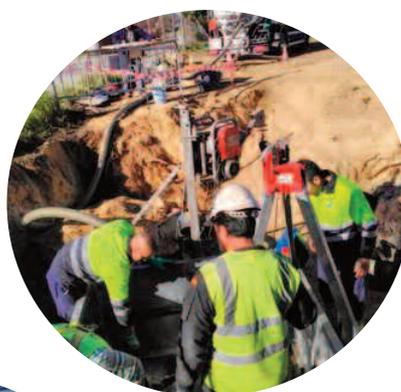
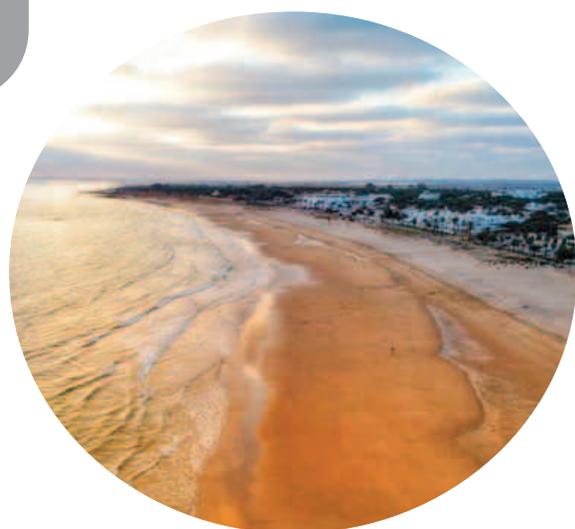


MEMORIA ANUAL

2019



**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



# 1. Introducción

La Delegación municipal 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.

**Chiclana Natural** asume los cometidos de las delegaciones municipales de Medio Ambiente y Playas

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

## 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 (a 31 de diciembre de 2019):	36.196 (▲ 273)
Personal	69 empleados(▲ 0)
Agua suministrada por el CAZG (m³):	7.080.550 m³ (▲ 382.750)
Longitud de red de distribución de agua:	394 km. (▲ 313 m.)*
Longitud de la red de fecales:	319 km. (▲ 191 m.)*
Longitud de la red de pluviales:	221 km. (▲ 250 m.)*
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (Ciclo Integral del Agua):	9.161.985,00 € (▲ 549.365,66 €)
Importe neto CIFRA DE NEGOCIO (R.S.U.)	9.233.255,08 € (▲ 61.897,59 €)
Otros ingresos de explotación (Medio Ambiente):	7.250.308,03 € (▼ -284.979,08 €)
Resultados del ejercicio 2019:	20.979,71€ (▼ -208.761,30 €)
Inversión realizada 2019:	162.290,23 € (▼ -16.440,73 €)

(\*) Aunque los datos que figuran son inferiores a los de 2018, se registran incrementos debido a correcciones de las medidas existentes en los Sistemas de Información Geográfica.

# 3. Órganos de la sociedad

## JUNTA GENERAL

(Composición a 31 de diciembre de 2019)

### PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

### VOCALES

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

D. Joaquín Guerrero Bey

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

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. Andrés Núñez Jiménez

D<sup>a</sup> Ana M<sup>a</sup> Domínguez Natera

D<sup>a</sup> Ana Belén Panés Benítez

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

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

D. Guillermo Utrera Riol

D. José Angel Quintana Macías

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Batista Muñoz

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Isabel Guerrero Jiménez

D. Jorge Luis Guerrero Valle

D<sup>a</sup> Elena Coronil Fernández

D. Roberto Palmero Montero

D<sup>a</sup> Susana Rivas Córdoba

D. Adrián Sánchez Barea

D<sup>a</sup> Esther Gómez Ríos

D<sup>a</sup> Susana Candón Canales

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Composición a 31 de diciembre de 2019)

### **PRESIDENTE**

D. José María Román Guerrero

### **VICEPRESIDENTE**

D. Roberto Palmero Montero

### **VOCALES**

D. Andrés Núñez Jiménez

D. José Panés Muñoz

D<sup>a</sup> Patricia Segovia González

D. Francisco Castañeda Marín

D. Antonio Jesús Rivero Reyes

D. Antonio Fernández Sáenz

D<sup>a</sup>. María del Pilar Navarro García

### **DIRECTOR GERENTE**

D. Santiago Gutiérrez Ruiz

### **SECRETARIO**

D. José Luis Suárez Rodríguez

### **INTERVENTOR DE FONDOS**

D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

### **ASESOR JURÍDICO**

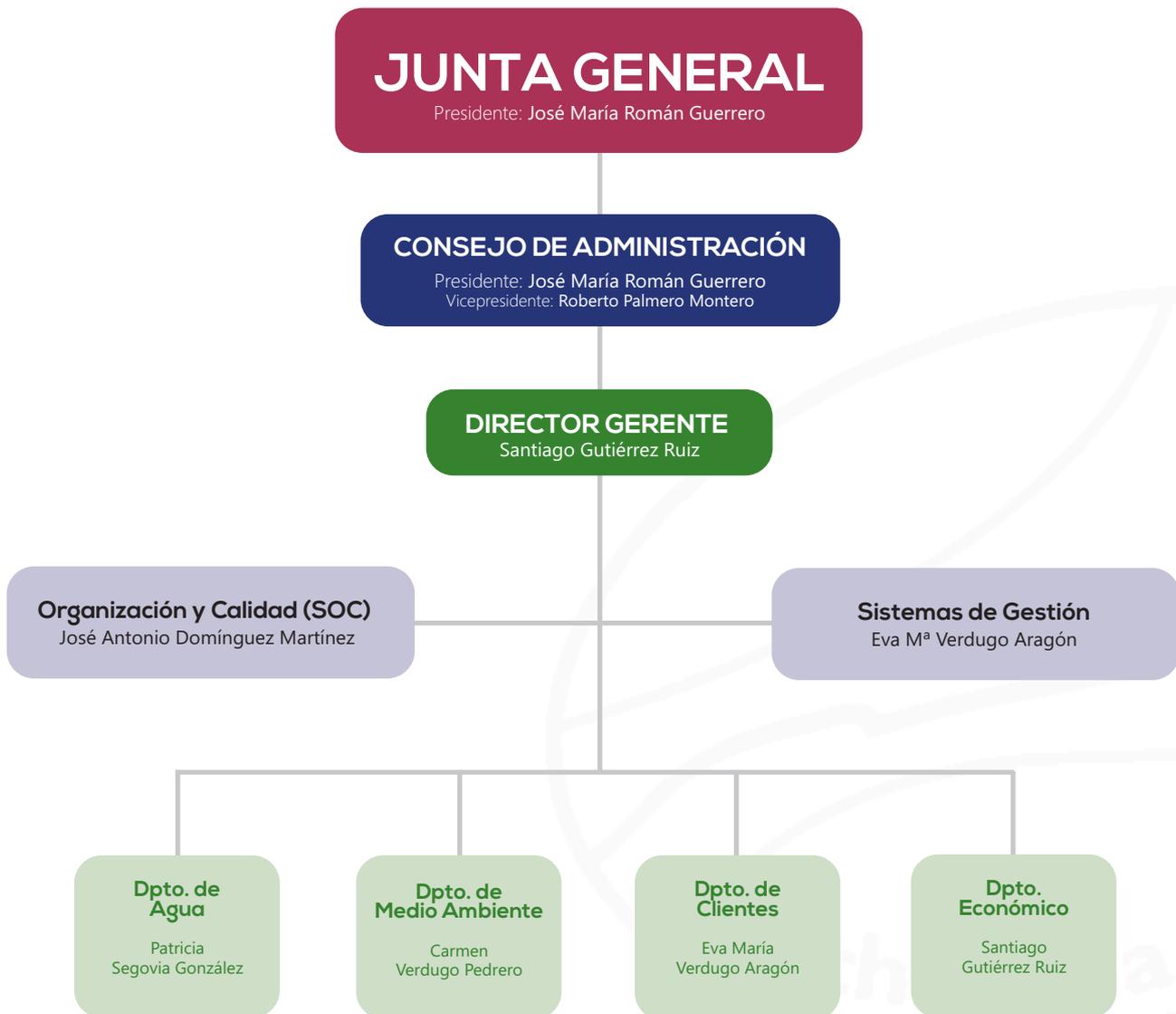
D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

