



Memoria Anual
2015

Chiclana Natural
Empresa Municipal



Ayuntamiento de
Chiclana



Índice

1. Introducción	4
2. Datos de la empresa	5
3. Órganos de la sociedad	6
4. Organigrama	9
5. Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos	10
6. Departamento de Agua	12
7. Departamento de Medio Ambiente	16
8. Departamento de Clientes	22
9. Departamento de Servicios Generales	24
10. Departamento de Sistemas	28
11. Departamento Económico	30

Introducción

La empresa Chiclana Natura se complace en presentar un año más la Memoria Anual que incluye los informes de la actividad que desarrollan sus diferentes departamentos y áreas. Si por algo destaca la línea de actuación del año 2015 es la continuación del modelo de gestión basada en criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad, contribuyendo como empresa pública a prestar un servicio justo y responsable al ciudadano.

Durante los últimos años, el contexto mundial ha pasado de la crisis a consolidar una lenta recuperación y desde Chiclana Natural se ha mantenido un esfuerzo continuado por seguir prestando la integridad de sus servicios de manera sostenible, contribuyendo además a que las empresas contratistas que han participado de la ejecución de las obras a la generación de riqueza, empleo y oportunidades para las personas y la sociedad chiclanera.

La Memoria 2015 refleja el último ejercicio de la hoja de ruta que ha guiado a Chiclana Natural durante estos complejos años, concentrándonos en el sostenimiento económico, la calidad del servicio, la sensibilidad con la realidad ciudadana, y una orientación que prioriza fórmulas de gestión que garanticen la atención que merecen los ciudadanos.

En cuanto a las personas, hemos avanzado en potenciar con mayor intensidad una organización competitiva y un impulso a integrar medidas de conciliación para promover un entorno de trabajo mejor.

Al margen de los equipos, sin duda, son los ciudadanos que reciben servicios de Chiclana Natural, el centro y foco de nuestro trabajo. En 2015 sumaron más de 35 mil como clientes de agua y casi 49 mil de la tasa de basura. Para conocerles y anticiparnos



a sus expectativas, incrementando su grado de satisfacción, seguimos trabajando en el reforzamiento de la relación con todos ellos.

A través de la innovación seguimos mejorando también los atributos y competitividad de nuestros servicios. Todo ello en el marco de nuestro compromiso responsable, creando valor a la sociedad a través de alianzas con colectivos públicos y privados bajo premisas de responsabilidad que se impulsan en nuestra ciudad.

Hoy nos asomamos al futuro con una estrategia renovada y con las mejores personas y equipos para seguir construyendo esta empresa para contribuir al desarrollo social y económico de una ciudad como Chiclana de la Frontera.

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.
- 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 la 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 los ciudadanos.

Datos de interés

Nº de usuarios del servicio de agua:	35.212
Personal	70 empleados
Agua suministrada por el CAZG (m ³):	6.828.965. m ³
Longitud de red de distribución de agua:	424,06 Km. (Incremento 1,908 Km.)
Longitud de la red de fecales:	350,20 Kms. (Incremento : 2,013 Km.)
Longitud de la red de pluviales:	219,37 Km (Incremento 2,067 Km.)
Importe neto (CIFRA DE NEGOCIOS):	10.673.000 euros
Resultados del ejercicio 2015:	346.000 euros
Inversión realizada 2015:	787.188 euros

Órganos de la sociedad

Junta General

(Composición a 31 de diciembre de 2015)

Presidente:

D. José María Román Guerrero

Vocales:

D^a. María del Carmen Jiménez Jurado

D^a. Cándida Verdier Mayoral

D. Joaquín Guerrero Bey

D^a. Ana María González Bueno

D. Joaquín Páez Landa

D. Francisco José Salado Moreno

D^a. Josefa Vela Panés

D. José Manuel Vera Muñoz

D^a. María de los Ángeles Martínez Rico

D. José Alberto Cruz Moreno

D. Ernesto Marín Andrade

D. Andrés Núñez Jiménez

D^a. Ascensión Hita Fernández

D. Nicolás Aragón Reyes

D^a. Ana María Bertón Belizón

D. Stefan Johann Schauer

D. José Manuel Lechuga Meléndez

D. Diego Miguel Rodríguez Frías

D^a. Ana Isabel Rodríguez Muñoz

D^a. Susana Rivas Córdoba

D. Roberto Palmero Montero

D. Daniel Martín San Juan

D^a. Verónica Domínguez Gutiérrez

D. Adrián Sánchez Barea

Consejo de Administración

(Composición a 31 de diciembre de 2015)

Presidente:

D. José María Román Guerrero

Vicepresidente:

D. Joaquín Páez Landa

Vocales:

D. Nicolás Aragón Reyes

D. José Panés Muñoz

D. Ignacio Ostúa Cano

D. Francisco Javier Gutiérrez Jiménez

D^a. Patricia Segovia González

D. Antonio Fernández Sáenz

D^a. Ana María Postigo Mota

Director Gerente:

D. Rafael José Gallo Fernández

Secretario:

D. Francisco Javier López Fernández

Interventor de Fondos:

D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

Asesora Jurídica:

