

 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 2026
		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: Sra. Antonia Picó Pérez	Firma: 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 2026
		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 2025**.

Por tanto:

- Se ha revisado de nuevo la legislación vigente en materia de accesibilidad universal **actualizando los cambios realizados en el punto de Santa Eulalia**. Se ha verificado 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.
- 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 el número de usuarios que utilizan el servicio de baño asistido. En **la temporada 2025, la playa de Santa Eulalia registra un total de 364 usuarios. Aunque esta cifra es bastante inferior a la alcanzada en 2024, debe tenerse en cuenta que las reformas realizadas en este punto provocaron un retraso en su apertura, por lo que el servicio se ha ofrecido durante un menor periodo de tiempo.**

1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En relación a las 3 NC derivadas de la **AUDITORIA INTERNA** (12 y 13 junio 2025), todas ellas están cerradas:

- **NC 01/25 AI.** 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. **CERRADA (18/06/25)**
- **NC 02/25 AI.** 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. **CERRADA (18/06/25)**
- **NC 03/25 AI.** En el momento de la auditoría no funciona correctamente el timbre de emergencia del punto accesible de la playa de Es Canar. **CERRADA (18/06/25)**

De la **AUDITORÍA INTERNA** realizada el **11 y 12 de junio de 2026** mediante revisión documental y visita a playas, se identificaron las siguientes no conformidades:

 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 2026 Pág. 3
---	---	---

CUADRO DE DESVIACIONES/NO CONFORMIDADES			
Normas /referenciales		UNE 170001-2	
Nº Desv	Apdo norma	Descripción	Nº AACC
1	8.2.3	No se dispone del libro de registro de asistencias en el punto accesible de Es Canar. Aunque el personal de refuerzo en accesibilidad no se incorporaba hasta el 1 de julio, el punto accesible y sus instalaciones ya se encontraban disponibles para los usuarios, por lo que no puede garantizarse el adecuado registro de las asistencias prestadas.	01/26
2	7	En relación con los aseos accesibles de las playas auditadas, se identifican diversas deficiencias que afectan a la disponibilidad y correcto funcionamiento de los elementos previstos para las personas usuarias: a) Ausencia de timbre de emergencia en el aseo accesible de la playa de Santa Eulària. b) Falta de funcionamiento del timbre de emergencia, ausencia de jabón lavamanos y deterioro del sistema libre/ocupado en el aseo accesible de Es Canar. c) Falta de funcionamiento del timbre de emergencia y ausencia de papel secamanos en el aseo accesible de Cala Llonga.	02/26

En la **AUDITORÍA EXTERNA** (Renovación) realizada por AENOR el **30 junio al 4 de julio de 2025** se detectaron 2 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) A fecha de auditoría, no se encuentra en servicio el wc y ducha para personas con movilidad reducida, en el mismo no se encuentra disponible, el jabón, papel higiénico y secamanos, así como el avisador de emergencia. (Playa de Santa Eularia). b) No se dispone de papel secamanos, no funciona el avisador así mismo se encuentran almacenados una silla rota y los chalecos para prestar el servicio. (Es Canar) c) No se dispone de papel secamanos y en el momento de auditoria no se encuentra en marcha el avisador. (Playa de Cala Llonga)	7	CERRADA (21.07.2025)

 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 2026
		Pág. 4

2	En relación a la presentación del servicio: a) En las playas de Es Canar y Cala Llonga, no coincide el horario de prestación del servicio publicita, siendo las 10:00h en lugar de las 11:00h. b) Ante una falta de disponibilidad en la prestación del servicio (puntual o no) no se facilita información sobre prestación alternativa (punto más próximo de servicio de baño asistido). (Playa de Santa Eularia) c) Se observa en la Playa de Cala Llonga, pasarela que no llega a la lámina de agua, y ese espacio se observa ocupado por usuarios de la playa, imposibilitando el desplazamiento de la silla anfibia si hubiera un baño asistido	8	CERRADA (17.07.2025)
---	--	---	---------------------------------------

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

Nº	Observaciones AENOR	Estado
1	De forma puntual se observa que, en el arranque inferior de la escalera, en uno de los lados el pasamanos está insuficientemente fijado para una correcta utilización, dificultando la acción de APREHENSIÓN. (Playa de Santa Eularia)	Solucionado
2	Se observa que la utilización de pasamanos metálico para ser utilizado principalmente en un entorno de sol en temporada de verano, acumula una alta temperatura (no es termoestable) por lo que dificulta las acciones de apoyo y agarre (APREHENSIÓN) en su utilización. (Playa de Santa Eularia)	Se valorará
3	Se encuentra pendiente de pintar las bandas de la pasarela y el módulo de la Playa de Santa Eularia.	Solucionada.
4	En el baño adaptado se observa que tanto el sistema de cierre como el de accionamiento de libre/ocupado (que precisan doble accionamiento porque no están integrados) requieren giro de muñeca, lo cual supone una dificultad de APREHENSIÓN para su uso. (Playa de Santa Eularia).	Solucionada.
5	Se observa que la parte de la plataforma y especialmente la zona de rampa de bajada a la arena, está cubierta de arena por lo que se dificulta la DEAMBULACIÓN en lo referente a la resbaladidad en un plano inclinado al desplazarse con muletas o en la silla anfibia (situación de peligro que debe corregirse para poder garantizar la seguridad durante la prestación del servicio). (Playa de Santa Eularia)	Solucionada.
6	La información sobre prestación del servicio se ofrece únicamente en la zona de sombra (no antes) y a una altura excesiva y con una tipografía pequeña, características todas ellas que dificultan la COMUNICACIÓN sobre la prestación del servicio de baño (calendario de apertura, horario, teléfono para cita previa...).(Todas las playas)	Solucionada. Se coloca en la zona de sombra y en la entrada del wc
7	Ampliar la zona de sombra en el nuevo punto reformado en Playa de Santa Eularia, ampliando bancos para sentarse.	Presupuesto aprobado, pendiente de instalación.

