



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: Marzo 2020</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 2019.

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 gracias a la implantación del SGAU se ha incrementado notablemente el número de usuarios que usan el servicio de baño asistido, y sus valoraciones mediante las encuestas de satisfacción son muy buenas.



1.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En auditoría interna realizada el 6 de junio de 2019 no se detectan no conformidades.

En auditoría externa realizada el 8 de julio de 2019 no se detectan no conformidades

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

Instalar calentador de agua en el baño adaptado de la Playa de Cala Llonga igual que en Santa Eulària.

Se ha pasado propuesta para instalar el calentador de agua.

Realizar un plan de mantenimiento preventivo documentado temporalizando las actuaciones y su frecuencia.

Se ha realizado un plan de mantenimiento preventivo de instalaciones de playa, del sistema de gestión de medio ambiente y accesibilidad.

Organizar la Jornada de Ocio Accesible con las asociaciones locales en la playa de Cala Llonga, para dar a conocer este punto accesible

No se ha podido realizar.

Publicar en la misma playa, los resultados de algunos indicadores de prestación de servicio.

Continuar trabajando en mejorar los resultados derivados de las encuestas: Dotación de aparcamientos en ambas playas y facilidad para llegar a las hamacas en la Playa de Santa Eularia.

No se contempla para esta temporada.

Aumentar el % de encuestas obtenido.

Se va a recordar en la jornada de formación de los socorristas.

Analizar la posibilidad con el concesionario de la posibilidad de reservar las hamaca.

Solo contemplan reservar el día antes, y dejarla pagada.

Se considera que la organización puede mejorar la eficiencia en la condición de uso en la zona de sombra y en el servicio de baño asistido tomando datos relativos al número de servicios de baños diarios y número de personas que ocupan el punto de sombra.

Se creará un registro de seguimiento del grado de ocupación de los puntos accesibles.

El banco situado en la zona de sombra podría mejorar su accesibilidad dotándolo de reposabrazos y respaldo continuo. (Playa de Cala Llonga)

Se ha dotado de reposabrazos y respaldo.

La señalización de los aseos de hombre y mujeres del concesionario de la Playa de Cala Llonga, debería situarse en la jamba derecha de cada puerta con pictogramas normalizados y con braille. (entre 1,50 y 1,70 cm).

No se ha tratado.



Realizar una planificación de inspecciones mínimas en relación al servicio de accesibilidad.
Se realizará al menos una al mes, coincidiendo con la entrega y recogida de encuestas de satisfacción.

Indicar en los hallazgos en el informe de inspecciones si son observaciones o no conformidades.

Disponer de un formato de inspección diferenciado de apertura de servicio, en servicio y cierre.

No se ha elaborado todavía.

Agilizar la elaboración de un nuevo tríptico exclusivo de las playas certificadas

Se tiene traducido al inglés y el diseño aprobado.

Mejorar la coordinación de la información de la asistencia de grupos entre el coordinador de Cruz Roja y la Playa.

Se va a tratar este tema en la reunión de inicio de temporada con los coordinadores del servicio de salvamento.

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%

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%

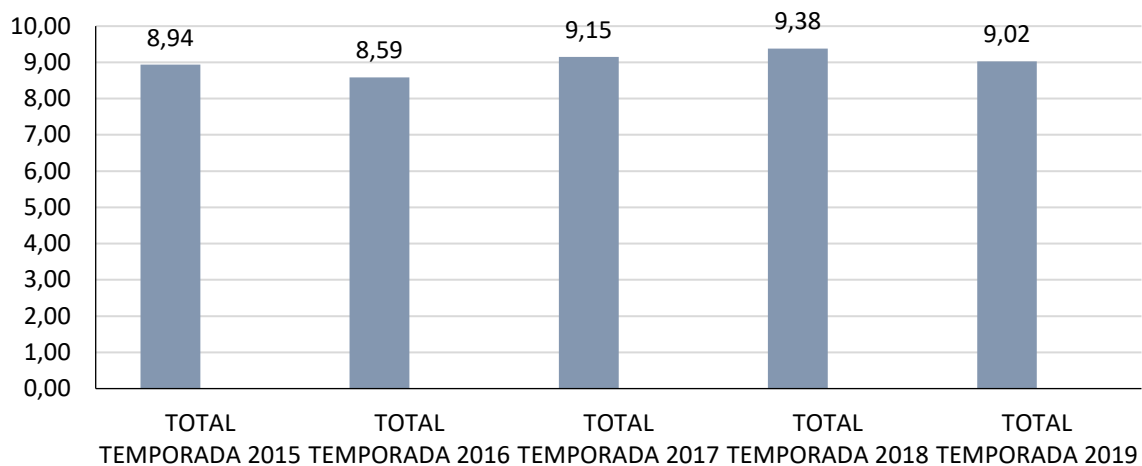
En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para la playa de Santa Eulària, este año ha vuelto a bajar el porcentaje de encuestas recibidas (un 6,36), ya que un elevado porcentaje en Santa Eulària son usuarios que repiten, y por tanto solo rellenan la encuesta una vez.

En relación a la playa de Cala Llonga, se han recogido un 27,59% de encuestas, ya que es un servicio que empezó en 2018 y por tanto, este año presenta repetición de usuarios.

Los resultados obtenidos para la temporada 2019 en la Playa de Santa Eulària han sido excelentes, a pesar de haber sido algo inferior al año 2018, con una puntuación en el 2019 de 9,02.

