

 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 2025
		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 PERIODO 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

 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 2025
		Pág. 2

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 2024**.

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 notablemente en la temporada 2024 el número de usuarios registrados desde su puesta en funcionamiento en 2013, alcanzando los 1.684 usuarios en la temporada 2024, corroborándose de nuevo el elevado grado de fidelización para esta playa.

1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En relación a las 2 NC derivadas de la anterior **AUDITORIA INTERNA** (19 y 20 junio 2024), tan solo se encuentra pendiente de cierre una de ellas, el resto están cerradas:

- **NC 01/24 AI.** 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 documentalmente la efectividad de las mismas para dichas playas. No existen registros de la valoración de la satisfacción de los usuarios asistidos en las playas de Cala Llonga y Es Canar (temporada 2022). **CERRADA (jun-jul 24)**
- **NC 02/24 AI.** 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). **CERRADA (junio 2024).**

La última **AUDITORÍA INTERNA** fue realizada 12 y 13 de junio de 2025 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.	8.2.4	En la playa de Es Canar, se ha detectado una importante acumulación de algas en la orilla frente al punto accesible que obstaculiza la bajada de los usuarios por parte del personal, en caso por ejemplo, de requerir el uso de la silla anfibia.	01/25	
2	UNE 170001-2.	8.2.3	No se disponía del libro de registros de asistencia en el punto accesible de Cala Llonga. Si bien el personal de refuerzo en accesibilidad no se incorporaba hasta el 15 de julio, el punto ya está disponible para los usuarios.	02/25	
3	UNE 170001-2.	7	En el momento de la auditoría no funciona correctamente el timbre de emergencia del punto accesible de la playa de Es Canar.	03/25	

En la **AUDITORÍA EXTERNA** realizada por AENOR el **8-12 de julio de 2024** se detectaron 5 no conformidades de categoría menor. Todas ellas son tratadas y cerradas tras la auditoría.

Las no conformidades identificadas en dicha auditoria fueron las siguientes:

Ref. NC	Descripción de la no conformidad	Apto norma	ESTADO
1	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: a) Se dispone botón de solicitud de emergencia (112), el cual no se encuentra en funcionamiento y puede dar lugar a error. (Playa d´es Canar). b) Así mismo, el momento de la auditoria no se disponía de la caja del timbre de emergencia (Playa d´es Canar) y no funciona la luz interior informativa de "en camino". (Playa d´es Canar, Santa Eularia y Cala Llonga) c) No se dispone de Secamanos en baño adaptado. (Playa Cala Llonga y Santa Eularia).	7	CERRADA (24.07.2024)
2	En contra de los requisitos de accesibilidad en la normativa de obligado cumplimiento (Orden TMA 851/2021), en la pasarela se detecta: -En relación al tramo final de pasarela, se observa la misma, mal colocada, superpuesta y con ondulaciones. (Playa Cala Llonga).	7	CERRADA (19.07.2024)
3	Con respecto a la documentación del sistema, no se están registrando como asistencias el uso del baño adaptado en la Playa d´es Canar y Cala Llonga.	8,2,3	CERRADA (14.07.24)

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

Nº	Observaciones AENOR	Estado
1	Se observa cierto desnivel desde la pasarela fija a la móvil instalada en la zona de arena, así como mejorable barrido de la pasarela y tarima. (Playa d´Es Canar)	Solucionada. Se avisa a mantenimiento para que lo subsane.
2	Pendiente de resolución incidencia detectada de pintura itinerario PMR en fecha 16/4/2024,	Solucionada.

 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 2025
		Pág. 5

	aplazada para cuando no haya tanta gente. (Playa Santa Eulària)	
3	Se observa falta de papel de manos en el baño adaptado (Playa d'Es Canar)	Solucionada. Se coloca el papel de manos.
4	Disponer en la cartelería de solicitud de llave del baño, el horario establecido.	Solucionada.
5	Actualizar en la página web la disposición de la política de accesibilidad, así como la revisión por dirección actualizada (ultima 2022)	Publicada en la web. Política de accesibilidad (Jun.23) e IRD 2024 https://santaeulariadesriu.com/es/litoral-y-playas/727-politica-de-accesibilidad-universal https://transparencia.santaeulariadesriu.com/servicios-a-la-ciudadania/informacion-medioambiental/
6	En el baño adaptado, se observa manguera de limpieza enrollada en pasamos de la ducha, trapos de limpieza colgados y bañador, recordar que dicho baño no es un espacio de almacenaje. (Cala Llonga)	Solucionada. Se retiran y se da aviso al personal.
7	En la visita realizada a la playa de Cala Llonga, se observa pasarela en mejorable estado, con algún resalte, así como pequeño trozo de la tela de la zona de sombra en mal estado y repasar la pintura del soporte de las muletas.	Solucionada
8	Disponer en la silla de baño de cintas de sujeción. (Playa de Cala Llonga)	No es compatible con el modelo de sillas
9	La sillas de baño no disponen de sistema de frenado para facilitar la transferencia segura desde la silla de ruedas.	No es compatible con el modelo de sillas
10	En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Santa Eulària y Cala Llonga).	Pendiente
11	Desde el paseo marítimo no se informa de las características del servicio de baño asistido ni del equipamiento, infraestructuras, etc. sin embargo esta información si se encuentra en el punto de baño asistido. (Playa Santa Eulària).	Pendiente
12	Se observa que el tejado perimetral de estos aseos queda soportado por listones de madera	Se solucionará con renovación del punto de Santa Eulària previsto para mayo

 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 2025
		Pág. 6

	que se encuentran a altura inferior a 2.20 11metros separándose de las paredes más de 20 cm. Este elemento ha sido señalizado mediante una cinta de peligro. (Playa Santa Eulària).	2025.
13	En relación a la planificación de la accesibilidad se observa lo siguiente: Zona de aparcamiento: Las plazas de aparcamiento situadas próximas al punto de baño asistido están situadas ligeramente en pendiente longitudinal lo que podría dificultar la maniobra de desembarque a usuarios de silla de ruedas. (La organización se encuentra estudiando su mejora) (Playa Santa Eulària).	Pendiente
14	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
15	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
16	En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Santa Eulària y Cala Llonga).	Se solucionará en la playa de Santa Eulalia con la renovación que se ejecutará en mayo 2025, pero la de Cala Llonga quedará pendiente.

