



## 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



Ajuntament de Santa Eulària  
des Riu

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

Última  
actualización:  
Mayo 2018

Pág. 2

ELABORADO	REVISADO Y APROBADO
Cargo: Responsable de Oficina de Litoral y Playas	Cargo: Alcalde
Firma:  Sra. Antonia Picó Pérez	Firma:  Sr. Vicente Marí 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</p>	<p>Última actualización: Mayo 2018</p>
<p>Pág. 3</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 quinto informe de revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal para las playas de Santa Eulària y Cala Llonga.

Este año se analiza la temporada 2017, siendo la primera en analizar los resultados de la certificación de la Playa de Cala Llonga.

Por tanto:

- En 2017, se amplió el alcance a la Playa de Cala Llonga, incorporando esta playa a la Política de Accesibilidad de playas del municipio de Santa Eulària. La política de calidad asegura que los usuarios puedan disfrutar de unas condiciones mínimas de acceso a la zona de playa, de unos servicios de calidad y seguros, y que las instalaciones puedan utilizarse de forma autónoma.
- 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

INFORMES DE NO CONFORMIDAD-ACCIONES CORRECTORAS			
CÓDIGO	RESUMEN DEL ASUNTO	FECHA APERTURA	ESTADO
01/2017	Descuadre de la pasarela de la playa de Santa Eulalia y de la plataforma de la ducha y el WC adaptado debido a los temporales de diciembre.	23/01/2017	CERRADA
02/2017	Las escaleras que bajan desde el paseo marítimo al punto accesible de la playa de Santa Eulària, están deteriorada y presenta abombamiento de la madera, siendo la huella irregular y presentando peligro y riesgo de resbalarse.	05/04/2017	CERRADA
03/2017	El sombrero del punto accesible está muy deteriorado por el viento y las lluvias.	09/04/2017	CERRADA
04/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) En el punto de accesibilidad de Sta Eulalia, el cartel que colocasteis fijo de información junto al timbre en zona de sombra, ha sido arrancado durante la noche y ha desaparecido.</li> <li>b) En el punto de accesibilidad de Cala Llonga los timbres no funcionan correctamente, me han informado que tan solo uno de los tres que hay se encuentra operativo.</li> <li>c) Nos han solicitado los hoteles y locales cercanos a la playa información acerca de los puntos de accesibilidad, si pudieseis acercar un tríptico o alguna información sobre ellos a las torres, los chicos se harían cargo de distribuirlas.</li> </ul>	29/06/2017	CERRADA

NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN AUDITORÍA INTERNA REALIZADA EL 20/06/2017		FECHA APERTURA	ESTADO
01	A fecha de auditoría, aunque se encuentra planificado, todavía no se ha pintado la banda de seguridad de los aparcamientos adaptados y la señalización horizontal (pintura) del itinerario.	20/06/2017	CERRADA

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	<b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b>	Última actualización: Mayo 2018
		Pág. 5

02	Se comprueba que la Política de Accesibilidad instalada en la playa de Cala Llonga y Santa Eulalia no se ha actualizado el alcance, así como solo se encuentra en castellano, y se considera que también al menos debería estar en inglés.	20/06/2017	CERRADA
03	El cartel de playas, el mapa de distribución de instalaciones, no se ha actualizado con las mejoras realizadas en accesibilidad universal.	20/06/2017	CERRADA

NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN AUDITORÍA EXTERNA REALIZADA EL 07/07/2017			
CÓDIGO	RESUMEN DEL ASUNTO	FECHA APERTURA	ESTADO
01	a) En relación al aseo accesible de la Playa de Cala Llonga, se detecta: b) La puerta del aseo batiente sentido exterior queda abierta en 180 grados, sobre su posición de cerrada, limitando así la condición de uso para realizar el cierre de la misma. c) El pulsador de emergencia situado en el Aseo adaptado no funciona y además la alarma acústica está situada en la torre de socorro, no asegurando el procedimiento de comunicación de emergencia. d) La papelera utilizada en este aseo es con mecanismo de apertura por presión de pie, debiendo ser libre o con manipulación manual. e) El mecanismo de cancela del aseo requiere de giro de muñeca, considerándose esto un mecanismo no accesible. f) La señalización en el aseo donde se indica la necesidad de solicitar la llave mediante la pulsación del botón de llamada, es de difícil localización. g) El pulsador de alarma situado en el aseo, se encuentra situado en una zona de difícil acceso (pared donde está situado el inodoro) y a una altura superior a 30 cm	07/07/2017	CERRADA

 <b>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</b>	<b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b>	Última actualización: Mayo 2018
		Pág. 6

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

01 Se presenta escalera de acceso a la playa en la cual el pasamano derecho no llega al último escalón. (Playa Santa Eularia).  
A finales de verano del año pasado, se alargó el pasamanos de la escalera, llegando al último escalón.

02 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. (Se encuentra planificado). (Playa Santa Eularia).  
Se ha pedido presupuesto para instalar carteles en braille, y se ha pasado la propuesta a contratación.

03 En el baño adaptado se debería implantar la metodología de comunicación de libre y ocupado. (Playa Santa Eularia).  
No se ha podido incorporar.

04 Se observa que el tejado perimetral de este aseos queda soportado por listones de madera que se encuentran a altura inferior a 2.20 metros separándose de las paredes más de 20 cm. Este elemento ha sido señalado mediante una cinta de peligro. (Playa Santa Eularia).  
Por la estructura del baño, sin sustituirlo por uno nuevo, no se pueden eliminar los listones perimetrales ya que son de soporte del tejado.

05 En las normas de uso del punto accesible, indicar que con bandera amarilla no se presta el servicio de baño adaptado (o solo se presta con bandera verde). (Playa Santa Eularia).  
Se ha incluido en los nuevos carteles informativos del punto accesible que solo se presta baño asistido con bandera verde.

06 Se observa pasarela con alguna ondulación y alguna zona algo astillada, así mismo se recomienda finalizar los pasamanos uniendo ambos tramos. (Playa Santa Eularia).  
Se procura realizar tareas de mantenimiento para mantener la pasarela en buen estado, aunque a ves es difícil arreglarlo sin la sustitución completa de algunos tramos.

07 En el WC adaptado, en el momento de la visita el rollo de papel no estaba colocado y jabón no asegurado en la pared. (Playa Santa Eularia).  
A principio de temporada se ha hablado con la gobernanta para dar instrucciones concretas de no dejar ningún elemento de limpieza en los baños, así como colocar correctamente el papel en el portarrollos y rellenar de jabón.

 <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 2018</p> <hr/> <p>Pág. 7</p>
---	---	--

08 En relación a la planificación de la accesibilidad se observa lo siguiente: Zona de aparcamiento: Las tres 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 Eularia).

Actualmente no se puede modificar la pendiente de la calle. Si bien, en las encuestas de satisfacción no encontramos ninguna queja ni observación referente a la pendiente de las plazas de aparcamiento.

09 Disponer de una zona fija y delimitada para ubicar los elementos utilizados para facilitar el baño: Silla anfibia y muletas. (Playa Santa Eularia). Según la instrucción técnica, la zona fija (aunque no delimitada todavía) es en la explanada entre el WC adaptado y la zona de sombra.

10 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).

Se considera que no es necesario alargar el aparcamiento para no invadir innecesariamente la calzada, ya que al estar pintado el paseo peatonal se asegura la longitud legal. Es una zona donde también se encuentra la parada de autobuses y se considera más seguro dejar el aparcamiento como está, ya que lo delimita la acera.

11 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)

A fecha de redacción del informe, una vez analizadas las encuestas de satisfacción de Cala Llonga, no se detecta ninguna queja relacionada con el itinerario que va desde las plazas de aparcamiento al itinerario de la playa.

12 Se observa puntualmente en el vado peatonal, que forma parte del itinerario accesible entre las plazas de aparcamiento y el punto de sombra, diferencia de cota de 2 cm y ligeros desperfectos. (Playa de Cala Llonga)

13 Planificar para los socorristas de incorporación tardía la formación en Gestión de la Accesibilidad, realizada por parte del Ayuntamiento.

Se ha acordado con el coordinador de Cruz Roja, que en la nueva incorporación de socorristas, se cerrará un día para darles la formación in situ a los nuevos socorristas, en la misma playa.

14 Se debería además de indicar en color verde "cumple" desarrollar de manera más amplia el cómo se cumple.

Se ha completado el listado de cumplimiento legal en materia de accesibilidad, especificando el requerimiento legal.

