

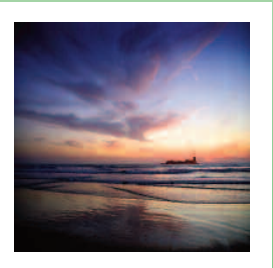
Empresa Municipal

Memoria

2014



Excmo. Ayuntamiento
de Chiclana de la Fra.





Gran Plaza sobre el Río Iro ● Chiclana Natural

Memoria 2014

Índice

Introducción.....	8
Datos de la empresa.....	10
Órganos de la sociedad.....	12
Organigrama.....	16
Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos.....	18
Departamento de Agua.....	26
Departamento de Medio Ambiente.....	32
Departamento de Clientes.....	38
Departamento de Servicios Generales.....	44
Sistemas de Gestión.....	58
Departamento Económico	62

Introducción

Introducción

La empresa municipal Chiclana Natural presenta su Memoria Anual 2014 recopilada en este documento de acceso público para el ciudadano. Su finalidad es dar cuenta de forma transparente y fiel de las acciones, actuaciones, iniciativas y proyectos que la Delegación municipal de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Chiclana instrumentalizada a través de esta sociedad, donde también tiene cabida la gestión del Ciclo Integral del Agua y el cobro en vía voluntaria de tasas.

Estas actuaciones se han llevado a cabo sin perder de cara el objetivo principal de la empresa, que no es otro que cumplir fielmente con la prestación de unos servicios básicos para la ciudadanía, y que éstos se rijan por los parámetros de calidad exigibles en una población como Chiclana bajo los principios de responsabilidad social inherentes a la actividad pública.

Los resultados económicos, centrado en la estabilidad presupuestaria y el equilibrio, han permitido a la empresa mantener su política de mejoras en la gestión y explotación de los servicios que presta bajo un continuo control de gastos.

Algunos de los proyectos y actuaciones más relevantes que se han desarrollado o continuado en 2014 han sido el Plan Integral de Limpieza (iniciado en 2013) en el que se han puesto en funcionamiento los nuevos rulos compactadores en las dos áreas de reciclaje; además del incremento en el número de papeleras en la zona centro y el litoral y la adquisición

de una nueva máquina fregadora, entre otras destacadas acciones relevantes.

Otras iniciativas reseñables fueron la colaboración y trabajo conjunto en el proyecto de I+D+i All-Gas; la renovación de las certificaciones de sistemas de calidad de la empresa (Q de Calidad Turística, ISO-14.001, etc); la colaboración y seguimiento del nuevo PGMOU y la implantación de mejoras en nuevos contratos de servicio.

En cuanto a reconocimientos, Chiclana Natural recibió en el mes de diciembre una Mención de Honor en los premios Empresa Flexible 2014. Con este galardón se ve premiado el compromiso con el 'Equilibrio de la Vida Profesional y Personal' de la empresa municipal. Estos premios de ámbito nacional son una iniciativa de la consultora CVA impulsada desde el año 2002 con el objetivo de detectar y difundir las mejores prácticas de flexibilidad en la empresa.

Chiclana Natural se incorporó además el 12 de diciembre al programa de la ONG Cáritas denominado 'Empresas con Corazón'. Se trata de una red de ámbito nacional de empresas cuya finalidad es el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en el ámbito geográfico de la Diócesis de Cádiz. Las empresas suscritas adquieren el compromiso de fomentar comportamientos éticos y socialmente responsables, colaborando en los distintos proyectos sociales que desarrolla Cáritas.

Datos de la empresa

Datos de la empresa

- ◆ RAZÓN SOCIAL: Chiclana Natural, S.A.
- ◆ OBJETO: Definido en el artículo segundo de los Estatutos Sociales:

- El suministro de abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales y alcantarillado, a la ciudad y término municipal de Chiclana de la Frontera, contando con cuantos recursos, manantiales, instalaciones, red de distribución y concesiones de agua que el Estado tiene otorgadas al municipio, así como las que en futuro adquiriera o pueda otorgársele.
- Las ampliaciones que puedan realizarse, tanto con ayuda del Estado como con medios propios.
- La administración de los servicios en todas sus fases.
- La explotación del servicio.
- 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.

Vistas de la ermita de Santa Ana. ● Chiclana Natural.



- 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 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:	35.062
PERSONAL	70 empleados
AGUA SUMINISTRADA POR EL CAZG (m ³):	6.436.248.m ³
LONG. DE RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA:	430,27 Kms.
LONGITUD DE LA RED DE SANEAMIENTO:	538,5 Kms.
IMPORTE NETO (CIFRA DE NEGOCIOS):	10.120.000 euros
RESULTADOS DEL EJERCICIO 2014:	800.000 euros
INVERSIÓN REALIZADA 2014:	371.146,15 euros

Órganos de la sociedad

JUNTA GENERAL
COMPOSICIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

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 2014

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

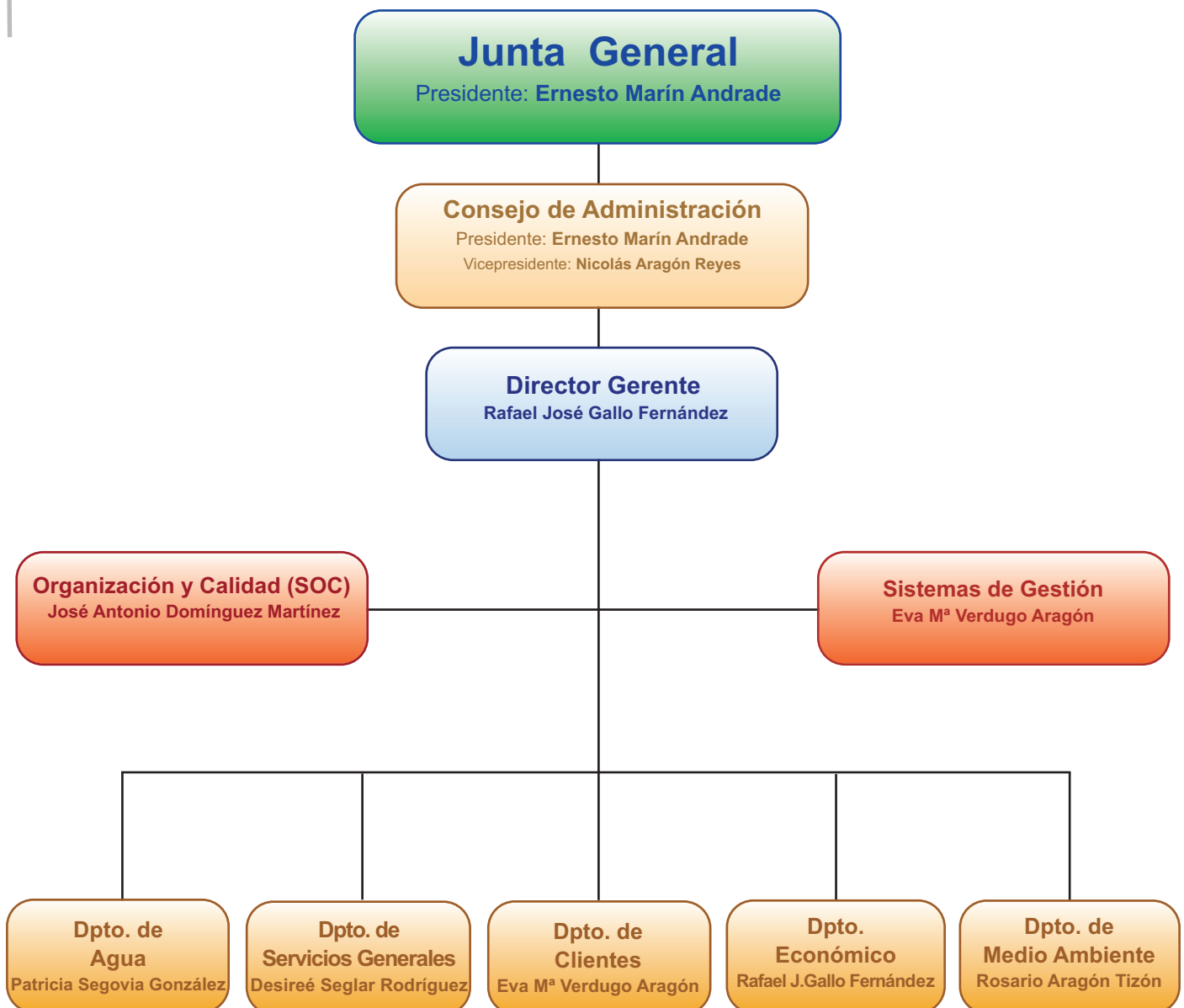
Director Gerente | D. Rafael José Gallo Fernández

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. Entran en funcionamiento los nuevos compactadores de las Áreas de Reciclaje de Pelagatos y Urbisur

◆ Las Áreas de Reciclajes ubicadas en los polígonos de Pelagatos y Urbisur acogieron en enero la instalación de los nuevos rulos compactadores y la incorporación de mejoras como la nueva señalización fruto de la nueva gestión a la adjudicataria Transportes Naranjo Tocino.

