



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 REUNION DE REVISION 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

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA Y CALA LLONGA</p>	<p>Última actualización: Abril 2022</p> <hr/> <p>Pág. 2</p>
---	--	---

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

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

Nos encontramos ante el informe de revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal para las playas de Santa Eulària y Cala Llonga, analizando de este modo toda la temporada 2021.

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. (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 que el número de usuarios que usan el servicio de baño asistido, tras el descenso de usuarios en la temporada 2020 debido a las restricciones por la pandemia, ha vuelto a incrementar notablemente respecto a la temporada 2019. La temporada 2021 ha sido la que mayor número de usuarios han usado el servicio de baño adaptado desde su puesta en funcionamiento en el año 2013. Concretamente por la playa de Santa Eulària han pasado 441 usuarios y 53 por Cala Llonga.

1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En auditoría interna realizada el 26 de mayo de 2021 se detectan 2 no conformidades, las cuales se encuentran cerradas.

CUADRO DE DESVIACIONES/NO CONFORMIDADES				
Normas /referenciales			UNE 170001	
Nº Desv.	Norma / Ref.	Apdo.	Descripción	Nº AACC
1	UNE 170001-2	6.3	Se considera importante instalar una barandilla de madera en la rampa de acceso a la arena desde el Punto accesible, en la playa de Santa Eulària. <i>Se solicita a Decópolis la instalación de una barandilla en la bajada de la rampa. En fecha 08/06/2021, queda instalada la barandilla.</i>	1
2	UNE 170001-2	6.3	Productos de limpieza y otro material de los socorristas almacenado en el WC adaptado de Cala Llonga. <i>Se instala el armario-taquilla en el WC.</i>	2

En auditoría externa realizada el 05 de julio de 2021 se detecta una no conformidad, la cual se trató y está cerrada.

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	<p>En relación a la planificación de la accesibilidad:</p> <p>a) No se evidencia la documentación en el formato establecido, "Informe inspección visitas accesibilidad (FPG 070906)", las inspecciones realizadas por el departamento de accesibilidad en los meses de mayo, junio y julio.</p> <p>En relación a los aseos adaptados:</p> <p>b) En la visita realizada a ambas playas, se observa que la luz roja del botón de emergencia no se enciende, indicado que la ayuda está en camino.</p> <p>c) Se evidencia en el aseo adaptado, cubos con productos de limpieza, así como enseres del personal de servicio. (Playa de Cala Llonga)</p>	7	menor

Acciones realizadas para solucionar la NC:

- Se formalizan las inspecciones en el registro FPG 07-09-06, para los meses correspondientes a abril, mayo y junio de 2021 (se adjuntan informes de inspecciones). Se adjuntan inspecciones.



- b) Se da aviso al ingeniero David Atienza, en fecha 05 de julio de 2021. Nos da aviso para ir a revisarlos la semana del 19 de julio. El 23 de julio queda solucionado, y se realizan las comprobaciones pertinentes para verificar que el botón queda encendido.
- c) Se habla con la responsable municipal del servicio de limpieza, para recordar que los operarios no deben dejar ningún producto de limpieza ni otros enseres de limpieza en el interior del WC. La responsable municipal solicita enviar un correo electrónico, para dejar constancia de la incidencia, ya que la empresa subcontratada para este servicio, es nueva. Así mismo, se realiza una visita en fecha 15 de julio a la playa de Cala Llonga, para dar las correspondientes directrices a los socorristas, de ubicación de su material. Se adjunta e-mail a la responsable del Servicio municipal de limpieza.

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

Si bien no se observan cambios, revisar la verificación del cumplimiento de legislación vigente, así como el estado de itinerarios.

Se ha revisado el cumplimiento de la legislación vigente.

Pendiente cumplimentar el dato relacionado con el indicador de cumplimiento “presupuesto del ayuntamiento destinado a la mejora de la accesibilidad” 2020.

Se ha incorporado el dato de 2020, 2021 y 2022.

Se encuentra pendiente de cumplimentar el registro de revisiones de funcionamiento de los elementos de accesibilidad (mantenimiento) disponible desde el 15 de junio 2021. Agilizar su cumplimentación en la playa de Santa Eularia. (FPG 0710)

A final de temporada, se cuentan con todas las revisiones correspondientes.

Se encuentra pendiente de cumplimentar el registro de limpieza de WC del día de la auditoria (05/07) de ambas playas visitadas.

Se realiza la misma acción que en la resolución de la NC de auditoria externa. Se da aviso a la responsable municipal del servicio de limpieza para que se lo comunique a la empresa subcontratada que realiza el servicio.

Alargar la pasarela un tramo más hasta arena mojada con el fin de mejorar la entrada del usuario. (Cala Llonga)

Se alarga este tramo durante la temporada 2021. Para la temporada 2022, se planificará.

Se observa en la visita realizada, escalón pronunciado desde la pátatela fija a la pasarela móvil. (Playa de Santa Eularia)

Se tendrá en cuenta en el montaje de playas para la temporada 2022, evitar lo máximo posible los escalones.



Valorar eliminar los timbres de solicitud de servicio en la Playa de Santa Eularia, ya que se dispone de una persona en el servicio de manera continua en el punto Accesible

Para la temporada 2022, debido al buen funcionamiento del servicio de baño asistido en la Playa de Santa Eulària, ya que en el horario establecido se dispone de una persona en el punto accesible de forma permanente, se considera que no es necesario la utilización de los timbres.

Reubicar la taquilla disponible en el aseo adaptado de la Playa de Cala Llonga. Se ha reubicado la taquilla en otro lugar del aseo, con la finalidad de no entorpecer la transferencia al WC.

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). No se prevé realizar cambios a corto plazo. Se tiene en cuenta dentro del SG.

En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Santa Eulària). No se prevé realizar cambios a corto plazo. Se tiene en cuenta dentro del SG.

Se observa que el tejado perimetral de estos aseos queda soportado por listones de madera que se encuentran a altura inferior a 2.20 metros separándose de las paredes más de 20 cm. Este elemento ha sido señalado mediante una cinta de peligro. (Playa Santa Eulària).

Se observa pasarela con alguna ondulación y alguna zona algo astillada, así mismo se recomienda finalizar los pasamanos uniendo ambos tramos. (Playa Santa Eulalia). Se ha pedido presupuesto al servicio jurídico.

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). No se prevé realizar cambios a corto plazo. Se tiene en cuenta dentro del SG.

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). No se prevé realizar cambios a corto plazo. Se tiene en cuenta dentro del SG.

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).

No se prevé realizar cambios a corto plazo a no ser que se presenten quejas o reclamaciones. Se tiene en cuenta dentro del SG.