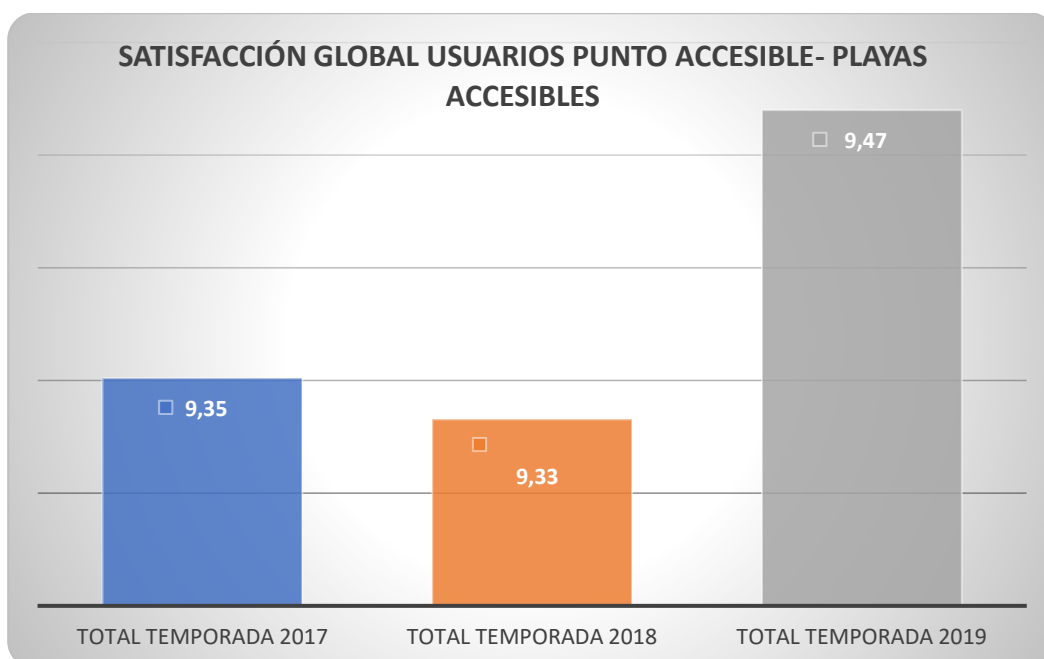


SATISFACCIÓN GLOBAL USUARIOS PUNTO ACCESIBLE- PLAYAS ACCESIBLES



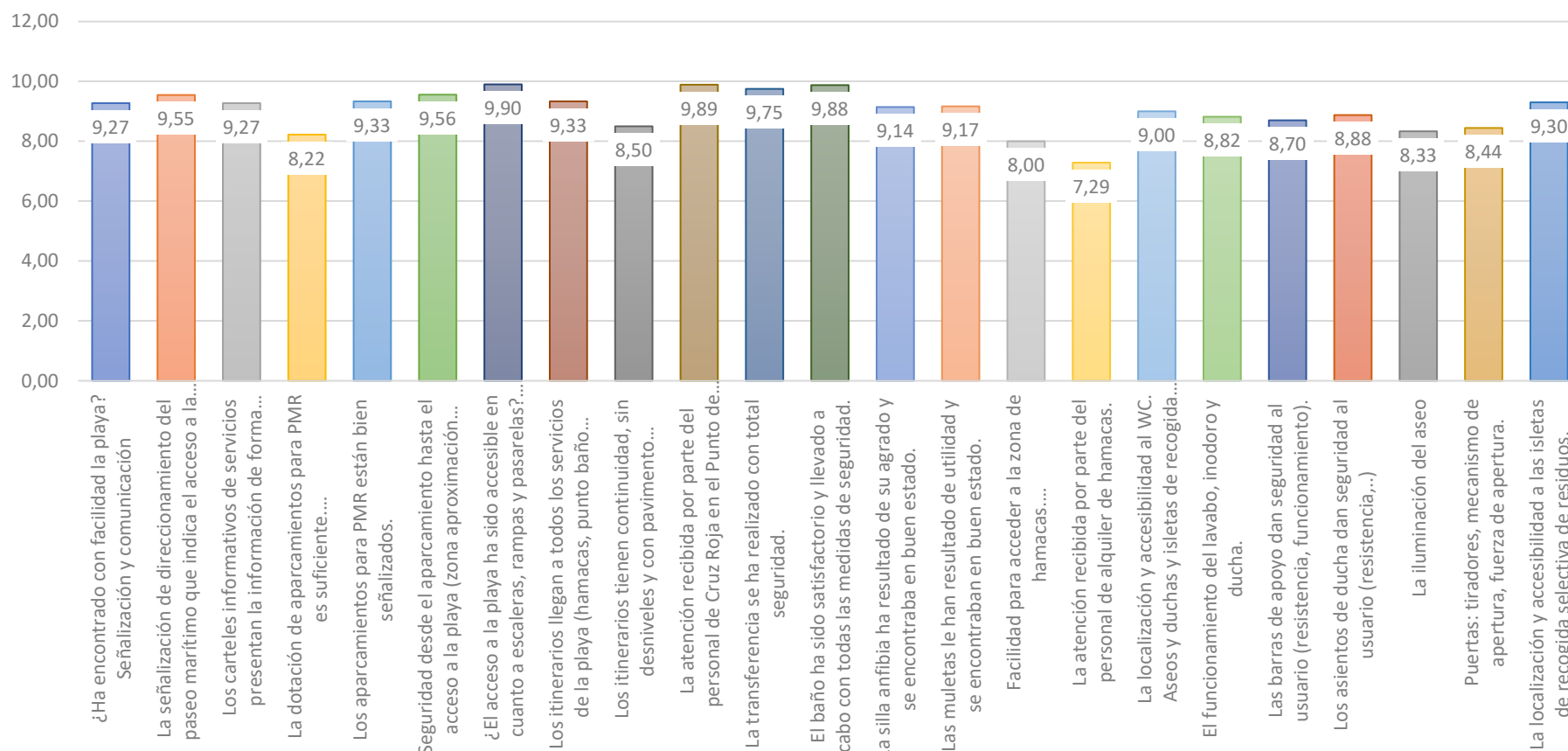
De la misma forma, en la Playa de Cala Llonga ha aumentado ligeramente la puntuación respecto al año anterior, siendo la misma de 9,47 siendo también un resultado excelente.

SATISFACCIÓN GLOBAL USUARIOS PUNTO ACCESIBLE- PLAYAS ACCESIBLES



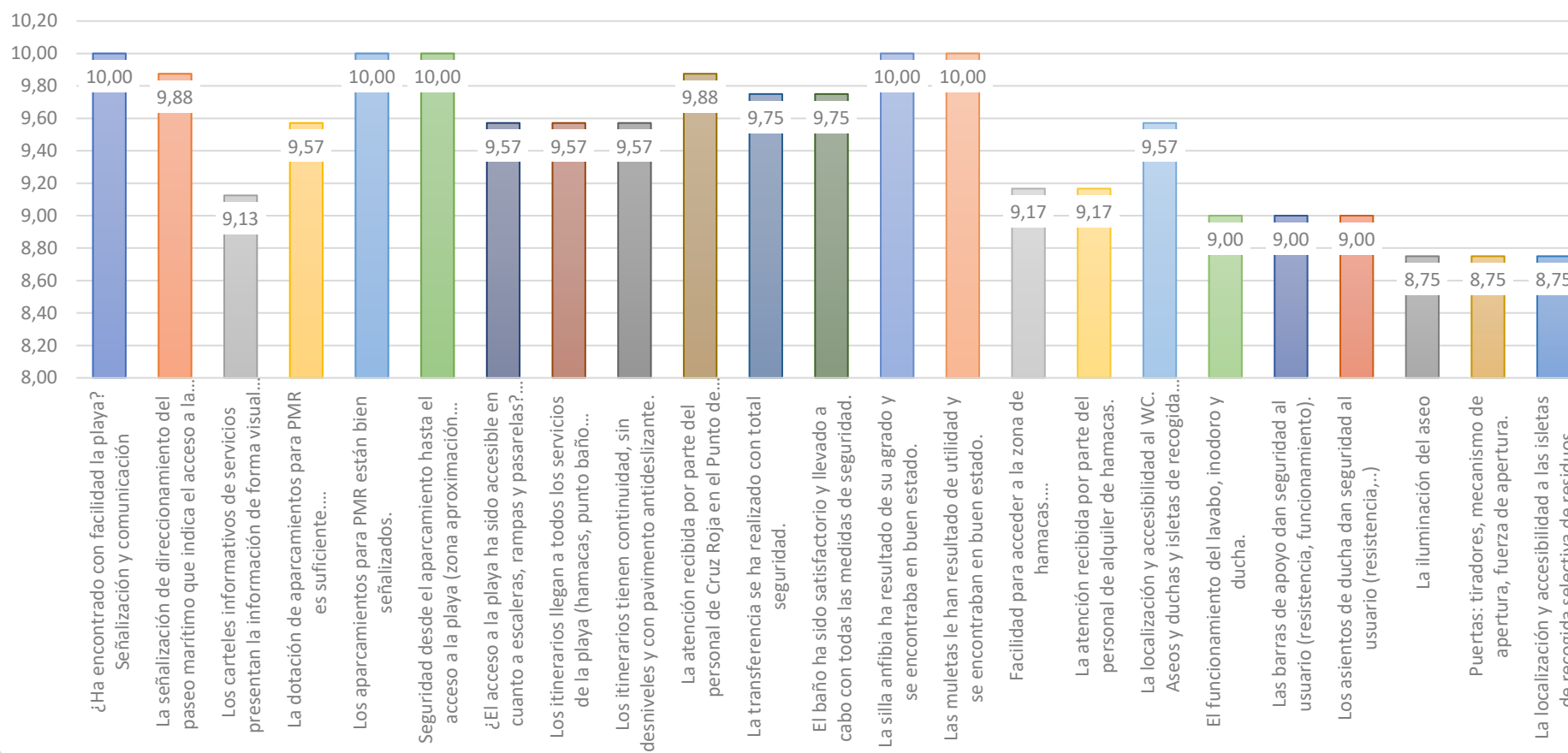


Resultado satisfaccion usuarios punto accesible -Playa de Santa Eularia Temporada 2019





Resultado satisfaccion usuarios punto accesible -Playa de Cala Llonga Temporada 2019





Comparación valores 2015-2018

Comparando la evolución de las puntuaciones globales en accesibilidad universal, aparte de obtener unas puntuaciones excelentes todos los años, esta temporada 2018 ha sido la mejor puntuada desde la puesta en marcha del sistema de accesibilidad, obteniendo una puntuación de 9.38.