2.2. Nuevo compactador de residuos para la Plaza de Abastos

◆ La empresa contratista del servicio de gestión y recogida de autocompactadores en el término municipal, Transportes Naranjo Tocino, SL, procedió en febrero a la sustitución del existente en la plaza de abastos por otro que incorpora diferentes mejoras tecnológicas. Cuenta con 16 metros cúbicos de capacidad; 5,20 metros de largo; 2,58 de alto y 2,55 de ancho, especialmente adecuado para residuos con alto contenido de lixiviados.

2.3. Instalación de doscientas nuevas papeleras

◆ Operarios de la firma contratista de los servicios de Limpieza Viaria, Vertresa, instalaron en marzo 200

Río Ito ● Chiclana Natural.



nuevas papeleras modelo 'Itálica' en calles del centro, recinto ferial y otras 100 en la zona litoral. Con ello el número de unidades que estarán a disposición de los usuarios del núcleo urbano cubren con suficiencia las necesidades de los ciudadanos.

2.4. Campaña municipal de concienciación sobre las deposiciones de perros en calles y espacios públicos

◆ Iniciativa de concienciación ciudadana mediante cartelera, spots de televisión y colaboración con delegaciones de Policía Local y Participación Ciudadana para intentar poner freno a los problemas que acarrearán las deposiciones no retiradas de perros, con la consiguiente repercusión en las calles, plazas y espacios públicos del municipio. Se trató de una campaña iniciada en abril y enmarcada en el Plan Integral de Limpieza 2013-15.

2.5. Instalación de cuatro islas de contenedores para discapacitados

◆ Cuatro islas de contenedores de recogida selectiva y residuos sólidos urbanos adaptados para discapacitados entraron en funcionamiento en abril. Cada contenedor cuenta con una capacidad máxima de 3.200

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

litros y dispone de leyendas en lenguaje Braille para que sean reconocibles por las personas con discapacidad visual. La altura de las bocas de introducción de residuos no supera los 1,20 metros de altura para la fácil accesibilidad desde sillas de rueda.

2.6. Limpieza Integral del poblado de Sancti Petri

◆ Medio Ambiente realizó en abril la limpieza del poblado de Sancti Petri que incluyó el desbroce completo de las zonas verdes de la península y la retirada de restos vegetales y escombros. Para ello se emplearon seis días con la intervención de hasta cinco operarios.

2.7. Instalación de Infraestructuras para Semana Santa en las playas

◆ La empresa Rhodas procedió en abril al despliegue de pailas, duchas, lavapiés y otros equipamientos en La Barrosa y Sancti Petri. Esta infraestructura sobre arena proporciona a las playas la dotación necesaria para la Semana Santa.

2.8. Adquisición de fregadora-secadora

◆ Incorporación en abril de una fregadora para mejorar la limpieza en zonas peatonales del viario urbano, proporcionando una desinfección en profundidad y secado por aspiración del piso. Esta incorporación es fruto de las mejoras aplicadas por la empresa Vertresa contempladas en la contratación de prestación del servicio. Su puesta en marcha se enmarca en el Plan Integral de Limpieza 2013-2015.

2.9. Restauradas cinco áreas infantiles a través del programa Reactiva

◆ Cinco áreas infantiles fueron restauradas en abril mediante el programa Reactiva con una inversión de 55.000 euros. En concreto fueron rehabilitadas las áreas de juego de la plaza de La Florida, Plaza Bocoy, La Carabina, plaza de Los Frutales y Huerta del Rosario.

2.10. Renovación de chiringuitos de playas

◆ En mayo se presentaron los 16 chiringuitos que entraron a funcionar durante el verano en La Barrosa y

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

Sancti Petri, una vez celebrado el concurso para la instalación y explotación de los mismos. Incorporan aspectos técnicos novedosos, relacionado con la sostenibilidad ambiental, así como una integración creativa y respetuosa en el paisaje costero.

2.11. Fallados los premios del concurso de Patios, Ventanas y Balcones.

◆ Este concurso de carácter anual celebrado en mayo tiene como objeto premiar a los elementos tradicionales de la arquitectura tradicional andaluza. En Patios el ganador fue José Tocino, en Balcones el premio correspondió a Remedios Morales Montero y el de Ventanas a Josefa Pulido.

2.12. Nueva maquinaria de limpieza de playas

◆ Adquisición de nuevos vehículos destinados a la limpieza de playas. Se trata de un camión con volquete, dos carritos portacubos, un camión eléctrico Goupil; dos desbrozadoras, dos barredoras mecáni-

cas, doce sopladoras eléctricas, cinco contenedores, un tractor y una máquina limpia-playas. La inversión total se elevó a 469.000 euros.

2.13. Campaña en colaboración con Ecovidrio

◆ Colaboración con Ecovidrio en la campaña para facilitar la recogida y reciclado de los residuos de envases de vidrio en los establecimientos hosteleros. Se instalaron contenedores tipo VACRI adaptados con una boca más ancha y un sistema de elevación hidráulica para facilitar el vaciado del cubo fruto de la actividad hostelera.

2.14. La Barrosa y Sancti Petri consiguen el distintivo de Bandera Azul, Ecoplayas y la Q de Calidad Turística.

◆ 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 junio que permitió renovar sus distintivos de calidad.

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

2.15. Continuación del proyecto All-Gas en los terrenos anexos a la EDAR El Torno.

◆ El Ayuntamiento de Chiclana y FCC-Aqualia renovaron por ocho años más el compromiso de colaboración para el desarrollo del proyecto de investigación "All-Gas". La ampliación contempla reducciones anuales en el coste del servicio que ofrece Aqualia y nuevas inversiones.

2.16. Actuaciones de arbolado en los centros educativos.

◆ Actuaciones durante el mes de agosto en los centros educativos para realzar el arbolado, podado y eliminación de ramas de árboles próximas las fachadas, retirada de ramas secas y ejemplares en mal estado.

2.17. Actuaciones en el Pinar del Hierro.

◆ Dotación de nuevos ramales de abastecimiento y de cinco hidrantes para la prevención de incendios en el Pinar de Hierro realizada en el mes de agosto con una inversión total de 46.800 euros.

2.18. Mejoras en el abastecimiento del casco urbano.

◆ Sustitución de las acometidas de abastecimiento e instalación de un nuevo hidrante para el uso de bomberos en calle Corredera Alta. Mejoras en elementos de la red de abastecimiento y saneamiento en Padre Añeto, La Plaza, García Gutiérrez, San Antonio y Avenida de Diputación.

2.19. Remodelación del parque de Los Limones.

◆ Sustitución del césped y de las plantas del parque de la barriada Los Limones por otras especies que requieren un menor aporte de agua, lo que permite la adopción del modelo de jardinería xerofítica.

2.20. Adjudicación del procedimiento de lectura e inspección de contadores de agua.

◆ La contratación de los servicios de lectura e inspección de contadores de agua, así como la gestión de cortes del suministro domiciliario y de renovación periódica del parque de estos aparatos de medida en el término municipal fue adjudicada en septiembre a la

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

empresa Hidralia Gestión Integral del Agua de Andalucía SA. La inversión fue de 144.877,44 euros anuales.

2.21. Sustitución de 36 válvulas de abastecimiento.

◆ En el mes de octubre Chiclana Natural procedió a la sustitución de un total de 36 válvulas de agua potable la red de abastecimiento del casco urbano. La inversión fue de 32.676 euros.

2.22. Medio Ambiente emplea a 189 personas en los planes Emple@30+, Emple@Joven e Inclusión Social.

◆ La iniciativa permitió acometer un total de 22 proyectos ambientales entre los que se incluyen mejoras en instalaciones del Ciclo Integral del Agua y zonas verdes del municipio.

2.23. Rehabilitación de 103 metros de tubería de pluviales en Paciano del Barco.

◆ En el mes de noviembre se procedió a la regeneración de uno de los colectores que transporta las aguas

de escorrentías de la Avenida del Comercio, barriada de El Torno, Antonio Mairena, La Rosaleda, Enamorados y adyacentes hasta la estación de bombeo Virgen del Carmen en la calle Paciano del Barco. La inversión total se elevó a 38.212 euros.