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:	<p>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</p>
-----------------------	---

Playa de Santa Eulària:

Nº servicios 2013	55	Nº encuestas	54	% encuestas	98,18%
Nº servicios 2014	84	Nº encuestas	55	% encuestas	65,48%
Nº servicios 2015	111	Nº encuestas	68	% encuestas	61,26%
Nº Servicios 2016	163	Nº encuestas	45	% encuestas	27,61%
Nº servicios 2017	132	Nº encuestas	41	% encuestas	31,06%
Nº servicios 2018	164	Nº encuestas	41	% encuestas	25,00%
Nº servicios 2019	173	Nº encuestas	11	% encuestas	6,36%



Nº servicios 2020	101	Nº encuestas	5	% encuestas	4.95%
Nº servicios 2021	149	Nº encuestas	23	% encuestas	15.43%

Playa de Cala Llonga:

Nº Servicios 2017	18	Nº encuestas	12	% encuestas	66,67%
Nº servicios 2018	28	Nº encuestas	13	% encuestas	46,43%
Nº servicios 2019	29	Nº encuestas	8	% encuestas	27,59%
Nº servicios 2020	9	Nº encuestas	4	% encuestas	44,44%
Nº servicios 2021	38	Nº encuestas	16	% encuestas	42%

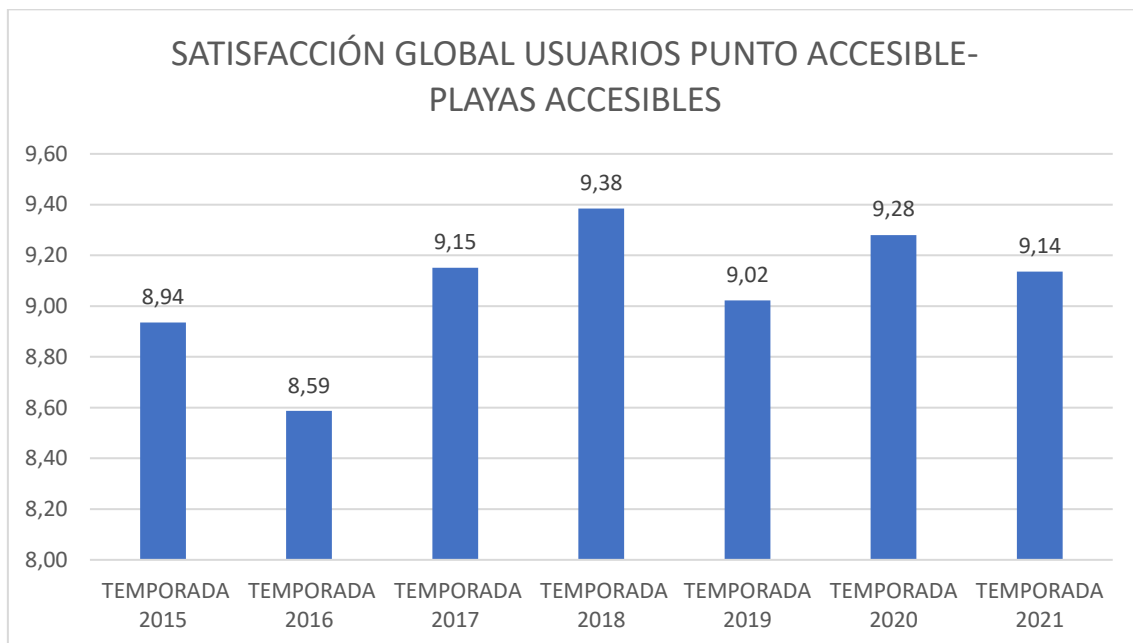
En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para la playa de Santa Eulària, este porcentaje ha subido respecto a las dos temporadas anteriores, alcanzando un 15.43% de los servicios prestados, han contestado encuesta de satisfacción.

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 2021, se han contabilizado 43 usuarios nuevos, de los cuales 23 han contestado la encuesta de satisfacción, lo que supone un porcentaje de respuesta del 53,49%.

Nº servicios (usuarios no repetidores)	19	Nº encuestas	16	% encuestas	84,21%
--	----	--------------	----	-------------	--------

En relación a la playa de Cala Llonga, se han recogido un porcentaje total de 44% de encuestas. Aunque si contemplamos solamente los usuarios nuevos, este porcentaje se sitúa en el 84.21%

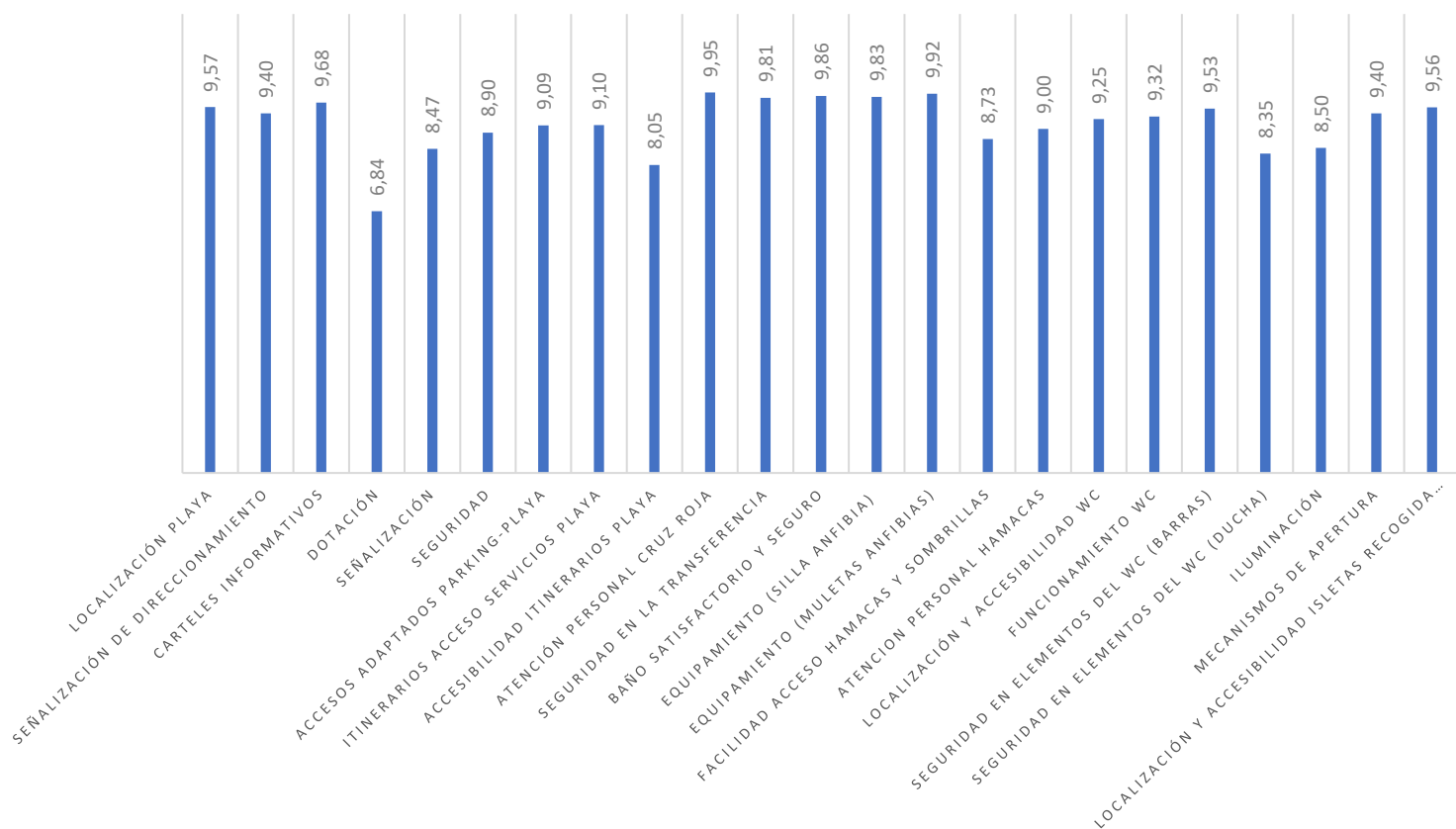
En general, los resultados obtenidos para la temporada 2021 en ambas playas en ambas playas sigue siendo excelente, obteniendo resultados por encima de 9 sobre 10.



