



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 Y CALA LLONGA	Última actualización: Junio 2023
		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 2022.

Por tanto:

- Se ha revisado de nuevo la legislación vigente en materia de accesibilidad universal para verificar su cumplimiento, y en caso de no cumplir, se han identificado las soluciones a adoptar para las playas de Cala Llonga y Santa Eulària. (Identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales en materia de accesibilidad). Así mismo, se han identificado todas las cadenas de accesibilidad universal, analizando uno a uno los criterios DALCO que les son de aplicación.
Con respecto a la playa de Es Canar, estas revisiones se encuentran pendientes de la finalización de las obras de adaptación en marcha a fecha de informe.
- Se ha planificado en tiempo, forma, recursos y responsables la implantación y verificación de los Planes de Accesibilidad, así como la implantación de estas soluciones o mejoras.
- Se han determinado métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas, mediante el establecimiento de unos [indicadores de accesibilidad universal](#). Dentro de estos indicadores, también se hace el seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios, estableciendo el método de encuestas personales de satisfacción tras la utilización del servicio.
- Los resultados de los indicadores de seguimiento reflejan que el número de usuarios que usan el servicio de baño asistido. La temporada 2022 ha sido la que mayor número de usuarios han usado el servicio de baño adaptado desde su puesta en funcionamiento en el año 2013 en el caso de la playa de Santa Eulària. Concretamente por la playa de Santa Eulària han pasado 452 usuarios y 25 por Cala Llonga (menos temporada julio –agosto).



1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

La última auditoría interna fue realizada el 28 de junio de 2023 siendo ésta exclusivamente documental al no disponer de tiempo suficiente ni de medios humanos para llevar a cabo las visitas a las playas. Las no conformidades detectadas fueron las siguientes:

CUADRO DE DESVIACIONES/NO CONFORMIDADES				
Normas /referenciales			UNE 170001	
Nº Desv.	Norma / Ref.	Apdo.	Descripción	Nº AACC
1	UNE 170001-2.	8.2.1.	No existen registros de la valoración de la satisfacción de los usuarios asistidos en las playas de Cala Llonga y Es Canar (temporada 2022).	01/23
2	UNE 170001-2.	4.1	A fecha de auditoría no se encuentra verificada la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales para la playa de Es Canar, a través del registro FPG -04-01-03.	02/23
3	UNE 170001-2.	6.3	Para la temporada 2023 no se ha planificado ni desarrollado la formación específica en materia de accesibilidad para socorristas.	03/23

En auditoría externa realizada el 05 de julio de 2022 se detectaron 3 no conformidades, todas ellas tratadas y cerradas.



CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	En relación a la formación, no se podido evidenciar formación en Accesibilidad del socorrista J.P.C (Playa Cala Llonga)	6.2	Menor
02	En relación a la planificación de la accesibilidad: En la visita realizada al baño adaptado, se observa: a) Elementos almacenados en el baño: nuevo juego de muletas, no hay jabón en la jabonera y papelera con tapa la cual se encuentra estropeada. (Playa de Cala Llonga) b) En contra de lo indicado en el Registro Mantenimiento de instalaciones de playa, no se evidencia limpieza diaria de los baños adaptados. (no fin de semana). (Playa Cala Llonga y Playa Santa Eularia)	7	Menor
03	En relación a seguimiento y medición: No se evidencia que se estén anotando los servicios realizados en la Playa de Cala Llonga y no se disponen de formularios de encuesta.	8.2.3	Menor

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

Estas no conformidades han sido tratadas y cerradas según se indica a continuación:

- NC01/AE2022: En fecha 11/07/2022, empieza nuevo equipo de accesibilidad en la playa de Cala Llonga. Se acuerda realizar formación "in situ" por parte de la asesora externa de Gest Ambiental en fecha 19/07/2022, la cual se realiza correctamente.
Se adjunta mail entre coordinador de playas y coordinador de Cruz Roja.
- NC 02/AE2022: Se envía un e-mail a la responsable del servicio de limpieza, para solucionar la limpieza de los baños de playas. (se adjunta e-mail de la conversación mantenida y las gestiones realizadas).
La persona de mantenimiento comprueba, a través de los registros de limpieza, la correcta realización del servicio.
- NC 03/AE2022: El Departamento de playas tiene constancia de la realización de un servicio en Cala Llonga por parte de la Asociación AEMIF (Esclerosis múltiple) en fecha 15/07/2022. Se solicita al coordinador del servicio la correspondiente evidencia de anotación en el registro correspondiente.



