

MEMORIA ANUAL 2020

DELEGACIÓN MUNICIPAL DE MEDIO AMBIENTE- CHICLANA NATURAL, S.A.

1. INTRODUCCIÓN.
2. DATOS DE LA EMPRESA.
3. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD U ORGANIGRAMA.
4. CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES.
5. DEPARTAMENTO DE AGUA.
6. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.
7. DEPARTAMENTO DE CLIENTES.
8. DEPARTAMENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO.
9. COMUNICACIÓN E IMAGEN
10. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

1. INTRODUCCIÓN

La Delegación de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Chiclana lleva a cabo el conjunto de actuaciones de conservación y mejora del medio natural, parques y jardines 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.

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.

2. DATOS DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: Chiclana Natural, S.A.

OBJETO: Definido en el artículo segundo de los Estatutos:

- El suministro de abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales y alcantarillado en el término municipal, 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 el 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.
- La conservación, mantenimiento y mejora de zonas verdes, parques y jardines.

- La prestación de servicios de limpieza viaria y otros espacios públicos y de aquellos otros de carácter medioambiental, de competencia municipal.
- La gestión de cobro en vía voluntaria de las tasas que por el Ayuntamiento se encomienden.
- Gestión y explotación de parques públicos de todo tipo y de centros, complejos, infraestructuras o instalaciones medioambientales tanto municipales como pertenecientes a otras Administraciones Públicas, cuya gestión le fuera encomendada a Chiclana Natural SA.
- La gestión integral de los residuos urbanos y su planificación, incluyéndose en estas operaciones la recogida, transporte, aprovechamiento, almacenamiento, tratamiento, valorización, eliminación, vertido y la vigilancia de estas actividades, así como todas las operaciones de recogida selectiva, reutilización, reciclaje y la infraestructura necesaria.
- La gestión ambiental de los pinares públicos y playas del término municipal.
- La promoción y colaboración en actividades científicas, proyectos de desarrollo y de investigación, la educación ambiental e información y concienciación ciudadana.

3. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD y ORGANIGRAMA.

Los Órganos Rectores de la sociedad son la Junta General y el Consejo de Administración. Su composición, así como el organigrama general funcional de la empresa pueden consultarse en el portal de transparencia de la web:

<https://chiclananatural.com/menu-de-utilidades/conocenos/transparencia/informacion-institucional-organizativa-y-de-planificacion/estructura-organizativa/>

4. CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES.

4.1. Generales

El año 2020 ha estado marcado claramente por la pandemia de COVID-19 que ha obligado a modificar procedimientos en la atención al cliente y en la prestación de los servicios en todas las áreas de la empresa municipal. A pesar de la suspensión de un buen número de actividades, desde Chiclana Natural se han seguido prestando los servicios de Agua, Saneamiento, Recogida de Residuos y Medio Ambiente, en general, con normalidad, al tratarse de servicios esenciales. Como hechos relevantes destacan:

4.2. Agua

- **Calidad del agua de consumo:** Incremento del control analítico debido a la situación de pandemia. Estas medidas han consistido en aumentar la vigilancia de la calidad de las aguas especialmente en el control de los niveles de cloro libre en las redes de abastecimiento en aquellos puntos considerados sensibles (cercanos a centros de salud, residencias, centros de mayores y zonas de poco consumo). Concretamente se han analizado 1.311 puntos considerados sensibles.
- **Control de plagas:** como novedad se ha realizado el tratamiento con pinturas especiales en el interior de las tapas de saneamiento para el control de la plaga de cucarachas. Se han empleado más de 45 Litros de pintura `Inesfly 5 A'. Este producto tiene mayor permanencia que la fumigación y menor efecto de desalojo.

- **EDARS:** Nueva Instalación de variadores de frecuencia en soplantes, pretratamiento y bombas de recirculación interna. Actuaciones de mejora en los sistemas terciarios de la EDAR La Barrosa.
- **Estación meteorológica:** Instalación de un equipo nuevo.
- **Mejoras en infraestructuras de saneamiento del Ciclo del Agua:** Renovación de la red de saneamiento de fecales en Loma del Puerco (Fase I y Fase II). Tramo comprendido desde el 'Cuartel del Mar' hasta la EBAR 'Loma del Puerco'.

4.3. Medio Ambiente

Finalización de trámites y obra de ejecución de la nueva Estación de Transferencia de Residuos en el vertedero de La Victoria, sito en la carretera de Medina, Km 5,5.

Licitación y adjudicación del proyecto de Reforma y Ampliación de las instalaciones eléctricas de media tensión para la Estación de Transferencia de Residuos en el vertedero de La Victoria.