2.24. Mejora de la infraestructura de contenedores del extrarradio.

◆ Construcción de 150 plataformas de hormigón para 250 contenedores de residuos sólidos y recogida selectiva, para mejorar la limpieza y seguridad de las ubicaciones en el extrarradio.

La inversión se elevó a 70.200 euros y se ejecutó con el personal del Plan Emple@30+.

2.25. Mención de Honor en los premios Empresa Flexible 2014 para Chiclana Natural.

◆ En el mes de diciembre Chiclana Natural fue premiada por su compromiso con el 'Equilibrio de la Vida Profesional y Personal'. Los galardones de ámbito nacional son una iniciativa de la consultora CVA con el

Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

objetivo de detectar y difundir las mejores prácticas de flexibilidad en la empresa.

2.26. Mejora de redes de abastecimiento y saneamiento en la barriada Antonio Mairena.

Reparación de las redes de abastecimiento, saneamiento y pluviales de la barriada Antonio Mairena, para solucionar los problemas generados a consecuencia del estado de la red que discurre por los alrededores de la plaza y facilitar futuras intervenciones. La inversión de estas obras iniciadas en diciembre ascendió a 84.000 euros.

2.27. Chiclana Natural se convierte en una de las 'Empresas con Corazón' de Cáritas Diocesana.

En el mes de diciembre Chiclana Natural se incorporó al programa de Cáritas para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en el ámbito geográfico de la Diócesis de Cádiz. Las empresas suscritas adquieren el compromiso de fomentar comportamientos éticos y socialmente responsables, colaborando en los distintos proyectos de Cáritas.

EL Plan Integral de Limpieza recibió un nuevo impulso con el desarrollo de novedosas acciones y la adquisición de nueva maquinaria

Chiclana Natural se incorporó al programa de Cáritas para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en el ámbito de la Diócesis de Cádiz



Pinar de Hierro. ● Chiclana Natural



Departamento de Agua

Departamento de Agua

1.- ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

◆ El Departamento de Agua desarrolla todas aquellas funciones y procesos implicados en la prestación del servicio del Ciclo Integral del Agua. Se organiza en las siguientes

CALIDAD DEL AGUA Y DEPURACIÓN

Potabilidad- SINAC

Contrato analíticas.

Depósitos de agua y cloración.

Pozos de emergencia.

Calidad Hídrica

Depuración.

Gestión de las EDAR.

Producción de lodos.

Oxígeno puro.

Proyecto ALL-GAS.

Proyectos I+D+I, UCA.

Gestión de agua regenerada.

Control de vertidos.

Control de vertidos, playas, riberas, ríos y arroyos.

Autorización y control de vertidos a redes municipales.

Fosas sépticas.

Instalaciones: EBAP- EBAR, Electrotecnia, Teledetección, Telemando y Telecontrol, Fuentes ornamentales.

Servicios

Desinsectación y desratización.

Contraincendios.

áreas: Calidad del Agua y Depuración, Oficina Técnica, Obras y Producción. Las labores desempeñadas en cada una de ellas se distribuyen de la forma siguiente:

OFICINA TÉCNICA

Coordinación:

Equipo de Inspectores: fraude, facturación, vertidos, actualización del GIS y solicitudes.

Seguimiento y control, contrata inspecciones obligatorias, organismo de control autorizado y legalización de instalaciones

Gestión y control energético de la empresa.

Planeamiento e Infraestructuras, Sistemas Generales:

Informes de planeamiento y proyectos de urbanización.

Proyectos propios, proyectos encargados otras Ingenierías.

Informes de recepción de urbanizaciones y seguimiento de pruebas hidráulicas e inspecciones previas.

Edificación-viviendas:

Emisión y seguimiento de Informes de separatas de instalaciones.

Informes técnicos de inspecciones de suministro.

- Aprobación.

- Denegación.

Actas de acometidas.

Tramitación técnica de presupuestos de solicitudes.

Gestiones técnicas de derechos de acometidas.

OBRAS

Urbanización:

Seguimiento de obras de urbanización.

Seguimiento de proyectos ordinarios de urbanización.

Intervención en informes de proyectos de urbanización e infraestructuras.

Certificaciones y documentos previos a la recepción de obras.

Obras menores y acometidas:

Coordinación técnica y seguimiento de obras menores, acometidas y obras propias: Replanteos, seguimiento, inspecciones, pruebas hidráulicas, actualización del GIS.

Gestión técnica en coordinación con el área de PRL.

Redacción de informes de contratación por vía ordinaria o urgente.

Obras Municipales y Singulares:

Coordinación técnica y seguimiento de obras municipales y singulares con afección de infraestructuras en el Ciclo Integral del Agua: Replanteos, seguimiento, inspecciones, pruebas hidráulicas, actualización del GIS.

PRODUCCIÓN

Conexión de nuevas redes.

Servicios afectados por otras infraestructuras y replanteo de infraestructuras existentes.

Rebacheos y obras de pavimentación tras reparación de averías.

Análisis e inspección de redes.

GIS, Delineación, Topografía.

Redacción de informes de contratación por vía ordinaria o urgente.

Abastecimiento

Mantenimiento preventivo y correctivo de la red de abastecimiento.

Detección de fugas.

Acometidas de agua.

Instalación de contadores.

Actuaciones en depósitos.

Actuaciones de potabilidad.

Pruebas hidráulicas.

Actuaciones de fraude y corte en acera, plaquillas e inspección.

Informes sobre reclamaciones patrimoniales.

Saneamiento

Mantenimiento preventivo y correctivo en las redes de fecales y pluviales.

Limpieza de imbornales.

Actuaciones en registros e imbornales.

Mantenimiento de compuertas.

Actuaciones en EBAR.

Seguimiento de vertidos al medio natural en redes.

2. GESTIÓN DEPARTAMENTAL

2.1. Calidad del Agua y Depuración.

◆ 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.

◆ Por su vinculación a la calidad de las redes y sus elementos, desde esta área se realiza el control de plagas de insectos y roedores. En total se recibieron 147 peticiones de actuación, 61 de desinsectación y 86 de desratización. Independientemente se llevaron a cabo 259 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 23.132 pozos de registro.

◆ Desde esta área también se llevaron a cabo las pertinentes reparaciones en fuentes ornamentales (47), grupos de presión (25) y estaciones de bombeo (151).

◆ 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 3.166.544 metros cúbicos, con una retirada de 4.888,56 toneladas de lodo. De la misma forma la EDAR de La Barrosa acogió un caudal de 2.216.171 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.261,46 toneladas.

◆ Otra de las actuaciones de mejora realizada en los sistemas de telecontrol es la colocación de un caudalímetro, conductivímetro y adquisición de datos en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) en calle Iro.

◆ Para fiscalizar la calidad del agua, en cumplimiento de la legalidad vigente, se han realizado 419 análisis en la red.

2.2. 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 2.116 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.695, denegadas 259 y anuladas un total de 162.

◆ Se redactaron 15 proyectos entre los que destacan el relativo a las mejoras en EBAR Loma del Puerco y Virgen

del Carmen; la renovación de las redes de fecales de las calles Goya y San Antonio; mejoras en la vía de acceso de vehículos de la EDAR La Barrosa; ampliación de la red de fecales de Aldea del Coto (CEIP La Barrosa) y, por último, el proyecto de ampliación de Servicios Generales en la carretera La Barrosa-Pago de la Rana.

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 la sustitución de válvulas en la zona centro y la instalación de cincohidrantes en el Pinar del Hierro.
- ◆ En referencia al saneamiento se procedió a la rehabilitación con manga de la red de fecales en la carretera Loma del Puerco (Frente Hotel Tartessus) y de la red de pluviales de Paciano del Barco. Igualmente se procedió a la sustitución de las redes de fecales en la carretera de Loma del Puerco con tubería de PVC de 400 mm. de diámetro y en la venta Agustín y Novo Sancti Petri, con tubería de PVC de 500 mm. de diámetro.
- ◆ En cuanto a las obras externas ha sido destacable la afectación que han supuesto para las redes de abastecimiento, 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 2014. Otros proyectos externos se ciñeron a la UA 4L El Campito; estación de servicio Pinar los Franceses; proyecto de urbanización SUNC-TU 21 “Camino del Lobo 2” y proyecto de urbanización SUNC-TU 24 “Camino del Lobo 1”.

- ◆ En materia de nuevas urbanizaciones equipamientos o instalaciones con conexión de abastecimiento, pluviales y fecales, destacan las llevadas a cabo en Camino la Ceniza; mejoras en las redes de abastecimiento y fecales en Plaza Antonio Mairena; así como la sustitución de acometidas y elementos de la red de abastecimiento y saneamiento en calles Corredera Alta, Padre Añeto, La Plaza, San Antonio y García Gutiérrez y, por último, las mejoras en EBAR Virgen del Carmen.