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

Observaciones AENOR	Estado
01 Pendiente a fecha de auditoría, recopilar los datos de los indicadores de accesibilidad disponibles en playas, una vez iniciado el servicio en junio.	Indicadores pasados.
02 La organización entrega las encuestas a usuarios nuevos y no repetidores, documentar la totalidad de encuestas ofrecidas con el fin de conocer el % de respuesta. Asegurándose que al menos el primer servicio del año se le ofrece la encuesta.	Se detecta problema a la hora de recopilar los datos de encuestas.
03 Alargar la pasarela un tramo más hasta arena mojada con el fin de mejorar la entrada del usuario. (Cala Llonga)	Solucionada. Se alarga la con un tramo más de pasarela.
04 Retirar la llave y dejar cerrada la taquilla que almacena algún producto de limpieza en WC (Cala Llonga).	Solucionada. Se retira la llave y la taquilla queda cerrada.
05 Se observan varios rollos de papel acumulados, en wc adaptado (Playa de Santa Eularia)	Solucionada. Se retiran.
06 Se observa en la visita realizada, escalón pronunciado desde la pasarela fija a la pasarela móvil. (Playa de Santa Eularia)	Solucionada. Se arregla la zona
07 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).	Sigue la misma señalización.
08 En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Santa Eulària y Cala Llonga).	Sigue el mismo sistema, con la instalación del nuevo módulo en Santa Eulària quedará solucionado.
09 Documentar la revisión realizada en playas en inicio de temporada en el formato correspondiente (FPG 07-09-06).	
10 Se observa que el tejado perimetral de estos aseos queda soportado por listones de madera que se encuentran a altura inferior a 2.20. 11 metros separándose de las paredes más de 20 cm. Este elemento ha sido señalado mediante una cinta de peligro. (Playa Santa Eulària).	Sigue la misma señalización.
11 Se observa pasarela con alguna ondulación y alguna zona algo astillada, así mismo se recomienda finalizar	Solucionado. Se cambia la pasarela.



los pasamanos uniendo ambos tramos. (Playa Santa Eulària).	
12 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).	Siguen las mismas plazas de aparcamientos.
13 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).	Siguen las mismas plazas de aparcamientos.
14 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).	Siguen las mismas plazas de aparcamientos.

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 Eulària. 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:

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%
Nº servicios 2022	452 (38 nuevos)	Nº encuestas	6	Nº encuestas	1,32%

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%
Nº servicios 2022	25 (14 nuevos)	Nº encuestas	0	% encuestas	0

Playa Es Canar: *(En proceso de adaptación y solo con algunos servicios)*

Nº servicios 2022	4 (4 nuevos)	Nº encuestas	0	% encuestas	0
--------------------------	-----------------	--------------	---	-------------	---

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

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

Si tenemos en cuenta el % de encuestas a usuarios nuevos, para la temporada 2022, se han contabilizado 38 usuarios nuevos, de los cuales 6 han contestado la encuesta de satisfacción, lo que supone un porcentaje de respuesta del 15,8%.

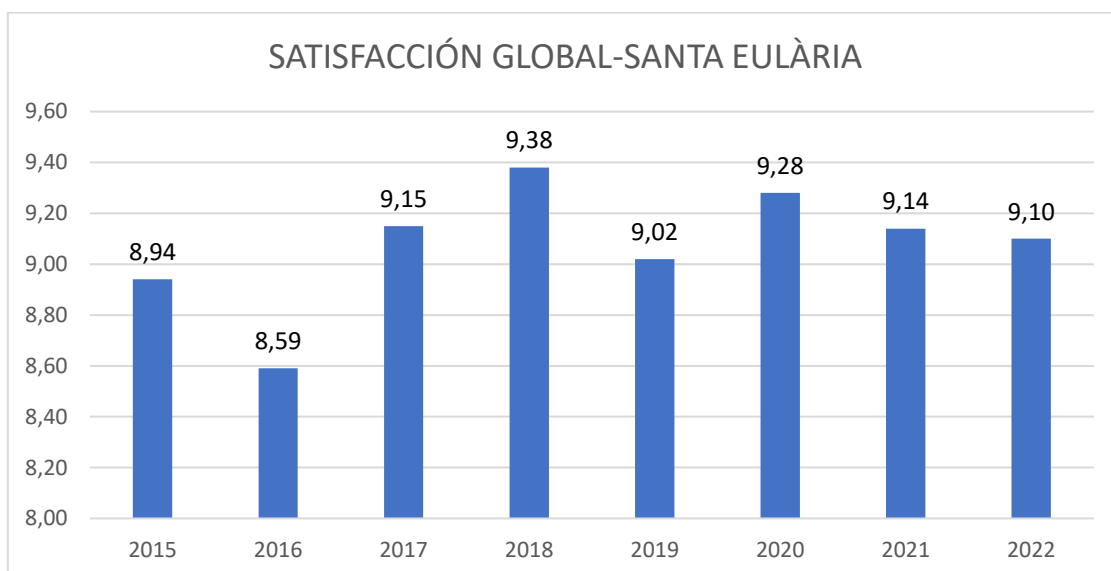
Nº servicios (usuarios no repetidores)	38	Nº encuestas	6	% encuestas	15,8%
--	----	--------------	---	-------------	-------

En relación a la playa de Cala Llonga, no se han recogido encuestas de satisfacción para ninguno de los 25 usuarios (repetidores y no repetidores) atendidos durante la temporada 2022.

Para la playa de Es Canar, en proceso de adaptación durante la temporada 2022, aun no se facilitaban las encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos. Estas serán realizadas a partir de la temporada 2023.



Por tanto de forma global, solo podemos valorar la evolución de los resultados obtenidos para la temporada 2022 en la playa de Santa Eulària, en la que se mantienen resultados por encima de 9 sobre 10 desde el año 2017.