### **REPRESENTANTE TRABAJADORES**

D. José M<sup>a</sup> Medina Rivera



# 4. Organigrama





# 5. Cronología de hechos relevantes

## 5.1. GENERALES

- Entrada en funcionamiento de una nueva página web con una serie de mejoras en aspectos como funcionalidad, seguridad, accesibilidad, rapidez, contenidos y comodidad en su manejo. Para ello, su puesta en marcha ha ido de la mano de la actualización del gestor de contenidos TYPO3.
- Impulso a la recogida de residuos en el extrarradio con la colocación de 113 nuevos contenedores de orgánica, envases y papel; 36 de residuos orgánicos, 35 de envases y 42 de papel.
- Adjudicación del servicio de limpieza de imbornales a la empresa contratista Sifa por un importe de 201.478 euros durante un bienio. El contrato se podrá prorrogar anualmente los dos años siguientes.
- Obras de mejoras en los procesos de la línea de fangos en la EDAR de La Barrosa, que permiten incrementar el caudal de tratamiento de lodos con una inversión de 36.062 euros.
- Mantenimiento de las banderas azules y obtención de la distinción temática: playas inclusivas



Impulso a la recogida de residuos en el extrarradio con **la instalación de 226 nuevos contenedores**

Mantenimiento de **banderas azules** y obtención de la distinción temática **playas inclusivas**

Inauguración y puesta en marcha de la **nueva área de reciclaje** en la carretera del Molino Viejo

- Renovación de los órganos de gestión de la empresa. Roberto Palmero Montero accede a la vicepresidencia de Chiclana Natural.

- Nombramiento de Santiago Gutiérrez Ruiz como gerente de Chiclana Natural en el mes de agosto.

- Instalación de nuevos contenedores soterrados en las calles Lugo, Ayala y plaza de Santo Cristo con una inversión de 26.579 euros.

- Inauguración y puesta en marcha de la nueva área de reciclaje en Ctra. Molino Viejo.

## 5.2. AGUA

Mejoras en las infraestructuras del Ciclo Integral del Agua:

### o **Abastecimiento:**

- Incorporación de mejoras en la estimación de Agua No Registrada (ANR) mediante caudalímetros controlados en nanosectores de la red.

### o **Saneamiento:**

- Eliminación de raíces en Camino de la Isleta, fase 2.
- Sustitución de la red de saneamiento en la Avenida del Trabajo.





### 5.3. MEDIO AMBIENTE

- Adjudicación definitiva de las obras de la nueva Planta de Transferencia.
- Desarrollo de proyecto denominado "Implementación de mejoras en el servicio de

recogida de residuos en las zonas del extrarradio", en el marco de los planes de empleo (entre 30 y 44 años), dentro de la convocatoria de subvenciones públicas reguladas en la Orden de 20 de julio de 2018, del Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía.

### 5.4. CLIENTES

- Incremento del número de clientes con contrato de suministro de agua en un total de 273 personas, alcanzándose la cifra de 36.196 contratos. Durante el año, se registraron un total de 1.635 nuevos contratos de suministro de agua; el mejor registro de los últimos 11 años.

### 5.5. ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO

- Tramitación de 53 contratos de obras, servicios y suministros, 31 relativos a servicios y 15 de suministros y 7 de obra. Además, se coordinó la prórroga de 22 contratos y se celebraron un total de 17 mesas de contratación.
- Formación efectiva destinada al personal, por medio de 26 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios con la participación de 149 trabajadores.

## 5.6. COMUNICACIÓN

- Campaña de fomento del reciclaje 'Piensa con los Pulmones' en colaboración con Ecoembes.
- Acciones comunicativas de concienciación de la campaña de limpieza en colaboración con Urbaser :
  - Muebles y enseres
  - Depositiones caninas
  - Uso de las papeleras
  - Mantén limpia tus playas
- Organización y desarrollo del Programa de Educación y Concienciación Ambiental con un total de 6.001 alumnos participantes de los diferentes centros educativos de la localidad.

## 5.7. SISTEMAS

- Implantación del Sistema EMAS para la gestión de playa de Sancti Petri.
- Adquisición e instalación de un sistema de control horario del personal de Chicla Natural mediante huella dactilar.
- Estudio y puesta en marcha de medidas para minimizar las deficientes condiciones acústicas del local de Atención al Cliente.
- Implantación de la nueva Ordenanza de Playas.



La formación efectiva para el personal posibilitó un total de **26 acciones formativas**



# 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 red de distribución de agua: 394 km. (incremento 313 m.).
- Longitud de la red de Fecales: 319 km. (incremento 191 m.).
- Longitud de la red de pluviales: 221 km (incremento 250 m.).

### Solicitudes tramitadas

- La Oficina Técnica gestionó 2.150 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.935, denegadas 121 y anuladas un total de 94.

### Proyectos redactados (memorias técnicas):

- Reparación de la red de pluvial en calle Vieira.
- Obras de modificación para anulación de la EBAR calle Cuba.
- Estudio de actuación en Barriada El Pilar (EDUSI).

- Modificación de muro en EDAR La Barrosa.

- Proyecto de sustitución de válvulas de línea de abastecimiento.

- Proyecto de implantación de telemando en válvulas para agua depurada.

- Red de pluviales para Avenida de la Música, Reyes Católicos y Polígono La Hoya.

La Oficina Técnica aprobó **1.935** de las **2.150 solicitudes** presentadas sobre diferentes servicios

Se ha redactado el **proyecto técnico** de La Música, Reyes Católicos y Polígono de la Hoya



- Proyecto de red de sistema general de abastecimiento de Novo-Loma.
- Proyecto de sustitución de la red de fecales Caracolillo.
- Proyecto de mejora del sistema de reparto de aguas regeneradas.
- Proyecto de ampliación de la red de pluviales calle Nilo.
- Proyecto de sustitución de la red de fecales en la calle Convento.
- Estudio de alternativa de impulsión de chiringuitos.
- Proyecto de sustitución de fecales en frente del hotel Hideaway en la Loma del Puerco.
- Proyecto de sustitución de válvulas de frontera.
- Proyecto de renovación de red de abastecimiento de fibrocemento.
- Proyecto de rehabilitación con manga de red de saneamiento.
- Proyecto de impermeabilización de depósito de la Espartosa.
- Proyecto de mejora de seccionamiento de redes de abastecimiento.

#### **Informes redactados:**

- Licencias de obras mayores (Proyectos Básicos): 120.
- Licencias de obras mayores (Proyectos de Ejecución): 286.
- Planeamiento: 11.
- Diseminado: 28.

## 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: 89 actuaciones se circunscribieron a averías la propia red y ninguna por averías de particulares. Ha habido un descenso de 27 averías.
- Medidores de suministro y abañilería: 778 instalaciones de contadores y 784 actuaciones de albañilería.
- Elementos de las redes (rejillas, areneros y arquetas): Se limpiaron 11.128 imbornales y 454 rejillas. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de un total de 18.360 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 43 reparaciones y 68 actuaciones en grupos de presión.
- Acometidas: Se han realizado 62 acometidas de en las redes generales, de las cuales 32 fueron de abastecimiento, 30 de fecales y ninguna de pluviales.
- Otras actuaciones: Estaciones de bombeo (353 intervenciones), compuertas (26), limpieza de fuentes (124) e inspecciones con cámara (30). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 3.710 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 490.