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

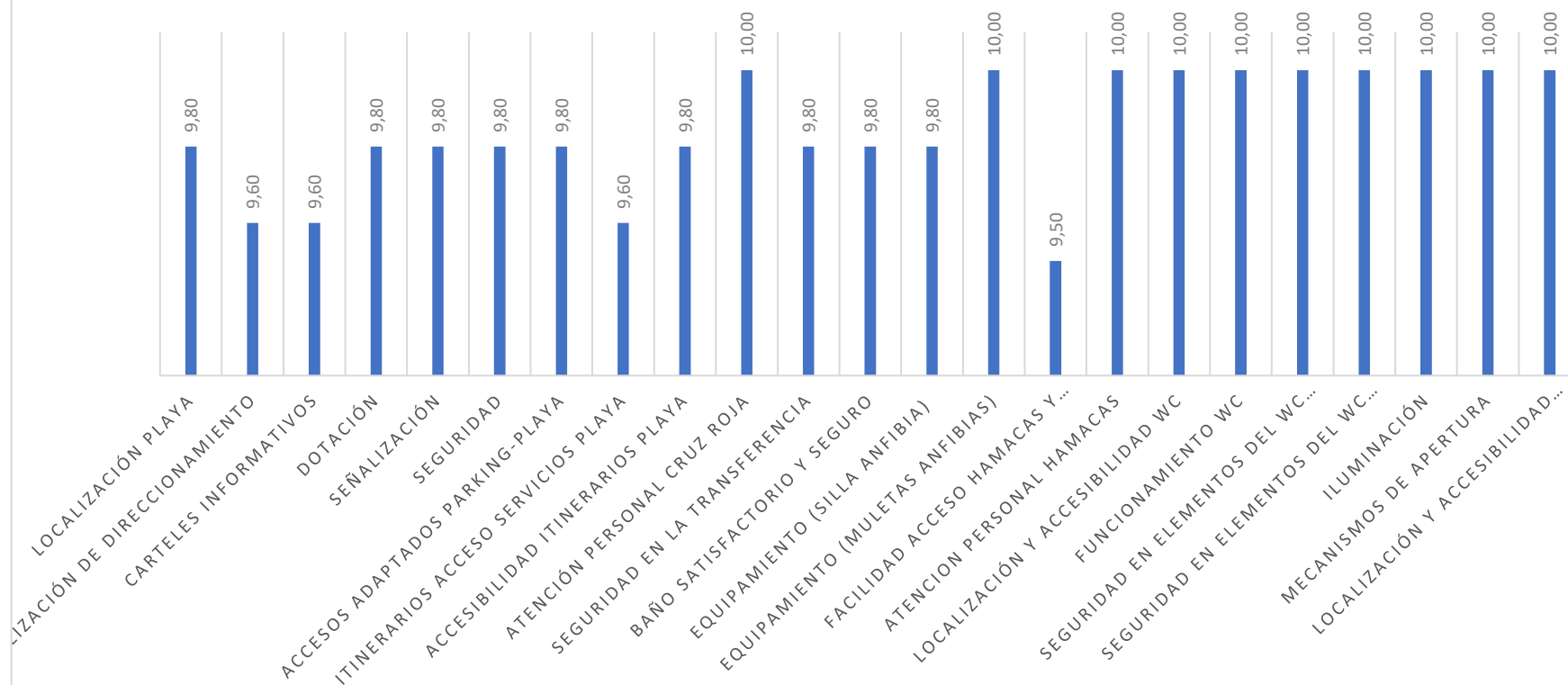


RESULTADOS SATISFACCIÓN USUARIOS PUNTO ACCESIBLE PLAYA SANTA EULÀRIA 2021





RESULTADOS SATISFACCIÓN PLAYA CALA LLONGA TEMPORADA 2021





Comparativa valores año 2021

La evolución de las puntuaciones globales en accesibilidad universal es muy buena, y esta temporada 2021 también lo ha sido. Estas valoraciones van creciendo y demuestran que el trabajo tanto de mantenimiento como de mejora de las playas accesibles dan sus frutos, tanto en crecimiento de usuarios como de buenas valoraciones.

Playa de Santa Eulària:

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



2016	9,36	9,00	8,93	6,70	8,12	8,31	8,84	8,61	8,60	9,58	9,54	9,62	9,03	9,19	8,18	8,12	8,43	7,27	8,47	8,39	8,23	8,55	8,42	8,59
2017	9,63	9,53	9,55	6,97	8,28	8,90	9,34	9,33	8,66	9,90	9,77	9,81	9,79	9,71	7,93	8,17	9,53	9,05	9,42	9,42	9,31	9,31	9,19	9,15
2018	9,75	9,71	9,38	6,86	8,00	9,00	9,50	9,25	8,88	10,0	10,0	9,86	9,50	9,40	9,33	9,40	9,57	9,43	9,86	9,83	9,67	9,83	9,83	9,38
2019	9,27	9,55	9,27	8,22	9,33	9,56	9,90	9,33	8,50	9,89	9,75	9,88	9,14	9,17	8,00	7,29	9,00	8,82	8,70	8,88	8,33	8,44	9,30	9,02
2020	9,60	9,80	9,60	8,00	8,25	9,20	9,50	9,50	9,00	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,75	8,50	8,50	9,50	9,25	9,25	9,50	9,00	9,75	9,28
2021	9,57	9,40	9,68	6,84	8,47	8,90	9,09	9,10	8,05	9,95	9,81	9,86	9,83	9,92	8,73	9,00	9,25	9,32	9,53	8,35	8,50	9,40	9,56	9,14

De la misma forma que en temporadas anteriores (excepto 2019 y 2020), la dotación de aparcamientos es el ítem menos valorado por los usuarios, obteniendo medias entorno al 6 sobre 10.