### 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:	<b>Valoración mínima 5</b> <b>Al menos 30% encuestas de la totalidad de servicios prestados en Santa Eulalia.</b> <b>Al menos el 50% de la totalidad de servicios prestados en Cala Llonga</b>
-----------------------	--

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%

<b>Nº servicios 2017 Santa Eulalia</b>	132	<b>Nº encuestas</b>	41	<b>% encuestas</b>	31,06%
<b>Nº Servicios 2017 Cala Llonga</b>	18	<b>Nº encuestas</b>	12	<b>% encuestas</b>	66,67%

En relación al porcentaje de encuestas de satisfacción recogidas para la playa de Santa Eulària, este año se ha incrementado al 31%, pero sin llegar al 50%. Se piensa que esto es debido al alto grado de usuarios repetitivos. Por tanto, esta temporada se va a analizar el porcentaje de usuarios repetitivos (añadiendo como indicador), y se ha reducido el % de encuestas recogidas al 30%.

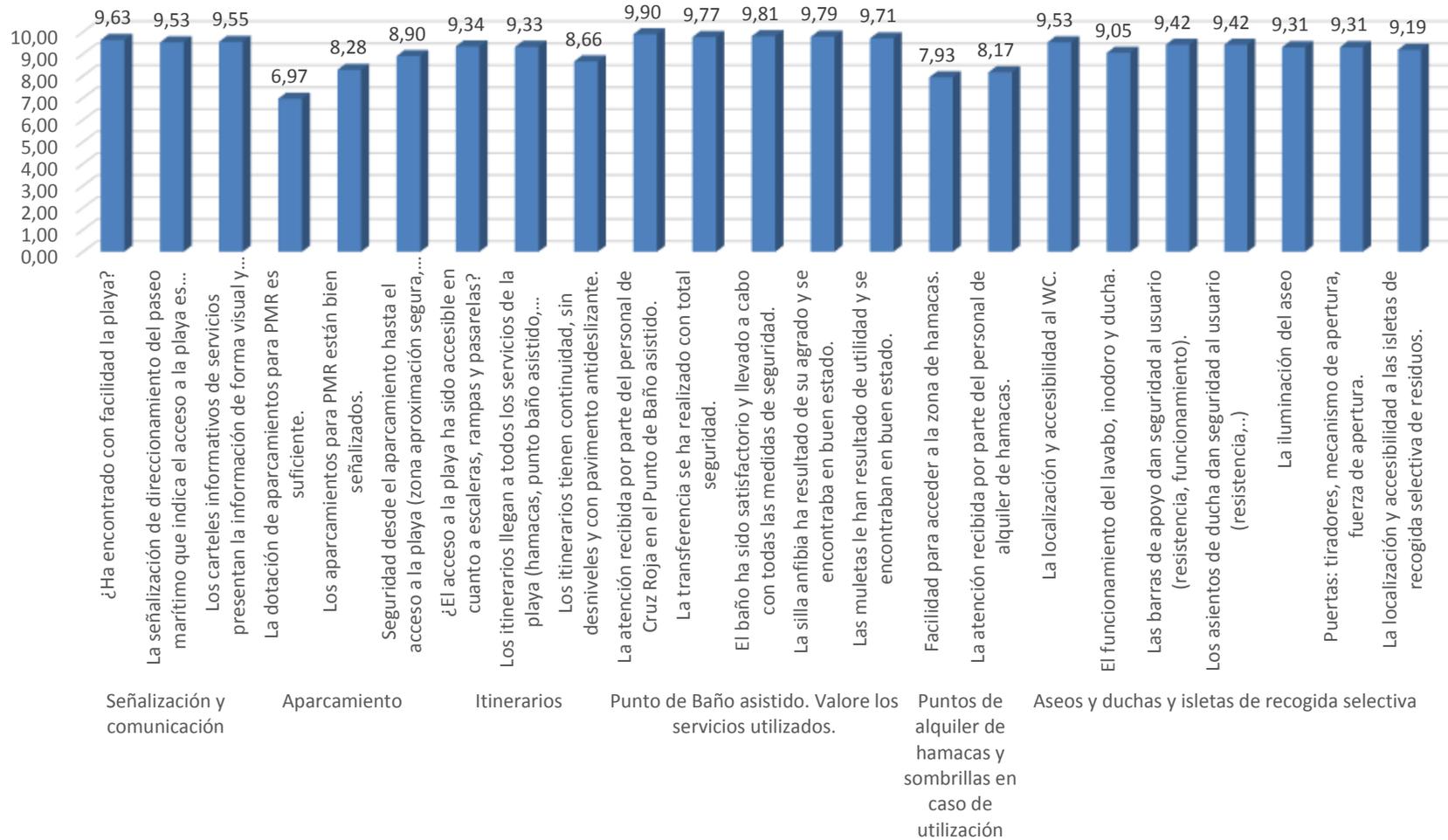
En relación a la playa de Cala Llonga, se mantiene mínimo un 50% de encuestas recogidas, ya que es un servicio relativamente nuevo.

En cuanto a los resultados obtenidos para la temporada 2017 en la playa de Santa Eulària, han sido muy buenos, incrementando en todos los ítems llegando a más de 9.5 en casi todas las preguntas, exceptuando la dotación de aparcamientos PMR, 6.97 y la facilidad para llegar a la zona de hamacas, con un 7.93.

En la playa de Cala Llonga los resultados obtenidos también han sido excelentes, llegando también a puntuaciones superiores al 9.5. Destaca también la menor puntuación la dotación de aparcamientos PMR obteniendo un 7.9.

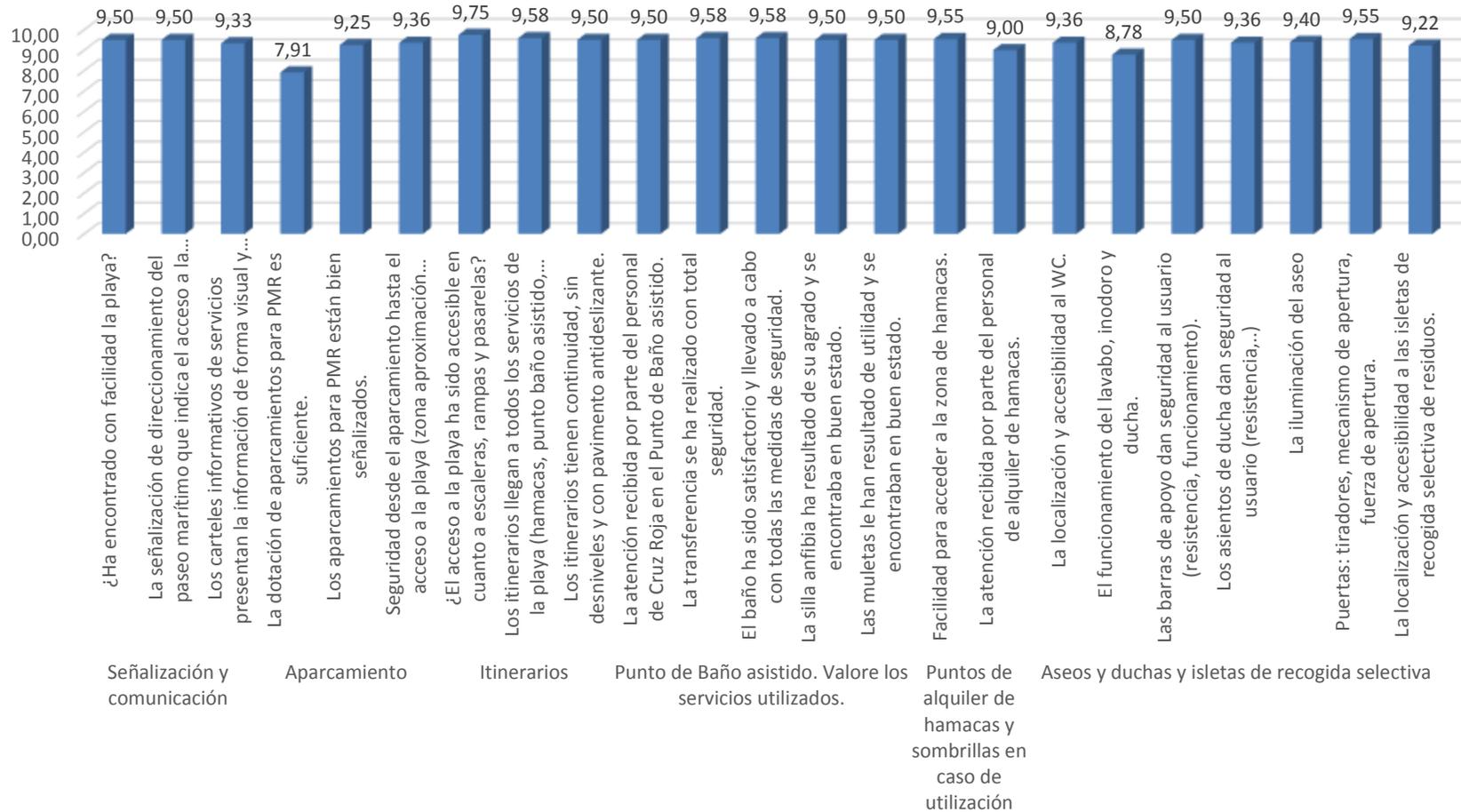


### Resultados satisfacción usuarios punto accesible Santa Eulària Temporada 2017





### Resultados satisfacción usuarios Punto Accesible Cala Llonga Temporada 2017



## Comparación valores 2013-2017 Playa Santa Eulària y Cala Llonga

Comparando la evolución de las puntuaciones globales en accesibilidad universal, aparte de obtener unas puntuaciones excelentes todos los años, esta temporada 2017 ha sido la mejor puntuada desde la puesta en marcha del sistema de accesibilidad, obteniendo una puntuación de 9.15.

