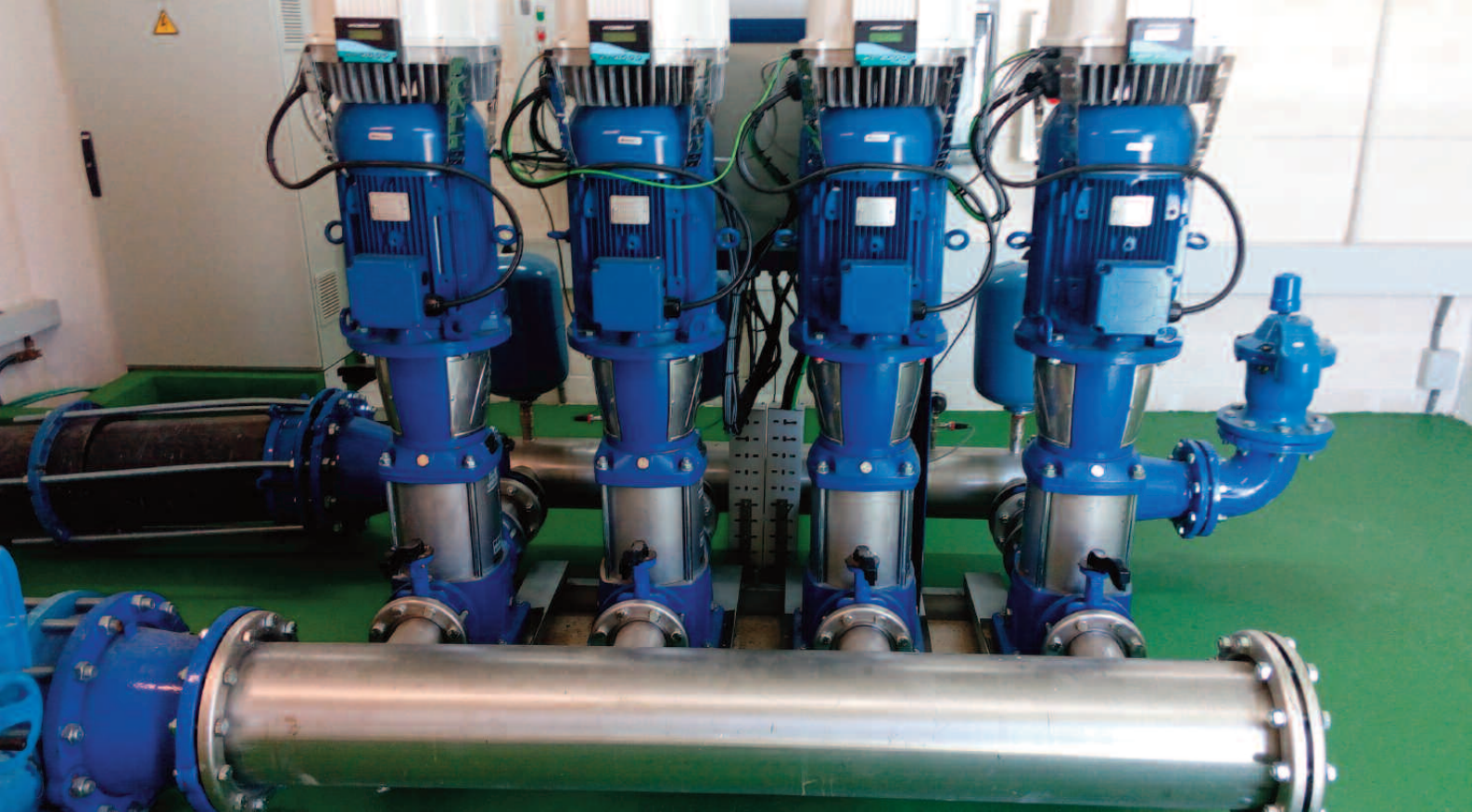


Memoria Anual
2016





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 Económico Administrativo	24
10. Departamento de Sistemas	30
11. Comunicación e Imagen	33
12. Organización y Calidad	36

Introducción



La Delegación de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Chiclana lleva a cabo el conjunto de actuaciones de conservación y mejora del medio natural, parques y jardines, espacios verdes y playas del término municipal, gestión de residuos sólidos urbanos y la limpieza viaria, facilitando que la ciudadanía pueda disfrutar de una ciudad sostenible y habitable.

La mayor parte de la actividad de la Delegación Municipal de Medio Ambiente se instrumentaliza a través de Chiclana Natural S.A., empresa pública del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera. Sus com-

petencias abarcan la gestión del ciclo integral del agua, de playas, de los residuos urbanos, la limpieza viaria y de zonas verdes, el cobro en vía voluntaria de tasas, así como la práctica totalidad de los cometidos de la Delegación Municipal de Medio Ambiente.

Los órganos de gestión de la empresa municipal lo conforman la Junta General y el Consejo de Administración, presididos por el Alcalde, José María Román. El Vicepresidente del Consejo de Administración es el Teniente de Alcalde Delegado de Medio Ambiente, Joaquín Páez Landa, y el Director-Gerente, Rafael José Gallo Fernández.

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:	35.508 (Incremento: 296)
Personal	70 empleados
Agua suministrada por el CAZG (m ³):	6.994.121 m ³
Longitud de red de distribución de agua:	425,63 Km. (Incremento 1,57 Km.)
Longitud de la red de fecales:	351,81 Km. (Incremento : 1,61 Km.)
Longitud de la red de pluviales:	223,76 Km. (Incremento 4,39 Km.)
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (Ciclo Integral del Agua):	10.507.000 euros
Otros ingresos de explotación (Medio Ambiente):	13.464.000 euros
Resultados del ejercicio 2016:	419.000 euros
Inversión realizada 2016:	1.766.000 euros

Órganos de la sociedad

Junta General

(Composición a 31 de diciembre de 2016)

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 2016)

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. José Luis Suárez Rodríguez

Interventor de Fondos:

D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

Asesor Jurídico:

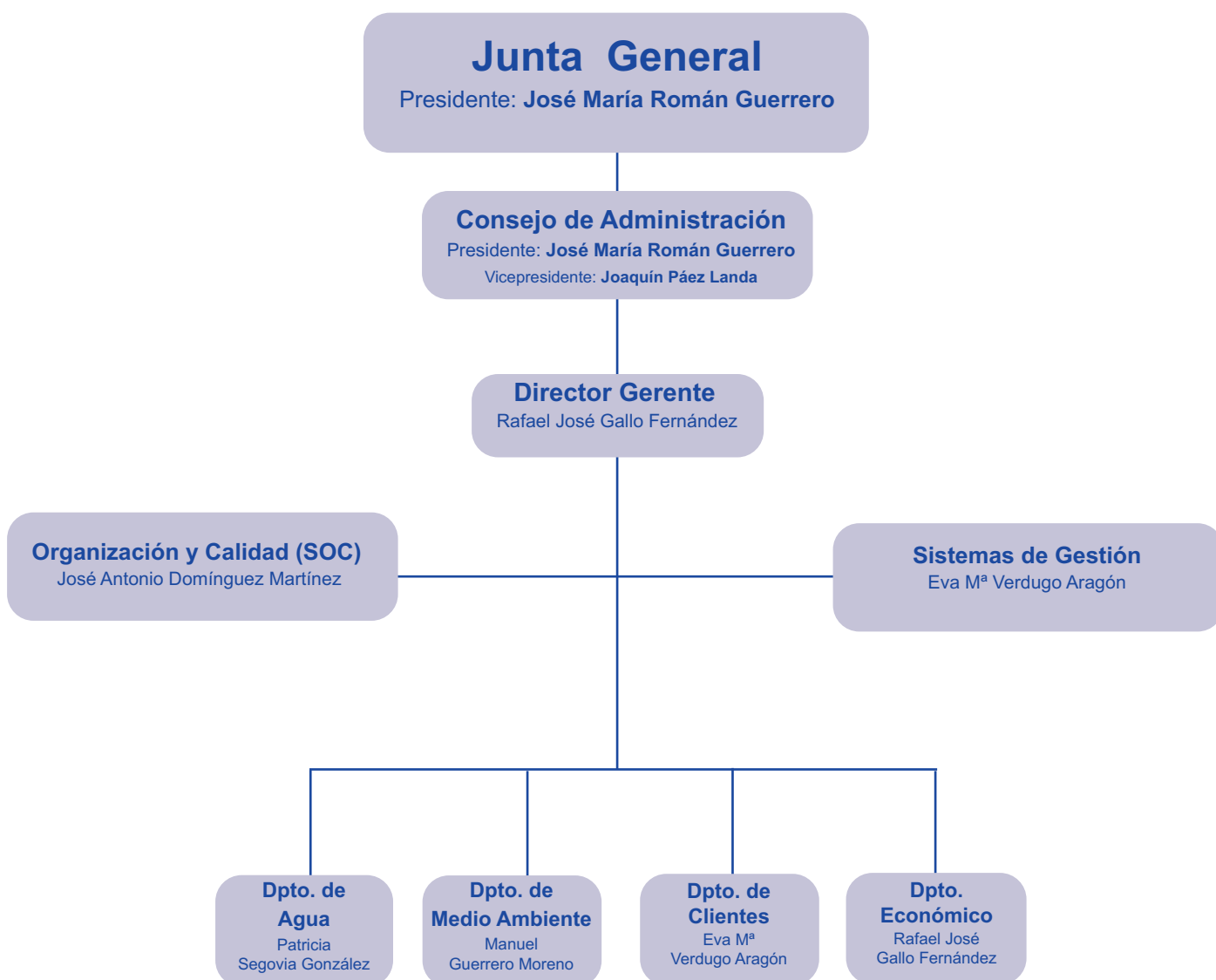
D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

Representante de los trabajadores:

D. José M^a Medina Rivera



Organigrama



Actuaciones relevantes, mejoras y proyectos

Agua

- Ejecución y puesta en marcha del Grupo de Presión ubicado en la calle Alcalá de los Gazules.
- Sustitución de válvulas abastecimiento.
- Macrosectorización de abastecimiento (Fase 1).
- Ampliación de red de abastecimiento en calles Verbena y Medinaceli.
- Rehabilitación con manga en avenida Amílcar Barca (Fase 1).
- Rehabilitación con manga en avenida Amílcar Barca (Fase 2).
- Rehabilitación con manga en calle Paciano del Barco (Fase 1).
- Adecuación de accesos en el depósito de agua potable de La Espartosa.
- Rehabilitación en estaciones de bombeo (EBAR's) y forjados.
- Ejecución y puesta en servicio de la red de saneamiento del poblado de Sancti Petri.
- Inicio de las obras de la Fase 2 demostrativa del Proyecto All Gas.
- Seguimiento de las actuaciones finales de la obra del tranvía.
- Implantación del proceso de tramitación de informes para Proyectos Básicos dentro del procedimiento de integración puesto en marcha entre la Delegación de Urbanismo y Chiclana Natural, con la

creación, entre otros, de un formulario de solicitud de informe, de acometidas y zonas verdes para aportar junto al proyecto básico, a través de la web de Chiclana Natural.

- Puesta en servicio de foso de descarga de arenas en EDAR el Torno.
- Ordenanza de Regularización de viviendas en Áreas de Gestión (informes para aprobación).

Abastecimiento Fase 1
del proyecto de macrosectorización de las redes de agua potable.

Obras Rehabilitación
con manga en diferentes calles y avenida del casco urbano y zona litoral.

La Victoria Aprobación
del proyecto de sellado del vertedero de residuos.



- PGOU: informes y alegaciones para aprobación definitiva.

Medio Ambiente

- Inicio de trámites para proyecto de "Adaptación de Punto Limpio para acopio de materiales inertes".
- Aprobación proyecto de "Sellado y clausura del vertedero municipal La Victoria".
- Adhesión del municipio al Convenio Marco de Colaboración para Promover el desarrollo de sistemas de recogida selectiva de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Gestión de Restos Vegetales y Compostaje Comunitario (experiencia piloto en Urbanización Doña Violeta).
- Inicio de actuaciones relativas a creación de "Sendero peatonal y ciclista San Fernando-Chiclana, en el entorno de la marisma del Parque Natural Bahía de Cádiz".

Clientes

- Implantación de la firma biométrica a través de terminales móviles que agilizan el trámite de la firma de contratos y solicitudes, mejorando así el tiempo de atención necesario para este tipo de gestiones en la Oficina de Atención al Cliente.
- Puesta en marcha del sistema de gestión de órdenes de trabajo a través de dispositivos móviles para el personal del Área de Gestión de Cobro.
- Finalización Fase II del proyecto de integración Urbanismo/Chiclana Natural en relación a la mejora de procesos en la gestión de expedientes de licencias



(obra mayor, obra menor y ocupación/utilización).

