

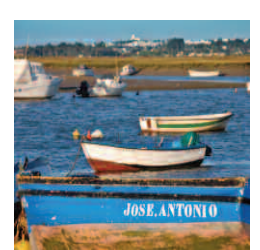
Empresa Municipal

Memoria

2013



Excmo. Ayuntamiento
de Chiclana de la Fra.





Antonio Domínguez López ● Sol naciente (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").

Las fotografías de páginas interiores que ilustran esta Memoria Anual corresponden a las instantáneas presentadas al concurso "Chiclana, espacio Natural", convocado con motivo del 25 aniversario de Chiclana Natural.

Memoria 2013

Índice

Introducción.....	8
Datos de la empresa.....	10
Órganos de la sociedad.....	12
Organigrama.....	16
Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos.....	18
Departamento de Agua.....	24
Departamento de Medio Ambiente.....	30
Departamento de Clientes.....	36
Departamento de Servicios Generales.....	42
Sistemas de Gestión.....	50
Departamento Económico	56

Introducción

Introducción

La empresa Municipal Chiclana Natural presenta su Memoria Anual 2013 recopilada en este documento de acceso público para los ciudadanos. Con ello se da cuenta de forma transparente y fiel de las actividades que la Delegación municipal de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Chiclana instrumentaliza a través de esta sociedad, donde también tiene cabida la gestión del Ciclo Integral del Agua y el cobro en la vía voluntaria de tasas.

El año transcurrido ha permitido consolidar las medidas iniciadas en anualidades anteriores. Unas iniciativas encaminadas a garantizar la estabilidad de la sociedad sin menoscabo de la prestación de unos servicios de calidad en todos los ámbitos de actuación de la empresa.

El resultado de las acciones emprendidas en 2013 se resume en una gestión flexible y dinamista enfocada a mantener la línea de crecimiento y a la creación de valores en el marco de la filosofía de servicio público que da carácter a la sociedad.

Una de las acciones destacadas es la puesta en marcha de un Plan Integral de Limpieza que persigue la consecución de objetivos como la mejora de la limpieza de la ciudad, la restauración estética de diferentes entornos municipales, el acondicionamiento de espacios de uso público y la mejora de los niveles de calidad con la consecución de una ciudad más limpia “entre todos”.

En el marco del referido Plan se han desarrollado varias iniciativas como la instalación de nuevas bocas de riego en el casco histórico, la colocación de contenedores soterrados o la adquisición de una nueva herramienta para la eliminación de residuos de chicles en el casco urbano, entre otras.

Otras actuaciones destacadas fueron la licitación mediante procedimiento abierto para las obras de Dotación Turístico-Medioambiental en la Plaza de las Bodegas, con una inversión de 580.000 euros con cargo a los Fondos Europeos; como también la aprobación de los Pliegos de Contratación para la Gestión de las Áreas de Reciclaje y Autocompactadores y de Limpieza Viaria en la zona de costa.

El Departamiento de Agua ha afrontado diferentes obras encaminadas a la mejora de las redes del municipio como la sustitución de las redes de fecales en Loma del Puerco, calle Arroyo, entre otras ubicaciones.

En materia de investigación, Chiclana Natural mantiene su estrecha colaboración con el proyecto de I+D+i denominado All-Gas que se desarrolla en la EDAR de El Torno y salinas municipales colindantes. Esta iniciativa que persigue la generación de productos de alto valor ecológico a partir del cultivo de microalgas ha alcanzado durante el año finalizado la fase de prototipos.

En cuanto a los datos económicos, el resultado que se registra al cierre del ejercicio 2013 muestra un saldo positivo de 858.929,14 euros, lo que porcentualmente se traduce en un crecimiento del 3,14 por ciento con respecto al año 2012. El importe neto de la cifra de negocio se elevó a 10.077.890,03 euros, una cantidad superior en 307.045,01 euros a la registrada en 2012.

Estos datos permiten al cierre del ejercicio garantizar la estabilidad presupuestaria y el equilibrio económico. La empresa mantendrá su política de mejoras en la gestión y explotación de los servicios que presta bajo un continuo control del gasto que lo haga posible.

Datos de la empresa

Datos de la empresa

- ◆ **RAZÓN SOCIAL:** Chiclana Natural, S.A.
- ◆ **OBJETO:** Definido en el artículo segundo de los Estatutos Sociales:
 - En general, todo lo que se relacione con el suministro y abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales y alcantarillado en todo el término municipal de Chiclana de la Frontera.
 - La conservación, mantenimiento y mejora de zonas verdes, parques y jardines.
 - La prestación de servicios de limpieza viaria y otros espacios públicos, y de aquellos otros de carácter medioambiental de competencia municipal.
 - La gestión de cobro en vía voluntaria de las tasas que por el Ayuntamiento se le encomienden.
 - La gestión y explotación de parques públicos de todo tipo y de centros, complejos, infraestructuras o instalaciones medioambientales tanto municipales como pertenecientes a otras administraciones públicas cuya gestión le fuera encomendada.
- ◆ En su primera etapa de funcionamiento, su objetivo fue la gestión del abastecimiento de agua a la población. Más

Yaiza Andreu Espinosa ● Vitalidad y Constandia (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").



tarde se le fue incorporando el alcantarillado y la depuración de aguas residuales. En el año 2001 asumió la gestión de los residuos urbanos, la limpieza viaria y de zonas verdes, así como práctica totalidad de las competencias medioambientales de la Delegación de Medio Ambiente del Ayuntamiento, cambiando su denominación de Aguas de Chiclana por la de Chiclana Natural, más acorde con la ampliación de su objeto social.

- ◆ Los miembros de esta organización, incluidos los componentes del Consejo de Administración y la Junta General, tienen como objetivo la mejora continua de los servicios y atención prestada en aras de una mayor satisfacción de todos los ciudadanos de Chiclana.

DATOS DE INTERÉS

Nº USUARIOS DE SERV. DE AGUA:	34.872
PERSONAL	71 empleados
AGUA SUMINISTRADA POR EL CAZG (m³):	6,683.175 m³
LONG. DE RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA:	428 Kms.
LONGITUD DE LA RED DE SANEAMIENTO:	534 kms.
IMPORTE NETO (CIFRA DE NEGOCIOS):	10.077.890,03 euros
RESULTADOS DEL EJERCICIO 2013:	858.929,14 euros
INVERSIÓN REALIZADA 2013:	127.076,21 euros

Órganos de la sociedad

JUNTA GENERAL

COMPOSICIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Presidente | D. Ernesto Marín Andrade

Vocales | D. Nicolás Aragón Reyes
D. Andrés Núñez Jiménez
D^a. Ascensión Hita Fernández
D^a. María Luisa Guerra Vélez
D. Stefan Johann Schauer
D. José Manuel Lechuga Meléndez
D. Agustín Díaz Berea
D^a. María Eugenia Fernández López
D^a. Ana María Bertón Belizón
D. Diego Miguel Rodríguez Frías
D. José María Román Guerrero
D^a. Manuela de Jesús Moreno Gómez
D. Jerónimo Andreu Andreu
D^a. Cándida Verdier Mayoral
D. José Manuel Vera Muñoz
D^a. Josefa Vela Panés
D. Antonio Pérez Noria
D^a. Francisca Guerrero Carrillo
D. Joaquín Páez Landa
D. José Luis Ruiz Piñero
D^a. María Soledad Ayala Contreras
D^a. Susana Moreno Castilla
D^a. Ana Isabel Rodríguez Muñoz
D. Roberto Palmero Montero

Secretario General | D. Francisco Javier López Fernández

Interventor | D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN COMPOSICIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Presidente | D. Ernesto Marín Andrade

Vicepresidente | D. Nicolás Aragón Reyes

Vocales | D^a. Josefa Vela Panés
D. Francisco Javier López Macías
D. Francisco Castañeda Marín
D. José Manuel Hidalgo Romero
D. Ignacio Ostúa Cano
D. José Antonio González Morales
D^a. Ana María Postigo Mota