Licitación y adjudicación de las obras de mejora de accesos a la nueva Estación de Transferencia de Residuos en el vertedero de La Victoria.

Ruta específica de recogida de residuos en los centros sanitarios, centros de mayores, y aquellos centros donde se dieron casos de contagio por COVID-19. Actuación puntual.

Campaña de información sobre la manera de proceder con respecto a los residuos COVID, en caso de haber contagios.

Baldeos especiales con frecuencia diaria en todo el viario público; con una cuadrilla especialmente destinada a estas labores de desinfección.

Redacción del 'Plan de Contingencias para las Playas ante el COVID 19', especialmente redactado a tal efecto, que recoge una relación de medidas para el uso seguro de las playas.

Adjudicación de los 'Servicios de Conservación, Mantenimiento y Mejoras de las Zonas Verdes, Ajardinadas y Arbolado Viario'.

Puesta en marcha del Parque Canino en la Avenida de la Industria.

4.4. Clientes

Implantación del sistema de Cita Previa (junio 2020) tanto par atención a ciudadanos como para consultas a los técnicos de los diferentes departamentos de la empresa.

Oficina cerrada al público durante los meses de abril y mayo por la pandemia de Covid 19.

4.5. Galardones.

Los galardones obtenidos o renovados por la empresa municipal en el año de referencia son los siguientes:

- Sistema gestión de la Calidad de Chiclana Natural SA. ISO 9001.
- Gestión de Crisis UNE-EN 15975-1:2011+A1:2016.
- Gestión de Riesgo UNE-EN 15975-2:2014.
- Declaración Ambiental EMAS :
 - Gestión Administrativa de los servicios de las playas La Barrosa y Sancti Petri.
 - Gestión de los servicios de la playa de Sancti Petri.
- Certificación Q de Calidad Turística de las playas de la Barrosa y Sancti-Petri.

- Certificación ISO 14.001, SGMA Playas de La Barrosa y Sancti-Petri.
- Bandera Azul Playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- Sendero Azul Novo Sancti-Petri.
- Safe Tourism Award.
- Andalucía Playas Seguras.

5. DEPARTAMENTO DE AGUA.

5.1. 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: 412,47 km. Variación 2020-19: + 1,04 km.

Longitud de la red de Fecales: 317,71 km. Variación 2020-19: +322 km.

Longitud de la red de pluviales: 220,11 km. Variación 2020-19: +494 km.

Solicitudes gestionadas relativas a los diferentes servicios

La Oficina Técnica gestionó 1.896 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1.728, denegadas 83 y anuladas un total de 85.

Proyectos redactados (memorias técnicas)

Elaborados seis proyectos tipo CHN entre los que destacan los relativos a las redes del Ciclo Integral del Agua, incluidas en urbanización primaria, ARG-MB en Cabo de Roche.

Otros proyectos

- Servicios de elaboración de Documento Técnico del Estudio de Implementación de Redes del Ciclo Integral del Agua en la Urbanización Primaria de las Áreas de Regularización para 8-ARG-CA Carrajolilla y 8-ARG-CI Circunvalación.
- Servicio de elaboración de Documento Técnico del Coste de Redes del Ciclo Integral del Agua en la Urbanización Primaria de las Áreas de Regularización según inventario del GIS en determinados ámbitos para 8-ARG-AL Alborada, 8-ARG-QI Las Quintas, 8-ARG-DE Dehesillas, 8-ARG-MB Majadillas Bajas, 8-ARG-ME Menuditas, 8-ARG-DI Diputación.
- Servicios de redacción de Proyectos de Redes del Ciclo Integral del Agua integrados en Proyectos de Urbanización Primaria en Áreas de Regularización 8-ARG-QI Las Quintas, 8-ARG-DE Dehesillas, 8-ARG-MB Majadillas Bajas, 8-ARG-ME Menuditas, 8-ARG-DI Diputación.
- Servicios de elaboración de Documento Técnico para Expedientes Expropiatorios en Rana Verde y tramitación de la recepción de las obras ejecutadas.
- Puntos de carga de agua en Diseminado.

