

MEMORIA ANUAL

2017



**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	8
5. Cronología de hechos relevantes	10
6. Departamento de Agua	16
7. Departamento de Medio Ambiente	23
8. Departamento de Clientes	30
9. Departamento Económico Administrativo	34
10. Comunicación e Imagen	45
11. Sistemas de Gestión	48
12. Anexo (Informe de auditoría)	52



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 competencias 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.

## Medio Ambiente

se instrumentaliza a través de la empresa municipal Chiclana Natural



## 2. 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 adquiera 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.

### Datos de interés

Nº de usuarios del servicio de agua:	35.566 (▲ 58)
Personal	70 empleados
Agua suministrada por el CAZG (m <sup>3</sup> ):	7.238.603 m <sup>3</sup>
Longitud de red de distribución de agua:	426,61 Km. (▲ 0,972 Km.)
Longitud de la red de fecales:	364,37 Km. (▲ 1,44 Km.)
Longitud de la red de pluviales:	224,47 Km. (▲ 0,652 Km.)
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (Ciclo Integral del Agua):	9.766.884 €
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (R.S.U.)	8.794.116 €
Otros ingresos de explotación (Medio Ambiente):	7.682.000 €
Resultados del ejercicio 2017:	70.000 €
Inversión realizada 2017:	568.681 €

# 3. Órganos de la sociedad

## JUNTA GENERAL

(Composición a 31 de diciembre de 2017)

### PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

### VOCALES

D<sup>a</sup>. María del Carmen Jiménez Jurado

D<sup>a</sup>. Cándida Verdier Mayoral

D. Joaquín Guerrero Bey

D<sup>a</sup>. Ana María González Bueno

D. Joaquín Páez Landa

D. Francisco José Salado Moreno

D<sup>a</sup>. Josefa Vela Panés

D. José Manuel Vera Muñoz

D<sup>a</sup>. María de los Ángeles Martínez Rico

D. José Alberto Cruz Moreno

D. Ernesto Marín Andrade

D. Andrés Núñez Jiménez

D<sup>a</sup>. Ascensión Hita Fernández

D. Nicolás Aragón Reyes

D<sup>a</sup>. Ana María Bertón Belizón

D. Stefan Johann Schauer

D. José Manuel Lechuga Meléndez

D. Diego Miguel Rodríguez Frías

D<sup>a</sup>. Ana Isabel Rodríguez Muñoz

D<sup>a</sup> Susana Rivas Córdoba

D. Roberto Palmero Montero

D. Daniel Martín San Juan

D<sup>a</sup> Verónica Domínguez Gutiérrez

D. Adrián Sánchez Barea

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Composición a 31 de diciembre de 2017)