Secretario | D. Francisco Javier López Fernández

Interventor | D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

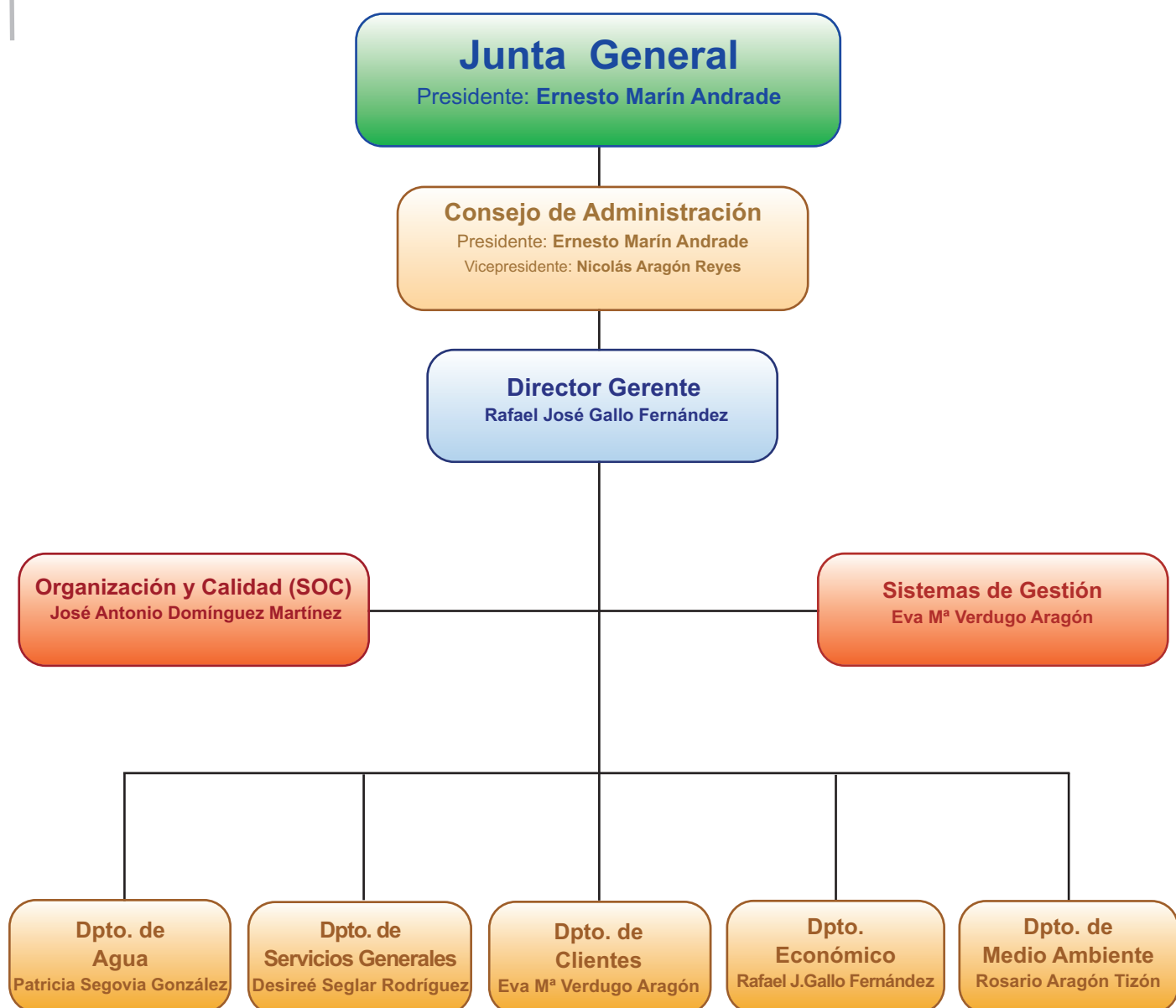
Director Gerente | D. Rafael José Gallo Fernández

Asesoría Jurídica | D^a. Desirée Seglar Rodríguez

Representante de los trabajadores | D. José M^a Medina Rivera

Organigrama

Organigrama



Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

2.1. Obras de Dotación Turístico-Medioambiental en Plaza de las Bodegas

◆ El BOP publica en enero la licitación mediante procedimiento abierto de la ejecución de las obras del Proyecto de Actuación de Modernización y Revitalización del Centro Urbano con actuaciones destinadas a Dotación Turístico-Medioambiental (Plaza de las Bodegas). La inversión asciende a 580.000 euros.

2.2. Reparación de fecales en calle Arroyo y Loma del Puerco

◆ En la calle Arroyo, se procedió a la sustitución de 33 metros lineales de una tubería deteriorada de fecales con un coste superior a los 17.000 euros. En Loma del Puerco se procedió a la reparación y sustitución de 51,5 metros lineales. El montante para esta ejecución superó los 25.000 euros. El importe global de las obras ascendió a 42.000 euros.

2.3. Mejora de la red de abastecimiento de la calle Constitución

◆ Las actuaciones consistieron esencialmente en la renovación de la serie de 15 acometidas que prestan servicio a los inmuebles ubicados en este viario, a hidrantes contra incendios y bocas de riego y que conectan con una arteria fundamental para el abastecimiento del casco urbano.

Inés Gallardo Gallardo ● Brisa (Concurso de Fotografías Chiclana Espacio Natural).



2.4. Pliegos de contratación para la gestión de las áreas de reciclaje y autocompactadores y de limpieza viaria en el litoral

◆ La Junta General de la sociedad aprobó los pliegos de contratación para regular, por un lado, los servicios de limpieza viaria en la zona costera y limpieza de playas y, por otro, la gestión de las áreas de reciclaje y recogida de autocompactadores en el término municipal. El ahorro estimado es de 300.000 euros.

2.5. Explotación de chiringuitos

◆ Publicación en el BOP del anuncio de licitación del pliego que regula el procedimiento de concesión para la adecuación y explotación de los tres chiringuitos en el Paseo Marítimo de Playa de La Barrosa. El pliego establece la concesión por un plazo inicial de diez años prorrogable por otras cinco anualidades.

2.6. Incorporación a la red social twitter

◆ Chiclana Natural abrió en marzo una cuenta en la red social twitter con la que amplía el número de canales de comunicación disponibles para la interacción con la ciudadanía. La cuenta es @chiclananatural.

2.7. Plan Integral de Limpieza

◆ Medio Ambiente formó un grupo multidisciplinar para la elaboración de un Plan Integral de Limpieza a ejecutar en el periodo 2013-2015. El documento re-

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

coge una serie de medidas encaminadas a mejorar la imagen de la ciudad desde el punto de vista medioambiental e incidir en la concienciación ciudadana.

2.8. Inversión de 15.000 euros para instalar 23 nuevas bocas de riego en el casco histórico

Instalación de 23 bocas de riego distribuidas estratégicamente en otros tantos puntos del centro urbano complementando a las 11 existentes. La actuación conllevó una inversión de 15.000 euros y fue ejecutada por la empresa Martín Casillas

2.9. Instalación de contenedores soterrados

Diez buzones soterrados de 5.000 litros para basura doméstica de nueva instalación repartidos por todo el casco histórico entraron en funcionamiento en el mes de junio.

2.10. D^a.M^a Santos Benítez: primer premio del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas

D^a. María de los Santos Benítez se proclamó vencedora del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas en la modalidad de Patios (premio de 100 euros en me-

tálico y obsequio). En Balcones y Ventanas se han fallado sendos primeros premios dotados de cuantías en metálico de 90 euros y obsequio para D^a. Josefa Ruiz y D^a. Josefa Pulido, respectivamente.

2.11. Fase de prototipo del proyecto All Gas en los terrenos anexos a la EDAR de El Torno

La ejecución ha consistido en el vallado perimetral sobre una superficie de unos 2.000 metros cuadrados en los terrenos anexos de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de El Torno. A la nivelación de los terrenos le sucederá la colocación y puesta en funcionamiento de dos balsas de cultivo de microalgas, cada una de ellas de 600 metros cuadrados de superficie.

2.12. La Barrosa y Sancti Petri superan la auditoría de la Q de Calidad Turística y del Sistema de Gestión Ambiental ISO-14.001

Las playas de La Barrosa y Sancti Petri superaron la auditoría de los sistemas ISO-14.001 y Q de Calidad a la que se sometieron en julio. La auditoría no recogió ninguna no conformidad de carácter mayor, por lo permitió mantener ambas certificaciones de calidad.

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

2.13. Medio Ambiente incorpora la eliminación de chicles al Plan Integral de Limpieza

Un programa anual sectorizado trata específicamente la limpieza de chicles de las principales calles y plazas del casco urbano. La prestación del servicio en el marco del Plan Integral de Limpieza se inició en viarios significativos del centro urbano, aunque también se atienden otras zonas sensibles.

2.14. Mejora del parque infantil y zona ajardinada de Zalgaones

Con una inversión de 18.466,78 euros, las obras consistieron en la construcción de un nuevo cerramiento, la sustitución de los areneros de las zonas de juego y la instalación de tres **nuevas cancelas de acceso**.

2.15. Adjudicados los servicios de reciclaje y compactadores en el municipio y de limpieza de playas y viarios en la costa

Transportes Naranja Tocino SL fue la adjudicataria del primero de estos contratos mientras que a la UTE Urbaser SA – Limpieza Playas del Atlántico SL

se le adjudicó la limpieza de las playas y de las urbanizaciones y viarios próximos al litoral.

2.16. Servicio de Línea Verde de comunicación de incidencias y consultas

Chiclana Natural pone en marcha un nuevo canal directo de comunicación. Línea Verde es el nombre de este servicio que permite informar de forma inmediata de las incidencias relacionadas con el Agua y el Medio Ambiente, así como dar respuesta a cualquier consulta relacionada con estas cuestiones.

2.17. Un total de 86 personas empleadas por la Delegación de Medio Ambiente a través del Decreto Contra la Exclusión Social

Al servicio de Limpieza se han destinado 63 operarios, al de Jardinería, 21 y al Área Administrativa, 2 personas. Con ello se completan las 86 personas se han incorporado a la Delegación municipal de Medio Ambiente, tras acogerse el Ayuntamiento de Chiclana

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

a las ayudas a la contratación contenidas en el Decreto Ley 7/2013 de 30 de abril de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social de la Junta de Andalucía.