La Playa de Cala Llonga también recibe una puntuación global de 9.35, siendo la más elevada, aunque todavía el análisis que se puede hacer de esta playa no es significativo, ya que se tuvieron pocos usuarios utilizando el baño asistido.

Estas valoraciones demuestran que el trabajo de mantenimiento y mejora de las playas accesibles da sus frutos, ya que aparte de aumentar el número de usuarios año tras año, las buenas valoraciones también se mantienen año tras año.

Comparativa valores año 2019

La evolución de las puntuaciones globales en accesibilidad universal es impresionante, esta temporada 2019 también lo ha sido, desde la puesta en marcha del sistema de accesibilidad, obteniendo un 9.02, casi tanto como la temporada anterior.

Aunque este año ha sido la playa de Cala Llonga, la que a más elevada de todas, con un 9.47, un éxito rotundo. Los usuarios van creciendo año tras año.

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



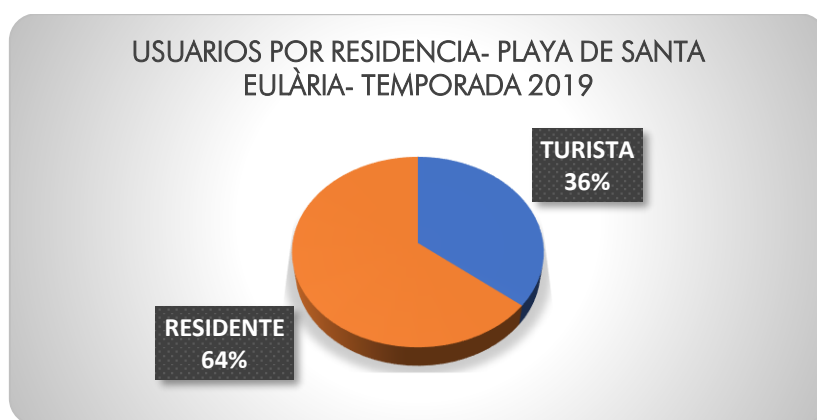
	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de baño asistido					Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos y duchas-Isletas de recogida selectiva							GLOBAL
	LOCALIZACIÓN PLAYA	SEÑALIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO	CARTELES INFORMATIVOS	DOTACIÓN	SEÑALIZACIÓN	SEGURIDAD	ACCESOS ADAPTADOS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



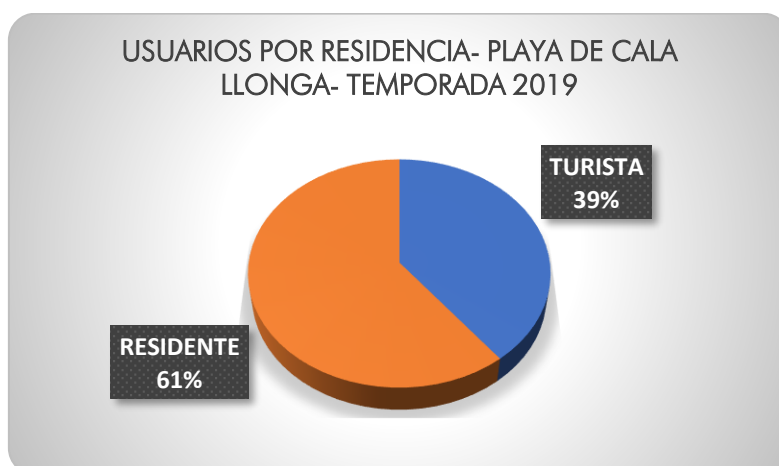
PERFIL DE LOS USUARIOS

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 2019 tanto en la playa de Santa Eulària como en la de Cala Llonga.

En la playa de Santa Eulària, para la temporada 2019, se observa un 36% de los usuarios son turistas frente a un 64% de residentes. Se observa que este año la proporción respecto a la procedencia de los usuarios ha variado a la del año pasado que era del 50-50 más o menos, este año ha crecido la proporción de residentes sobre turistas. Esto demuestra que el residente es más conocedor, sabe y conoce este servicio y lo utiliza.



En la Playa de Cala Llonga, al tratarse del tercer año en el que se ha implantado el Sistema de Accesibilidad Universal, el residente es más conocedor y ha aumentado el tanto por ciento de residentes frente al de turistas como el año pasado y como ha pasado en la playa de Santa Eulària con unos resultados muy parecidos.



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.

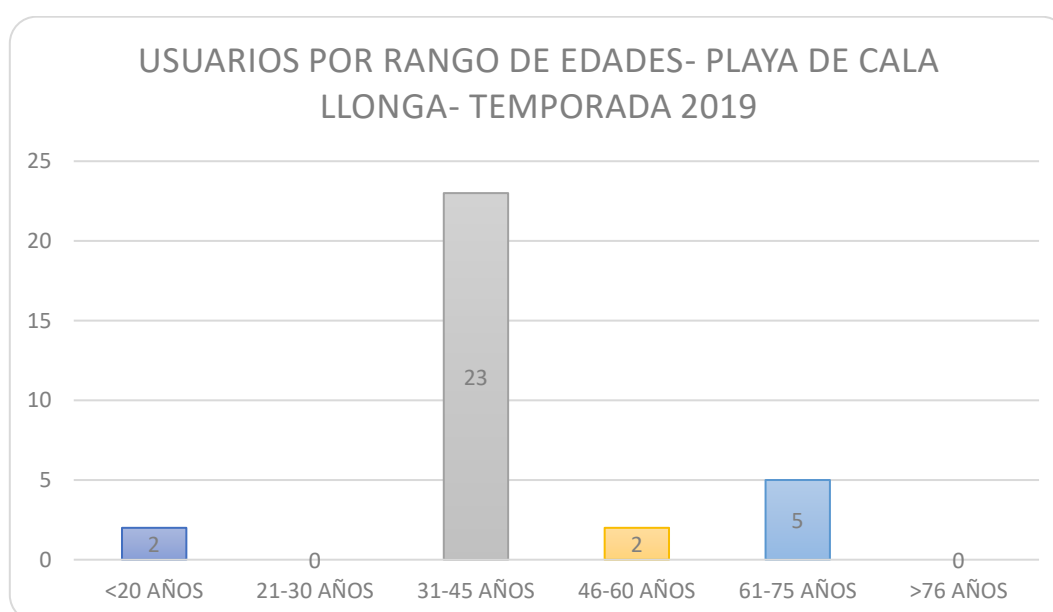
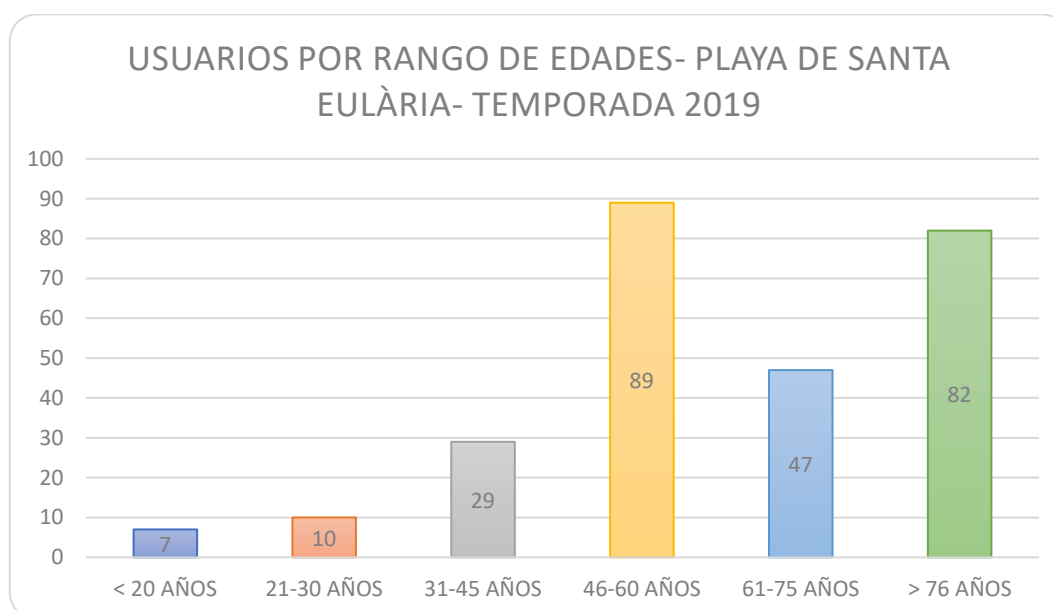
En la Playa de Santa Eulària y Cala Llonga, según los gráficos de la temporada 2019, la mayoría de usuarios presenta discapacidad motriz, la cual incluye cualquier tipo discapacidad física, motora, paraplejia, etc... con alrededor de un 88 % del total de los usuarios que han pasado por el Punto Accesible. Va seguida de la discapacidad motriz-intelectual, con un 10% de los usuarios con esta discapacidad en la playa de Santa Eulària, y un 9% en la playa de Cala Llonga.