2.4.- 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.
- ◆ En cuanto a las actuaciones realizadas de mantenimiento de redes, 615 se circunscribieron a la propia red; otras 11 se debieron a averías por particulares. Las cifras son similares a las del año 2013, excepto las averías de particulares, que han disminuido un 27%.

Departamento de Agua

◆ En la misma línea se realizaron 25 acometidas de agua; se instalaron 1.172 contadores y se acometieron 1.041 actuaciones de albañilería.

◆ Mención especial merecen las actuaciones en elementos de la red como rejillas, areneros y arquetas. Así se limpiaron 8.883 imbornales y 194 rejillas, atendándose además 67 partes de trabajo. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 22.345 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar reparaciones en 248 ocasiones.

◆ Otros objetos de actuación fueron las estaciones de bombeo (173 intervenciones), las compuertas (34), la limpieza de fuentes (47) y las inspecciones con cámara (9). El camión succionador trabajó un total de 3.960 horas.

◆ Se han realizado 65 acometidas en las redes generales, de las cuales 38 fueron de fecales, dos de pluviales y 25 de abastecimiento. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 793.

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 viene desarrollando en cinco años, con una primera fase de prototipo (dos años) y una segunda para la 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 2014 se ha puesto en funcionamiento la fase de prototipo del proyecto, consistente en dos balsas para el cultivo de algas de 500 m² cada una. Inicio de la instalación de equipos de gasificación para el tratamiento de aguas. Inicio de los trámites administrativos para la puesta en marcha de la fase de demostración a tamaño real.

Medio Ambiente

Medio Ambiente

1.- INTRODUCCIÓN

◆ El Departamento de Medio Ambiente lo integran 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.

2.- GESTIÓN DEPARTAMENTAL

◆ 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 y los relativos a recogida de residuos o la información de las zonas verdes del municipio.

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 2014 se han tramitado un total de 222 escritos relativos a esta área.

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

ÁREAS DE RECICLAJE (Kgs.)			
Residuos	Urbisur	Pelagatos	Total
Restos de poda	272.620	345.450	618.070
Escombros	1.300.170	1.095.240	2.395.410
Papel-Cartón	33.070	21.940	55.010
Muebles y Enseres	633.310	603.310	1.236.620
Chatarra	33.320	17.640	50.960
Línea Blanca RAEE	435	392	827
Línea Gris RAEE	22.000	20.000	42.000
Fluorescentes	700	600	1.300
Aceite doméstico	2.634	972	3.606
Aceite de motor	5.100	4.800	9.900

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 81.340 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 10 nuevos contenedores soterrados en el casco histórico y la dotación de nuevos elementos en las áreas de reciclaje.

2.2.- Limpieza Viaria

◆ En lo que respecta a Limpieza viaria se han tramitado un total de 138 escritos.

◆ Las actuaciones más destacadas han sido campañas relacionadas con el Plan Integral de Limpieza.

2.3.- Plan Integral de Limpieza

◆ Continuación del Plan Integral de Limpieza para el periodo 2013-2015. En el marco de este Plan se realizaron diversas actuaciones que se detallan a continuación:

○ Puesta en funcionamiento de los nuevos rulos compactadores y la culminación de la instalación de la

nueva señalización de las áreas de reciclaje de Pelagatos y Urbisur.

○ Incremento del número de papeleras, con la instalación de 200 nuevas unidades; 100 de ellas en el casco urbano y otras 100 en zona litoral, además de la instalación de cuatro islas de recogida selectiva para personas con discapacidad.

○ Adquisición de una máquina fregadora para mejora de la limpieza en zonas peatonales.

○ Campaña municipal de concienciación mediante la distribución de expendedores de bolsas para la recogida de excrementos con el fin de poner freno a las deposiciones de perros en las calles y espacios públicos.

○ Distribución de bolsas para la recogida de cáscaras de frutos secos durante la Semana Santa, con la finalidad que la vía pública quede lo más limpia posible tras los desfiles procesionales.

○ Distribución de conos para el depósito de colillas en las playas de La Barrosa y Sancti Petri.

○ Limpieza especial Navidad, Carnavales, Semana Santa y Feria de San Antonio.

Medio Ambiente

- Instalación de 160 ceniceros con pie, 111 ceniceros y 48 papeleras por todo el municipio.

2.4.- Limpieza de parcelas.

- ◆ Se han iniciado 289 expedientes de requerimientos de limpieza de parcelas. Durante el periodo de referencia, por parte de los propietarios, se limpiaron 183 inmuebles. En fase de gestiones para su limpieza acabaron el año 106.

2.5.- Parques y Jardines y Zonas Arboladas

- ◆ Esta área registró 256 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos.

- ◆ Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Programa de podas. Colaboración con los colegios y actuaciones programadas en viarios públicos urbanos.

- Diseño de rotondas afectadas por las obras del tranvía.

- ◆ En materia de Jardinería, se plantaron 190 unidades de arbolado, 100 palmeras y 5.880 de arbustos y plantas vivaces y trepadoras.

- ◆ En cuanto a los proyectos llevados a cabo en materia de Jardinería a lo largo del año destacan:

- Adecuación y mejora en parque de Los Limones a un estilo de jardín mediterráneo.

- Obras de automatización de riego en parques.

- Aporte de plantas de Diputación de Cádiz y Consejería de Medio Ambiente.

- Árboles y arbustos plantados por iniciativa de la empresa.

- Plantación de 7 Cercis siliquastrum en Alameda del Río.

- Plantación de un Prunus pisardii en Avda. de los Enamorados.

- Plantación de 13 Ficus benjamina en calle Ancha.

- Plantación de una Acacia triacanthos en la Avenida de los Enamorados.

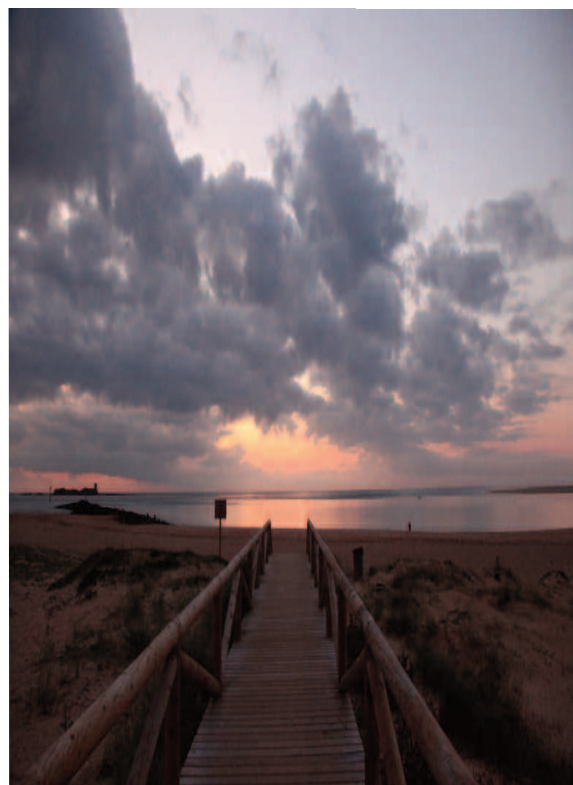
Medio Ambiente

2.6.- Juegos Infantiles y Circuitos Biosaludables

- ◆ Durante el 2014 se ha gestionado la instalación de una nueva zona de Juegos Infantiles en Molino Viejo.
- ◆ Durante 2014 se abrieron un total de 585 incidencias, de las cuales 576 se terminaron y 9 permanecieron en proceso de ejecución.
- ◆ En las tareas de mantenimiento se han empleado 4.850 horas de trabajo, utilizándose materiales por valor de 9.800 euros.

2.7.- Educación Ambiental y Concienciación.

- ◆ Las actividades escolares realizadas fueron las siguientes:
 - Actividad 1: ¿Qué hacemos con el aceite doméstico?
 - Número de Alumnos: 125.
 - Lugar: Centros educativos.
 - Fecha de celebración: Marzo/abril 2014.
 - Actividad 2: Conoce las Salinas de Chiclana.
 - Número de Alumnos: 215.
 - Lugar: Centro de Recursos Ambientales.
 - Fecha de celebración: Marzo/abril 2014.



- Actividad 3: Educación ambiental: Conoce Las Áreas de Reciclaje.
 - Número de alumnos: 101.
 - Lugar: Centros escolares.
 - Fecha de celebración: Marzo/abril 2014.
- Actividad 4: Educación ambiental: Mi Cole Recicla.
 - Número de alumnos: 30.
 - Lugar: Puntos Limpios.
 - Fecha de celebración: Abril 2014.
- Actividad 5: Educación ambiental: Plantemos un árbol.
 - Número de alumnos: 150.
 - Lugar: Parque Santa Ana y Centros educativos.
 - Fecha de celebración: Marzo/abril 2014.
- Actividad 6: Conoce el EDAR.
 - Número de alumnos: 205.
 - Lugar: Centro BOX y EDAR el Torno.
 - Fecha de celebración: Marzo 2014.
- Actividad 7: Educación ambiental: Teatro Reciclaje.
 - Número de alumnos: 952.
 - Lugar: Teatro Moderno.
 - Fecha de celebración: Mayo 2014.