Playa de Cala Llonga:

	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
2017	9,50	9,50	9,33	7,91	9,25	9,36	9,75	9,58	9,50	9,50	9,58	9,58	9,50	9,50	9,55	9,00	9,36	8,78	9,50	9,36	9,40	9,55	9,22	9,35
2018	8,69	9,15	8,92	9,54	9,15	9,23	9,15	9,46	9,46	9,62	9,62	9,62	9,50	9,38	9,38	9,38	9,08	9,46	9,15	9,62	9,23	9,38	9,46	9,33
2019	10,0	9,88	9,13	9,57	10,0	10,0	9,57	9,57	9,57	9,88	9,75	9,75	10,0	10,0	9,17	9,17	9,57	9,00	9,00	9,00	8,75	8,75	8,75	9,47



2020	9,75	9,50	9,50	9,75	9,75	9,75	9,75	9,50	9,75	10,0	9,75	9,75	8,50	10,0	9,33	10,0	10,0	10,0	9,50	9,00	9,50	9,50	9,50	9,88
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

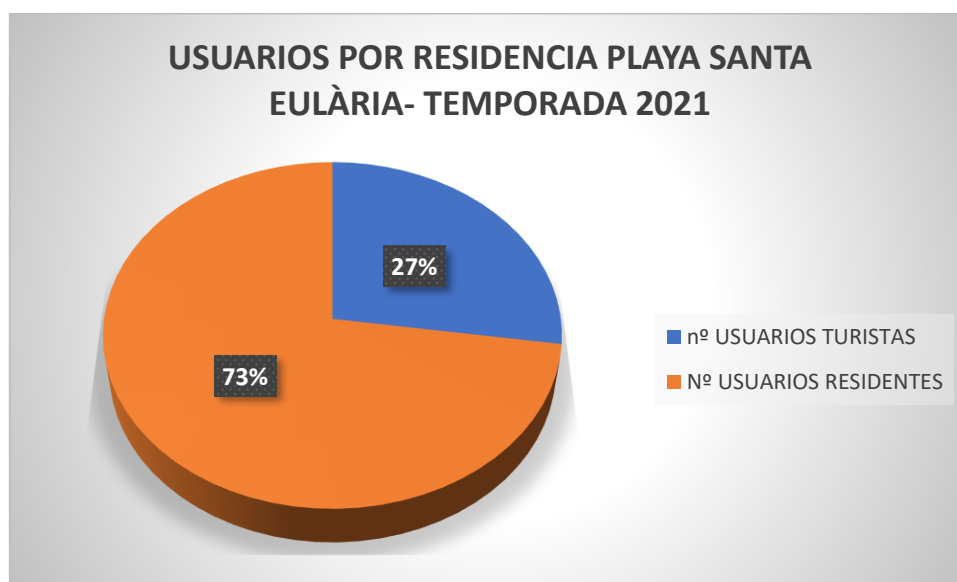
En la playa de Cala Llonga las puntuaciones que se obtienen de satisfacción son muy buenas, situándose todas por encima del 8, igual que en años anteriores.



PERFIL DE LOS USUARIOS

El perfil de los usuarios del Punto Accesible de las playas accesibles, según si son residentes o no, se muestra en los siguientes gráficos, analizando la temporada 2020 tanto en la playa de Santa Eulària como en la de Cala Llonga.

En la playa de Santa Eulària, para la temporada 2021, se observa que un 27% de los usuarios son turistas frente a un 73% residentes. 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 88 % de los usuarios han sido residentes mientras que el 12% turistas. Porcentajes a la inversa que para el año 2020, donde un 75% fueron turistas.

Este aumento es debido a que durante la temporada 2021, se realizó una campaña de comunicación a las asociaciones sociosanitarias de Ibiza, informando de los servicios en ambas playas, y la asociación AEMIF (Esclerosis múltiple), realizó dos visitas con sus usuarios (grupos de 10 personas) a la playa de Cala Llonga.



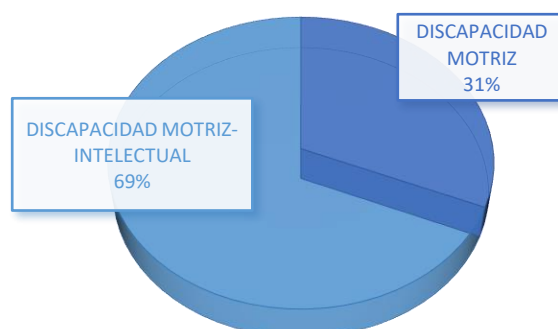
También se ha analizado el tipo de discapacidad que presentan los usuarios para conocer mejor las discapacidades mayoritarias, y de esta forma, enfocar las mejoras y necesidades de los usuarios que necesita el servicio más específicas a un tipo u otro de colectivo.

En ambas playas, Santa Eulària y Cala Llonga, según los gráficos de la temporada 2021, se observa que la mayoría de usuarios presenta discapacidad motriz, la cual incluye cualquier tipo discapacidad física, motora, paraplejia, etc. con alrededor de un 91 % del total de los usuarios que han pasado por el Punto Accesible en la playa de Santa Eularia y UN 31% Cala Llonga. A continuación, tenemos la discapacidad motriz-intelectual, con un 9% de los usuarios con esta discapacidad en la playa de Santa Eulària y un 69% en Cala Llonga, aunque este último porcentaje podría definirse como discapacidad neurológica, debido a que la mayor parte de usuarios de esta playa pertenece a la asociación AEMIF.





USUARIOS SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD- CALA LLONGA TEMPORADA 2021