2.18. Finalizan las obras del programa Reactiva que ha permitido restaurar cinco zonas de juego

La inversión de 55.000 euros ha consistido básicamente en la reposición de los suelos y la colocación de nuevos cerramientos. Los cinco parques infantiles incluidos en el programa fueron el área de ocio de las plazas Los Frutales, Bocoy y La Florida, el parque Huerta del Rosario y Carabina.

2.19. Consolidación estructural de la salina de Carboneros

Las obras han permitido reponer la vuelta de afuera y los muros que soportan las dos compuertas más próximas a la entrada principal colindante a Los Gallos.

Una de las acciones destacadas es la puesta en marcha de un Plan Integral de Limpieza para mejorar la calidad estética y lograr una ciudad más habitable

Los servicios de reciclaje y compactadores en el municipio y limpiezas de playas fueron adjudicados a Naranjo Tocino y a la UTE Urbaser-Playas del Atlántico



Andrés Rendón Rivera ● Entre Pinares y Marismas. (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").

Departamento de Agua

Departamento de Agua

1.- ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

◆ Bajo las directrices de la dirección técnica, el Departamento de Agua se organiza en cuatro áreas: Calidad de Agua y Depuración, Oficina Técnica, Obras y Producción.

◆ Las tareas asignadas y la responsabilidad del personal se han organizado según el cuadro que se detalla a continuación:

DIRECCIÓN TÉCNICA			
CALIDAD DEL AGUA Y DEPURACIÓN	OFICINA TÉCNICA	PRODUCCIÓN	OBRAS
Estaciones depuradoras de aguas residuales (EDARs)	Planeamiento e infraestructuras	Mantenimiento red de abastecimiento	Solicitudes suministros
Gestión de agua regenerada	Informes planeamiento	Mantenimiento red saneamiento	Inspecciones suministros
Vertidos	Informes separatas instalaciones	Fugas	Derechos de acometidas
SINAC-potabilidad-legionella	GIS, delinación y topografía	Conexiones	Actas de acometidas
Limpieza depósitos	Redacción de procedimientos	Replanteos canalizaciones	Presupuestos de solicitudes
Playas, riberas, ríos y arroyos	Análisis de redes	Informes de incidencias	Acometidas saneamiento
Seguimiento trámites con organismos oficiales	Inspecciones varias	Acometidas de agua	Limpieza de imbornales
Desinsectación y desratización	Contadores	Inspecciones de redes	Control obras Ayuntamiento
EBARs	Redacción de proyectos propios	Rebacheos	Control Obras Junta Andalucía
EBAPs	Seguimiento de proyectos encargados	Seguimiento obras urbanizaciones	
Electrotecnia	Normativa técnica	Seguimiento de proyectos ordinarios de urbanización	
Teledirección, telemando y telecontrol	Homologación de materiales		
	Asistencia técnica a terceros		

2. GESTIÓN DEPARTAMENTAL

2.1.- Oficina Técnica

◆ La Oficina Técnica tiene entre sus cometidos la fiscalización de los proyectos de construcción, ingeniería civil y urbanismo en general en lo que concierne a agua y saneamiento, de forma que se circunscriban a la legislación exigida a tales efectos.

◆ Esta área ofrece además el soporte técnico necesario para que el planeamiento y mantenimiento de las redes se incorporen a los sistemas de información geográficos (GIS), con el fin de resolver problemas complejos de gestión de las redes y facilitar su planificación.

◆ La Oficina Técnica gestionó 1.502 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.279; denegadas 189 y anuladas un total de 34.

◆ Se redactaron doce proyectos entre los que destacan el relativo a la red de fecales EBAR El Pilar; la reforma del Grupo de Presión de Naveritos y conexiones a red del Consorcio de Agua de Zona Gaditana (CAZG); y, por último, el proyecto del grupo de Presión de Arrumbadores.

2.2.- Producción

◆ El Área de Producción garantiza el buen funcionamiento de las redes y conducciones que intervienen en la

distribución de las aguas en el área de cobertura de Chiclana Natural.

◆ Así, en cuanto a las actuaciones realizadas de mantenimiento de redes, 587 se circunscribieron a la propia red; otras 15 se debieron a averías por particulares. Las cifras son similares a las del año 2012, excepto las averías particulares que han disminuido un 30%.

◆ Se realizaron además 33 acometidas de agua; se instalaron 1.061 contadores y se acometieron 656 actuaciones de albañilería.

◆ Mención especial merecen las actuaciones en elementos de las redes como rejillas, areneros y arquetas. Así se limpiaron 8.883 imbornales y 194 rejillas, atendiéndose además 59 partes de trabajo. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 22.442 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar reparaciones en 317 ocasiones.

◆ Otros objetos de actuación fueron las estaciones de bombeo (173 intervenciones), las compuertas (9), la limpieza de fuentes (54) y las inspecciones con cámara (22). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 3.900 horas.

Departamento de Agua

Se han realizado 42 acometidas en las redes generales, de las cuales 37 fueron de fecales, cinco de pluviales y una para ampliación de la red de agua. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 656.

2.3.- Obras

- ◆ Entre las competencias de esta área se enmarca la asistencia técnica para el seguimiento de los proyectos relacionados con conexiones y ampliación de redes e inspecciones de los mismos.
- ◆ Entre las obras de abastecimiento realizadas mediante ejecución directa por Chiclana Natural destacan las de calle Andrómeda, la red de abastecimiento y acometidas de la avenida Reyes Católicos, las acometidas de la calle Constitución y la conexión de abastecimiento de Luis Vives con carretera de Fuente Amarga.
- ◆ Se acometió igualmente el saneamiento en Camino del Arroyo, Bolívar, Andrómeda, Delicias, Rompeolas, La Plaza y Cabo Morfeo. Igualmente se procedió a la sustitución de tramo de saneamiento en camino del Otoño y del colector de entrada en la EDAR El Torno.
- ◆ En cuanto a las obras externas ha sido destacable la afectación que han supuesto para las redes de abasteci-

miento, pluviales y fecales las obras del tranvía Cádiz-San Fernando-Chiclana en la Red General a lo largo del trazado ejecutado en el casco urbano hasta el 31 de diciembre de 2013.

- ◆ En materia de nuevas urbanizaciones, equipamientos o instalaciones con conexión de abastecimiento, pluviales y fecales, destacan las llevadas a cabo en el futuro Museo del Vino y la Sal, la piscina del Centro Deportivo Supera, la UE 19 de El Florín, la UA 4L de El Campito y las ejecutadas en las calles Asperula, Cupido y Constitución.
- ◆ En la EDAR del Torno se procedió a la ejecución de la segunda etapa de la fase I del proyecto All Gas. Esta iniciativa de I+D+i financiada por la UE y un consorcio de empresas coordinadas por Aqualia investiga el cultivo de algas con el objetivo de la producción de biodiesel y otros productos de alto valor ecológico.

2.4.- Ingeniería y calidad del agua

- ◆ El control de la calidad del agua es una de las prácticas indispensables en la gestión del ciclo integral del agua urbano. El objetivo que se persigue desde esta área es garantizar la máxima calidad en el agua suministrada para el consumo humano y de la que revierte al medio natural.

Departamento de Agua

Por su vinculación a la calidad de las redes y sus elementos, desde este área se realiza el control de plagas de insectos y roedores. En total se recibieron 156 peticiones de actuación, 78 de desinsectación y otras tantas de desratización. Independientemente se llevaron a cabo 265 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 23.891 pozos de registro.

- ◆ Desde esta área también se llevaron a cabo las pertinentes reparaciones en fuentes ornamentales (53), grupos de presión (33) y estaciones de bombeo (173).

- ◆ La regeneración de las aguas residuales se lleva a cabo en las estaciones depuradoras de El Torno (en caso del casco urbano) y de La Barrosa (zona litoral). La de El Torno recibió un caudal de 3.138.228 metros cúbicos, con una retirada de 4.569,19 toneladas de lodo. De la misma forma la EDAR de La Barrosa acogió un caudal de 2.343.347 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.342,94 toneladas. Una de las actuaciones significativas en materia de depuración fue la modificación y mejora del colector principal de entrada a la EDAR El Torno.

- ◆ Otra de las actuaciones de mejora realizada en los sistemas de telecontrol es la colocación de un caudalímetro

y conductivímetro con sistema de adquisición de datos en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) Virgen del Carmen.

- ◆ Para fiscalizar la calidad del agua, en cumplimiento de la legalidad vigente, se han realizado 342 análisis en la red.

2.5.- Proyecto All Gas

- ◆ El proyecto All Gas se enmarca en el 7º Programa Marco de la Unión Europea y cuenta con una financiación comunitaria de 7,1 millones de euros. El importe total de la inversión alcanza los 11,5 millones de euros.

- ◆ Como aspecto más relevante del proyecto destaca que se obtendrá bioenergía a partir de la depuración de aguas residuales. Los efluentes de la estación depuradora de El Torno serán transformados en biomasa que, a su vez, permitirá producir biogás.