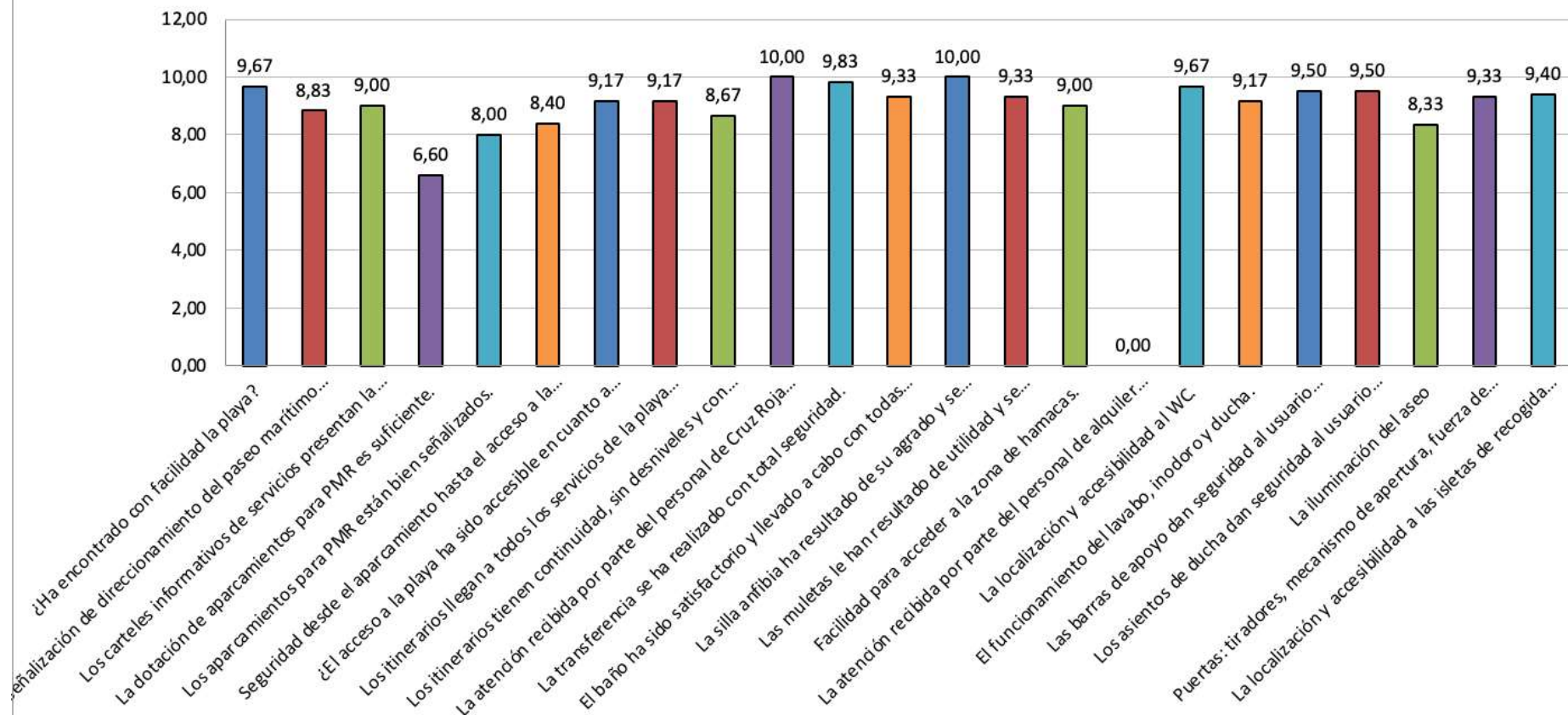


A continuación se detallan los valores medios para cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción en la playa de Santa Eulària.

Para la playa de Cala Llonga como para la playa de Es Canar no se ha recogido ninguna encuesta de satisfacción por parte del personal de los puntos de accesibilidad en la temporada 2022. (ver NC 01AI/2023)



Resultado satisfaccion usuarios punto accesible -Playa de Santa Eulària Temporada 2022





Comparativa valores año 2022:

Playa de Santa Eulària:

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

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



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

De la misma forma que en temporadas anteriores (excepto 2020 y 2021), la dotación de aparcamientos es el ítem menos valorado por los usuarios, obteniendo medias entorno al 6 sobre 10.

Playa de Cala Llonga:

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

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Mayo 2022
		Pág. 15

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 2022 en la playa de Santa Eulària, Cala Llonga y Es Canar.

Cabe resaltar, que en el caso de la playa de Es Canar, en proceso de adaptación durante esta temporada, tan solo se han ofrecido en esta temporada algunos servicios como la silla anfibia.

En la playa de Santa Eulària, para la temporada 2022, se observa que un 30% de los usuarios son turistas frente a un 70% 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 60 % de los usuarios han sido residentes mientras que el 12% turistas. Porcentajes similares a los del año 2021 y a la inversa con respecto al año 2020, donde un 75% fueron turistas

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



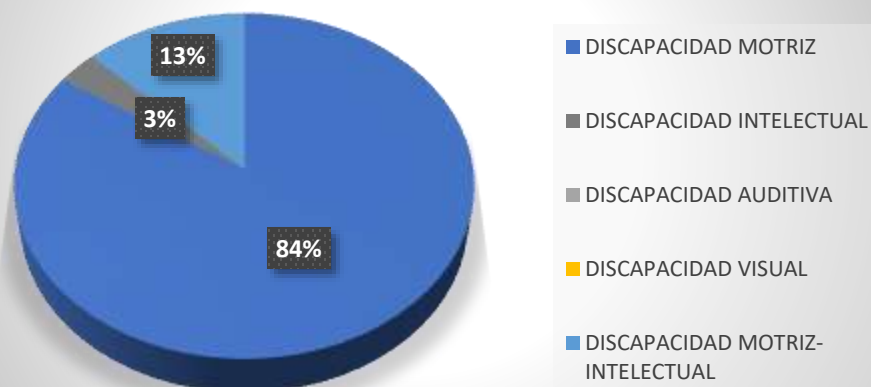
También se ha analizado el tipo de discapacidad que presentan los usuarios para conocer mejor las discapacidades mayoritarias, y de esta forma, enfocar las mejoras y necesidades de los usuarios que necesita el servicio más específicas a un tipo u otro de colectivo.