 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 2025
		Pág. 7

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%
2024	1.684 (106 nuevos)	75	4,4%

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	0%
2024	36 (16 nuevos)	9	25%

Playa Es Canar:

Año	Nº servicios	Nº encuestas	% encuestas
2022	4 (4 nuevos)	0	0%
2023	14 (14 nuevos)	0	0%
2024	25 (14 nuevos)	0	0%

En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para **la playa de Santa Eulària**, este porcentaje se ha visto **incrementado** 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 2024**, se han contabilizado **106 usuarios nuevos**, de los cuales **75 han contestado la encuesta de satisfacción**, lo que supone un porcentaje de respuesta del **70,75%** superando el umbral establecido.

Nº servicios (usuarios no repetidores)	106	Nº encuestas	75	% encuestas	70,75%
---	-----	--------------	----	-------------	--------

En relación a la **playa de Cala Llonga**, se han recogido **9 encuestas de satisfacción** de los **36 usuarios (repetidores y no repetidores)** atendidos durante la temporada 2024.

Para la **playa de Es Canar**, ya en funcionamiento **normal desde 2023**, **tampoco en este año 2024 se han recogido encuestas por parte de los 25 usuarios atendidos**.

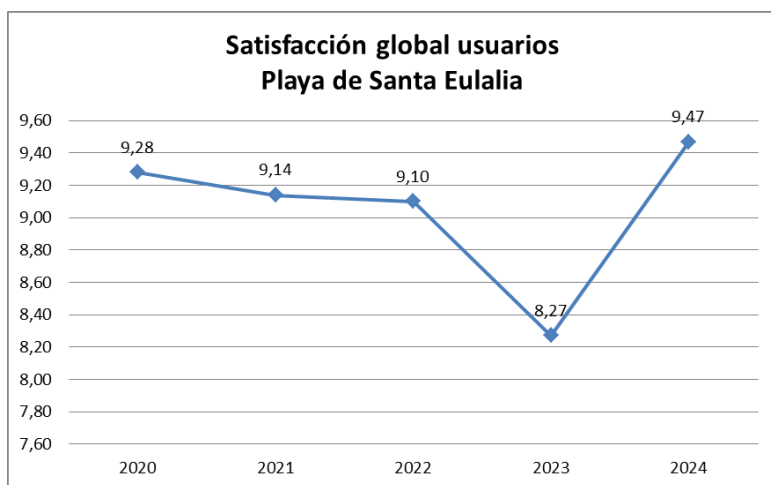
No obstante, la medida implantada durante la temporada 2024 en la que se establecía el envío de las encuestas cada 15 días a la oficina de playas y litoral (*NC 01/23 AI*), ha resultado muy satisfactoria con un incremento notable en la recopilación de las mismas, como se ha podido observar en los datos anteriores, y que se mantendrá para las siguientes temporadas.

Así mismo, tanto la playa de Cala Llonga como Es Canar, aunque han aumentado el nº de usuarios del punto accesible en 2024, no consiguen alcanzar una consolidación de usuarios como ocurre en Santa Eulalia, por lo que se trabajará como parte de los objetivos que se plantean para 2025 en difundir y fomentar el uso de estos servicios para intentar mejorar este dato.



Por tanto, de forma global, a continuación valoraremos la **evolución de los resultados de satisfacción en la playa de Santa Eulària**, siendo la satisfacción global indicada por estos usuarios de 9,43 sobre 10.

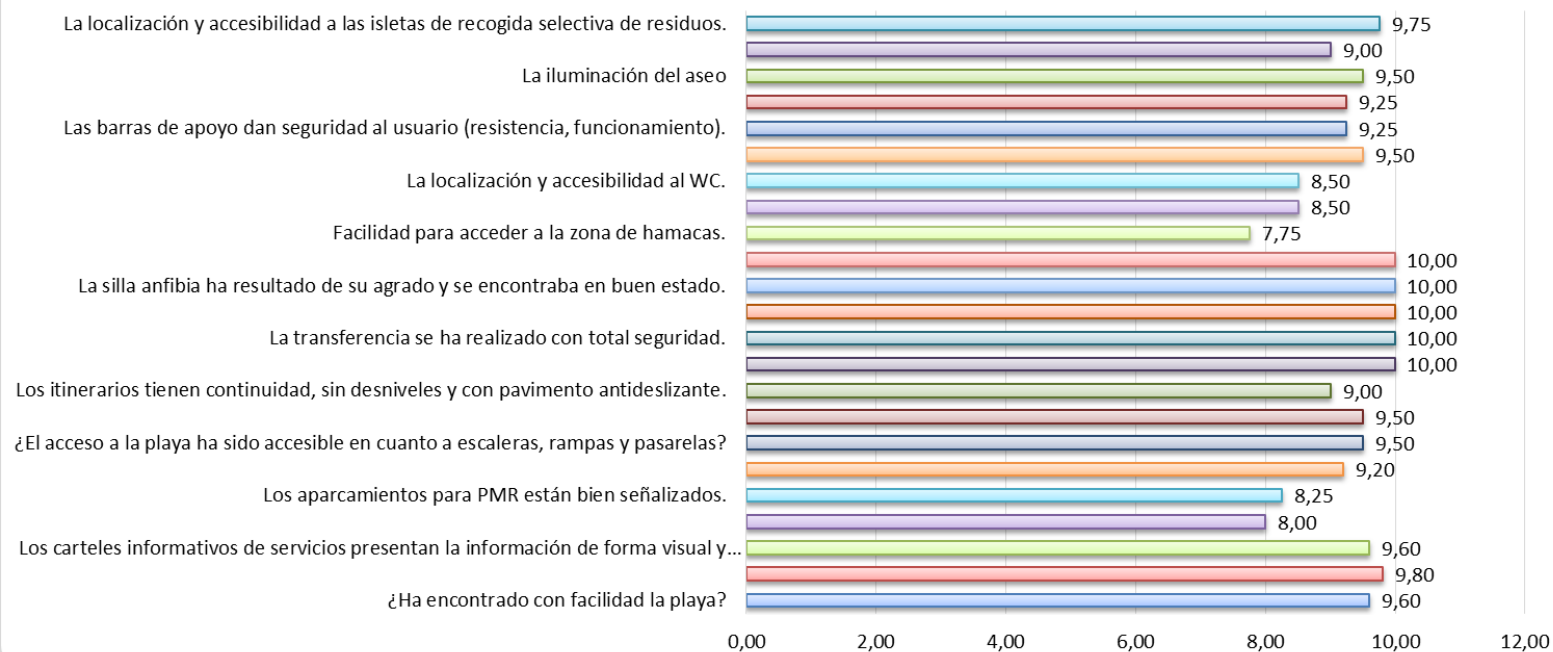
Este dato nos permite recuperar y superar las puntuaciones obtenidas en los último 5 años, todas ellas por encima de 9.