 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 2026 Pág. 5
---	---	---

8	En relación a los materiales disponibles en las Playas, se observa solicitudes de manera reiterada de material p.ej. muletas para personas pesadas, así como material para infantil valorar la necesidad de compra.	Santa Eulalia y Es Canar, se han comprado 3 juegos de muletas y 2 sillas anfibias
9	Actualizar en el registro de evaluación de cumplimiento legal, la evaluación de la reforma realizada al módulo de baño de la Playa de Santa Eularia.	Actualizado
10	En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Cala Llonga).	Pendiente
11	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
12	Se observa rampa que 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).	Se tendrá en cuenta de cara a su incorporación
13	Mejorar el mantenimiento del módulo (limpieza y pintura exterior) del WC de la Playa de Cala Llonga.	Se ha barnizado todo le módulo
14	Se observa material personal del socorrista en la silla, se recuerda que no se debe disponer del mismo en el material de prestación del servicio. (Cala Llonga)	Se da aviso y se retira, se colocará cartel
15	Se observan algunos tornillos, los cuales sobresalen de las lamas cambiadas en la pasarela de Cala Llonga.	Solucionado
16	La silla de baño no disponen de sistema de frenado para facilitar la transferencia segura desde la silla de ruedas, tenerlo en cuenta para próximas compras.	Se han buscado sillas con freno y no se han localizado. Se tendrá en cuenta en caso de encontrar un proveedor que las suministre.
17	Mejorar la limpieza de los parking reservados para PMR, ya que se observa acumulación de arena, y lixiviados. Playa Es Canar.	Solucionado
18	Dotar de mayor formación a los socorristas sobre el procedimiento de prestación del servicio del Ayuntamiento, ya que se observa mal cumplimentado el registro de usuarios, no se está ofreciendo la encuesta (Playa Es Canar) y en Playa de Cala Llonga, se desconocía el documento donde se exime la responsabilidad cuando se realiza el baño con silla y sin asistencia, así como de las encuestas.	Se insistirá en este aspecto durante la formación de los socorristas. Se estudiará el tema de las encuestas para obtener una mayor participación (entrega en papel/QR; incorporar en el registro de asistencias)

 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 2026 Pág. 6
---	---	---

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:

En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para **la playa de Santa Eulària**, este porcentaje se ha visto disminuido considerablemente con respecto a la temporada anterior, bajando de 75 a 7 encuestas.

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%
2025	364 (90 nuevos)	7	1,92%

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 2025, se han contabilizado 90 usuarios nuevos, de los cuales solo 7 han contestado la encuesta de satisfacción, lo que supone un porcentaje de respuesta del 7,77% muy por debajo del el umbral establecido.**

Nº servicios (usuarios no repetidores)	90	Nº encuestas	7	% encuestas	7,77%
--	----	--------------	---	-------------	-------

No obstante, esta disminución en el porcentaje de usuarios se debe principalmente al retraso en la apertura del punto accesible de Santa Eulària, que no estuvo operativo hasta mediados de julio, siendo habitualmente el primero en iniciar el servicio de la temporada. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el

dato registrado en la temporada anterior fue anormalmente elevado, lo que acentúa la diferencia observada entre ambos años.

Playa de Cala Llonga:

En relación a la **playa de Cala Llonga**, se han recogido 7 encuestas de satisfacción de los 57 usuarios (repetidores y no repetidores) atendidos durante la temporada 2025.

Año	Nº servicios (no repetidores)	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%
2025	57 (10 nuevos)	7	12,28%

Playa Es Canar:

Para la **playa de Es Canar**, este año 2025 se han recogido 3 encuestas por parte de los 142 usuarios atendidos durante la temporada, lo que permite obtener las primeras valoraciones desde su apertura en 2023.

Año	Nº servicios	Nº encuestas	% encuestas
2022	4 (4 nuevos)	0	0%
2023	14 (14 nuevos)	0	0%
2024	25 (14 nuevos)	0	0%
2025	142 (40 nuevos)	3	2,11%

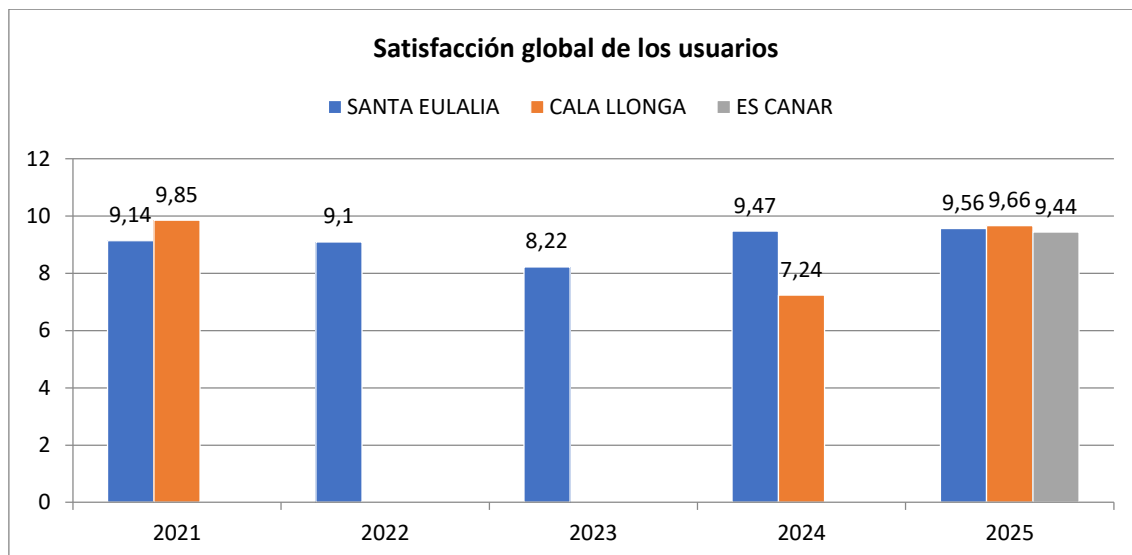
Satisfacción global de los usuarios

De forma general, la recopilación de encuestas en los tres puntos durante la temporada 2025 ha sido baja.

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), no ha resultado efectiva en 2025 debido, entre otros motivos a la baja del personal técnico, lo que ha derivado en una escasa recopilación de encuestas. Por ello, se considera necesario continuar reforzando las acciones destinadas a fomentar la participación de los usuarios y mejorar la obtención de datos de satisfacción más representativa.

Asimismo, y en base a los datos disponibles, en 2025 se observa una evolución positiva del número de usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar. En este sentido, destaca especialmente el notable incremento de usuarios en Es Canar, que pasa de 25 a 142 servicios realizados respecto al año anterior. Por su parte, Cala Llonga también experimenta un aumento, pasando de 36 a 57 usuarios. Asimismo, se debe seguir trabajando en su difusión y promoción para conseguir un reparto más equitativo de los usuarios entre los tres puntos accesibles del municipio.