En ambas playas, Santa Eulària y Cala Llonga, según los gráficos de la temporada 2022, se observa que en la playa de Santa Eulària la mayoría de usuarios presenta discapacidad motriz, la cual incluye cualquier tipo de discapacidad física, motora, paraplejia, etc. con alrededor de un 84 % del total de los usuarios que han pasado por el Punto Accesible en la playa de Santa Eulària. En el caso de la playa de Cala Llonga la mayoría de los usuarios presentan una discapacidad intelectual correspondiente con el 56% de los usuarios totales de la misma.

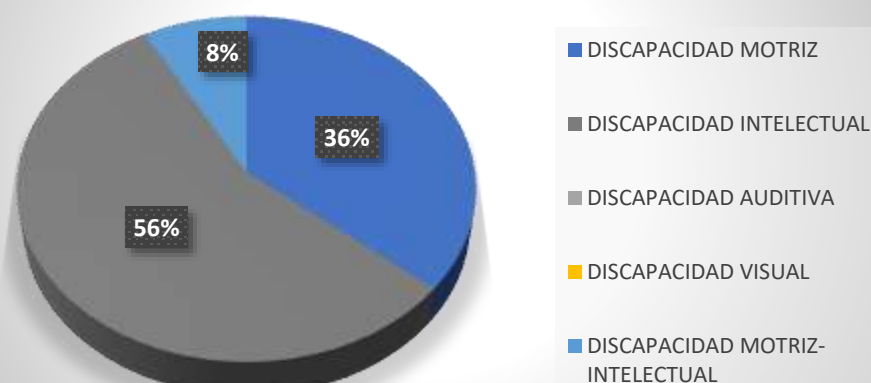
A continuación, tenemos la discapacidad motriz-intelectual, con un 13% de los usuarios con esta discapacidad en la playa de Santa Eulària y un 8% en Cala Llonga.



USUARIOS SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD- SANTA EULALIA TEMPORADA 2022



USUARIOS SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD- CALA LLONGA- TEMPORADA 2022



Finalmente, en cuanto a los usuarios por rangos de edad, en la temporada 2022, en la Playa de Santa Eulària, destacan el grupo de edad mayor a los 76 años, con un 32% de usuarios, junto con el grupo de 40 a 46 años, también con un 32%.

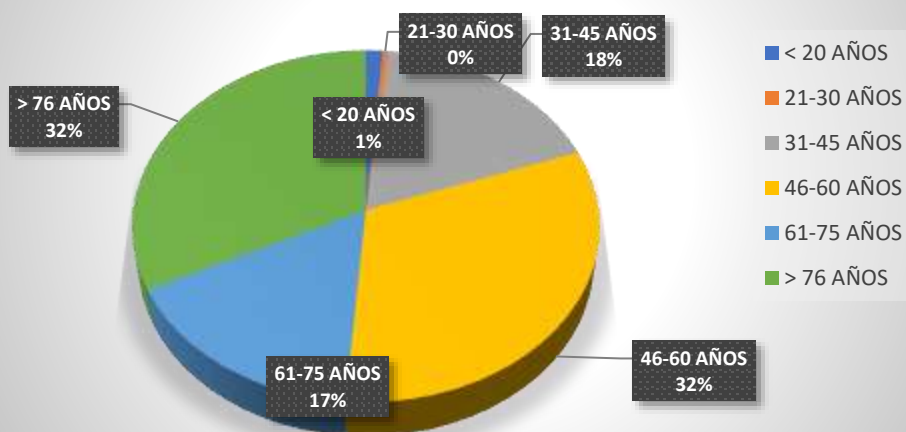
Que el grupo de más edad sea de los mayoritarios en Santa Eulària, se relaciona también con el mayor porcentaje de usuarios residentes, debido a que se ha convertido en un servicio imprescindible para los mayores de nuestro municipio.

En cambio, en la playa de Cala Llonga los rangos de edad están más repartidos, siendo el mayoritario el comprendido entre los 31 y 45 años.