- Revisión integral y propuesta de modificaciones para su elevación a los órganos correspondientes, de las ordenanzas fiscales de gestión de residuos, abastecimiento y saneamiento.
- Consolidación del Protocolo de Actuación en casos de gestión de impagados y cortes de suministro entre la Delegación de Servicios Sociales y Chiclana Natural.

Sistemas

- Auditoría Interna para cumplir con todos los requisitos que exige la Bandera Azul de los Mares Limpios de Europa y de seguimiento. Renovación de distintivos de Q de Calidad, ISO 14.001, ISO 9.001 y Eco-playas.
- Actualización Plan de Trabajos con Riesgo de Amianto.

Departamento de Agua

Oficina Técnica

● En relación con las tareas que se realizan desde esta área, a continuación se resumen los principales datos y actividades:

- La Oficina Técnica gestionó 1.928 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.562, denegadas 234 y anuladas un total de 132.
- Del total de solicitudes gestionadas se iniciaron en el ejercicio 2016 un total de 1.850.

Proyectos redactados:

- Accesos interiores a los depósitos de La Espartosa.
- Ampliación de la red de abastecimiento en calle Pez Martillo.
- Sistema General de fecales en calle Madroño (Urbanización de Cerromolino).
- Rehabilitación con manga en la Avenida Amílcar Barca.
- Ampliación de red de pluviales en La Pedrera.
- Sistema general de fecales desde Cuesta del Matadero a la EBAR de El Pilar.
- Ampliación de red de pluviales en Carabina (calle Conde Maule).
- Reforma de red de pluviales en urbanización Loma de Sancti Petri.
- Ampliación de abastecimiento en calle Turina

(esquina carretera de Fuente Amarga).

- Estudio alternativas redes abastecimiento y saneamiento para recinto de eventos, sito en carretera Loma Sancti Petri (CA-9001).
- Renovación de colector de fecales en calle Banderillas.
- Ampliación de la red de fecales y acometidas en el antiguo poblado de Sancti Petri.
- Sistema General para ampliación de red de pluviales y cámara de registro en calle Santa María de la Cabeza (esquina Paciano del Barco).
- Sistema General EBAR La Longuera (Fase 1) y colectores de gravedad e impulsión.
- Estudio acústico de la EDAR La Barrosa.
- Estudio de olores Loma del Puerco y Aldea del Coto.

Producción

● En relación con las tareas que se realizan desde esta área, a continuación se resumen los principales datos y actividades:

- En cuanto a las actuaciones realizadas de mantenimiento de redes, 191 se circunscribieron a la propia red, tan sólo 11 se ocasionaron por averías de particulares.
- En la misma línea se realizaron 23 acometidas de agua, se instalaron 979 contadores y se acometieron 187 actuaciones de albañilería.
- Mención especial merecen las actuaciones en elementos de la redes como rejillas, areneros y ar-

quetas. Así se limpiaron 5.227 imbornales y 175 rejillas, atendiéndose además 37 partes de trabajo.

- Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 19.975 kilogramos de residuos de forma manual.
- Fue necesario efectuar 342 reparaciones y 52 actuaciones en grupos de presión.
- Otros objetos de actuación fueron las estaciones de bombeo (242 intervenciones), compuertas (27), limpieza de fuentes (53) e inspecciones con cámara (83).
- El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 3.362 horas.
- Se han realizado 61 acometidas en las redes generales, de las cuales 23 fueron de abastecimiento, 35 de fecales y 3 de pluviales. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 436.

- En cuanto a las instalaciones de telecontrol, se ha procedido a la ejecución del proyecto de macrosectorización de redes de abastecimiento.

Obras

- Entre las obras de abastecimiento realizadas directamente por Chiclana Natural en el año 2.016 destacan las siguientes:

- Sustitución de válvulas de abastecimiento.
- Sustitución de tramos de red de abastecimiento en Puente Chico.
- Abastecimiento en la calle Pez Martillo.
- Abastecimiento en el Camino Molino Viejo a la altura de Arroyo Carrajolilla.
- Macrosectorización de abastecimiento (Fase I).
- Ampliación de la red de abastecimiento en calles Verbena y Medinaceli.
- Ejecución y puesta en marcha del Grupo de Presión de la calle Alcalá de los Gazules y arterias del sector.

- En referencia al saneamiento se realizaron las siguientes obras:

- Red de saneamiento y EBAR del poblado de Sancti Petri.
- Rehabilitación con manga en avenida Amílcar Barca (Fase 1).
- Rehabilitación con manga en avenida Amílcar Barca (Fase 2).





- Ampliación de la red de pluviales en calle Retamar.
- Reposición del colector de fecales por rotura en calle Pasarela.
- Rehabilitación con manga en calle Paciano del Barco (Fase I).
- Sistema General de Pluviales en la calle Atlántida.
- Renovación del colector de fecales en calle Ban-derillas.
- Otras obras serían las destinadas a:
 - Adecuación de accesos a los depósitos de La Espartosa.
 - Rehabilitación de las cornisas del Grupo de Pre-sión de Novo Sancti Petri.
 - Rehabilitación de EBAR's y forjados.
- En cuanto a las obras externas destacan:
 - Finalización de la obra del Tranvía.
 - Proyecto de Obra Ordinaria de Urbanización en calle Atún.
 - Urbanización SUNC – TU 19 Laguna de la Rana (Fase 2).
 - Ampliación de la red de abastecimiento para edi-ficio de cocheras del Tranvía.
 - 3UE- 25 Molino Viejo I (Fase 2).

Calidad de agua y Depuración

- Por su vinculación a la calidad de las redes y sus elementos, desde este área se realiza el control de plagas de insectos y roedores. En total se recibieron 189 peticiones de actuación, 63 de desinsectación y 126 de desratización.
- Al margen de estas actuaciones, se llevaron a cabo 210 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 29.777 pozos de registro, de las cuales 10.357 fueron para tratamiento de desratización y 19.420 de desinsectación.
- 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 3.054.046 metros cúbicos, con una retirada de 4.680,16 toneladas de lodo.
 - La EDAR de La Barrosa registró un caudal de 2.398.615 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.430,34 toneladas.
- Se han iniciado las obras de la Fase 2 (demostra-tiva) del proyecto All Gas.
- Para llevar un control riguroso en relación a la cali-dad del agua, en cumplimiento de la normativa vi-gente, se han realizado 479 análisis en la red.