- ◆ Chiclana Natural y el Ayuntamiento de Chiclana participan en esta iniciativa mediante la cesión de suelo para la instalación de la infraestructura necesaria y el apoyo técnico necesario. All Gas se desarrollará en cinco años, con una primera fase de prototipo (dos años) y una segunda para la

Departamento de Agua

construcción y operación (tres años).

◆ Desde el punto de vista de los trabajos que afectan a este Departamento de Agua destaca la asistencia a las reuniones de coordinación, relaciones y permisos con las distintas administraciones para las tramitaciones oportunas, así como los distintos aspectos relacionados con la estación depuradora de aguas residuales de El Torno (conexiones de luz y agua, servicios afectados, futuros espacios anexos necesarios, etc).

◆ Durante 2013 se ha avanzado en la fase de prototipo del proyecto. La ejecución ha consistido en el vallado perimetral sobre una superficie de unos 2.000 metros cuadrados en los terrenos anexos de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de El Torno. A la nivelación de los terrenos le sucederá la colocación y puesta en funcionamiento de dos balsas de cultivo de microalgas, cada una de ellas de 600 metros cuadrados de superficie.

En la EDAR de El Torno se ejecutó la segunda etapa de la Fase I del proyecto All Gas para la generación de productos ecológicos a partir de microalgas

La Oficina Técnica gestionó a lo largo del año 1.502 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.279

Medio Ambiente

Medio Ambiente

1.- INTRODUCCIÓN

◆ El Departamento de Medio Ambiente se conforma de varias secciones en función de los servicios que desarrolla. Además engloba las actividades y trámites administrativos propios de la Delegación de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Chiclana. Así las competencias del Departamento son las siguientes:

- Gestión de residuos.
- Limpieza viaria.
- Limpieza de parcelas.
- Parques, jardines y áreas arboladas.
- Juegos infantiles y circuitos biosaludables.
- Medio natural.
- Educación ambiental.
- Playas.
- Agenda 21 Local.
- Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente.
- Actas y proyectos.

◆ En los puntos siguientes se detallan las actuaciones que se han desarrollado a lo largo del año, así como los datos concretos de índole estadístico como los relativos a recogida de residuos o la información de las zonas verdes del municipio.

2.- GESTIÓN DEPARTAMENTAL

2.1.- Gestión de Residuos

◆ La gestión de los residuos engloba el servicio de recogida de residuos urbanos, la recogida selectiva, la gestión de las dos áreas de reciclaje situadas en los polígonos industriales de Pelagatos y Urbisur y la de un punto limpio móvil.

◆ Durante 2013 se han tramitado un total de 278 escritos relativos a esta área.

◆ La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de Pelagatos y Urbisur ha deparado el siguiente resultado:

ÁREAS DE RECICLAJE (Kgs.)			
Residuos	Urbisur	Pelagatos	Total
Restos de poda	819.360	1.187.440	2.006.800
Escombros	2.194.500	2.432.760	4.627.260
Papel-Cartón	65.260	54.200	119.460
Muebles y Enseres	837.760	857.440	1.695.200
Chatarra	38.540	20.060	58.600
Línea Blanca RAEE	548	495	1.043
Línea Gris RAEE	32.000	28.000	60.000
Fluorescentes	800	400	1.200
Aceite doméstico	3.182	1.363	4.545
Aceite de motor	5.100	3.200	8.300

Datos en KG. y Litros, excepto Línea Blanca (unidades)

Medio Ambiente

◆ El servicio de recogida de Ropa Usada y Calzado que gestiona la empresa East West retiró 95.625 kilogramos de este residuo de los 32 contenedores existentes en el viario público y los tres disponibles en las áreas de reciclaje de Pelagatos y Urbisur.

◆ Entre las actuaciones más destacadas en esta área se enmarcan la puesta en marcha del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos con contenedores soterrados y la dotación de nuevos elementos en las áreas de reciclaje.

2.2.- Limpieza Viaria

◆ En lo que que respecta a Limpieza viaria se han tramitado un total de 213 escritos.

◆ Entre las actuaciones más destacadas se enmarca la adjudicación del servicio de limpieza de las playas a la empresa UTE Urbaser-Limpiezas Playas del Atlántico S.L. por un importe de 3.301.120,68 euros y una duración del contrato de 4 años prorrogable por 2 años.

2.3.- Plan Integral de Limpieza

◆ Elaboración y puesta en marcha de un Plan Integral de limpieza para el periodo 2013-2015. Se creó al efecto un

grupo multidisciplinar para adoptar una serie de medidas encaminadas a mejorar la imagen de la ciudad desde el punto de vista mediambiental, de la limpieza y concienciación ciudadana en general. En el marco de este plan se realizado diversas actuaciones:

○ Instalación de bocas de riego para baldeo. Se instalaron 23 nuevas unidades en el casco histórico con una inversión de 15.000 euros.

○ Incremento del número de papeleras, con la previsión de instalación de 200 nuevas papeleras; 100 de ellas para el casco urbano y otras 100 para la zona litoral.

○ Adaptación de máquina para limpieza de chicles, con el establecimiento de un calendario sectorizado de limpieza de este residuo en las principales calles y plazas del casco urbano.

2.4.- Limpieza de parcelas.

◆ Se han iniciado 223 expedientes de requerimientos de parcelas. Durante el periodo de referencia por parte de los propietarios se limpiaron 109 parcelas. El número de las que acabaron el año en gestiones para su limpieza se elevó a 114.

Medio Ambiente

2.5.- Parques y jardines y zonas arboladas

◆ Esta área registró 445 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos.

◆ Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Cerramiento en zona ajardinada en Plaza de Zalgones.
- Remodelación del Parque La Carabina y Plaza de los Frutales.
- Mejora en la pavimentación del área de ocio del Parque Huerta del Rosario.
- Mejora en la pavimentación del área de ocio de la Plaza Bocoy.
- Pavimentación del área de ocio de la Plaza de la Florida.

◆ En materia de Jardinería, se plantaron 129 unidades de arbolado y 7.200 de arbustos y plantas vivaces y trepadoras.

◆ Varios trabajos de jardinería y mantenimiento fueron re-

alizados por personal sujeto al Plan contra la Exclusión Social durante un periodo de tres meses (noviembre 2013 - enero 2014). Las labores se han organizado con 63 personas integradas en el servicio de Limpieza, otras 21 al de Jardinería y 2 en oficinas. El desarrollo de los trabajos fue el siguiente:

- En la zona litoral: limpieza del Paseo Marítimo y calles limítrofes, el espacio dunar y el pinar público de La Barrosa.
- En el extrarradio: limpieza de entorno de puente de Los Llanos, Camino de Melilla, Marquesado, Pinar de los Franceses, puente de los Remedios, sendero de Pelagatos, punto de acopio, Rana Verde y avenida de los Frutales.
- Casco urbano: limpieza en la Caseta Municipal, recinto ferial y camino de la casa salinera hasta el lago de la feria, calle San Félix y parques de Las Albinas. En la Plaza de las Bodegas se llevó a cabo la limpieza de las cristaleras del aparcamiento subterráneo.
- Otras actuaciones: limpieza del entorno de las paradas de autobuses de la carretera de La Barrosa, Novo

Medio Ambiente

Sancti Petri y carretera de Las Lagunas y de los parques públicos de El Campito y Huerta del Rosario.

2.6.- Juegos Infantiles y circuitos biosaludables

◆ A 31 de diciembre de 2013 el municipio dispone de 39 áreas de juegos infantiles (una desmontada y cinco en proceso de reforma) y 2 circuitos biosaludables cuya gestión y mantenimiento corre a cargo del Departamento de Medio Ambiente.

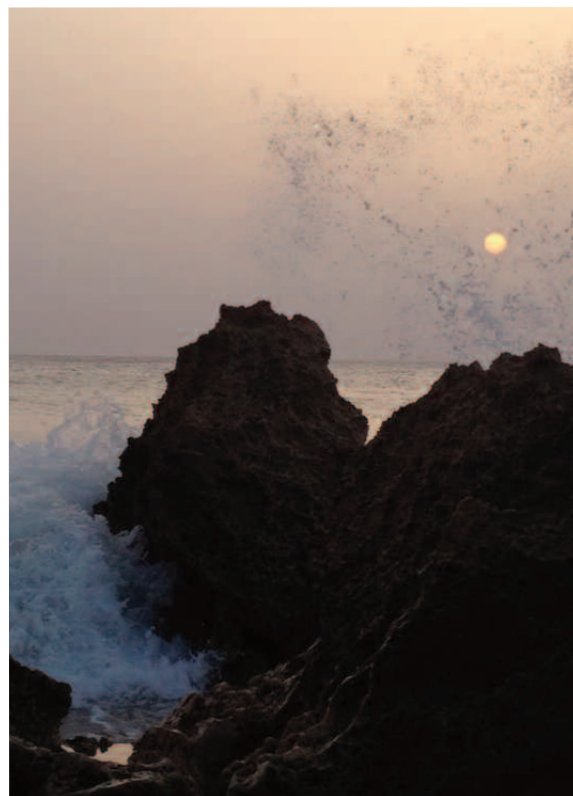
◆ Durante 2013 se abrieron un total de 585 incidencias. De las cuales finalizaron 576. Al finalizar el año existían 9 pendientes de ejecución.