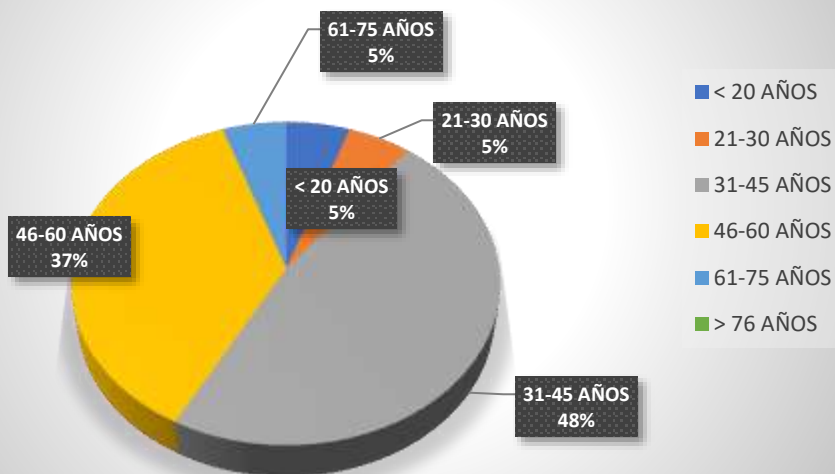
Cabe resaltar que la distribución por rangos de edades tanto en Santa Eulària como en Cala Llonga se ha realizado solo entre aquellos usuarios que han facilitado este dato.



USUARIOS POR RANGO DE EDADES SANTA EULÀRIA (2022)



USUARIOS POR RANGO DE EDADES CALA LLONGA (2022)

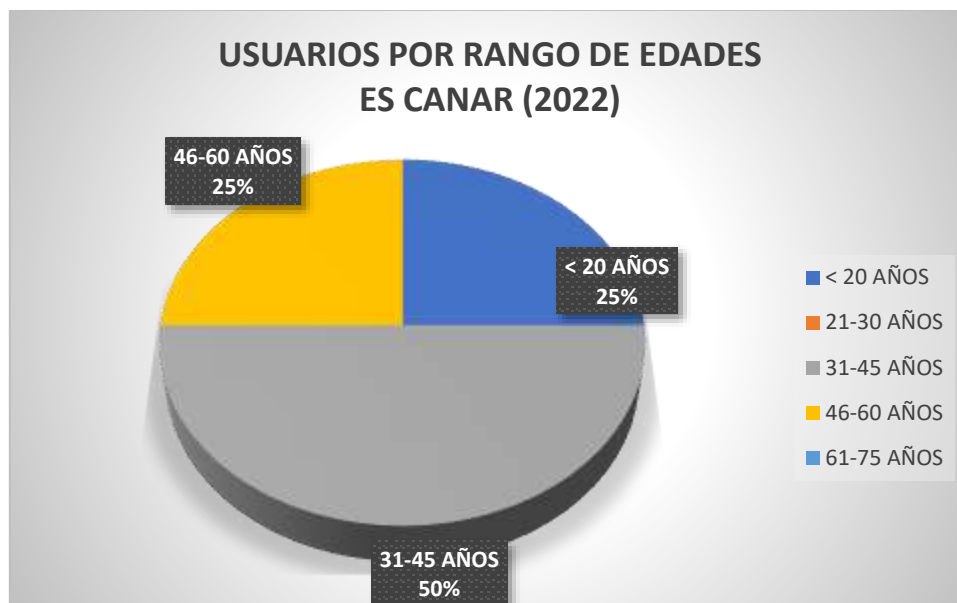


En lo referente a la playa de **Es Canar**, se han registrado solo 4 usuarios durante la temporada 2022, siendo solo uno de ellos residente en la isla.



La mitad de los usuarios de esta playa tenían edades inferiores a los 45 años, siendo el tipo de discapacidad mayoritaria la discapacidad motriz.





Observaciones y sugerencias temporada 2022:

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

Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias tratadas o en proceso	Descripción de las observaciones y sugerencias/ solución o mejora adoptada
6	6	<p>PLAYA SANTA EULARIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La iluminación del wc debería ser automática Se cambiará el modulo, por lo que se mirará de solventar esta observación. ▪ Las duchas deberían funcionar todo el año, las instalaciones de madera necesitan. Este invierno se ha estado abriendo de lunes a viernes, en horario de oficina, ya que el personal que tenemos para abrir y cerrarlas es el de manteamient, si no quedarían abiertas ininterrumpidamente, por lo que no



		<p>se tendría un control.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ mantenimiento continuado para evitar riesgos. Se tiene en cuenta el manteniendo mensual.▪ El water del baño es muy alto, demasiadas cosas dentro, Laura se divirtió mucho el poder nadar en el mar y las chicas son súper amables y serviciales. <p>Se cambiará el modulo, por lo que se mirará de solventar esta observación.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ As a daily user of these facilities, some or which are very important to my condidence in the water, i find it quite alarming yje lot of persones to coordinate all of the things that are expected of them . From the day to day safety of the independent swimmers to the entry and exciting of the water from those who require a little help. Then there is my problem that i want to seim as macha as i can whist moving that i 'm being supervised and having the confinde to continue. <p>Se cambiará el modulo, por lo que se mirará de solventar esta observación.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Más plazas de aparcamiento para minusválidos. <p>Se tendrán en cuenta la instalación de más plazas, la zona que ha quedado pequeña para el número de usuarios.</p>
0	0	<p>PLAYA DE CALA LLONGA No se han registrado comentarios.</p>
0	0	<p>PLAYA DE ES CANAR 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.****I1. Nº DE HORAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA/ Nº HORAS TOTALES DE FORMACIÓN POR SOCORRISTA.**

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

Resultados:

Temporada:	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nº horas de formación a socorristas	19	19	19	19	19	19	18	24	18	18	18
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrista	1	1	3	3	3	3	3	3	2	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 %	11,11 %

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.