Departamento de Medio Ambiente

Gestión de residuos

● Durante el periodo de referencia se han iniciado los trámites para el proyecto de 'Adaptación de punto limpio para acopio de materiales inertes' en el polígono industrial de Pelagatos, tras el cierre del Punto de Acopio de El Carrascal.

● La Junta de Gobierno Local daba aprobación el 6 de septiembre al proyecto de 'Sellado y clausura del vertedero municipal La Victoria en Chiclana de la Frontera'.

● Adhesión del municipio al Convenio Marco de Colaboración para promover el desarrollo de sistemas de recogida selectiva de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos entre la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y las Entidades Gestoras de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) y de Sistemas Individuales de Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

● Número de escritos tramitados relacionados con la gestión de residuos: 178

● N.º de partes de trabajo de incidencias relacionadas: 448

● Cantidades absolutas de residuos recogida a lo largo de 2016:

TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD
RESIDUOS URBANOS	57.336.120 Kg.
VIDRIO	1.000.440 Kg.
ENVASES	644.220 Kg.
PAPEL	637.550 Kg.

● Cantidades absolutas de recogida de cada tipo de residuos en las áreas de Pelagatos y Urbisur:

PUNTO LIMPIO	Nº DE DESCARGAS
URBISUR	22.395
PELAGATOS	67.644

● Kilogramos de ropa usada recogida durante 2016:

ENTIDAD	CANTIDAD	INCREMENTO (2015)
East West	108.178 Kg.	12.087 Kg.
Madre Coraje	68.464 Kg.	28.814 Kg.

Limpieza viaria

● Número de escritos tramitados: 112

● N.º de partes de trabajo de incidencias relacionadas: 612

● Actuaciones más destacadas:

■ Actuación de choque en caminos extraurbanos.

■ Limpieza de choque en zonas urbanas y barriadas.

■ Limpieza de choque en playas y pinares.

■ Servicio extraordinario de limpieza durante el periodo navideño.

Limpieza de parcelas

● Número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados: 160.

● Número de expedientes de parcelas finalizados: 16.

Parques y jardines. Proyectos de Jardinería y áreas arboladas

- N.º de escritos sobre información general y solicitudes presentadas por Asociaciones de Vecinos, Empresas o ciudadanos, relacionadas con esta área: 176.
- N.º de partes de trabajo de incidencias relacionadas: 587

TIPO DE INCIDENCIA	NÚMERO
Tratamientos e Información	20
Cartel en Zona Verde	26
Actuaciones en Colegios	25
Averías Riegos	7
Colaboración	41
Poda	216
Mantenimiento de Jardines	252



Actuaciones más destacadas

- Plan de podas del arbolado viario del Municipio, dando comienzo el 15 de octubre aproximadamente.
- Plan de Tratamiento Fitosanitario contra la processionaria, con actuaciones en viario público, centros escolares, parques públicos y masas forestales públicas.
- Plan de Reposición y Suministro de Plantas de Diputación.
- Actuación de poda en altura en diversos centros escolares: Serafina Andrade, Isabel La Católica, Mayorazgo y Al-Andalus.
- Mantenimiento de arbolado y zonas verdes de la parcelas municipales.
- Plan de Sellado de Alcorques en colaboración con el Servicio de Obras, y plantación de alcorques.
- Control Operacional: inspecciones diarias por los distintos sectores del Municipio, a fin de detectar incidencias relacionadas con Parques y Jardines, Zonas verdes, Áreas arboladas, etc.

Juegos infantiles y circuitos biosaludables

- Durante el año 2016 se han ejecutado sobre las áreas de juegos infantiles y circuitos bio-saludables las actuaciones que se detallan:

1.- Inspecciones

- En cumplimiento de la Norma EN 1176-7:2008 se han realizado las inspecciones:
 - Inspección rutinaria cada 15 días aproximadamente.

- Inspección funcional cada 60 días aproximadamente.

2.- Mantenimientos

■ En cumplimiento de la Norma EN 1176-7:2008 se han realizado los mantenimientos:

- Mantenimiento de Rutina o Programado: se realiza periódicamente al objeto de tener los equipos en buen estado de limpieza y conservación.

- Mantenimiento Correctivo: se realiza tras observar alguna incidencia en las inspecciones antes mencionadas o haber verificado la recepción de avisos.

3.- Modificaciones

■ Se han realizado modificaciones totales o parciales en aquellas áreas en las que el estado o distribución de los equipos, superficie de absorción o cerramiento no cumplían con las normas EN 1176:2008, EN 1177:2008 o el Decreto 127/2001 de la Junta de Andalucía.

4.- Gestión

■ Todas las actuaciones indicadas en los puntos 1, 2 y 3 son controladas y gestionadas en tiempo y forma con las fichas correspondientes, con el listado de incidencias, los partes de trabajo y la relación de materiales empleados.

■ 4.1. Partes De Trabajo: para la consecución de los objetivos indicados en los puntos 1 al 4 se han empleado durante el año 2016 un total de 2.527 horas de trabajo.

■ 4.2. Materiales Empleados: el importe de materiales empleados es de 12.670,00 €.

5.- Remodelaciones, desmontajes y mantenimiento.

■ Continúan desmontadas provisionalmente desde 2014, debido a su estado y por falta de seguridad para los usuarios:

- Ermita de Santa Ana.
- Coto de San José.

■ Se han remodelado en su totalidad o parcialmente:

- La Carabina (Se han colocado un equipo nuevo y otro reciclado).

- El Cerrillo (Se ha vuelto a poner en servicio después de dos años desmontada con superficie de absorción de caucho, un equipo nuevo y dos de los anteriores).

- Clara Campoamor (Se ha sustituido la superficie de absorción de arena por caucho y adecentado los equipos existentes).

- Rafael Alberti (Se ha sustituido la superficie de absorción de arena por caucho, colocado cerramiento con valla metálica adecentado los equipos existentes).

■ En cuanto a mantenimiento hay que destacar que algunos de ellos han sido a consecuencia de actos vandálicos:

- Carretera Molino Viejo (Sustrajeron ocho vallas del cerramiento).