Si analizamos los resultados de la encuestas de satisfacción estos muestran, en términos generales, una evolución positiva en los puntos accesibles evaluados:



En la playa de **Santa Eulalia**, se observa una mejora en la valoración en 2025 (9,56) respecto a años anteriores, especialmente en comparación con 2023, lo que refleja el impacto positivo de las mejoras realizadas en las instalaciones del punto de accesibilidad. Este incremento consolida la tendencia ascendente iniciada en 2024, manteniéndose como el punto con mayor continuidad en la recogida de datos.

En cuanto a **Cala Llonga**, aunque no se dispone de datos en varias temporadas, se aprecia una mejora significativa en 2025 (9,66) respecto a 2024 (7,24), lo que indica una evolución muy favorable en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Por su parte, en **Es Canar** se dispone por primera vez de datos en 2025 (9,44), que reflejan un nivel de satisfacción elevado, si bien será necesario disponer de series temporales más amplias en futuras campañas para poder analizar su evolución.

A continuación se detallan las puntuaciones obtenidas para cada uno de las preguntas incluidas en la encuesta de satisfacción para cada uno de los puntos de asistencia:

Comparativa de las valoraciones del año 2025:

Playa de Santa Eulària:

En la playa de Santa Eulària, los resultados de satisfacción correspondientes a la temporada 2025 mantienen la tendencia positiva observada en 2024, consolidando niveles muy elevados de valoración global. En concreto, se aprecia una ligera mejora respecto al año anterior, pasando de una puntuación media de 9,47 en 2024 a 9,56 en 2025, lo que confirma la estabilidad en la alta calidad del servicio prestado.

No obstante, es importante señalar que el número de encuestas recopiladas en la temporada 2025 ha sido inferior al del año anterior, lo que debe tenerse en cuenta a la hora de interpretar los resultados, ya que puede influir en la representatividad de las valoraciones obtenidas.

	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido					Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva								
	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	ACCESIBILIDAD ISLETAS RECOGIDA SELECTIVA	GLOBAL	
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	
2025	9,86	9,14	9,29	6,60	9,67	9,86	9,86	9,57	9,83	10,0	10,0	10,0	10,0	7,60	10,00	10,0	10,0	10,0	10,0	9,25	10,0	10,0	10,0	9,56	

Playa de Cala Llonga:

En la playa de Cala Llonga, los resultados de satisfacción correspondientes a la temporada 2025 muestran una mejora muy significativa respecto a 2024. Tras un año anterior con valoraciones notablemente más bajas –con una puntuación media de 7,24 y diversos aspectos por debajo de 7–, en 2025 se observa una recuperación generalizada de los indicadores, alcanzando una valoración promedio de 9,66. Esta evolución positiva refleja una clara mejora en la calidad del servicio y en los equipamientos, situando nuevamente los niveles de satisfacción en valores cercanos a los registrados en temporadas anteriores.

	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido					Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva								
	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		
2021	9,80	9,60	9,60	9,80	9,80	9,80	9,80	9,60	9,80	10,0	9,80	9,80	9,80	10,0	9,50	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,00	9,85	
2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2024	8,50	8,67	8,11	6,00	8,11	6,78	6,44	7,78	5,67	9,33	8,56	8,89	6,89	4,78	7,44	6,33	6,78	7,22	7,50	7,22	6,00	6,75	6,71	7,24	
2025	10,0	10,0	10,0	9,1	10,0	10,0	9,4	10,0	8,3	10,0	10,0	10,0	9,0	10,0	10,0	10,0	10,0	9,50	9,5	9,5	10,0	9,5	8,3	9.66	

Playa de Es Canar:

En el caso de la playa de Es Canar, se han recogido un total de 3 encuestas de satisfacción. A pesar de tratarse de un punto de accesibilidad de reciente implantación, la afluencia de usuarios ha experimentado un incremento muy significativo en la temporada 2025 respecto a 2024, lo que refleja una creciente consolidación del servicio. Esta evolución positiva permite prever que el punto continúe afianzándose progresivamente como un referente para los usuarios de la zona en futuras temporadas.

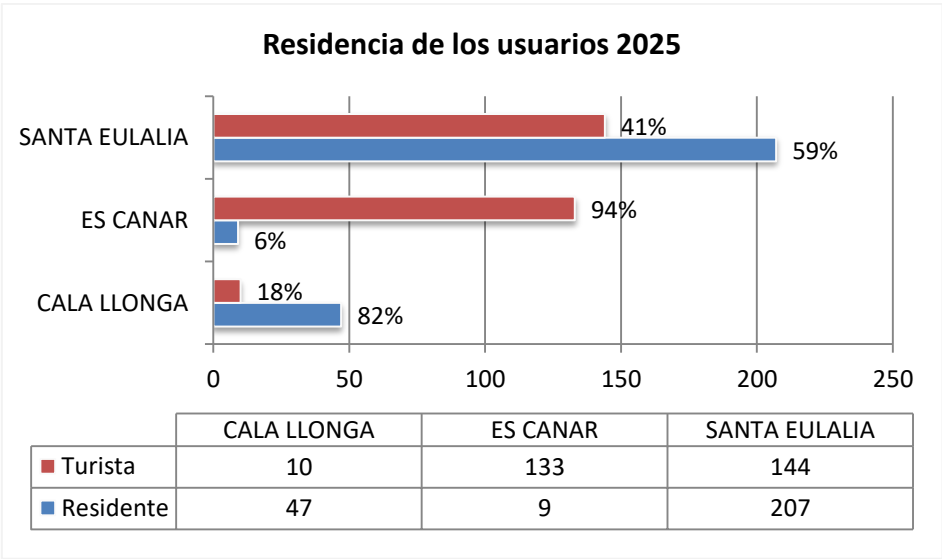
	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido					Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva								
	LOCALIZACIÓN PLAYA	SEÑALIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO	CARTELES INFORMATIVOS	DOTACIÓN	SEÑALIZACIÓN	SEGURIDAD	ACCESOS ADAPTADOS PARKING-PLAYA	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		
2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2025	10	10	10	7,3	9,7	9,3	8	9,5	8,5	10	10	10	-	10	10	10	10	9,5	10	10	10	7	-	9,44	

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 2025 en la playa de Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar.