En la temporada 2022 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	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mayo	23		0	3	0	0	0	0	0	0	0
Junio		11	7	8	18	6	23	14	0	13	27
Julio		12	46	21	31	26	44	65	29	42	45
Agosto		25	24	51	67	54	54	50	38	68	26
Septiembre		7	7	23	41	43	16	37	34	25	22
Octubre		0	0	5	6	3	0	7	0	1	0
TOTAL	23	55	84	111	163	132	137	173	101	149	120

CALA LLONGA	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mayo	0	1	0	0	0	0
Junio	1	4	0	0	0	0
Julio	8	5	8	1	13	7
Agosto	9	8	6	6	16	13
Septiembre	0	0	13	2	9	2
Octubre	0	0	2	0	0	0
TOTAL	18	18	29	9	38	22



PLAYA ES CANAR	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mayo	-	-	-	-	-	0
Junio	-	-	-	-	-	0
Julio	-	-	-	-	-	1
Agosto	-	-	-	-	-	2
Septiembre	-	-	-	-	-	0
Octubre	-	-	-	-	-	0
TOTAL	-	-	-	-	-	3

Según los datos anteriores se observa para la temporada 2022 un descenso de los baños asistidos con silla anfibia con respecto a la temporada 2021, obteniendo un número total de servicios con silla anfibia de 120 en la playa de Santa Eulària (supera el umbral establecido) y de 22 en Cala Llonga, 16 menos que el año anterior no superando así el umbral marcado para esta playa.

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

En la playa de Es Canar, solo se disponía de algunos servicios como el de silla anfibia. De los 4 usuarios atendidos en la temporada 2022, 3 de ellos han utilizado la silla anfibia, aunque no será hasta el próximo año 2023 cuando pueda valorarse la evolución de este indicador para esta playa.



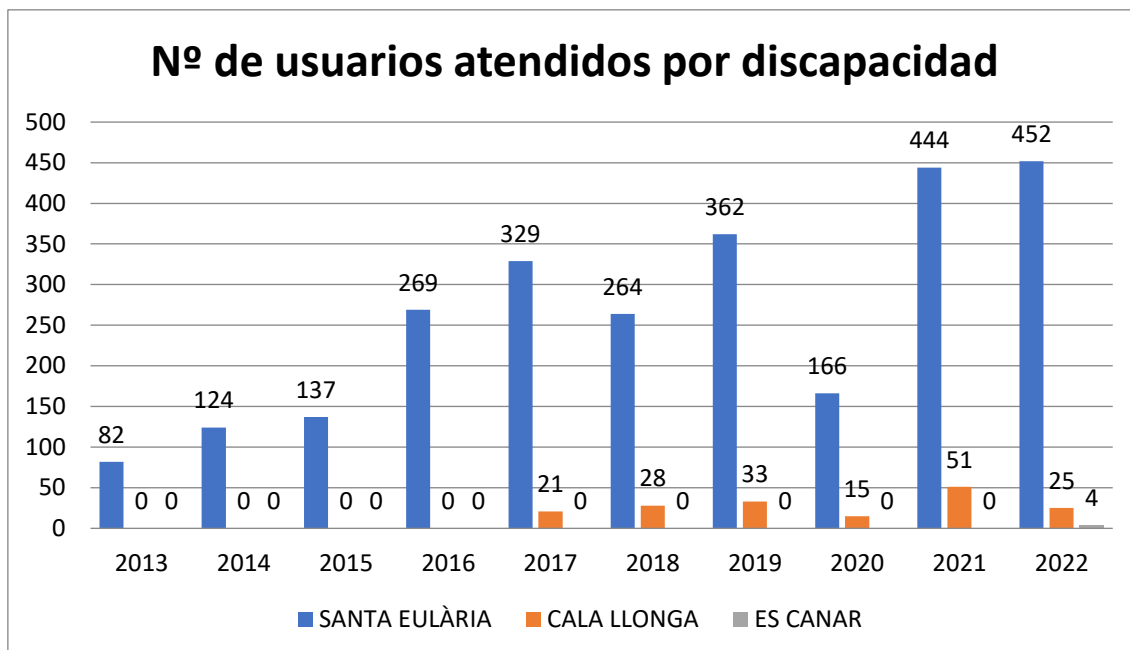
**13. Nº DE USUARIOS ATENDIDOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD/MENSUAL**

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

Resultados:

	2021 Santa Eulalia	2021 Cala Llonga	(*) Incremento usuarios 2021 respecto 2019 Santa Eulalia	(*) Incremento usuarios 2021 respecto 2019 Cala Llonga	2022 Santa Eulalia	2022 Cala Llonga	2022 Es Canar	Incremento usuarios 2022 respecto 2021 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2022 respecto 2021 Cala Llonga
Mayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Julio	41	0	-25,45%	0,00%	73	0	0	78,05%	0
Julio	138	24	11,29%	200,00%	124	9	1	-10,14%	-62,50%
Agosto	163	18	59,80%	157,14%	158	14	3	-3,07%	-22,22%
Sept.	88	9	39,68%	-30,77%	97	2	0	10,23%	-77,78%
Octubre	14	0	-22,22%	-100,00%	0	0	0	-100,00%	0,00%
	444	51	22,65%	54,55%	452	25	4	1,8%	-50,98%

(*) Se realizó con respecto a 2019 (se descarta la temporada 2020, por estar en plena pandemia)



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

En el caso concreto de Santa Eulària, en 2022 se ha superado enormemente el umbral de 100 usuarios, y se ha registrado un aumento de usuarios con respecto a 2021 de un 1,8%. En el caso de Cala Llonga, se reduce a la mitad el número de usuarios con respecto a 2021, por lo que no se alcanza el umbral establecido en esta playa.