### **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<sup>a</sup>. Patricia Segovia González

D. Antonio Fernández Sáenz

D<sup>a</sup>. 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

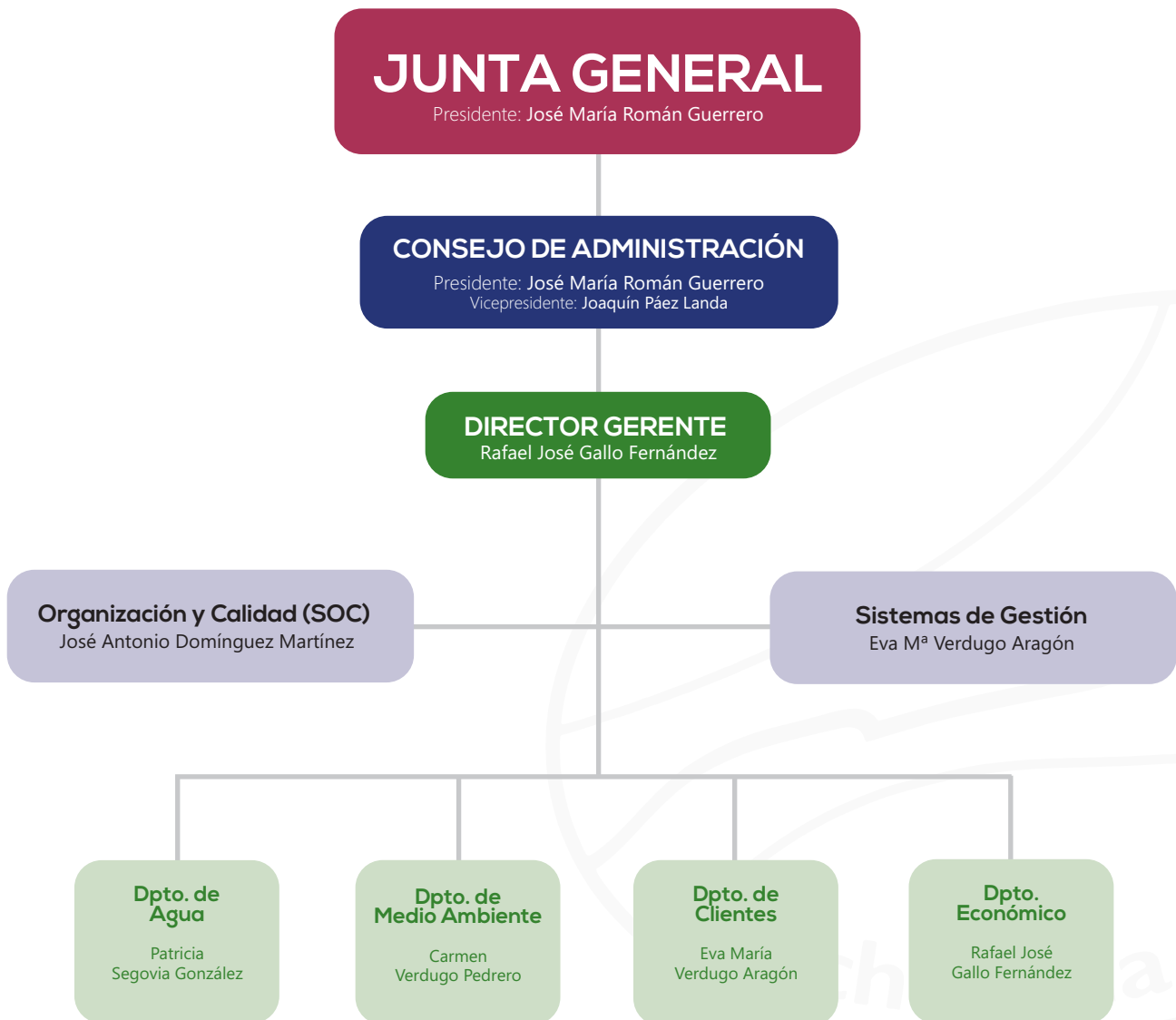
### **ASESOR JURÍDICO**

D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

### **REPRESENTANTE TRABAJADORES**

D. José M<sup>a</sup> Medina Rivera

# 4. Organigrama









## 5. Cronología de hechos relevantes

### DEPARTAMENTO DE AGUA

- El proyecto de investigación All-Gas recibe la autorización de la Junta para el cultivo de microalgas a escala real en la salina Cañaverál.
- Ampliación del número de análisis de la calidad de aguas de baño en La Barrosa y Sancti Petri para cubrir la extensión de la temporada de baños.
- Inversión de 266.079 euros para la adquisición de nuevo camión de bombeo para el mantenimiento de las redes de saneamiento.
- Obtención de certificaciones de calidad UNE-EN 15975-1 de Gestión de Crisis y UNE-EN 15975-2 de Gestión del Riesgo para garantizar la seguridad en el abastecimiento de agua.
- Mejora la red de pluviales en la barriada de Carabina. Construcción de una nueva canalización para paliar los problemas causados por episodios de lluvia intensa.
- Red de Pozos de Emergencia en situación de sequía o falta de abastecimiento en sector de La Espartosa.
- Segunda fase del proyecto piloto de la empresa Hidralia de detección de posibles vertidos en Sancti Petri. Se añe-



Obtención de **Certificados de Calidad** de Gestión de Crisis y de Gestión de Riesgo

Renovación de parte de la **red de pluviales** del Paseo Marítimo con personal del programa Emple@30+

Sustitución de **válvulas** y reparación de la **red de fecales** del Novo Sancti Petri



- den equipos adicionales para mejorar la detección de la calidad del agua.
- Mejora en los elementos de almacenamiento de lodos mediante la sustitución de la tolva de fangos y primera fase de insonorización en la EDAR La Barrosa por un valor de 84.000 euros.
- Consecución de la autorización para la reutilización de aguas depuradas y su vertido al dominio público. Uso para riego de campos de golf y jardines municipales
- Inversión de 242.000 euros en la mejora de la red de fecales en calle Madoño (Cerromolino) con eliminación afección del Dominio Público Marítimo Terrestre.
- Renovación de 25 metros de la tajea de pluviales del Paseo Marítimo con la participación de personal beneficiario del programa Emple@30+ de la Junta de Andalucía.
- Inversión de 130.000 euros para la sustitución de 43 válvulas de la red de suministro.
- Reparación la red de fecales de Novo Sancti Petri.
- Instalación de válvula reguladora en el Pinar de Hierro.
- Instalación de dos fuentes surtidoras de agua potable en el extrarradio, junto al Centro Comercial El Camino y en la carretera de El Marquesado.
- Finalización de la fase 2 demostrativa del Proyecto All Gas.



- Actualización e instalación de red de geopuntos y levantamientos topográficos para nuevas redes.
- Ampliación de los trabajos de sectorización de la red de abastecimiento facilitando el control de los consumos de los diferentes sectores.
- Inversión de 41.987 euros en obras de conservación de las Salinas de Carboneros mediante el Plan Invierte de Diputación Provincial de Cádiz.
- Puesta en marcha de planes de Ayuda para la Contratación.

## DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

- Puesta en marcha de planes de choque de limpieza de pinares y playas, extrarradios, barriadas, cunetas y cauces, etc.
- Adjudicación a Afanas del servicio de mantenimiento de zonas verdes en el Parque Huerta del Rosario y otras zonas.
- Tratamiento invernal contra la plaga de la oruga procesionaria en los ejemplares de pino de parcelas públicas, zonas verdes, viario urbano y colegios.
- Puesta en marcha de los planes de empleo correspondientes a la Iniciativa de Cooperación Social y Comunitaria
- Adjudicación por dos años (prorrogables anualmente por dos años más) a Urbaser y Vertresa de los servicios de recogida de residuos y limpieza urbana respectivamente con un ahorro económico de 265.700 y 100.000 euros en cada servicio.
- Emple@Joven y Emple@30+.
- Inicio de trámites para la presentación en 2018, al Galardón de "SENDERO AZUL".

- Colaboración con entidades protectoras de animales para controlar las colonias de gatos en el término municipal.
- Puesta en marcha del servicio de Gestión Integral de Recogida de Animales a través de la Mancomunidad de Municipios de la Bahía de Cádiz.
- Celebración del Día Mundial de Medio Ambiente (5 de junio) con un desayuno escolar en Huerta del Novo, visitas al punto limpio de Urbisur, a la potabilizadora de El Montañes y una jornada sobre ahorro energético en hoteles.
- Adhesión tanto a la Agenda de Desarrollo 2030 como a la Nueva Agenda Urbana. Adoptar la difusión de la Nueva Agenda Urbana, su Marco de Implementación y los otros 16 objetivos de desarrollo sostenible para su conocimiento en el mayor número de municipios.
- Puesta en marcha del punto de acopio de inertes de Pelagatos con la gestión de la empresa Biorreciclaje de Cádiz.
- Auditoría de Pacto de los Alcaldes.
- Ampliación del número de contenedores destinados a ropa y calzado a través de la empresa East West. Se incorporan 14 nuevas unidades por lo que el servicio pasa a contar con 45 contenedores.
- Arreglo y apertura al público de los aseos de cinco parques (La Soledad, Santa Ana, Huerta del Rosario, Pinar del Hierro y La Barrosa).
- Construcción o ampliación de hasta 40 bases de hormigón para los contenedores de residuos sólidos urbanos en el extrarradio.
- Mejora de la gestión de expedientes de parcelas privadas en mal estado.
- Renovación del convenio de colabora-



Ampliación del número de **contenedores** para ropa y calzado

ción entre Chiclana Natural y la Asociación Madre Coraje para el servicio de recogida y reciclaje de aceite vegetal usado.

- Subvención por un montante de 487.660 euros de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía para trabajos de recuperación ambiental y usos sostenibles de las playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- Trabajos de repoblación de arbolado en casco urbano (136 ejemplares), Pinar de Hierro (160 ejemplares) y alcorques vacíos (122 ejemplares).
- Premio RAEEimplícate en la modalidad de 'entidades locales' por la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos.
- Inicio de la Campaña 2017-18 de Educación y Concienciación Ambiental en la escuela.

## DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

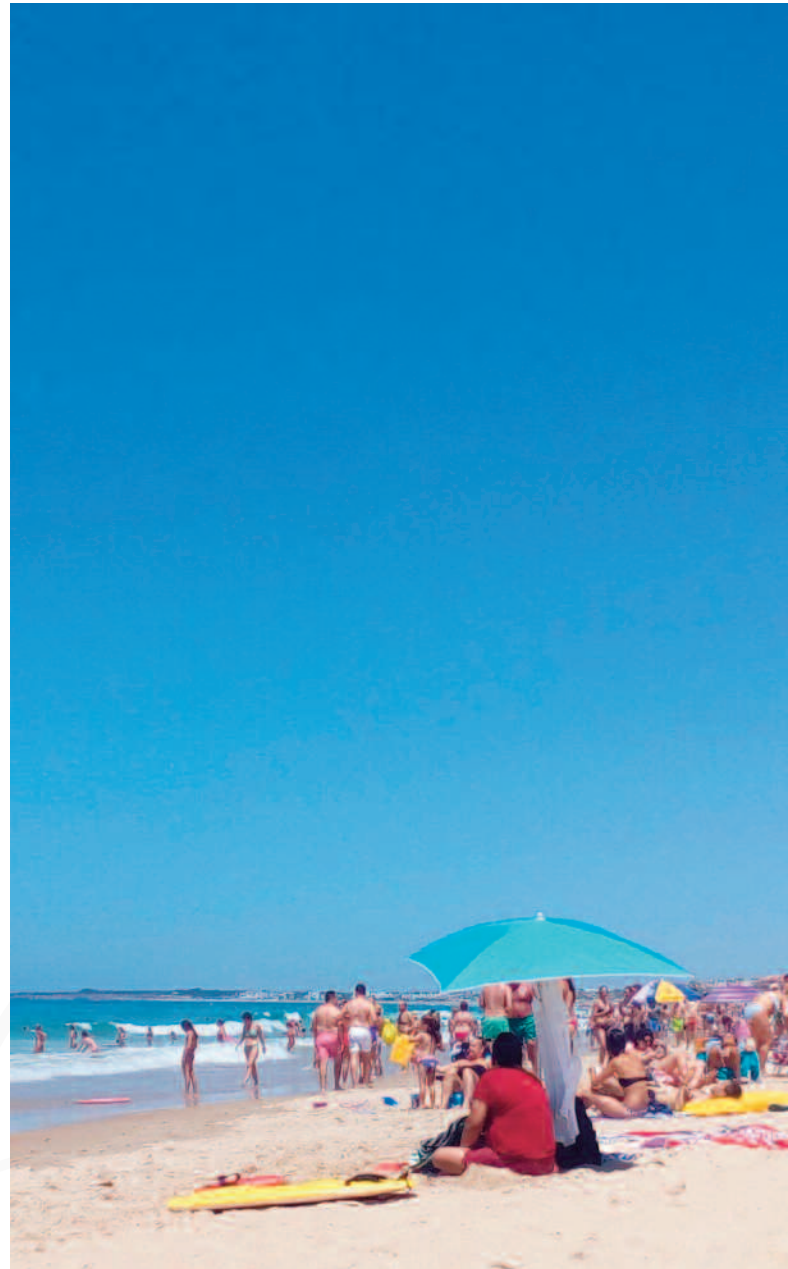
- Creciente uso de la aplicación Línea Verde con 651 incidencias, con un aumento del 33,14% con respecto a 2016, periodo en el se contabilizaron 519 incidencias.
- Consecución de certificados UNE-EN 15975-1 y UNE-EN 15975-2 que reconocen a Chiclana Natural como la primera empresa a nivel nacional en cumplir las nuevas normas para la seguridad en el suministro de agua en situaciones de crisis.
- Trabajos para incorporar la certificación del sistema EMAS a las auditorías de calidad que tienen lugar anualmente con motivo de la implantación de las normas de calidad ISO 9.001 y 14.001 y la Q de Calidad del ICTE.



- Auditorías externas para la renovación de la certificación UNE-EN-9001 de Sistema de Gestión de Calidad” (adaptación a la última versión de la 9001) y renovación de la UNE-EN-14001.
- Renovación de la certificación Q de Calidad Turística que certifica que las playas chiclaneras cumplen con exigentes criterios de calidad, seguridad, rigurosidad y profesionalidad en la gestión y en los servicios que ofrece.
- Publicación de las encuestas de satisfacción de playas con las que los usuarios evalúan las infraestructuras, servicios y calidad de La Barrosa. Un total de 817 personas han respondido al cuestionario facilitado por Chiclana Natural con la colaboración de los voluntarios de Protección Civil.
- Renovación del galardón ‘Ecoplaya’ durante el XIX Congreso y Exposición Internacional de Playas que organiza la Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y Medio Ambiente (ATEGRUS).

## DEPARTAMENTO DE CLIENTES

- Puesta en marcha del número de teléfono gratuito 900 920 140 de Atención al Ciudadano, que sustituye al anterior de tarificación especial 902. Su funcionamiento es el mismo durante las 24 horas al día los 365 días del año para facilitar aún más la forma en que los usuarios puedan trasladar sus dudas, incidencias y consultas.



Renovación de la  
certificación **Q de  
Calidad Turística**  
de nuestras  
playas chiclaneras





# 6. Departamento de Agua

## 6.1. Oficina Técnica

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

### Redes:

- Longitud de la red de agua: 426,61 Km. (Incremento 972 m.).
- Longitud de la red de fecales: 364,37 Km. (Incremento : 1,44 Km.).
- Longitud de la red de pluviales: 224,47 Km. (Incremento 652 m.).

La Oficina Técnica gestionó 1.864 solicitudes (incluidas las iniciadas en 2016) relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.664, denegadas 109 y anuladas un total de 91.

### Proyectos redactados (memorias técnicas):

- Ejecución de los trabajos de sustitución del centro de transformación actual en la EDAR El Torno.
- Sustitución de impulsión y mejora en EBAR La Frontera.
- Renovación con manga de la red de saneamiento de fecales en calle Amílcar Barca en Novo Sancti Petri.
- Reemplazo de válvulas de la red de

abastecimiento de agua.

- Ampliación de la red de pluviales desde avenida Océano Índico hasta salida al arroyo Carrajolilla en la Urbanización Doña Violeta.
- Actuación sobre el cuadro eléctrico de mando y maniobra de la EBAR Virgen del Carmen.
- Sustitución parcial del colector de fecales en camino de Carrajolilla, (urbanización Cerromolino).
- Sustitución y mejora del sistema de al-

La Oficina Técnica gestionó un total de **1.864 solicitudes** relativas a los distintos servicios

Se llevó a cabo la ejecución de la sustitución del centro de transformación de la **EDAR El Torno**



macenamiento de lodos de la EDAR La Barrosa.

- Sustitución de ramales de abastecimiento en urbanización El Olivar (San Andrés Golf).
- Renovación de redes de abastecimiento en urbanización Casas Andaluzas (San Andrés Golf, Fases 1,2 y 3).

## 6.2. 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, 344 se circunscribieron a la propia red, tan sólo 3 se ocasionaron por averías de particulares.

En la misma línea se realizaron 27 acometidas de agua, se instalaron 805 contadores y se acometieron 317 actuaciones de albañilería. Mención especial merecen las actuaciones en elementos de la redes como rejillas,

areneros y arquetas. Así se limpiaron 8.534 imbornales y 41 rejillas, atendándose además 33 partes de trabajo. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 22.100 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 294 reparaciones y 38 actuaciones en grupos de presión.