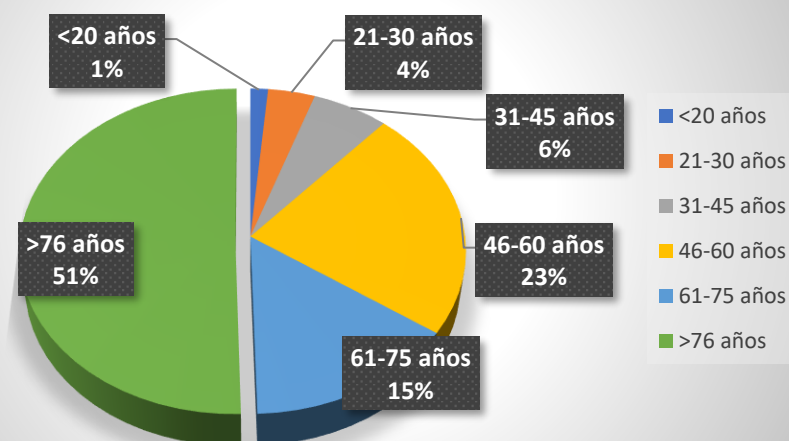


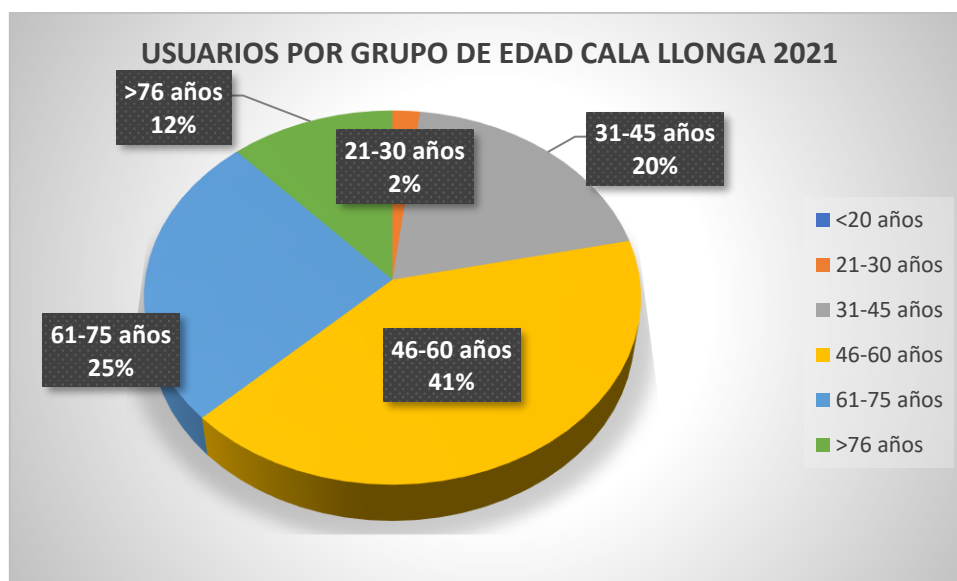
Finalmente, en cuanto a los usuarios por rangos de edad, en la temporada 2021, en la Playa de Santa Eulària, destacan el grupo de edad mayor a los 76 años, con un 51% de usuarios, seguido del grupo de 40 a 46 años, con un 23%.

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

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

USUARIOS POR GRUPO DE EDAD SANTA EULÀRIA 2021





Observaciones y sugerencias temporada 2021:

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	PLAYA SANTA EULARIA
20	20	<p>El baño adaptado es muy pequeño, no se puede entrar con silla de ruedas. El baño adaptado cumple con la normativa de accesibilidad, y con una silla de ruedas entra. Lo que no entra es la silla anfibia. Está en proyecto la sustitución de dicho módulo de WC. (en objetivos para 2021, pero solo se ha podido ejecutar la sustitución de la rampa que baja a la playa).</p> <p>Mas aparcamientos de minusválidos. Este aspecto se tendrá en cuenta con Policia Local.</p> <p>Mas asientos en la isleta cubierta. Desde la temporada 2021, el Departamento de playas proporciona sillas extra para los grupos. Se contemplará como mejora para la temporada 2022.</p> <p>En horas tempranas , en la semana , creo que el lunes cuando iba a bajar a la playa, estaban las rampas de madera para acceder al agua apiladas y solo de milagro no me caí al querer acceder a la playa, se veía que había</p>



pasado una máquina de trabajo mal hecho pues luego de pasar no volvieron las rampas a su lugar.

El servicio de limpieza de playas se lleva a cabo por la empresa concesionaria de recogida de residuos, limpieza viaria y limpieza de playas. Los concesionarios de hamacas son los responsables de la retirada de las pasarelas la tarde anterior a la limpieza de la playa, y de su posterior colocación una vez limpia. Para generar la menor molestia a los usuarios de la playa, la limpieza se realiza de madrugada, por lo que las pasarelas no se pueden instalar hasta que el concesionario abre el servicio, que es a las 09:00-10:00 h, por lo que si se acude a la playa pronto los días que ha pasado la máquina, no se pueden encontrar las pasarelas instaladas.

No obstante, existe una cartelería informativa del horario de prestación del servicio de socorrismo y de concesiones. Si se acude antes a la playa, estos servicios no están disponibles.

No hay asientos de ducha ni luz en el lavabo.

El WC dispone de iluminación y de asientos de ducha.

Barandilla en las duchas de fuera. Posa manos en la ducha fuera.

Se puede plantear como mejora.

Nivelar mejor la rampa de acceso a la playa.

Desde el departamento de playas se procura que la rampa quede bien nivelada, enviando al operario de mantenimiento los días que se detectan estas incidencias. Solo se dispone de un operario de mantenimiento, por lo que algunas veces no es posible actuar al momento.

Arreglo de pasa mano de la escalera.

Se encuentra arreglado.

No están instaladas las boyas para delimitar la zona de bañistas con las barcas y motor.

Las boyas las instalan los concesionarios de playa. Hasta mediados de julio no se adjudicaron las concesiones, por lo que hasta ese momento no se instalaron las correspondientes boyas.

Una observación más, falta de limpieza en la playa, no limpian a diario, donde están los cotainers, los mismos no están muy limpios. Por publicitarse como playa limpia dejan bastante que desear.

La limpieza de los contenedores de playa es responsabilidad del concesionario de playa. Se le pasará observación para la temporada 2022.

Que la playa de SANTA EULÀRIA me agrada mucho y en especial el atendimento por parte del pesonal de la Cruz Roja.



Poner barandilla cuando usas la ducha de fuera para los minusválidos para poder agarrarse cuando nos duchamos.
Se planificará como mejora.

Sería recomendable poner más recta la tapa del retrete , esta torcida y al sentarse te vas hacia un lado . Muchas gracias por vuestro trabajo y servicio. ¡¡¡¡¡Este servicio tan cercano no lo encuentro en otras playas!!!!!! Gracias por aportarnos tanto a la gente que lo necesitamos.

La bajada de la isleta a la arena es muy deficiente tendría que tener mucha menos inclinación.

Según el día, la playa tiene más o menos arena, por lo que la rampa tiene más o menos inclinación. Se ha instalado un pasamanos para solucionar posibles problemas de inclinación de la rampa.

La cantidad de muletas son insuficientes, la barra de apoyo al acceso a la playa, la de madera.

Se han comprado muletas nuevas para la temporada 2022.

La atención recibida ha sido estupenda y los socorristas . Por parte del minusválido un 10 Gracias

Un servicio de mucha calidad, y el personal de la Cruz Roja un 10x10 .Muchas gracias

Tendrían que estar más preparados con más sillas anfibias. **Se ha dotado al punto accesible con dos sillas anfibias durante la temporada 2021, y se ha comprado otra nueva para la temporada 2022. Con las dimensiones del punto accesible y los recursos humanos disponibles, con 3 sillas anfibias se considera más que cubierto el horario del servicio.**

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 a parte de esto he visto el Plus de humanidad, amabilidad y dedicación en el trato a todos los usuarios de sus servicios. No estaría de más que el Ayuntamiento al final de temporada los recompensara con un plus económico reconociendo y recompensando su trabajo y dedicación.

Socorristas son personal de Cruz Roja, no obstante, a final de temporada 2021, se mantuvo una reunión entre el coordinador de playas, el coordinador de Cruz Roja y el equipo de accesibilidad de la playa de Santa Eulària, para buscar la forma de otorgar un mayor reconocimiento a dicho equipo.