Se incorporan los datos de la playa de Es Canar incorporada recientemente al alcance del SGAU, lo que hace que no pueda compararse su evolución hasta disponer de los datos de la temporada 2023, siendo analizada su evolución en el próximo informe de revisión por la dirección.

Para la temporada 2023 el objetivo 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 y Es Canar.



I3.1. FIDELIZACIÓN DE USUARIOS

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

Resultados:

Playa de Santa Eulalia	2022						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	66	116	146	86	0	414
Usuarios no repetidores	0	7	8	12	11	0	38
TOTAL USUARIOS.	0	73	124	158	97	0	452
% FIDELIZACIÓN	0	90,4%	93,5%	92,4%	88,6%	0	91,6%

Playa de Cala Llonga	2022						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
Usuarios Repetidores			6	7	1		14
Usuarios no repetidores			3	7	1		11
TOTAL USUARIOS.			9	14	2		25
% FIDELIZACIÓN			66,6%	50%	50%		56%

Playa de Cala Es Canar	2022						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
Usuarios Repetidores			0	0			0
Usuarios no repetidores			1	3			4
TOTAL USUARIOS.			1	3			4
% FIDELIZACIÓN			0%	0%			0%

Para la temporada 2022, el porcentaje de fidelización en la playa de Santa Eulària mejora los datos del año anterior (90%) obteniendo un 91,6% de fidelización. Por el contrario, en la playa de Cala Llonga se reduce esta fidelización obteniendo un 56% con respecto al 63% obtenido en el año 2021 no consiguiendo en este caso mejorar los resultados del año anterior.



En el caso de la playa de Es Canar su reciente incorporación al SGAU, hace no sea hasta año 2023 cuando dispongamos de nuevos datos para poder analizar la evolución de usuarios repetidores en esta playa.

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 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%



No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal durante la temporada 2022. 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. <ol style="list-style-type: none"> Vine a Sta. Eulalia en julio 2017 y fue una alegría descubrir que estaba tan bien adaptada y tan bien atendida por el personal de la cruz roja. La infraestructura la rampa el camino sobre la arena y su proximidad a la orilla facilita mucho el poder entrar y salir del agua. Este septiembre 2019 he pasado unas semanas en Sta. Eulalia gozando de su preciosa playa y personal que nos asiste. Voy en silla de baterías y he venido desde Bcn porque el recuerdo de su anterior visita y lo bien adaptado de sus playas me ayudan a poder disfrutar con mucha normalidad. 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.



2020	0	
2021	5	<p>Se han registrado 5 agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Que la playa de SANTA EULÀRIA me agrada mucho y en especial el atendimento por parte del personal de la Cruz Roja.</i> 2. <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> 3. <i>La atención recibida ha sido estupenda y los socorristas. Por parte del minusválido un 10 Gracias</i> 4. <i>Un servicio de mucha calidad, y el personal de la Cruz Roja un 10x10. Muchas gracias</i> 5. <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> 6. <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	

Para el año 2022 no se ha recogido ninguna carta de felicitación o agradecimiento en el ayuntamiento, frente a las 5 recibidas el pasado año.

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:

En 2021 se abrieron 2 NC en auditoria interna y 1 NC en auditoria externa, las cuales todas se encuentran cerradas.

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

Durante la temporada 2022 no se obtuvieron NC durante la auditoría interna y se obtuvieron 3 NC en auditoría externa, todas ellas cerradas, por lo que de nuevo se cumple con el umbral establecido para este indicador.

	Temporada 2022		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	0	0	100%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	0	0	100%
Nº de no Conformidades en auditoría externa	3	3	100%
	3	3	100,00%

**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:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Presupuesto total Ayuntamiento	37623300	37734900	40.970.000	41.270.000	43.500.000	43.759,000
Presupuesto del ayuntamiento destinado a Plan de Calidad en playas (incluye SGAU).	70.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	225.000	-	281.000	230.000	400.000	550.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	295.000	-	291.000	240.000	410.000	560.000
% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,78%	0,00%	0,73%	0,58%	0,94%	1,28%

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, con un incremento del 1,28% en el año 2022 con respecto al presupuesto del año 2021, lo que permite superar el umbral establecido.

**I10.Nº INCIDENCIAS EN INFRAESTRUCTURAS (AVERÍAS)/ SEMANA**

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

Resultados:

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

Esta temporada 2022 se han detectado más incidencias que en 2021, si bien, la mayoría se han solucionado prácticamente al momento, a continuación se refieren las más frecuentes:

- Acumulación de arena en rampas, Lavapiés y/o duchas. Playa Santa Eulària y Cala Llonga (se solventan de forma inmediata).
- Desniveles y/o pasarelas mal colocadas. Playa Santa Eulalia y Cala Llonga.
- Timbres de emergencia y de llave WC que no funcionan. Playa Santa Eulalia y Cala Llonga.
- Deficiencias en silla anfibia. Playa Santa Eulalia y Cala Llonga.



