

MEMORIA ANUAL

2018



Chiclana Natural
Empresa Municipal





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	15
7. Departamento de Medio Ambiente	21
8. Departamento de Clientes	30
9. Departamento Económico Administrativo	34
10. Comunicación e Imagen	47
11. Sistemas de Gestión	51
12. Anexo (Informe de auditoría)	56



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 y espacios verdes del término municipal, gestión de residuos sólidos urbanos y la limpieza viaria, facilitando

que la ciudadanía pueda disfrutar de una ciudad sostenible y habitable. En el mes de agosto Alcaldía crea la Delegación de Playas, que previamente permanecía integrada en una sola cartera junto a Medio Ambiente.

La mayor parte de la actividad de las delegaciones municipales de Medio Ambiente y Playas 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 las delegaciones municipales de Medio Ambiente y Playas.

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:	35.923 (▲ 357)
Personal	69 empleados
Agua suministrada por el CAZG (m ³):	6.697.800 m ³
Longitud de red de distribución de agua:	429,61 Km. (▲ 1,2 Km.)
Longitud de la red de fecales:	364,37 Km. (▲ 0,13 Km.)
Longitud de la red de pluviales:	225 Km. (▲ 0,840 Km.)
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (Ciclo Integral del Agua):	8.612.619 €
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (R.S.U.)	9.171.357 €
Otros ingresos de explotación (Medio Ambiente):	7.535.287 €
Resultados del ejercicio 2018:	229.741 €
Inversión realizada 2018:	178.731 €

3. Órganos de la sociedad

JUNTA GENERAL

(Composición a 31 de diciembre de 2018)

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. 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^a. Virginia Forero Alguacil

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 2018)

PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

VICEPRESIDENTE

D. Joaquín Guerrero Bey

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

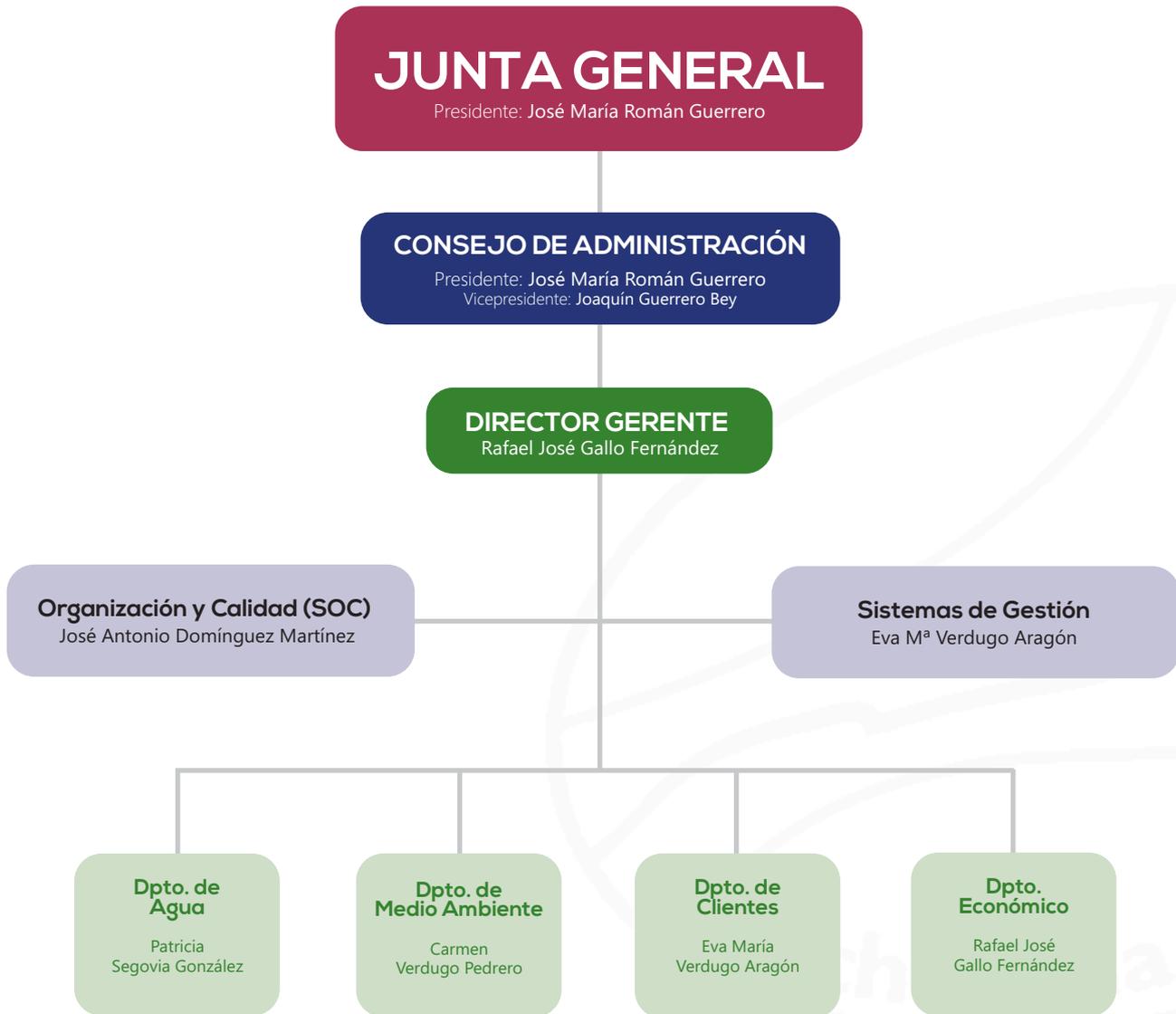
D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

REPRESENTANTE TRABAJADORES

D. José M^a Medina Rivera



4. Organigrama





5. Cronología de hechos relevantes

DEPARTAMENTO DE AGUA

EDAR El Torno

- Puesta en marcha del nuevo digester anaerobio, limpieza y vaciado digester aerobio (500.000 euros).
- Mejoras en el espesador de fangos (6.500 euros).
- Finalización fase 2 demostrativa del Proyecto All-Gas.

EDAR La Barrosa

- Segunda fase de actuaciones insonorización (39.500 euros).
- Finalización de la sustitución de la tolva de fangos (84.000 euros).
- Sustitución de bombas de alimentación principal del bombeo de entrada (17.500 euros).
- Implementación de la medición consumo eléctrico del terciario EDAR La Barrosa-Campos de golf.
- Estudios previos para la elaboración del Plan Local para el Agua Reutilizada.
- Elaboración del borrador de ordenanzas para reutilización de aguas en el municipio.
- Mejora en sistema Terciario de la EDAR La Barrosa. Mejora en los sistemas de desinfección con lámparas UV y apoyo



Estudios preliminares para la elaboración de un **Plan Local para el Agua Reutilizada**

Renovación de un total de **43 válvulas** de la red de abastecimiento

Mejora de la **red de pluviales** en Carabina y Loma del Puerco

con sistema de cloración.

- Sustitución del grupo de presión y mejoras de los procesos relacionados con agua reutilizada (30.000 euros).

Actuaciones en otras infraestructuras del Ciclo del Agua

- Sustitución Conclusión de las obras de mejora de las conducciones de saneamiento en Cerromolino (242.000 euros).
- Colector de Camino del Carrajolilla (26.849 euros).
- Actuaciones de mejora en los depósitos de La Espartosa (15.000 euros).
- Segunda fase de microsectorización de abastecimiento en el sector de La Banda.
- Obras de la red de abastecimiento en calles Mar Caribe y Laurel (35.000 euros).
- Renovación de 43 válvulas de la red de abastecimiento (54.521 euros).
- Instalación de dos fuentes surtidoras de agua potable en el extrarradio (El Marquesado y Rana Verde).
- Equipo regulador de presión en Pinar de los Franceses (13.000 euros).
- Puesta en marcha y pruebas de funcionamiento de las conducciones y sistemas de desinfección de los nuevos equipos de bombeo de pozos de emergencia.
- Mejoras en las fuentes de la Plaza de las Bodegas, VII Centenario y Alameda del Río (17.200 euros).