◆ Las principales actuaciones realizadas fueron:

○ Desmontaje provisional de la zona de juegos de El Cerrillo debido a su estado y dificultad para adaptarlas a la normativa.

○ Remodelación en su totalidad o parcial de zonas de juegos de La Carabina, Huerta Rosario, Plaza Bocoy, La Florida y Los Frutales. En estas áreas recreativas se

Sixto García Sánchez • Sancti Petri (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural")



ha sustituido la superficie de absorción, efectuándose la reparación y remozado de equipos y cerramiento, donde procedía.

◆ En las tareas de mantenimiento se han empleado 3.721 horas de trabajo, empleándose materiales por valor de 4.082,87 euros.

2.7.- Educación ambiental y concienciación.

◆ Las actividades escolares realizadas fueron las siguientes:

○ Actividad 1 :Jornada de Puertas Abiertas "EDAR El Torno"

■ Dirigida a:Alumnos de 4º y 5º de Primaria.

■ Lugar: EDAR El Torno.

■ Fecha de celebración: 22 de marzo (Día Mundial del Agua) y 5 de junio (Día Mundial del Medio Ambiente).

○ Actividad 2: Jornada "Ecosistemas del Litoral"

■ Dirigida a:Alumnos de 5º y 6º de Primaria.

■ Lugar: Centros escolares.

■ Fecha de celebración: Todos los jueves entre marzo y mayo.

Medio Ambiente

○ Actividad 3: Educación ambiental: “Concienciación ciudadana y reciclaje”.

- Dirigida a: Alumnos de 1º de Primaria.
- Lugar: Centros escolares.
- Fecha de celebración: Todos los jueves entre marzo y mayo.

2.8.- Playas

- ◆ El área de Medio Ambiente procedió a la redacción del Plan de Explotación de Playas para su aprobación por la Junta Local de Gobierno.
- ◆ Este departamento recibió 347 escritos relacionados con las playas del municipio.
- ◆ Se tramitaron 81 solicitudes de montaje de instalaciones para las playas y diez para actividades esporádicas durante la temporada de verano.
- ◆ Los botiquines de Protección Civil, organismo que gestionó los servicios de Vigilancia y Socorrismo, así como los de servicios sanitarios gestionados por Ambulancias Barbate en las playas de La Barrosa y Sancti Petri, registraron 2.314 urgencias atendidas durante la temporada de playas.

2.9.- Actas, proyectos y expedientes

- ◆ Durante el periodo de referencia se tramitaron 70 expedientes relativos a actas y proyectos.
- ◆ Por infracción de la Ordenanza Municipal de Protección Ambiental se incoaron 33 expedientes sancionadores.
- ◆ Se tramitaron 386 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

2.10.- Galardones

- ◆ Entre los galardones tramitados por el Departamento de Medio Ambiente en coordinación con el Departamento de Sistemas destacan:
 - Certificación Q de Calidad Turística de las playas de La Barrosa y Sancti-Petri.
 - Certificación ISO-14.001, SGMA Playa la Barrosa y Sancti- Petri.
 - Bandera Ecoplayas de las playas La Barrosa y Sancti Petri.

Cientes

Cientes

1.- ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

◆ El Departamento de Clientes está compuesto por las siguientes áreas:

○ Área de **Facturación**: Incluye los servicios de inspección de la empresa y todo el proceso que abarca desde la lectura del contador hasta la emisión de la correspondiente factura de consumo, entre otras funciones.

○ Área de **Atención al Cliente**: Dentro de esta área se contemplan los distintos canales o vías de comunicación disponibles para el cliente como el servicio de atención telefónica las 24 horas del día los 365 días del año y la página web www.chiclananatural.com.

○ Área de **Gestión de Cobro**: Las tareas de esta área tienen como objeto la gestión y tramitación del impago de la empresa, y para ello se incluyen los procesos de gestión de cortes del suministro por impago, envío de la deuda al área de Recaudación Municipal para su cobro en vía ejecutiva, tramitación de deudas por facturas de trabajo o preparación de expedientes de débito para su cobro a través de procedimiento monitorio entre otras.

○ **Registro General e Información**: Registro General de Entrada y Salida, de documentos así como punto de información al cliente que llega por primera vez a las oficinas.

2.- GESTIÓN DEPARTAMENTAL

2.1.- Atención al Cliente

◆ En esta área se enmarcan los distintos canales de comunicación disponibles para el cliente, ya sea presencial, por vía telefónica o mediante la página web www.chiclananatural.com.

◆ En el periodo de referencia se han tramitado 1.526 solicitudes y 997 contratos suministro realizados.

◆ Se atendieron 73.512 clientes; 23.677 en oficina, 11.818 por teléfono y 38.017 a través de la página web. Así, la media clientes atendidos por día laborable fue de 306.

◆ El servicio de factura electrónica para clientes (e-factura) registró 225 nuevas altas, mientras que el de aviso mediante sms o correo electrónico un total de 38. También se registraron 96 nuevas altas en la plataforma web-client de acceso on-line a los servicios contratados.

Cientes

2.2.- Contratos y solicitudes

◆ Con los datos disponibles en nuestra base de datos se presenta a continuación una comparativa que comprende los dos últimos ejercicios, donde se refleja a través del número de solicitudes y contratos la evolución del servicio en los dos últimos años.

TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES

Número solicitudes tramitadas	1.526
Número solicitudes 2012	1.454
Variación 2012-2013	4,95%

TRAMITACIÓN DE CONTRATOS DE SUMINISTRO

Número contratos	997
Número contratos 2012	1.035
Variación 2012-2013	-3,67%

2.3.- Canales de atención al cliente

◆ Tras varios años de funcionamiento de las instalaciones dedicadas exclusivamente a la Atención al Cliente, así como del servicio de atención telefónica y la página web de la empresa, se va consolidando el sistema de canales de comunicación y atención al ciudadano que conforman uno de los pilares fundamentales de Chiclaná Natural.

◆ Entre los objetivos principales de la compañía en general y del Departamento de Clientes en particular se encuentra el de garantizar la satisfacción de los usuarios de la misma ofreciendo la mayor calidad posible en los servicios que prestamos.

◆ Durante el ejercicio 2013 las principales magnitudes que resumen el funcionamiento de todos estos canales de atención al cliente son las siguientes:

ATENCIÓN AL CLIENTE

Cientes atendidos en oficina	23.677
Cientes atendidos por teléfono	11.818
Cientes visitas en web	38.017
Total clientes atendidos	73.512
Cientes atendidos por día laborable	306

◆ Además, desde la oficina de Atención al Cliente se resuelven una gran mayoría de las cuestiones, dudas e incidencias que plantean los clientes de Chiclaná Natural como es el caso de domiciliaciones bancarias, consultas sobre facturas, lecturas de contadores, consultas sobre expedientes, entre otras.

Cientes



Manuel A. Medina • Salina de Carbonero. (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").

2.4.- Área de Facturación

◆ Gestiona los servicios de inspección de la empresa y todo el proceso que abarca desde la lectura del contador hasta la emisión de la correspondiente factura de consumo, entre otras funciones.

◆ El total de facturas emitidas se elevó a 322.833. En el mismo periodo se realizaron 209.821 lecturas de contadores.

◆ El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2013 fue de 34.872, lo que supone una variación de 122 personas con respecto al ejercicio de 2012, cuando la cifra se elevó a 34.750.

◆ Se produjeron 1.884 nuevas altas en el padrón de basura, lo que situó el número de contribuyentes a 31 de diciembre de 2013 en un total de 47.959 abonados.

◆ Se tramitaron 19 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 105.138,57 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2013 un total de 55.594,42 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 53%.

◆ El resultado del trabajo realizado en este campo queda resumido a continuación:

LIQUIDACIONES POR FRAUDE

Número expedientes abiertos	19
Importe total liquidaciones (euros)	105.138,57
Importe total cobrado (euros)	55.594,42
Porcentaje de cobro	53 %

2.5.- Área de Gestión de Cobro

◆ Esta área tiene como objeto la gestión del impagado de la empresa, y para ello se incluyen los procesos de gestión de cortes de suministro por impago, envío de la deuda al Área de Recaudación Municipal para su cobro por la vía ejecutiva, tramitación de deudas por facturas de trabajo o preparación de expediente de débito para su cobro a través del procedimiento monitorio, entre otras.

◆ Se gestionaron un total de 15.425 notificaciones de corte de suministro, practicándose 1.311 cortes y 916 reanudaciones de suministro.

◆ Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 1.151.102,93 euros.

Clientes

◆ El montante de las 1.406 facturas de trabajo realizadas se elevó a 662.220,19 euros, siendo el porcentaje de cobro del 82,44% (545.977,45 euros).

◆ El importe total de los 96 acuerdos de pago formalizados ascendió a 236.671,49 euros. A 31 de diciembre de 2013 se habían cobrado 123.685,29 euros y restaban como pendientes de cobro 112.986,20 euros.