Otros objetos de actuación fueron las estaciones de bombeo (319 intervenciones), compuertas (27), limpieza de fuentes (105) e inspecciones con cámara (61). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 4.095 horas.

Se han realizado 73 acometidas en las redes generales, de las cuales 27 fueron de abastecimiento, 39 de fecales y 7 de pluviales. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 436. Instalación del sistema de telecontrol en varios macrosectores hidráulicos para controlar consumos nocturnos.

### 6.3. Obras

Entre las **obras de abastecimiento** realizadas directamente por Chiclana Natural en el año 2.017 destacan las siguientes:

- Red de pozos de emergencia en situación de sequía o falta de abastecimiento en sector La Espartosa.
- Sustitución de válvulas.
- Sustitución de la red de abastecimiento en la calle Laurel.
- Instalación de válvula reguladora de presión en el Pinar de los Franceses.

En referencia al **saneamiento** se realizaron las siguientes obras:

- Rehabilitación con manga red de fecales en calle Amílcar Barca.
- Sistemas Generales fecales en calle Madroño (Cerrromolino), eliminación afección del Dominio Público Marítimo Terrestre.
- Sustitución colector de fecales en camino del Carrajolilla.
- Ampliación de pluviales en Loma de Sancti Petri.
- Mejora red de pluviales Barriada Carabina.
- Renovación de la tajea pluviales del Paseo Marítimo
- Ampliación de pluviales en Loma de Sancti Petri.

**Otras obras** serían las destinadas a:

- Rebacheo de aglomerado en Novo Sancti Petri.



### Instalación de la **válvula reguladora de presión** en el Pinar de los Franceses

- Tolva de lodos en EDAR La Barrosa.
- Fase demostrativa del Proyecto All Gas (EDAR El Torno).
- 1ª Fase de insonorización de la EDAR de La Barrosa.
- Sistema de filtración en la fuente del VII Centenario.
- Sistema de filtración en la fuente de la



Alameda del Río.

- Sistema de filtración en la fuente de la Plaza Bodegas.

En cuanto a las **obras externas** destacan:

- 3ª Fase de Urbanización las Lagunas (SUNC-TU-19).
- Ampliación de abastecimiento en la calle Martinete.
- Ampliación de abastecimiento para planta de GLP en Novo Sancti Petri.

## 6.4. Calidad del Agua y Depuración

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 201 peticiones

de actuación, 57 de desinsectación y 144 de desratización. Al margen de estas actuaciones, se llevaron a cabo 198 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 30.567 pozos de registro, de las cuales 11.591 fueron para tratamientos de desratización y los 18.976 restantes 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 3.172.638 metros cúbicos, con una retirada de 5.412 toneladas de lodo. De la misma forma la EDAR de La Barrosa registró un caudal de 2.139.104 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.640 toneladas.



Destacan además algunas actuaciones significativas como:

- Finalización de las obras de la Fase 2 demostrativa del Proyecto All Gas (EDAR El Torno).
- Estudio de olores en la EDAR de La Barrosa.
- Actuaciones de mejora de almacenamiento de lodos en la EDAR de La Barrosa.
- 1ª Fase de Insonorización en la EDAR de La Barrosa.

Para llevar un control riguroso en relación a la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 422 análisis en la red.

Realización de un **estudio de olores** en la EDAR de la Barrosa y **obras de insonorización**

Finalizadas las obras de la **segunda fase de demostración** del proyecto **All Gas** en la EDAR de El Torno



# 7. Departamento de Medio Ambiente

## 7.1. Gestión de residuos

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

Durante 2017 se han tramitado un total de 149 escritos relativos a esta Área. En el mismo periodo se han abierto 714 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han depurado una retirada de 61.406.060 kg. Y para la recogida selectiva los resultados han sido: 1.039.480Kg. de vidrio, 674.500 kg. de envases y 664.640 kg. de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 23.385 descargas en Urbisur y 23.036 descargas en Pelagatos. Con ello, ambas áreas totalizan 46.421 descargas

La recogida de ropa y calzado en la localidad alcanzó a la finalización de 2017 un total de 286.741 kilogramos recuperados. El servicio que gestiona la empresa East



Un total de más de 45.000 descargas en las **áreas de reciclaje** de Urbisur y Pelagatos



West retiró 127.721 Kg. de este residuo en los contenedores que gestiona en el viario público y en las áreas de reciclaje de Pelagatos y Urbisur. La recogida se incrementó en 19.543 kilos con respecto a 2016. Madre Coraje, por su parte, retiró 159.020 kilos, lo que supuso un incremento de 90.556 kilos más que en el año anterior debido a la colocación de nuevos contenedores en el viario urbano.

## 7.2. Limpieza viaria

En lo que respecta al servicio de limpieza viaria se han tramitado un total de 125 escritos y 793 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Las actuaciones más destacadas han sido:

- Actuaciones de limpieza de choque en barriadas y zonas urbanas.
- Actuaciones de limpieza en caminos.
- Actuaciones de limpieza en cauces, caños y cunetas.
- Colocación de 61 ceniceros de fundición en el centro de la ciudad y playa.
- Adjudicación del servicio de limpieza viaria: firma de contrato con Vertresa.

## 7.3. Limpieza de parcelas

En cuanto a limpieza de parcelas, el número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados se elevó a 86, mientras que se iniciaron 11 expedientes de requerimientos de poda.

## 7.4. Parques y jardines. Proyectos de jardinería y áreas arboladas

Esta área registró 156 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos. En el mismo periodo se registraron 611 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Plan de podas del arbolado viario del municipio, dando comienzo el 15 de octubre aproximadamente.
- Plan de tratamiento fitosanitario contra

Actuaciones de  
**limpieza de  
choque** en  
barriadas y  
zonas urbanas

Ejecución de un  
**plan de podas**  
del arbolado  
viario de todo  
el municipio



la procesionaria, con actuaciones en viario público, centros escolares, parques públicos y masas forestales públicas.

- Plan de reposición y suministro de plantas aportadas por la Diputación Provincial de Cádiz.
- Actuación de poda en altura en diversos centros escolares que lo necesitan: Serafina Andrade, Isabel la Católica, Mayorazgo y Al-Andalus.
- Mantenimiento de arbolado y zonas verdes de las parcelas municipales.
- Mantenimiento de zonas verdes, parques públicos y áreas forestales.
- Instalación de sistemas de riego en distintas zonas verdes del municipio.
- Desbroce de vías pecuarias y márgenes de carreteras.
- Control operacional: inspecciones diarias por los distintos sectores del municipio, a fin de detectar incidencias

relacionadas con parques y jardines, zonas verdes y áreas arboladas.

### 7.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables

A 31 de diciembre de 2017 el estado de las áreas de juegos infantiles era de 48 operativas y cuatro desmontadas por razones de seguridad (ermita de Santa Ana, Coto San José, Cerro del Águila y Pinar de la Barrosa II). Se han remodelado en su totalidad o parcialmente La Carabina, El Cerrillo, Clara Campoamor y Rafael Alberti. En este periodo ha entrado en servicio una nueva área: La Loma (situada en el parque ELP-2, Loma del Puerco).