En la playa de Cala Llonga se observa un porcentaje del 1% de usuarios que presentan algún tipo de discapacidad auditiva.





Finalmente los usuarios por rangos de edad, en la temporada 2019, en la Playa de Santa Eulària, no hubo grupo mayoritario sino que tanto el grupo entre 61-75 años obtuvo un 35 % y mayores de 76 años también, y el grupo de entre 46-60 años un 18% , en cambio para la playa de Cala Llonga, el grupo mayoritario ha sido el de entre 31-45 años seguido del del de 61-75 años. En los gráficos se observa la diferencia entre las dos playas, en Cala Llonga como años anteriores va gente con menos edad que en la playa de Santa Eulària.





Observaciones y sugerencias temporada 2018:

En cuanto a las observaciones y comentarios derivados de las encuestas de satisfacción, con el indicador nuevo 17.2 **Análisis de comentarios de usuarios**, se reflejan aquí.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES TEMPORADA 2018- PLAYA DE SANTA EULÀRIA		
Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias tratadas o en proceso	Observaciones y sugerencias.
19	6	<p>1. La zona deshabilitada en la playa es a menudo usada por familias y niños, esta gente a veces habla muy alto y fuman, estos puntos deberían ser adecuados solo para la gente discapacitada. La Política de Accesibilidad de las playas es inclusiva, y por tanto la idea no es habilitar zonas diferenciadas para personas con discapacidad y sin discapacidad. Como uso exclusivo para personas de discapacidad se dispone del Punto Accesible y el WC, ya que se ofrecen servicios más específicos y necesarios como el baño adaptado y los diversos materiales adaptados, y para garantizar un buen uso, si que se destina exclusivamente a personas con discapacidad, pero también a personas con carritos de bebés y personas mayores.</p> <p>2. Un puente de madera para hacer el acceso al mar más fácil. mantenga el trabajo, el resto es perfecto. Se va a instalar una nueva pasarela, más liviana para hacer los dos accesos al mar más cercanos.</p> <p>3. Los inodoros huelen un poco, se necesita un poco más de ventilación, eso ayudaría.</p> <p>4. Solo lo he visto allí y es agradable de ver, se lo he dicho a mis amigos y familia y en mi opinión debería estar abierto a todos los ciudadanos.</p> <p>5. Muy buen trato de los profesionales de la cruz roja. En caso de acceder con autobuses estaría bien una ayuda para poder bajar del autobús a los usuarios, Un voluntario o policía que dirigiese el tráfico durante este tiempo sería muy útil , ya que, se podría aprovechar mucho mejor el tiempo y los usuarios no tendrían que desplazarse menos trayecto.</p>



		<p>6. Poner ventilación en el cuarto de aseo de los minusválidos, y más perchas. Poner en los cruces de las aceras del pueblo rampas para la movilidad de la silla, pues es imposible bajar con el desnivel existente del bordillo a la acera. GRACIAS por el servicio personal y de infraestructura existentes, se agradece la existencia de agua caliente. El Ayuntamiento dispone de presupuesto anual para la mejora de la accesibilidad de las aceras.</p> <p>7. Se necesitan más aparcamientos para minusválidos cerca del punto de baño. En la calle mariano riquier wallis, se disponen de 6 aparcamientos reservados para PMR, 4 al final de la calle, y 2 al principio.</p> <p>8. Los bordillos de la calle principal están demasiado altos, rebajarlos más donde sea necesario. El Ayuntamiento dispone de presupuesto anual para la mejora de la accesibilidad de las aceras.</p> <p>9. Las pasarelas que dan accesibilidad a la playa están en mal estado, algunas están sueltas, otras atornilladas fuera dando riesgo a tropezos y caídas. En la medida de lo posible, el operario de mantenimiento repara las pasarelas eliminando obstáculos.</p> <p>10. Para un servicio de tanto éxito que atrae a muchos usuarios de toda la isla, como mueve con nosotras, para la época alta el número de plazas de minusválidos, es insuficiente a las horas de uso. Habría que vigilar su correcto uso, las zonas de acceso del estacionamiento a la playa son ocupadas por motos, repartidores... Del tema de control y uso de los aparcamientos para PMR, se ha hablado en diversas ocasiones con la Policía Local.</p> <p>11. El personal de cruz roja de santa Eulalia y demás como siempre extraordinario trabajo y el Ayuntamiento y sus técnicos también, gracias, en Cala Llonga debería instalarse un termo de agua caliente igual que en Santa Eulalia El termo de agua caliente se va a instalar en Cala Llonga.</p> <p>12. Más horario cruz roja socorristas. Las duchas con asideros. Las duchas del WC adaptado tienen asideros. Los horarios de Cruz Roja van desde las 10 hasta las 19 horas.</p> <p>13. Tablas de la pasarela desiguales que causan vibración en las ruedas de la silla de ruedas. Personal de la cruz roja extremadamente útil y hablando muy bien inglés.</p> <p>14. Se necesitan más aparcamientos para minusválidos cerca del punto asistido, las maderas de</p>
--	--	---