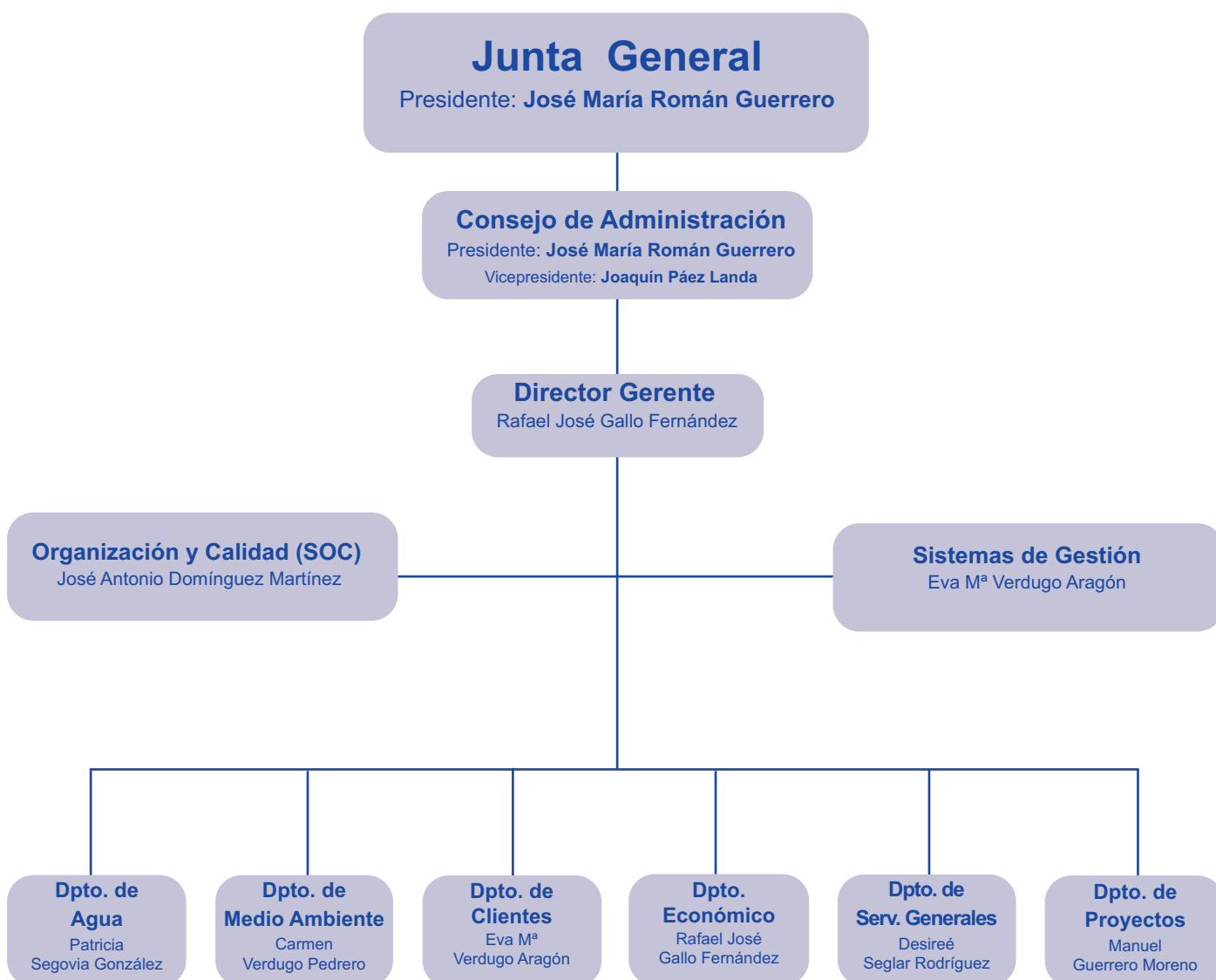
D^a. Desirée Seglar Rodríguez

Representante de los trabajadores:

D. José M^a Medina Rivera



Organigrama



Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

- Chiclana renovó la Bandera Verde como municipio responsable en materia medioambiental.
- Mejora en el bombeo de aguas pluviales en la EBAR Virgen del Carmen y actuaciones de apertura de huecos en muros interiores.
- Implantación del procedimiento de gestión de cobro conjuntamente con la Delegación de Servicios Sociales.
- Implantación del Plan para la Mejora Continua 2015-2016.
- Inversión de 150.000 euros anuales en la sustitución del parque de contadores de suministro de agua.
- Mejora el depósito de La Espartosa con la colocación de válvulas y de los sistemas de cloración e implantación de un sistema de control de cloro en continuo en redes de abastecimiento.
- Seguimiento de las obras de los sistemas generales afectadas por la construcción de la plataforma del tranvía y coordinación con servicios afectados.
- Implantación del sistema de control de tiempos y efectividad de procesos.
- Concluidos los trabajos de estudio de los Sistemas Generales de abastecimiento, saneamiento, depuración, pluviales y agua regenerada, conforme al informe sectorial y alegaciones del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU).
- Sustitución de válvulas sectoriales en zona centro.
- Más de 600 alumnos participan en el Cuentacuentos del Ciclo del Agua.
- Finalización de la remodelación del Parque de Los Limones.
- La Barrosa recibe el Premio Traveller Choice Playas 2015 de Tripadvisor.
- Francisca Piña, Antonia Bernal y Nieves de Alba se imponen en el concurso de Patios, Ventanas y Balcones.