Para la consecución de los objetivos de mantenimiento, modificaciones y gestión de dichas áreas se han empleado un total





de 2.222 horas de trabajo. El importe de materiales empleados en la resolución de incidencias se elevó a 16.787,87€ €

## 7.6. Educación Ambiental y Concienciación

Las actividades escolares realizadas y número de alumnos participantes o asistentes fueron las siguientes:

- Visitas a la EDAR de El Torno. 288 alumnos.
- Celebración del Día Mundial del Agua. Visita a las instalaciones del proyecto All-Gas. 100 participantes.
- Acércate a tu ciudad: visitas escolares al Ayuntamiento y sus servicios. 175 participantes.
- Visitas guiadas a las áreas de reciclaje. 225 participantes.
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Colocación de cajas nidos en el parque de Santa Ana. 50 participantes.
- Actividad de reciclaje con motivo de la celebración del 60 Aniversario del colegio Alameda.
- Actividad de reforestación en Loma del Puerco. Colegio Las Albinas. 50 escolares.
- Talleres Navideños Sostenibles. 225 escolares.
- Taller de concienciación animal 'Pequeños peludos'. Colegio José de la Vega Barrios. 75 escolares.



Visitas con escolares al **ayuntamiento** para conocer sus instalaciones y servicios

Otras actividades de concienciación ambiental no escolares:

- Mesas informativas ambientales en la playa de la Barrosa durante los meses de verano.
- Educación para la conservación del litoral chiclanero: 125 asistentes.
- Jornadas de Acción del Litoral. 150 participantes.

### 7.7. Playas

Se recibieron 214 escritos relacionados con las playas. En el periodo de referencia se tramitaron 19 solicitudes para actividades esporádicas de la temporada de verano.

Los puestos de socorro de la Cruz Roja atendieron 3.267 urgencias: 2.963 en La Barrosa y 304 en Sancti Petri.

Como actividades más relevantes destacan:

- Tramitación de ampliación de la autorización de uso de parcela sita en la playa de Sancti Petri en Servidumbre de Protección, destinada a zona de aparcamiento.
- Tramitación de expediente de Concesión de nuevo acceso a la playa de la Barrosa, entre hitos M79 y M80.
- Continuación de la tramitación de expediente de concesión de nuevo

acceso a la playa de La Barrosa, zona Torre del Puerco entre hitos M80 y M81.

- Inicio de obras de ejecución de nuevos aseos en el Paseo Marítimo de La Barrosa.
- Inicio del proceso de adjudicación de suministro de material diverso para playas.
- Inicio de proceso de adjudicación del servicio de Salvamento, Socorrismo y Primeros Auxilios para las playas.
- Inicio de proceso de adjudicación de las zonas náuticas que quedaron desiertas en el proceso de licitación anterior.

Más de 3.000  
urgencias atendidas  
por los **puesto de  
socorro** de la  
Cruz Roja

Inicio de las obras  
de los **nuevos  
aseos** en el Paseo  
Marítimo de  
La Barrosa



Obtención de los **galardones Q** de Calidad Turística, Bandera Azul, Ecoplayas e ISO-14.001

### 7.8. Actas, proyectos y expedientes

Durante el periodo de referencia se tramitaron 238 expedientes relativos a proyectos y 144 actas medioambientales.

### 7.9. Varios

Se tramitaron 215 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

### 7.10. Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente

Durante el año 2017 se han celebrado tres reuniones del Consejo Local de Urbanismo y Medio Ambiente.

### 7.11. Galardones

Entre los galardones tramitados por el Departamento de Medio Ambiente, en coordinación con el Departamento de Sistemas destacan:

- Certificación Q de Calidad Turística de las playas de la Barrosa y Sancti Petri.
- Certificación ISO 14.001, SGMA Playa de La Barrosa y Sancti Petri.
- Ecoplayas.
- Bandera Azul.
- Inicio de proceso para consecución del Galardón Sendero Azul.



chiclana natural

ATENCIÓN AL CLIENTE  
Español de 9H00 a 18H00





## 8. 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.

### 8.1. Atención al cliente

En esta área se enmarcan los distintos canales de comunicación disponibles para el cliente, ya sea presencial, por vía telefónica o mediante la página web [www.chiclananatural.com](http://www.chiclananatural.com).

En el periodo de referencia se han iniciado 1.809 solicitudes y realizado 1.396 contratos de suministro. Se atendieron 92.469 clientes: 24.817 en oficina, 13.940 por teléfono y 53.739 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 385.

### 8.2. Área de Facturación

Gestiona los servicios de facturación 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 358.392. En el mismo periodo se realizaron 215.146 lecturas de contadores.



Atención de **más de 92.000 clientes** entre oficinas y las vías telemática y telefónica



Se ha alcanzado un total de 35.566 clientes con **contrato de suministro**, 58 más que en 2016

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2017 fue de 35.566, lo que supone una variación de 58 personas con respecto al ejercicio 2016, cuando la cifra se elevó a 35.508.

Se produjeron 165 nuevas altas en el Padrón de Basura, lo que situó el número de contribuyentes a 31 de diciembre de 2017 en un total del 49.433 abonados.

Se tramitaron doce expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 43.973,76 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2017 un total de 26.631,76 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 60,56%.

### 8.3. Área Gestión de Cobro

Esta área tiene como objeto la gestión del impagado de la empresa, y para ello se incluyen los procesos de gestión de cortes de suministro por impago, envío de la deuda al Área de Recaudación Municipal para su cobro por la vía ejecutiva, tramita-



ción de deudas por facturas de trabajo o preparación de expediente de débito para su cobro a través del procedimiento monitorio, entre otras.

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.

Se gestionaron un total de 17.504 notificaciones de corte de suministro, practicándose 641 cortes y 436 reanudaciones de suministro. Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 808.248,96 euros. El montante de las 795 facturas de trabajo realizadas se elevó a 442.185,60 euros.

El importe total de los 92 acuerdos de pago formalizados ascendió a 171.264,19 euros. A 31 de diciembre de 2017 se habían cobrado 106.001,48 euros y restaban como pendientes de cobro 65.262,71 euros.