- Rehabilitación con manga del colector de fecales de Novo Sancti Petri (48.561 euros).
- Mejoras en la tajea de pluviales del Paseo Marítimo.
- Mejora de pluviales en Carabina y Loma del Puerco (47.000 euros).

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

- Revisión del estado del arbolado con tomografía computerizada.

- Actuaciones de reforestación en distintas zonas del municipio (Rana Verde y Pelagatos, por ejemplo).
- Campaña de Educación Ambiental.
- Proyecto de planta de transferencia en La Victoria (3 millones de euros de presupuesto).
- Planes de choque de limpieza.
- Regeneración de la playa.
- Nuevas infraestructuras en las playas (487 mil euros).
- Nuevas bocas de riego para mejorar la limpieza de las barriadas (25).
- Adquisición de un nuevo camión-cuba para mejorar la limpieza.
- Nuevos contenedores de basura y selectiva (113).
- Proyecto de construcción del tercer punto limpio en zona de costa.
- Clausura del vertedero de La Victoria, financiada por la Junta de Andalucía (3,1 millones de euros).
- Ejecución de las obras del compactador soterrado del centro comercial Novo Center en Novo Sancti Petri (200.000 euros).
- Nuevo servicio de salvamento y socorro en La Barrosa y Sancti Petri (junio 2018) (780.000 euros/año).
- Inicio del proceso de aprobación de unas nuevas Ordenanzas de Playa con la apertura del proceso de participación ciudadana (junio 2018).

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

- Creciente uso de la aplicación Línea Verde con 936 incidencias, con un aumento del 35,46% con respecto a 2017, periodo en el se contabilizaron 691.
- Trabajos para renovar las normas de calidad ISO 9.001 y 14.001 y la Q de Calidad del ICTE.
- Trabajos para la consecución de la certificación EMAS.
- 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.
- Adaptación al nuevo Reglamento de Protección de Datos.

DEPARTAMENTO DE CLIENTES

- Consolidación del nuevo teléfono gratuito 900 925 140 de Atención al Ciudadano, que sustituye al anterior de tarificación especial 902. Con su funcionamiento durante las 24 horas al día los 365 días del año facilita aún más la forma en que los usuarios puedan trasladar sus dudas, incidencias y consultas de una manera inmediata y sin que suponga ningún desplazamiento físico a las oficinas de atención al cliente.



Trabajos para la
renovación de los
certificados

**ISO 9.001, 14.001
y Q de Calidad**



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 hasta 2017: 429 Km. (Incremento 1.200 m.).
- Longitud de la red de fecales hasta 2017: 364,37 Km. (Incremento: 130 m.).
- Longitud de la red de pluviales hasta 2017: 225 Km. (Incremento 840 m.).

La Oficina Técnica gestionó 2.103 solicitudes (incluidas las iniciadas en 2017) relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.823, denegadas 161 y anuladas un total de 119.

Proyectos redactados (memorias técnicas):

- Documento técnico de modificación y ampliación de instalaciones para mejora de la calidad del agua de terciario en Edar La Barrosa.
- Documento técnico para la obra de sustitución de la red de abastecimiento en la calle Mar Caribe.
- Desvío de pluviales a la altura de urbanización Loma de Sancti Petri (2ª fase).

- Sustitución de la red de abastecimiento en la calle La Danza.
- Memoria técnica para la mejora y automatización del sistema de descarga y desbaste de aguas residuales transportadas por los camiones (poceros) hasta la EDAR "El Torno".
- Memoria técnica para la renovación con manga de la red de saneamiento fecal desde los pozos 31801 al 12894 y desde el 13116 al 31831 en la zona de

La Oficina Técnica gestionó un total de **2.103 solicitudes** relativas a los distintos servicios

Se llevó a cabo la **2ª fase del desvío de pluviales** a la altura de la Urb. Loma de Sancti Petri



Novo Sancti Petri y desde el 3285 al 3224 en la calle Banderilla.

- Memoria técnica para la sustitución de válvulas de línea en la red de abastecimiento de Chiclana Natural.
- Memoria técnica para la mejora del proceso de estabilización de lodos (digestión aerobia) en la línea de fangos de la EDAR "La Barrosa", a través de la sustitución de equipos de bombeo.
- Estudio para la utilización del digestor aerobio de lodos de la EDAR "El Torno"

como tanque de laminación. Análisis de los caudales de ingreso.

- Memoria técnica para la eliminación de raíces en colector de pluviales HA-1000 mediante medios manuales en la zona de camino de la isleta.
- Sustitución de redes generales de abastecimiento y saneamiento en calle Albañiles.
- Modificación y mejora de instalación de desinfección y recirculación de aguas del sistema terciario de depuración en la EDAR La Barrosa.
- Documento técnico para ampliación de la red de pluviales en calle Mejillón.
- Renovación de la red general de saneamiento en la calle Sor Ángela de la Cruz.
- Memoria técnica para la ejecución de acometida eléctrica para suministro a la estación de bombeo de aguas pluviales en Camino del Sauco (VIPREN).

6.2. Producción

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

- Mantenimiento de redes: 116 actuaciones se circunscribieron a la propia red y ninguna por averías de particulares.
- Medidores de suministro y abañilería: 714 instalaciones de contadores y 547 actuaciones de albañilería.

- Elementos de las redes (rejillas, arenos y arquetas): Se limpiaron 10.952 imbornales y 330 rejillas, atendiéndose además 11 partes de trabajo. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 20.387 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 172 reparaciones y 49 actuaciones en grupos de presión.
- Acometidas: Se han realizado 68 acometidas en las redes generales, de las cuales 35 fueron de abastecimiento, 33 de fecales y ninguna de pluviales.
- Otras actuaciones: Estaciones de bombeo (345 intervenciones), compuertas (21), limpieza de fuentes (112) e inspecciones con cámara (33). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 4.158 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 632.



6.3. Obras

Entre las obras de abastecimiento realizadas directamente por Chiclana Natural destacan las siguientes:

- Sustitución red de fibrocemento en la calle Paciano del Barco
- Sustitución de válvulas.
- Sustitución de la red de abastecimiento en la calle Océano Índico, esquina Mar Caribe.
- Ampliación de red y acometidas a edificios en la Cuesta del Matadero.

Realizadas un total de **68 acometidas** en las redes generales

- Conexión en la calle Turina a la carretera de Fuente Amarga.
- Ampliación de abastecimiento para el colegio Isabel la Católica.



- Mejora en el sistema Terciario de la EDAR de La Barrosa. Mejora en los sistemas de desinfección con lámparas UV y apoyo con sistema de cloración.
- Realización de la segunda fase de insonorización en la EDAR La Barrosa.

En cuanto a las obras externas destacan:

- Acometidas Concert Tour-Festival de Música en Sancti Petri.
- Obras de urbanización en almacenes La Pedriza, en la Alameda de Solano.

Nueva conexión de fecales mediante calo en **Estación de Bombeo Loma del Puerco**

En referencia al saneamiento se realizaron las siguientes obras:

Sustitución de la red de saneamiento en la calle Somormujo.

Nueva conexión red de fecales, mediante calo en muro hormigón en Estación de bombeo Loma del Puerco.

Ampliación saneamiento para aseos recinto ferial.

Ampliación de red de pluviales en calle Océano Índico.

Refuerzo pluvial en Avda. del Velódromo.

Otras obras serían las destinadas a:

6.4. Calidad del Agua y Depuración

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 3.307.409 metros cúbicos, con una retirada de 3.476 toneladas de lodo. De la misma forma, la EDAR de La Barrosa registró un caudal de 2.077.132 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 3.008 toneladas.



Destacan además algunas actuaciones significativas como:

- Puesta en marcha de la Fase Demostrativa del Proyecto All-Gas en la EDAR de El Torno.
- 2ª Fase de la insonorización en la EDAR de Barrosa.

Para llevar un control riguroso en relación a la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 425 análisis en la red.