- 'La Mosca' Novo Sancti Petri (Han sustraído los asientos y cadenas de los columpios).

- El Doctoral (Han roto el cerramiento que fue reparado en agosto de 2016).



6.- Estado de operatividad de áreas de juegos.

- A 31 de diciembre de 2016 el estado de las áreas de juegos infantiles queda:

ESTADO	NÚMERO
Operativas	49
Desmontadas	2
En reforma	1
Clausuradas	0

Educación ambiental y concienciación

- Relación de actividades escolares realizadas y nº de alumnos participantes:

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Teatro del reciclaje	474
Ecobus	
Día mundial del Medio Ambiente	
El mundo del reciclaje	425
Taller específico.	
Reciclaje en tu centro	250
Visita guiada a los senderos	
Parque Natural	200
-Cuenta cuentos.	
Reciclamos todos	350
Concurso. Cuida un árbol.	
Plantaciones árboles	225
Visita a las Salinas de Chiclana	195
- Acércate a tu ciudad:	
Visitas al Ayuntamiento y sus servicios	625

49 áreas de juego operativas en todo el término municipal a la conclusión del ejercicio.

425 participantes en la actividad escolar de Ecobus con motivo del Día del Medio Ambiente.

287 escritos tramitados relacionados con las playas de La Barrosa y Sancti Petri.

● Otras actividades no escolares:

- Mesas informativas ambientales en playa la Barrosa durante los meses de verano. Educación para la conservación del litoral chiclanero: 140 asistentes.

Playas

- Nº escritos relacionados con las playas del municipio: 287.
- Solicitudes para actividades esporádicas (temporada verano 2016): 20.
- Nº de urgencias atendidas en los botiquines de Cruz Roja: 3361 en la Barrosa y 230 en Sancti-Petri.

Actividades más destacadas

- Tramitación de solicitud de plantas dunares a la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente, para la reposición de especies perdidas.
- Tramitación de expediente para la adjudicación por concurso del servicio de hamacas y sombrillas en la playa de la Barrosa, dividido en dos zonas del Paseo Marítimo.
- Tramitación de expediente para la adjudicación por concurso de la explotación de restaurante-bar de la instalación municipal sita en Pinar Público de la Barrosa.
- Tramitación de autorización de uso de parcela sita en playa de Sancti-Petri, en Servidumbre de Protección, destinada a zona de aparcamiento.
- Tramitación del Plan de Explotación de Playas, con carácter plurianual por cuatro años, teniendo vigencia para las temporadas 2016, 2017, 2018 y 2019, que refleja la ubicación de instalaciones correspondientes a servicios básicos y a servicios complementarios.
- Tramitación de Expediente de Modificación Sustancial de Concesión de Instalaciones Expendedoras de Comidas y Bebidas del Servicio de Las Playas del T.M. de Chiclana de La Frontera (Chiringuitos y terrazas).
- Tramitación de expediente para la concesión de subvención dirigida a la recuperación medioambiental y uso sostenible de las playas del litoral andaluz (Orden de 31 de agosto de 2016).
- Tramitación de expediente de Concesión de nuevo Acceso a la playa en la Torre del Puerco, entre hitos M-80 y M-81.

- Arreglo de desperfectos en el muro del Paseo Marítimo de la Barrosa.

Actas, proyectos y expedientes

- N° de expedientes tramitados: 194 proyectos y 144 actas medioambientales.

Varios

- N° de otros escritos tramitados sobre asuntos varios: 215.
- Reuniones celebradas del Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente: 3.

Galardones

- 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 y 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.

102.740 clientes atendidos por diferentes cauces como oficina, teléfono y página web.

1.256 nuevas contrataciones realizadas para el suministro domiciliario de agua potable

2.151 altas en el padrón de basura
El padrón de contribuyentes se situó en 49.268 personas a 31 de diciembre

● En el periodo de referencia se han iniciado 1.850 solicitudes y realizado 1.256 contratos de suministro.

● Se atendieron 102.740 clientes: 25.294 en oficina, 12.331 por teléfono y 65.115 a través de la página web. Así, la media de clientes atendidos, a través de los distintos canales habilitados a tales efectos, por día laborable fue de 428.

● Durante 2016 el área de Atención al Cliente recibió un total de 680 correos electrónicos en el buzón virtual, mientras que las visitas a la página electrónica www.chiclananatural.com se elevaron hasta las 65.115 entradas. El teléfono de Atención al Cliente 902520140 recibió, por su parte, un total de 12.331 llamadas. De igual forma en el mismo periodo 202 personas se incorporaron al sistema de seguimiento on-line de sus facturas y consumo mediante la aplicación denominada web-client. Por el servicio Línea Verde se atendieron 519 incidencias.

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 333.463. En el mismo periodo se realizaron 213.491 lecturas de contadores.

- El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2016 fue de 35.508, lo que supone una variación de 296 personas con respecto al ejercicio de 2015, cuando la cifra se elevó a 35.212.

- Se produjeron 2.151 nuevas altas en el padrón de basura, lo que situó el número de contribuyentes a 31 de diciembre de 2016 en un total del 49.268 abonados.

- Se tramitaron cinco expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 11.838,27 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2016 un total de 7.234,49 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 61%.

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 17.676 notificaciones de corte de suministro, practicándose 979 cortes y 746 reanudaciones de suministro. Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 1.737.039,45 euros. El montante de las 992 facturas de trabajo realizadas se elevó a 514.895,67 euros.

- El importe total de los 86 acuerdos de pago formalizados ascendió a 179.360,44 euros. A 31 de diciembre de 2016 se habían cobrado 130.846,10 euros y restaban como pendientes de cobro 48.514,34 euros.

- Asimismo, desde esta Área se gestiona toda la información resultante del Protocolo de Actuación implantado conjuntamente con la Delegación de Servicios Sociales para casos de impagados y cortes de suministro.

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 2016 esta área gestionó un total de 7.001 registros de entrada y 1.110 de salida.

Departamento Económico Administrativo

- A inicios de 2016 comprendía exclusivamente las áreas Económica y Contable. En el mes de marzo incrementó sus competencias con la absorción de las áreas del Departamento de Servicios Generales: Asesoría Jurídica, Contratación y Logística y Recursos Humanos, donde se tramita la gestión de personal y la formación.