#### 8.4. Área de Registro General e Información

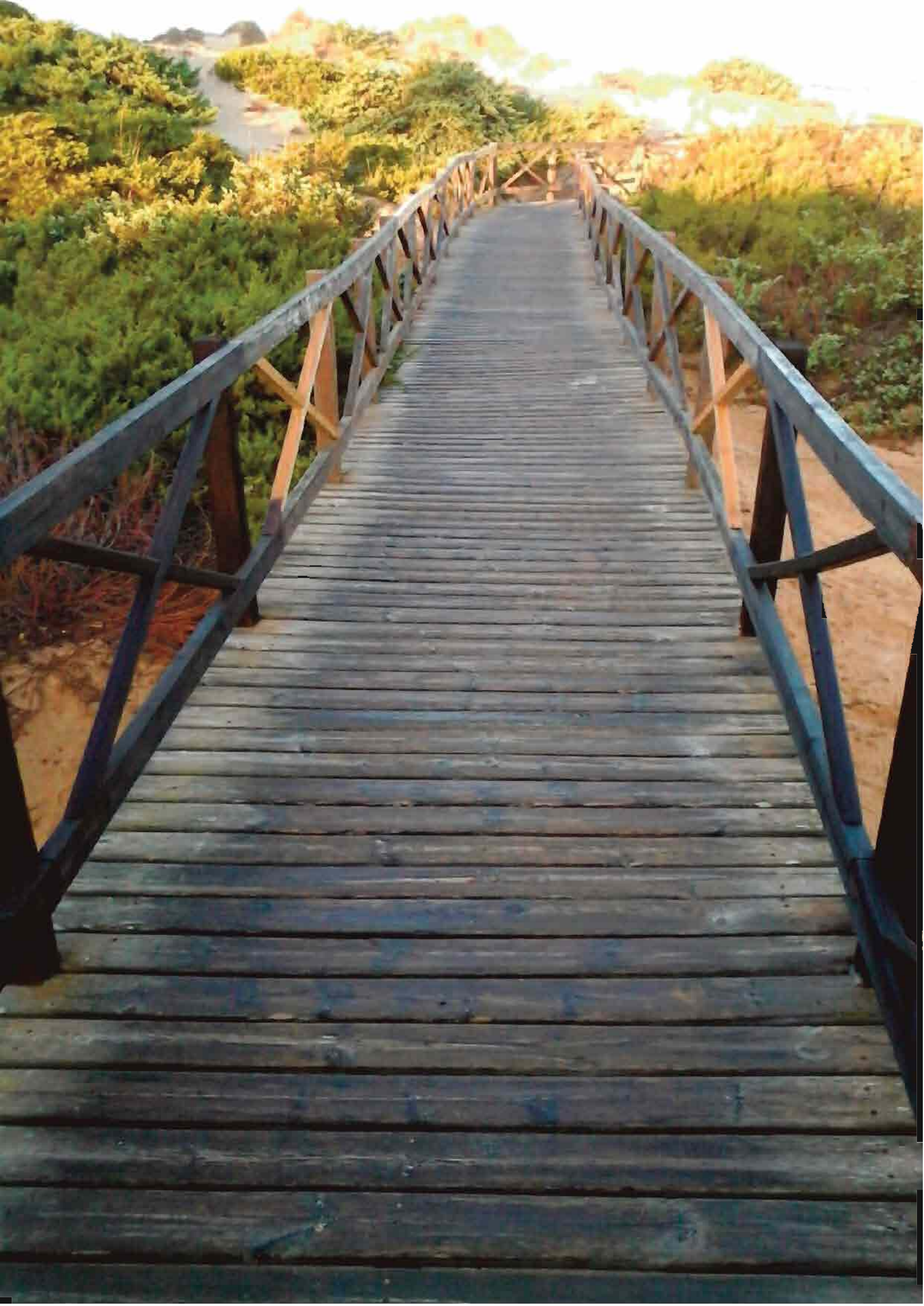
Gestiona la salida y entrada de documentos de manera reglada en la empresa, ejerciendo además como punto de información al cliente que llega por primera vez a las oficinas de Chiclana Natural.

En 2017 esta área gestionó un total de 5.291 registros de entrada y otros 1.239 de salida.



Desde Clientes se ha gestionado el **Protocolo de Actuación** implantado con Servicios Sociales





## 9. Departamento Económico-Administrativo

Desde marzo de 2016 absorbió las áreas del extinto Departamento de Servicios Generales: Asesoría Jurídica, Contratación y Logística y Recursos Humanos, que se unieron a las áreas Económica y Contable, previamente existentes.

### 9.1. 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 2017 se tramitaron 48 contratos de obras, servicios y suministros, 43 relativos a servicios, 1 de obras y 4 de suministros. Además se coordinó la prórroga de 24 contratos.

En el Área de Logística se realizaron 2.233 pedidos de compra: 2.009 a través de vales de compra y otros 224 mediante propuestas.

Se celebraron un total de seis mesas de contratación durante 2017:

#### 22 de enero:

- **Punto Primero.** Dar cuenta del escrito relativo a la valoración técnica de la re-



Se celebraron  
un total de  
**6 mesas de  
contratación**  
durante 2017

percusión positiva en el servicio de las mejoras ofertadas por los licitadores admitidos en el procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.

- **Punto Segundo.** Dar cuenta de escrito relativo a la valoración técnica de la repercusión positiva en el servicio de las mejoras ofertadas por 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.

#### **24 de marzo:**

- **Punto Primero.** Dar cuenta del informe técnico relativo al análisis de la repercusión positiva en el servicio de las mejoras presentadas por los licitadores en

el procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.

- **Punto Segundo.** Dar cuenta del informe relativo al análisis de la repercusión positiva en el servicio de las mejoras presentadas por los licitadores en el procedimiento abierto de contratación para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

#### **28 marzo:**

- **Punto Primero.** Dar cuenta del informe relativo a la valoración económica de las ofertas presentadas por los licitadores admitidos en el procedimiento abierto de contratación para la prestación del servicio de limpieza urbana.



- **Punto Segundo.** Dar cuenta del informe económico relativo a la valoración económica de las ofertas presentadas por 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.

**31 marzo:**

- **Punto Primero.** Propuesta relativa a la clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación en relación con el procedimiento abierto para la prestación del servicio de limpieza urbana.
- **Punto Segundo.** Propuesta relativa a la clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación en relación con el procedimiento abierto para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

**17 abril:**

- **Punto Primero.** Calificación de la documentación presentada por la sociedad 'Vertederos de Residuos, S.A.' tras requerimiento de la misma y, en su caso, elevación al órgano de contratación de la propuesta de adjudicación del contrato para la prestación del servicio de limpieza urbana.



Se llevaron a cabo los **procedimientos de contratación** para la recogida de residuos y limpieza viaria

- **Punto Segundo.** Calificación de la documentación presentada por la sociedad 'Urbaser, S.A.' tras requerimiento de la misma y, en su caso, elevación al órgano de contratación de la propuesta de adjudicación del contrato para la prestación de los servicios de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva.