150.000 euros en renovación del parque de contadores de suministro de agua

122 Acciones formativas
85% de las cuales se han impartido en modalidad presencial

PGOU Sistemas Generales
Concluidos los trabajos de estudio de los Sistemas Generales para el Plan General de Ordenación Urbana



- Inicio de la construcción de la nueva Estación Elevadora en la calle Alcalá de los Gazules en la que la empresa municipal invierte 171.000 euros.

- Plan de reposición del arbolado por el que la Delegación de Medio Ambiente repuso más de 200 alcorques vacíos durante los meses de otoño.

- El proyecto All Gas anuncia la participación de la firma Wolkswagen en los ensayos del biocombustible generado a partir de algas en vehículos.

- Implantación del nuevo procedimiento único para agilizar los trámites en la concesión de licencias.

- Tres proyectos para luchar contra la inundabilidad: limpieza de cauces y cunetas en 16 zonas de Chiclana y dos estudios sobre zonas inundables.

- Ejecución de obras de renovación de la plaza de la Bandera Azul en el Paseo Marítimo de La Barrosa.

- Plan Emergencia de Abastecimiento y proyecto de microsectorización para mejorar el rendimiento de las redes de abastecimiento.

- Mejoras de sectorización en La Banda.

- Incorporación del sistema de telecontrol (control mediante telemando para agua regenerada) en el riego de los campos de golf.

- Rehabilitación con manga del colector de pluviales en calle Paciano del Barco y de fecales en la calle Marco Aurelio.

- Colector de pluviales en la calle Sor Ángela de la Cruz a río Iro y refuerzo y reducción de caudales en Virgen de Carmen.



- Sistemas Generales de Pluviales en la avenida del Mueble hasta canal de Urbisur.

- Sustitución de red de Abastecimiento y Saneamiento en Plaza de Jesús Nazareno.

- Obra de conexión entre Biostyr y edificio terciario para mejora de la eficiencia energética y calidad del agua regenerada.

- Obras de renovación de la aireación biológica en la EDAR de El Torno.

- Refuerzo y modificación de Pluviales en Glorieta de El Pilar.

- Instalación de válvula de control de nivel en el depósito de La Espartosa.

- Puesta en marcha del proyecto GOT para la gestión de órdenes de trabajo en el área de Gestión de Cobro mediante dispositivos móviles.

Departamento de Agua

Oficina Técnica

La Oficina Técnica tiene entre sus cometidos la redacción y gestión de informes de Planeamiento y Proyectos de Urbanización, así como de informes de obras de edificación en lo que concierne a las infraestructuras del Ciclo Integral del Agua.

Esta área ofrece además el soporte técnico necesario para que las nuevas infraestructuras y mantenimiento de las redes se incorporen a los sistemas de información geográficos (GIS), con el fin de actualizar las instalaciones de las redes y facilitar su gestión y planificación en las tareas de mantenimiento de las infraestructuras.

La Oficina Técnica gestionó 2.026 solicitudes relativas a los diferentes servicios (1.848 fueron los expedientes generados en 2015), de las que fueron aprobadas 1.599; denegadas 260 y anuladas un total de 167.

Proyectos redactados:

- Red de impulsión para pozos de emergencia hasta depósito de La Espartosa y reformas en captación e instalación eléctrica en los pozos de La Espartosa y Caulina y en calles Verbena y Medinaceli.
- Sistema general de fecales desde la Cuesta del Matadero a la EBAR El Pilar.
- Sistema general de fecales en calle Madroño, urbanización de Cerromolinos y cuenca de Carrajolilla hasta la EDAR de La Barrosa.
- Ampliación de la red de pluviales de las barriadas El Torno y El Carmen, y cámara de registro en la calle S^a María de la Cabeza, esquina Paciano del Barco.

- Sustitución y ampliación del sistema general de pluviales desde la calle Atlántida a la Carretera de Medina.
- Ampliación del sistema general de pluviales desde la calle Huracán a la calle Almoraduz.
- Sistema general de fecales EBAR La Longuera (Fase I) y colectores de gravedad e impulsión (cuenca del río Iro).
- Extensión de red subterránea de media tensión y centro de seccionamiento prefabricado tipo CIA en la EDAR La Barrosa.
- Extensión de red subterránea MT y reforma de centro de transformación de obra civil tipo abonado 1000 KVA perteneciente a la EDAR La Barrosa.
- Actualización y ampliación de instalaciones eléctricas, equipos a presión y almacenamiento de productos químicos en la EDAR El Torno.
- Proyecto de reforma de instalación eléctrica en la EDAR El Torno.
- Proyecto de microsectorización dinámica de redes de abastecimiento.
- Estudio de aliviaderos en Paseo Marítimo para reducción de vertidos de por baldeos.
- Estudio de servidumbres de redes de fecales, pluviales y abastecimiento en Los Drogos.
- Estudio de ampliación de geopuntos y perfiles en el extrarradio.