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 243 peticiones de actuación, 81 de desinsectación y 162 de desratización.

Al margen de estas actuaciones, se llevaron a cabo 204 revisiones por sectores, que llevaron consigo la inspección de 31.722 pozos de registro, de las cuales 11.703 fueron para tratamiento de desratización y 20.019 de desinsectación.

Puesta en marcha de la **Fase Demostrativa 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 2018 se han tramitado un total de 154 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 796 parte de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han depurado una retirada de 61.969.100 kg. Para la recogida selectiva, los resultados han sido: 1.064.290 kg. de vidrio, 748.380 de envases y 703.900 de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 26.371 descargas en Urbisur y 55.815 descargas en Pelagatos. Con ello, ambas áreas totalizan 82.186 descargas.

La recogida de ropa y calzado en la localidad alcanzó a la finalización de 2018 un total de 217.530 kgs. recuperados. El ser-



Un total de más
de 82.000 descargas
en las **áreas de
reciclaje** de Urbisur
y Pelagatos



vicio que gestiona la empresa East West retiró 138.785 kgs. 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 11.064 kgs. con respecto a 2017. Madre Coraje, por su parte, retiró 78.745 kgs., lo que supuso un descenso de 80.275 kilos con respecto al año anterior.

7.2. Limpieza viaria

Por lo que respecta al servicio de limpieza viaria se ha tramitado un total de 80 escritos y 777 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

La actuación más destacada han sido:

- Consolidación de la puesta en marcha del nuevo servicio de Limpieza Viaria. Salto cualitativo en el servicio de limpieza (maquinaria 100% eléctrica, nueva barredora, ampliación del parque de papeleras, triciclos eléctricos, GPS en los vehículos, aumento de la limpieza en barriadas, pintado anual de papeleras de fundición, inclusión de limpieza de fuentes, aumento de baldeo...).

7.3. Limpieza de parcelas

En cuanto a la limpieza de parcelas, el número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados se elevó a 294.

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

Esta área registró 150 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos. En el mismo periodo se registraron 566 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Reposición anual de arbolado viario en el municipio.
- Tratamiento selvícola en Pinar de Hierro.

Consolidación de la puesta en marcha del nuevo servicio de **Limpieza Viaria**

Ejecución del plan de **reposición** anual del **arbolado viario** del municipio

- Embellecimiento y mejora de zona ELP-2 en Loma del Puerco.
- 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 2018 el estado de las áreas de juegos infantiles era de 47 operativas y cuatro desmontadas por razones de seguridad (ermita de Santa Ana, Coto San José, Cerro del Águila y Pinar de la Barrosa II).

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

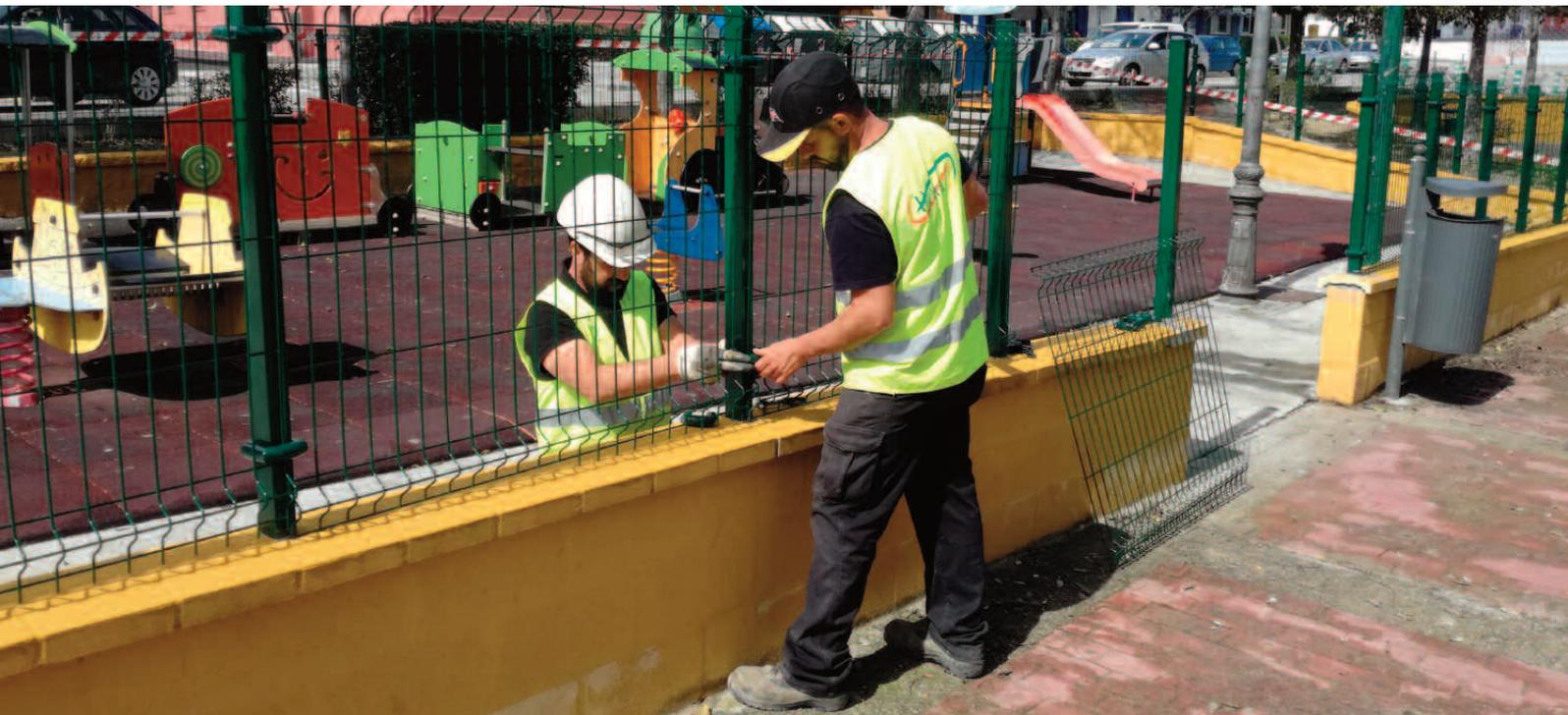
de 2.316 horas de trabajo. El importe de materiales empleados en la resolución de incidencias se elevó a 19.102,32 euros.

7.6. Educación Ambiental y Concienciación

Las actividades se realizaron con tres personas contratadas a través del Programa "EMPLE@ JOVEN" de la Junta de Andalucía hasta el 30 de abril. A partir de esa fecha, y hasta la finalización del año, se llevaron a cabo con personal propio, con la coordinación del Área de Comunicación e Imagen.

Programa escolar 2017/18:

- Concienciación Animal. CEIPs: las Albinas, el Al-Ándalus, Carmen Sedoiteo y José de la Vega Barrios (391 alumnos).





- Conoce las Salinas de Chiclana. CEIPs: Mayorazgo y Las albinas (97 alumnos).
- Visita guiada al Área de Reciclaje. CEIP: Al-Ándalus (50 alumnos).
- Concurso 'Cuidar un árbol' (Decora tus parques). CEIPs: Al-Ándalus, Carmen Sedoiteo, Nuestra Sra. de los Remedios y Escuela de Educación Infantil Bocoy (206 alumnos).
- Visita a la Edar de El Torno y proyecto All-Gas. CEIPs: Carmen Sedoiteo (41 alumnos).
- Día Mundial del Agua (Visita al Río Iro). CEIPS: Tierno Galván, Serafina Andrades, Ntra. Sra. de los Remedios, y Sagrada Familia (SAFA) (205 alumnos).
- Campaña Escolar contra el cambio climático 2017-2018; en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias. CEIPS: Serafina Andrades y Ntra. Sra. De los Remedios (225 alumnos).
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente: Incluyó las actividades:
 - Visita Guiada por el Sendero Azul. CEIPS: José de la Vega, Mayorazgo y Serafina Andrades (200 alumnos).
 - Conferencia Planeta Titanic (Jesús Martínez). IES: Pablo Ruiz Picasso y Huerta del Rosario (80 alumnos).
 - Yincana Medioambiental: CEIPS: La Salle, El Castillo, San Agustín, Los Remedios, Alameda, Al Andalus y El Trovador (300 alumnos).