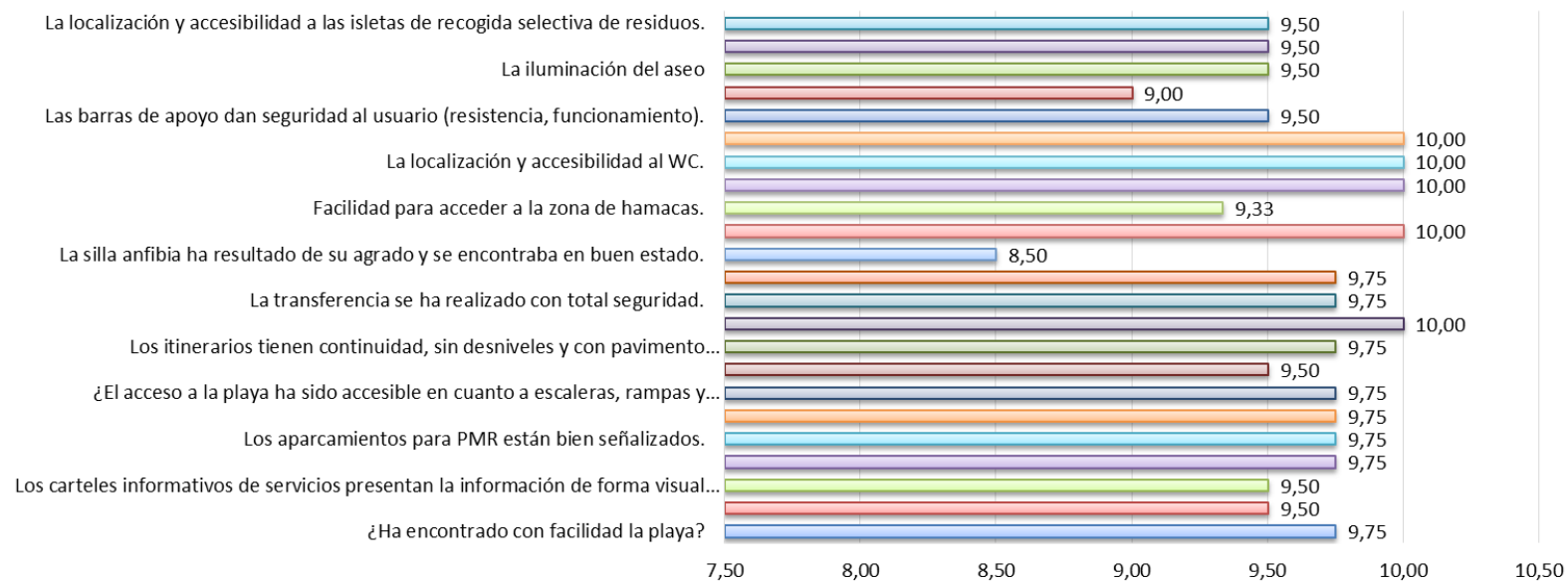
A continuación se detallan los valores medios para cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción recogidas para las **playas de Santa Eulària y Cala Llonga**:

Como ya hemos dicho, para la playa de Es Canar, tampoco se han recogido encuestas de satisfacción por parte del personal en la temporada 2024, por lo que para esta playa seguimos sin disponer de resultados de referencia.

Resultado satisfaccion usuarios punto accesible -Playa de Santa Eulària Temporada 2024



Resultado satisfaccion usuarios punto accesible -Playa de Cala Llonga Temporada 2024



Comparativa valores año 2024:

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 2024 también lo ha sido obteniendo la mejor puntuación global de los últimos 5 años](#). Estas valoraciones van creciendo y demuestran que el trabajo tanto de mantenimiento como de mejora de las playas accesibles da 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	ATENCIÓN 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	
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
2024	9,60	9,45	9,44	8,28	9,53	9,39	9,63	8,93	9,25	9,73	9,59	9,72	9,71	8,79	8,26	9,56	9,95	9,67	9,97	10,0	9,96	10,0	9,41	9,47

En la playa de Cala Llonga las puntuaciones de satisfacción obtenidas en el año 2024 se sitúan todas por debajo de 9, con una valoración promedio de 7,24. Este dato queda por debajo de los obtenidos en los años 2019, 2020 y 2021 con promedios superiores a 9.

La puntuación más baja (4.78) se obtiene en la valoración de los equipamientos (muletas y sillas anfibia). Éstos fueron sustituidos por unos nuevos en la misma temporada 2024.