En cuanto a la distribución entre residentes y turistas, los resultados muestran ciertas diferencias entre playas:



- **Santa Eulària** presenta una distribución relativamente equilibrada, con un 51 % de usuarios residentes frente a un 41 % de turistas.
- **Cala Llonga** registra una clara predominancia de usuarios residentes (82 %) frente a turistas (18 %). Esta tendencia se mantiene en línea con temporadas anteriores, si bien el incremento de usuarios residentes observado recientemente puede explicarse por la campaña de comunicación dirigida a asociaciones sociosanitarias de Ibiza. En este contexto, destaca la participación de la asociación AEMIF (Esclerosis Múltiple), que organizó dos visitas grupales de aproximadamente 10 personas cada una.
- **Es Canar** ha experimentado un incremento muy significativo en el número de usuarios, pasando de 25 en la temporada anterior a 142 en 2025. En esta playa predomina claramente el perfil de usuario turista, que representa aproximadamente el 94 % del total, frente a una proporción minoritaria de residentes.

• 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, los gráficos de la temporada 2025 muestran que la gran mayoría de los usuarios atendidos presenta discapacidad de tipo física o motora. Esta categoría engloba distintas condiciones como discapacidad física general, limitaciones motoras o situaciones de paraplejía, entre otras.

En términos porcentuales, este perfil representa aproximadamente el 92 % del total de usuarios atendidos en el Punto Accesible de la playa de Santa Eulària, el 95 % en Cala Llonga y el 94 % en Es Canar, lo que evidencia una clara predominancia de este tipo de discapacidad en puntos accesibles.

A continuación, se presenta el desglose detallado de los datos obtenidos para cada una de las playas:

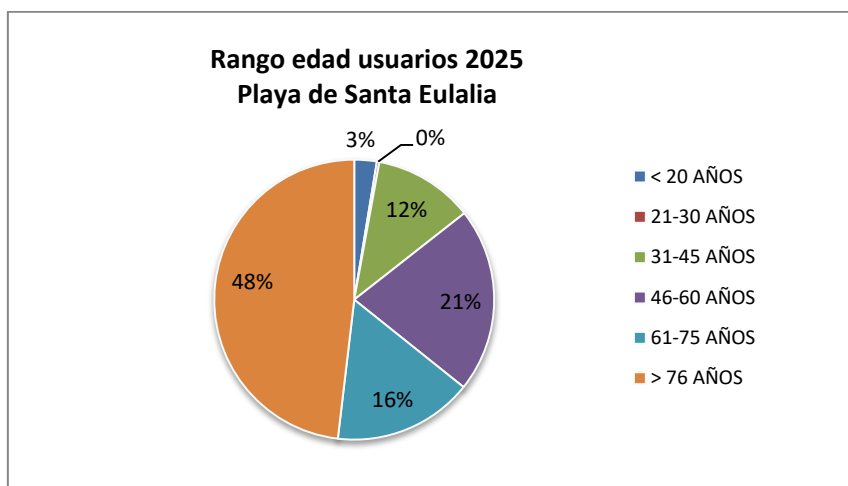
Tipo de discapacidad	CALA LLONGA	ES CANAR	SANTA EULALIA
DISCAPACIDAD FISICA/MOTORA	95%	94%	92%
DISCAPACIDAD FISICA/INTELLECTUAL	2%	2%	6%
DISCAPACIDAD FISICA/VISUAL	0%	0%	1%
DISCAPACIDAD VISUAL	0%	0%	0%
DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	4%	3%	1%
TRASTORNO NEURODESARROLLO	0%	1%	0%

- Rango de edad**

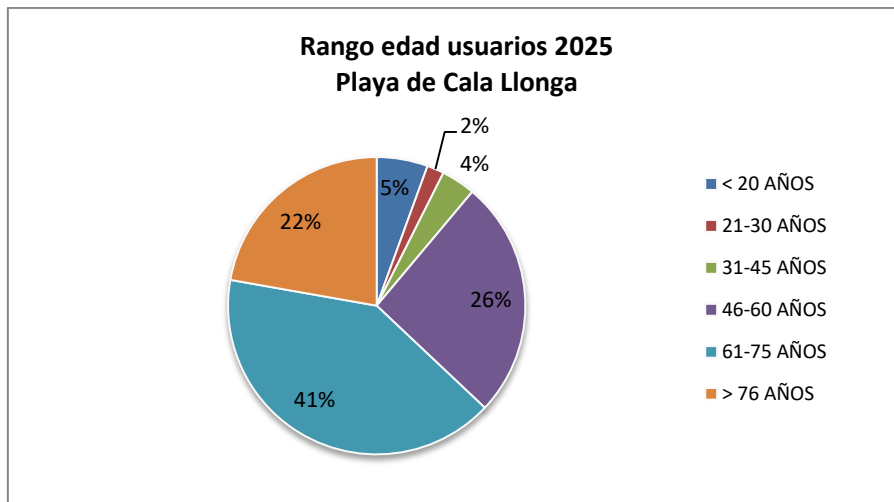
Finalmente, en cuanto a los usuarios por rangos de edad, la **playa de Santa Eulària** concentra el mayor número de usuarios y presenta el perfil más envejecido de las tres playas.

El grupo de mayores de 76 años representa casi la mitad del total de usuarios, lo que supone una concentración muy significativa en este tramo de edad. Aunque también existe una presencia relevante en los grupos de 46 a 60 años y 61 a 75 años, lo que destaca frente a las otras playas por el fuerte peso de los usuarios de mayor edad.

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**, el grupo de 61 a 75 años representa la mayor proporción, seguido de los tramos de 46 a 60 años y mayores de 76 años. En comparación con las otras playas, destaca por tener una distribución algo más equilibrada entre los grupos de edad avanzada, con menor concentración en los mayores de 76 años.