Medio Ambiente

2.8.- Playas

- ◆ Tramitación del Plan de Explotación de Playas para su aprobación por la Junta Local de Gobierno que se produjo en el mes de febrero.
- ◆ El Departamento de Medio Ambiente recibió 437 escritos relacionados con las playas del municipio. Se tramitaron 61 solicitudes de montaje de instalaciones para las playas y nueve para actividades esporádicas durante la temporada de verano.
- ◆ Cruz Roja Española, organismo que gestionó los servicios de Vigilancia y Socorrismo en las playas de La Barrosa y Sancti Petri, atendió a 3.312 personas. Un total de 507 actuaciones incluyeron el traslado hospitalario; Se recibieron 118 avisos, entre las alertas de rescate y niños perdidos; y otras 647 actuaciones relacionadas con enfermedades, alergias o consultas, entre otras.

2.9.- Actas, proyectos y expedientes

- ◆ Durante el periodo de referencia se tramitaron 119 expedientes relativos a actas y proyectos.
- ◆ Por infracción de la Ordenanza Municipal de Protección Ambiental se incoaron 28 expedientes sancionadores.

- ◆ Se tramitaron 284 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

2.10.- Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente

- ◆ El Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente se reunió en tres ocasiones en las siguientes fechas: 13 de enero, 4 de marzo y 16 de diciembre.

2.11.- 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.
 - Bandera Azul de las playas La Barrosa y Sancti Petri.
 - Mejor playa de España en 2014.

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 2.011 solicitudes y 1.325 contratos suministro.

◆ Se atendieron 90.907 clientes; 26.623 en oficina, 13.768 por teléfono y 50.516 a través de la página web. Así, la media clientes atendidos por día laborable fue de 379.

◆ El servicio de factura electrónica para clientes (e-factura) registró 504 nuevas altas, mientras que el de aviso mediante sms o correo electrónico un total de 57. También se registraron 679 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 2014	2.011
Número solicitudes 2013	1.526
Variación 2013-2014	31,78%

TRAMITACIÓN DE CONTRATOS DE SUMINISTRO

Número contratos 2014	1.325
Número contratos 2013	997
Variación 2013-2014	32,90%

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 conforma uno de los pilares fundamentales de Chiclan 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 2014 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	26.623
Cientes atendidos por teléfono	13.768
Cientes visitas en web	50.516
Total clientes atendidos	90.907
Cientes atendidos por día laborable	379

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

Cientes



Alameda del Río. ● Chiclana 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 327.738. En el mismo periodo se realizaron 210.941 lecturas de contadores.

◆ El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2014 fue de 35.062, lo que supone una variación de 190 personas con respecto al ejercicio de 2013, cuando la cifra se elevó a 34.872.

◆ Se produjeron 2.326 nuevas altas en el Padrón de Bases, lo que situó el número de contribuyentes a 31 de diciembre de 2014 en un total de 48.473 abonados.

◆ Se tramitaron 21 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 51.803,75 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2014 un total de 37.765,59 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 73%.

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

LIQUIDACIONES POR FRAUDE

Número expedientes abiertos	21
Importe total liquidaciones (euros)	51.803,75
Importe total cobrado (euros)	37.765,59
Porcentaje de cobro	73 %

2.5.- Área de Gestión de Cobro

◆ Esta área tiene como objeto la gestión del impago 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 17.040 notificaciones de corte de suministro, practicándose 1.404 cortes y 1.090 reanudaciones de suministro.

◆ Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 19.109,10 euros.

Clientes

◆ El montante de las 1.428 facturas de trabajo realizadas se elevó a 455.014,88 euros, siendo el porcentaje de cobro del 85,89% (390.835,21 euros).

◆ El importe total de los 70 acuerdos de pago formalizados ascendió a 104.146,32 euros. A 31 de diciembre de 2014 se habían cobrado 41.302,14 euros y restaban como pendientes de cobro 62.844,18 euros.

NOTIFICACIONES DE CORTE DE SUMINISTRO

Total notificaciones de corte gestionadas	17.040
Cortes efectuados	1.404
Reanudaciones de suministro	1.090

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 2014 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	19.109,10
Ejercicio 2012/2013	
(para un solo CIF) Ejecutiva 38	19.109,10

2.7.- Facturas de trabajo

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

FACTURAS DE TRABAJO

Facturas de trabajo	455.014,88
Total facturas de trabajo gestionadas	1.428
Facturas serie T (importe)	161.620,06
Número de facturas T	1.332
Importe cobrado T	137.337,13
Porcentaje cobro facturas T	85%
Facturas series M (importe)	293.394,82
Número de facturas M	96
Importe cobrado M (96 facturas)	253.498,08
Porcentaje cobro facturas M	86%

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 2014 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 70 documentos de pago aplazado, ascendiendo el importe total negociado a 104.146,32 euros de los que 41.302,14 euros es el importe cobrado, restando a 31 de diciembre de 2014 un importe pendiente de cobro por valor de 62.844,18 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 2014 esta área gestionó un total de 6.761 entradas y 1.225 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 2014 queda resumido con las siguientes cifras:

REGISTRO GENERAL DE DOCUMENTOS

Número de entradas	6.761
Número de salidas	1.225

◆ Estos datos reflejan que el número de registros de entrada ha experimentado un aumento del 6,09% con respecto al ejercicio anterior. De la misma forma el número de registros de salida se ha reducido en un 10,45%.

Servicios Generales

Servicios Generales

1.- INTRODUCCIÓN

◆ El Departamento de Servicios Generales se organiza en cuatro áreas: Asesoría Jurídica, Contratación y Logística, 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 interna y externa -salvo los servicios informáticos- y las políticas de comunicación de la empresa a todos los niveles.

1.1.- Contratación y Logística

◆ Durante 2014 se tramitaron 5 contratos de suministros, 24 relativos a Servicios y 4 de Obras. Esta área coordinó además la prórroga de 31 contratos. No se han

realizado prórrogas de contratos de suministro durante el periodo de referencia.

○ **Contratos de suministro:**

■ SG-CON 15/2014. Contrato suministro eléctrico EDAR La Barrosa. Contratista: Gas Natural Comercializadora, S.A.

■ SG-CON 32/2014. Contrato Endesa EDAR El Torno. Contratista: Endesa Energía S.A.U.

■ SG-CON 33/2014. Contrato Endesa La Rana Verde 3.1. Contratista: Endesa Energía S.A.U.

■ SG-CON 34/2014. Contrato Gas Natural Comercializadora S.A.U. 2.0, 2.1 y 3.0. Contratista: Gas Natural Comercializadora S.A.U.

■ SG-CON 35/2014. Contrato suministro de hipoclorito y cloro. Contratista: Haupold

○ **Contratos de servicios**

■ SG-CON 01/2014. Contrato del servicio de asesoramiento técnico para la elaboración de

Servicios Generales

propuestas al nuevo PGOU en relación con el sistema de saneamiento de pluviales. Contratista: Técnicas Gades, S.L.

■ SG-CON 02/2014. Contrato servicios relacionados con gestión de nóminas de los trabajadores de la empresa. Contratista: Gestoría-Asesoría García y Viñas, S.C.

■ SG-GON 03/2014. Contrato servicios limpieza de oficinas. Contratista: Orion Multiservicios, S.L.

■ SG-CON 06/2014. Contrato para la prestación del servicio de mantenimiento informático. Contratista: Antonio Andrade.

■ SG-CON 08/2014. Procedimiento Negociado para la contratación del Mantenimiento informático. Contratista: Antonio Andrade.

■ SG-CON 09/2014. Procedimiento Negociado para la contratación de los servicios de recogida de los lodos procedentes de la Estación Depuradora El Torno. Contratista: Valorizaciones Orgánicas Agrícolas, S.L.

■ SG-CON 10/2014. Contrato de arrendamiento de nave para depósito (Alquiler nave Urbagest) Contratista: Urbanizaciones Gestionadas, S.L.

■ SG-CON 13/2014. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de bombeo de las aguas residuales en EBAR. Contratista: Xylem Water Solutions España, S.A.

■ SG-CON 14/2014. Mantenimiento detectores de gases. Contratista: Dräger Safety Hispania, S.A.