Visitas con escolares a la **EDAR El Torno** para conocer el proyecto All-Gas y sus instalaciones

Programa escolar 2018/19:

- Teatro del Reciclaje. Obra de teatro de concienciación a cargo del grupo Teatrín. CEIPS: Safa, Mayorazgo, San Agustín, Giner de Los Ríos, La Salle, Carmen Sedofoito, El Trovador, Los Remedios, Alameda, José de la Vega, Mayorazgo, Niño Jesús y Sancti Petri (2.270 alumnos). El total de alumnos participantes en el Programa de Educación y Concienciación Ambiental ascendió a 4.065 alumnos.
- Fauna, vegetación y tradiciones del litoral chiclanero (54 participantes).
- Salina artesanal (88 participantes).
- Concienciación Ambiental (81 participantes).
- Exposición ¡H2O! Los secretos del agua. En colaboración con La Caixa y Fundación Cajasol. Muestra en la Plaza de las Batallas de La Barrosa estructurada en tres grandes ámbitos: Agua, elixir de la vida; Agua en la ciudad y Agua sostenible (11.000 asistentes).

Actividades en colaboración con otras entidades:

- Acércate a tu ciudad. CEIPs/IES: Carmen Sedofoito, La Barrosa, Al-Andalus, El Castillo, Sancti Petri, Atlántida, Isabel La Católica, Ntra. Sra. de los Remedios, El Trovador; La Salle, Sagrada Familia (SAFA), Pablo Ruiz Picasso y Poeta García Gutiérrez (1560) alumnos.
- Mares Circulares. Actividad de limpieza en la Playa de La Barrosa en colaboración con Coca Cola y Chelonia (30 participantes).
- Talleres de Educación para la conservación del litoral chiclanero. Actividad desarrollada en colaboración con Alema Turismo durante los viernes de julio y agosto en La Barrosa y Sancti Petri.

Mares Circulares,
actividad para la
concienciación y
limpieza de la
Playa de la Barrosa

7.7. Playas

Se recibieron 248 escritos relacionados con las playas. En el periodo de referencia se tramitaron 17 solicitudes para actividades esporádicas de la temporada de verano.

Los puestos de socorro de la Cruz Roja atendieron 3.158 urgencias: 2.854 en La Barrosa y 304 en Sancti Petri.

Como actividades más relevantes destacan:



Trabajos de **conservación** y mantenimiento de los **Puntos Mágicos** en Chiclana

- Inicio de los trámites oportunos para el proyecto de 'Ordenanza de Playas' del municipio de Chiclana: consulta pública sobre el borrador de ordenanza, publicación en el BOP, anuncio en el tablón del Ayuntamiento, etc.
- Inicio de gestiones y solicitud de subvención de 'Uso sostenible de playas del litoral Andalúz', en su convocatoria 2018.
- Desarrollo del proyecto de acondicionamiento de espacio para eventos en playa de Sancti-Petri, para festival de música CONCERT TOUR.
- Trabajos de conservación y mantenimiento de los Puntos Mágicos, reparándose los desperfectos.
- Consecución del galardón 'Sendero Azul' para el sendero de Novo Sancti-Petri.
- Inicio del proceso de licitación para la adjudicación de dos kioscos de bebidas y alimentos envasados en la playa de la Barrosa.
- Inicio del proceso de licitación para la adjudicación de siete kioscos de helados en la playa de La Barrosa.
- Inicio del proceso de licitación para la adjudicación del servicio de dos zonas de sombrillas y hamacas en playa de la Barrosa.

- Inicio del proceso de licitación para la concesión de instalaciones municipales sitas en ELP-2 del Plan Parcial RT 46 Loma del Puerco, para la explotación de Bar-restaurante.
- Inicio del proceso de licitación para la concesión de instalaciones municipales en antiguo Cuartel de la Guardia Civil - ELP1 Loma del Puerco, para la explotación de bar-restaurante, servicios municipales y usos múltiples.
- Inicio de gestiones para la ampliación del Servicio de Cruz Roja en las playas.
- Inicio de las gestiones para la licitación de la concesión de instalación de playa-tipo chiringuito, CNC-CH1B (anterior CH5- La Barrosa).

7.8. Actas, proyectos y expedientes

Durante el periodo de referencia se tramitaron 246 expedientes relativos a proyectos y 172 actas medioambientales.

7.9. Varios

Se tramitaron 81 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

7.10. Galardones

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



- Certificación Q de Calidad Turística de las playas de la Barrosa y Sancti Petri.
- Certificación ISO 14.001, SGMA Playa de La Barrosa y Sancti Petri.
- Ecoplayas.
- Bandera Azul Playa de la Barrosa.
- Bandera Azul Playa de Sancti Petri.
- Consecución por primera vez del Galardón 'Sendero Azul' para el sendero de Novo Sancti-Petri.

Primera vez que nos conceden el **galardón 'Sendero Azul'** en el sendero del Novo Sancti Petri





ATENCIÓN AL CLIENTE

Horario: de 9:00 a 13:00 h.

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

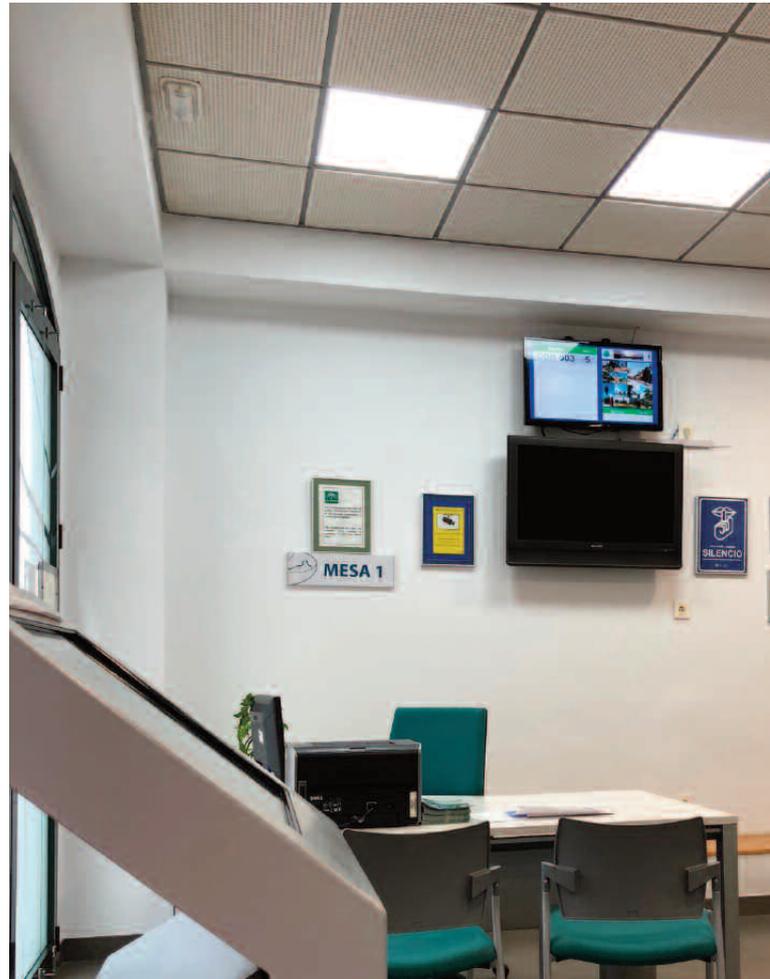
En esta área se enmarcan los distintos canales de comunicación disponibles para el cliente, ya sea presencial, por vía telefónica o mediante la página web:

www.chiclananatural.com.

En el periodo de referencia se han iniciado 2.086 solicitudes y realizado 1.509 contratos de suministro. Se atendieron 101.441 clientes: 23.734 en oficina, 17.841 por teléfono y 59.866 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 423.