Se atendieron un total de **89 actuaciones** por avería en la propia red, **67 menos** que en 2018

## 6.3. Obras

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



- Atenuación de ruidos en la EDAR Barrosa.
- Mejoras en el tratamiento terciario y lodos en la EDAR Barrosa.
- Mejora del muro contención perimetral de la EDAR Barrosa.

Otras obras serían las destinadas a:

- Sustitución de la compuerta de entrega de pluviales al Río Iro en la Avenida de la Industria.

Se han realizado mejoras en el **tratamiento terciario y de lodos** de la **EDAR La Barrosa**

- Mejoras en Agua No Registrada (ANR) mediante caudalímetros en nanosectores telecontrolados en abastecimiento.

En referencia al saneamiento se realizaron las siguientes obras:

- Eliminación de raíces en Camino de la Isleta, fase 2.
- Sustitución red de saneamiento Avenida del Trabajo.

Por lo que respecta a la depuración destacan:

En cuanto a las obras externas destacan:

- Urbanización en Carretera de Medina 2-ARI-RU-PE-04.
- Instalación de Concertur 2019.
- Reforma de la red de abastecimiento en urbanización El Retortillo.
- Instalación de red de pluviale en el área de aparcamientos de La Longuera.

- Obras de urbanización municipales:
  - o Pato Silvestre.
  - o Tarro.
  - o Morito.
  - o Ruiseñor

#### • **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 2.932.563 metros cúbicos, con una retirada de 2.993,6 toneladas de lodo. De la misma forma, la EDAR de La Barrosa registró un caudal de 1.985.346 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 2.660,9 toneladas.

Destacan además algunas actuaciones significativas como:

- Vaciado y limpieza del digester aerobio de lodos en la EDAR El Torno.
- Actuaciones de mejora en los sistemas terciarios de la EDAR La Barrosa.

- Instalación de sistema de telecontrol en varios macrosectores hidráulicos para controlar consumos nocturnos.

Para llevar un control riguroso en relación a la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 491 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 247 peticiones de actuación, 65 de desinsectación y 182 de desratización. Al margen de estas actuaciones, se llevaron a cabo revisiones por sectores que fueron las siguientes:

- Puntos de control de roedores revisados: 15.967.
- Puntos de control de roedores con intervención: 329.

El grado de infectación de roedores se situó en un 2,06%.





# 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 áreas de reciclaje situadas en los polígonos industriales de Pelagatos y Urbisur (y la de reciente creación en Carretera del Molino Viejo) y la de un punto limpio móvil.

Durante 2019 se han tramitado un total de 172 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 1.039 parte de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han depa-  
rado una retirada de 61.569.400 kg. Para la recogida selectiva, los resultados han sido: 1.187.290 kg de vidrio, 847.160 kg de envases y 777.230 kg. de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 17.749 descargas en Urbisur y 17.099 descargas en Pelagatos. Con ello, ambas áreas totalizan 34.848 descargas.

La recogida de ropa y calzado en la localidad alcanzó a la finalización de 2019 un total de 227.752 kgs. recuperados. El ser-



vicio que gestiona la empresa East West retiró 138.852 kgs. de este residuo en los contenedores que gestiona en el viario público y en las áreas de reciclaje de Pelagatos y Urbisur. Madre Coraje, por su parte, retiró 88.900 Kg.



## 7.2. Limpieza viaria

- Por lo que respecta al servicio de limpieza viaria se ha tramitado un total de 92 escritos y 970 partes de trabajo de incidencias relacionadas, de los cuales 901 estuvieron vinculados a la necesidad de actuaciones de limpieza y 29 a las papeleras.

- Las actuaciones más destacada han sido:
  - Puesta en marcha de bocas de riego para el baldeo.

- Desarrollo de los siguientes proyectos amparados por los planes de empleo puestos en marcha durante este año, dentro de la convocatoria de subvenciones públicas reguladas en la Orden de 20 de julio de 2018 del Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía:
  - o Embellecimiento de viales de acceso y zona extrarradio (entre 18 y 29 años).
  - o Embellecimiento viales de acceso y zona extrarradio (de 45 o más años).

## 7.3. Limpieza de parcelas

En cuanto a la limpieza de parcelas privadas, el número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados se elevó a 266. De ellos, 205 correspondieron a limpieza de los propietarios y 61 acabaron con el inicio de las gestiones para que se requiriera al propietario su ejecución.

Como novedad es este apartado, se han desarrollado los siguientes proyectos amparados por los planes de empleo, dentro de la convocatoria de subvenciones públicas reguladas en la Orden de 20 de julio de 2018, del Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía:

- Inspección, gestión y digitalización expedientes parcelas privadas y municipales (entre 18 y 29 años).

- Inspección, gestión y digitalización de expedientes de parcelas privadas y municipales (de 45 o más años).

De los **970 partes realizados** un total de 901 estuvieron relacionados con la limpieza

Dos de los proyectos ejecutados se han destinado a **la mejora estética de viales** en el extrarradio

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

- Esta área registró 197 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos. En el mismo periodo se registraron 704 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

- Se realizaron un total de 22 actuaciones sobre la procecionaria del pino; 8 relativas a la aplicación de tratamientos fitosanitarios y aportación de información; 28 sobre carteles en zonas verdes, una en colegios; 16 actuaciones de riego; 332 sobre podas; 237 sobre mantenimiento de jardines; 16 sobre averías de riego, y 60 colaboraciones.

- Las más destacadas en materia de Jardinería fueron:

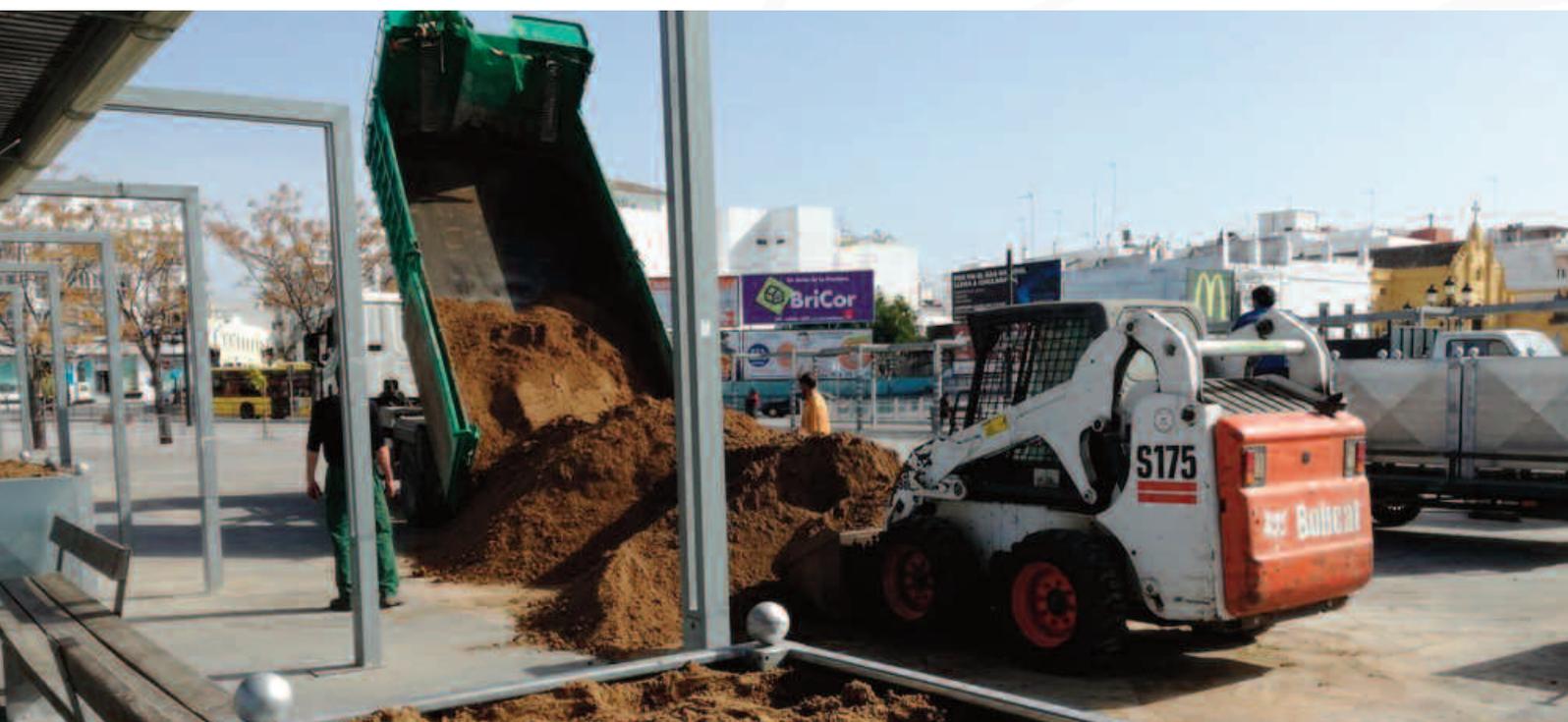
- Reposición anual de arbolado viario en el municipio.

- Inicio de la tramitación para la adjudicación de la contratación del Suministro e Instalación, Remodelación y Adecentamiento de Áreas de Juegos Infantiles.

- Inicio de la tramitación para la adjudicación de la contratación del Suministro de Árboles y Tutores.

- Inicio de la tramitación para adjudicación de la ejecución de "Parque de Esparcimiento Canino" en Avenida de la Industria.

- Desarrollo de los siguientes proyectos amparados por los planes de empleo puestos en marcha durante este año, dentro de la convocatoria de subvenciones públicas reguladas en la Orden de 20 de julio de 2018, del Programa de Fomento



del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía:

- Plan de mejora del arbolado viario (entre 30 y 44 años).
- Plan de mejora del arbolado viario (45 o más años).
- Reparación, conservación y mantenimiento de juegos infantiles (entre 30 y 44 años).
- Reparación, conservación y mantenimiento de juegos infantiles (45 o más años).
- Adaptación al programa de conservación de parques y jardines acorde al desarrollo urbanístico de la ciudad (45 o más años).
- Programa de inspección y guardería medio ambiental (entre 18 y 29 años).

## 7.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables

A 31 de diciembre de 2019 se habían tramitado un total de 61 incidencias relativas a juegos infantiles y circuitos saludables, de las cuales habían concluido 54 mientras que 7 se encontraban en ejecución. Por tal motivo se encontraban operativas 47 instalaciones mientras que otras 4 permanecían desmontadas.



Un total de 61 incidencias se registraron en **Juegos Infantiles** y **Circuitos Biosaludables**

Para la atención a este apartado se emplearon un total de 2.456,50 horas de trabajo, y se invirtió un total 3654,92 euros en los materiales empleados.

## 7.6. Educación Ambiental y Concienciación

### Actividades del Programa de Educación y Concienciación Ambiental:

Las actividades se realizaron a través del área de **Comunicación, Imagen y Educación Ambiental** de Chiclana Natural, con el apoyo de estudiantes en prácticas de la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad de Cádiz.

Finalizado el curso escolar 18/19, y hasta la finalización del año, se llevaron a cabo con personal propio, con la coordinación del Área de Comunicación e Imagen.

El Programa escolar 2019 se compuso de las siguientes actividades y participación:

- Concienciación Animal. CEIPs: Al Ándalus, Tierno Galván, García Lorca, Alameda, García Lorca y José de la Vega Barrios. (450 alumnos).
- Conoce las Salinas de Chiclana. CEIPs: José de la Vega, Las Albinas, Serafina Andrades, Al Ándalus, Carmen Sedofoiteo, Alameda, Isabel la Católica, Niño Jesús y Sancti Petri (793 alumnos).

- Visita guiada al área de reciclaje. Institutos y CEIPs: Hércules, Huerta del Rosario, Ruiz Picasso, La Pedrera Blanca, El Trovador, Tierno Galván (445 alumnos).

- Día del árbol. CEIPs: Giner de los Ríos, las Albinas, Ntra. sra. de los Remedios, Federico García Lorca, el Mayorazgo, la Barrosa, el Trovador, Alameda, Carmen Sedofoiteo (469 alumnos).

- Visita a la EDAR del Torno y proyecto all-gas. IES: Ciudad de Hércules, Pablo Ruíz Picasso, Huerta del rosario (372 alumnos).

## Comunicación e Imagen coordina las actividades de Concienciación y Educación Ambiental

- "El reciclaje; por el futuro de nuestro planeta". CEIPs: Alameda, Ntra Sra. de los Remedios, Sancti Petri y Mayorazgo. (176 alumnos).

- Actividad extra "Pequeños Socorristas: Conoce tus playas" CEIPs: La Salle, San José, el Trovador, Ntra. Sra. de los Remedios, Federico García Lorca, Mayorazgo, Atlántida, Alameda, Al-Ándalus, Sancti Petri y Giner de los Ríos. (756 alumnos).



Los participantes en el programa de Educación Ambiental ascendieron a **6.001 alumnos**

- "Actividad Cambio Climático (FEMP)". CEIPs: Alameda, EEPF Sagrada Familia Chiclana, Sancti Petri y Mayorazgo. (253 alumnos).
- Gymkana Medioambiental. CEIPs: Colegio Niño Jesús, Ntra Señora de los Remedios, Federico García Lorca, el Castillo, el Trovador, las Albinas y San Agustín. (500 alumnos).
- Actividad Mares Circulares. CEIPs: La Barrosa y El Castillo. (74 alumnos).

- Actividad Sendero Azul. Participantes: (Centros educativos): Alumnos del 5º curso de los siguientes centros educativos (CEIPs): El Trovador, Alameda, Federico García Lorca, Atlántida, El Mayorazgo, Serafina Andrades, El Castillo, Colegio Niño Jesús, Al-Andalus. (467 alumnos)

- Cuentacuentos Salvando al Medio Ambiente. Los alumnos Educación Infantil de los siguientes centros educativos (CEIPs): El Trovador, Alameda, Federico García Lorca, Atlántida, El Mayorazgo, Serafina Andrades, El Castillo, Colegio Niño Jesús, Al-Andalus, Nuestra Señora de los Remedios, Las Albinas, El Campito School y EE.PP. SAFA Sagrado Corazón de Jesús. (1.246 alumnos)

El total de alumnos participantes en el Programa de Educación y Concienciación Ambiental ascendió a 6.001 alumnos.

## 7.7. Playas

Se recibieron 230 escritos relacionados con las playas. En el periodo de referencia se tramitaron 9 solicitudes para actividades esporádicas de la temporada de verano.

Los puestos de socorro de la Cruz Roja de La Barrosa y Sancti Petri atendieron 3.114 urgencias sanitarias, 1.371 asistencias sociales y 121 rescates.