■ SG-CON 16/2014. Procedimiento Playa 2014 (Procedimiento Negociado-Propuestas). Contratista: Urbagest, S.A.

■ SG-CON 17/2014. Contrato auditoría económica del canon de mejora establecido por la Orden 16 de junio de 2004. Contratista: ATD Auditores Sector Público S.L.

■ G-CON 19/2014. Contrato limpieza oficinas. Contratista: Orion Multiservicios, S.L.

■ SG-CON 22/2014. Procedimiento Negociado para la realización de los controles incluidos en

Servicios Generales

el Programa de Vigilancia Ambiental. Contratista: Labaqua, S.A.

■ SG-CON 25/2014. Contrato de depósito de documentación. Contratista: Servicios Documentales de Andalucía, S.L

■ SG-CON 26/2014. Contrato servicios de atención telefónica permanente y grabación continuada de llamadas entrantes al número de ATC de Chiclana Natural. Contratista: Servinform, S.A.

■ SG-CON 27/2014. Contrato servicio Auditoría Externa. Contratista: OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

■ SG-CON 30/2014. Mantenimiento preventivo y correctivo telecontrol. Contratista: Integración Domótica y automática S.L. Indoa.

■ SG-CON 31/2014. Contrato servicio asesoramiento técnico para la elaboración de propuestas al nuevo PGOU en relación con la memoria técnica 2014 relativa a abastecimiento, saneamiento de fecales y pluviales. Contratista: Técnicas Gades, S.L.

■ SG-CON 37/2014. Contrato de Internet ONO. Contratista: Cable Europa S.A.U. / ONO.

■ SG-CON 35/2013. Contrato para el servicio de mantenimiento del aire acondicionado. Contratista: Alternativas Sostenibles S.L.L.

■ SG-CON 33/2013. Procedimiento negociado para la prestación de servicio de Prevención Ajeno en la especialidad de Medicina del Trabajo. Contratista: Sociedad de Prevención de Ibermutamur, S.L

■ SG-CON 22/2013. Procedimiento abierto servicios de lectura e inspección de contadores instalados en las zonas de El Lugar y La Banda, así como la gestión de cortes del suministro domiciliario de agua potable y renovación periódica del parque de contadores. Contratista: Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.

■ SG-CON 10/2013. Procedimiento negociado para los servicios de auditoría de las cuentas anuales de Chiclana Natural, SA correspondientes a los ejercicios 2013, 2014, 2015 y 2016. Contratista: KPMG

Servicios Generales

Pasarela • Chiclana Natural



○ Expedientes prorrogados

■ SG-CON 40-1/2013. Ampliación Proyecto de Construcción de la estación Elevadora de Abastecimiento en la Calle Arrumbadores en Chiclana de la Frontera(Calle Alcalá de los Gazules). Contratista: Técnicas Gades S.L.

■ SG-CON 37-1/2013. Prórroga de contrato centros de transformación. Contratista: Instalaciones Eléctricas Vidal, S.L.

■ SG-CON 36-1/2013. Prórroga de contrato prestación Servicios Técnicos de Ingeniería para la redacción de los proyectos de legalización y su tramitación. Contratista: Famorega, S.L.L.

■ SG-CON 34-1/2013. Prórroga servicio de asesoramiento para la implantación de las Ordenanzas Generales de mejora de la sostenibilidad y protección del Medio Ambiente. Contratista: Atlántida de Medio Ambiente, S.L.

■ SG-CON 24-1/2013. Prórroga contrato mantenimiento y actualización de la aplicación informática de GIS. Contratista: G-RED Gestión Integral de Redes, S.L.

■ SG-CON 14-2/2013. Prórroga contrato para la prestación del servicio de reparto. Contratista: Grupo Reunidos Auxilia S.L.

■ SG-CON 08/2013. Prórroga contrato arrendamiento tres hectáreas finca El Carrascal. Contratista: Patricio Gutiérrez S.L.

■ SG-CON 06-1/2013. Prórroga contrato para la realización de las acciones de adecuación y de adopción de medidas en el marco de la LOPD y SSI. Contratista: MCA Consultores.

■ SG-CON 02-1/2013. Prórroga contrato para la prestación de los servicios de guardería así como la apertura y cierre en determinados parques. Contratista: Interactiva, S.L.

■ SG-CON 08-2/2012. Prórroga contrato para los servicios de Hosting/Servidor Virtual. Contratista: ICTI internet passion, S.L.

■ G-CON 01-1/2012. Prórroga contrato de prestación de los servicios de instalación y explotación del sistema de Telelectura. Contratista: Hidralia, gestión integral de aguas de Andalucía, S.A.

Servicios Generales

■ SG-CON 33-2/2011. Prórroga mantenimiento y/o instalación de los equipos y sistemas de Protección Contra Incendios, de los centros de trabajo y vehículos de Chiclana Natural. Contratista: Dextinsur, S.L.

■ SG-CON 30-2/2011. Prórroga Contrato para el mantenimiento de los ascensores. Contratista: Ascensores Eninter S.L.

■ SG-CON 26/2011. Prórroga Contrato de prestación de servicios de Prevención Ajeno. Contratista: Sociedad de Prevención Fremap S.L.

■ SG-CON 25-3/2011. Prórroga contrato para el suministro e instalación de sistema antiintrusión en nave situada en calle Caraza. Contratista: Lam, S.A.

■ SG-CON 23-3/2011. Prórroga contrato para la prestación de los servicios de soporte y mantenimiento de los módulos técnicos funcionales ya operativos en el servicio de e-Factura. Contratista: Seres, S.A.

■ SG-CON 11-3/2011. Prórroga contrato mantenimiento de sistema de alarma de la Oficina de

Atención al Cliente de Chiclana Natural. Contratista: Lam, S.A.

■ SG-CON 10-3/2011. Prórroga contrato mantenimiento de alarma de la Oficina Principal de Chiclana Natural. Contratista: Lam, S.A.

■ SG-CON 09-3/2011. Prórroga contrato para la aplicación de la Tarifa Plana Autonómica en la Utilización del Portal de Internet multiautonómico. Contratista: INKOLAN, información y coordinación de obras, A.I.E.

■ SG-CON 59-4/2010. Prórroga Contrato de asistencia técnica Central Telefónica y equipos. Contratista: Nec Unified Solutions España, S.A.U.

■ SG-CON 30-4/2010. Prórroga contrato para la implementación de la facturación plana. Contratista: Telefónica de España, S.A.U.

■ SG-CON 22-4/2010. Prórroga contrato para la explotación de Centrales de alarma. Contratista: Control de Seguridad Inteligente, S.L.

■ SG-CON 37-2/2009. Prórroga contrato público de la prestación de los servicios de recogida

Servicios Generales

y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva. Contratista: Urbaser, S.A.

■ SG-CON 15-1/2005. Prórroga contrato de prestación del servicio público de conservación y mantenimiento de las zonas verdes, ajardinadas y arbolado viario. Contratista: Orto Parques y Jardines, S.L.

■ SG-CON 14-1/2005. Prórroga contrato de prestación del servicio público de limpieza urbana. Contratista: Vertederos de Residuos, S.A.

■ SG-CON 12-4/2005. Prórroga contrato de depósito de Servicios Documentales de Andalucía. Contratista: Servicios Documentales de Andalucía.

■ SG-CON 40-6/2004. Acuerdo de modificación del contrato de mantenimiento. Contratista: FCC-Aqualia, S.A.

■ SG-CON 06-4/2003. Prórroga de contrato de prestación de servicio profesionales de impresión de facturas. Contratista: Servinform, S.A.

◆ En el apartado de Logística se realizaron 1.941 pedidos de compra.

◆ Se celebraron un total de seis mesas de contratación que ha consistido en:

○ Mesa de contratación 11-04-2014. Apertura de los sobres A y B del “Procedimiento Abierto servicios de transporte, montaje, mantenimiento y desmontaje de las instalaciones de las Playas de La Barrosa y Sancti Petri en el término municipal de Chiclana de la Frontera”.

○ Mesa de contratación 30-04-2014. Informar a la Mesa de Contratación sobre el anuncio previo de interposición de recurso especial em materia de contratación presentado por “Rhodas Albañilería en general, S.L.”; declaración de subsanación o no subsanación y, apertura de la propuesta económica del “Procedimiento Abierto servicios de transporte, montaje, mantenimiento y desmontaje de las instalaciones de las Playas de La Barrosa y Sancti Petri en el término municipal de Chiclana de la Frontera”.

○ Mesa de contratación 27-05-2014. Informar a la mesa y a los licitadores sobre la suspensión del “Procedimiento Abierto servicios de transporte, montaje, man-

Servicios Generales

tenimiento y desmontaje de las instalaciones de las Playas de La Barrosa y Sancti Petri en el término municipal de Chiclana de la Frontera”.