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. Por otro lado, lleva a cabo la planificación y gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

En cuanto a las actuaciones realizadas de mantenimiento de redes, 518 se circunscribieron a la propia red y otras 8 se debieron a averías por particulares.

En la misma línea, se realizaron 38 acometidas de agua para particulares, se instalaron 1.071 contadores y se acometieron 776 actuaciones de albañilería. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 579.

Se han realizado 85 acometidas en las redes generales, de las cuales 38 fueron de abastecimiento y 47 de fecales.

Este año además se ha realizado la sustitución de 51 válvulas para mejoras en la sectorización.

Mención especial merecen las actuaciones en elementos de la redes como rejillas, areneros y arquetas. Así, se limpiaron 6.203 imbornales y 196 rejillas, atendándose además 244 partes de trabajo a tales efectos. Como resultado de las tareas de limpieza se extrajeron 20.250 kgs. de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar reparaciones en 324 ocasiones en los citados elementos.

Otros objetos de actuación fueron las estaciones de bombeo (104 intervenciones), las compuertas (31), la limpieza de fuentes (31) y las inspecciones con cámara (24). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 3.787 horas.

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 construcción del grupo presión de





Arrumbadores, las mejoras para la sectorización de La Banda, el refuerzo de la red de hidrantes, la ampliación de la red abastecimiento en Calle Azahar, la sustitución de válvulas sectoriales en la zona centro y la implantación del sistema de control de cloro en continuo en redes de abastecimiento.

En referencia al saneamiento, se procedió a la conexión Biostyr y obras de renovación de aireación del ciclo Biológico en la EDAR El Torno; el colector de pluviales de la calle Sor Ángela de la Cruz a Río Iro, el refuerzo y reducción de caudales en Virgen de Carmen; la sustitución de colectores de fecales en Novo Sancti Petri-Hoyo 4 y Nécora; el refuerzo y modificación pluviales en la glorieta El Pilar; las actuaciones de apertura de huecos en muros interiores de la EBAR Virgen del Carmen y las rehabilitaciones con manga en pluviales de Paciano del Barco y de fecales en Loma del Puerco.

En cuanto a las obras externas ha sido destacable el seguimiento de las obras del tranvía y coordinación en servicios afectados; así como los cruces de los sistemas Generales a la plataforma tranviaria durante todo el año; las conexiones de Laguna de la Rana y de la estación de servicio del Pinar de los Franceses y los Proyectos de Urbanización SUNC-TU 21 "Camino del Lobo 2" y SUNC-TU 24 "Camino del Lobo 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 199 peticiones de actuación, 83 de desinsectación y 116 de desratización. Independientemente se llevaron a cabo 270 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 31.954 pozos de registro, de las cuales 12.747 fueron para tratamiento de desratización y 19.207 de desinsectación.

Desde esta área también se llevaron a cabo las pertinentes reparaciones en fuentes ornamentales (31), grupos de presión (31) y estaciones de bombeo (104).

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 3.097.508 metros cúbicos, con una retirada de 4.821,12 toneladas de lodo. De la misma forma la EDAR de La Barrosa registró un caudal de 2.224.054 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.327,19 toneladas.

Otra de las actuaciones de mejora realizada en los sistemas de telecontrol es la 1ª Fase del Telecontrol y Telemando de la red de agua regenerada de la zona de la Barrosa.

Para fiscalizar la calidad del agua, en cumplimiento de la legalidad vigente, se han realizado 517 análisis en la red.



Departamento de Medio Ambiente

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 2015 se han tramitado un total de 221 escritos relativos a esta área. De la misma forma se atendieron 779 incidencias relativas a limpieza viaria (casco urbano, extrarradio y playas); 575 relativas a residuos, 611 de parques y jardines y 22 de arena en la playa.

El servicio de incidencias por dispositivos móviles Línea Verde registró un total de 496 incidencias, de

las cuales 331 estuvieron relacionadas con los servicios de Medio Ambiente, limpieza y residuos, otras 140 con el Ciclo Integral del Agua y 25 relativas a las playas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han dado como resultado una retirada de 54.988.620 kgs. La recogida selectiva ha posibilitado la retirada de 926.690 Kgs. de vidrio, 614.480 kgs de envases y 542.080 kgs. de papel y cartón.

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

Residuos en Áreas de Reciclaje

	URBISUR	PELAGATOS	TOTAL
ESCOMBROS	4.571	4.109	8.680
RESTOS DE PODA	4.688	5.620	10.308
MUEBLES Y ENSERES	3.627	4.049	7.676
PAPEL-CARTON	2.339	1.738	4.077
CHATARRA	203	131	334
VIDRIO	1.084	1.060	2.144
ROPA	640	191	831
ENVASES	1.152	1.200	2.352
ACEITE DOMESTICO	506	141	647
ACEITE MOTOR	161	175	336
PILAS	265	467	732
FLUORESCENTES	197	181	378
BATERÍAS	9	8	17
MEDICINAS	121	76	197
TOTAL	19.563	19.146	38.709

Datos en número de descargas.