Como actividades más relevantes destacan:

- Finalización de trámites y aprobación definitiva de la Ordenanza de Playas del municipio de Chiclana de la Frontera. Publicada en el BOP 207 de 29 de octubre de 2019.
- Consolidación del festival de música CONCERT TOUR, en Sancti Petri. Trámites para su autorización y la de los aparcamientos habilitados al efecto.

- Consecución Galardón Sendero Azul-Novo Sancti-Petri.

- Licitación para la adjudicación de dos kioscos de bebidas y alimentos envasados en la playa de la Barrosa. Finalmente se adjudica un quiosco, al quedar desierto el otro proceso licitatorio.

- Licitación para la adjudicación de 7 kioscos de helados en la playa de la Barrosa.

- Licitación para la adjudicación del servicio de dos zonas de sombrillas y hamacas en la playa de la Barrosa.

- 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.

- 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.

- Ampliación del servicio de Cruz Roja en las playas.

- Licitación de la concesión de instalación de playa-tipo chiringuito, CNC-CH1B (anterior CH5).

- Desarrollo de los siguientes proyectos amparados por los planes de empleo puestos en marcha durante este año, dentro de la convocatoria de subvenciones públicas reguladas en la Orden de 20 de julio de 2018, del Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía:

- o Recuperación y restauración ambiental de las instalaciones de la zona costera (45 o más años).

- o Plan de eliminación de especies exóticas en la zona costera (entre 30 y 44 años).

- o Limpieza, conservación y mantenimiento de la zona costera (entre 18 y 29 años).

## 7.8. Actas, proyectos y expedientes

Durante el periodo de referencia se tramitaron 261 expedientes relativos a proyectos y 181 actas medioambientales.

Se ha procedido a la **eliminación de especies exóticas** en La Barrosa y Sancti Petri

## 7.9. Varios

Se tramitaron 85 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.
- Galardón 'Sendero Azul' para el sendero de Novo Sancti-Petri.





## 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.chiclana-natural.com**.

En el periodo de referencia se han iniciado 2.181 solicitudes y realizado 1.635 contratos de suministro. Se atendieron 98.787 clientes: 21.003 en oficina, 20.027 por teléfono y 57.757 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 412.

### 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 335.738. En el mismo periodo se realizaron 218.609 lecturas de contadores.



El total de facturas emitidas se elevó a **335.738** con **218.609** lecturas de contador realizadas



El número de clientes con **contrato de suministro** se elevó a un total de **36.196**

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2019 fue de 36.196, lo que supone una variación de 273 personas con respecto al ejercicio de 2018, cuando la cifra se elevó a 35.923.

En cuanto al Padrón de Basura, se registraron un total de 49.672 abonados a 31 de diciembre de 2019.

Se tramitaron cuatro expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a un importe de 30.845,98 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre 19.803,81 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 64,18%. 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 16.480 notificaciones de corte de suministro, practicándose 695 cortes y 545 reanudaciones de suministro. Para su cobro por la vía ejecutiva se enviaron al Área de Recaudación un total de 688.412,64 euros. El montante de las 843 facturas de trabajo realizadas se elevó a 457.22,33 euros.

El importe total de los 60 acuerdos de pago formalizados ascendió a 114.787,73 euros. A 31 de diciembre de 2019 se habían cobrado 71.546,07 euros y restaban como pendientes de cobro 43.241,66 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 2019 esta área gestionó un total de 3.971 registros de entrada y 1.160 de salida.



Foto de Oleg Magni en Pexels

En 2019 se han gestionado un total de **3.971 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 1.777 pedidos de compra: 1.574 a través de vales de compra y otros 203 mediante propuestas.

Durante 2019 se tramitaron 53 contratos de obras, servicios y suministros, 31 relativos a servicios, 15 de suministros y 7 de obra. Además, se coordinó la prórroga de 22 contratos y se celebraron un total de 17 Mesas de Contratación.

La relación de **contratos formalizados** durante 2018 es la siguiente:

### Enero:

- 11/01/19. Salvador Jiménez Bonilla. Contrato Menor. Servicios de emisión de dictamen jurídico previo al ejercicio de acciones judiciales en reclamación de deuda contra el Consorcio de Cádiz



Se tramitaron un total de **53 contratos** de obras y servicios y **15 mesas de contratación**

en gestión de residuos. Duración: 15 días. Precio: 14.500 €.

- **21/01/19.** Técnicas Gades, S.L. Contratación Menor. Servicios de ingeniería, redacción de proyecto y dirección de obra de seguridad hidráulica en arterias de abastecimiento. Duración: 7 meses. Precio: 3.895 €.
- **25/01/19.** Técnicas Gades, S.L. Contratación menor. Servicios de ingeniería para la redacción de proyectos y dirección obras de ampliación de la red de abastecimiento de conexión en Novo Sancti Petri. Duración: 7 meses. Precio: 9.495 €.
- **Febrero:**
- **07/02/19.** Roca Suárez, Despacho Legal S.L.U. Contrato Menor. Servicios de emisión de informe jurídico sobre aspectos administrativos y urbanísticos de la conexión al sistema general de

abastecimiento de aguas. Duración: días. Precio: 11.500 €.

- **18/02/19.** Q-Innovate Apoyo Empresarial, S.L. Contrato Menor. Servicios de implantación de Sistema de Gestión Medioambiental EMAS para Sancti-Petri. Duración: 1 año. Precio: 3.000 €.
- **21/02/19.** IMESD Electrónica, S.L. Contrato Menor. Suministro de Adquisición de máquina de control de presencia por huella digital. Duración: días. Precio: 1.723 €.
- **22/02/19.** Chiclana Bahía Verde, S.L.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Servicios de tratamiento de restos vegetales del término municipal de Chiclana (Cádiz). Duración: 2 años. Precio: 13.200 €.
- **25/02/19.** Alquileres Andaluces, S.A. Contrato Menor. Servicios de Alquiler,





transporte, montaje y desmontaje de andamiaje para limpieza, con medios propios, de Depósito La Espartosa. Duración: 1 mes. Precio: 3.265,30 €.

- **Marzo:**

- **07/03/19.** Ibervías Ingenieros, S.L. Contrato Menor. Servicios de Redacción de proyectos y dirección de obras de ampliación de grupo de presión Naveritos. Duración: 7 meses. Precio: 4.210 €.
- **07/03/19.** Ibervías Ingenieros, S.L. Contrato Menor. Servicios de Redacción de proyecto y Dirección de obra de ampliación de la actual EDAR de La Barrosa. Duración: 7 meses. Precio: 3.100 €.
- **07/03/19.** Progress Software, S.L. Contrato menor. Servicio de soporte y mantenimiento web de aplicación informática Progress Software. Duración: días. Precio: 8.412,95 €.
- **07/03/19.** Ibervías Ingenieros, S.L. Contrato Menor. Servicio de Redacción de Proyecto y, en su caso, dirección de obra de sustitución de la actual red de pluviales en Avenida la Música. Duración: 5 meses. Precio: 4.990 €.
- **08/03/19.** Solco Systems, S.L. Contrato Menor. Suministro de compuertas tipo clapeta de polietileno para tubería de diámetro 1.000 mm. Duración: días. Precio: 3.421,10 €.
- **13/03/19.** Excavaciones, Demoliciones y Transportes, S.L. Contrato menor. Obras de



Contratado el proyecto para la sustitución de la actual **red de pluviales** en la Avenida de la Música