[illegible]

En el caso de la playa de Es Canar, tampoco se disponen de datos relativos a la satisfacción de los usuarios. A pesar de ser un punto que lleva relativamente poco tiempo en funcionamiento, la afluencia de usuarios va creciendo de una temporada a otra, por lo que se espera poco a poco se vaya consolidando como punto de referencia para los usuarios de la zona.

[illegible]

PERFIL DE LOS USUARIOS

• Residencia

El perfil de los usuarios del Punto Accesible de las playas accesibles, según si son residentes o no, se muestra en el siguiente gráfico, analizando [la temporada 2024 en la playa de Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar](#).

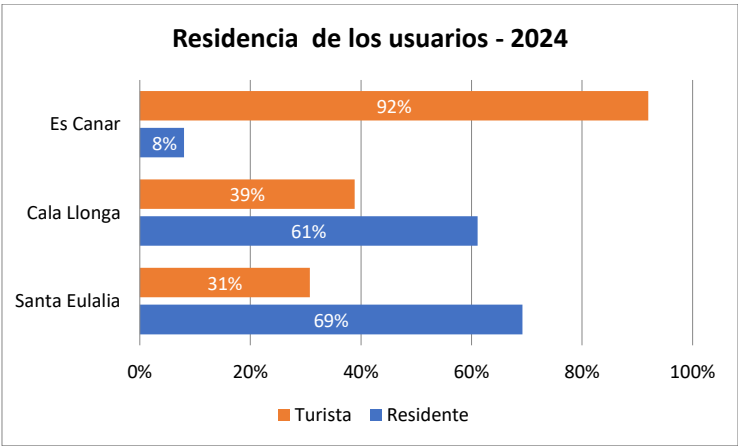
Cabe resaltar, que en el caso de la playa de Es Canar, desde la temporada 2023 ya se ofrecen todos los servicios.

Según los datos obtenidos en la última temporada, para la [playa de Santa Eulària se registra un 31% de usuarios turistas frente a un 69% 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 61 % de los usuarios han sido residentes mientras que el 39% turistas](#). Porcentajes similares a los del año 2023 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 25 usuarios durante la temporada 2024, lo que incrementa el nº de usuarios de la temporada anterior \(14 usuarios\) e incorpora algunos residentes, ya que desde su apertura tan solo se habían registrado como usuarios a turistas](#).



Comentado [L1]: SE PUEDEN MANTENER ESTOS PÁRRAFOS?



- **Tipo de discapacidad**

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 2024, se observa que la **mayoría de los usuarios atendidos presenta discapacidad motriz**, la cual incluye cualquier tipo discapacidad física, motora, paraplejía, etc. con alrededor de un 97 % del total de los usuarios que han pasado por el Punto Accesible en la playa de Santa Eulària, un 97% de los usuarios en el caso de la playa de Cala Llonga y un 88% en la playa de Es Canar. A continuación, tenemos la discapacidad motriz-visual con un 1.07% de los usuarios en la playa de Santa Eulària, la discapacidad intelectual con un 1% en Cala Llonga y un 12% la discapacidad motriz/intelectual en la playa de Es Canar.

SANTA EULALIA-2024

MOTRIZ	1633	97%
COGNITIVA	1	0,06%
MOTRIZ/AUDITIVA	11	0,65%
MOTRIZ/INTELECTUAL	15	0,89%
MOTRIZ/SENSORIAL	1	0,06%
MOTRIZ/VISUAL	18	1,07%
INTELECTUAL	4	0,24%
VISUAL	1	0,06%

CALA LLONGA-2024

MOTRIZ	35	97%
INTELECTUAL	1	3%

ES CANAR-2024

MOTRIZ	22	88%
MOTRIZ/INTELECTUAL	3	12%

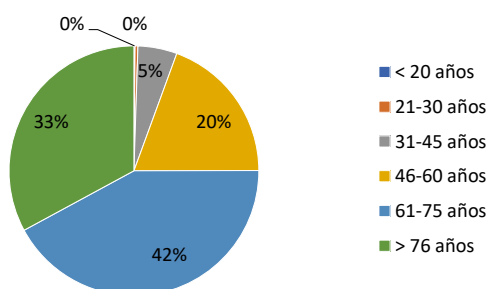
- **Rango de edad**

Finalmente, en cuanto a los usuarios por rangos de edad, en la **playa de Santa Eulària**, destaca el grupo con edad de **entre 61-75 años**, con un 42% de usuarios, seguido del grupo de mayores de 76, con un 33%.



Rango de edad usuarios-2024

Playa de Santa Eulalia

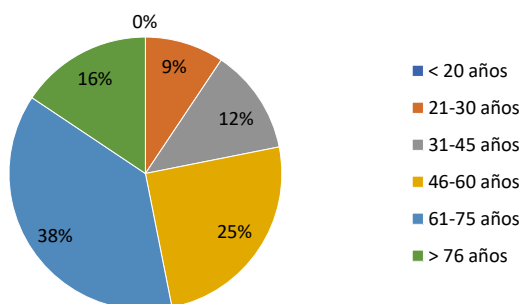


Que el grupo de más edad sea de los mayoritarios en Santa Eulària, se relaciona también con el mayor porcentaje de usuarios residentes, debido a que se ha convertido en un servicio imprescindible para los mayores de nuestro municipio.

En cambio, en la playa de **Cala Llonga** los rangos de edad están un poco más repartidos, siendo el mayoritario el comprendido entre los 61 y 75 años.