En cuanto a las actuaciones más destacadas, se han realizado cien consistentes en ejecución de bases de hormigón para contenedores, colocación de aros delimitadores y adaptación en altura y dimensión de contenedores.

La recogida de ropa y calzado en la localidad alcanzó a la finalización de 2015 un total de 135.7641 kgs. recuperados. Para ello la ciudad dispone de 43 contenedores distribuidos tanto en el casco urbano como el extrarradio. El servicio que gestiona la empresa East West retiró 96.391 kgs. de este residuo en los 35 contenedores que gestiona en el viario público y en las áreas de reciclaje de Pelagatos y Urbisur. La recogida se incrementó en 14.751 kgs. con respecto a 2014. Madre Coraje, por su parte, retiró 39.650 kgs. de los 8 contenedores que gestiona, lo que supuso un incremento de 11.535 kgs. más que en el pasado año.



Limpieza viaria

En lo que respecta al servicio de limpieza viaria se han tramitado un total de 135 escritos.

Las actuaciones más destacadas han sido:

- Actuación de choque en las barriadas.
- Limpieza de márgenes de la red viaria de zonas del extrarradio.
- Servicio extraordinario de limpieza durante el periodo navideño.

Limpieza de parcelas

Se han iniciado 264 expedientes de requerimientos de limpieza de parcelas. Durante el periodo de referencia por parte de los propietarios se limpiaron 170 parcelas. El número de las que acabaron el año en gestiones para su limpieza fue de 94.

Parques y jardines y áreas arboladas

Esta área registró 184 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Licitación para actuación de Mejora de Zonas Verdes: rotonda del Velódromo, rotonda Venta El Pino, rotonda Doña Violeta, plaza Torres Moreno, rotonda Carrajolilla, rotonda Coto de la Campa y Cucarela.
- Licitación para actuación de suministro de material para la mejora de sistemas de riego.
- Presentación de Catálogo de Arbolado y Árboles Singulares en el Término Municipal de Chiclana de la Frontera.

- Presentación de Plan de Reposición de Arbolado y Marras: de las 212 unidades de marras, se propone la sustitución de 52 especies por otras más adecuadas.
- Recepción de zonas verdes: Gasolinera Barlac, Venta Agustín, Rana Verde, maceteros de Las Albinas y maceteros zona Plaza de Toros.
- Plan de podas del arbolado viario del municipio.

Descripción de trabajos de jardinería realizados por personal sujeto a planes de empleo y formación (continuación de lo iniciado en 2014):

- Inventario Actualizado de Parques y Jardines e Instalaciones Anexas.
- Elaboración del Catalogo de Arbolado para la Zona Centro del Municipio.
- Mejora de los Sistemas de Riego de Zonas Verdes.
- Actuación y Mejora en Grandes Espacios Verdes

Juegos infantiles y circuitos biosaludables

A final de año el estado de las áreas de juegos infantiles era de 48 operativas, y dos desmontadas. Durante 2015 se abrieron 490 incidencias relativas a juegos infantiles y circuitos biosaludables, de las cuales se concluyeron 489, quedando sólo una pendiente.

Para la consecución de los objetivos durante el año 2015 se han empleado un total de 2.950 horas de trabajo. El importe de materiales empleados en la resolución de incidencias se elevó a 15.951 €.

Continúan desmontadas provisionalmente desde 2014, debido a su estado y por falta de seguridad para los usuarios, las áreas infantiles de Ermita de Santa Ana y Coto de San José. Se ha remodelado parcialmente la existente en La Carabina, donde se ha colocado una valla de cerramiento.

En cuanto al mantenimiento, hay que destacar que algunas actuaciones en juegos infantiles se han realizado como consecuencia de actos vandálicos:

- Carretera Molino Viejo: sustrajeron 7,5 m² de losetas de la superficie de absorción.
- La Mosca (Novo Sancti Petri): reposición de asientos y cadenas de los columpios.

Por lo que respecta a los circuitos biosaludables, se ha realizado una reparación en Paciano del Barco mediante garantía del fabricante.

Educación Ambiental y Concienciación

Las actividades de concienciación realizadas se repartieron en el Programa de Educación y Concienciación Ambiental, actividades escolares puntuales, otras actividades no escolares y actividades de apoyo al Plan Integral de Limpieza:

● Programa de Educación y Concienciación Ambiental:

- ✓ Visita a la EDAR El Torno.
- ✓ Conoce las Salinas de Chiclana.
- ✓ Teatro del Reciclaje.
- ✓ Medio Ambiente Urbano (Ecoescuelas).
- ✓ Conoce las Áreas de Reciclaje.
- ✓ Concurso de Dibujos "Plantemos un árbol".
- ✓ Cuenta-cuentos "El ciclo del agua".
- ✓ Trabajos de campo en ecosistemas costeros.



- ✓ Mi cole recicla.
- ✓ Juega con el Medio Ambiente.

● **Actividades escolares puntuales:**

- ✓ Exposición sobre el reciclado: 24 alumnos.
- ✓ Exposición sobre riesgos naturales: 24 alumnos.
- ✓ Especies marinas amenazadas: 16 alumnos.
- ✓ Acércate a tu ciudad: visitas escolares al Ayuntamiento y sus servicios: 1.402 alumnos.