NOTIFICACIONES DE CORTE DE SUMINISTRO

Total notificaciones de corte gestionadas	15.425
Cortes efectuados	1.311
Reanudaciones de suministro	916

2.6.- Gestión de deuda en vía ejecutiva

◆ Tal y como se establece en el procedimiento de Gestión de Cobro y en la Instrucción Técnica sobre el envío de la deuda para la recaudación en vía ejecutiva, ambos integrados en el Sistema de Gestión de Calidad de Chiclana Natural, una vez transcurrido el plazo de pago voluntario para las facturas por los conceptos de tasas de agua, alcantarillado, depuración y recogida de basura, se procede al envío del débito pendiente al Ayuntamiento de Chiclana para proceder a su cobro en vía ejecutiva.

◆ Durante el ejercicio 2013 el Área de Gestión de Cobro ha llevado a cabo un proceso de envío de deuda a la Recaudación Municipal para su cobro en vía ejecutiva.

COBRO EN VÍA EJECUTIVA

Importe deuda enviada a Recaudación	1.151.102,93
Ejercicio 2010 (06/11/2013)	511.256,29
Ejercicio 2011 (06/11/2013)	639.846,64

2.7.- Facturas de trabajo

◆ Engloba las facturas de trabajo emitidas por Chiclana Natural con cargo a terceros:

FACTURAS DE TRABAJO

Facturas de trabajo	662.220,19
Total facturas de trabajo gestionadas	1.406
Facturas serie T(importe)	259.776,76
Número de facturas T	1.273
Importe cobrado T (1.190 facturas)	227.153,74
Porcentaje cobro facturas T	87%
Facturas series M (importe)	402.443,43
Número de facturas M	133
Importe cobrado M (96 facturas)	318.823,71
Porcentaje cobro facturas M	79%

Clientes

2.8.- Acuerdos de pago

◆ Desde la puesta en funcionamiento a mediados de 2009, de la nueva aplicación informática para la tramitación y gestión de acuerdos de pago, las diligencias llevadas a cabo a través de la misma incrementan la seguridad en el control del estado de los aplazamientos o fraccionamientos concedidos. En este año 2013 se han llevado a cabo mejoras y ampliaciones de las funcionalidades de dicho aplicativo.

◆ En cuanto a los acuerdos formalizados por escrito en el pasado año, se firmaron 96 documentos de pago aplazado, ascendiendo el importe total negociado a 236.671,49 euros de los que 123.685,29 euros es el importe cobrado, restando a 31 de diciembre de 2013 un importe pendiente de cobro por valor de 112.986,20 euros.

2.9.- Registro General

◆ Gestiona la salida y entrada de documentos de manera reglada en la empresa, ejerciendo además como punto de información al cliente que llega por primera vez a las oficinas de Chiclana Natural.

◆ En 2013 esta área gestionó un total de 6.373 entradas y 1.368 salidas.

◆ Además, del cliente externo, desde esta área del Departamento de Clientes se atienden los requerimientos del cliente interno. Entre las funciones del área se encuentran las relacionadas con el registro de entrada y salida de documentos de Chiclana Natural.

◆ En este sentido, el volumen de actividad del ejercicio 2013 queda resumido con las siguientes cifras:

REGISTRO GENERAL DE DOCUMENTOS

Número de entradas	6.373
Número de salidas	1.368

◆ Estos datos reflejan que el número de registros de entrada ha experimentado un aumento del 7,63 por ciento con respecto al ejercicio anterior. De la misma forma el número de registros de salida se ha reducido en un 16,43%.

Servicios Generales

Servicios Generales

1.- INTRODUCCIÓN

◆ El Departamento de Servicios Generales se organiza en cuatro áreas: Asesoría Jurídica, Contratación, Recursos Humanos y Comunicación e Imagen. A su vez, la Asesoría Jurídica se divide en Interna y Externa; esta última centrada en la defensa letrada de la sociedad.

◆ El Área de Contratación se subdivide, a su vez, en la contratación propiamente jurídica y coordinación del Área Logística, encargada de las compras. También se incluye en este departamento el Área de Recursos Humanos, donde se tramita la gestión de personal y la formación.

◆ El Área de Comunicación e Imagen coordina todas las acciones de comunicación internas y externa -salvo los servicios informáticos- y las políticas de comunicación de la empresa a todos los niveles.

1.1.- Contratación y Logística

◆ Durante 2013 se tramitaron 2 contratos de suministros, 34 relativos a Servicios y uno de Obras. Esta área coordinó además la prórroga de 32 contratos.

◆ En el apartado de Logística se realizaron 1.579 pedidos de compra.

◆ Se celebraron un total de diez mesas de contratación.

1.2.- Recursos Humanos

◆ Chiclana Natural ha cerrado el año 2013 con un total de 71 empleados en su plantilla, de ellos 63 lo son con carácter fijo y 8 eventuales.

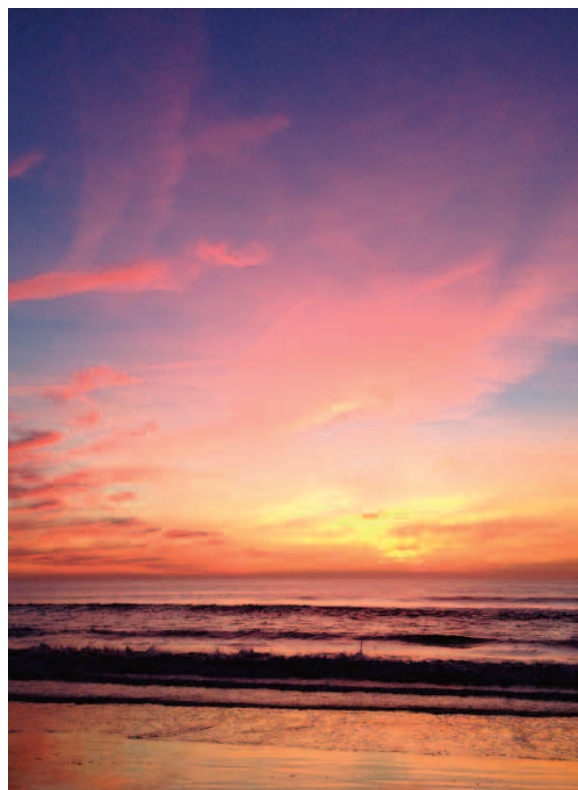
◆ En relación con la formación efectiva destinada al personal, doce iniciativas se enmarcaron en el Plan de Formación de la empresa y otras doce a acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios.

◆ La organización ha acogido a un total de 22 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, La Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) (18), la Universidad de Sevilla (3) y con el IES Ciudad de Hércules (1).

◆ En relación a la formación efectiva llevada a cabo en el ejercicio 2013, se adjunta la información correspondiente, en la que se indica la acción formativa realizada, la duración y el número de asistentes a la misma.

Servicios Generales

Charo Barea Virués • La Barrosa. (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").



◆ Actividades formativas llevadas a cabo en 2013

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES	HORAS
Análisis de la calidad del agua con Epanet.		1	
Curso ESIC Habilidades Directivas.		13	40
Curso Práctico Cierre Contable.		5	8
Curso Revisión del Procedimiento y Obligaciones de Facturación.		2	2
	Jornada APD empresas conectadas.	1	1
	Taller sobre la Gestión Local de Aceite Doméstico Usado.	1	
	Jornada Técnica sobre Gestión de Residuos en la Provincia de Cádiz.	3	4
	Perspectivas laborales tras un año de reformas: Hacia la mejora de la competitividad de la empresa española.	1	4

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES	HORAS
	II Foro-Empresarial La Contratación administrativa. La difícil relación entre licitadores y contratistas con los entes del sector.	2	2
	Curso Nuevo Reglamento de Facturación.	4	4
	Contaminación Acústica en Andalucía.	1	16
	Jornadas "Cómo mejorar la productividad y reducir costes"	2	10
	Curso "Calificación Energética Edificios. Programa CE3X.	1	12
	Jornada "Técnicas de Negociación Colectiva"	1	9
	Repaso Aplicaciones Informáticas.	15	1:30
	Curso Básico de Contadores de Agua.	1	60
	Curso Profesional en Contabilidad Básica.	1	80

Servicios Generales

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES	HORAS
Curso Inglés			
Atención al Cliente.		11	8
	IV Encuentro Andaluz de experiencias en educación ambiental y sostenibilidad local.	1	5
	Trabajo en Espacios Confiados.	5	2
Curso Libre Office		13	10
	Manipulador de Aguas de consumo público.	19	2
	Jornada “La Voz del Cliente”.	2	4
	Jornada “La Importancia de la Logística en la Empresa”	2	3
TOTALES: 12		12	108

1.3.- Alumnos en prácticas

◆ Chiclana Natural, tal y como ha venido haciendo en ejercicios anteriores, ha acogido en su organización a distintos alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, la Diputación Provincial de Cádiz, la Fundación Universi-

dad Empresa de Cádiz (Fueca) y con otras entidades de índole pública y privada tanto locales como andaluzas.