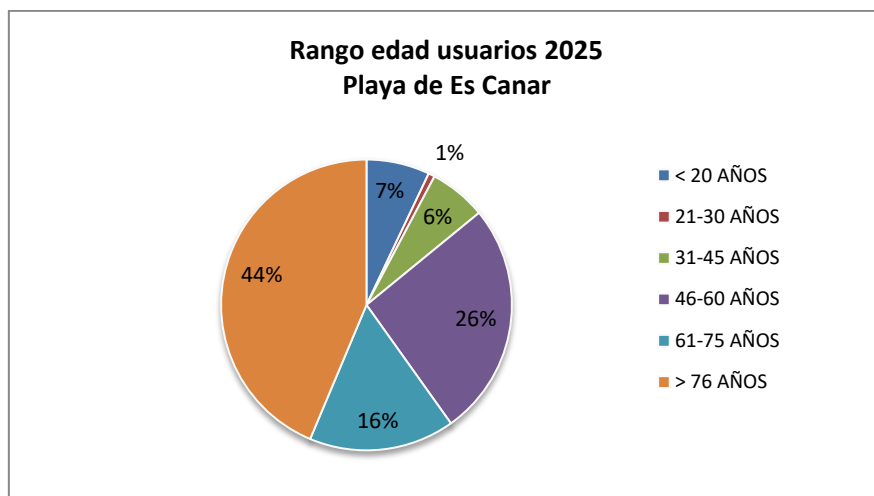


Cabe resaltar que la distribución por rangos de edades tanto en Santa Eulalia como en Cala Llonga se ha realizado solo entre aquellos usuarios que han facilitado este dato.

En la playa de **Es Canar**, los datos de la temporada 2025 muestran un cambio significativo en el perfil de edad de los usuarios respecto al año anterior. Mientras que en la temporada previa predominaban los usuarios de entre 31 y 45 años (48%), seguidos del grupo de 46 a 60 años (20%), en 2025 se observa un claro desplazamiento hacia edades más avanzadas.

En concreto, el grupo de mayores de 76 años pasa a ser el más representativo, concentrando la mayor proporción de usuarios, seguido de los tramos de 46 a 60 años y 61 a 75 años. Por el contrario, el grupo de 31 a 45 años, que anteriormente era mayoritario, reduce considerablemente su peso relativo.

Este cambio indica una evolución notable en el perfil de los usuarios atendidos, pasando de una estructura más centrada en edades intermedias a otra claramente envejecida, más alineada con la tendencia observada en el resto de playas analizadas.



 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 15

Observaciones y sugerencias de las encuestas de satisfacción de la temporada 2025:

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
6	6	PLAYA SANTA EULARIA: <i>Cuestiones con valoración inferior a 5, especificar los motivos y proponer alguna mejora.</i> - Hay pocos aparcamientos para PMR y falta vigilancia y sanción en caso de incumplimiento. - Los parking PMR suelen estar ocupados por personas incívicas que luego se molesta si les digo que cambien de lugar. - I did not need sunbed but yhey are too low and not accesd by the waway , y he outside door boes not have a candle . <i>Observaciones y mejoras:</i> - Habilitar para el verano 3 aparcamientos PMR en batería al lado del restaurante o similar. - The pach down to the paseo is often , at leasty partially bloched by chairs from the bar. - Please extend the service into octubre , the lady life guard was very kind and helpful. <u>MEDIDAS ADOPTADAS:</u> • En 2025 se finalizaron las obras de ampliación y mejora del punto accesible de Santa Eulària, incrementando la funcionalidad y calidad del servicio ofrecido a las personas con movilidad reducida. • En relación con la ocupación del acceso por parte de las terrazas de los establecimientos colindantes, se reforzó la señalización mediante el repintado de la línea azul de acceso, con el fin de mejorar su visibilidad y concienciar a los usuarios sobre la necesidad de mantener libre este itinerario accesible. • Se prevé mantener reuniones con la Policía Local para trasladar esta necesidad y estudiar la viabilidad de ampliar las plazas de aparcamiento reservadas para PMR en las inmediaciones de la playa. • Actualmente no es posible ampliar el periodo o el horario de prestación del servicio de baño asistido debido a las limitaciones de personal disponibles para su gestión.
3	3	PLAYA DE CALA LLONGA <i>Cuestiones con valoración inferior a 5, especificar los motivos y proponer alguna mejora.</i> - El usuario refleja la importancia que en este caso las ruedas están bien de aire pero apunta no en todas las playas ocurre, la rafia debe estar bien tensa sino lastima. - La silla anfibia es un poco incómoda para entrar y salir del agua, flota mucho. <i>Observaciones y sugerencias de mejora:</i> - Baños más cerca, muy bajos el W.C. para ella. <u>MEDIDAS ADOPTADAS.</u>

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 16

		Se revisa periódicamente el estado de las ruedas de las sillas anfíbias, garantizando una presión adecuada para su correcto funcionamiento y confort de los usuarios.
0	0	PLAYA DE ES CANAR No se han registrado comentarios.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 17

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	2021	2022	2023	2024	2025
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 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 2025 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	2021	2022	2023	2024	2025
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	13	27	41	7	0
Julio	42	45	50	41	31
Agosto	68	26	31	52	26
Septiembre	25	22	23	3	23
Octubre	1	0	0	0	0
TOTAL	149	120	145	103	80

CALA LLONGA	2021	2022	2023	2024	2025
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	8
Julio	13	7	1	14	7
Agosto	16	13	6	10	6
Septiembre	9	2	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0
TOTAL	38	22	7	24	21

PLAYA ES CANAR	2021	2022	2023	2024	2025
Mayo	-	0	0	0	0
Junio	-	0	0	0	2
Julio	-	1	2	6	0
Agosto	-	2	3	8	33
Septiembre	-	0	0	1	0
Octubre	-	0	0	0	0
TOTAL	-	3	5	15	35

Según los datos anteriores, en la temporada 2025 se observa una disminución en el número de asistencias (80) con silla anfibia en la playa de Santa Eulalia, motivada por el retraso en el inicio del servicio debido a