● **Otras actividades no escolares:**

- ✓ Mesas informativas ambientales en la playa de La Barrosa durante los meses de verano.

● **Actividades de apoyo al Plan Integral de Limpieza (PIL):**

- ✓ Estudio medioambiental del barrio: 126 personas.
- ✓ Campaña Punto Limpio Móvil: 600 personas.
- ✓ Campaña sobre el buen uso de las papeleras: 940 personas.
- ✓ Campaña sobre excrementos de perros: 800 personas.
- ✓ Campaña de difusión de Línea Verde: 2.750 folletos.
- ✓ Campaña “Gestos para cuidar tu barrio”: 1.402 personas.

407 Escritos sobre las playas

Recibidos por el Departamento de Medio Ambiente

70 Solicitudes

Relativas al montaje de instalaciones en las playas del municipio

1.402 Visitas escolares

De alumnos que participan en la actividad ‘Acércate a tu ciudad’

Playas

Tramitación del Plan de Explotación de Playas para su aprobación por la Junta Local de Gobierno.

El Departamento de Medio Ambiente recibió 407 escritos relacionados con las playas del municipio. Se tramitaron 70 solicitudes de montaje de instalaciones para las playas y 23 para actividades esporádicas durante la temporada de verano.

También procedió a la tramitación del Expediente de Modificación Sustancial de Concesión de Instalaciones Expendedoras de Comidas y Bebidas en las playas.

Los botiquines de Cruz Roja, organismo que gestionó los servicios de Vigilancia y Socorrismo, así como los de Servicios Sanitarios en las playas de La Barrosa y Sancti Petri, registraron 4.591 urgencias (4.174 en La Barrosa y 417 en Sancti Petri) atendidas durante la temporada de playas.

Actas, proyectos y expedientes

Durante el periodo de referencia se tramitaron 1.154 expedientes relativos a proyectos y 143 actas medioambientales.

Por infracción de la Ordenanza Municipal de Protección Ambiental se incoaron 19 expedientes sancionadores.

Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente

Durante el año 2015 se ha celebrado una reunión del Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente.

Galardones

Entre los galardones revalidados 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.
- ✓ Ecoplayas.
- ✓ Bandera Azul.





Departamento de Clientes

El Departamento de Clientes se compone de las áreas de Atención al Cliente, Facturación, Gestión de Cobro y Registro General e Información.

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.

35.212 contratos de suministro

Variación de 150 personas al alza con respecto a ejercicio 2014

1.183 nuevas contrataciones

Más del millar de ciudadanos se incorporaron al suministro de agua

2.162 altas en el padrón de basura

El padrón de contribuyentes se situó en 48.839 personas a 31 de diciembre

En el periodo de referencia se han generado 1.848 solicitudes y realizado 1.193 contratos de suministro. Se atendieron 92.037 clientes; 28.313 en oficina, 12.274 a través del servicio de atención telefónica 902 520 140 y 51.450 a través de la página web. Así, la media de clientes atendidos por día laborable fue de 383.

Durante 2015 el área de Atención al Cliente recibió un total de 733 correos electrónicos en el buzón virtual. De igual forma en el mismo periodo 204 personas se incorporaron al sistema de seguimiento on-line de sus facturas y consumo mediante la aplicación denominada web-client.

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 330.129. En el mismo periodo se realizaron 212.236 lecturas de contadores.

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2015 fue de 35.212, lo que su-





pone una variación de 150 personas al alza con respecto al ejercicio de 2014, cuando la cifra alcanzó los 35.062.

Se produjeron 2.162 nuevas altas en el padrón de basura, lo que situó el número de contribuyentes a 31 de diciembre de 2015 en un total del 48.839 clientes, lo que supone 366 contribuyentes más que a 31 de diciembre de 2014.

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 servicio de Recaudación Municipal para su cobro en 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 19.197 notificaciones de corte de suministro, practicándose 1.222 cortes y 907 reanudaciones de suministro. Para su cobro en vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 1.793.920,25 euros. El montante de las 1.296 facturas de trabajo realizadas se elevó a 437.076,30 euros.

El importe total de los 66 acuerdos de pago formalizados ascendió a 93.676,50 euros. A 31 de diciembre

de 2015 se habían cobrado 57.967,29 euros y restaban como pendientes de cobro 35.709,21 euros, de los que 27.704,42 estaban aún pendientes de vencimiento.

Área de Registro General e Información

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 2015 esta área gestionó un total de 6.712 entradas y 1.459 salidas.

48.839 contribuyentes

Conforman el padrón de basura a 31 de diciembre de 2015.

6.712 registros de salida

Gestionados a través del área de Registro General e Información

66 acuerdos de pago

Se formalizaron durante el año por un importe de 93.676 euros.

Departamento de Servicios Generales

Introducción

El Departamento de Servicios Generales se organiza en cuatro áreas: Asesoría Jurídica y Defensa Letrada, Contratación y Logística, Recursos Humanos y Comunicación e Imagen.

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 y las políticas de comunicación de la empresa a todos los niveles.