Contratación y Logística

- El Área de Contratación se subdivide, a su vez, en la contratación propiamente jurídica y el Área de Logística, encargada de las compras.

- Durante 2016 se tramitaron 30 contratos de obras, servicios y suministros, 25 relativos a servicios, 3 de obras y 2 de suministros. Además se coordinó la prórroga de 16 contratos.

- En el Área de Logística se realizaron 1.947 pedidos de compra: 1.761 a través de vales de compra y otros 186 mediante propuestas.

- Se celebraron un total de diez mesas de contratación durante 2016:

22 de enero

- Apertura de los sobres A y B del procedimiento abierto y mixto para el suministro de oxígeno líquido en la EDAR de El Torno, así como el servicio de mantenimiento y alquiler de equipos de almacenamiento y dosificación de oxígeno.

15 de febrero

- Acuerdo de la declaración de subsanación o no subsanación del procedimiento referido en la mesa del 22 de enero y apertura de la proposición económica de Praxair España, S.L.U.

18 de abril

- Propuesta de adjudicación y elevación al órgano de contratación del contrato mixto para el suministro de oxígeno líquido y del servicio de mantenimiento y alquiler de equipos de almacenamiento y dosificación de oxígeno en la referida EDAR de El Torno.

- Apertura de los sobres A y B de la sociedad que ha presentado su proposición para participar en el procedimiento abierto para la contratación del suministro mediante renting de un equipo mixto de succión y presión de 9.000 litros para el mantenimiento de las redes de abastecimiento y saneamiento (camión de bombeo).

11 mayo

- Acuerdo de la declaración de subsanación o no subsanación de la sociedad que ha licitado en el procedimiento abierto para la contratación del suministro mediante renting de camión de bombeo.

18 mayo

- Dar cuenta a la Mesa de Contratación del informe técnico relativo a la valoración de la oferta del único licitador para la contratación del suministro mediante renting de camión de bombeo.

- Apertura de la proposición económica presentada en el procedimiento abierto para la contratación del suministro mediante renting de camión de bombeo.

15 junio

- Dar cuenta a la Mesa del informe económico relativo a la valoración económica de la oferta del licitador admitido en el procedimiento abierto para la contratación del suministro mediante renting de camión de bombeo.

- Propuesta de adjudicación y elevación al órgano de contratación de la misma de la contratación del suministro mediante renting de camión de bombeo.

30 agosto

- Apertura de los sobres A y B de las sociedades que han presentado sus proposiciones para participar en el procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.
- Apertura de los sobres A y B de las sociedades que han presentado sus proposiciones para participar en el procedimiento abierto de contratación para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

19 septiembre

- Dar cuenta a la Mesa de Contratación del escrito presentado por la sociedad "Gestión y Ejecución de Obra Civil, S.A." relativo al alcance del periodo de garantía asociado al contrato de las obras contenidas en el Proyecto de ejecución de actividades compatibles con la

parcela ELP-2 del Plan Parcial RT-46 "Loma del Puerto", al objeto de establecer los límites de la misma y someter a votación del órgano colegiado la interpretación jurídica y técnica del citado escrito.

21 septiembre

- Acuerdo de la declaración de subsanación o no subsanación de las empresas que han licitado en el procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.
- Acuerdo de la declaración de subsanación o no subsanación de las empresas que han licitado en el procedimiento abierto de contratación para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

29 noviembre

- 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 de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.



- Apertura de las proposiciones económicas del procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.
- 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 de contratación para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.
- Apertura de las proposiciones económicas del procedimiento abierto de contratación para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

Recursos humanos

- Chiclana Natural ha cerrado el año 2016 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, siete iniciativas se enmarcaron en el Plan de Formación de la empresa y otras 17 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios.
- La organización ha acogido a un total de 27 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, La Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca), y los Centros de Educación Secundaria. Así se produjeron incorporaciones de alumnos de los IES Ciudad de Hércules (1), Sancti Petri (1), Pablo Ruiz Picasso (1), Universidad de Cádiz (PRAEM) (9), Universidad de Cádiz (Master GIAL) (1), Facultad de Derecho (Master) (1), Universidad de Cádiz (12) y Universidad de Sevilla (1).

Asesoría Jurídica

- La Asesoría Jurídica se divide en Interna y Externa. Esta última se centra en la defensa letrada de la sociedad.

Asesoría Jurídica Interna

- Durante el año 2016 Los servicios jurídicos han abordado la resolución de un total de 202 expedientes.
- En lo relativo a Usuarios y Consultas se iniciaron un total de 24 expedientes. A finales del ejercicio 2016 habían sido resueltos 22, mientras que dos se encontraban en fase de tramitación.
- En el mismo periodo se abrieron 122 expedientes sancionadores, tanto incoados como no incoados. El número total expedientes administrativos relativos a siniestros se elevó a 14 (dos por multas, 8 por robos y roturas y 4 por accidentes), mientras el número total de expedientes generales ha sido de 29.
- De la misma forma, se ha asesorado la apertura de 13 expedientes de ejecución subsidiaria de limpieza de parcelas.

Asesoría Jurídica Externa

- La Asesoría Jurídica externa inició un total de 33 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 23 y permaneciendo en tramitación otras diez. Se inició además un procedimiento monitorio que a 31 de diciembre se encontraba en fase de tramitación.
- En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron siete inspecciones, de las cuales se ha resuelto dos, mientras otras tres permanecen en tramitación. En dos de las inspecciones no se detectaron fraudes.

Área Económica y Contable

- El área Económica y Contable está compuesto por las secciones de Contabilidad, Costes e Inmovilizado y Financiera.

Contabilidad

- Es en esta sección 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.

Costes e Inmovilizado

- En este ejercicio se ha controlado el estado de ejecución del presupuesto de gastos de la sociedad y el de inversión, 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 sección 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.

Sección 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.

Cuentas Anuales

- Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2016 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 2016 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 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 2016 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 2016 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2016, 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 2016 se resumen en cuadro de la página siguiente.