Informes redactados

- Licencias de obras mayores (Proyecto Básico): 113
- Licencias de obras mayores (Proyecto Ejecución): 236
- Planeamiento: 14
- Diseminado: 19

5.2. Producción

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

- Mantenimiento de redes: 101 actuaciones se circunscribieron a averías de la propia red y ninguna a averías de particulares.
- Medidores de suministro y albañilería: 651 instalaciones de contadores y 767 actuaciones de albañilería.
- Elementos de las redes (rejillas, areneros y arquetas): Se limpiaron 10.599 imbornales y 357 rejillas. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 19.918 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 31 reparaciones y 105 actuaciones en grupos de presión.
- Acometidas: Se han realizado 73 acometidas de en las redes generales; 32 de las cuales fueron de abastecimiento, 40 de fecales y una de pluviales.
- Otras actuaciones: Estaciones de bombeo (413 intervenciones), compuertas (22), limpieza de fuentes (20) e inspecciones con cámara (42). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 4.340 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 589.

5.3. Obras

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

- Sustitución de redes de abastecimiento en calle Mecánicos.

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

- Sustitución de redes de saneamiento en calle Mecánicos.
- Sustitución de red de saneamiento por rotura en calle Salsipuedes.
- Renovación red de saneamiento de fecales en Loma del Puerco (Fase I y Fase II). Tramo comprendido desde el Cuartel del Mar hasta la EBAR Loma del Puerco.
- Actuaciones de urgencia de mantenimiento de la red de saneamiento en Urbanización de Cerromolinos en zona servidumbre de protección y DPMT.
- Sustitución de la red de fecales en calle Sol.

Por lo que respecta a la **depuración** destacan:

- Mejoras y automatización del sistema descarga y desbaste de aguas residuales transportadas por cubas (Gestión de Residuos en Diseminado, EDAR El Torno).

Otras obras serían las destinadas a:

- Impermeabilización del Deposito de la Espartosa, nº 2.
- Instalación y mejoras de fuentes surtidores en varios puntos del Diseminado.
- Mejoras en instalación eléctrica de la EBAR Virgen del Carmen.

5.4. 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 3.085.671 metros cúbicos, con una retirada de 3.395 toneladas de lodo. De la misma forma, la EDAR de La Barrosa registró un caudal de 1.981.893 metros cúbicos, con una retirada de lodos aparejada de 1.917 toneladas.

Destacan además algunas actuaciones significativas como:

- Nueva instalación de variadores de frecuencia en soplantes de pretratamiento y bombas de recirculación interna.
- Nueva estación meteorológica en EDAR El Torno.
- Actuaciones de mejora en los sistemas terciarios de la EDAR La Barrosa.

Para llevar un control riguroso en relación a la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 518 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, 54 de desinsectación y 189 de desratización. Al margen de estas actuaciones, se llevaron a cabo revisiones por sectores que fueron las siguientes:

- Puntos de control de roedores revisados: 16.415.
- Puntos de control de roedores con intervención: 359.

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

6. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.

6.1. Gestión de residuos

La gestión de los residuos engloba el servicio de recogida de residuos urbanos, la recogida selectiva, la gestión de las tres áreas de reciclaje situadas en los polígonos industriales de Pelagatos, Urbisur, Rana Verde y la de un punto limpio móvil. También se gestionan los compactadores de residuos.

Durante 2020 se han tramitado un total de 178 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 1159 parte de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han deparado una retirada de 64.929.610 kg. Para la recogida selectiva, los resultados han sido: 1.024.330 kg de vidrio, 928.400 kg de envases y 857.140 kg de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 12.799 descargas en Urbisur y 13.455 descargas en Pelagatos. Con ello, ambas áreas totalizaron 26.234 descargas.

La recogida de ropa y calzado alcanzó un total de 157.142 kgs recuperados. El servicio que gestiona la empresa East West retiró 66.182 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 90.330 Kg.

6.2. Limpieza viaria

Por lo que respecta al servicio de limpieza viaria, se ha tramitado un total de 68 escritos y 784 partes de trabajo de incidencias relacionadas, de los cuales 731 estuvieron relacionados con actuaciones de limpieza y 53 con las papeleras.

Las actuaciones más destacadas han sido:

- Con motivo del COVID 19, entre las medidas que se adoptaron para garantizar la higiene y seguridad de la población, se llevaron a cabo baldeos especiales con una frecuencia diaria en todo el viario público, y con una cuadrilla especialmente destinada a estas labores de desinfección.

6.3. Limpieza de parcelas

En cuanto a la limpieza de parcelas privadas, el número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados se elevó a 140. De ellos, 84 correspondieron a limpieza de los propietarios y 76 acabaron con el inicio de las gestiones para que se requiriera al propietario su ejecución.