Contratación y Logística

Durante 2015 se tramitaron 54 contratos de obras, servicios y suministros, 43 relativos a Servicios, 7 de suministros y 4 de Obras. Además, se firmó un contrato privado. Esta área coordinó también la prórroga de 39 contratos.

En el apartado de Logística se realizaron 2.322 pedidos de compra, 381 más que en el año 2014, cuando se gestionaron 1.941 pedidos.

Se celebraron un total de seis Mesas de Contratación durante el 2015 que han consistido en:

- Información de resolución de Tribunal Administrativo de Recursos sobre procedimiento de Contratación de los servicios de transporte, montaje, mantenimiento y desmontaje de las instalaciones de las playas de la Barrosa y Sancti Petri (23/03/15).
- Propuesta de adjudicación y elevación al órgano de contratación de los servicios de transporte, montaje, mantenimiento y desmontaje de las instalaciones de las playas de La Barrosa y Sancti Petri (15/04/15)
- Apertura de sobres A y B para el procedimiento de contratación de la ejecución de las obras contenidas en el Proyecto de ejecución de actividades compatibles con la parcela ELP-2 del Plan Parcial RT-46 "Loma del Puerco". Renuncia del cargo de Secretario del Consejo de Administración y acuerdo de nombramiento de Desirée Seglar Rodríguez como Secretaria de la Mesa de Contratación. (02/06/15).
- Acuerdo de la declaración de subsanación o no subsanación, y por tanto, exclusión de las empresas que han licitado en el procedimiento abierto para la contratación de la ejecución de las obras contenidas en el Proyecto de ejecución de actividades compatibles con la parcela ELP-2 del Plan Parcial RT-46 "Loma del Puerco". (11/06/15).
- Dar cuenta a la Mesa de Contratación del informe técnico relativo a la valoración de la oferta técnica de los licitadores admitidos en el procedimiento abierto para la contratación de la ejecución de las obras contenidas en el Proyecto de ejecución de actividades compatibles con la parcela ELP-2 del Plan Parcial RT-46 "Loma del Puerco". Apertura de las proposiciones económicas (04/08/15).
- Presentación de informe económico relativo a la valoración económica de las ofertas de los licitadores admitidos en el procedimiento abierto para la contratación de la ejecución de las obras contenidas en el procedimiento abierto para la contra-

tación de la ejecución de las obras contenidas en el Proyecto de ejecución de actividades compatibles con la parcela ELP-2 del Plan Parcial RT-46 "Loma del Puerco". Propuesta de Adjudicación y elevación al órgano de contratación. (28/08/15)

Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2015 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, 20 cursos se enmarcaron en el Plan de Formación de la empresa, desarrollándose además 9 jornadas y 3 seminarios y conferencias.

La organización ha acogido a un total de 30 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, la

Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) (24), y los centros de Secundaria. Así se produjeron incorporaciones de alumnos de los IES Ciudad de Hércules, Sancti Petri, San Juan de Dios (Medina Sidonia) y Virgen del Carmen (Puerto Real). Igualmente se incorporaron dos estudiantes en prácticas a través de las Becas Santander.

Servicios Jurídicos

Asesoría Jurídica

Los Servicios Jurídicos de la empresa municipal iniciaron durante el período 2015 un total de 19 expedientes relativos a Usuarios y Consultas. A la conclusión del año todos los expedientes habían sido resueltos.

Dentro del ámbito de los expedientes sancionadores,



en el mismo periodo se abrieron 206 expedientes, de los cuales 15 pasaron a ser incoados y el resto, 191, siguieron como no incoados. Entre estos últimos se apercibieron 144.

En lo que respecta a los expedientes de tramitación general se abrieron un total de 51. Entre ellos, 29 fueron de carácter administrativo y 22 relativos a siniestros, multas, accidentes y robos.

En los casos en los que se ha sido necesario se ha asesorado al Departamento de Medio Ambiente en el inicio de 264 expedientes de requerimientos de limpieza de parcelas.

Defensa letrada

La Defensa Letrada inició un total de 46 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 32 y permaneciendo en tramitación otras 14.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron 10 inspecciones. En tres de las inspecciones no se detectaron fraudes.

En el mismo periodo se ha resuelto 15 expedientes, de los cuales dos permanecen en tramitación. Además se tramitaron 5 expedientes nuevos por fraude en el suministro de agua.

Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 18.352,04 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2015 un total de 12.730,12 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 69%.

Comunicación e Imagen

El área de Comunicación e Imagen ha redactado 170 comunicados de prensa relativos a la actividad de la

empresa. Todos ellos se remiten al Gabinete Municipal de Prensa para su difusión entre los medios de comunicación de manera coordinada.

Durante 2015 se han realizado tareas de coordinación de las campañas publicitarias relacionadas con el concurso escolar Orgullosos de Reciclar y Ecoembes. De la misma forma ha continuado la difusión de las acciones relacionadas con el Plan Integral de Limpieza 2012-2015.

En lo que respecta a redes sociales, el perfil de twitter de Chiclana Natural ha incrementado su relevancia como herramienta de comunicación externa. A 31 de diciembre de 2015 contaba con 412 seguidores. Se trasladaron 6 incidencias remitidas por usuarios a través de esta plataforma al Departamento de Medio Ambiente.