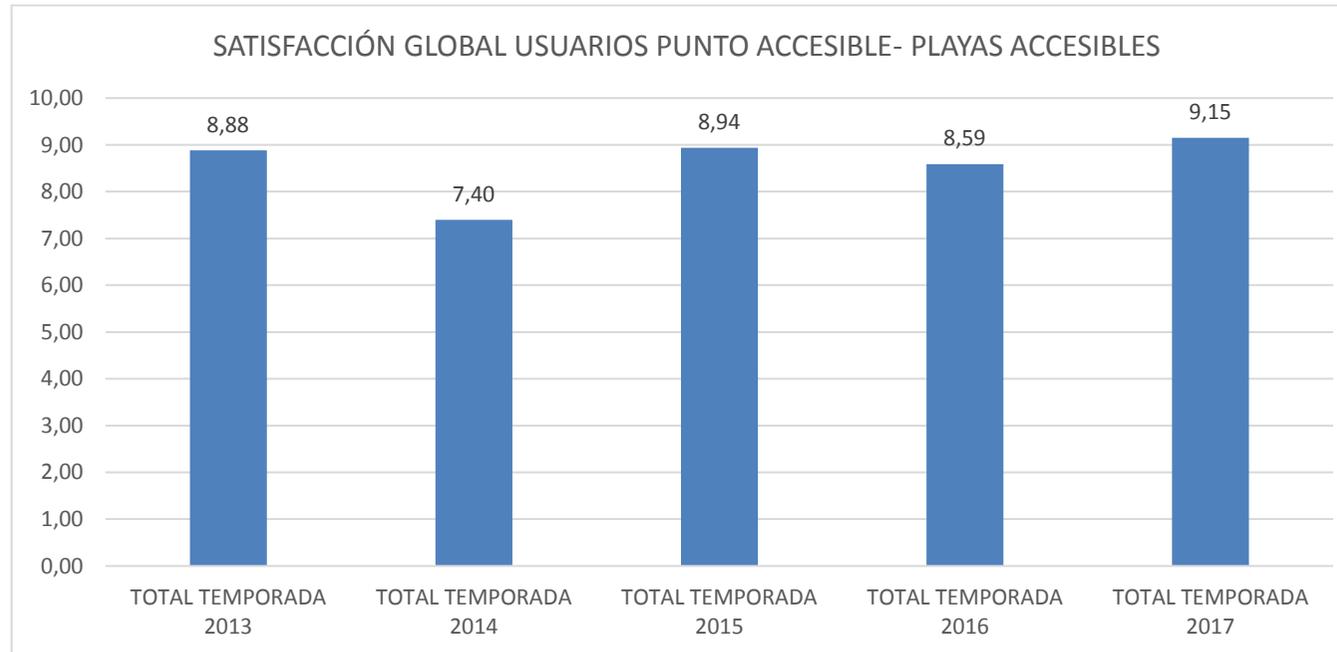
La Playa de Cala Llonga también recibe una puntuación global de 9.35, siendo la más elevada, aunque todavía el análisis que se puede hacer de esta playa no es significativo, ya que se tuvieron pocos usuarios utilizando el baño asistido.

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.

	Señalización y comunicación			Aparcamiento			Itinerarios			Punto de Baño asistido.					Alquiler de hamacas y sombrillas		Aseos, duchas y isletas de recogida selectiva						GLOBAL	
	LOCALIZACIÓN PLAYA	SEÑALIZACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO	CARTELES INFORMATIVOS	DOTACIÓN	SEÑALIZACIÓN	SEGURIDAD	ACCESOS ADAPTADOS PARKING-PLAYA	ITINERARIOS ACCESO SERVICIOS PLAYA	ACCESIBILIDAD ITINERARIOS PLAYA	ATENCIÓN PERSONAL CRUZ ROJA	SEGURIDAD EN LA TRANSFERENCIA	BAÑO SATISFACTORIO Y SEGURO	EQUIPAMIENTO (SILLA ANFIBIA)	EQUIPAMIENTO (MULETAS ANFIBIAS)	FACILIDAD ACCESO HAMACAS Y SOMBRILLAS	ATENCIÓN PERSONAL HAMACAS	LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD WC	FUNCIONAMIENTO WC	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (BARRAS)	SEGURIDAD EN ELEMENTOS DEL WC (DUCHA)	ILUMINACIÓN	MECANISMOS DE APERTURA		LOCALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD ISLETAS RECOGIDA SELECTIVA
<b>TOTAL 2013</b>	9,30	8,89	8,26	7,32	8,26	8,44	9,34	8,76	8,98	9,76	9,77	9,73	9,58	9,65	8,72	8,65	9,29	9,00	9,00	8,47	8,09	8,27	8,79	<b>8,88</b>



TOTAL 2014	8,13	7,58	7,36	5,35	6,39	6,96	7,58	7,31	6,96	8,58	8,44	8,44	7,31	7,63	6,47	7,04	7,79	7,19	7,65	7,45	7,54	7,80	7,21	7,40
TOTAL 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
TOTAL 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
TOTAL 2017 SANTA EULARIA	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
TOTAL 2017 CALA LLONGA	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



## PERFIL DE LOS USUARIOS

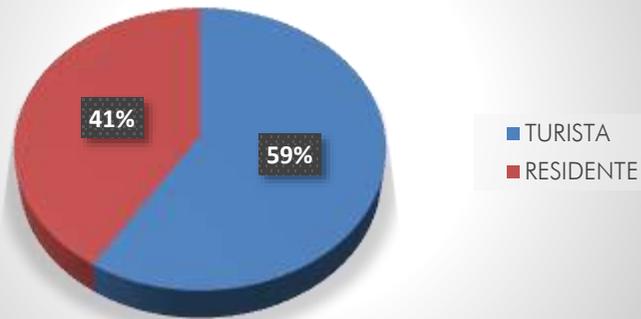
El perfil de los usuarios del Punto Accesible de las playas accesibles, según si son residentes o no, se muestra en los siguientes gráficos, analizando la temporada 2016 y 2017.

En la playa de Santa Eulària, para la temporada 2016, se observa que casi un 60% de los usuarios son turistas frente a un 40% de residentes. De la misma forma, el porcentaje para la temporada 2017 se mantiene 50-50 más o menos.

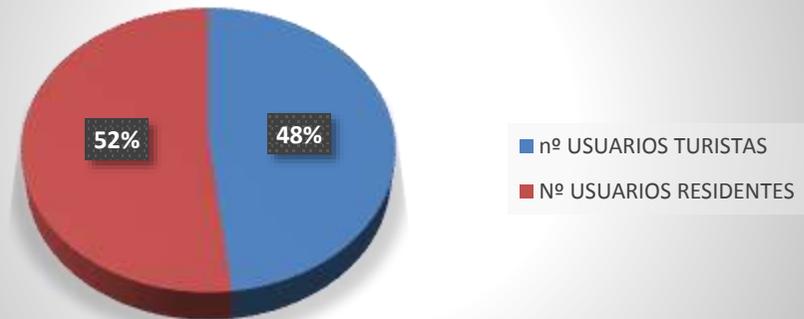


Esto demuestra que tanto el residente como el visitante, sabe y conoce este servicio y lo utilizan.