### 5 mayo:

- **Punto Primero.** Dar cuenta del escrito presentado por la sociedad 'Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.' en relación con el acceso a la totalidad del contenido del sobre B y C de la sociedad 'Vertederos de Residuos, S.A.' en el procedimiento de limpieza urbana y adopción de acuerdo en relación con la respuesta a la sociedad que formula la petición.
- **Punto Segundo.** Dar cuenta del escrito presentado por la sociedad 'Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.' en relación con el acceso a la totalidad del contenido de sobres B y C de la sociedad 'Urbaser, S.A.' en el procedimiento de recogida y transporte de los residuos urbanos y recogida selectiva y adopción de acuerdo en relación con la respuesta a la sociedad que formula la petición.

## 9.2. Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2017 con un total de 70 empleados en su plan-

tilla, de ellos 63 lo son con carácter fijo y 7 eventuales.

En relación con la formación efectiva destinada al personal, 16 iniciativas se enmarcaron en el Plan de Formación de la empresa con 62 participantes y otras 19 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios con la participación de 51 trabajadores.

La organización ha acogido a un total de 21 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, centros de Educación Secundaria, la Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) y otras

El año se ha cerrado con una **plantilla total** de 70 empleados; 63 fijos y otros 7 eventuales

Se ha acogido un total de **21 estudiantes en prácticas** gracias a los convenios con centros y facultades



universidades españolas. Así se produjeron incorporaciones de alumnos de los institutos Pablo Ruiz Picasso (1) y Cornelio Balbo (1), Universidad de Cádiz (PRAEM) (11), Universidad de Cádiz (Fueca) 2; Universidad de Cádiz (Master Gial) (2), Universidad de Salamanca (1) y Universidad Rovira i Virgili (1).

### 9.3. Asesoría Jurídica

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

#### 9.3.1. Asesoría Jurídica Interna.

En lo relativo a Usuarios y Consultas, durante el año 2017 se iniciaron un total de 39 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 34, mientras que cinco se encontraban en fase de tramitación.

De la misma forma esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 186 expedientes sancionadores no incoados; de los que pasaron a incoarse un total de 25.

En cuanto a expedientes administrativos (generales del Ciclo Integral del Agua, generales de Medio Ambiente, siniestros por accidentes o daños materiales, etc.) en el periodo de referencia se tramitaron un total de 74.

Por último se realizaron cuatro ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

#### 9.3.2. Asesoría Jurídica Externa.

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 47 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 34 y permaneciendo en tramitación otras 13. Se iniciaron además 4 procedimientos monitorios, de los que 3 se encontraba en fase de tramitación a 31 de diciembre de 2017.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron 12 inspecciones, de las cuales se ha resuelto 9, mientras que una permanece 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.

En 2017 Chiclana Natural ha adaptado sus sistemas informáticos y organizativos al nuevo sistema de gestión del IVA basado en el Suministro Inmediato de Información implantado por la Agencia Tributaria.

### 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



La contabilidad se rige por el estatus de Empresa Concesionaria de **Infraestructuras Públicas**

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 movi-



mientos 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 2017 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 **Cuentas Anuales** de la Sociedad se someten a una auditoría externa para su evaluación

las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las Empresas Concesionarias de Infraestructuras Públicas.

El objetivo es mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2017 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 2017 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 2017 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2017, 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 2017 se resumen en cuadro de la página siguiente.

El resultado de la Auditoría refleja la **imagen fiel** del patrimonio y situación financiera de la sociedad



## MAGNITUDES ECONÓMICAS

Expresadas en miles de Euros

### Importe Neto de la Cifra de Negocios y % de crecimiento o decrecimiento

	2017	2016
Resultado:	18.561	10.507
Incremento porcentual:	<b>+76,65%</b>	

### Balance de Situación al cierre del ejercicio

#### Activo

A) Activo No Corriente	11.659	11.679
B) Activo Corriente	27.948	26.348
Total Activo (A+B)	39.607	38.027

#### Patrimonio Neto y pasivo

A) Patrimonio Neto	12.321	11.861
B) Pasivo no Corriente	5.987	6.292
C) Pasivo Corriente	21.299	19.874
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	39.607	38.027

### Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio

#### Descripción

A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	431	828
A.2) Resultado Financiero	-360	-408
A.3) Resultado antes de impuesto	71	420
17. Impuesto sobre beneficios	-1	-1
Operaciones Continuas (A.3)	70	419
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 + 18)	70	419



Panorama · pág. 22

**La almadraba, algo más que un arte de pesca**

Su anunciada recuperación para 2021 supondrá un impulso al destino turístico



# Tiempo de bien

Mientras la vendimia acaba de culminar con éxito, en las afamadas salinas chiclaneras se extrae el preciado oro bl



## 10. Comunicación e Imagen

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 169 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 2017 se han realizado tareas de coordinación de las campañas publicitarias de la empresa, así como las relativas a instituciones y empresas como Ecoembes y Vertresa.

De la misma forma desde esta área se ha coordinado y organizado el concurso de Patios, Balcones y Ventanas que contó con 17 participantes.

En lo que respecta a redes sociales, el perfil de twitter de Chiclana Natural sigue creciendo como herramienta de comunicación externa. A 31 de diciembre de 2017 contaba con 701 seguidores. Se trasladaron ocho incidencias remitidas por usuarios a través de esta plataforma al Departamento de Medio Ambiente y dos al Departamento de Agua.



Hola,  
¿necesitas  
ayuda?

www.chiclananatural.com  
@chiclananatural

Nuevo número  
**gratuito** de atención  
a la ciudadanía

**900 925 140**  
24 horas y 365 días al año

Ayuntamiento de Chiclana

Se han coordinado las tareas para las **campañas publicitarias** de la empresa



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

#### Acciones comunicativas destacadas:

- Elaboración de Memoria Anual Corporativa.
- Coordinación y elaboración de contenido publicitario para campañas de radio sobre el nuevo número gratuito 900 925 140, la aplicación Línea Verde y el uso de toallitas en el inodoro.
- Elaboración y diseño de 'Encuestas de Satisfacción de Playas'.
- Difusión del Proyecto All Gas (Fase 2).
- Publicación, diseño de contenidos para plataforma web y difusión de las actividades de Educación Ambiental.
- Colaboración y difusión de actos relativos a días internacionales (Agua, Medio Ambiente, Árbol, etc).

#### Diseño:

- Diseño de la imagen publicitaria del nuevo número 900 925 140 (carteles e imanes).
- Resultados de encuestas de satisfacción de playas.
- Elaboración de cartelería para días de cierre extraordinario de oficinas.
- Cartelería complementaria para Ofertas de Empleo.

#### Otros:

- Organización del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.

## UTILIZA TUS ÁREAS DE RECICLAJE

Dispones de **dos áreas de reciclaje** en los Polígonos Industriales de Pelagatos y Urbisur.

Utilízalas para residuos **DE ORIGEN DOMÉSTICO Y JARDINERÍA** como enseres voluminosos, restos de poda, escombros, aceite de motor, aceite vegetal, plásticos, metales, medicamentos, vidrios, latas y briks, papel y cartón, ropa y calzado, etc.