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 335.196. En el mismo periodo se realizaron 216.616 lecturas de contadores.



Atención de **más de 101.000 clientes** entre oficinas y las vías telemática y telefónica



Se ha alcanzado un total de 35.923 clientes con **contrato de suministro**, 357 más que en 2017

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2018 fue de 35.923, lo que supone una variación de 357 personas con respecto al ejercicio de 2017, cuando la cifra se elevó a 35.566.

En cuanto al Padrón de Basura, se registraron un total de 49.489 abonados a 31 de diciembre de 2018.

Se tramitaron 4 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 9.061,05 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre de 2018 un total de 3.453,41 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 38,11%. El resto de las liquidaciones tienen formalizado un acuerdo de pago para el fraccionamiento y aplazamiento de las mismas.

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 Servicio Provincial de Recaudación de Diputación 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.

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 17.051 notificaciones de corte de suministro, practicándose 771 cortes y 631 reanudaciones de suministro. Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 729.435,02 euros. El montante de las 967 facturas de trabajo realizadas se elevó a 540.429,93 euros.

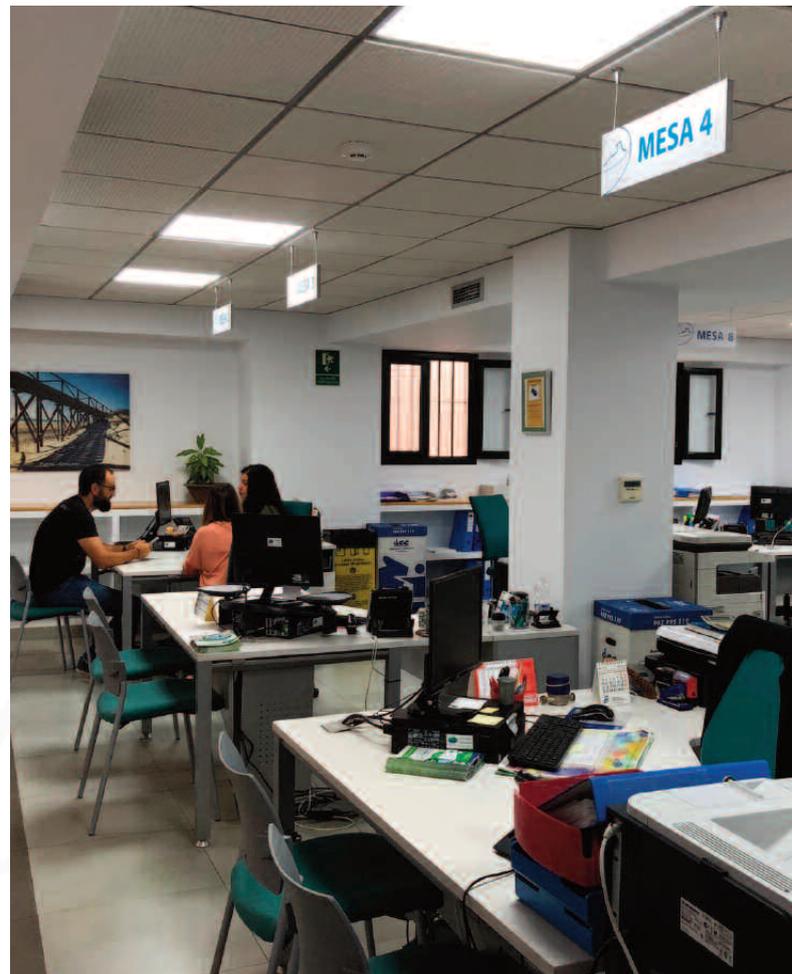
El importe total de los 57 acuerdos de pago formalizados ascendió a 90.172,08 euros. A 31 de diciembre de 2018 se habían cobrado 60.706,59 euros y restaban como pendientes de cobro 29.465,49 euros.

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 2018 esta área gestionó un total de 4.166 registros de entrada y 956 de salida.



En 2018 se han gestionado un total de **4.166 registros de entrada**



9. Departamento Económico-Administrativo

Engloba las áreas de Contratación y Logística, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, y Económica y Contable.

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.

En el Área de Logística se realizaron 1.474 pedidos de compra: 1.275 a través de vales de compra y otros 199 mediante propuestas.

Durante 2018 se tramitaron 30 contratos de obras, servicios y suministros, 29 relativos a servicios y 1 de suministros. Además se coordinó la prórroga de 21 contratos y se celebraron un total de 4 meses de contratación.

La relación de contratos formalizados durante 2018 es la siguiente:

Enero:

- **08/01/18.** Excavaciones, Demoliciones y Transportes Chiclana S.L.: Realización de trabajos de Albañilería (12 meses). 42.790 €. Contrato de servicios.



Se coordinó la **prórroga** de un total de **21 contratos** y 4 meses de contratación

- **16/01/18.** Deloitte, S.L.: Servicio de Auditoría de las cuentas anuales de Chiclana Natural, S.A, para los ejercicios 2017, 2018, 2019 y 2020 (48 meses). 49.200 €. Contrato de servicios.
- **19/01/18.** Hach Lange: Contrato para el mantenimiento de sondas de sólidos y medidores de cloro en continuo, así como el suministro de cloro libre (24 meses+24 prórroga). 26.480 €. Contrato de servicios.

Febrero:

- **01/02/18.** Servicios Integrales de Fincas de Andalucía, S.L.: Limpieza de oficinas centrales, ATC y Nave Pelagatos (21 meses). 52.903,03 €. Contrato de servicios.

Marzo:

- **02/03/18.** Bextron Power, S.L.: Servicios de mantenimiento de Grupos Electrónicos

(2 años+1 año prórroga). 9.291 €. Contrato de servicios.

- **01/03/18.** SGS International Certification Services Ibérica, S.A.: Servicio de Auditoría Certificación EMAS (12 meses). 1.075 €. Contrato de servicios.
- **01/03/18.** Tomás Briones Saucedo: Servicios de mantenimiento y conservación de parcelas municipales (11 meses). 59.048,47€. Contrato de servicios.
- **08/03/18.** Aquality: Suministro de hipoclorito y cloro a Chiclana Natural (1 año). Precios unitarios según contrato. Contrato de suministro.
- **28/03/18.** Sage Spain, S.L.: Contrato de mantenimiento de cesión temporal de licencia de uso y de prestación de servicios (12 meses). 6.219,40 €. Contrato de servicios.



Abril:

- 16/04/18. Servicios Integrales de Fincas de Andalucía, S.L.: Limpieza de choque Chiclana Sur (2 meses). 24.660 €. Contrato de servicios.
- 16/04/18. Servicios Integrales de Fincas de Andalucía, S.L.: Limpieza de choque Chiclana Norte. (2 meses). 24.660 €. Contrato de servicios.
- 10/04/18. Afanas Asociación Ayuda a Minusválidos Psíquicos de Cádiz y Provincia: Mantenimiento y conservación de zonas verdes (14 meses). 59.008,18 €. Contrato de servicios.
- 23/04/18. Tomás Briones Saucedo. Limpieza de choque elementos ornamentales vivos (2 meses). 29.690,61 €. Contrato de servicios.
- 10/04/18. Antonio Jiménez Domecq: Servicios de Auditoría interna (2 años). 3.085,84 €. Contrato de servicios.

Mayo:

- 16/05/18. Laboratorio La Banda: Toma de muestras y análisis de amianto en consumo de agua (2 años). 4.640 €. Contrato de servicios.
- 24/05/18. Carrillo y Abogados: Servicio adaptación documentación necesaria para el nuevo procedimiento (>1 año). 6.900 €. Contrato de servicios.
- 30/05/18. Construcciones y reformas Morgan, S.L.: Limpieza de choque elementos ornamentales (reparación) (2 meses). 24.449,42 €. Contrato de servicios.
- 23/05/18. Gestión Integral de Canaliza-



Se hicieron contratos de servicios para el **mantenimiento y la conservación** de diferentes zonas

ciones, S.A.: Inspección con cámara robotizada de redes de saneamiento. (2 años con posibilidad de prórroga). 25.500 €. Contrato de servicios.