USUARIOS POR RESIDENCIA- PLAYA DE SANTA  
EULÀRIA- TEMPORADA 2016

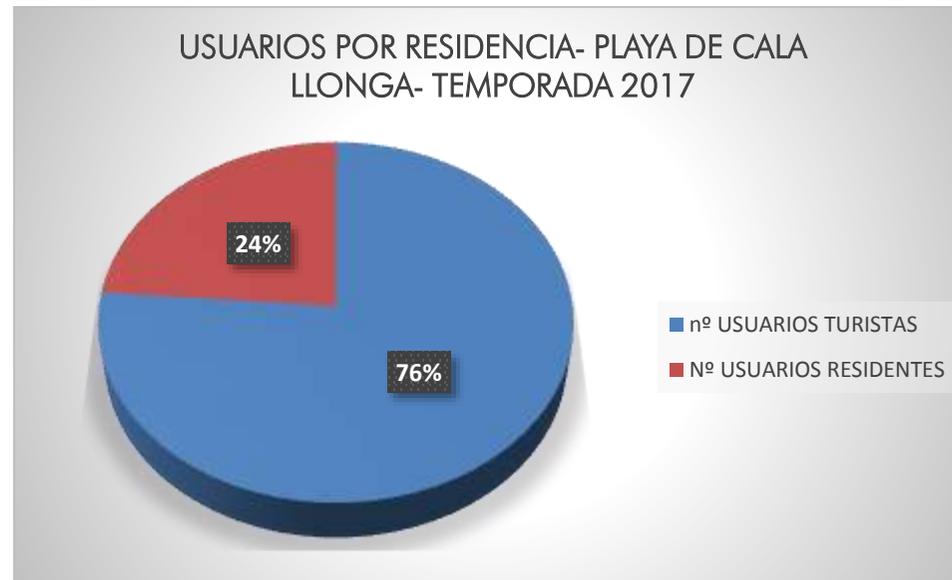


USUARIOS POR RESIDENCIA- PLAYA DE SANTA  
EULÀRIA- TEMPORADA 2017





En la Playa de Cala Llonga, al ser el primer año de análisis, y tener pocos usuarios todavía, no se conoce bien la tendencia, ya que según datos analizados muestran un 76% de turistas frente a un 24% de residentes.

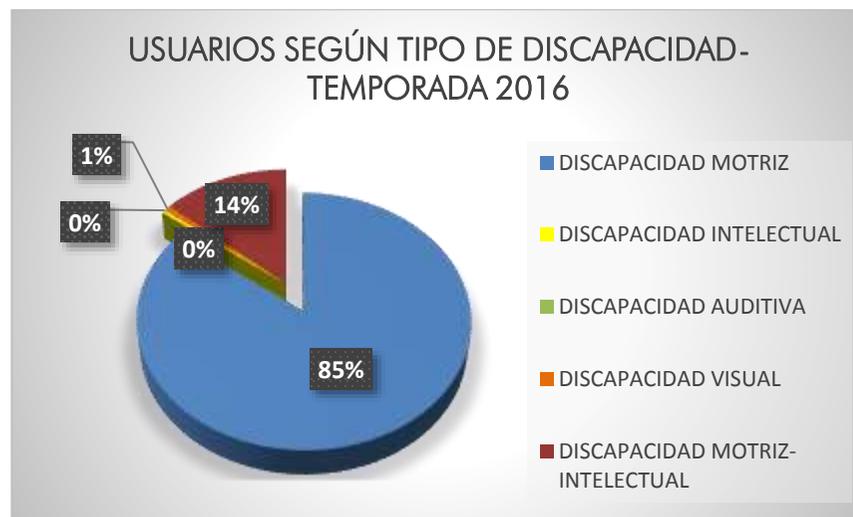


En cuanto al tipo de discapacidad, se ha analizado para conocer mejor las discapacidades mayoritarias, y de esta forma, también se enfocan las mejoras más específicas a un tipo u otro de colectivo.

En la Playa de Santa Eulària, según los gráficos de la temporada 2016 y 2017, que en ambos casos la mayoría de usuarios (entre un 85-92% Se observa en el gráfico, que la discapacidad motriz (incluye cualquier discapacidad física, motora, paraplejia, etc.) es la mayoritaria, con un 85% de los usuarios que ha pasado por el Punto Accesible tienen esta discapacidad.

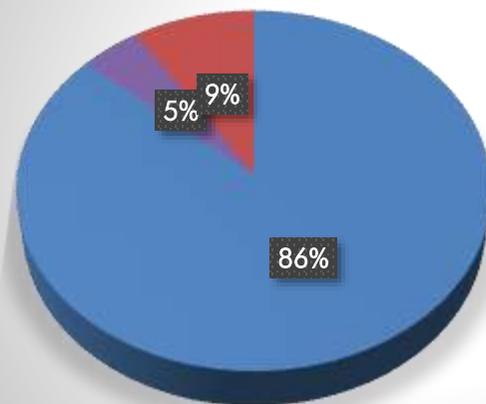
Va seguida de la discapacidad física e intelectual, con un 14% de los usuarios con esta discapacidad.

Por último, esta temporada 2017 tan solo se ha atendido a 2 usuarios con discapacidad visual (que supone un 1% de los usuarios), y no se ha atendido a ningún usuario con discapacidad auditiva.





### USUARIOS SEGÚN DISCAPACIDAD- PLAYA DE CALA LLONGA- TEMPORADA 2017

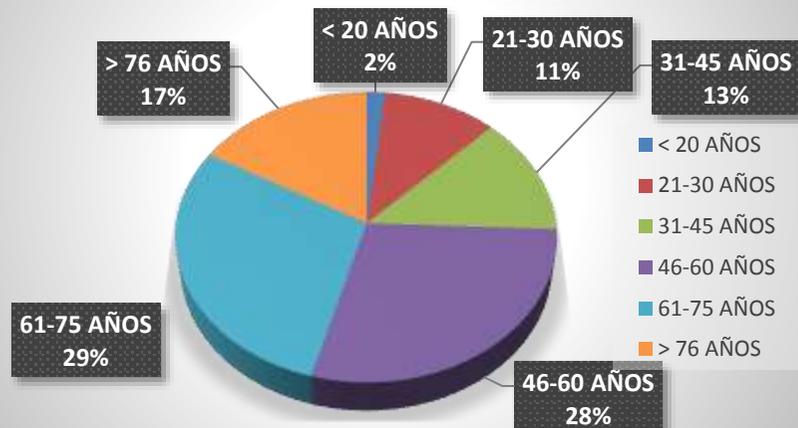


- DISCAPACIDAD MOTRIZ
- DISCAPACIDAD AUDITIVA
- DISCAPACIDAD INTELLECTUAL
- DISCAPACIDAD VISUAL
- DISCAPACIDAD MOTRIZ-INTELLECTUAL

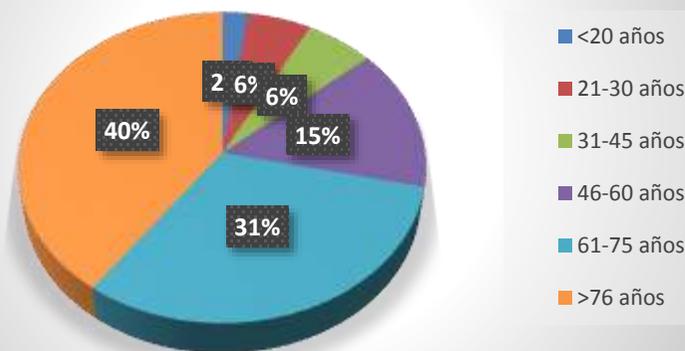


Finalmente los usuarios por rangos de edad, en la temporada 2016, en la Playa de Santa Eulària, el grupo mayoritario fueron mayores de 45 años (entre 46-60 años un 28%, entre 61-75 un 29% y mayores de 76 años un 17%), lo que supone un 74% de los usuarios, en cambio para la temporada 2017, de mayores de 75 años hay un 40% y entre 67-75 años un 31%. En la temporada 2017, el perfil de usuario ha sido más mayor que la temporada anterior.