Deposita tus **RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS** (lavadoras, hornos, televisores, ordenadores, teléfonos móviles, fluorescentes y lámparas, pilas y baterías, etc.).



#### PUNTOS LIMPIOS:

**POLÍGONO URBISUR**  
Avda. de los Descubrimientos  
(frente a la Policía Local).  
Lunes: cerrado.  
Martes a Sábado: 10:00 a 14:00 horas y  
17:00 a 20:00 horas.  
Domingo: 10:00 a 14:00 horas.

**POLÍGONO DE PELAGATOS**  
Avda. Bahía de Cádiz, s/n (frente al Parque de Bomberos).  
Lunes a Viernes: 10:00 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.  
Sábado: 10:00 a 14:00 horas.  
Domingo: cerrado.

*Tienes en tus manos contribuir a una ciudad más limpia y comprometida con el medio ambiente.*

## ¿QUÉ HACEMOS CON LOS RESTOS VEGETALES?

Traslada tus **restos de jardinería** a los **puntos limpios** municipales de Pelagatos o Urbisur, donde recibirán el tratamiento adecuado.

Si necesitas desprenderte de **muebles o enseres** llama al **900 925 140** y acuerda con el servicio municipal de recogida la hora y lugar de su retirada.



*Con tu colaboración, Chiclana será una ciudad más limpia y habitable.*

# Acta del Jurado Premios Bandera ECOPLAYAS 2017

En Davao Occidental (Guatemala) el 10 de noviembre de 2017

Señores el Jurado de la 50 edición de los premios Bandera ECOPLAYA, miembros de las comunidades premiadas a quienes se les solicita que manifiesten sus votos finales.

Dentro de la categoría A - Playas Costeras

Grupo 1 - zona norte - Janda a Guardia (Puntavieja)\*

Playa de San Pedro de la Rivera, Ayto. de Janda a Guardia y la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Janda a Guardia

Grupo 2 - Zona Sur - Janda

Playa de San Miguel de Janda a Guardia y el

Playa de los medanos

**CERTIFICADO**



CHIQUILANA NATURAL S.A.

UNE-EN 18075-1:2011+A17

**CERTIFICADO**

**2017**

**CERTIFICADO**

**CERTIFICADO**



UNE-EN ISO 9001:2015

CHIQUILANA NATURAL S.A.



# 11. Sistemas de Gestión

## 11.1. Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias permiten, es imprescindible contar con un sistema para su gestión. Este sistema posibilita además que las organizaciones que lo pongan en marcha gocen de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos usuarios.

El buzón virtual de la empresa recibió 610 comunicaciones durante el ejercicio 2017, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Entre ellas se recibieron un total de 299 correos electrónicos, mientras que las visitas a la página electrónica [www.chiclanaatural.com](http://www.chiclanaatural.com) se elevaron hasta las 53.739 entradas.

El teléfono de Atención al Cliente 900 925 140 recibió, por su parte, un total de 13.940 llamadas. De igual forma, en el mismo periodo, 210 personas se incorporaron al sistema de seguimiento on-line de sus facturas y consumo mediante la aplicación denominada web-client. Por el ser-



Recibidas más de 600 comunicaciones a través del **buzón virtual** de la empresa



vicio Línea Verde se atendieron 691 incidencias.

La totalidad de consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas a través de cualquiera de los citados canales y tramitadas durante 2017 quedan registradas 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 página web de Chiclana Natural S.A.

## 11.2. 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 anterior al objeto de esta memoria.

De los datos recopilados se concluye que el porcentaje de los ciudadanos "satisfechos" con los servicios ofrecidos se situó en el 71,20% en 2016.

Destacar también como un proceso importante de feedback el resultado anual de las encuestas que, enmarcadas dentro de los Sistemas de Gestión, se llevan a cabo en período estival a los usuarios de las playas de La Barrosa y Sancti Petri, para conocer de primera mano la valoración que los ciudadanos otorgan a los distintos ser-

vicios prestados en las mismas y a otra serie de cuestiones fundamentales para el buen funcionamiento de estos.

## 11.3. Prevención de Riesgos Laborales

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

Durante el año 2017 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:

- Toma de datos al nuevo centro de trabajo en la nave del Área de Producción del Departamento de Agua.
- Visita a actuaciones de limpieza de rejillas en ribera de río Iro.
- Implantación de riesgos evitables (depósito de La Espartosa).

Los datos concluyen la **'satisfacción'** con los servicios del 71% de los ciudadanos encuestados



- Proyecto de desodorización de la estación de bombeo Virgen del Carmen.
- Visita a los centros depósito de La Espartosa, estación de bombeo Novo Sancti Petri, grupo de presión de Loma del Puerco y grupo de presión de San Andrés Golf para la implantación de medidas preventivas pendientes.
- Acondicionamiento de rejillas en Rana Verde.

**Asistencia Técnica en materia de seguridad y salud en las obras, obras menores y coordinación de actividades que promueva y ejecute Chicla Natural.**

Durante el año 2017 se han llevado a cabo por parte del Servicio de Prevención (SGS) un total de 377 visitas a los trabajos reali-

zados por esta empresa municipal (204 visitas correspondientes al Departamento de Agua y 173 visitas correspondientes al de Medio Ambiente). De la misma forma se han realizado doce revisiones relativas al Plan de Amianto.

**Actividades de Formación relacionadas con Seguridad y Salud:**

- Curso 'Gestión del Estrés', duración 2 horas. Dos convocatorias: 18 y 24 de mayo.
- Curso 'Fatiga Visual', duración 2 horas. Tres convocatorias: 8, 15 y 22 de noviembre.
- Curso 'Escuela de Espalda', duración 2



horas. Dos convocatorias: 18 y 24 de mayo.

- Curso 'Trastornos Musculo-esqueléticos', duración 2 horas. Una convocatoria: 2 de junio.
- Curso 'Implantación Plan de Amianto', duración 2 horas. Dos convocatorias: 26 de junio y 18 de julio.
- Curso 'Utilización de Unidad de Descontaminación', duración 2 horas (varias convocatorias).
- Formación del personal planes de empleo: topógrafos, jardineros, albañiles y oficinas, duración 2 horas (varias convocatorias).
- Curso 'Planes de emergencias': duración 2 horas. Convocatoria: 23 de noviembre.

### **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, designación de recurso preventivo, plan de seguridad y salud y concurrencia de empresas, entre otros. En este sentido se han llevado a cabo por parte de SGS las gestiones de solicitud de documentación y visto bueno a un total de 74 propuestas de pedido y, por parte de la empresa Cualtis, a un total de 32.



El Servicio de Prevención ha realizado **377 visitas** a los trabajos realizados

De la misma forma se ha realizado un total de **12 revisiones** relacionadas con el Plan de Amianto



**Chiclana Natural  
Empresa Municipal**

---



Ayuntamiento de  
**Chiclana**