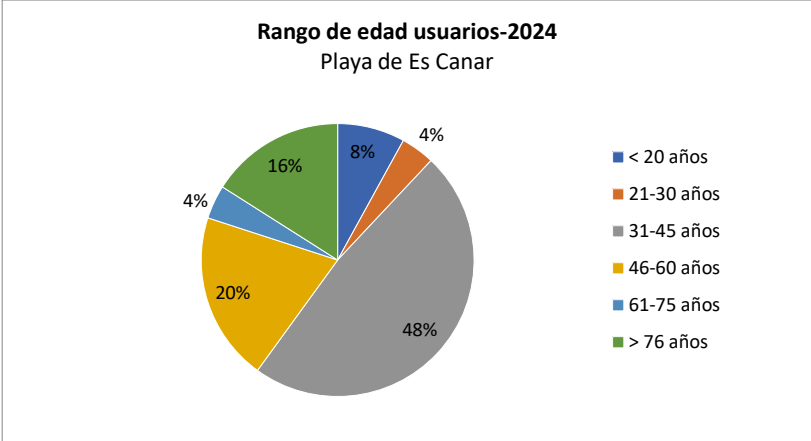
Rango de edad usuarios-2024

Playa de Cala Llonga



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 (48%) tenían edades comprendidas entre 31 y 45 años, seguido de un 20% de usuarios con edades comprendidas entre los 46 y 60 años.



Observaciones y sugerencias de las encuestas de satisfacción de la temporada 2024:

En cuanto a las observaciones y comentarios derivados de las encuestas de satisfacción, con el indicador **17.2 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
70	70	PLAYA SANTA EULARIA: <i>Observaciones y mejoras:</i> - Zona para familiares con posibilidad de alquila hamacas y sombrillas cerca de familiar en acc (para que no se sientan solos o apartados de la familia) - (3) Más bancos y asientos para familiares (actualmente solo hay un banco para tres) - Mas info visual en wc acc ejemplo: grifo agua lavabo caliente fría dificultad con discapacidad) - Flotador para cabeza y extremidades (adultos y niños) - Muletas duras para personas grandes, las actuales hacen su función con usuarios de poco peso, pero son insuficientes para personas con más peso. - Material para estiramientos calentamientos de usuarios de accesibilidad que son sedentarios por su condición y necesitan calentar antes de entrar al agua para prevenir lesiones durante el servicio de acc. - La ducha de acc está atascada casi siempre



Ajuntament de Santa
Eulària des Riu

**INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA
GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA
PLAYA DE SANTA EULÀRIA**

Última
actualización:
Junio 2025

Pág. 20

- Agua marina en duchas para reducir el gasto de agua dulce
- Cartel indicativo localización wc público, se ve donde está el ec de acc, pero el wc publico esta poco visible
- Ampliar zona de sombra en días concurridos no entramos todos
- Material infantil de accesibilidad
- Mas bancos y sillas de acc
- Muletas duras para obesos
- Zona de estiramientos calentamientos para evitar lesiones con herramientas diseñadas para discapacitados suelen estar parados y luego mucha actividad en el agua.
- Más personal e acc , los domingos hay muchos usuarios y por las mañanas.
- Duchas de agua marina
- Zona acompañantes usuarios de acc
- Flotadores para niños y personas pequeñas
- Accesibilidad en abril , mayo y octubre
- Doblar personal de acc
- Abrir wc con mando inalámbrico.
- Ampliar zona de sombra acc
- Excellent service
- Elementos de flotación accesibilidad infantiles y personas pequeñas
- Hamacas y sombrillas cerca de la zona de accesibilidad para familiares y amigos de los usuarios de acc, gracias.
- Silla anfibia infantil
- Cartel indicando que el wc público se encuentra detrás del wc de acc, gracias.
- Duchas de agua marina, gracias.
- Zona estiramientos calentamiento previo al baño en accesibilidad, gracias.
- Doblar personal acc sobre todo los domingos, gracias.
- Cartel info localización cubos de basura visibles desde laterales y parte superior, les resulta complicado encontrarlos.
- Poner arriba carteles de las isletas de recogida selectiva de residuos para facilidad de elección, dudan donde tirar cada residuo.
- Que no haya ruidos de taladradoras procedentes de los alrededores, gracias.
- Recomendaciones didácticas para resolver la sequia , pancartas informativas como de playa sin humos
- Ampliar zona acc mas sombra y más bancos, gracias.
- Muletas personas con sobrepeso
- Taquillas objetos personales, gracias.
- Mejorar condiciones socorristas.
- Hamacas para acompañantes y usuarios de acc , para que los usuarios no se sientan apartados y pueden estar todos juntos.
- isletas residuos carteles de arriba de los cubos abajo no se ven fácilmente , los dibujos de las botellas vidrio se confunden con envases.
- Cartel wc accesibilidad visible con puerta abierta mucha



gente se cuela cuando la puerta está abierta.

- Flotadores para nadar , los chalecos y la silla anfibia son demasiado estáticos
- Flotador cuello permite moverse ejercitarse sin ahogarse
- Acceso desde fuente resbala, necesitaría cuerda y pared y cartel avisando del peligro o cerrar este acceso.
- Zona fumadores con consejos para dejar de fumar. Zona cambiadores, la gente suele ocupar el wc para cambiarse, y hay mucha cola de espera.
- Cartel informativo prohibido utilizar bancos y sillas de accesibilidad como lavadero de pies, queda toda la zona que resbala y sucia.
- Cinturones de flotación, como los churros que ya tenemos pero con cinturón, muy usados para aprender a nadar y perder el miedo al agua.
- Que no haya barcos contaminan el agua y no cumplen las normas actividades que eduquen y limpien y mejoren el medio ambiente
- Asegurar acceso desde la fuente del paseo del paso, el acceso esta resbaladizo, mojado, en cuesta, la caída es en las rocas.
- Que no exista posibilidad de vertido toxico gasolina, no se puede respirar bien.
- Muletas sólidas para obesos , ligeras que no pesen para abuelos, vestuarios accesibilidad desde mayo hasta octubre
- Mejorar la ventilación en wc , evacuar plaga , aguas de la playa suele tener una fina capa de aceite , hay demasiado plástico flotando a la deriva
- Tablero informativo digital con voz actualizando con las novedades diarias prevenciones
- Vestuario y cambiador para ponerse el bañador , espejo y lavamanos en wc , mas material de flotación para acc , accesibilidad en octubre
- Cinturones de flotación , material acc infantil y pequeño , mas wc , horario socorrismo desde las 9:00 horas
- taquillas y guarda ropa , máquinas de bebidas snacks , café , flotadores , vestuario y zona de fumadores
- parquin para bicis, patines, carros de bebe, mas espacio para guardar las sillas de ruedas, tablón informativo, ampliar horarios socorrismo, ampliar zona accesibilidad hasta octubre de nueve a ocho.
- Chiringuito dentro de la playa, vestuario, parquin bicis ,patinetes , adaptador infantil silla anfibia, material infantil, accesibilidad hasta las 20:00
- Flotadores infantiles , mas material niños y personas pequeñas, mas wc , muletas mas ligeras , accesibilidad en octubre
- Ventilador en wc , mas personal los domingos, accesibilidad en mayo y octubre
- los padres de niños deberían controlar que no jueguen saltando, corriendo y molestando a todos los usuarios. Prohibido utilizar bancos y sillas acc
- Limpiar y pulir banco de acc , mas bancos y sillas en acc,