Entre las acciones más relevantes destacan:

- Elaboración de Memoria Anual Corporativa.
- Difusión del Plan Integral de Limpieza.
- Encuestas de Satisfacción de Playas.
- Difusión del Proyecto All Gas.
- Difusión de las actividades de Educación Ambiental.

Diseño:

- Actualización del organigrama de la empresa.
- Diseño de campañas publicitarias “Excrementos de Perros” y “Siempre dentro del contenedor”.
- Resultados de encuestas de satisfacción de playas.

Otros:

- Coordinación del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.



Departamento de Sistemas

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 el ejercicio 2015 se ha constatado el incremento del uso de la página web por parte de los usuarios. La satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido a través de esta herramienta ha hecho que en el ejercicio 2015 se haya incrementado en un 14,86 % el número de correos recibidos.

En este ejercicio se ha realizado una Auditoría Interna para cumplir con todos los requisitos que nos exige la Bandera Azul de playas.

A lo largo del año 2015 ha concluido el proceso de sustitución de los terminales móviles Black Berry por Smartphones con el objetivo de mejorar comunicaciones tanto internas como externas.

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 ciudadanos usuarios.

En este periodo se ha dado tratamiento a un total de siete hojas de reclamaciones. De la misma forma se han atendido un total de 737 sugerencias y correos electrónicos enviados al buzón virtual de la empresa municipal.





Departamento Económico

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

Área de Contabilidad

Es en esta área donde se registran y controlan todos los hechos que ocurren o se prevén que puedan ocurrir y que tienen una trascendencia económica, teniendo en cuenta los principios contables que son de aplicación conforme a la legislación mercantil vigente, el Plan General de Contabilidad y la adaptación del Plan General de Contabilidad a las Empresas Concesionarias de Infraestructuras Públicas, que servirán para que los administradores de la sociedad formulen las cuentas anuales presentando una imagen fiel de la empresa. En este sentido, un año más el Informe de Auditoría no presenta salvedades, lo que indica que los criterios aplicados en la contabilización han sido correctos.

Durante este ejercicio se han sistematizado aún más los traspasos automáticos de apuntes que por su complejidad presentaban dificultades. Se ha conseguido realizar la mayoría de ellos con éxito, aunque aún quedan por perfeccionar algunos en los que se sigue trabajando.

El proceso de recepción de facturas en formato electrónico se ha consolidado definitivamente y el remanente de proveedores que aún no utilizan este medio es cada vez menor.

Área de Costes e Inmovilizado

En este ejercicio se ha controlado el estado de ejecución del presupuesto de gastos de la sociedad que ascendió a 23 millones y el de inversión que era de cuatro millones, revisando e informando a los distintos centros de coste de la evolución de las partidas a



su cargo, trabajando conjuntamente con sus direcciones para revisar sus desviaciones.

En lo concerniente al inmovilizado se ha actualizado el Inventario de Bienes, hemos controlado y revisado los movimientos que se han producido y calculado y contabilizado las amortizaciones correspondientes.

Esta área es también desde donde se suministra información relativa a la ejecución presupuestaria necesaria para cumplir con lo exigido en el artículo 15.2 de la Orden del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas 2105/2012, lo referente al cumplimiento del Plan de Ajuste y la determinación de la Regla de Gasto del artículo 12 de la Ley 2/2012 Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera para las Corporaciones Locales.

Área Financiera

Es la que se encarga de gestionar todos los ficheros de cobros, pagos y devoluciones en todas las modalidades que existen.

Además, y fundamentalmente, se encarga de la elaboración de la previsión de tesorería y el control de las posibles desviaciones que se producen con el fin

de no mermar la capacidad de liquidez. Para ello, gestiona los recursos posicionándolos en los diferentes productos financieros existentes con el único requisito de que no sean de riesgo y marca los tiempos de salidas de la corriente monetaria para ajustarlos a las entradas.

Este ejercicio ha venido marcado por una escasez en la tesorería lo que ha motivado que se haya incrementado el periodo medio de pago a proveedores.

Cuentas Anuales

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2015 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 2015 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 pres-

tando 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 2015 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 2015 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 2015 se resumen en cuadro de la página siguiente.

MAGNITUDES ECONÓMICAS

Expresadas en miles de Euros

	Ejercicio 2015	Ejercicio 2014
Importe Neto de la Cifra de Negocios y % de crecimiento o decrecimiento		
Resultado:	10.673	10.120
Incremento porcentual:	5,46%	
Balance de Situación al cierre del ejercicio		
Activo		
A) Activo No Corriente	11.569	12.564
B) Activo Corriente	25.034	25.467
Total Activo (A+B)	36.603	38.031
Patrimonio Neto y pasivo		
A) Patrimonio Neto	11.526	11.309
B) Pasivo no Corriente	6.725	7.746
C) Pasivo Corriente	18.352	18.976
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	36.603	38.031
Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio		
Descripción		
A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	889	627
A.2) Resultado Financiero	-542	176
A.3) Resultado antes de impuesto	347	803
17. Impuesto sobre beneficios	-1	-3
Operaciones Continuas (A.3)	346	800
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 +18)	346	800