- **29/05/18.** Acústica Integral, S.L.: Obras mejoras de aislamiento acústica en EDAR Barrosa (>1 año). 39.498,41 €. Contrato de servicios.

Junio:

- **05/06/18.** Servicios Integrales de Fincas de Andalucía, S.L.: Servicio de limpieza imbornales (4 meses+2 meses prórroga). 19.450,75 €. Contrato de servicios.
- **08/06/18.** Vortal Connecting Busines, S.A.: Implantación del proyecto de plataforma licitación electrónica (1 año). 12.000 €. Contrato de servicios.
- **15/06/18.** RD Post: Reparto de carácter local de notificaciones y cartas (12 meses+6 prórroga). 32.735 €. Contrato de servicios.

Julio:

- **06/07/18.** WATS, Técnicas de Ingeniería, S.L.: CM Trabajos previos Redacción Plan Local (< 1 año). 7.500 €. Contrato de servicios.

Agosto:

- **07/08/18.** Limpieza de Playas del Atlántico, S.L.: Limpieza de jardines y Pinar del Hierro. (10 meses) 58.386,76 €. Contrato de servicios.

Septiembre:

- **28/09/18.** Cualtis, S.L.U.: Servicio de

Prevención ajeno en la especialidad de vigilancia de la Salud en Chiclana Natural, S.A. (2 años). Contrato de servicios. 6.740 €.

- **28/09/18.** Iproma, S.L.: Servicio de análisis de agua de baño. (2 años). 3.990€. Contrato de servicios.

Noviembre:

- **13/11/18.** Instalaciones Eléctricas Vidal, S.L.: Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de presión de agua potable de Chiclana Natural, S.A. (4 años). 47.459€. Contrato de servicios.

Diciembre:

- **01/12/18.** Endesa Energía, S.A.U.: Contrato de suministro eléctrico de Baja Tensión (1 año). Precios unitarios según contrato. Contrato de servicios.
- **03/12/18.** Limpieza Playas del Atlántico, S.L.: Limpieza y mantenimiento de jardines de la zona verde la Loma del Puerco (7 meses). 58.631 €. Contrato de servicios.
- **01/12/18.** ICTI Internet Passion, S.L. CM Servicio de soporte y mantenimiento web (1 año). 3.840 €. Contrato de servicios.
- **10/12/18.** Vodafone España, S.A.: Implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de flotas vía telemática flota vehículos (2 años mas dos posibles prórrogas anuales). 10.665,36 €. Contrato de servicios.

La relación de contratos prorrogados durante 2018 es la siguiente:



Febrero:

- **27/02/18.** Control de seguridad Inteligente, S.L (LAM, S.A). Prórroga contrato para la exploración de Centrales de alarma (1 año). 250 €.

Marzo:

- **01/03/18.** Cualtis, S.L.U. Contrato servicio de prevención ajeno en el trabajo, Higiene y Ergonomía. Duración hasta nueva adjudicación de contrato. 17.950 €.
- **14/03/18.** LAM. Prórroga de contrato mantenimiento Alarma Oficina Principal (1 año).
- **14/03/18.** LAM. Prórroga contrato mantenimiento Alarma Oficina ATC (1 año).
- **14/03/18.** Instalaciones Eléctricas Vidal, S.L. Mantenimiento de Centros de Transformación de los depósitos de agua de La Espartosa. Duración hasta adjudicación de nuevo procedimiento. 950 €.

Abril:

- **01/04/18.** INKOLAN. Prórroga contrato para la aplicación de la Tarifa Plana Autonómica en la Utilización del Portal de Internet (1 año).

Junio:

- **10/07/18.** Alema Turismo y Medioambiente, S.L.: Prestación del servicio de gestión, mantenimiento y explotación de las instalaciones del Centro de Recursos Ambientales (1 año). 7.500 €.

Julio:

- **15/07/18.** Servicios Documentales de Andalucía. Prórroga del contrato de depósito de documentación (1 año).

Agosto:

- **30/08/18.** LAM. Prórroga del contrato mantenimiento de alarma en oficina calle Del Progreso. (1 año). 189 €.

Septiembre:

- **30/09/18.** Antonio Andrades Mateos: Prórroga del contrato de mantenimiento informático. Duración hasta adjudicación próximo procedimiento de contratación. 22.080 €.
- **22/09/2018.** Urbanizaciones Gestionadas, S.L.: Prórroga del contrato de arrendamiento de nave destinada al acopio de diversas infraestructuras y enseres (1 año). 11.820,65 €.

Octubre:

- **01/10/18.** Hidralia: Prórroga del contrato lectura, inspecciones y cortes (1 año).

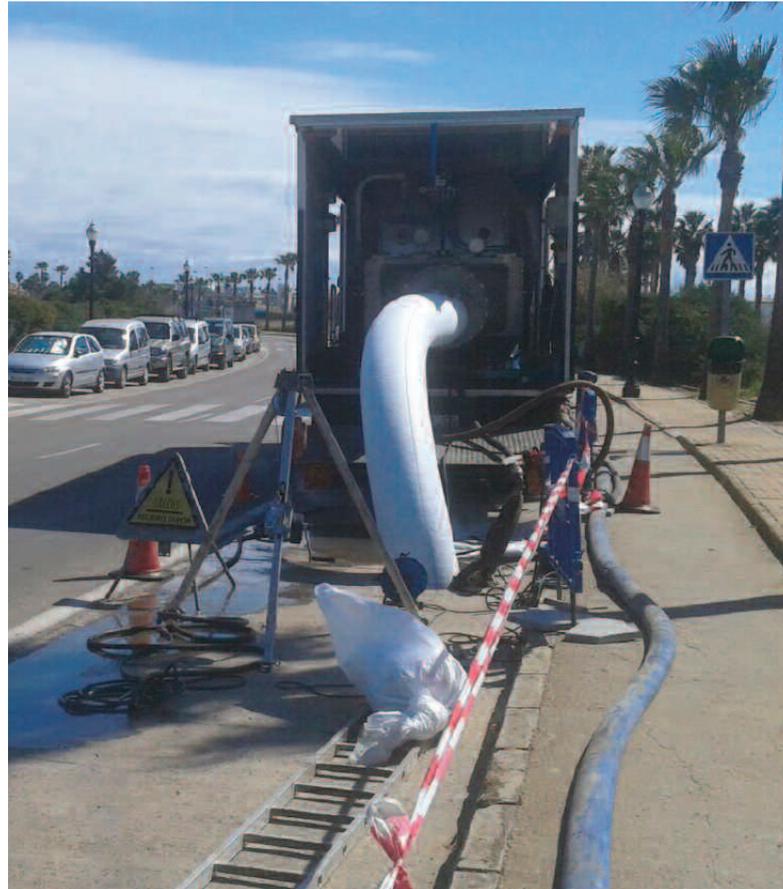
- **05/10/18.** Servicios Integrales de Fincas de Andalucía: Prorroga de contrato de servicio de limpieza imbornales (2 meses). Este servicio se ha adjudicado en fecha marzo de 2019.
- **11/10/18.** Antonio Sánchez Pastoril: Prórroga de contrato de Asesoramiento Laboral. Duración hasta adjudicación próximo procedimiento de contratación. 9.000€.
- **26/10/18.** Eurocontrol, S.A.: Prórroga de Servicio de Inspecciones Reglamentarias. (1 año). Cuantía no especificada.

Noviembre:

- **12/11/18.** Transportes Naranja Tocino, S.L.: Prórroga del contrato de servicios de áreas de reciclaje y recogida de autocompactadores y contenedores de caja abierta (1 año).
- **12/11/18.** UTE Playas de Chiclana. Prórroga del contrato de servicio de limpieza viaria zona costera y limpieza de playas (1 año). SG-CON 26-2/12.
- **17/11/18.** Servinform, S.A.: Servicio de impresión y acabado de documentos (1 año). 16.293,3 €.
- **17/11/18.** Servinform, S.A.: Servicios de atención telefónica y grabación continuada de llamadas de ATC (1 año). 28.118,36 €.