		<p>Me gustaría que después del limpiado de la playa no queden los socavones de arena, es peligroso para las personas con discapacidad y también para los bañistas.</p> <p>Se trasladará a la empresa concesionaria responsable de la limpieza de las playas.</p> <p>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.</p> <p>Tal vez por la mañana, antes de que la gente llegue a la playa con una manguera limpiar de arena a la plataforma de madera de la zona de minusválidos, porque podría ser un foco de infección de hongos en los pies.</p> <p>No se dispone de personal para realizar diariamente esta operación. Cada 15 días, el operario de mantenimiento utiliza un soplador para limpiar la pasarela de arena. (no agua, ya que la humedad sí que es un medio donde proliferan los hongos).</p> <p>PLAYA DE CALA LLONGA No se han registrado comentarios.</p>
--	--	--



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

11. Nº DE HORAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA/ Nº HORAS TOTALES DE FORMACIÓN POR SOCORRISTA.

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

Resultados:

	Temp. 2012	Temp. 2013	Temp. 2014	Temp. 2015	Temp. 2016	Temp. 2017	Temp. 2018	Temp. 2019	Temp. 2020	Temp. 2021
Nº horas de formación a socorristas	19	19	19	19	19	19	18	24	18	18
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrista	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2
% formación específica accesibilidad/socorrista	5,26%	5,26%	15,79%	15,79%	15,79%	15,79%	16,67%	12,5%	11,11%	11,11%

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Marzo 2022</p> <hr/> <p>Pág. 23</p>
--	--	--

En la temporada 2013, el ayuntamiento explicó el funcionamiento del sistema de gestión únicamente a los socorristas de la playa de Santa Eulària, en cambio desde el año 2014 en adelante, se ha incluido formación específica para la totalidad de socorristas sobre accesibilidad universal en la playa de Santa Eulària y Cala Llonga, que la imparten los técnicos del ayuntamiento.

Esta hora extra de formación por parte del ayuntamiento está fuera de la programación del curso de adaptación en socorristas (1 hora en el curso de adaptación + 1 hora de formación ofrecida por los técnicos del Ayuntamiento de Santa Eulària). 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.



12. 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

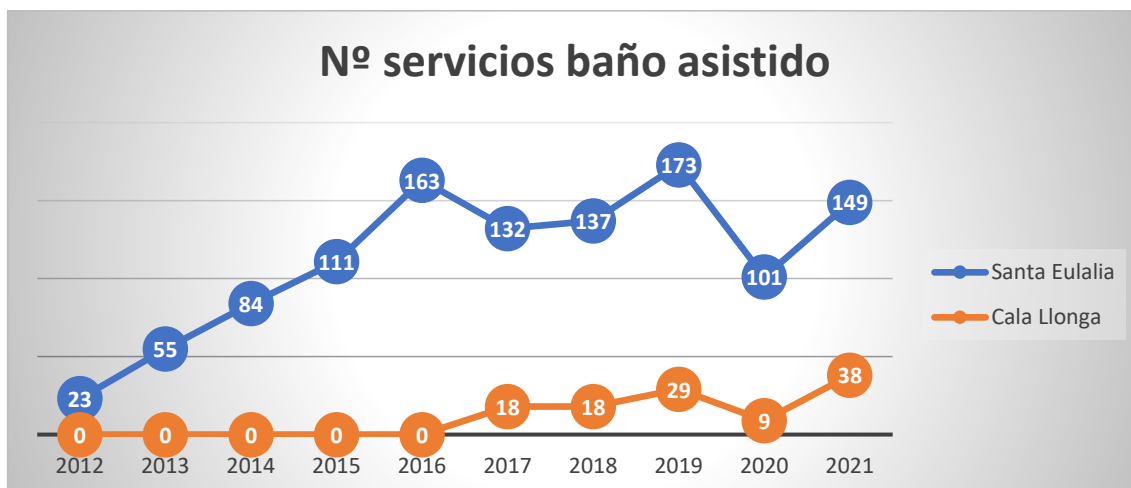
Resultados:

SANTA EULALIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mayo	23		0	3	0	0	0	0	0	0
Junio		11	7	8	18	6	23	14	0	13
Julio		12	46	21	31	26	44	65	29	42
Agosto		25	24	51	67	54	54	50	38	68
Septiembre		7	7	23	41	43	16	37	34	25
Octubre		0	0	5	6	3	0	7	0	1
TOTAL	23	55	84	111	163	132	137	173	101	149

CALA LLONGA	2017	2018	2019	2020	2021
Mayo	0	1	0	0	0
Junio	1	4	0	0	0
Julio	8	5	8	1	13
Agosto	9	8	6	6	16
Septiembre	0	0	13	2	9
Octubre	0	0	2	0	0
TOTAL	18	18	29	9	38



Según los datos, vemos que la temporada 2021 se acerca a los datos de la temporada 2019, obteniendo un número total de servicios con silla anfibia de 149 en la playa de Santa Eulària y de 38 en Cala Llonga.

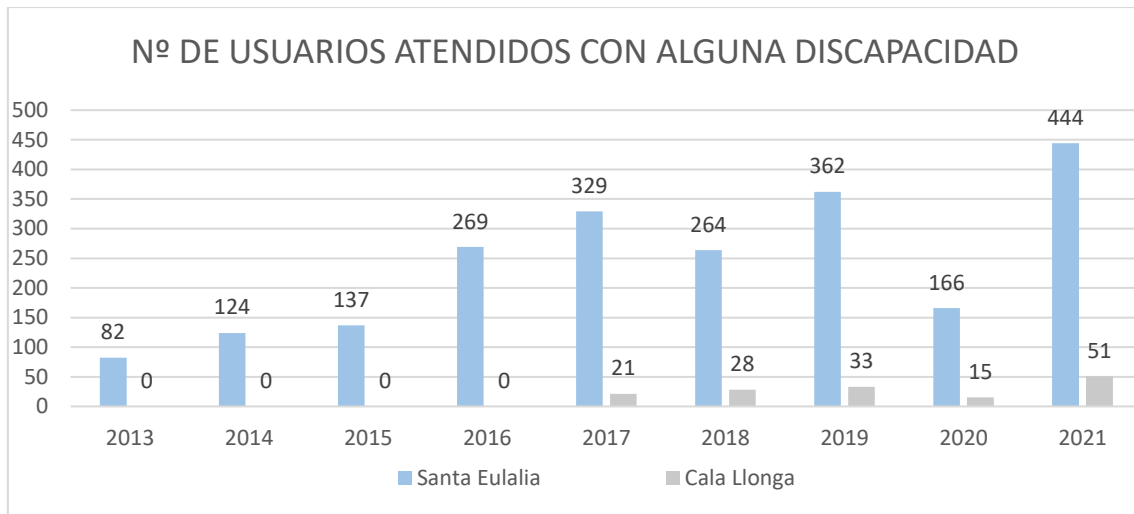




13. N° DE USUARIOS ATENDIDOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD/MENSUAL

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

	Increme nto usuarios 2019 Santa Eulalia	Increme nto usuarios 2019 Cala Llonga	2020 Santa Eulalia	2020 Cala Llonga.	Increme nto usuarios 2020 Santa Eulalia	Increme nto usuarios 2020 Cala Llonga	2021 Santa Eulalia	2021 Cala Llonga	Increme nto usuarios 2021 respecto 2019 Santa Eulalia	Increme nto usuarios 2021 respecto 2019 Cala Llonga
Mayo	0,00%		0	0	0,00%		0	0		
Junio	41,03%	- 10000,0 0%	0	0	- 100,00%		41	0	-25,45%	0,00%
Julio	11,71%	0,00%	51	1	-58,87%	-87,50%	138	24	11,29%	200,00%
Agosto	4,08%	- 4615,38 %	64	9	-37,25%	28,57%	163	18	59,80%	157,14%
Septiembre	293,75 %	100,00%	50	5	-20,63%	-61,54%	88	9	39,68%	-30,77%
Octubre	100,00 %	100,00%	1	0	-94,44%	- 100,00%	14	0	-22,22%	-100,00%
TOTAL	1497,43 %	12,59%	166	15	-54,14%	-54,55%	444	51	22,65%	54,55%



Según la tabla y el gráfico, observamos como año tras año, se incrementa notablemente el número de usuarios atendidos con alguna discapacidad en las playas accesibles del municipio.