USUARIOS POR RANGO DE EDADES- PLAYA DE  
SANTA EULÀRIA- TEMPORADA 2016

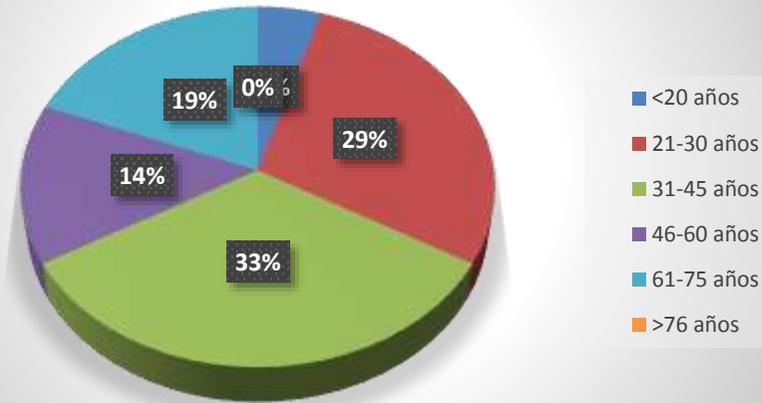


USUARIOS POR RANGO DE EDADES-PLAYA DE  
SANTA EULÀRIA- TEMPORADA 2017





USUARIOS POR RANGO DE EDADES- PLAYA DE CALA  
LLONGA- TEMPORADA 2017





### Observaciones y sugerencias temporada 2018:

En cuanto a las 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 2017- PLAYA DE SANTA EULÀRIA		
Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias tratadas o en proceso	Observaciones y sugerencias.
19		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La zona desahabitada 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.</li> <li>2. Un puente de madera para hacer el acceso al mar más fácil. mantenga el trabajo, el resto es perfecto.</li> <li>3. Los inodoros huelen un poco, se necesita un poco mas de ventilación, eso ayudaría.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>7. Se necesitan más aparcamientos para minusválidos cerca del punto de baño.</li> <li>8. Los bordillos de la calle principal están demasiado altos, rebajarlos más donde sea necesario.</li> <li>9. Las pasarelas que dan accesibilidad a la playa están en mal estado, algunas están sueltas, otras atornilladas fuera dando riesgo a tropiezos y caídas.</li> </ol>



		<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...</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</p> <p>12. Más horario cruz roja socorristas. Las duchas con asideros.</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 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>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, seria 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>17. Las pasarelas tienen desniveles y tornillos fuera, riesgo para los usuarios de la playa.</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>19. Las pasarelas tienen desniveles y tornillos fuera, riesgo para los usuarios de la playa</p>
--	--	--

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES TEMPORADA 2017- PLAYA DE CALA LLONGA.

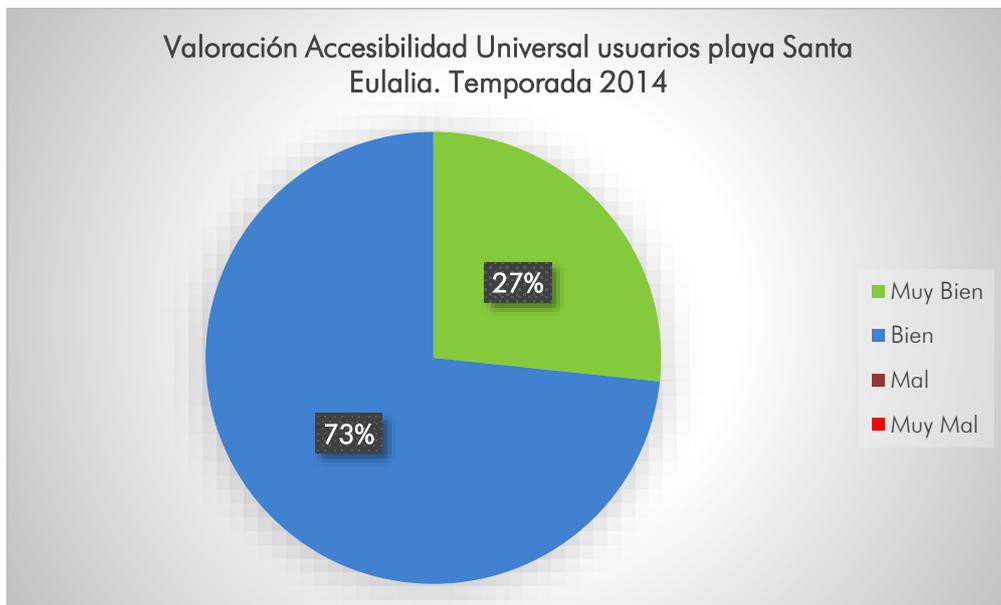
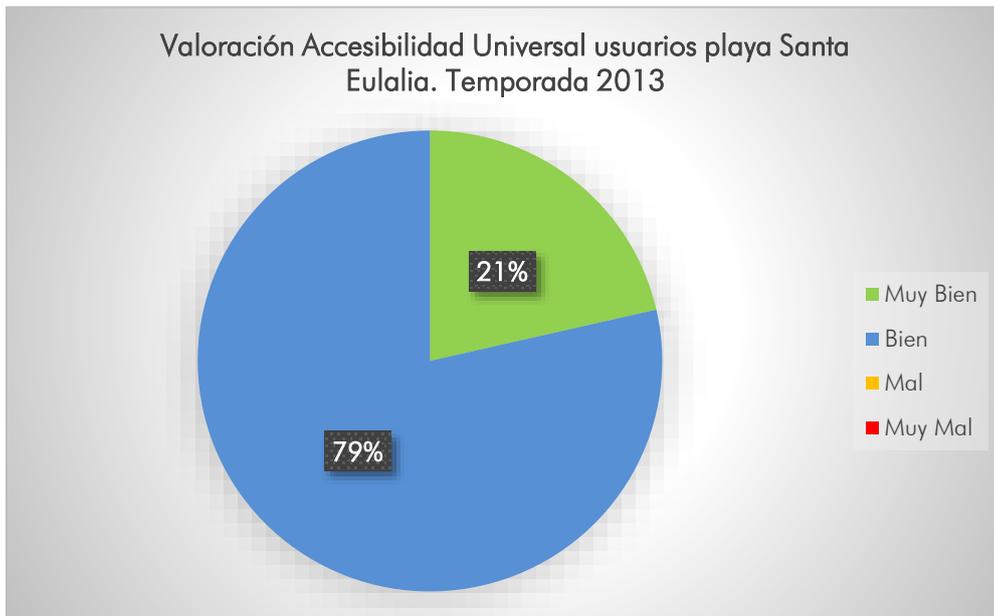
Nº de observaciones y sugerencias realizadas	Nº de observaciones y sugerencias	Observaciones y sugerencias.
--	-----------------------------------	------------------------------



	tratadas o en proceso	
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. A la llegada en taxi, he visto rápido el cartel cosa que no ha visto el taxista, podría ser un poco más grande. La puerta del baño necesita un agarre mejor porque es muy largo y un poco más de ventilación por el calor .Mauricio me ha hecho "volar" perfectamente, disfruté la salida, muy segura y bien atendida.</li><li>2. Más parquin.</li></ol>

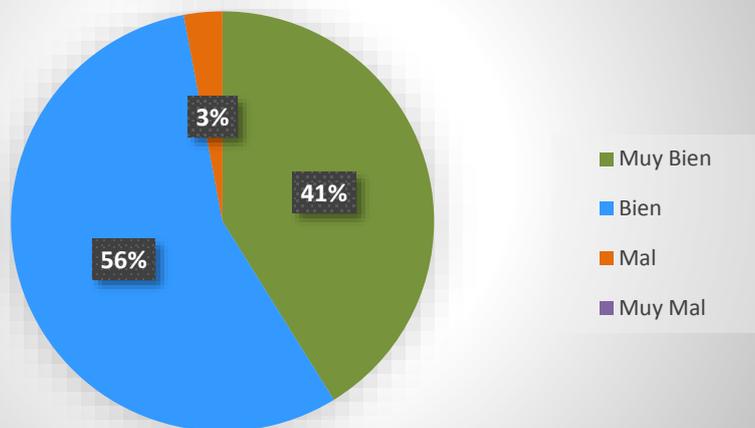
### Resultados satisfacción Accesibilidad-Encuesta Medio Ambiente.

Se contemplan también las valoraciones por parte de los usuarios de la playa de Santa Eulària (no solo usuarios con discapacidad) mediante las encuestas de Medio Ambiente que se realizan, en la cual, desde el año 2014, se incluyó una pregunta sobre la Accesibilidad Universal en infraestructuras y servicios.