MAGNITUDES ECONÓMICAS

Expresadas en miles de Euros

	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
Importe Neto de la Cifra de Negocios y % de crecimiento o decrecimiento		
Resultado:	10.507	10.673
Incremento porcentual:	-1,56%	
Balance de Situación al cierre del ejercicio		
Activo		
A) Activo No Corriente	11.679	11.569
B) Activo Corriente	26.348	25.034
Total Activo (A+B)	38.027	36.603
Patrimonio Neto y pasivo		
A) Patrimonio Neto	11.861	11.526
B) Pasivo no Corriente	6.292	6.725
C) Pasivo Corriente	19.874	18.352
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	38.027	36.603
Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio		
Descripción		
A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	828	889
A.2) Resultado Financiero	-408	-542
A.3) Resultado antes de impuesto	420	347
17. Impuesto sobre beneficios	-1	-1
Operaciones Continuas (A.3)	419	346
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 +18)	419	346

Departamento de Sistemas

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.
- Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios de Chiclana Natural pueden proceder de los diferentes canales establecidos a tales efectos (presencialmente en la Oficina de ATC, a través del Registro de Entrada, mediante la plataforma Línea Verde, etc.)
- El buzón virtual de la empresa recibió 680 comunicaciones para el ejercicio 2016, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal.
- La totalidad de consultas, sugerencias o reclamaciones recibidas a través de cualquiera de los citados canales y tramitadas durante 2016 quedan registra-

das en la base de datos, así como las gestiones y trámites realizados al respecto. Del mismo modo, se realiza un análisis exhaustivo de todos aquellos comentarios que los usuarios hicieron llegar a través de la web de Chiclana Natural S.A.

Retroalimentación de clientes

- En el periodo de referencia se ha procedido a la realización con recursos propios de encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Cliente, habiéndose recopilado un total de 300 encuestas valorando los servicios ofrecidos por Chiclana Natural, S. A durante el ejercicio 2015. Actualmente se están realizando las encuestas para valorar el ejercicio 2016 y realizar una comparativa con los años anteriores.
- De los datos recopilados se concluye que el porcentaje de los ciudadanos “satisfechos” con los servicios ofrecidos en general aumenta de modo leve (0,34 %) pasando del 83,33% de 2014 al 83,67% de 2015.





680 comunicaciones registradas en el buzón virtual de la empresa (consultas o reclamaciones).

409 visitas realizadas por el servicio de prevención a los trabajos realizados por la empresa.

83,67% de usuarios satisfechos con los servicios prestados por la empresa.

- El resultado anual de las encuestas, enmarcadas dentro de los Sistemas de Gestión, que se llevan a cabo en período estival a los usuarios de las playas de La Barrosa y Sancti Petri, permite conocer de primera mano la valoración que los ciudadanos otorgan a los distintos servicios prestados en las mismas y a otra serie de cuestiones fundamentales para el buen funcionamiento de estos.

Prevención de Riesgos Laborales

- Seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada (Servicio de Prevención Ajeno).

- Durante el año 2016 se han llevado a cabo las visitas a los centros de trabajo de la empresa y las gestiones oportunas en materia de Prevención de Riesgos Laborales. En las visitas realizadas se han realizado las siguientes acciones:

- Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva: Oficinas Centrales en Plaza España s/n, Oficinas de Atención al Cliente en calle Huerta Chica 18, Nave Departamento de Agua en Calle Caraza, EDAR El Torno, estaciones de bombeo de aguas fecales, estaciones de bombeo de agua potable, Vertedero La Victoria, entre otros.

■ Revisión y gestiones relativas al Plan de Amianto

- Revisión, redacción y correcciones del documento de Plan de Amianto conforme a los requerimientos de la Administración Laboral de la Junta de Andalucía.

- Mediciones de amianto en calle Caraza para la introducción de la herramienta de corte: Sierra de sable.

■ Asistencia Técnica en materia de seguridad y salud en las obras

- Se han llevado a cabo por parte del Servicio de Prevención (SGS) un total de 409 visitas a los trabajos realizados por la empresa municipal.

pal (230 visitas correspondientes al Departamento de Agua y 179 visitas correspondientes al Departamento de Medio Ambiente).

■ **Solicitud, revisión y visto bueno de documentación relativa a contratos y propuestas en materia de PRL.**

- Solicitud de asistencia técnica en materia de

PRL para los contratos y propuestas de pedido en los que es necesario aportar documentación en este sentido, designación de recurso preventivo, plan de seguridad y salud y concurrencia de empresas, entre otros). Se han llevado a cabo por parte de SGS las gestiones de solicitud de documentación y visto bueno, a un total de 67 propuestas de pedido.

■ **Formación:**

- Formación Riesgo Eléctrico. 15 de abril 2016.
- Curso de Nivel Básico de Prevención de Riesgos Laborales. 28 de septiembre, 4 de octubre y 25 de octubre de 2016.
- Formación Plan de Amianto Operarios (teoría y práctica), 22 y 24 de octubre de 2016.
- Formación Plan de Amianto Técnicos (teoría), 13 de diciembre de 2016.
- Formación Espacios Confinados, Trabajos con Amianto y Señalización Vial teórico, 28 de enero de 2016.
- Formación Espacios Confinados, Trabajos con Amianto y Señalización Vial práctico, 2 de febrero de 2016.
- Trabajos en altura y accesos Depósitos Espartosa, 14 de marzo de 2016.

Gestiones varias

- Gestión y tramitación del BONUS: “Sistema de incentivos para aquellas empresas comprometidas con la disminución de la siniestralidad laboral y con la prevención de riesgos laborales”.



Comunicación e Imagen

173 comunicados de prensa relativos a la actividad de la empresa realizados para su difusión.

578 seguidores en la red social de twitter que registra un crecimiento paulatino.

Campañas publicitarias coordinadas junto a instituciones y empresas como Ecoembes y Vertresa.

- 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.
- El área de Comunicación e Imagen ha redactado

173 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 2016 se han realizado tareas de coordinación de las campañas publicitarias de la empresa a través de instituciones y empresas como Ecoembes y Vertresa.
- En lo que respecta a redes sociales, el perfil de twitter de Chiclana Natural sigue experimentando un crecimiento paulatino como herramienta de comunicación externa.
- A 31 de diciembre de 2016 contaba con 578 seguidores en la red social twitter. Se trasladaron ocho incidencias remitidas por usuarios a través de esta plataforma al Departamento de Medio Ambiente y una al Departamento de Agua.