		mas muletas ligeras , mas material para niños y mas horas de socorrismo - Dificultades para encontrar cubo adecuado para basura poner a la altura de la cabeza los carteles, abajo no se ven. - Ducha de agua marina filtrada, taquillas para los usuarios, vestuarios , mas wc , mas bancos , mesas y hamacas para acc, sombrillas para acc y socorrista hasta las 20.00 - Mejorar ventilación, duchas agua marina filtrada, subir carteles a la altura de la cara, acc en octubre y mayo , ampliar horario acc y mas personal los domingos. - Si el hamaquero hubiera puesto la pasarela por las mañanas, hubiera usado la playa mucho mas. - If the wooden xalkway was put back in place earlier in the day , instead of waiting for eh lifeward , who has enough to do , to put it in place , i could have used the beach much earlier. - changing room , vestuario , se tiene que esperar a que los usuarios del wc acaben <u>MEDIDAS ADOPTADAS:</u> Las obras de ampliación y mejora del punto accesible de Santa Eulalia se ejecutarán para esta temporada 2025.
10	10	PLAYA DE CALA LLONGA <i>Cuestiones con valoración inferior a 5, especificar los motivos y proponer alguna mejora.</i> - Cambio muletas, pasarela insegura. - Sobre todo la pasarela es irregular, las muletas necesitan un cambio, poca iluminación en el baño, mucho calor dentro. <i>Observaciones y sugerencias de mejora:</i> - Habría que mejorar la silla anfibia y las muletas están oxidadas y la silla da inseguridad. - Estaría bien un cambio de equipamiento, tal como, muletas, ya que se encuentran oxidadas. - Un cambio en el equipamiento - Cambio equipamiento - Cambio equipamiento - Muletas y pasarela. - Cambio en muletas y mejorar pasarela. - Rampa acceso roto y cambio de muletas. <u>MEDIDAS ADOPTADAS.</u> Se sustituyeron las sillas anfibias y las muletas durante la temporada 2024.



Ajuntament de Santa
Eulària des Riu

**INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA
GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA
PLAYA DE SANTA EULÀRIA**

Última
actualización:
Junio 2025

Pág. 23

0

0

PLAYA DE ES CANAR

No se han registrado comentarios.



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

I1. 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:	2020	2021	2022	2023	2024
Nº horas de formación a socorristas	18	18	18	18	18
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrista	2	2	2	2	2
% formación específica accesibilidad/socorrista	11,11%	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 SGU). 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 2024 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.



I2. N° DE SERVICIOS PRESTADOS/SEMANA. Servicios de baño asistido mediante silla anfibia.

Definición:	I2. N° 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	2020	2021	2022	2023	2024
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	13	27	41	7
Julio	29	42	45	50	41
Agosto	38	68	26	31	52
Septiembre	34	25	22	23	3
Octubre	0	1	0	0	0
TOTAL	101	149	120	145	103

CALA LLONGA	2020	2021	2022	2023	2024
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	1	13	7	1	14
Agosto	6	16	13	6	10
Septiembre	2	9	2	0	0
Octubre	0	0	0	0	0
TOTAL	9	38	22	7	24

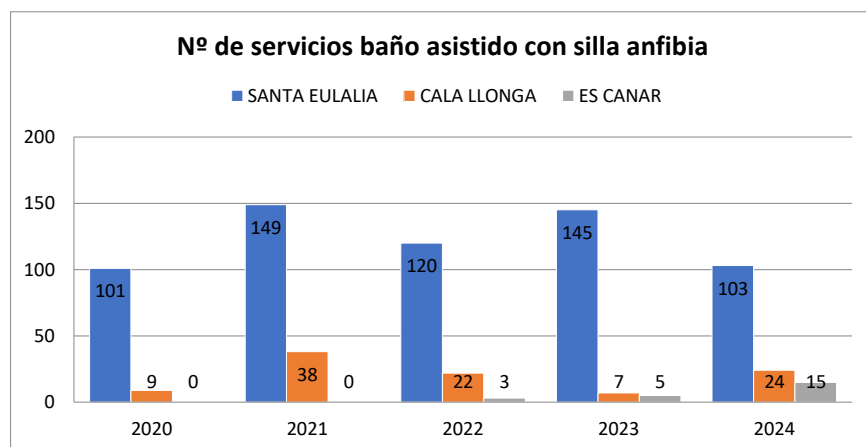


PLAYA ES CANAR	2020	2021	2022	2023	2024
Mayo	-	-	0	0	0
Junio	-	-	0	0	0
Julio	-	-	1	2	6
Agosto	-	-	2	3	8
Septiembre	-	-	0	0	1
Octubre	-	-	0	0	0
TOTAL	-	-	3	5	15

Según los datos anteriores se observa para la temporada 2024 un incremento de los baños asistidos con silla anfibia con respecto a la temporada 2023, obteniendo un número total de servicios con silla anfibia de 103 en la **playa de Santa Eulària** (supera el umbral establecido) y de 24 en la **playa Cala Llonga**, superando los datos del año 2023 y así el umbral marcado para esta playa.