Diciembre:

- **01/12/18.** Endesa Energía S.A.U. Prórroga del contrato de suministro eléctrico EDAR Torno. Duración hasta adjudicación de nuevo procedimiento.
- **01/12/18.** Endesa Energía S.A.U. Prórroga del contrato de suministro eléctrico EDAR Barrosa. Duración hasta adjudicación de nuevo procedimiento.



prorroga del contrato de suministro eléctrico EDAR Barrosa. Duración hasta adjudicación de nuevo procedimiento.

9.2. Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2018 con un total de 69 empleados en su plantilla, de ellos 61 lo son con carácter fijo y 8 eventuales.

En relación con la formación efectiva destinada al personal, se desarrollaron 36 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios con la participación de 319 trabajadores.

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, centros de Educación Secundaria, la Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) y otras universidades españolas. Así se produjeron incorporaciones de alumnos de IES Pablo Ruiz Picasso (2), IES Cornelio Balbo (1), I.E.S. Sancti Petri (2), Colegio de Biólogos de Andalucía (1), Universidad de Cádiz (PRAEM) (12), Universidad de Cádiz (Fueca) 2; Universidad de Cádiz (Master Gial) (2), Universidad de Salamanca (1), Universidad Rovira i Virgili (1), Universidad de Oviedo (1) y Universidad de Loyola Andalucía (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 2018 se iniciaron un total de 25 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 24, mientras que 2 se encontraban en fase de tramitación.

De la misma forma esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 112 expedientes sancionadores no incoados; de los que pasaron a incoarse un total de 54.

En cuanto a expedientes administrativos (generales del Ciclo Integral del Agua, ge-



nerales de Medio Ambiente, siniestros por accidentes o daños materiales, etc.) en el periodo de referencia se tramitaron un total de 31.

Por ultimo, se realizaron 7 ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

9.3.2. Asesoría Jurídica Externa.

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 42 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 33 y permaneciendo en tramitación otras 9. Se iniciaron además dos procedimientos monitorios, y ambos se encontraban en fase de tramitación a 31 de diciembre de 2018.

Se realizaron un total de **11 inspecciones** en materia de defraudaciones

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron 11 inspecciones, de las cuales se han resuelto siete. De las cuatro restantes ninguna permanece en tramitación ya que eran inspecciones en las que 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 admi-

nistradores de la sociedad formulen las cuentas anuales presentando una imagen fiel de la empresa.

En 2018 Chiclana Natural se han consolidado los mecanismos y los sistemas informáticos y organizativos para el correcto desarrollo del Suministro Inmediato de Información a la Agencia Tributaria.

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



Costes e Inmovilizado

Es desde esta área dónde se controlan, como cada ejercicio, 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 cada ejercicio se trata de dar un paso más hacia una previsión lo más correcta posible, ajustando las mismas y tratando de ser realistas.

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.

Adicionalmente, esta sección concilia los

saldos de nuestra base de datos y nuestra contabilidad con los que nos aportan desde la Intervención Municipal.

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.

En el ejercicio 2018, se han realizado esfuerzos previsionales y de tesorería que nos han permitido, junto con una gestión adecuada, reducir la deuda con proveedores y acreedores.

Cuentas Anuales

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2018 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.



El objetivo es mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2018 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 2018 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 2018 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la

situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2018, 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 2018 se resumen en cuadro de la página siguiente.

Las cuentas anuales del año 2018 de la Sociedad se sometieron a una **Auditoría Externa**

El resultado de dicha auditoría refleja la **imagen fiel** del patrimonio y de la situación financiera

MAGNITUDES ECONÓMICAS

Expresadas en miles de Euros

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

	2018	2017
Resultado:	17.784	18.561
Incremento porcentual:	-4,19%	

Balance de Situación al cierre del ejercicio

Activo

A) Activo No Corriente	11.098	11.659
B) Activo Corriente	25.014	27.948
Total Activo (A+B)	36.112	39.607

Patrimonio Neto y pasivo

A) Patrimonio Neto	12.482	12.321
B) Pasivo no Corriente	5.853	5.987
C) Pasivo Corriente	17.777	21.299
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	36.112	39.607

Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio

Descripción

A) Operaciones Continuas		
A.1) Resultado de Explotación	915	431
A.2) Resultado Financiero	-684	-360
A.3) Resultado antes de impuesto	231	71
17. Impuesto sobre beneficios	-1	-1
Operaciones Continuas (A.3)	230	70
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 + 18)	230	70



10. Comunicación e Imagen

El Área de Comunicación e Imagen coordina las acciones de comunicación interna y externa y las políticas de comunicación de la empresa a todos los niveles.

Durante el año de referencia, se ha redactado o facilitado la información correspondiente a la publicación de 171 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, página web y redes sociales de manera coordinada. Las más destacadas forman parte de los hechos relevantes de esta memoria anual.

En 2018 se ha consolidado el uso y difusión de la empresa a través de las redes sociales. Así el perfil de twitter de Chiclana Natural contaba con 842 seguidores a 31 de diciembre de 2018. Se trasladaron 11 incidencias remitidas por usuarios a través de esta plataforma al Departamento de Medio Ambiente y 5 al Departamento de Agua.

De la misma forma, durante 2018 se ha puesto en marcha el perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 316 seguidores. La información subida a esta red social se

basa en tres tipos de publicaciones (campañas, noticias y mensajes informativos).

Algunas campañas difundidas a través de ambas redes sociales son:

- No tires tus toallitas al inodoro.
- Usa las áreas de reciclaje.
- Recicla los restos de poda.
- Campaña Toallitas ASA.
- Uso eficiente del agua (en colaboración con ASA).
- Recicla tu ropa.
- Conciencia y Té

De la misma forma, desde esta área, se ha coordinado y organizado el concurso de Patios, Balcones y Ventanas, que contó con 18 participantes.

Comunicación e Imagen coordina además las campañas publicitarias de la empresa,

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

así como las relativas a instituciones y empresas contratistas como Ecoembes (Campaña Recicla y respira) y Vertresa (campaña excrementos caninos).

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

- Carteles de normas playas limpias para chiringuitos.
- Avisos de periodos con modificación de horarios de apertura Chiclana natural.
- Elaboración de Memoria Anual Corporativa.
- Coordinación y elaboración de contenido publicitario para pantallas informativas sobre la aplicación Línea Verde y campaña de excrementos caninos.
- Coordinación y publicación de incidencias en el suministro con alto grado de afectación a la población.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de las playas de Chiclana durante el periodo estival.
- Elaboración del dossier para los Premios Andalucía de Medio Ambiente.
- Elaboración de contenidos y diseño de la distinción temática Bandera Azul.
- Rediseño y maquetación del nuevo manual de bienvenida de la empresa.

Desde Comunicación e Imagen se coordinan las actividades de Educación Ambien-



tal relacionadas en el apartado correspondiente del Departamento de Medio Ambiente desde el mes de abril.

Por otra parte, el diseño, publicación y contenidos de la nueva página web, puesta en marcha en el mes de diciembre, se han regido por las consideraciones informativas y técnicas emanadas desde esta área. Destaca además la elaboración íntegra del Portal de Transparencia en dicha web.

La puesta en marcha de la nueva web culminó con la migración del nuevo contenido a www.chiclananatural.com mediante una versión actualizada de Typo 3 que se



Empresa municipal para la gestión del Ciclo Integral del Agua y Medio Ambiente de Chiclana de la Frontera

¿Qué estás buscando?

PARTICULARES ▾

EMPRESAS ▾

AGUA ▾

MEDIO AMBIENTE ▾

OFICINA VIRTUAL ▾

NOTICIAS

CONÓCENOS ▾



Campaña de concienciación

Por una ciudad sin excrementos caninos en sus calles

IR A CAMPAÑA

Puesta en marcha de la **nueva web**, adaptada para móviles y tablets

adaptada mejor a los distintos dispositivos (ordenadores, tabletas, móviles...). Comunicación e Imagen también ha ampliado las tareas de mantenimiento de la referida web.