- soterramiento de contenedores en el centro. Duración: 3 meses. Precio: 21.966,24 €.
- **14/03/19.** Amitec Desarrollo y Aplicaciones Técnicas, S.L. Contrato Menor. Servicios de redacción de proyecto y de obra para determinar las condiciones y/o modificaciones de redes de saneamiento y abastecimiento en la barriada del Pilar para mejora del funcionamiento. Duración: 15 días. Precio: 2.000 €.
  - **18/03/19.** Deloitte Advisory, S.L. Contrato menor. Servicios de consultoría normativa compliance. Duración: un mes. Precio: 14.900 €.
  - **22/03/19.** Instalaciones Eléctricas Vidal, S.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Servicios de Mantenimiento de los centros de transformación de Chicla Natural, S.A. Duración: 2 años. Precio: 1.075 €.
  - **Abril:**
    - **01/04/19.** Quirón Prevención, S.L.U. Procedimiento Abierto Simplificado. Prestación de servicios de Prevención Ajeno las 3 especialidades, Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada. Duración: 2 años. Precio: 32.399,20 €.
    - **22/04/19.** European Quality Assurance Spain, S.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Servicios de evaluación o certificación del Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Medioambientales (EMAS) para la playa de Sancti Petri. Duración: 1 año. Precio: 995 €.
  - **29/04/19.** Leica Geosystems, S.L. Contrato menor. Suministro de tres localizadores de cables. Duración: días. Precio: 2.337,25 €.
  - **Mayo:**
    - **02/05/19.** María del Carmen Rocino Moreno. Contrato privado. Arrendamiento de local en Plaza de España. Duración: 6 meses. Precio: 700 €/mes.
    - **02/05/19.** Oficopyer, S.L. Contrato menor. Suministro de dos ordenadores portátiles. Duración: días. Precio: 1.198 €.
    - **02/05/19.** Oficopyer, S.L. Contrato menor. Suministro de diez ordenadores (CPU) y diez monitores. Duración: días. Precio: 6.580 €.
    - **08/05/19.** Nord Easy Iberica, S.L. Contrato menor. Suministro de buzón para contenedor. Duración: días. Precio: 5.467,50 €.
    - **16/05/19.** Tier One Technology S.A. Contrato menor. Contratación menor de suministro relativo a la renovación de licencias Novell (100 usuarios). Duración: 1 año. Precio: 3.238,80 €.
    - **21/05/19.** Israel Quintero Orrequia. Contrato menor. Contrato de servicios de redacción de proyecto de la nueva nave en parcela de los Visos. Duración: días. Precio: 10.150 €.
    - **24/05/19.** Servicios Integrales de Finca de Andalucía, S.L. Procedimiento Abierto. Servicios de limpieza de im-



bornales de la red de saneamiento. Duración: 2 años. Precio: 151.373,94 €.

- **28/05/19.** Contazara S.A. Contrato menor. Suministros de contador ultrasónico 300 mm para red de agua regenerada en campo de golf Novo Sancti Petri. Duración: días. Precio: 2.500 €.
- **Junio:**
  - **06/06/19.** Azerto Inoxidables, S.L.L. Contrato menor. Suministro de fuente urbana Modelo Acuario. Duración: 1 día. Precio: 1.390 €.
  - **15/06/19.** Iproma, S.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Servicios de muestreo de Medios Receptores de los vertidos EDARs el Torno y la Barrosa. Duración: 1 año. Precio: 11.267,82 €.
  - **26/06/19.** TML Cerramientos 2014, S.L.U. Procedimiento Abierto simplificado sumario. Servicios para los trabajos de fontanería en las redes de
- **abastecimiento de agua.** Duración: 2 años. Precio: 45.878,22 €.
- **26/06/19.** Sistemas de oficinas de San Fernando, S.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Suministro, en régimen de arrendamiento, de equipos multifunción de reproducción documental. Duración: 2 años. Precio: 18.370,71 €.
- **Julio:**
  - **02/07/19.** Andaluza de Tratamientos de Higiene, S.A. Procedimiento Abierto. Servicios de desratización, desinsectación y desinfección, y control de legionella en fuentes ornamentales. Duración: 2 años. Precio: 193.375 €.
  - **04/07/19.** Solco Systems, S.L. Contrato menor. Suministro de armario para instalación de contador en el suelo. Duración: 1 día. Precio: 400 €.
  - **30/07/19.** Jermat Urbanizaciones y Construcciones, S.L.U. Contrato menor. Obra de sustitución de redes de abastecimiento en Calle Mecánicos. Duración: 4 meses. Precio: 23.589,01 €.
- **Agosto:**
  - **07/08/19.** IMESD ELECTRÓNICA, S.L. Contrato menor de servicio de asistencia técnica Servisoft IMESD, S.L. Programa de registro presencia trabajadores. Duración: 1 año. Precio: 465 €.
  - **08/08/19.** González-Outón. Contrato menor. Obra de acondicionamiento acústico en oficina de Atención al Cliente. Duración: 7 días. Precio: 3.474 €.

- **26/08/19.** Emursa Servicios Industriales, S.A. Procedimiento Abierto simplificado sumario. Servicios de limpieza de la EBAR Virgen del Carmen en calle Paciano del Barco en el municipio de Chiclana de la Frontera (Cádiz). Duración: 2 años. Precio: 13.849 €.

- **Septiembre:**

- **06/09/19.** Profcontrol Ingenieros, S.L. Contrato menor. Servicios de estudio Acústico de la EDAR la Barrosa. Duración: 60 días. Precio: 1.000 €.
- **20/09/19.** Cremades & Calvo-Sotelo abogados Sevilla, S.L.P. Contrato menor. Servicios de asesoramiento jurídico especializado en materia de innovación, contratación pública sobre cláusulas sociales, ambientales y de género, ambiental y urbanística en todo lo relacionado con el ciclo urbano del agua en proceso de desarrollo, gestión y ejecución urbanística de áreas de regularización e integración urbano-ambiental del PGOU, ciclo integral del agua como competencia municipal ex artículo 9.4 y asesoramiento puntual en Ordenanzas Fiscales respecto al suministro y distribución de agua y servicio de gestión de residuos sólidos urbanos. Duración: 1 año. Precio: 14.990 €.

- **Octubre:**

- **02/10/19.** Ametel S.A. Contrato menor. Obras de adecuación a normas instalación eléctrica Virgen del Carmen. Duración: 60 días. Precio: 23.994,67 €.
- **02/10/19.** Viveros Guzman S.L. Contrato menor. Suministro de árboles.



Duración: 60 días. Precio: 10.720 €. Referencia 15.056.

- **02/10/19.** Oficopyer, S.L. Contrato menor. Suministro de diez ordenadores (CPU) y doce monitores. Duración: días. Precio: 6.558 €.
- **07/10/19.** Vortal Connecting Bussiness. Contrato menor. Servicios de mantenimiento de la Plataforma de Licitación Electrónica Vortal. Duración: 3 meses. Precio: 2.250 €.
- **17/10/19.** González-Outón. Contrato menor. Obras de insonorización EDAR La Barrosa. Duración: 60 días. Precio: 35.299,86 €.
- **21/10/19.** Andaluza de Tratamientos de Higiene, S.A. Contrato menor. Obras de



tratamiento fitosanitario contra processionaria y pulgón del pino, y contra fumagina (negrilla). Duración: 90 días. Precio: 9.600 €.