		<p>accesibilidad en el centro de la playa están bien pero en el lateral de entrada no llegan al agua, hay que poner más hasta llegar al agua como en el centro. El personal de alquiler de hamacas no reserva para personas con movilidad reducida y cuando llegan a la playa están todas ocupadas.</p> <p>En la calle mariano riquier wallis, se disponen de 6 aparcamientos reservados para PMR, 4 al final de la calle, y 2 al principio.</p> <p>El concesionario de hamacas es el que gestiona la concesión, y la única posibilidad de reservar hamacas, es haciéndolo el día antes y dejarla pagada.</p> <p>15. Estamos encantados con las chicas de cruz roja, hacen su labor de manera maravillosa, son amables y cariñosas, todas y Maite, Andi y el otro chico se desviven por nosotros, se necesita más personal en Julio, Agosto y Septiembre. Se necesitaría otro baño con ducha, gracias por todo y esperamos sigan mejorando, sería bueno que en esta playa no dejaran atracar barcos, pues hay días que sueltan basuras y aceites. Cada año pasan más amigos nuestros por esta playa, dadas las condiciones y atenciones de los chicos de la Cruz Roja. GRACIAS POR TODO.</p> <p>16. Las hamacas están lejos del área de discapacitados y no son fáciles de usar.</p> <p>El alcance del SGAU solo contempla el servicio de baño adaptado e infraestructuras de playa, y no contempla el servicio de hamacas.</p> <p>17. Las pasarelas tienen desniveles y tornillos fuera, riesgo para los usuarios de la playa.</p> <p>Se pasan inspecciones cada 15 días, donde el operario de mantenimiento revisar que no haya tornillos fuera. Los desniveles no se pueden arreglar, pero los tornillos fuera (los que se detectan) se quitan.</p> <p>18. La rampa desigual causa vibración en las ruedas de la silla, las chicas de la cruz roja muy serviciales y hablan perfectamente inglés.</p> <p>Se pasan inspecciones cada 15 días, donde el operario de mantenimiento revisar que no haya tornillos fuera. Los desniveles no se pueden arreglar, pero los tornillos fuera (los que se detectan) se quitan.</p>
2018	12	<p>1.Los parkings están llenos y las personas con discapacidad de verdad necesita este servicio!!!!!!</p> <p>En la temporada 2018 se incrementó el número de aparcamientos PMR. Se mirará la posibilidad de seguir aumentando.</p>



		<p>2. Dar a conocer la accesibilidad, posibilidades de la playa, sus actividades, baños, parquin, taxi adaptado para los discapacitados con una nota del servicio de la ciudad para transmitir a todos los residentes i hoteles, con un numero de teléfono de información. Se han editado trípticos de Playas Accesibles.</p> <p>3. Poner más aparcamientos para minusválidos y control en su uso. Taquillas para dejar objetos y poder disfrutar del agua con tranquilidad. Facilidad para turistas minusválidos que puedan acceder a los aparcamientos. En la temporada 2018 se incrementó el número de aparcamientos PMR. Se mirará la posibilidad de seguir aumentando.</p> <p>4. Sería recomendable taquillas para poder disfrutar de un baño tranquilo. Muchas gracias.</p> <p>5. Yo vengo a Ibiza cada año por la accesibilidad, que es excepcional!!! El pasado septiembre los asistentes no eran demasiado voluntariosos, pero con Maite todo es perfecto. ¿Este año hay mas restos de plásticos y botellas en la bahía, es posible hacer una limpieza submarina?</p> <p>6. Algo se debería hacer con los restos de aceite dejados por los barcos, causan mal olor en el agua....</p> <p>7. Deborah está muy satisfecha de poder estar en el mar de la playa, acceso... Gracias a los socorristas por sus cuidados i amabilidad. Deborah volverá. Posibilidad de alquilar sillas eléctricas manuales. Gracias a la ciudad por todas estas comodidades y debemos continuar.</p> <p>8. Hemos recibido un trato muy especial por el personal de la Cruz Roja. Que siga así! Buen verano.</p> <p>9. Aumentar duchas para personas minusválidas. Las dimensiones de la playa son las que son, y de momento no se valora incrementar la dotación de duchas.</p> <p>10. Gracias a los chic@s de la Cruz Roja por su predisposición, amabilidad. Es un placer, volveremos a repetir la temporada que viene!</p> <p>11- Solo hay una ruta para la silla de ruedas, si las hamacas están ocupadas hay que pasar sobre la arena hasta encontrar hamaca disponible, seria más sencillo si hubiera más de una ruta para la silla de ruedas, tienes que recorrer demasiado camino sobre la arena.</p>
--	--	--



		<p>Las dimensiones de la playa son reducidas, y por estética no se valora instalar más pasarelas.</p> <p>12-Solo se puede utilizar el servicio de socorrista hasta las 18:00, las personas discapacitadas les gustaría nadar también a partir de las 18:00, si fuera posible nos gustaría utilizar la silla anfibia también a partir de esta hora con ayuda de algún familiar, en otras ciudades es posible hacerlo.... Los socorristas son muy amables.</p> <p>Por gestión del Punto Accesible y material, no es posible dejar la silla anfibia fuera del servicio de salvamento y socorrismo. Hay un horario suficiente amplio para poder realizar baños adaptados, ya que el servicio de socorrismo termina a la misma hora. Se indica en la cartelería.</p>
--	--	---



Observaciones y sugerencias 2019:

En cuanto a las observaciones y comentarios derivados de las encuestas de satisfacción, con el indicador nuevo 17.2 **Análisis de comentarios de usuarios**, se reflejan aquí.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES TEMPORADA 2019- PLAYA DE SANTA EULÀRIA

Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias tratadas o en proceso	PLAYA SANTA EULARIA
2019	7	<p>1.El usuario cree que sería recomendable que en la zona de la playa hubiera rampa ya que hoy había un grupo de niños y no podían acceder por el sitio de siempre. Además, la usuaria vive en la otra zona de la playa. No entendemos el comentario, ya que la playa de Santa Eulària dispone de rampa para acceder al punto accesible.</p> <p>2.The boardwalk is not replaced completely after beach cleaning, and there are several screws protruding and are dangerous. There is a need for more sunbed collection as many do not pay. The sun beds are good, but there is sa need fore more a shortage and they are damaged. For the cost we expect quality. El servicio de hamacas no depende directamente del Ayuntamiento, sino de los concesionarios de playa. El coste está regulado con un máximo. En relación a las pasarelas, es un tema que hay que valorar realizar una gran inversión en cambiar todas las tarimas.</p> <p>3.If would be helpful to put a locker. He normal toilet door, on the inside to step people opening the door whilst you are sitting on the toilet. El tema de las taquillas se valoró instalar el año pasado, pero no se encuentra ni el método ni el lugar adecuado para su instalación. Tampoco es una infraestructura que se vaya a instalar en otras playas.</p> <p>4.se necesita una barandilla para el poste de ducha para poderse asir mientras te duchas, igual que en el interior de la caseta hasta llegar de la puerta al asiento de la ducha. Se ha instalado esta barandilla en el interior de la ducha. En la ducha exterior no se ha instalado ninguna barandilla, ya que la ducha para personas con necesidades especiales se encuentra en el interior del WC adaptado.</p> <p>5. 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.</p>



		<p>PLAYA DE CALA LLONGA</p> <p>6. Sería muy conveniente para no entrar en las duchas cerradas el colocar asientos y barras en las duchas exteriores. 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> <p>De momento, no se valora adaptar las duchas exteriores, ya que las playas accesibles disponen de duchas adaptadas en las casetas del WC.</p>
--	--	---



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

11. N° DE HORAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA/ N° 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
Nº horas de formación a socorristas	19	19	19	19	19	19	18	24
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrista	1	1	3	3	3	3	3	3
% formación específica accesibilidad/socorrista	5,26%	5,26%	15,79%	15,79%	15,79%	15,79%	16,67%	12,5%

 <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 2020</p> <hr/> <p>Pág. 23</p>
--	--	--

El número de horas de formación desde la temporada 2014 resultaron superiores a años anteriores. 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, que la imparten los técnicos del ayuntamiento, aparte de las horas de formación impartidas por parte de Cruz Roja.

Esta hora extra de formación por parte del ayuntamiento está fuera de la programación del curso de adaptación en socorristas (2 horas 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.

Este año 2019, aunque se haya mantenido la formación específica de accesibilidad, el porcentaje es ligeramente inferior a años anteriores, pero esto es debido a que se han incrementado las horas totales en formación de los socorristas.