Pese a la temporada excepcional del 2020, debido al COVID-19, que se redujo el número de usuarios respecto al año anterior, este 2021 se ha registrado el mayor aumento de usuarios desde la puesta en servicio de los puntos en 2013 en Santa Eulària y el 2016 en Cala Llonga.

Ambos umbrales, diferentes para cada una de las playas por haberse puesto en funcionamiento con años de diferencia, se han cumplido.

En el caso concreto de Santa Eulària, se ha superado enormemente el umbral de 100 usuarios, y se ha registrado un incremento respecto a 2019 (2020 se ha dejado al margen, por tratarse de una temporada anormal por las restricciones), de un 22.65%. En el caso de Cala Llonga, aunque el número de usuarios no es tan espectacular, si bien se obtienen incrementos del 55% respecto al año 2019.

La meta para la temporada 2022 es mantener en unos márgenes similares los datos de Santa Eulària (entre los de 2019 y 2021), e intentar incrementar los datos en Cala Llonga.

I3.1. FIDELIZACIÓN DE USUARIOS

Definición:	N.º 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

Playa de Santa Eulalia	2021						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	27	125	156	80	13	401
Usuarios no repetidores	0	14	13	7	8	1	43
TOTAL USUARIOS.	0	41	138	163	88	14	444
% FIDELIZACIÓN	0	66%	91%	96%	91%	93%	90%

Playa de Cala Llonga	2021						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores			8	16	8		32
Usuarios no repetidores			16	2	1		19
TOTAL USUARIOS.			24	18	9		51
% FIDELIZACIÓN			33%	89%	89%		63%

En la temporada 2020, en la playa de Santa Eulària, se obtiene un porcentaje de usuarios que repiten de un 70% y de un 41% en Cala Llonga.

En cambio, para este 2021, el porcentaje de fidelización en la playa de Santa Eulària es enormemente alto (un 90%) y en la playa de Cala Llonga de un 63% (también superior al año anterior).



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.

Temporada 2017	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 2018	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 2019	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 2020	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 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%

Se mantienen los datos idénticos en los 6 últimos años. Todos los trabajadores encargados en la gestión de playas de la oficina de Litoral y Playas y Medio Ambiente y socorristas de la cruz roja tienen formación en accesibilidad.

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:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal durante la temporada 2021.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Marzo 2022
		Pág. 31

Si bien, a través de las encuestas de satisfacción se recogen las sugerencias y propuestas de mejora de los usuarios de las playas.

17. 1. FELICITACIONES Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO

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

Resultados

Año	Nº felicitaciones	Observaciones
2013		
2014	1	Mail de felicitación de Juan Cañizares, padre de Teresa, adolescente con discapacidad.
2015	2	Carta de agradecimiento de Ana Ferrer, residente de Santa Eulària des Riu. Carta de agradecimiento y sugerencias de Juan Cañizares, padre de Teresa, turistas que vienen cada año a Ibiza a pasar sus vacaciones.
2016	0	Aunque este año no se tenga ninguna carta oficial-mail de felicitación, sí que el personal del Departamento de Playas ha visitado y se ha reunido en varias ocasiones con Juan Cañizares y su mujer, y su hija Teresa, con discapacidad, para compartir impresiones del Punto Accesible. Ya que son turistas que llevan muchos años veraneando en Ibiza, y desde el 2013 momento en que se mejoró la accesibilidad de Santa Eulalia, cada año visitan esta playa.
2017	0	
2018	0	
2019	2	Se han registrado dos agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios. El primero de la playa de Santa Eulària, y el segundo en la playa de Cala Llonga. Vine a Sta. Eulalia en julio 2017 y fue una alegría descubrir que estaba tan bien adaptada y tan bien atendida por el personal de la cruz roja. La infraestructura la rampa el camino sobre la arena y su proximidad a la orilla facilita mucho el poder entrar y salir del agua. Este septiembre 2019 he pasado unas semanas en Sta. Eulalia gozando de su preciosa playa y personal que nos asiste. Voy en silla de baterías y he venido desde Bcn porque el



		<p>recuerdo de su anterior visita y lo bien adaptado de sus playas me ayudan a poder disfrutar con mucha normalidad.</p> <p>El servicio y el personal excelente, tengo 87 años y he podido volver a nadar gracias a la Cruz Roja y al Ayuntamiento de Santa Eulalia.</p>
2020	0	
2021	5	<p>Se han registrado 5 agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p>Que la playa de SANTA EULÀRIA me agrada mucho y en especial el atendimento por parte del personal de la Cruz Roja.</p> <p>Muchas gracias por vuestro trabajo y servicio. jijiijiEste servicio tan cercano no lo encuentro en otras playas!!!!!! Gracias por aportarnos tanto a la gente que lo necesitamos. La atención recibida ha sido estupenda y los socorristas. Por parte del minusválido un 10 Gracias</p> <p>Un servicio de mucha calidad, y el personal de la Cruz Roja un 10x10. Muchas gracias</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



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:

	Temporada 2020		
	n° incidencias	Resueltas	% Resueltas
N° incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
N° de No Conformidades en auditoría interna	0	0	100%
N° de no Conformidades en auditoría externa	3	3	100%
	3	0	100,00%

	Temporada 2021		
	n° incidencias	Resueltas	% Resueltas
N° incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
N° de No Conformidades en auditoría interna	2	2	100%
N° de no Conformidades en auditoría externa	1	1	100%
	3	3	100,00%



Durante la temporada 2020 no se han abierto ninguna NC durante el desarrollo de la actividad ni al realizar la auditoría interna. En la auditoría externa se abriendo 3, las cuales fueron resueltas y cerradas.

Para la temporada 2021 se abrieron 2 NC en auditoría interna y 1 NC en auditoría externa, las cuales todas se encuentran cerradas.

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.

Resultados:

	2017	2018	2019	2020	2021
Presupuesto total Ayuntamiento	37623300	37734900	40.970.000	41.270.000	43.500.000
Presupuesto del ayuntamiento destinado a Plan de Calidad en playas (incluye SGAU).	70.000	10.000	10.000	10.000	10000
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	225.000	-	281.000	230000	400000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	295.000	-	291.000	240.000	410.000

% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,78%	0,00%	0,73%	0,58%	0,94%
--	-------	-------	-------	-------	-------

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.

110. 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:

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

Esta temporada 2021 se han detectado más incidencias, si bien, la mayoría se han solucionado prácticamente al momento:

- Falta pintura aparcamiento cala llonga → solucionado en una semana.