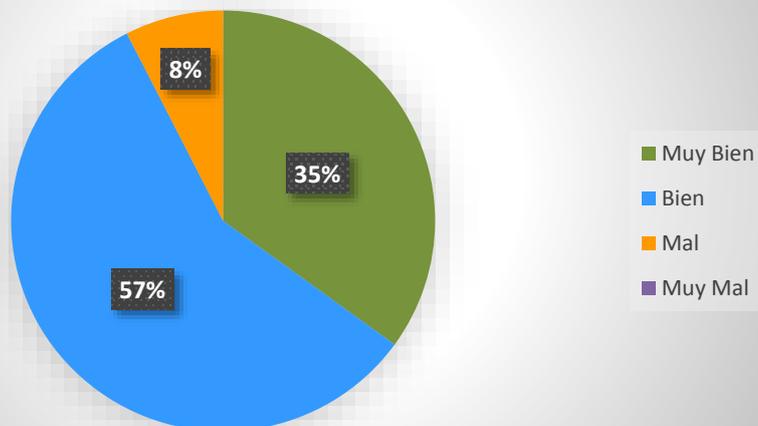


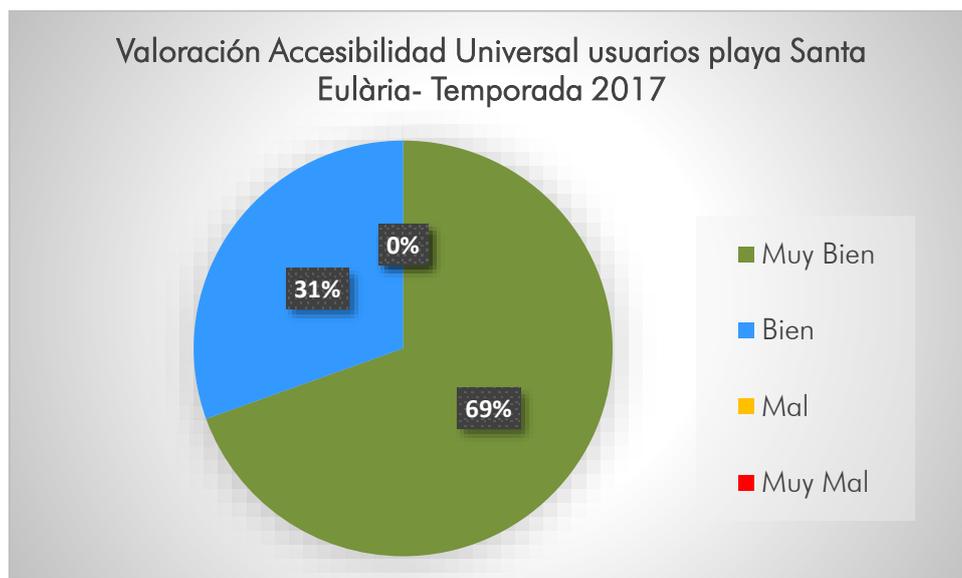


Valoración Accesibilidad Universal usuarios Playa Santa  
Eulària. Temporada 2015

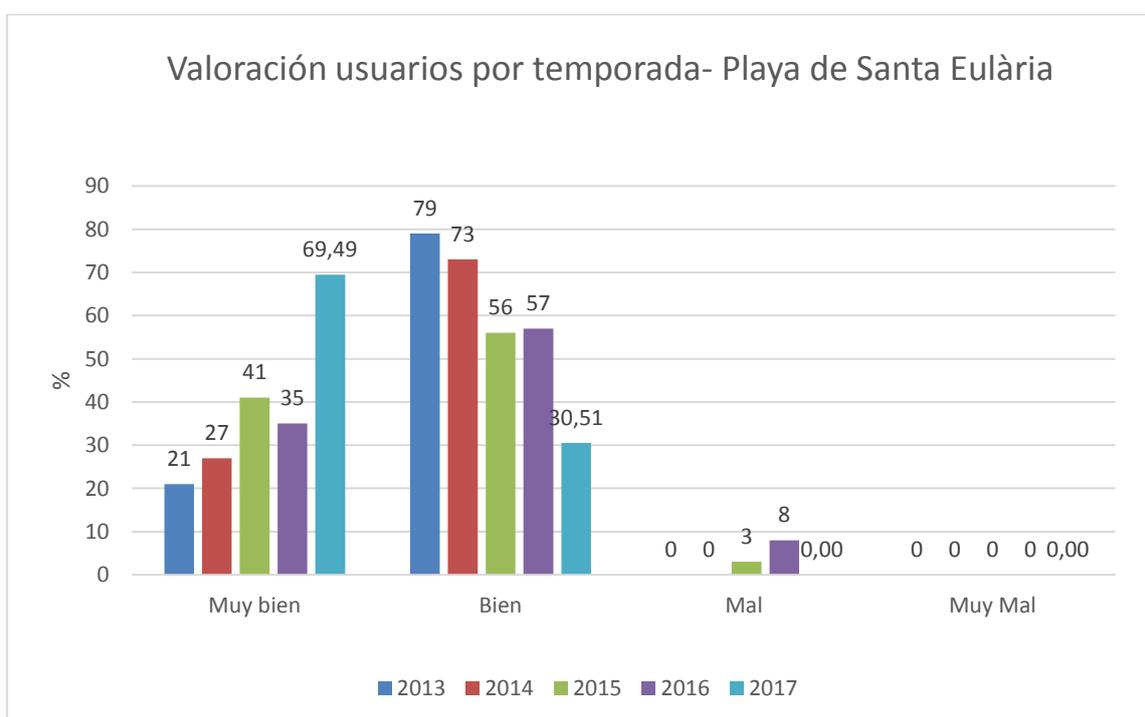


Valoración Accesibilidad Universal usuarios playa Santa  
Eulalia. Temporada 2016



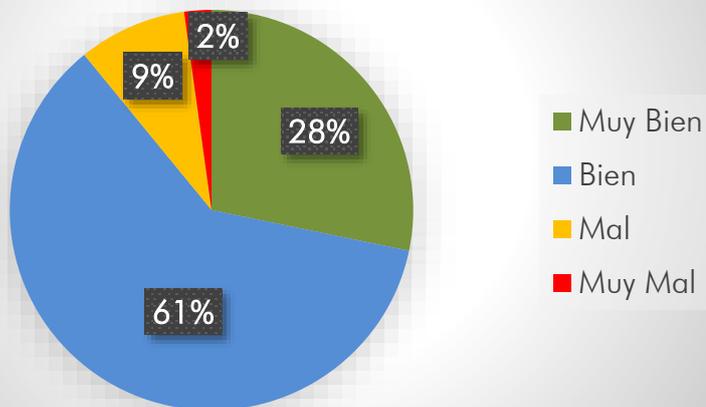


En general, los usuarios valoran bien o muy bien la accesibilidad universal en la playa de Santa Eulària, tan solo en el año 2016 un 8% puntuó como mal la accesibilidad en esta playa, aunque en estas encuestas no se hacía ningún comentario concreta que nos dé idea del motivo de esa puntuación.





### Valoración Accesibilidad Universal usuarios Playa de Cala Llonga- Temporada 2017



Los usuarios de la playa de Cala Llonga también valoran como bien (61%) o muy bien (28%) la Accesibilidad en esta playa.

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

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

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

Resultados:

	Temp. 2012	Temp. 2013	Temp. 2014	Temp. 2015	Temp. 2016	Temp. 2017
Nº horas de formación a socorristas	19	19	19	19	19	19
Nº horas de formación específica accesibilidad universal/socorrlista	1	1	3	3	3	3
% formación específica accesibilidad/socorrlista	5,26%	5,26%	15,79%	15,79%	15,79%	15,79%

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

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p><b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b></p>	<p>Última actualización: Mayo 2017</p> <hr/> <p>Pág. 29</p>
---	--	---

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.



12. Nº DE SERVICIOS PRESTADOS/SEMANA. Servicios de baño asistido mediante silla anfibia.

Definición:	12. 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

Resultados:

SANTA EULALIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mayo	23		0	3	0	0
Junio		11	7	8	18	6
Julio		12	46	21	31	26
Agosto		25	24	51	67	54
Septiembre		7	7	23	41	43
Octubre		0	0	5	6	3
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>55</b>	<b>84</b>	<b>111</b>	<b>163</b>

CALA LLONGA	2017
Mayo	0
Junio	1
Julio	8
Agosto	9
Septiembre	0
Octubre	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Según los datos se observa como 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.