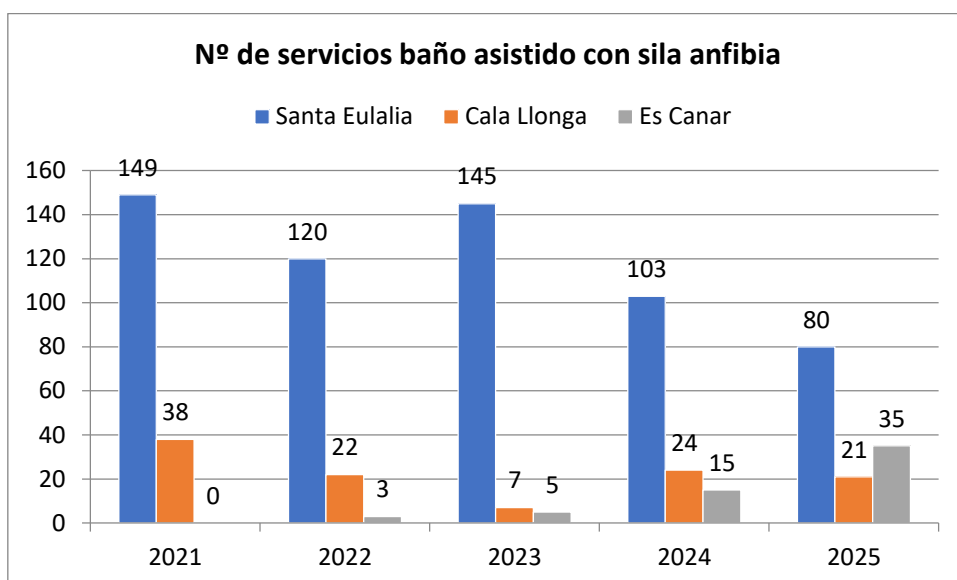


las obras ejecutadas. No obstante, se mantiene dentro de límites del umbral establecido (>80 asistencias) para este punto.

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.

Por su parte, en la **playa de Cala Llonga**, aunque no se alcanzan las cifras de asistencias con silla anfibia del año anterior, los resultados se mantienen en niveles similares a los registrados en la temporada 2024.

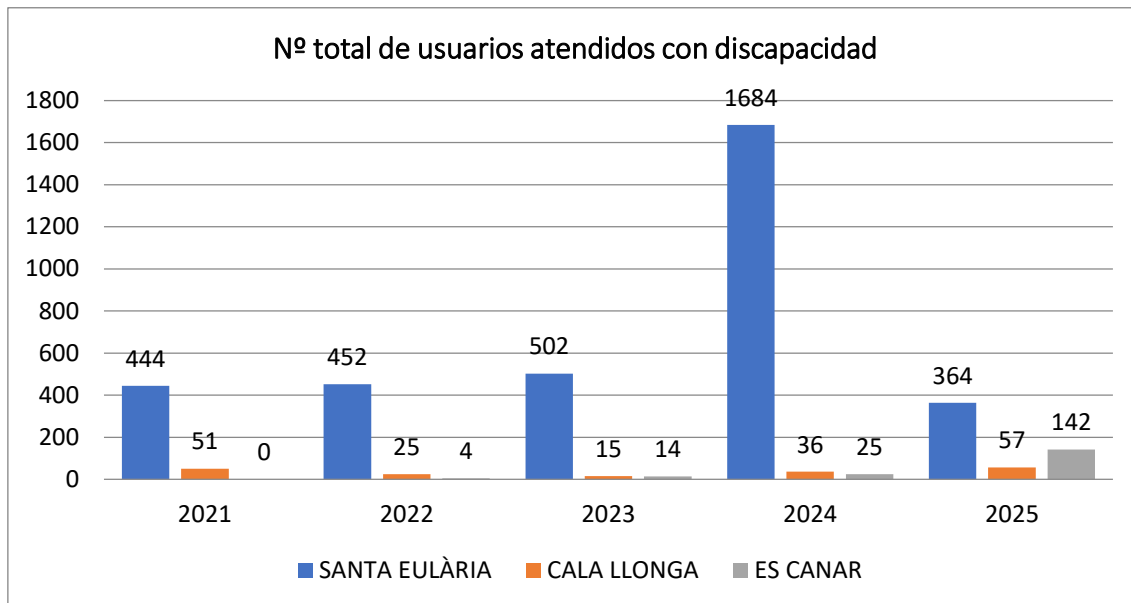
En la **playa de Es Canar**, de los 15 usuarios atendidos con silla anfibia en la temporada 2024, se asciende a 35 usuarios esta temporada 2025, por lo que en esta playa se supera el umbral establecido.



I3. 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:

	2024			Incremento usuarios 2024 respecto 2023 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2024 respecto 2023 Cala Llonga	2025			Incremento usuarios 2025 respecto 2024 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2025 respecto 2024 Cala Llonga	Incremento usuarios 2025 respecto 2024 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	280	5	0	330,77%	100,00%	6	23	2	-97,86%	360,00%	100,00%!
Julio	474	15	13	140,61%	275,00%	108	19	54	-77,22%	26,67%	315,38%
Agosto	524	15	9	233,76%	36,36%	140	15	67	-73,28%	0,00%	644,44%
Septiembre	406	1	3	389,16%	100,00%	110	0	19	-72,91%	-100,00%	533,33%
Octubre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
total	1.688	36	25	236,25%	140,00%	364	57	142	-78,38%	58,33%	468,00%



Según la tabla y el gráfico, en la temporada 2025 se observa una variación significativa en el número de usuarios atendidos en las distintas playas.

En el caso de Santa Eulària, se produce un descenso notable respecto a 2024, motivado principalmente por el retraso en la apertura del servicio debido a las obras ejecutadas, lo que ha limitado el periodo de prestación. No obstante, es importante señalar que el año 2024 presentó un comportamiento atípico, con valores excepcionalmente elevados, por lo que los datos de 2025 se sitúan en niveles más acordes con los registrados en temporadas anteriores.

Por su parte, Cala Llonga presenta una evolución positiva y más estable, mientras que Es Canar experimenta un crecimiento muy significativo, consolidando su tendencia al alza desde su puesta en funcionamiento.

Cabe destacar que la apertura anticipada de los puntos accesibles de Cala Llonga y Es Canar respecto al de Santa Eulària ha favorecido que numerosos usuarios, ante la falta de disponibilidad inicial en este último, hayan optado por utilizar estos servicios alternativos, contribuyendo así al incremento registrado en ambas playas y a una mayor diversificación de la demanda.