◆ Así, durante 2013 los alumnos acogidos a los diferentes programas de formación ofertados se reflejan en el siguiente cuadro:

BECARIOS 2013

Entidad	Nºbecar.
IES Hércules	1
FUECA	18
Universidad de Sevilla	3
TOTAL	22

1.4.- Asesoría Jurídica Interna

Los Servicios Jurídicos resolvieron un total de 34 expedientes relativos a Usuarios y Consultas. A la conclusión del año, cuatro se encontraban en trámite y otros 30 resueltos.

En el mismo periodo se incoaron 33 expedientes sancionadores, tramitándose además 70 no incoados. En relación con la ejecución subsidiaria de limpieza de parcelas se abrieron 22 expedientes. El número total expedientes administrativos se elevó a 75.

Servicios Generales

◆ I.4.1. Usuarios y Consultas:

EXPEDIENTES USUARIOS 2013	
Expedientes resueltos	30
Expedientes en trámite	4
Total expedientes iniciados	34

◆ I.4.2. Contratos y convenios:

CONTRATOS Y CONVENIOS 2013	
Acuerdos pozos	2
Contrato de alquiler-Hozanejos	1
Acuerdo de resarcimiento	1
Actas deslinde Cañadillas	3
TOTAL	7

◆ I.4.3. Expedientes sancionadores.

○ Se han tramitado un total de 103 expedientes sancionadores de Medio Ambiente, de los cuales 33 han devenido de la incoación de Procedimientos Sancionadores. A continuación se describe su situación a 31 de diciembre de 2013.

○ **No incoados:** Entre ellos se registran 55 apercibimientos; 33 expedientes que pasan a procedimientos incoados; 14 finalizados por otras causas y 15 expedientes sancionadores que continúan abiertos.

○ **Incoados:** Durante 2013 se han incoado 33 expedientes según se detalla en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES INCOADOS	
Aguas residuales	7
Acampadas	0
Animales	3
Limpieza	5
Quema de residuos	12
Residuos	2
Zona Baño	1
Zona Verdes	3
TOTAL	33

○ En conclusión, al cierre del ejercicio, de los 33 expedientes sancionadores incoados abiertos, diez están finalizados. En cinco casos se han cobrado las sanciones, tres han sido archivados y otros dos se enviaron a Rentas para su cobro por vía ejecutiva.

Servicios Generales

◆ I.4.4. Ejecución subsidiaria sobre limpieza de parcelas.

○ Desde el Departamento de Medio Ambiente se han ordenado y dinamizado los expedientes con el asesoramiento del Departamento de Servicios Generales.

○ En consecuencia, independientemente de la ejecución de la limpieza de parcelas por parte de sus dueños con base en la gestión telefónica y posteriormente con los procedimientos abiertos a los mismos, se han realizado tareas complementarias con el objeto de alcanzar una mayor efectividad y preparación para el trabajo efectuado por el Departamento de Medio Ambiente.

◆ I.4.5. Expedientes administrativos. Durante el periodo 2013 se han tramitado un total de 74 expedientes administrativos detallados según el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS TRAMITADOS	
Expedientes Generales de Ciclo Integral del Agua	14
Expedientes Generales de Medio Ambiente	19
Siniestros (Multas de tráfico)	7
Siniestros (accidente vehículo)	5
Siniestros (daños materiales recibidos)	2
Siniestros (Robos)	27
TOTAL	74

1.5.- Asesoría Jurídica externa

◆ La asesoría jurídica externa se centra en la defensa letrada de la empresa ante reclamaciones patrimoniales de terceros, daños en su patrimonio, lesiones en su persona y reclamaciones de cantidad donde Chiclana Natural se sitúa en la posición de acreedor (procedimiento monitorio). También se circunscriben a este área los fraudes en el suministro de agua, donde Chiclana Natural es pionera en la provincia de Cádiz utilizando la vía penal ante la posibilidad de comisión de delitos de esta naturaleza.

◆ La Asesoría Jurídica externa inició un total de 35 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 25 y quedando pendiente de resolución otras 10. Se iniciaron ocho procedimientos monitorios, todos ellos en tramitación al cierre del periodo.

◆ En materia de defraudaciones en el suministro de agua se iniciaron 19 procedimientos, de los cuales fueron resueltos 14, quedando cinco en tramitación.

◆ I.5.1. Central de reclamaciones:

DAÑOS POR COLISIÓN CONTENEDORES	
Reclamaciones patrimoniales iniciadas	3
Reclamaciones resueltas	2
Reclamaciones en tramitación	1

Servicios Generales

DAÑOS POR LA NO SUJECIÓN O FALTA DE ALCANTARILLAS

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	7
Reclamaciones resueltas	4
Reclamaciones en tramitación	3

DAÑOS POR LA NO SUJECIÓN O FALTA DE ARQUETAS

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	8
Reclamaciones resueltas	6
Reclamaciones en tramitación	2

DAÑOS POR SOCAVÓN EN CALZADA

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	6
Reclamaciones resueltas	6
Reclamaciones en tramitación	0

DAÑOS POR RAICES O RAMAS DE ÁRBOL, LIMPIEZA DE JARDÍN O RETIRADA DE RESIDUOS VARIOS

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	8
Reclamaciones resueltas	4
Reclamaciones en tramitación	4

DAÑOS POR CAUSAS DIVERSAS

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	3
Reclamaciones resueltas	3
Reclamaciones en tramitación	0

TOTAL RECLAMACIONES PATRIMONIALES TRAMITADAS

Reclamaciones patrimoniales iniciadas	35
Reclamaciones resueltas	25
Reclamaciones en tramitación	10
Reclamaciones abonadas por Chiclaná Natural	2

MONITORIOS

Monitorios iniciados	8
Monitorios resueltos	0
Monitorios en tramitación (Juzgados)	8

DEFRAUDACIONES

Procesos iniciados	20
Procesos resueltos	15
Procesos en tramitación	5

1.6.- Comunicación e Imagen

◆ El área de Comunicación e Imagen ha redactado 196 comunicados de prensa relativos a la actividad de la empresa. Todos ellos se remiten al Gabinete Municipal de Prensa para su difusión.

◆ En marzo se ponía en marcha el perfil de twitter de Chiclaná Natural como nueva herramienta de comunicación externa. En noviembre hacía lo propio la herramienta Línea Verde, cuyas acciones de difusión fueron coordinadas por esta área.

Servicios Generales

◆ Entre las acciones más relevantes -tanto en lo que concierne a comunicación interna como externa- destacan:

- Folletos y campaña de difusión de la implantación de contenedores soterrados en el casco urbano.
- Acciones comunicativas del Plan Integral de Limpieza.
- Formularios de Encuestas de Satisfacción de Playas.
- Folletos para la difusión de la ampliación de la recogida selectiva de aceite.
- Diseño de rotulación de nuevos vehículos y camiones.
- Acciones comunicativas del proyecto All Gas.
- Coordinación comunicativa del proyecto Limes Platalea.
- Difusión de actividades de Educación Ambiental.
- Coordinación del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.

La sociedad cerró el año con un total de 71 empleados en su plantilla; de ellos 63 lo son con carácter fijo y ocho eventuales

En materia de defraudaciones en el suministro de agua se iniciaron 19 procedimientos, de los cuales fueron resueltos 14, quedando cinco en tramitación

Sistemas de Gestión

Sistemas de Gestión

1.- GESTIÓN DE LA CALIDAD

◆ El Departamento de Sistemas evalúa los servicios, actuaciones y mejoras tanto en lo concerniente al funcionamiento interno de la empresa como en su proyección al exterior. Entre sus cometidos se enmarcan la mejora continua de los servicios y recursos, la vigilancia ambiental, la unificación de criterios de procedimiento y actuación, así como la satisfacción de clientes.

◆ En 2013 ha dado tratamiento a un total de seis hojas de reclamaciones. De la misma forma atendió un total de 366 sugerencias y correos enviados al buzón virtual de la empresa.

◆ Los Sistemas de Gestión Ambiental ISO-14001 y Q de Calidad Turística de las playas de La Barrosa y Sancti Petri superaron en julio las auditorías que permitieron renovar ambos certificados.

◆ La Encuesta de Satisfacción de Playas reveló que el 87,37% de los usuarios de La Barrosa y Sancti Petri aprueba la calidad y los servicios ofrecidos durante el verano y que el 85,32% también consideró satisfactorio el nivel de limpieza del litoral.

◆ Como novedad se han incorporado las encuestas de satisfacción a usuarios a los clientes que utilizan la página web. También se realizaron por primera vez en las Áreas de Reciclaje de Urbisur y Pelagatos. Sus resultados en ambos casos se encuentran en fase de evaluación.

◆ Este departamento ha gestionado la incorporación del servicio de incidencias y consultas a través de dispositivos móviles Línea Verde.

◆ En materia de Prevención de Riesgos se realiza la evaluación periódica de las instalaciones, y la realización de la planificación preventiva correspondiente.

◆ Fruto de la asistencia técnica de la sociedad adjudicataria en materia de Prevención de Riesgos Laborales se han llevado a cabo un total de 54 propuestas de obras o servicios realizadas por personal ajeno a la empresa municipal.

Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias

◆ Para aprovechar toda la información y todo el potencial

Sistemas de Gestión

de mejora que las quejas o sugerencias ponen a disposición de la empresa, es imprescindible contar con un sistema para su gestión. Este sistema permitirá además que las organizaciones que lo pongan en marcha gocen de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

◆ En el ejercicio 2013 se ha consolidado la base de datos creada en 2010 para mejorar el control de todas aquellas quejas y sugerencias que los clientes hacen llegar a Chiclana Natural, seguidamente se detallan los datos obtenidos a través de los distintos medios de entrada disponibles.

Total mes	Hoj. Rec.	Sugr.	Buz. virtual.	Total mes
Enero	0	0	43	43
Febrero	0	0	26	26
Marzo	0	0	26	26
Abril	2	1	36	39
Mayo	1	1	39	41
Junio	0	1	40	41
Julio	2	0	33	35
Agosto	1	0	28	29
Septiembre	0	0	24	24
Octubre	0	1	17	18
Noviembre	0	0	14	14
Diciembre	0	0	6	6
Total Año	6	4	332	342

◆ La totalidad de sugerencias o reclamaciones tramitadas durante 2013 quedan registradas en la base de datos, así como las gestiones y/o trámites realizados al respecto. Del mismo modo, se realizó un análisis exhaustivo de todos aquellos comentarios que los usuarios hicieron llegar a través de la web de Chiclana Natural.

TRÁMITE	2012		2013	
	Nº	%	Nº	%
Quejas/Reclam.	66	18,03%	29	8,73 %
Inform./Solicit.	269	73,49%	275	82,83 %
Sugerencias	2	0,54%	10	3,01 %
Agradecimientos	24	6,58%	18	5,42 %
Cuestionarios web	5	1,36%	50	0 %
Total	317		366	

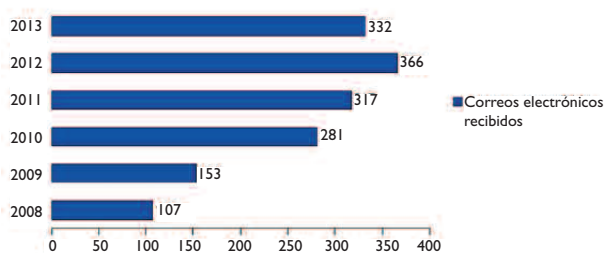
◆ El Departamento de Sistemas ha respondido a todos los ciudadanos que han hecho uso de la página web como vía de contacto, siendo el promedio de los días transcurridos desde la recepción del mensaje hasta el envío de un correo de cortesía de 0,24 días laborables, y de 7,62 días naturales desde la fecha en que se recibe el mensaje hasta dar por finalizadas las gestiones necesarias para la total sa-

Sistemas de Gestión

tisfacción de la cuestión planteada por el ciudadano.

◆ El buzón virtual como herramienta de comunicación con los usuarios ofrece un servicio tecnológico para que la organización sea más cualificada y productiva, acelere los procesos en el manejo de la información y eleva la calidad de la atención al cliente. Ofrece la posibilidad de relacionarse con la empresa sin necesidad de desplazarse hasta sus oficinas de atención al público en un horario limitado y quizás incompatible con el resto de sus obligaciones. El incremento del uso de esta herramienta demuestra su efec-

Evolución buzón virtual 2008-2013

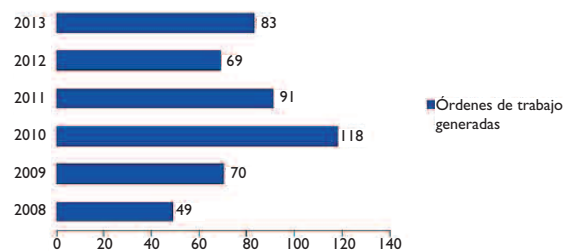


tividad, tal como revela la siguiente gráfica:

◆ En el ejercicio 2013, además de lo anteriormente expuesto, se han generado un total de 83 órdenes de trabajo

debido a que algunas de las consultas, solicitudes o reclamaciones expuestas por los usuarios del buzón virtual así lo requerían.

Evolución Órdenes de Trabajo 2008-2013



◆ En relación a las Hojas de Reclamaciones presentadas en el ejercicio 2013, destacar que ninguna de ellas ha tenido que seguir el trámite establecido por la OMIC, ya que los reclamantes quedaron satisfechos tanto con la respuesta recibida por nuestra parte como con las gestiones efectuadas.

Retroalimentación de clientes

◆ En lo referente a la retroalimentación de clientes, factor fundamental para medir si los procedimientos, instruccio-

Sistemas de Gestión

nes y operativas contemplados en el sistema de calidad llevan a la consecución de la mejora continua de todos los procesos de la empresa.

◆ Se ha procedido a la realización con recursos propios de encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Cliente, habiéndose recopilado un total de 400 encuestas valorando los servicios ofrecidos por Chiclana Natural, S.A.

◆ El Departamento de Sistemas de Gestión elaboró un informe tomando como base los comentarios realizados por los clientes en la mencionada encuesta, analizando los puntos fuertes y débiles con el objetivo de facilitar la toma de decisiones encaminadas al incremento de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

◆ Conclusiones generales del estudio de satisfacción:

○ 83,75% opina que Sí está satisfecho con Chiclana Natural. (83,5% en 2012).

○ Valoración media del trato recibido en Oficina ATC: 8,94 puntos.

○ Valoración media trato recibido en el 902 si lo han

usado: 8,38 puntos.

○ El 85,5 % de los encuestados NO han utilizado nunca la Oficina Virtual.

○ El 85,25% de la muestra está satisfecha con el servicio de abastecimiento.

○ Valoración media calidad del agua: 7,43 puntos.

○ Valoración media grado satisfacción recogida selectiva: 6,78 puntos.

○ Valoración media grado satisfacción recogida residuos urbanos: 7,22 puntos.

○ Valoración media grado satisfacción limpieza viaria: 6,72 puntos.

○ Valoración media grado satisfacción mantenimiento jardines: 7,55 puntos.

○ Valoración media grado de satisfacción mantenimiento playas: 8,74 puntos

SATISFACCIÓN DE USUARIOS CHICLANA NATURAL

Resp.	% Resp. 2012	% Resp. 2013
Satisfecho	83,5	83,75
No Satisf.	16,5	16,25



Francisco Virués Ávila • Fango en Marismas.. (Concurso de fotografías "Chiclana Espacio Natural").



Departamento Económico

Departamento Económico

DATOS GENERALES

◆ El Departamento Económico de Chiclana Natural está compuesto por las Áreas de Contabilidad, Costes e Inmovilizado y el Área Financiera.

◆ Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2013 han sido elaboradas de acuerdo con el Plan General de Contabilidad aprobado por la Orden EHA 3362/2010, de 23 de diciembre, del Ministerio de Economía y Hacienda por la que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas.

◆ Para que le sea aplicable esta norma, los elementos esenciales de un Acuerdo de Concesión son los siguientes:

○ La existencia de una infraestructura construida o adquirida por el concesionario o cedida por la Administración.

○ La explotación de la citada infraestructura prestando un servicio público de naturaleza económica sometido a la regulación que impone la Administración Pública, a través de la aprobación de una tarifa o precio público que permita mantener un equilibrio entre los intereses de la empresa concesionaria, materializados en la necesidad de recuperar, al

menos, el coste de la inversión, y el interés de los usuarios, a los que se debe garantizar el acceso al servicio de forma regular a un precio razonable.

◆ Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2013 se someten a una Auditoría Externa que evalúa la cuenta de pérdidas y ganancias, balance de situación, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondiente al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

◆ El resultado de dicha auditoría refleja que las cuentas anuales del ejercicio 2013 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2013, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios contables contenidos en el mismo.

◆ La información contenida en las cuentas anuales es responsabilidad del Consejo de Administración de la sociedad.

◆ Los resultados económicos más relevantes de la sociedad durante el año 2013 se resumen en el siguiente cuadro:

RESULTADOS ECONÓMICOS
Euros

	Ejercicio 2013	Ejercicio 2012
Importe Neto de la Cifra de Negocios y % de crecimiento o decrecimiento		
Resultado:	10.077.890,03	9.770.845,02
Incremento porcentual:	3,14%	
Balance de Situación al cierre del ejercicio 2013:		
Activo		
A) Activo No Corriente	15.318.496,73	16.662.474,26
B) Activo Corriente	31.458.396,28	32.685.970,68
Total Activo (A+B)	46.776.893,01	49.348.444,94
Patrimonio Neto y pasivo		
A) Patrimonio Neto	11.897.034,49	11.212.204,49
B) Pasivo no Corriente	8.810.001,73	10.312.070,45
C) Pasivo Corriente	26.069.856,79	27.824.170,00
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	46.776.893,01	49.348.444,94
Cuenta de pérdida y Ganancias del ejercicio 2013		
Descripción		
A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	1.441.750,40	681.422,25
A.2) Resultado Financiero	-580.126,52	-222.791,58
A.3) Resultado antes de impuesto	861.623,88	458.630,67
I.7. Impuesto sobre beneficios	-2.694,74	-19,30
Operaciones Continuas (A.3)	858.929,14	458.611,37
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 + I.8)	858.929,14	458.611,37



Chiclana Natural • Pinar de Carboneros.