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

Definición:	12. 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:

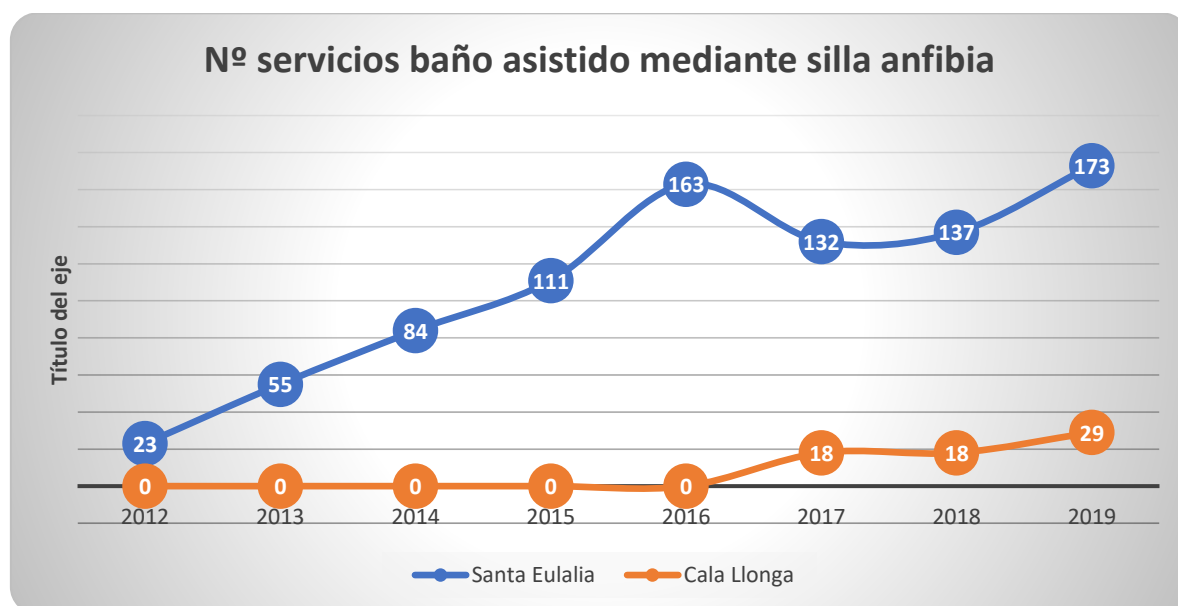
SANTA EULALIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mayo	23		0	3	0	0	0	0
Junio		11	7	8	18	6	23	14
Julio		12	46	21	31	26	44	65
Agosto		25	24	51	67	54	54	50
Septiembre		7	7	23	41	43	16	37
Octubre		0	0	5	6	3	0	7
TOTAL	23	55	84	111	163	132	137	173

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



Según los datos se observa cómo año tras año, se incrementan considerablemente el número de servicios ofrecidos en esta playa, lo que es indicativo de la calidad del servicio e instalaciones, así como de una buena comunicación y difusión de este servicio.

Destacar que estos servicios son los prestados únicamente mediante silla anfibia.

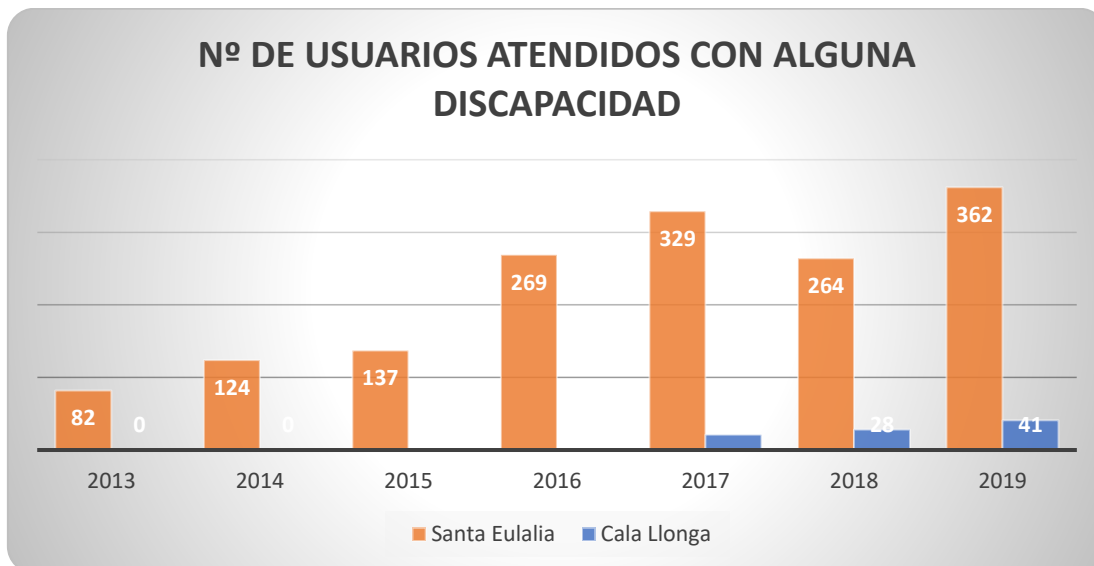




13. Nº DE USUARIOS ATENDIDOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD/MENSUAL

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

2018 Santa Eulalia	2018 Cala Llonga.	Increment o usuarios 2018 Santa Eulalia	Increment o usuarios 2018 Cala Llonga	2019 Santa Eulalia	2019 Cala Llonga.	Increment o usuarios 2019 Santa Eulalia	Increment o usuarios 2019 Cala Llonga
0	1	0,00%	100,00%	0	0	-	-
39	6	62,50%	500,00%	55	0	41,03%	-100,00%
111	8	20,65%	-11,11%	124	8	11,71%	0,00%
98	13	-13,27%	18,18%	102	7	4,08%	-46,15%
16	0	-81,18%	0,00%	63	17	293,75%	-
0	0	-100,00%	0,00%	18	9	-	-
264	28	-24,16%	726,52%	362	41	37,12%	46,43%



En la playa de Santa Eulària el número de usuarios totales ha aumentado considerablemente respecto a la temporada pasada y respecto a la temporada 2017. El número total de personas con discapacidad que han pasado por el Punto Accesible de Santa Eulària ha sido de 362.

En la Playa de Cala Llonga, como es de esperar, ha incrementado y ha doblado el número de usuarios respecto al año anterior, ya que es un servicio semi-nuevo, con ya dos temporadas y media en funcionamiento.



13.1. FIDELIZACIÓN DE USUARIOS

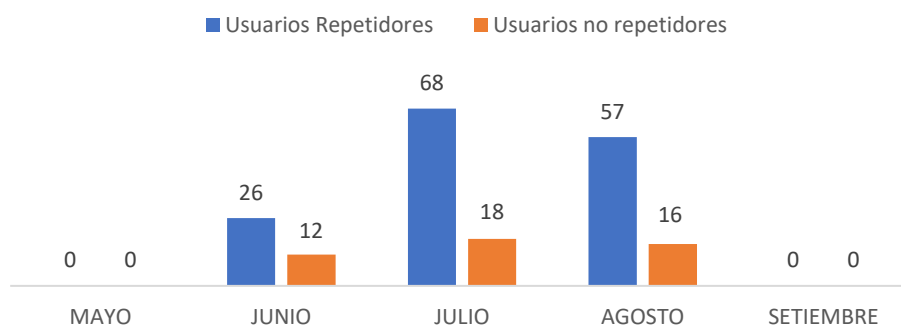
Definición:	Nº de usuarios con alguna discapacidad que asisten más de una vez a la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer el número de usuarios con alguna discapacidad que vuelven a visitar la playa
Fuente:	Cruz Roja
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia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