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		2025					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	5	73	100	89	0	267
Usuarios NO repetidores	0	1	35	40	21	0	97
TOTAL USUARIOS.	0	6	108	140	110	0	364
% fidelización	--	83%	68%	71%	81%	--	76%

Playa de Cala Llonga		2025					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	21	15	11	0	0	47
Usuarios NO repetidores	0	2	4	4	0	0	10
TOTAL USUARIOS.	0	23	19	15	0	0	57
% fidelización	--	91%	79%	73%	--	--	82%

Playa de Es Canar		2025					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	2	43	49	7	0	101
Usuarios NO repetidores	0	0	11	18	12	0	41
TOTAL USUARIOS.	0	2	54	67	19	0	142
% fidelización	--	100%	80%	73%	37%	--	63%

Para la temporada 2025, el porcentaje de fidelización en la playa de Santa Eulària se sitúa en un 76%, lo que, aunque supone un descenso respecto a los elevados valores alcanzados en 2024, continúa reflejando un alto grado de recurrencia entre los usuarios del servicio.

Asimismo, en la playa de Cala Llonga, los datos de fidelización alcanzan un 82% en esta temporada, mejorando notablemente los resultados de años anteriores y evidenciando una consolidación progresiva del servicio en este punto.

En el caso de la playa de Es Canar, se registra un porcentaje de fidelización del 63% en 2025, lo que confirma una evolución muy positiva respecto a temporadas anteriores y pone de manifiesto la creciente consolidación del servicio desde su puesta en marcha en 2022.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 23

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 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	83,33%
Cruz Roja (Socorristas)	28	28	100,00%

Temporada 2025	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	6	5	83.33%
Cruz Roja (Socorristas)	28	28	100,00%

Para la temporada 2025, 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).

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 24

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:

Mes	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal durante la temporada 2025. Si bien, a través de las encuestas de satisfacción se recogen las sugerencias y propuestas de mejora de los usuarios de las playas, las cuales han sido tratadas en el apartado anterior.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 25

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
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>
2025	2	Encuesta de satisfacción playa de Santa Eulalia: - Con el servicio de salvamento de asistencia a los usuarios con movilidad reducida es perfecta, muy profesionales y cercanos, felicitaciones al equipo. - Gracias por estar

En el año 2025 se han recogido un total de 2 felicitaciones a través de la encuesta de satisfacción del Ayuntamiento, frente a 1 registrada en el año anterior, lo que refleja una evolución positiva en la valoración del servicio por parte de los usuarios.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 26

18. Nº 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 2025 se obtuvieron 2 NC durante la auditoría interna y se obtuvieron 2 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 2025		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	3	3	100%
Nº de No Conformidades en auditoría externa	2	2	100%
	5	5	100%

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 27

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	2021	2022	2023	2024	2025
Presupuesto total Ayuntamiento	43.500.000	43.759,000	52.175.000	56.000.000	62.500.000
Presupuesto del ayuntamiento destinado a Plan de Calidad en playas (incluye SGAU).	10.000	10.000	10.000	10.000	25.000
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	400.000	550.000	220.000	30.000	235.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	410.000	560.000	230.000	30.000	245.000
% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,94%	1,28%	0,44%	0,05%	0,39%

Si bien el porcentaje del presupuesto municipal destinado a accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas continúa sin representar un porcentaje elevado respecto al presupuesto total del Ayuntamiento, durante el año 2025 se observa un incremento significativo respecto a los valores registrados en 2024, pasando del 0,05 % al 0,39 % del presupuesto total municipal.

Este aumento se debe principalmente a la ejecución durante 2025 de diversas actuaciones previstas y pospuestas en ejercicios anteriores, entre las que destaca la renovación y mejora del punto accesible de la playa de Santa Eulària, incluyendo la ampliación de la zona de sombra, pasarelas, rampas y módulo de aseos y WC adaptados. Asimismo, durante 2025 se ejecutaron las actuaciones previstas en relación con las pasarelas accesibles de Cala Nova y Cala Llenya.

Por otro lado, también se incrementa el presupuesto destinado al Plan de Calidad en playas, incluyendo el Sistema de Gestión Ambiental y Accesibilidad Universal, pasando de 10.000 € en años anteriores a 25.000 € en 2025, reflejando una apuesta creciente por la mejora de la accesibilidad, sostenibilidad y calidad de los servicios e instalaciones de las playas municipales.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 28

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./Memoria anual celador
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 Playa de Santa Eulalia	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mayo	0	0	0	0	0	--
Junio	0	0	5	4	3	3
Julio	1	3	2	3	5	0
Agosto	1	2	4	6	5	1
Septiembre	1	3	1	4	1	1
Octubre	0	1	0	4	0	--
	3	9	12	21	14	5

Esta temporada 2025 se han detectado menos incidencias que en 2024, si bien, la mayoría se han solucionado prácticamente al momento.

Resultados de las inspecciones (5):

- Se ha sustituido toda la pasarela y el punto accesible, ha mejorado considerablemente, le hacía falta un cambio, ya que, estaba en muy mal estado por el paso del tiempo.

Propuestas/observaciones de mejora:

- Se ha sustituido toda la cartelería por cartelería estándar en todas las playas con las tarifas, pero a final de temporada la cartelería vuelve a estar en mal estado por lo que deberá sustituirse para la temporada que viene.
- Las duchas este año se han mantenido cerradas, como el año pasado debido a la pre-sequía.
- Se ha sustituido todo el punto accesible de la playa, las pasarelas adyacentes y el sombrajo.

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 2025:

Para la temporada 2025, se han alcanzado los siguientes objetivos planteados.

						Seguimiento semestral 2025	
OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	Enero-Junio 2025	Julio-Diciembre 2025
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)	mar-25		Contrato adjudicado en el mes de marzo de 2025. Ejecución de actuaciones previsto para este mismo trimestre.	EJECUTADO Objetivo conseguido
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.	ene-dic (24-25)	mar-25		Contrato adjudicado en el mes de marzo de 2025. Ejecución de actuaciones previsto para este mismo trimestre.	
		1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.	ene-dic (24-25)	may-jun-25		Contrato adjudicado en el mes de marzo de 2025. En ejecución de actuaciones mejora iniciadas en el mes de mayo 25.	
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 Llenya, u otras)	2.2.1. Selección de la playa y realización del estudio previo para detectar las necesidades en materia de accesibilidad.	ene-dic (24-25)	--		Se selecciona la playa de Cala Llenya, de esta forma todas las playas urbanas del municipio tendrían un punto accesible.	Se mantiene esta actuación para más adelante. No obstante, se avanza en pequeñas mejoras como la Incorporación de la pasarela en la playa de Cala Llenya.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 30