○ Mesa de contratación 03-06-2014. Apertura de los sobres A y B del “Procedimiento Abierto para la contratación de los servicios de lectura e inspección de contadores instalados por Chiclana Natural, S.A. en las zonas de El Lugar y La Banda, así como la gestión de cortes del suministro domiciliario de agua potable y de renovación periódica del parque de contadores, en el término municipal de Chiclana de la Frontera (Cádiz)”.

○ Mesa de contratación 23-06-2014. Declaración subsanación o no subsanación de la documentación y apertura de la propuesta económica del “Procedimiento Abierto para la contratación de los servicios de lectura e inspección de contadores instalados por Chiclana Natural, S.A. en las zonas de El Lugar y La Banda, así como la gestión de cortes del suministro domiciliario de agua potable y de renovación periódica del parque de contadores, en el término municipal de Chiclana de la Frontera (Cádiz)”.

○ Mesa de contratación 15-09-2014. Propuesta de adjudicación y elevación al órgano de contratación de la misma del contrato de prestación de los servicios de lectura e inspección de contadores instalados por Chiclana Natural, S.A. en las zonas de El Lugar y La Banda, así como la gestión de cortes del suministro domiciliario de agua potable y de renovación periódica del parque de contadores, en el término municipal de Chiclana de la Frontera (Cádiz).

1.2.- Recursos Humanos

◆ Chiclana Natural ha cerrado el año 2014 con un total de 70 empleados en su plantilla, de ellos 65 lo son con carácter fijo y 5 eventuales.

◆ En relación con la formación efectiva destinada al personal, diez iniciativas se enmarcaron en el Plan de Formación de la empresa y otras 33 a acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios.

◆ La organización ha acogido a un total de 25 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, La Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) (19), Universidad de Sevilla (3), Becas Santander (2) y con el IES Bahía de Cádiz (1).

Servicios Generales

◆ En relación con la formación efectiva llevada a cabo en el ejercicio 2014, se adjunta la información correspondiente, en la que se indica la acción formativa realizada, la duración y el número de asistentes a la misma. Las actividades formativas llevadas a cabo en 2014:

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES
Curso "Soldadura de Polietileno de Media y Alta Densidad".		1
Curso Monográfico de estudios superiores: "Competencias y Gestión Municipal en Medio Ambiente".		2
Curso de Libre Office,		12
	Conferencia Arcopolplus.	1
	Ética de la Empresa: "Fundamentación y puesta en práctica Taller sobre la Gestión Local de Aceite Doméstico Usado".	1
	Jornada sobre la "Ley 27/2013 de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local".	3

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES
Experto en Contratos, Nóminas y Seguridad Social.		1
	"La negociación en Compras y relaciones con los proveedores".	1
	Jornada sobre "Aplicación de las últimas reformas aprbadas con incidencia expresa en el ámbito local".	3
Curso on-line SWMM 5.0.		1
	Sistema de información geográfica en Internet.	2
	Jornadas de "Contaminación acústica".	2
	Jornada "El IVA y la Gestión de los Servicios de las Empresas Públicas Municipales".	1
	Taller práctico para la "Aplicación efectiva del texto refundido de la ley de contratos del sector público".	2
	Encuentro monográfico: "Control y calidad de las aguas para abastecimiento a las poblaciones".	2

Servicios Generales

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES
	Jornada “Negociación alto rendimiento”.	2
	Congreso: “Eficiencia energética como factor de competitividad”.	1
	Jornada sobre “Régimen de contratación de los operadores del ciclo integral del agua”.	2
	Jornadas “Dimensión económico-financiera de la ley de racionalización y sostenibilidad de la administración local”.	3
Curso Detección de Fugas.		1
Curso de Contabilidad Práctica.		1
	Formación en tareas de calle relacionadas con solicitudes, contratos, etc.	8
	Taller ¿En el SXXI gestionas tu caja con la “cuenta de la vieja?”. Gestión eficaz de caja.	
	Tecnología SIN Zanja, eje estratégico para el desarrollo sostenible de los ciudadanos.	

PLAN FORMACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES
	Curso “Inspección de vertidos”.	11
	Jornada “Visión, Liderazgo y Resistencia: Tres competencias fundamentales para emprender”.	1
	Jornada “Optimización del rendimiento personal y gestión del tiempo 2.0.”	4
	Curso de “Topografía básica y avanzada electrónica” adaptado para Chiclana Natural.	2
	Sesión práctica “El Poder de la Información: Análisis de datos y toma de decisiones”.	5
	Curso “Régimen Jurídico Apertura de Establecimientos y Legislación sectorial en Andalucía”.	1
	Foro sobre “Gestión Municipal de Aceite Doméstico usado”.	2

Servicios Generales

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

◆ La procedencia de los alumnos acogidos a los diferentes programas de formación ofertados obedece al siguiente cuadro:

BECARIOS 2014	
Entidad	Nºbecar.
IES La Bahía	1
FUECA	19
Universidad de Sevilla	3
Becas Santander	2
TOTAL	25

1.4.- Asesoría Jurídica Interna

◆ Los Servicios Jurídicos iniciaron un total de 33 expedientes relativos a Usuarios y Consultas. A la conclusión del año, cinco se encontraban en trámite y otros 28 resueltos.

◆ En el mismo periodo se incoaron 28 expedientes sancionadores, tramitándose además 169 no incoados. En relación con la ejecución subsidiaria de limpieza de parcelas se abrieron 289 expedientes. El número total expedientes administrativos se elevó a 16. El número total de expedientes generales ha sido de 38.

◆ 1.4.1. Usuarios y Consultas:

EXPEDIENTES USUARIOS 2014	
Expedientes iniciados	33
Expedientes en trámite	5
Total expedientes resueltos	28

◆ 1.4.2. Expedientes sancionadores.

○ Se han tramitado un total de 169 expedientes sancionadores de Medio Ambiente, de los cuales 28 han devenido con la incoación de Procedimientos Sancionadores. A continuación se describe su situación a 31 de diciembre de 2014.

○ **No incoados:** Entre ellos se registran 73 apercibimientos; 28 expedientes que pasan a procedimientos incoados; 35 finalizados por otras causas y 33 expedientes sancionadores que a través de actuaciones previas continúan abiertos.

Servicios Generales

○ **Incoados:** Durante 2014 se han incoado 28 expedientes según se detalla en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES INCOADOS	
Aguas residuales	0
Acampadas	1
Animales	16
Limpieza	1
Quema de residuos	4
Residuos	5
Zona Baño	1
Zonas Verdes	0
TOTAL	28

○ En conclusión, al cierre del ejercicio, de los 28 expedientes sancionadores incoados abiertos, siete están finalizados. En cuatro casos se han cobrado las sanciones, dos han sido archivados y uno se ha enviado a Rentas para su cobro por vía ejecutiva.

◆ 1.4.3. 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 Medio Ambiente.

◆ 1.4.4. Expedientes administrativos.

◆ Durante el periodo 2014 se han tramitado un total de 39 expedientes administrativos detallados según el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS TRAMITADOS	
Expedientes Generales de Ciclo Integral del Agua	14
Expedientes Generales de Medio Ambiente	9
Siniestros (multas de tráfico)	3
Siniestros (accidente vehículo)	1
Siniestros (daños materiales recibidos)	1
Siniestros (robos)	11
TOTAL	39

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

Servicios Generales

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 39 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 26 y quedando pendiente de resolución otras 13. Se iniciaron siete procedimientos monitorios, todos ellos en tramitación al cierre del periodo.

◆ En materia de defraudaciones en el suministro de agua se iniciaron 12 procedimientos, de los cuales fueron resueltos 11, quedando uno en tramitación.

1.6.- Comunicación e Imagen

◆ El área de Comunicación e Imagen ha redactado 178 comunicados de prensa relativos a la actividad de la empresa. Todos ellos se remiten al Gabinete Municipal de Prensa para su difusión.

◆ Durante 2014 se ha consolidado el uso del perfil de twitter de Chiclana Natural como herramienta de comunicación externa. A 31 de diciembre de 2014 contaba con 250 seguidores. De la misma forma continuaron las acciones de difusión de la herramienta Línea Verde de tramitación de incidencias a través de dispositivos móviles y terminales de ordenador.