Playa de Santa Eulalia	2018					TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	
Usuarios Repetidores	0	26	68	57	0	151
Usuarios no repetidores	0	12	18	16	0	46
TOTAL USUARIOS.	0	38	86	73	0	197
% FIDELIZACIÓN	#¡DIV/0!	68%	79%	78%	0%	75%

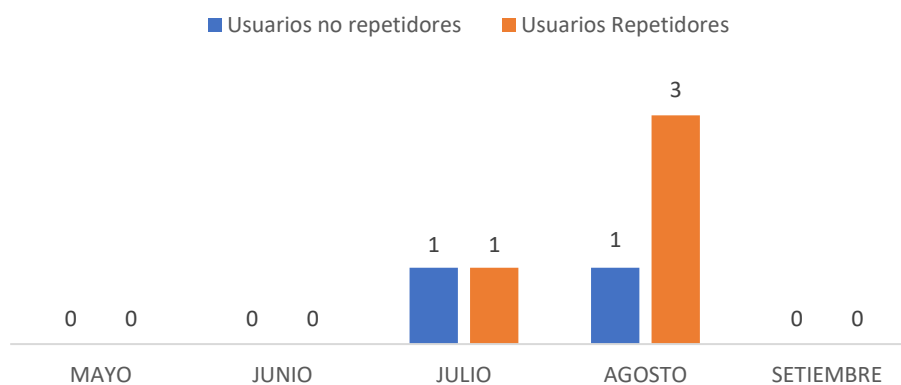
Playa de Cala Llonga	2018					TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	
Usuarios Repetidores	0	0	1	1	0	2
Usuarios no repetidores	0	0	1	3	0	4
TOTAL USUARIOS.	0	0	2	4	0	6
% FIDELIZACIÓN	0%	0%	50%	25%	0%	38%



Usuarios que asisten más de una vez a la playa de Santa Eulalia- Temporada 2018



Usuarios que asisten más de una vez a la playa de Cala Llonga - emporada 2018



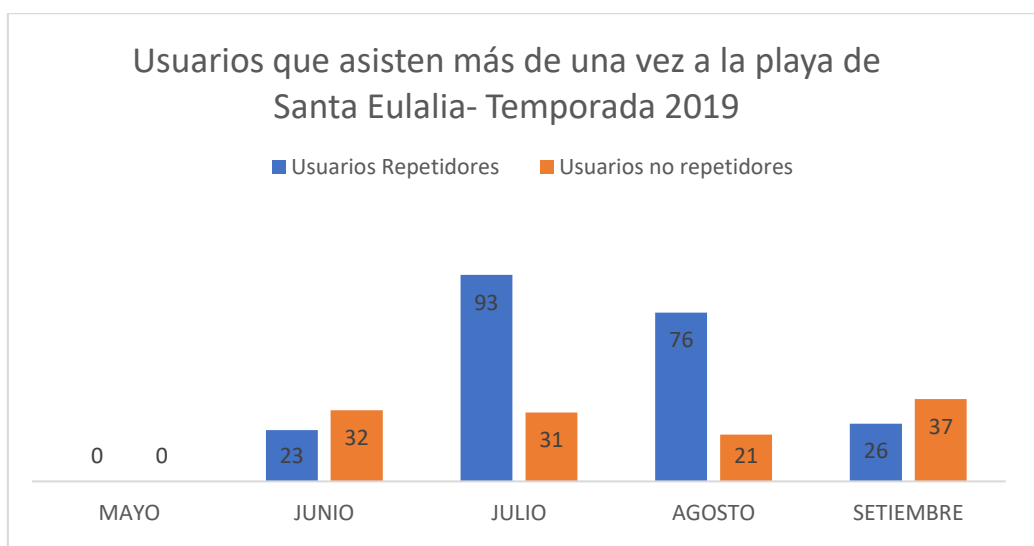
La fidelización de usuarios para la temporada 2018, en la playa de Santa Eulària fue de un 75%, y de un 38% en Cala Llonga.

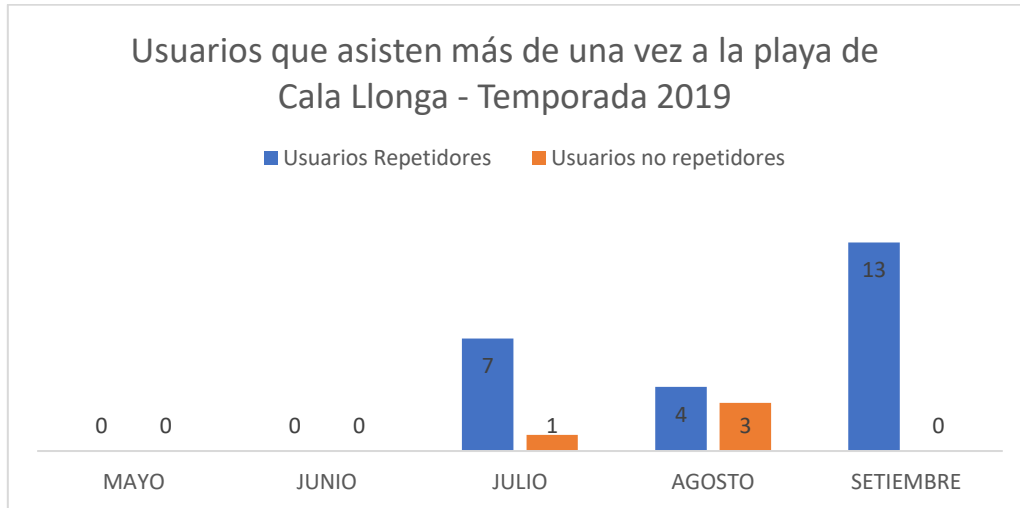
El promedio de ambas playas, resulta ser de un 56% de usuarios repetitivos.



Playa de Santa Eulalia	2019						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	23	93	76	26	9	227
Usuarios no repetidores	0	32	31	21	37	9	130
TOTAL USUARIOS.	0	55	124	97	63	18	357
% FIDELIZACIÓN	0%	42%	75%	78%	41%	50%	57%

Playa de Cala Llonga	2019						TOTAL TEMPORADA
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	
Usuarios Repetidores	0	0	7	4	13	5	29
Usuarios no repetidores	0	0	1	3	0	0	4
TOTAL USUARIOS.	0	0	8	7	13	5	33
% FIDELIZACIÓN	0%	0%	88%	57%	100%	100%	86%





En la temporada 2019, en la playa de Santa Eulària, se obtiene un porcentaje de usuarios repetitivos de un 57% y de un 86% en Cala Llonga.

Como promedio global de ambas playas, se obtiene una fidelización del 72%.

La mayoría de estos usuarios son repetitivos en la misma temporada, es decir, que en su mismo periodo de vacaciones pueden llegar a usar el servicio diariamente.



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%



Se mantienen porcentajes similares en las tres últimas temporadas, con la diferencia que en el año 2014 se incluyó formación específica del punto accesible a la totalidad de socorristas del servicio de salvamento prestado por Cruz roja, y se sigue manteniendo durante todos estos años.

17. N° 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
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal ni durante la temporada 2019.



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 de 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	<p>Se han registrado dos agradecimientos en las encuestas de satisfacción de usuarios. El primero de la playa de Santa Eulària, y el segundo en la playa de Cala Llonga.</p> <p>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.</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>

El indicador 17.2 Análisis de comentarios de usuarios, ya que se ha comentado en el apartado de satisfacción.