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

■ **Acciones comunicativas:**

- Elaboración de Memoria Anual Corporativa.
- Coordinación contenido informativo programa televisivo FAN FAUNA.
- Coordinación acto de presentación Boya multiparamétrica.
- Encuestas de Satisfacción de Playas.
- Difusión del Proyecto All Gas.
- Difusión de las actividades de Educación Ambiental.
- Día Mundial del Medio Ambiente.

■ **Diseño:**

- Actualización del organigrama de la empresa.
- Diseño de campaña publicitaria de concienciación ambiental “Porque la calle es tuya”.
- Elaboración de panel informativo para “Bus del reciclaje”.
- Resultados de encuestas de satisfacción de playas.
- Elaboración de cartelería para días de cierre extraordinario de oficinas.

■ **Otros:**

- Coordinación del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.
- Coordinación de la actividad concienciación ambiental “Baby Radio” en Navidad.



Organización y Calidad

● En el Servicio de Organización y Calidad, que gestiona las redes y comunicación electrónica de la empresa, se recibieron 30 correos y 676 consultas de Chiclana Natural con peticiones directas para resolución de problemas e incidencias.

● Estos correos y consultas generaron un total de 5.878 intervenciones del personal del SOC, con una media de intervenciones diarias de 19,79.

● Las consultas realizadas se pueden englobar dentro de cuatro grandes grupos:

GRUPO	Nº DE CONSULTAS
Sistemas, servidores y comunicaciones	144
Atención al usuario y microinformática	87
Desarrollo de aplicaciones con OpenEdge (Progress)	427
Web e Intranet	18

Sistemas, servidores y comunicaciones.

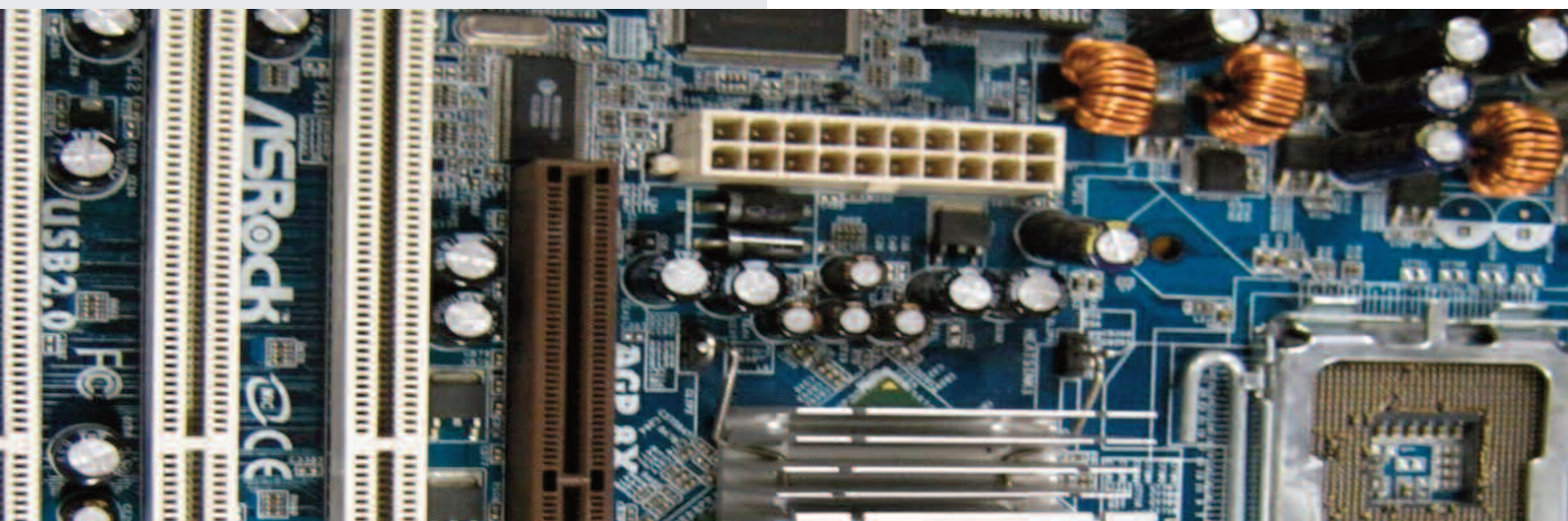
● Entre las actuaciones realizadas en este apartado destacan:

- Sustitución de los switches de red multiplicando por 10 la velocidad del punto final de los PCs de los usuarios.
- WiFi para tablets de firma biométrica.
- Actualizaciones de la aplicación de Contabilidad.
- Actualización de todos los equipos a Windows

5.878 intervenciones con una media de 19,79 realizadas diariamente durante el periodo de referencia.

427 consultas realizadas en relación a las aplicaciones de Progress, web e intranet.

1.276 documentos firmados desde la puesta en marcha de la aplicación para la firma biométrica.





10: conlleva toda la adaptación a nivel de servidores y aplicaciones para lograr la compatibilidad con esta nueva plataforma.

- Creación y configuración de nuevos tipos de parte de trabajo para el departamento Medio Ambiente.

Atención al usuario, microinformática y altas de usuarios.

- Todas estas labores las realiza la empresa externa contratada por Chiclana Natural con el apoyo, directrices, coordinación y supervisión del SOC.

- En este primer año de puesta en marcha de la aplicación para la firma biométrica se han firmado 1.267 documentos de los cuales 571 se corresponden con contratos y el resto con solicitudes.

- En cuanto al seguimiento de bajas, altas y modificaciones de usuarios Progress y sus correspondientes permisos en el periodo de referencia se han realizado:

- Generación Padrón Basura.

Web e internet.

- 54 nuevas altas de usuarios .
- 49 bajas de usuarios (en su mayoría becarios y personal eventual).
- 80 acciones relacionadas con el cambio de permisos o autorizaciones.

- Actualizaciones servidor web para evitar problemas de seguridad y actualización versiones typo3 (plataforma de desarrollo de la página web).

- Se han gestionado 414 consultas en la aplicación Gestión de Conocimiento relativas a la aplicación de Progress.

- Continua actualización de apartados y contenidos complejos existentes, así como la creación, modificación y supresión de apartados a petición de los usuarios.

- Modificación y mejora de la aplicación para Acuerdos de Pagos.

- Comprobación mensual de la accesibilidad del sitio web.

- Impartición de formación específica sobre Typo3, tanto presencial como telefónica.

- Asistencia para implantación cuestionario de satisfacción en Obsurvey.com.