- **23/10/19.** Hach Lange Spain, S.L.U. Contrato menor. Suministro de sensores de Oxígeno por luminiscencia con soportes y cable de conexión. Duración: 1 día. Precio: 3.753,56 €.
- **29/10/19.** Atlantida Medio Ambiente S.L. Contrato menor. Servicios de redacción de informe de compatibilidad estrategias marinas, como requisito indispensable para la obtención de la autorización del Plan de Explotación de Playas 2020/2023 por la Consejería. Duración: 90 días. Precio: 2.242,24 €.
- **30/10/19.** Bahía Gadir Inversiones, S.L. Procedimiento Abierto Simplificado Sumario. Ejecución de obra de adecuación y refuerzo de muro superior en EDAR La Barrosa. Duración: 2 meses. Precio: 69.270,36 €.
- **Noviembre:**
- **12/11/19.** Sebastián Cabeza Velázquez. Contrato menor. Contrato de obras de limpieza de cunetas y desagües de aguas pluviales año 2019. Duración: 90 días. Precio: 27.997,20 €. Referencia 15.360.
- **28/11/19.** Belizón y Rodríguez, S.L. Contrato menor. Contrato de servicio de desplazamiento en autobús a actividad Sendero Azul. Duración: 5 días. Precio: 1.343,60 €.



- **Diciembre**
- **11/12/19.** PSICAS AYF, S.L. Contrato menor. Servicios de elaboración de Plan de Igualdad Chiclana Natural, S.A. Duración: 1 año. Precio: 3.500 €.
- **13/12/19.** Española. Contrato menor. Contrato de suministro de Trucks Digitales RDSI para centralitas. Duración: días. Precio: 1.370 €.
- **16/12/2019.** Cualtis, S.L.U. Procedimiento Abierto. Servicios de Coordinación en materia de Seguridad y Salud durante la ejecución de las obras, la asistencia técnica en obras y resto de trabajos. Duración: 2 años. Precio: 79.683,11 €.

## 9.2. Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2019 con un total de 72 empleados en su plan-

tilla. De ellos 68 lo son con carácter fijo y 4 eventuales.

En relación con la formación efectiva destinada al personal, se desarrollaron 26 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios con la participación de 149 trabajadores.

La organización ha acogido a un total de 13 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.

### 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 2019 se iniciaron un total de 30 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 26, mientras que 4 se encontraban en fase de tramitación.

Esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 105 expedientes sancionadores, 59 expedientes sancionadores no incoados; de los que pasaron a incoarse un total de 46.

En cuanto a expedientes administrativos en el periodo de referencia se tramitaron un total de 50 que se detallan a continuación:

Total de Expedientes Generales (38); Expedientes Generales del Ciclo Integral del Agua (9); Expedientes Generales de Medio Ambiente (19); Expedientes Generales de otros años tramitados en este (10); Sinie-tros (Multas, Robos, Daños materiales y accidentes) (12).

Por último, se realizaron 26 ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

#### 9.3.2. Asesoría Jurídica Externa.

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 49 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 32 y permaneciendo en tramitación otras 17.

Se inició además un procedimiento monitorio, y se encontraba en fase de tramitación a 31 de diciembre de 2019.

La Asesoría Interna  
inició un total de  
**30 expedientes**  
de los que resolvió 26  
en el ejercicio 2019

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron 20 inspecciones, de las cuales se han resuelto 15. De las 5 restantes, se encuentran las 5 en tramitación, siendo 4 de ellas inspecciones infructuosas.

## Área Económica y Contable

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

### Contabilidad

En esta sección 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 2019, en 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.

Se han consolidado los mecanismos para el **suministro inmediato** de información a la Agencia Tributaria



## Costes e Inmovilizado

Desde esta área 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. El importe de las inversiones realizadas en el ejercicio 2019 es de 162.290,23 euros, cuyo desglose es el siguiente:

- Maquinaria: 4.713,97 euros.
- Utillaje: 2.428,71 euros.
- Contadores: 55.276,75 euros.
- Mobiliario: 2.847,11 euros.
- Equipos proceso de información: 16.097,68 euros.
- Inversiones Departamento de Agua: 68.599,33 euros.
- Otro inmovilizado: 12.326,68 euros.

Desde esta sección también 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 cumpli-

miento 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 a base de datos y la contabilidad de Chiclana Natural con los aportados 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 2019, se han realizado esfuerzos previsionales y de tesorería que han permitido, junto con una gestión adecuada, reducir la deuda con proveedores y acreedores. El indicador del periodo medio de pago a proveedores al cierre del ejercicio se ha situado en 95 días. La sociedad ha conseguido bajar el ratio pendiente de pago de 118 a 66 días, al minorarse la deuda comercial respecto al ejercicio an-



terior. En este sentido, Chiclana Natural está comprometida con la adopción de medidas que permitan reducir la deuda y por tanto ajustar los márgenes legales de este indicador.

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2019 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 2019 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.

Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2019 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 2019 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la

situación financiera de Chiclana Natural al 31 de diciembre de 2019, 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 2019 se resumen en cuadro de la página siguiente.

Anualmente las cuentas de la Sociedad se someten a una **Auditoría Externa**

La información de las cuentas anuales es responsabilidad del **Consejo de Administración**

## MAGNITUDES ECONÓMICAS

Expresadas en miles de Euros

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

	2019	2018
Resultado:	18.395	17.784
Incremento porcentual:	<b>3,44%</b>	

### Balance de Situación al cierre del ejercicio

#### Activo

A) Activo No Corriente	10.539	11.098
B) Activo Corriente	25.814	25.014
Total Activo (A+B)	36.353	36.112

#### Patrimonio Neto y pasivo

A) Patrimonio Neto	12.424	12.482
B) Pasivo no Corriente	10.782	5853
C) Pasivo Corriente	13.147	17.777
Total Pat. Neto y pasivo (A+B+C)	6.353	36.112

### Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio

#### Descripción

#### A) Operaciones Continuas

A.1) Resultado de Explotación	415	915
A.2) Resultado Financiero	-394	-684
A.3) Resultado antes de impuesto	21	231
17. Impuesto sobre beneficios		-1
Operaciones Continuas (A.3)	21	230
A.5) Resultado del ejercicio (A.4 + 18)	21	230



# 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. Además coordina y lleva a cabo las actividades de Educación y Concienciación Ambiental.

## Difusión de la actividad de la empresa

Durante el año de referencia, se ha redactado o facilitado la información correspondiente a la publicación de 161 notas y 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 2019 se ha avanzado en el uso y difusión de la empresa a través de las redes sociales. Así el perfil de twitter de Chiclana Natural contaba con 1002 seguidores a 31 de diciembre de 2019.

De la misma forma, durante 2019 se ha potenciado el uso del perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 1187 seguidores. La información subida a esta red social se basa en tres tipos de publicaciones (campañas, noticias y mensajes informativos).

## Campañas publicitarias y de concienciación

Comunicación e Imagen coordina además las campañas publicitarias de la empresa, así como las relativas a instituciones y empresas contratistas como la Campaña 'Piensa con los Pulmones' de Ecoembes y la campaña de Limpieza Viaria (Urbaser).

Fruto de ese trabajo fueron difundidas a través de las redes sociales y de la página web las siguientes acciones comunicativas de concienciación:

- Muebles y enseres
- Depositiones caninas
- Uso de las papeleras
- Mantén limpia tus playas
- Piensa con los pulmones

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

Se ha avanzado en la difusión de la **actividad de la empresa** en RRSS

- Actualización de la Carta de Servicios de las playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- Avisos de señalización de obras.
- Actualización de organigramas para la página web.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de las playas de Chiclana durante el periodo estival.
- Elaboración de contenidos y diseño de la distinción temática Bandera Azul.

Por otra parte, el mantenimiento, publicación y contenidos de la página web se rige por las consideraciones informativas y técnicas emanadas desde esta área.

### Diseño

- Carteles de difusión del uso de los conos-ceniceros para chiringuitos y puntos de información turística.
- Cartel de concienciación para el uso de los nuevos contenedores soterrados instalados en el casco urbano.
- Carteles para diferenciación de materiales en la nave de producción.
- Señalética de oficinas (uso de wc, uso responsable de luz y aire acondicionado, etc).
- Rediseño y maquetación del nuevo manual de bienvenida de la empresa.

