Seguimiento:	Mensual
Umbral de referencia:	

Resultados:

Temporada	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mayo	3	0	5	0	0	1	1	0	0	0	0
Junio	3	1	0	0	0	0	0	0	0	5	4
Julio	1	1	5	3	2	0	1	1	3	2	3
Agosto	0	0	6	6	2	2	1	1	2	4	6
Septiembre	1	0	1	3	0	1	1	1	3	1	4
Octubre	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
	8	2	18	12	4	4	4	3	9	12	21

Esta temporada 2023 se han detectado más incidencias que en 2022, si bien, la mayoría se han solucionado prácticamente al momento, a continuación se refieren las más frecuentes:

- Acumulación de arena en rampas, Lavapiés y/o duchas.
- Desniveles y/o pasarelas mal colocadas.
- Timbres de emergencia y de llave WC que no funcionan.
- Deficiencias en silla anfibia.
- Falta pintar bandas señalizadoras de la rampa.
- Faltan chalecos.

1.5. LOS RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS.

PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023

Para la temporada 2023, se han alcanzado los siguientes objetivos planteados.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	SEGUIMIENTO 2023	
						1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1: mejorar el módulo de baño adaptado playa de Santa Eulària	1.1.1. Elaboración de memoria, planos y presupuesto para la adecuación de la playa de Santa Eulalia.	ene-dic 23	---		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones <u>Se mantiene 2024-2025</u>
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.	ene-dic 23	---		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones <u>Se mantiene 2024-2025</u>
		1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.	ene-dic 23	---		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones <u>Se mantiene 2024-2025</u>
	Meta 1.2. Mejorar la dotación de elementos de apoyo al servicio de baño adaptado (sillas anfibas y muletas anfibas)	1.2.1. Compra de dos sillas Anfibia NEPTUNE COMFORT para equiparar la dotación de sillas en las 3 playas (1 para Cala Llonga y 1 Es Canar).	ene-23	Jun-23		Pendiente de realizar propuesta de gastos.	Compras realizadas. CONSEGUIDO



2. Ampliar el servicio de baño adaptado a otras playas del municipio.	Meta 2.1. Ejecución de los proyectos de mejora de la accesibilidad en la playa de Es Canar	2.1.1. Ejecución proyectos "Mejora de la accesibilidad y dotaciones de aseos públicos en la playa de Es Canar" (formalización del contrato: 06/09/2022)	ene-23	may-23		Se prevé la ejecución del proyecto en el mes de mayo de 2023.	No han finalizado las obras a dic-23. <u>Se mantiene para 2024.</u>
		2.2.1. Ejecución de proyecto "Peatonalización de la Avda Punta Arabí en el entorno del puerto de Es Canar" (formalización del contrato: 23/12/2022)	ene-23	abr-23		Finaliza la ejecución del proyecto en el mes de abril de 2023. CONSEGUIDO	---

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Junio 2024</p>
		<p>Pág. 35</p>

Análisis de los objetivos estratégicos de accesibilidad. Análisis de la situación actual de los planes de mejora estratégicos:

Las conclusiones que podemos obtener del análisis de los objetivos son las siguientes:

- Se fideliza la playa de Santa Eulalia como punto de accesibilidad preferido por los usuarios sobretodo por las visitas de los grupos de asociaciones sociosanitarias de Ibiza, siendo elegida mayoritariamente por la comodidad de no requerir de un transporte específico para el traslado de los usuarios.
- Aunque esté planificado la renovación de la rampa de la playa de Santa Eulària, se considera que muchas infraestructuras requieren una renovación integral (WC adaptado de Santa Eulària).
- Se finalizada dotación de infraestructuras a la playa de Es Canar como nuevo punto de accesibilidad.
- Se sigue insistiendo con el Departamento de Policía Local con el incremento en la dotación de aparcamientos reservados para PMR.
- Se destaca el gran equipo de profesionales de la Cruz Roja, que ofrece un servicio impecable. Muestra de ello es el gran aumento de usuarios y servicios prestados, temporada tras temporada, sí como el gran porcentaje de fidelización de usuarios, ya sean locales como turistas.

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Junio 2024</p> <hr/> <p>Pág. 36</p>
---	--	--

1.6. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES DEFINIDAS EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN LLEVADA A CABO EN EL PERIODO ANTERIOR.

Se trata de la décima revisión del sistema, pudiendo constatar que la eficacia de las revisiones anteriores ha sido correcta. Desde la implantación del SGAU en el año 2013, se han ido mejorando cantidad de aspectos relacionados con la accesibilidad de infraestructuras para asegurar el cumplimiento de los criterios DALCO, así como también el servicio de atención a personas con discapacidad.

Se mantiene la formación a todos los socorristas en materia de accesibilidad (curso de adaptación) durante el 2023.

Destacar, también, que el punto de acceso y servicio de baño adaptado de Cala Llonga está totalmente implantado haciendo, desde varios años, que el municipio de Santa Eulària posea dos playas con dichos servicios.

En 2022 se inicia la adaptación de la playa de Es Canar formalizándose la contratación para la ejecución de los proyectos: "Mejora de la accesibilidad y dotaciones de aseos públicos en la playa de Es Canar" y "Peatonalización de la Avda Punta Arabí en el entorno del puerto de Es Canar", ambos con inicio de obras en 2023 y finalización de las mismas entre 2023 y 2024.

El hecho de contar con personal específico para las revisiones de mantenimiento preventivo, que, a su vez, esta persona tiene la capacidad de poder solucionar pequeñas incidencias que ocurren día a día, sigue siendo un valor añadido al sistema.