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**, de los 5 usuarios atendidos con silla anfibia en la temporada 2023, se asciende a 15 usuarios esta temporada 2024, por lo que en esta playa también se supera el umbral establecido.

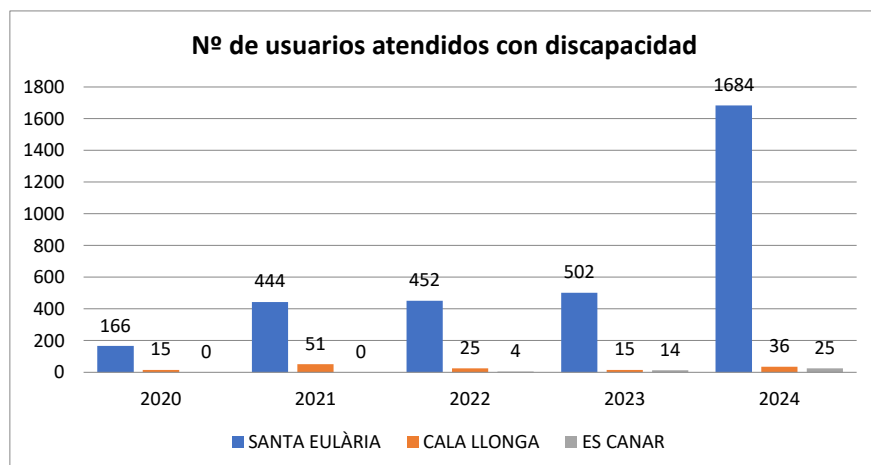


I3. N° DE USUARIOS ATENDIDOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD/MENSUAL

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:

	2023			Incremento usuarios 2023 respecto 2022 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2023 respecto 2022 Cala Llonga	2024			Incremento usuarios 2024 respecto 2023 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2024 respecto 2023 Cala Llonga	Incremento usuarios 2024 respecto 2023 Es Canar
	Santa Eulalia	Cala Llonga	Es Canar			Santa Eulalia	Cala Llonga	Es Canar			
Mayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junio	65	0	0	-10,96%	0	280	5	0	330,77%	100,00%	0,00%
Julio	197	4	5	58,87%	-55,56%	474	15	13	140,61%	275,00%	160,00%
Agosto	157	11	9	-0,63%	-21,43%	524	15	9	233,76%	36,36%	0,00%
Septiembre	83	0	0	-14,43%	-100,00%	406	1	3	389,16%	100,00%	100,00%
Octubre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
total	502	15	14	11,06%	-40,00%	1688	36	25	236,25%	140,00%	78,57%



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. [Este año 2024 crecen los usuarios con respecto a años anteriores aunque sin llegar a superar el pico máximo de usuarios obtenido en el año 2021.](#)

En el caso concreto de la **playa de Santa Eulària**, en 2024 se [ha superado enormemente el umbral de 100 usuarios](#), y se ha registrado un aumento de usuarios con respecto a 2023 de 236,25%, lo que hace que los datos registrados en la temporada 2024 sean los más altos de todos los años registrados.

En el caso de la playa de **Cala Llonga y Es Canar**, también se alcanza el umbral establecido en esta playa, [superando en ambas playas el nº de usuarios asistidos en 2023.](#)

Para la temporada 2025 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	2024						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores		236	428	509	402		1.575
Usuarios no repetidores		44	46	13	3		106
TOTAL USUARIOS		280	474	524	406		1.684
% FIDELIZACIÓN		%	%	%	%		93%

Playa de Cala Llonga	2024						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores		1	13	4	1		19
Usuarios no repetidores		4	2	11	0		17
TOTAL USUARIOS		5	15	15	1		36
% FIDELIZACIÓN			%	%	100%		71%

Playa de Es Canar	2024						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores			5	6	0		11
Usuarios no repetidores			8	3	3		14
TOTAL USUARIOS.			13	9	3		25
% FIDELIZACIÓN			%	%	0%		35%

Para la temporada 2024, el porcentaje de fidelización en la **playa de Santa Eulària** supera los datos del año anterior (89%) obteniendo un 93,5% de fidelización. Asimismo, en la **playa de Cala Llonga** los datos de fidelización han sido de un 71% para esta última temporada, por lo que supera los datos de fidelización con respecto al resultado del año 2023 (56%).

En el caso de la **playa de Es Canar**, mejora los datos de fidelización con un 35% con respecto a los datos obtenidos en la temporada 2023 en la que ninguno de los usuarios era repetidor.



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%

Temporada 2024	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	6	5	100,00%
Cruz Roja (Socorristas)	28	28	100,00%

Para la temporada 2024, 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	2024
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal durante la [temporada 2024](#). Si bien, a través de las encuestas de satisfacción se recogen las sugerencias y propuestas de mejora de los usuarios de las playas.



I7. 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
2020	0	
2021	5	Se han registrado 5 agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios. <i>* Que la playa de SANTA EULÀRIA me agrada mucho y en especial el atendimento por parte del personal de la Cruz Roja.</i> <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> <i>* La atención recibida ha sido estupenda y los socorristas. Por parte del minusválido un 10 Gracias</i> <i>* Un servicio de mucha calidad, y el personal de la Cruz Roja un 10x10. Muchas gracias</i> <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> <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>
2022	0	
2023	2	Se ha registrado 2 felicitaciones en la encuesta de satisfacción para la playa de Santa Eulalia: <i>* None , excellent especially asier.</i> <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>
2024	1	Se ha registrado 1 felicitación en la encuesta de satisfacción para la playa de Santa Eulalia: <i>- Excellent service</i>

Resultados:

Para el año 2024 se ha recogido una felicitación en el ayuntamiento a través de la encuesta de satisfacción, con respecto al pasado año que se registraron 2.