- Falta pintar bandas señalizadoras de la rampa. Playa de Santa Eularia.
- Faltan chalecos. Playa de Santa Eularia.

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 2022

Para la temporada 2022, se han alcanzado todos los objetivos planteados. En el caso de la sustitución de la rampa planteada para 2022, quedan finalizadas las obras en mayo de 2022.

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						
METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO	Enero-Junio 2022	Junio-Diciembre 2022
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.	jul-21	feb-22		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.	Conseguido
	1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.	sep-21	mar-22		30 de Marzo 2022: Se adjudica la obra de sustitución de la rampa de acceso a la playa de Santa Eulària por un importe de 4961 euros. EXP2022/004972	Conseguido



	1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.	abr-22	abr-22		Se inician las obras, y en menos de un mes quedan finalizadas.	Conseguido
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.	feb-22	22/03/2022		Se aprueba el gasto de la compra de 2 sillas anfibia, por un importe de 4.544,10 euros.	Conseguido
	1.2.2. Compra de 3 lotes completos de muletas anfibia con soporte.	Feb- 22	30/03/2022		Se aprueba el gasto de 3 lotes de: Soporte muletas anfibia + 2 muletas talla M, 1 talla L, 1 talla 3 talla S, por un importe total de 2.262,00 €	Conseguido



Meta 2.1. Ampliar el alcance del SGAU a la playa de Es Canar.	2.1.1. Reservar una partida presupuestaria para la mejora de las instalaciones en materia de accesibilidad en la playa de Es Canar.	ene-22	feb-22		Partida presupuestaria 4321-62969 Accesibilidad Playa Es Canar 80.000,00 euros, en los presupuestos de 2022.	Conseguido
	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.	feb-22	feb-22		En fecha 08/02/2022 se recibe la AUTORIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LAS INSTALACIONES EXISTENTES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA PLAYA ES CANA por la Demarcación de Costas en las Islas Baleares.	Conseguido

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Mayo 2022
		Pág. 40

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

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

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



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

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

Se mantiene la formación a todos los socorristas en materia de accesibilidad (curso de adaptación) durante el 2022.

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

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

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 2022 se dispone de 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 incrementa año tras año, no obstante, este trabajo se debe reforzar en la playa de Cala Llonga donde los usuarios descienden de nuevo durante la temporada 2022.

En lo referente a la playa de Es Canar se deben iniciar los trabajos de comunicación de cara a la temporada 2023 para dar a conocer los nuevos servicios.

 <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: Mayo 2022</p> <hr/> <p>Pág. 42</p>
--	--	---

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

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

- Desde la temporada 2019, se ha reforzado el servicio en la Playa de Cala Llonga, destinando un socorrista específico para este punto, pero la afluencia todavía no ha sido la misma que el punto de Santa Eulària.
- Para la temporada 2023 se mantienen una persona exclusiva para cada uno de los 3 puntos de accesibilidad (más una de reemplazo) que cubrirá los servicios ofrecidos en cada playa.
- El funcionamiento y la gestión del punto accesible de la playa de Santa Eulària es muy bueno, sobre todo por la estabilidad del personal. Es un servicio consolidado, y lo demuestran algunos comentarios de usuarios, que repiten destino vacacional debido al buen servicio recibido en esta playa.
- Así mismo, los residentes del municipio, también hacen gran uso del punto, tanto a nivel particular (ciertos usuarios son asiduos todos los días), como a nivel de residencias de mayores (Sa Residencia, Can Blai...) y asociaciones sociosanitarias (Magna Pitiusa, AEMIF) tienen establecidas visitas periódicas.
- Para 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.
- Se formaliza la adjudicación de los contratos puestos en marcha en 2022 para los proyectos de adaptación de la playa de Es Canar, con previsión de ejecución y puesta en marcha para la temporada 2023.



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

Para el 2023 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 2023	METAS	ACCIONES
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1: Mejorar el módulo de baño adaptado playa de Santa Eulària	1.1.1. Elaboración de memoria, planos y presupuesto para la adecuación de la playa de Santa Eulalia.
		1.1.2. Inicio procedimiento contratación empresa y adjudicación del contrato.
		1.1.3. Inicio de las obras, a contar desde la adjudicación del contrato 1 mes.
	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 para equiparar la dotación de sillas en las 3 playas (1 para Cala Llonga y 1 Es Canar)
2. Ampliar el servicio de baño adaptado a otras playas del municipio.	Meta 2.1. Ejecución de los proyectos de mejora de la accesibilidad en la playa de Es Canar	2.1.1. Ejecución proyectos "Mejora de la accesibilidad y dotaciones de aseos públicos en la playa de Es Canar" (formalización del contrato: 06/09/2022)
		2.2.1. Ejecución de proyecto "Peatonalización de la Avda Punta Arabí en el entorno del puerto de Es Canar" (formalización del contrato: 23/12/2022)

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA	Última actualización: Mayo 2022 Pág. 44
---	---	--

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

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

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

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

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

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

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

3. ASISTENTES A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

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

Sr. Sergio Torres García. Coordinador de playas.

Sra. Neus Lliteras Reche. Asesora Externa Gest Ambiental.

Sra. Ana Delgado. Asesora Externa Gest Ambiental.