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

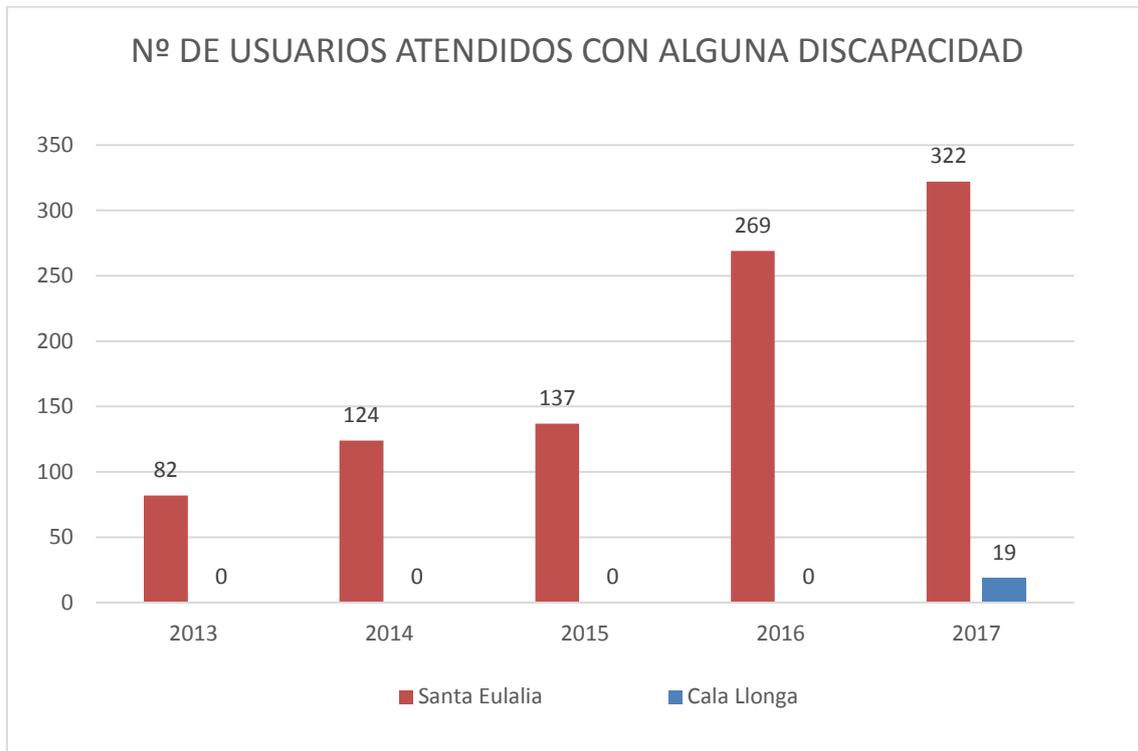
Definición:	Nº aproximado de usuarios con alguna discapacidad que asisten a la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer el número de usuarios con alguna discapacidad, no solo los que utilizan la silla anfibia, sino la totalidad de usuarios, para tener en cuenta a todos los colectivos.
Fuente:	Cruz 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

Resultados:

2014	Incremento usuarios 2014	2015	Incremento Usuarios 2015	2016	Incremento Usuarios 2016	2017 Santa Eulalia	Incremento usuarios 2017	2017 Cala Llonga
0	0	4	-	4	0,00	0	0	0
9	-59,09	17	88,89	22	29,41	24	9,09	1
57	137,50	27	-52,63	54	100,00	92	70,37	9
40	37,93	55	37,50	105	90,91	113	7,62	11
18	157,14	27	50,00	73	170,37	85	16,44	0
0	0,00	7	-	11	57,14	15	36,36	0
124	51,22	137	10,48	269	96,35	329	22,30	21

Como se observa, hay un incremento de usuarios que usan el punto accesible (no solo servicios de baño asistido, sino también uso de muletas, uso del WC o simplemente uso de la zona de sombra).

Este indicador y el anterior es resultado de una correcta gestión de la accesibilidad en la playa de Santa Eulària, y una buena difusión entre los visitantes y residentes.





14. N° USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD QUE USAN EL SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS-  
**ELIMINADO**

Definición:	Nº de usuarios con alguna discapacidad que hagan uso del servicio de hamacas y sombrillas.
Propósito:	Conocer el nº de usuarios con alguna discapacidad que usan el servicio de hamacas y sombrillas, para conocer sus necesidades.
Fuente:	Club Náutico
Responsable:	Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Semanal
Seguimiento:	Mensual
Umbral de referencia:	➤ 150

Resultados:

Meses	Año 2013	2014	2015
Mayo	0	3	26
Junio	1	25	57
Julio	16	20	48
Agosto	1	33	24
Septiembre	2	15	26
Octubre	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>96</b>	<b>193</b>

Eliminado para la temporada 2016, ya que el servicio de hamacas y sombrillas no se encuentra dentro del sistema de gestión de la accesibilidad.



### 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 2013	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	7	4	57,14%
Concesionario (Club Náutico)	2	0	0,00%
Cruz Roja (Socorristas)	4	4	100,00%
Cruz Roja (Voluntarios)	6	6	100,00%

Temporada 2014	Nº trabajadores gestión playas	Nº Trabajadores con formación en accesibilidad	% trabajadores formados
Oficina Litoral y Playas y Medio Ambiente	6	4	66.67%
Concesionario (Club Náutico)	2	0	0,00%
Cruz Roja (Socorristas)	27	27	100,00%
Cruz Roja (Voluntarios)	6	6	100,00%

Temporada 2015	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)	27	27	100,00%
Cruz Roja (Voluntarios)	6	6	100,00%

Temporada 2016	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)	23	23	100,00%
Cruz Roja (Voluntarios)	6	6	100,00%

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%

Se mantienen porcentajes similares en las dos 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 para el 2015, 2016 y 2017.

En relación al concesionario de hamacas y sombrillas, al encontrarse fuera del alcance del sistema de gestión, para el año 2016 se ha eliminado.



## 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
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0

No se ha tenido ninguna reclamación formal ni informal ni durante la temporada 2017.

### 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.

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 auditoria interna	3	3	100,00%
Nº de no Conformidades en auditoría externa	1	1	100,00%
	8	8	100,00%

Durante la temporada 2017 se han abierto 4 NC, si bien se han cerrado, hay alguna actuación que todavía está pendiente de ejecutar (p.ej: entrega de trípticos específicos de accesibilidad a Hoteles). En relación a NC derivadas de auditorías externa e interna, todas se encuentran cerradas también.



## 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
Presupuesto total Ayuntamiento	27.922.670	29.989.710	30.965.940	32.732.750	34.747.970	36.324.200	37.623.300
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
Presupuesto del Ayuntamiento destinado a la supresión de barreras arquitectónicas	215.000	50.000	60.000	255.000	290.000	381.510	225.000
Presupuesto total Accesibilidad Universal	215.000	100.000	120.000	270.000	305.000	396.510	295.000
<b>% Presupuesto dedicado a accesibilidad</b>	0,77%	0,33%	0,39%	0,82%	0,88%	1,09%	0,78%

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, exceptuando el 2017, que ha vuelto a disminuir ligeramente.



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

Las averías registradas en la temporada 2017 se corresponden al funcionamiento de los timbres de comunicación. Esto en la playa de Cala Llonga se ha solucionado al instalar un nuevo sistema mucho más potente. Para la playa de Santa Eulària se contempla realizar la misma actuación.



### 111.Nº DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Definición:	Nº de trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo inmediato realizados en las infraestructuras de la playa de Santa Eulalia.
Propósito:	Conocer el nº de trabajos necesarios de mantenimiento preventivo poder ajustar o mejorar el plan de mantenimiento preventivo de infraestructuras, o la periodicidad de las revisiones.
Fuente:	FPG-07-10-05 Revisiones funcionamiento elementos accesibilidad
Responsable:	Operario de mantenimiento. Responsable del Sistema de Gestión. Oficina Litoral y Playas
Frecuencia de medida:	Semanal
Seguimiento:	Mensual
Umbral de referencia:	

#### Resultados:

	2013	2014	2015	2016	2017
Mayo	0	0	3	0	0
Junio	8	3	0	0	0
Julio	4	5	1	0	0
Agosto	1	1	4	0	0
Septiembre	1	1	1	0	0
Octubre	0	0	0	0	0
TOTAL	14	10	9	0	0

Debido a que el Departamento de Litoral y Playas se ha quedado sin operario de mantenimiento a principios de temporada 2016, no se han podido llevar a cabo trabajos de mantenimiento preventivo propiamente dichos.

Las revisiones de mantenimiento preventivo las ha pasado el celador de playas, y ha solucionado lo que estaba en su mano.

No obstante, durante el 2016 no ha habido incidencias graves, que impidan la correcta prestación del servicio de baño asistido.