### Educación Ambiental y Concienciación

Las actividades se realizaron con el apoyo de estudiantes en prácticas de la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad de Cádiz. A partir de mayo, y hasta la finalización del año, se llevaron a cabo con



personal propio, siempre con la coordinación del Área de Comunicación e Imagen.

### Programa escolar 2019:

Es el desglosado en el apartado de Medio Ambiente de esta Memoria Corporativa. No obstante, a modo de recordatorio y de manera resumida, las actividades fueron las siguientes:

- Concienciación Animal. (450 alumnos).
- Conoce las Salinas de Chiclana. (793 alumnos).
- Visita guiada al área de reciclaje. (445 alumnos).
- Día del árbol. (469 alumnos).
- Visita a la EDAR del Torno y proyecto Allgas. (372 alumnos).



El total de alumnos del **programa de Educación Ambiental** ascendió a 6.001

- "El reciclaje; por el futuro de nuestro planeta". (176 alumnos).
- Actividad extra: "Pequeños socorristas, conoce tus playas" (756 alumnos).
- "Actividad extra: Cambio climático FEMP". (253 alumnos).
- Gymkana Medioambiental. (500 alumnos).
- Actividad Mares Circulares. (74 alumnos).
- Actividad Sendero Azul. (467 alumnos)

- Cuentacuentos: Salvando al Medio Ambiente.. (1.246 alumnos)

El total de alumnos participantes en el Programa de Educación y Concienciación Ambiental ascendió a 6.001 alumnos.

#### Varios

Se trasladaron 23 incidencias remitidas por usuarios a través de los perfiles de Facebook y Twitter al Departamento de Medio Ambiente y 7 al Departamento de Agua.

De la misma forma, desde esta área, se ha coordinado y organizado el Concurso de Patios, Balcones y Ventanas, que contó con 19 participantes.



# 11. Sistemas de Gestión

## 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.

El buzón virtual de la empresa recibió 298 comunicaciones durante el ejercicio 2019, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Entre ellas se recibieron un total de 295 correos electrónicos.

El teléfono de Atención al Cliente 900 925 140 recibió, por su parte, un total de 20.027 llamadas. De igual forma, en el mismo periodo, 476 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 1772 incidencias durante el año 2019.



La aplicación **Línea Verde** registró un total de **1.772 incidencias** durante el año 2019



La totalidad de consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas a través de cualquiera de los citados canales y tramitadas durante 2019 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.

### Retroalimentación de clientes

Se ha procedido a la realización con recursos propios de encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Cliente. Así, durante el mes de marzo, se solicitó a los ciudadanos la valoración de la calidad de los servicios ofrecidos por Chiclana Natural, S. A.

De los datos recopilados se concluye que el porcentaje de los ciudadanos "satisfechos" con los servicios ofrecidos se situó en el 65,48% en 2019. Los "no satisfechos" alcanzaron el 31,78%.

Por que respecta a la valoración de la calidad en el servicio de abastecimiento, un 71,78 % de los encuestados se mostró "satisfecho" y un 14,25 "no satisfecho".

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.

### Prevención de Riesgos Laborales

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

Visitas a los centros de trabajo de la empresa y gestiones oportunas en materia de Prevención de Riesgos Laborales con las siguientes acciones:

- Evaluación de Riesgos y Planificación de la Actividad Preventiva en los centros de trabajo e instalaciones.
- Visita a la E.B. Rana Verde para revisión de las condiciones de acceso y propuestas de mejora en la Estación de Bombeo.

La calidad del servicio de abastecimiento es **satisfactoria** para el **71,78 %** de los ciudadanos

- Realización de Evaluación de riesgos de puesto de trabajo de "Operario Actualización datos de sectores hidráulicos".
- Realización de Evaluación de riesgos de puesto de trabajadores especialmente sensibles.
- Revisión de las tareas de limpieza de rejillas en las distintas estaciones de Bombeo y aplicación del procedimiento de trabajo seguro establecido, toma de datos para realizar la evaluación de riesgos del puesto de trabajo.
- Revisión de los camiones de lodos utilizados por los operarios, acompañando en su recorrido a los trabajadores, para observar cómo se realizan las tareas de limpieza de arqueta para la evaluación de riesgo del puesto de trabajo.
- Revisión de las tareas de limpieza de fuentes para realizar la evaluación de riesgos del puesto de trabajo.
- Realización y entrega de la Evaluación de riesgos, Planificación de la prevención, Informes de condiciones termo-higrométricas y de iluminación y los manuales de Información para entregar a los trabajadores de los distintos centros de la empresa.
- Medición de la exposición a amianto en corte de tubería realizado el 8 de octubre e informe de determinación de la exposición ambiental a amianto.





- Preparación de la documentación a entregar a los trabajadores y la formación de los riesgos específicos del puesto de trabajo a los integrantes de los Planes de Empleo que se han ido incorporando.
- Realización de planes de actuación ante emergencias de Oficina Principal, de Atención al Cliente y de la Nave del P.I. Pelagatos.
- Revisión de puntos de anclaje existentes en las distintas Estaciones de Bombeo, valoración y cuantificación de los puntos de anclaje necesarios para realizar las tareas de limpieza de rejillas, mantenimiento y limpieza de bombas, etc.
- Asistencia a reuniones de Comité de Seguridad y Salud.

### Acciones de formación

- Formación de Riesgos y Medidas preventivas en puesto de Atención al público / Oficinas para cuatro trabajadores de nueva incorporación en la Oficina de Atención al Cliente y Oficina Principal (20/09/2019).
- Formación Riesgos y Medias preventivas en puesto de Atención al público/Oficinas 1 trabajador de nueva incorporación en Oficina Principal (12/11/2019).
- Formación en Riesgos y Medida preventivas en puesto de Atención al público/Oficinas para un trabajador de nueva incorporación Oficina Principal (14/11/2019).



Se han diseñado los **planes de actuación ante emergencias** en las dependencias de la empresa municipal

## Asistencia técnica: Seguridad y salud

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

Se han llevado a cabo por parte de la entidad Cualtis un total de 578 visitas a los trabajos realizados por esta empresa municipal (257 visitas correspondientes al Área de Producción, 149 visitas correspondientes al Departamento de Agua y 172 visitas correspondientes a Medio Ambiente).

### Formación en Seguridad y Salud

Las iniciativas destinadas a la formación en materia de Seguridad y Salud fueron las siguientes:

- Formación "Limpieza de Depósitos" (15 de enero).
- Formación "Trabajos en Zanjas" (20 de marzo).
- Formación "Curso PRL en Seguridad Vial" (20 de marzo).
- Formación Plan de Amianto. Anexo "Realización de nuevas acometidas en redes de fibrocemento" (20 de marzo).

- Formación "Plan Específico de Amianto Chiclana Natural" (21 de marzo).

- Formación "Manipulación Manual y Mecánica de Cargas". (4 de junio).

- Formación "Curso Riesgos Puesto Personal Operario: Fontanero".(10 de julio).

- Formación "Curso Riesgos Puesto Personal Operario: Electromecánico". (15 de julio).

- Formación "Control de Actuaciones de Amianto". (21 de agosto).

- Formación "Control de Actuaciones de Espacios Confinados" (24 de septiembre).

### Contratos y propuestas en materia de PRL

Se prestó asistencia técnica en materia de PRL para los contratos o 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 Cualtis las gestiones de solicitud de documentación y visto bueno a un total de 215 propuestas de pedido.