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

◆ Acciones comunicativas destacadas:

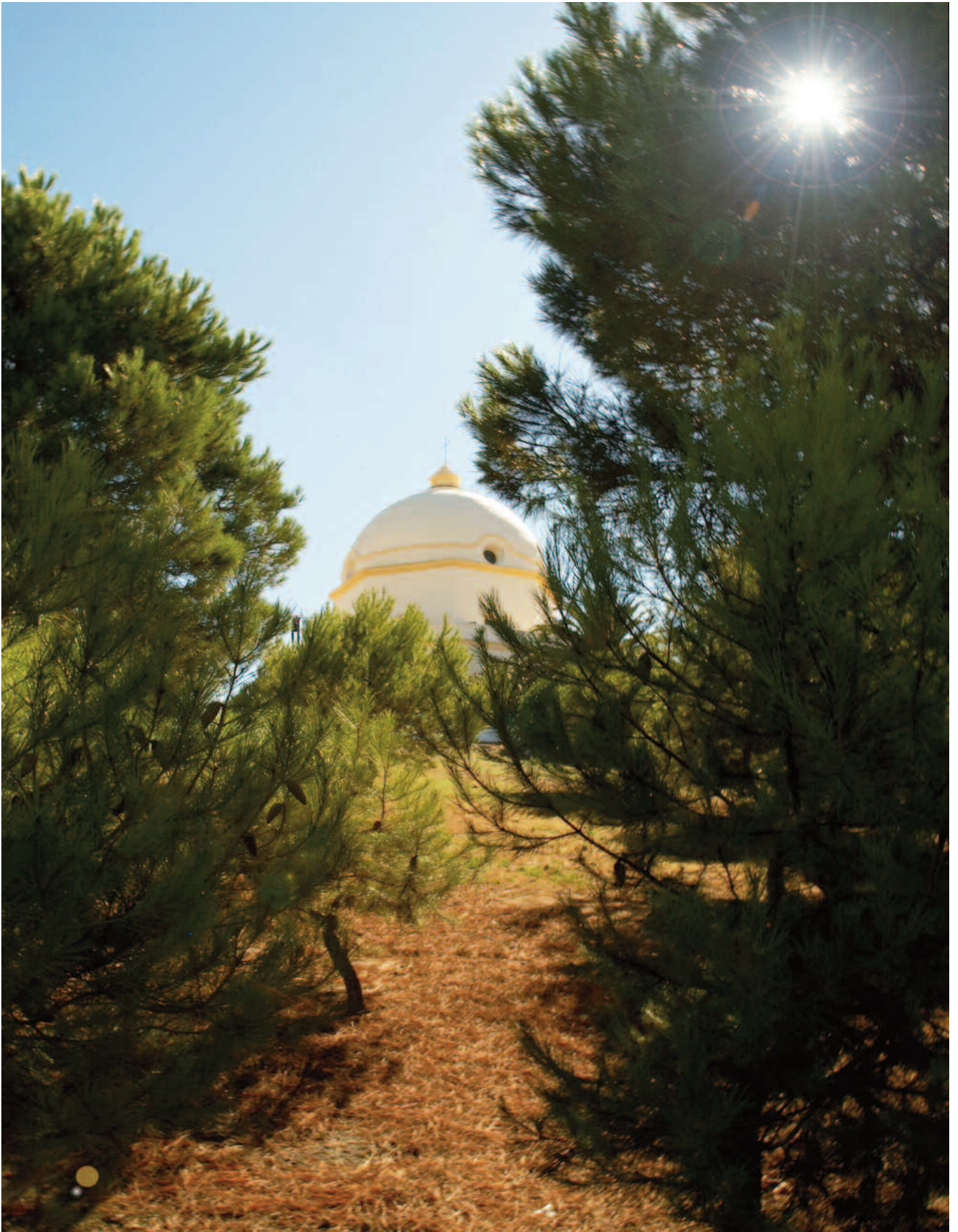
- Plan Integral de Limpieza.
- Encuestas de Satisfacción de Playas.
- Proyecto All Gas.
- Actividades de Educación Ambiental.

◆ Diseños:

- Rotulación de contenedores de movilidad reducida.
- Rotulación de ropa laboral.
- Bolsa para recogida de cáscaras de pipas.
- Diseño del folleto para el Día del Árbol.
- Resultados de encuestas de satisfacción de playas.

◆ Otros:

- Coordinación del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.



Detalle del Parque Público de Santa Ana. ● Chiclana Natural

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 2014 ha dado tratamiento a un total de ocho hojas de reclamaciones. De la misma forma atendió un total de 639 sugerencias y correos enviados al Buzón Virtual de la empresa.

◆ Los Sistemas de Gestión Ambiental ISO-14.001 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 91,2% de los usuarios de La Barrosa y Sancti Petri aprueba la calidad y los servicios ofrecidos durante el verano y que el 86,4% también consideró satisfactorio el nivel de limpieza del litoral.

◆ Este departamento gestiona el 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 53 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 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.

Sistemas de Gestión

◆ En el ejercicio 2014 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	49	49
Febrero	0	0	38	38
Marzo	1	0	25	26
Abril	0	1	31	32
Mayo	3	0	41	44
Junio	0	1	26	26
Julio	0	0	48	48
Agosto	3	0	107	110
Septiembre	0	0	84	84
Octubre	0	0	86	86
Noviembre	0	0	55	55
Diciembre	1	0	49	50
Total Año	8	1	639	648

◆ La totalidad de sugerencias o reclamaciones tramitadas durante 2014 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.

	2013		2014	
TRÁMITE	Nº	%	Nº	%
Quejas/Reclam.	29	8,73%	58	9,07 %
Inform./Solicit.	275	82,83%	516	80,75 %
Sugerencias	10	3,01%	8	1,25 %
Agradecimientos	18	5,42%	50	7,82 %
Cuestionarios web	0	0%	7	1,09%
Total	332		639	

◆ El Departamento de Sistemas ha respondido a todos los ciudadanos que han hecho uso de la página web, siendo el promedio de tiempo transcurrido desde la recepción del mensaje hasta el envío de un correo-e de cortesía de 0,25 días laborables y de 10,44 días naturales desde la recepción del mensaje hasta que se dan por finalizadas las gestiones necesarias para la resolución 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 cliente en un horario limitado y quizás incompatible con el resto de sus obligaciones. El incremento del uso de esta herramienta demuestra su efectividad.

Sistemas de Gestión

Prevención de Riesgos Laborales

◆ En materia de Prevención de Riesgos Laborales, Chiclana Natural gestiona la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva a través de la empresa Cualtis. Desde el inicio del contrato con esta firma en enero 2014 se han llevado a cabo las visitas a los centros de la empresa y las gestiones oportunas en dicha materia.

◆ La asistencia técnica en materia de seguridad y salud en las obras, obras menores y coordinación de actividades que promueva y ejecute Chiclana Natural, se efectúa a través de la empresa SGS Tecnos, S.A.

◆ Se han llevado a cabo un total de 336 visitas a los trabajos realizados en 2014, donde 178 visitas corresponden al Departamento de Agua y 158 visitas corresponden al Departamento de Medio Ambiente.

◆ Se han llevado a cabo un total de 53 propuesta de pedido en el año 2014 en relación a solicitud, revisión y visto bueno de documentación a los contratos y propuestas de pedido en los que es necesario aportar documentación relacionada con PRL.

Los Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad Turística de Playas superaron en julio las auditorías que permitieron renovar ambos certificados

Se realizaron 336 visitas en materia de Seguridad y Salud, donde 178 correspondieron al Departamento de Agua y 158 a Medio Ambiente



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 se han formulado a partir de los registros contables de la Sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2014 se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad y en la Orden EHA/3362/2010 de 23 de diciembre, por la que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las Empresas Concesionarias de Infraestructuras Públicas, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2014 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

◆ 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 equili-

brio 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 2014 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 2014 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2014, 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.

◆ Las magnitudes económicas más relevantes de la sociedad durante el año 2014 se resumen en cuadro de la página siguiente.

MAGNITUDES ECONÓMICAS
Euros

	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Importe Neto de la Cifra de Negocios y % de crecimiento o decrecimiento		
Resultado:	10.120.000	10.078.000
Incremento porcentual:	0,42%	
Balance de Situación al cierre del ejercicio		
Activo		
A) Activo No Corriente	12.564.000	14.408.000
B) Activo Corriente	25.467.000	17.281.000
Total Activo (A+B)	38.031.000	31.689.000
Patrimonio Neto y pasivo		
A) Patrimonio Neto	11.309.000	10.811.000
B) Pasivo no Corriente	7.746.000	8.810.000
C) Pasivo Corriente	18.976.000	12.068.000
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	38.031.000	31.689.000
Cuenta de pérdida y Ganancias del ejercicio		
Descripción		
A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	627.000	1.443.000
A.2) Resultado Financiero	176.000	-580.000
A.3) Resultado antes de impuesto	803.000	863.000
I7. Impuesto sobre beneficios	-3.000	-3.000
Operaciones Continuas (A.3)	800.000	860.000
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 + I8)	800.000	860.000