Diseño:

- Campaña comunicativa y diseño de tarjetas del autocompactador sote-

rado de residuos de Novo Sancti Petri.

- Elaboración de cartelería actividades Educación Ambiental (Planeta Titánico, Ruta Sendero Novo Sancti Petri, Teatrín).
- Cartelería complementaria para Ofertas de Empleo.
- Nuevos formatos para información periódica en redes sociales y web.
- Renovación de diseño y revisión de contenido de organigramas.
- Nuevo diseño del cartel identificativo para vehículos autorizados de la empresa.

Otros:

- Organización del Concurso de Patios, Balcones y Ventanas.



ROGUERIA
Diego
RFUMERIA



kapiva

CA

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 197 comunicaciones durante el ejercicio 2018, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Entre ellas se recibieron un total de 193 correos electrónicos.

El teléfono de Atención al Cliente 900 925 140 recibió, por su parte, un total de 17.841 llamadas. De igual forma, en el mismo periodo, 166 personas se incorporaron al sistema de seguimiento on-line de sus facturas y consumo mediante la aplicación denominada web-client. La aplicación Línea Verde registró la comunicación de 936 incidencias durante el pasado año 2018. El uso de esta app para dispositivos



Atención al Cliente recibió un total de **17.841 llamadas** a través de su teléfono gratuito



móviles ha crecido un 35,46% con respecto al año 2017.

La totalidad de consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas a través de cualquiera de los citados canales y tramitadas durante 2018 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 162 encuestados 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 67,28% en 2018.

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 servicios 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 2018 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 en los centros de trabajo e instalaciones.
- Cursos de formación sobre: Planes de Emergencia, Señalización vial, Limpieza de rejillas, Plan de Amianto y Cabina de descontaminación, Primeros auxilios,

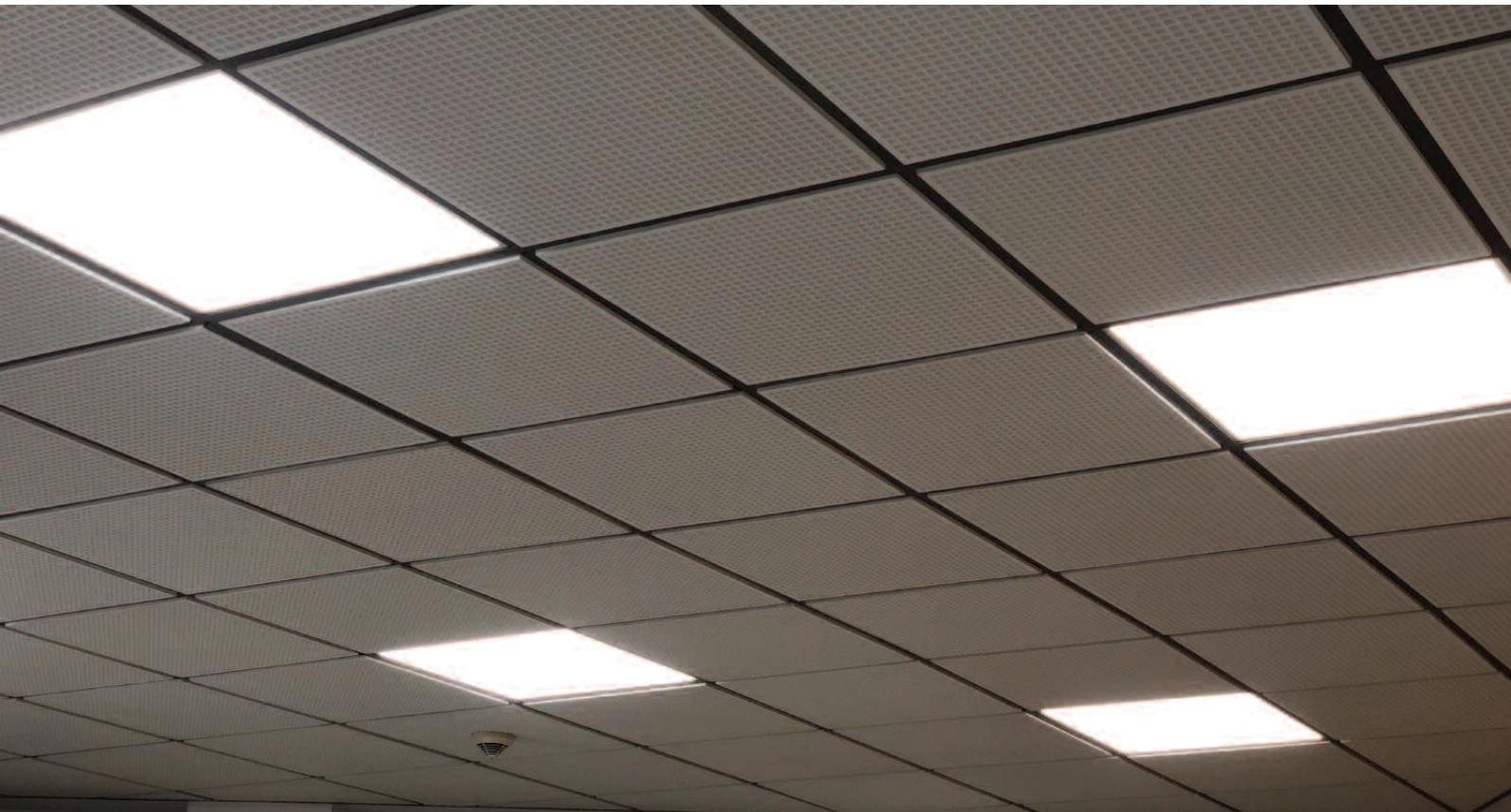
Los datos concluyen la **'satisfacción'** con los servicios del 67% de los ciudadanos encuestados

Espacios confinados y por último sobre Incendios.

- Mediciones y estudios:
 - Estudio específico de ruido en la planta 2ª de oficinas en Plaza España.
 - Tomas de muestras en trabajo con tuberías de fibrocemento.
 - Medición de iluminación y condiciones termo-higrométricas en Plaza España y en oficina de la calle Huerta Chica.
 - Valoración de factores psicosociales en nave de Área de Producción del Departamento de Agua.
 - Estudio de iluminación en oficinas principales de Plaza España y Huerta Chica.
- Revisión y gestiones relativa sa Chi-

clana Natural, S.A.:

- Realización de procedimiento de "Trabajo de limpieza de rejillas".
- Revisión del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Protocolo de Factores Psicosociales.
- Informe presentación de iluminación en los centros de Plaza España y Huerta Chica.
- Hojas de control en el procedimiento de limpieza de rejillas.
- Toma de datos para la realización de la modificación del Plan de Amianto.
- Incursión en el Plan de Amianto de las "Nuevas acometidas en tuberías de fibrocemento".
- Evaluación de Riesgos empresa



“Reciclajes del Sur”. Fecha 19 de noviembre de 2018.

- Investigación de accidente de derrame de hipoclorito en Depósito de La Espartosa.
- Investigación de incidente (explosión de SIE) en el cuarto de servidores del edificio principal de la Plaza España.
- Revisión de procedimiento para “Trabajadores Sensibles”.
- Elaboración de procedimiento de “Mantenimiento de redes”.

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

Durante el año 2018 se han llevado a cabo por parte del Servicio de Prevención (SGS) un total de 576 visitas a los trabajos realizados por esta empresa municipal (241 visitas correspondientes al Área de Producción, 212 visitas correspondientes al Departamento de Agua y 147 visitas correspondientes al de Medio Ambiente).

Actividades de Formación relacionadas con Seguridad y Salud:

- Curso “Planes de Emergencia” y realización de simulacro. Fecha 22 de marzo de 2018.
- Formación “Señalización vial” y “Limpieza de rejillas” para el personal operativo de nueva incorporación. Fecha: 14



El Servicio de Prevención ha realizado **576 visitas** a los trabajos realizados