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 2024** se obtuvieron **2 NC durante la auditoría interna** y se obtuvieron **3 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 2024		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	2	2	100%
Nº de No Conformidades en auditoría externa	3	3	100%
	5	5	100%

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:

PRESUPUESTO	2020	2021	2022	2023	2024
Presupuesto total Ayuntamiento	41.270.000	43.500.000	43.759.000	52.175.000	56.000.000
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	230.000	400.000	550.000	220.000	30.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	240.000	410.000	560.000	230.000	30.000
% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,58%	0,94%	1,28%	0,44%	0,05%

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 2024 se alcanzan valores por debajo de los obtenidos en el año 2023, 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), lo que supone una inversión importante que pasa a ejecutarse en 2025.

Así mismo, el presupuesto destinado a las pasarelas de Cala Nova y Cala Lenya pasa también a 2025.



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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mayo	1	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	5	4	3
Julio	1	1	3	2	3	5
Agosto	1	1	2	4	6	5
Septiembre	1	1	3	1	4	1
Octubre	0	0	1	0	4	0
	4	3	9	12	21	14

Esta temporada 2024 se han detectado menos incidencias que en 2023, si bien, la mayoría se han solucionado prácticamente al momento, a continuación se refieren las más frecuentes:

- Acumulación de arena en rampas
- Desniveles y/o pasarelas mal colocadas.
- Timbres de emergencia y de llave WC que no funcionan.
- Falta pintar bandas señalizadoras de la rampa, itinerario y señalización horizontal.
- Cintas warning listones techo descolorida.

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 2024:

Para la [temporada 2024](#), se han alcanzado los siguientes objetivos planteados.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	SEGUIMIENTO 2024	
						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 24-25			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones Se amplía 2024-2025
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.	ene-dic 24-25			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones Se amplía 2024-2025
		1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.	ene-dic 24-25			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones Se amplía 2024-2025
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)	ene-dic 24	abr-24		Finalizada la ejecución del proyecto en el mes de abril de 2024. CONSEGUIDO.	
	Meta 2.2. Crear un nuevo punto accesible en otra playa del municipio (Es Riu, Cala Lenya, u otra)	2.2.1. Selección de la playa y realización del estudio previo para detectar las necesidades en materia de accesibilidad.	ene-dic (24-25)			Previsto Cala Llenya pero estudio no se ha realizado	Pendiente de Iniciar actuaciones. Mantener 2025
		2.2.2. Incorporación del proyecto en la partida presupuestaria.	ene-dic (24-25)			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de Iniciar actuaciones. Mantener 2025
		2.2.3. Redacción del proyecto del nuevo punto accesible.	ene-dic (24-26)			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de Iniciar actuaciones. Mantener 2025
		2.2.4. Ejecución de las obras del proyecto	ene-dic (24-26)			Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de Iniciar actuaciones. Mantener 2025

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Junio 2025 Pág. 37
---	--	--

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 sobre todo 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.
- La renovación del punto accesible de la playa de Santa Eulalia ya se encuentra adjudicada, y se prevé que las obras finalicen en el mes de mayo de 2025, lo que permitirá una renovación integral de este punto accesible dando respuesta a muchas de las demandas recopiladas en las encuestas de satisfacción.
- El nuevo punto de accesibilidad de la playa de Es Canar, comienza a tener un cierto grado de fidelización de usuarios desde su puesta en marcha en el año 2022.
- A pesar de que el número de usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar han mejorado en 2024 con respecto a la temporada anterior, se debe seguir trabajando en dar a conocer los servicios que se prestan estas playas y conseguir así que se conviertan en los puntos de referencia para los residentes y turistas de la zona.
- Se sigue insistiendo con el Departamento de Policía Local y movilidad 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.



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 2024](#).

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.

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 2024](#) 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, consiguiendo datos históricos en la temporada 2024 que triplican los obtenidos en periodos anteriores.

No obstante, este trabajo [se debe reforzar en la playa de Cala Llonga y de Es Canar de cara a la temporada 2025-2026 para dar a conocer los nuevos servicios y fomentar su uso por parte de los usuarios de las zonas próximas](#). Esto permitirá un mejor reparto de los usuarios entre los diferentes puntos accesibles teniendo en cuenta el gran número de usuarios registrados en la playa de Santa Eulària para esta temporada.



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 al punto de Santa Eulària.
- Para la temporada 2024 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.
- A lo largo de la temporada 2024, se cambiaron los equipamientos de la playa de Cala Llonga, lo que da respuesta a las mejoras referidas por los usuarios en la encuesta de satisfacción, en la cual se ha observado una bajada considerable de puntuación de los usuarios en relación a este aspecto.
- Desde el servicio de litoral y playas, se mantendrá la recopilación cada 15 días de las encuestas de satisfacción en cada uno de los puntos accesibles, al haberse conseguido mejorar así la recopilación de datos del servicio.
- A pesar de que el número de usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar han mejorado en 2024 con respecto a la temporada anterior, se debe trabajar en dar a conocer los servicios que se prestan estas playas y conseguir así que se conviertan en los puntos de referencia para los residentes y turistas de la zona (nuevo objetivo 2025).
- 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 2025 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 2025	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 2.2. 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
3. Mejorar el nº usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar	Meta 3.1. Difusión de los servicios que se ofrecen en ambos puntos.	3.1.1. Contactar con asociaciones y hoteles próximos a estas playas para que prioricen estos puntos de accesibilidad entre sus usuarios y/o clientes.

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 ha adjudicado el contrato para la renovación de las infraestructuras de la playa de Santa Eulalia con fecha de ejecución prevista para mayo 2025. Entre estas actuaciones se ejecutará cambio del baño adaptado.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Junio 2025 Pág. 41
---	---	--

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.