Para la temporada 2017, el número de trabajos de mantenimiento preventivo solo se han centrado en las revisiones de accesibilidad, y de este análisis se reflejan problemas con los timbres (que se ha solucionado el problema con la instalación de un sistema de comunicación mucho más potente) y con ondulaciones de las pasarelas (estos trabajos no se pueden realizar de forma preventiva, ya que depende mucho de

 Ajuntament de Santa Eulària des Riu	<b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b>	Última actualización: Mayo 2017  Pág. 45
--	---	--

los temporales y el deterioro de la madera). Si que se realizan trabajos puntuales para solucionar ciertas ondulaciones, resaltes o/y cortar cabezas de tornillos salientes. Periódicamente también se sopla la arena de las pasarelas, pero se hace según necesidad.

 <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 2017</p> <hr/> <p>Pág. 46</p>
---	---	---

### 1.5. LOS RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE ACCESIBILIDAD Y DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS.

A continuación, se muestran los objetivos y acciones planteadas para el año 2017, así como el grado de cumplimiento del plan de accesibilidad, y también los objetivos y acciones planteadas para el año 2018.



## PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2017

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada	Fecha ejecución	ESTADO
1. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 1.1. Favorecer actividades al aire libre de personas con necesidades especiales.	Elaborar un programa de Ocio Accesible en la Playa de Santa Eulària, con la colaboración de Cruz Roja, y aumento de la dotación de personal exclusivo para los Puntos Accesibles.	1er Trimestre 2017		
	Meta 1.2. Renovar la zona de WC de la playa de Santa Eulària.	Sustituir el actual WC adaptado y WC público, por un módulo triple, que conste de WC adaptado y WC mujeres y WC hombres, así como renovar el sistema de conexión al alcantarillado para evitar los atascos permanentes de estos baños por un uso indebido de éstos (se indica que está prohibido tirar papel y toallitas al WC).	1er Trimestre 2017		



	<b>Meta 1.3: Mejorar el equipamiento y la seguridad en el baño con silla anfibia.</b>	Comprar dos sillas anfibas nuevas (una para la playa de Santa Eularia y otra para la playa de Cala Llonga) y pedir piezas de recambios para las sillas anfibas antiguas, y así disponer de mayor equipación para los baños adaptados.	febrero-marzo 2017	01/03/2017	
	<b>Meta 1.4. Mejorar la seguridad a personas con dificultad motora, en la entrada y salida del agua.</b>	Instalar una cordada de boyarines en las entradas al agua, en la playa de Santa Eulària y la playa de Cala Llonga.	jul-17		
<b>2. Promocionar la Accesibilidad Universal en el municipio.</b>	<b>Meta 2.1: Promocionar en otras playas la accesibilidad universal</b>	Iniciar procedimiento de contratación para la ejecución de las mejoras de accesibilidad universal en la playa de Cala Llonga, y ejecutar el proyecto.	febrero-abril 2017	Febrero 2017 aprobación del proyecto.	



		<p>Pedir presupuestos módulos WC adaptados para la playa de Cala Llonga y para sustituir el de la playa de Santa Eulària. Iniciar procedimiento de contratación para la instalación de un módulo WC adaptado con ducha para la Playa de Cala Llonga.</p>	enero-febrero 2017	01/05/2017	
		<p>Solicitud a AENOR de presupuesto para ampliación de alcance a la playa de Cala Llonga.</p>	mar-17	01/04/2017	
	<p><b>Meta 2.2. Dar difusión a las Políticas y Servicios Accesibles en las playas de Santa Eulària.</b></p>	<p>Actualización de los trípticos de playas, para incorporar la información sobre las mejoras realizadas en la playa de Cala Llonga.</p>	abril-mayo 2017	01/06/2017	



		Presentación del nuevo Punto Accesible de Cala Llonga a las principales asociaciones socio sanitarias de Ibiza, para promocionar e informar del servicio.	jun-17	27/06/2017	
		Actualizar la APP Playea y las páginas web municipales (web del ayuntamiento y la web turística visitsantaetulalia)	jun-17	23/06/2017	



		Organizar una Jornada de Ocio Accesible en la playa de Cala Llonga invitando a los usuarios con discapacidad de las principales asociaciones de Ibiza.	ago-17		
--	--	--	--------	--	--

 <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 2017</p> <hr/> <p>Pág. 52</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:

- Se han mejorado todos los aspectos que no cumplían con algún requisito DALCO, a excepción de la pequeña pendiente de los aparcamientos reservados para PMR, por no encontrar una fácil solución para salvar ésta pendiente. No obstante, este aspecto no se ha reflejado en ningún comentario de los usuarios a través de encuestas de satisfacción (el único aspecto que debemos mejorar es la dotación de aparcamientos).
- La organización lleva planificando mucho tiempo la instalación de cordada de boyarines. Esta temporada 2018 se vuelve a planificar y se espera poder instalarla.
- Se ha ampliado el alcance a la playa de Cala Llonga, con nueva infraestructura y nuevo sistema de comunicación, con resultados muy buenos.
- Se han adquirido nuevas sillas anfibas y nuevas muletas, que mejoran sustancialmente la calidad del servicio de baño asistido.
- Las actuaciones de promoción de la playa accesible (tanto a residentes como a turistas), a través de la APP Playea y actualización de contenidos en la web municipal y en la web turística [visitsantaetulalia.net](http://visitsantaetulalia.net)
- La voluntad es continuar planificando actuaciones de mejora en base a los comentarios de los usuarios de la playa mediante las encuestas de satisfacción.

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b>	<p>Última actualización: Mayo 2017</p> <hr/> <p>Pág. 53</p>
---	---	---

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

Se trata de la quinta 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.

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.

Se ha realizado toda una serie de actuaciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad, como por ejemplo:

- La mejora más importante para esta temporada es el nuevo sistema de comunicación de timbres en la Playa de Cala Llonga, y planificado también para su instalación en la playa de Santa Eulària.
- Las mejoras que no se han podido llevar a cabo (cordada de boyarines y cartelería en el paseo marítimo) se ha pospuesto debido a que no se consideran prioritarias, así como en el caso concreto de la cordada de boyarines se ha vuelto a planificar para 2018. Se espera que este año, definitivamente se instalen.

## 1.2. LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD AL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN: PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD.

Para el 2018 se han planificado los siguientes objetivos de mejora de la accesibilidad universal en la playa de Santa Eulària y en la Playa de Cala Llonga, ya sea mejora de infraestructuras, servicios y sensibilización y promoción de la accesibilidad.

OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	Fecha planificada
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.	Organizar una Jornada de Ocio Accesible en la playa de Cala Llonga invitando a los usuarios con discapacidad de las principales asociaciones de Ibiza.	Julio-Agosto 2017
		Elaborar nuevos trípticos del Servicio de Baño asistido de las playas accesibles, (específicos de Accesibilidad Universal).	jul-18
2. Mejorar las infraestructuras y servicios de playas para que sean más accesibles.	Meta 2.1. Mejorar el sistema de comunicación del Punto Accesible de Santa Eulària.	Se propone cambiar el sistema de timbres inalámbricos del Punto Accesible de Santa Eulària, para solucionar problemas puntuales de mal funcionamiento de los actuales timbres inalámbricos (que van con pilas). Se propone un sistema con baterías y alimentado con placas solares.	jun-18
	Meta 2.2. Mejorar la seguridad a personas con dificultad motora, en la entrada y salida del agua.	Instalar una cordada de boyarines en las entradas al agua, en la playa de Santa Eulària y la playa de Cala Llonga. (cuerda enlazada con boyas)	jul-18
	Meta 2.3.	Comprar material complementario para los puntos accesibles, como elementos de flotación (chalecos, churros de espuma, tablas de natación,..)	jul-18

 <p>Ajuntament de Santa Eulària des Riu</p>	<p><b>INFORME ANUAL DE REVISIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA PLAYA DE SANTA EULÀRIA</b></p>	<p>Última actualización: Mayo 2017</p> <hr/> <p>Pág. 55</p>
---	--	---

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

En las concejalías de 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.

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 modulo triple con cambiador, así como dotar de personal específico en accesibilidad (de Cruz Roja) para los baños asistidos de las playas accesibles.

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

Para la temporada 2017, no se tuvo operario de mantenimiento hasta finales de verano, por lo que este aspecto ha retrasado la resolución de algunas incidencias.

### 3. ASISTENTES A LA REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SISTEMA.

Sra. Antonia Picó Pérez. Concejala de Medio Ambiente y Accesibilidad.

Sr. Sergio Torres Garcia. Coordinador de playas.

Sra. Pilar Escandell Torres. Asesora externa.

Sra. Pepita Riera Bonet. Asesora externa.