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 2013		
	n° incidencias	Resueltas	% Resueltas
N° incidencias durante el desarrollo de la actividad	3	3	100,00%
N° de No Conformidades en auditoría interna	1	1	100,00%
N° de no Conformidades en auditoría externa Fase I	13	12	92,31%
N° de no Conformidades en auditoría externa Fase II	9	8	88,89%
	26	24	95,30%



	Temporada 2014		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	4	4	100,00%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	3	3	100,00%
Nº de no Conformidades en auditoría externa	7	6	85,71%
	14	13	95,24%

	Temporada 2015		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	3	3	100,00 %
Nº de No Conformidades en auditoría interna	1	1	100,00 %
Nº de no Conformidades en auditoría externa	1	1	100,00 %
	5	5	100,00 %

	Temporada 2016		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	5	5	100,00%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	3	3	100,00%
Nº de no Conformidades en auditoría externa	1	1	100,00%
	9	9	100,00%



	Temporada 2017		
	nº incidencias	Resueltas	% Resueltas
Nº incidencias durante el desarrollo de la actividad	4	4	100,00%
Nº de No Conformidades en auditoría interna	3	3	100,00%
Nº de no Conformidades en auditoría externa	1	1	100,00%
	8	8	100,00%

	Temporada 2018		
	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	2	2	100%
	2		100,00%

	Temporada 2019		
	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	0	0	100%
	0		100,00%

Durante la temporada 2019 no se han abierto ninguna NC ni durante el desarrollo de la actividad ni al realizar la auditoría interna.



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:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto total Ayuntamiento	27.922.670	29.989.710	30.965.940	32.732.750	34.747.970	36.324.200	37.623.300	37.734.900	40.970.000
Presupuesto del ayuntamiento destinado a Plan de Calidad en playas (incluye SGAU).	0	50.000	60.000	15.000	15.000	15.000	70.000	10.000	10.000
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	215.000	50.000	60.000	255.000	290.000	381.510	225.000	37.734.900	40.108.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	215.000	100.000	120.000	270.000	305.000	396.510	295.000	1.406.798	430.500
% Presupuesto dedicado a accesibilidad	0,77%	0,33%	0,39%	0,82%	0,88%	1,09%	0,78%	3,75%	1,10%

Si bien el porcentaje del presupuesto dedicado a la supresión de barreras arquitectónicas no es demasiado elevado, sí que se contempla una tendencia al incremento durante los últimos años, llegando a casi un millón y medio de euros en 2018 y casi medio millón de euros en 2019.



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
Mayo	3	0	5	0	0	1	1
Junio	3	1	0	0	0	0	
Julio	1	1	5	3	2	0	1
Agosto	0	0	6	6	2	2	1
Septiembre	1	0	1	3	0	1	1
Octubre	0	0	1	0	0	0	
	8	2	18	12	4	4	4

Este año se han tenido el mismo número de averías que el año anterior.



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 2019

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu					
PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO
1. Promocionar la Accesibilidad Universal en el municipio.	Meta 1.1. Dar difusión a las Políticas y Servicios Accesibles en las playas de Santa Eulària.	Hablar con las principales asociaciones sociosanitarias para informarles de las infraestructuras y servicios de baño adaptado de las dos playas del municipio.	julio de 2019	jul-19	
		Elaboración de un nuevo tríptico de Accesibilidad de playas y repartirlo entre los hoteles.	jun-19	06/08/2019	



2. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 2.1. Mejora infraestructura y el servicio de la playa	Aumentar con 1 socorrista el Punto Accesible de Cala Llonga, los meses de julio y agosto (pasando de 2 a 3).	mar-19	may-19	
		Instalar un calentador de agua en el WC adaptado de la Playa de Cala Llonga.	may-19	01/05/2019	
		Dotar de reposabrazos y respaldo el banco del Punto Accesible de Cala Llonga.	may-19	01/05/2019	
	Meta 2.2. Mejorar la seguridad a personas con dificultad motora, en la entrada y salida del agua.	Instalación de una cordada de boyarines en la Playa de Cala Llonga.	jun-19		



	Meta 2.3. Mejorar la dotación de material para los baños y para el punto accesible.	Dotar de chalecos salvavidas y elementos varios de flotación para dar un mejor servicio en los baños en el mar, por parte de los socorristas de la playa.	jun-19	01/07/2019	
--	--	---	--------	------------	--

Todos los objetivos planteados se han alcanzado, a excepción de la cordada de boyarines de Cala Llonga. Se valorará su instalación para la temporada que viene.

 <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 2020</p> <hr/> <p>Pág. 44</p>
--	--	--

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

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

- El Punto Accesible de Cala Llonga todavía no tiene la misma afluencia de usuarios que el de Santa Eulària. Habrá que analizar bien los motivos (si son falta de difusión del servicio, las dimensiones del punto o el servicio ofrecido por los socorristas).
- Se considera que muchas de las infraestructuras de playas necesitan de una renovación integral (WC adaptado de Santa Eulària y rampa de Santa Eulària), ya que, por su afluencia de usuarios, son inversiones necesarias.
- También para la playa de Santa Eulària se valoró aumentar el número de socorristas, por la gran afluencia de usuarios, pero por temas de presupuesto no se ha podido llevar a cabo la contratación.
- El estado de Alarma decretado en España, ha supuesto que en contratación de socorristas, este año se disminuya el presupuesto, ya que estamos ante un escenario de incertidumbre en cuanto a si va a haber o no temporada turística.

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 séptima 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 los socorristas en materia de accesibilidad, aumentando su formación de 1 hora a 3 horas (curso de adaptación).

También hay que destacar las mejoras en la playa de Cala Llonga, incrementando los puntos accesibles y servicios de baño adaptado en el municipio de Santa Eulària.

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, es 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 2019, se amplía con un socorrista para el Punto Accesible de Cala Llonga, lo que permite disponer de una persona exclusiva los meses de julio y agosto. Para esta temporada solo se dispone de 2 meses, ya que la afluencia de este punto no es tan elevada.

 <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 2020</p> <hr/> <p>Pág. 45</p>
--	--	--

Para Santa Eulària también se amplía el servicio con el tercer socorrista permanente, el mes de septiembre entero.

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.

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.

- Para 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.
- Se han centrado esfuerzos en la difusión de la accesibilidad en playas, elaborando nuevos trípticos, y se han repartido en los principales hoteles de la zona.
- 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, lo 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..) tienen establecidas visitas periódicas. Este último año también se ha recibido grupos de la residencia Sa Serra de San Antonio. (visita el 25 de junio de 2019).
- Para las visitas de los mayores, ya que el servicio era mediante cita previa, el Ayuntamiento ha facilitado sillas plegables y una silla anfibia extra, para dar un mejor servicio.
- La asociación AMADIBA también tiene establecido visitas semanales tanto al punto de Santa Eulària como al punto de Cala Llonga.



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

Para el 2020 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.

Comentar que en el momento de redacción del presente informe, nos encontramos ante un situación de emergencia sanitaria y se ha decretado el estado de alarma, por lo que la situación actual nos limita a la hora de planificar mejoras tanto en servicio como en infraestructura.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1. Ampliar la zona de sombra del Punto Accesible de Cala Llonga	Ampliar con tarima de madera zona de sombra del Punto accesible de Cala Llonga, pasando de tener un punto de 3x3 a tenerlo de 6x3.
	Meta 1.2. Mejorar la seguridad a personas con dificultad motora, en la entrada y salida del agua.	Dotar de barras de apoyo el WC adaptado de Santa Eulària, desde la zona de la puerta a la ducha.
		Instalación de una cordada de boyarines en la Playa de Cala Llonga.

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

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

 <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 2020</p> <hr/> <p>Pág. 47</p>
--	--	--

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, la rampa de acceso y la tarima, así como dotar de personal específico en accesibilidad (de Cruz Roja) para los baños asistidos de las playas accesibles.(igual que el año anterior).

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

2. 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. Pilar Escandell Torres. Técnica de calidad.