- Falta cartel en lavapies de Cala Llonga.
- Pasarela no llega al agua- Santa Eularia.
- Falta señalización puerta WC adaptado-Santa Eulària.
- Itinerario con mucha arena- Cala Llonga.
- Faltan 2 muletas anfibias- Cala Llonga.
- Pasarelas playa no están puestas- Santa Eulària
- Timbre emergencia no funciona- Santa Eulària.
- Pasamanos rampa roto- Santa Eulària.



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 2021



Ajuntament de Santa
Eulària des Riu

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

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

seguimiento
semestral

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	seguimiento semestral	
						Enero-Junio 2021	Junio-Diciembre 2021
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1: Elaborar y ejecutar el proyecto de sustitución de rampa de acceso a la playa de Santa Eulària y zona de pasarelas y tarima del punto accesible. Incluye sustitución del WC actual por un	1.1.1. Elaboración de memoria, planos y presupuesto para la adecuación de la playa de Santa Eulària.	jul-21			Marzo 2021: Se realiza una visita a la playa de Santa Eulària, con el aparejador municipal, y se procede a poner en marcha la redacción del proyecto por parte de los Servicios Técnicos Municipales.	Se está a la espera de la redacción del proyecto técnico.
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.	sep-21				



	nuevo módulo triple	1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 3 meses.	Enero-marzo 2021				
	Meta 1.2. Mejorar la seguridad a personas con dificultad motora, en la entrada y salida del agua.	1.2.1. Instalación de una cordada de boyarines en la Playa de Cala Llonga.	jun-21	jun-21		En el mes de junio de 2021, se solicita el material a la náutica, y se instala en la playa de Cala Llonga el 29 de junio, unos días antes de la puesta en servicio del baño adaptado en Cala Llonga.	
		1.2.2. Compra nuevo modelo silla anfibia Vipamat.	may-21	jun-21		En fecha 13 de mayo, se solicita información sobre modelos de silla anfibia, a la tienda ADAPTA Santa Eulària. Se recibe un e-mail con información de las sillas. Tras analizar las sugerencias de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción, se decide pedir el modelo VIPAMAT. EXP2021-010893-COMPRA SILLA ANFIBIA.	En el mes de junio de 2021, se aprueba la compra de la silla anfibia. Tarda un mes en llegar, y se añade al punto accesible de Santa Eulària.

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Marzo 2022
		Pág. 39

Para la temporada 2021, se han alcanzado dos de los tres objetivos planteados. En el caso de la sustitución de la rampa, se planteará para 2022, debido a que los servicios técnicos no han podido redactar el proyecto.

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Marzo 2022</p> <hr/> <p>Pág. 40</p>
---	--	--

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

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

- Incremento ligero del número de usuarios del punto accesible de Cala Llonga, sobretodo por las visitas de los grupos de asociaciones sociosanitarias de Ibiza.
- Instalación de cordada de boyarines en Cala Llonga, equiparando las prestaciones en ambas playas.
- Mejora en el equipamiento de la playa de Santa Eulària, incorporando una nueva silla anfibia, de prestaciones diferentes a la anterior, y por tanto, dota de mayor versatilidad a los socorristas que prestan el servicio.
- Aunque esté planificado la renovación de la rampa de la playa de Santa Eulària, se considera que muchas infraestructuras requieren una renovación integral (WC adaptado de Santa Eulària).
- Se sigue insistiendo con el Departamento de Policía Local con el incremento en la dotación de aparcamientos reservados para PMR.
- Se destaca el gran equipo de profesionales de la Cruz Roja, que ofrece un servicio impecable. Muestra de ello es el gran aumento de usuarios y servicios prestados, temporada tras temporada, sí como el gran porcentaje de fidelización de usuarios, ya sean locales como turistas. Para la próxima temporada, se propone aumentar la dotación de socorristas específicos para este servicio.

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Marzo 2022</p>
		<p>Pág. 41</p>

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

Se trata de la novena 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).

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.

Continuando con el compromiso con la accesibilidad, para la temporada 2022, se plantea la adaptación de la playa de Es Canar.

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 este año, al igual que el año anterior, se mantiene con un socorrista más para el Punto Accesible de Cala Llonga y Santa Eulària, 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 y Cala Llonga incrementa año tras año

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Marzo 2022</p> <hr/> <p>Pág. 42</p>
---	--	--

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

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

- Desde la temporada 2019, se ha reforzado el servicio en la Playa de Cala Llonga, destinando un socorrista específico para este punto, pero la afluencia todavía no ha sido la misma que el punto de Santa Eulària.
- El funcionamiento y la gestión del punto accesible de la playa de Santa Eulària es muy bueno, sobre todo por la estabilidad del personal. Es un servicio consolidado, y lo demuestran algunos comentarios de usuarios, que repiten destino vacacional debido al buen servicio recibido en esta playa.
- Así mismo, los residentes del municipio, también hacen gran uso del punto, tanto a nivel particular (ciertos usuarios son asiduos todos los días), como a nivel de residencias de mayores (Sa Residencia, Can Blai...) y asociaciones sociosanitarias (Magna Pitiusa, AEMIF) tienen establecidas visitas periódicas.
- Para las visitas de los grupos, ya que el servicio era mediante cita previa, el Ayuntamiento facilita sillas plegables y sillas anfibas 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 2022 se han planificado los siguientes objetivos de mejora de la accesibilidad universal en la playa de Santa Eulària y en la Playa de Cala Llonga, ya sea mejora de infraestructuras, servicios y sensibilización y promoción de la accesibilidad.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1: Elaborar y ejecutar el proyecto de sustitución de rampa de acceso a la playa de Santa Eulària.	1.1.1. Elaboración de memoria, planos y presupuesto para la adecuación de la playa de Santa Eulària.
		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.
	Meta 1.2. Mejorar la dotación de elementos de apoyo al servicio de baño adaptado (sillas anfibia y muletas anfibia)	1.2.1. Compra de dos sillas Anfibia NEPTUNE COMFORT.
		1.2.2. Compra de 3 lotes completos de muletas anfibia con soporte.



<p>2. Ampliar el servicio de baño adaptado a otras playas del municipio.</p>		<p>2.1.1. Reservar una partida presupuestaria para la mejora de las instalaciones en materia de accesibilidad en la playa de Es Canar.</p>
	<p>Meta 2.1. Ampliar el alcance del SGAU a la playa de Es Canar.</p>	<p>2.1.2. Solicitud de autorización a la Demarcación de Costas para la mejora de las instalaciones existentes en materia de accesibilidad universal en la playa de Es Canar.</p>

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</p>	<p>Última actualización: Marzo 2022</p> <hr/> <p>Pág. 45</p>
---	--	--

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 subcontrar la actualización de la documentación a una empresa 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.

Se considera especialmente necesario volver a valorar la posibilidad de cambiar el baño adaptado de la playa de Santa Eulària, por un módulo triple con cambiador.

También se considera necesario incrementar la dotación de aparcamientos reservados para PMR, tanto en la playa de Cala Llonga como en Santa Eulalia.

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.