El personal de salvamento y socorrismo es otro pilar muy importante para que el sistema de gestión funcione correctamente. La mayoría de los socorristas llevan varias temporadas trabajando en las playas del municipio, por lo que conocen la forma de trabajar en playas, y la disposición de ellos es total. Así mismo, hay un contacto permanente del coordinador de playas con el coordinador del servicio de salvamento, que permite que cualquier incidencia y/o problema se pueda solucionar rápidamente.

Para el año 2023 se mantiene un socorrista más para el Punto Accesible de Cala Llonga, Santa Eulària y Es Canar, lo que permite disponer de una persona exclusiva para el servicio.

Se está realizando un buen trabajo de comunicación, ya que el número de usuarios con discapacidad en la playa de Santa Eulària incrementa año tras año, no obstante, este trabajo se debe reforzar en la playa de Cala Llonga donde los usuarios descienden de nuevo durante la temporada 2023. En lo referente a la playa de Es Canar se deben reforzar los trabajos de comunicación de cara a la temporada 2024 para dar a conocer los nuevos servicios.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Junio 2024
		Pág. 37

2. DECISIONES Y ACCIONES TOMADAS TRAS LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA (Datos de salida)

2.1. LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.

- Desde la temporada 2019, se ha reforzado el servicio en la Playa de Cala Llonga, destinando un socorrista específico para este punto, pero la afluencia todavía no ha sido la misma que el punto de Santa Eulària.
- Para la temporada 2023 se mantienen una persona exclusiva para cada uno de los 3 puntos de accesibilidad (más una de reemplazo) que cubrirá los servicios ofrecidos en cada playa.
- El funcionamiento y la gestión del punto accesible de la playa de Santa Eulària es muy bueno, sobre todo por la estabilidad del personal. Es un servicio consolidado, y lo demuestran algunos comentarios de usuarios, que repiten destino vacacional debido al buen servicio recibido en esta playa.
- Así mismo, los residentes del municipio, también hacen gran uso del punto, tanto a nivel particular (ciertos usuarios son asiduos todos los días), como a nivel de residencias de mayores (Sa Residencia, Can Blai...) y asociaciones sociosanitarias (Magna Pitiusa, AEMIF) tienen establecidas visitas periódicas.

Para esta temporada 2024, además de las encuestas recopiladas por el personal en los puntos accesibles, desde la oficina de litoral y playas se facilitará la encuesta de satisfacción a estas asociaciones con el fin de ampliar la recopilación de datos.

- Para las visitas de los grupos, ya que el servicio era mediante cita previa, el Ayuntamiento facilita sillas plegables y sillas anfibia extra, para dar un mejor servicio.

2.2 LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD AL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN: PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD.

Para el 2024 se han planificado los siguientes objetivos de mejora de la accesibilidad universal en la playa de Santa Eulària, en la Playa de Cala Llonga y en la playa de Es Canar, ya sea mejora de infraestructuras, servicios y sensibilización y promoción de la accesibilidad.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1: mejorar el módulo de baño adaptado playa de Santa Eulària	1.1.1. Elaboración de memoria, planos y presupuesto para la adecuación de la playa de Santa Eulalia.
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.
		1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.
2. Ampliar el servicio de baño adaptado a otras playas del municipio.	Meta 2.1. Ejecución de los proyectos de mejora de la accesibilidad en la playa de Es Canar	2.1.1. Ejecución de proyecto "Peatonalización de la Avda Punta Arabí en el entorno del puerto de Es Canar" (formalización del contrato: 23/12/2022)



	Meta 2.2. Crear un nuevo punto accesible en otra playa del municipio (Es Riu, Cala Lenya, u otras)	2.2.1. Selección de la playa y realización del estudio previo para detectar las necesidades en materia de accesibilidad.
		2.2.2. Incorporación del proyecto en la partida presupuestaria.
		2.2.3. Redacción del proyecto del nuevo punto accesible.
		2.2.4. Ejecución de las obras del proyecto

2.3. LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE ACCESIBILIDAD IDENTIFICADAS.

En las concejalías de Concesiones de Litoral, Medio Ambiente y Turismo garantizan la dotación económica y de personal para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

A finales de 2021, la técnica responsable del mantenimiento del SGAU solicita excedencia, por lo que el Ayuntamiento tiene previsto subcontratar la actualización de la documentación a una empresa externa. Esta necesidad se hace recurrente en 2022 debido a la falta de personal específico encargado de estas labores.

Aunque en 2024 se incorpora a la oficina un nuevo técnico, siguen sin cubrirse las necesidades de personal en relación al mantenimiento del SG.

El Ayuntamiento de Santa Eulària dispone de una partida específica para la supresión de barreras arquitectónicas en el municipio de Santa Eulària.

No obstante, todas las mejoras que se planifican, deben aprobarse por la Junta Local de Gobierno, valorando la viabilidad de estas, por lo que, en función a los costes de las mejoras, se puede reducir o suprimir alguna actuación.

Se considera especialmente necesario volver a valorar la posibilidad de cambiar el baño adaptado de la playa de Santa Eulària, por un módulo triple con cambiador por lo que se plantea como objetivo para este 2023.

También se considera necesario incrementar la dotación de aparcamientos reservados para PMR, para las 3 playas certificadas: Sta Eulalia, Cala Llonga y Es Canar.

3. ASISTENTES A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

Sra. Antonia Picó Pérez. Concejala Concesiones de Litoral y Accesibilidad.

Sr. Sergio Torres García. Coordinador de playas.

Sra. Neus Lliteras Reche. Asesora Externa Gest Ambiental.

Sra. Ana Delgado. Asesora Externa Gest Ambiental.