						Seguimiento semestral 2025	
OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	Enero-Junio 2025	Julio-Diciembre 2025
		2.2.2. Incorporación del proyecto en la partida presupuestaria,	ene-dic (24-25)	--		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones
		2.2.3. Redacción del proyecto del nuevo punto accesible.	ene-dic (24-26)	--		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones
		2.2.4. Ejecución de las obras del proyecto	ene-dic (24-26)	--		Pendiente de iniciar actuaciones	Pendiente de iniciar actuaciones
3. Mejorar la afluencia de usuarios en los puntos de Es Canar y Cala Llonga	Meta 3.1. Difusión de los servicios de ambos puntos de accesibilidad	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.	ene-dic (25-26)	--		Pendiente de iniciar actuaciones,	Se observa una mejora en la fidelización de usuarios en ambas playas, favorecida en parte por el retraso en la apertura del punto accesible de Santa Eulària. No obstante, se debe continuar trabajando en este aspecto para consolidar esta tendencia positiva.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026 Pág. 31
---	--	---

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.
- Se da por finalizada la renovación del punto accesible de la playa de Santa Eulalia permitiendo con ello dar respuesta a muchas de las demandas recopiladas en las encuestas de satisfacción.
- El 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.
- Destacar el incremento de usuarios y el %de fidelización obtenidos en 2025 para las playas de Cala Llonga y Es Canar, mejorando los datos de 2024. Así mismo, el retraso de las obras de Santa Eulalia ha permitido de forma indirecta que usuarios de esta playa hayan probado los servicios de otros puntos accesibles. Así mismo, 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, con el fin de poder dar respuesta a demanda reiterada de los usuarios.
- 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.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026 Pág. 32
---	--	---

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

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. La eficacia de las medidas puestas en marcha se ha podido ir constatando a través de las revisiones anuales realizadas.

Se mantiene la formación en materia de accesibilidad (curso de adaptación) dirigida a todo el personal de socorrismo durante 2025. Asimismo, se considera necesario reforzar durante estas acciones formativas la correcta cumplimentación de los registros asociados a la prestación del servicio y a la satisfacción de las personas usuarias, con el fin de garantizar una adecuada trazabilidad y seguimiento de la información.

Destacar, también, la **consolidación progresiva de Es Canar** como punto de acceso y servicio de baño adaptado, la cual ha visto mejorada de forma considerable la afluencia de usuarios para esta última temporada 2025

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 2025 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.

La playa de Santa Eulària registra en 2025 un número de usuarios inferior al de años anteriores, posiblemente debido al retraso en las obras de renovación y adaptación del punto accesible. No obstante, los datos obtenidos continúan siendo positivos y reflejan un elevado nivel de utilización y fidelización del servicio.

A pesar de mejorar los datos de usuarios obtenidos en la temporada 2025 en la playa de Cala Llonga y de Es Canar, se debe seguir trabajando para dar a conocer estos 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 del municipio de Santa Eulalia.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026 Pág. 33
---	--	---

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.

- Se mantiene 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.

- Recordar que en la temporada 2024, se cambiaron los equipamientos de accesibilidad de la playa de Cala Llonga, lo que da respuesta a las mejoras referidas por los usuarios en la encuesta de satisfacción (2023), en la que se recogía una bajada considerable de puntuación de los usuarios en relación a este aspecto. Se debe seguir trabajando en la mejora de estos equipamientos en el resto de las playas.

- Desde el servicio de litoral y playas se mantendrá la recopilación quincenal de las encuestas de satisfacción en cada uno de los puntos accesibles, al haberse conseguido mejorar parcialmente la obtención de datos del servicio. No obstante, durante la temporada 2025 la recopilación de encuestas ha sido bastante baja, por lo que se deberá seguir insistiendo al personal en la importancia de este registro durante las acciones formativas.

Se propone facilitar las encuestas de satisfacción en formato papel al inicio del servicio y habilitar un buzón en cada punto accesible para su depósito. Actualmente, las encuestas se encuentran integradas en el mismo libro de registros de las asistencias, lo que implica que deben ser cumplimentadas en presencia del personal asistente y en el mismo momento de la atención. La medida propuesta permitirá que las personas usuarias puedan completar la encuesta de forma autónoma y entregarla antes de abandonar las instalaciones, con el fin de favorecer la participación de los usuarios e incrementar el número de encuestas recopiladas. La eficacia de esta actuación será evaluada en la próxima revisión del sistema.

- A pesar de que el número de usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar han mejorado en 2025 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 propone como actuación para la temporada 2026 derivar al grupo de usuarios de APNEEF a la playa de Cala Llonga.

- 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.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 34

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

Para el 2026 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 2026	METAS	ACCIONES
1. Ampliar el servicio de baño adaptado a otras playas del municipio.	Meta 1.2. Crear un nuevo punto accesible en otra playa del municipio (Es Riu, Cala Llenya, 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. Mejorar el nº usuarios en las playas de Cala Llonga y Es Canar	Meta 2.1. Difusión de los servicios que se ofrecen en ambos puntos.	2.1.1. Contactar con asociaciones y hoteles próximos a estas playas para que prioricen estos puntos de accesibilidad entre sus usuarios y/o clientes.
3. Mejorar los equipamientos de accesibilidad de los puntos accesibles	Meta 3.1. Renovar los equipos de apoyo necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio.	3.1.1. Adquisición de nuevas sillas anfibas y juegos de muletas para los puntos accesibles de Es Canar y Santa Eulalia.

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.

Desde el año 2021, la falta de personal técnico específico para el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental y Accesibilidad Universal ha generado dificultades en el seguimiento y actualización del sistema. Aunque en 2024 se incorporó un nuevo técnico a la oficina, las necesidades de personal continúan sin quedar completamente cubiertas, afectando todavía a determinadas tareas de control y mantenimiento del SGAU durante la temporada 2025. Hasta la fecha, estas necesidades se han ido reforzando parcialmente mediante apoyo y asistencia técnica externa.

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.

También se considera necesario **incrementar la dotación de aparcamientos reservados para PMR**, por lo que se iniciarán reuniones con la Policía Local para valorar esta necesidad.

La dificultad de Cruz Roja para **disponer de personal de socorrismo suficiente** ha obligado a reducir los periodos de prestación del servicio de asistencia al baño adaptado con el fin de garantizar una atención adecuada y mantener los estándares de calidad y seguridad exigidos.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: mayo 2026
		Pág. 35

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.