6.4. 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 412 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Las acciones más destacadas en materia de Jardinería fueron:

- Reposición anual de arbolado viario en el municipio: Árboles y arbustos plantados por iniciativa de este departamento.
- Adjudicación de los servicios de conservación, mantenimiento y mejoras de las zonas verdes, ajardinadas y arbolado.
- Ejecución y puesta en funcionamiento de Parque Canino en Avenida de la Industria.
- Licitación para la adjudicación de los servicios de limpieza y adecentamiento de cauces y arroyos en el municipio.

6.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables

A 31 de diciembre de 2020 se encontraban operativas 45 instalaciones, mientras que otras 6 permanecían desmontadas. Se han reducido las horas de trabajo debido a que los juegos han estado precintados debido a la pandemia del COVID 19. Para la atención a este apartado se emplearon un total de 1.216 horas de trabajo, y se invirtió un total 4.224,46 euros en los materiales empleados.

6.6. Playas

Se recibieron 230 escritos relacionados con las playas.

Los puestos de socorro de la Cruz Roja de La Barrosa y Sancti Petri atendieron 3.017 urgencias sanitarias.

Como actividades más relevantes destacan:

- Redacción del 'Plan de Contingencias para las Playas de Chiclana ante el COVID 19', especialmente redactado a tal efecto, que recoge una relación no exhaustiva de medidas, con objeto de proceder a la apertura de las playas en condiciones de seguridad para las personas usuarias. Incluye las siguientes actuaciones, entre otras: medidas de autoprotección, medidas de refuerzo de limpieza, sectorización en tramos de 150 metros y dotación extraordinaria de equipo de salvamento.
- Otras actuaciones debido al COVID 19 y encaminadas a reducir al máximo el riesgo por contagio en las playas del municipio:
 - Puesta en marcha de la APP Playas (concebida para el conocimiento por parte de la ciudadanía del grado de ocupación de cada zona de playa).
 - Ensanchamiento de las pasarelas existentes en la arena.
 - Colocación de cartelería y señalización de las zonas de uso e higiene, para garantizar la seguridad frente al COVID 19, tanto en zonas de exterior, como en aseos públicos.
 - Teléfono gratuito de atención al usuario informando sobre el estado de ocupación de las playas, mareas, etc.
 - Aumento de la frecuencia de limpieza.
- Licitación de la concesión de Instalación de playa-tipo chiringuito, CNC-CH13B (anterior CH19).
- Licitación para la adjudicación de un quiosco de bebidas y alimentos envasados en playa de la Barrosa, AUT-K7B, tras quedar desierto el anterior proceso licitatorio.
- Licitación para la adjudicación de las Zonas Náuticas en playa de Sancti Petri.
- Licitación para la adjudicación de las Zonas Náuticas en playa de la Barrosa, así como las que quedaron desiertas en el anterior proceso licitatorio.

6.7. Actas, proyectos y expedientes

Se tramitaron 279 expedientes relativos a proyectos y 133 actas medioambientales.

6.8. Varios.

Se tramitaron 39 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

7. 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.

7.1. 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 (<https://chiclananatural.com/>).

En el periodo de referencia se han iniciado 1.841 solicitudes y realizado 1.475 contratos de suministro. Se atendieron 83.846 clientes: 3.936 en oficina, 28.947 por teléfono y 53.963 a través de la página web. Así, la media de clientes atendidos, a través de los distintos canales habilitados a tales efectos, fue de 417 por día laborable.

7.2. 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 336.212. En el mismo periodo se realizaron 218.845 lecturas de contadores.

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2020 fue de 36.383, lo que supone una variación de 187 personas con respecto a 2019, cuando la cifra se elevó a 36.196. En cuanto al Padrón de Basura, se contabilizaron un total de 49.794 abonados a 31 de diciembre de 2020.

Se tramitaron 3 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 3.300,40 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre un total de 1.841,51 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 55,80 %. El resto de las liquidaciones tienen formalizado un acuerdo de pago para el fraccionamiento y aplazamiento de las mismas.

7.3. 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 expedientes 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 2.798 notificaciones de corte de suministro, practicándose 64 cortes y 69 reanudaciones de suministro. El montante de las 281 facturas de trabajo realizadas se elevó a 385.098,75 euros.

El importe total de los 30 acuerdos de pago formalizados ascendió a 220.037,89 euros. A 31 de diciembre de 2020 se habían cobrado 137.333,13 euros y restaban como pendientes de cobro 82.704,76 euros.

8. DEPARTAMENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO

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

8.1. 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 1.284 pedidos de compra: 1.157 a través de vales de compra y otros 127 mediante propuestas.

Durante 2020, a pesar de la suspensión temporal de carácter automático de la contratación pública motivada por la crisis de la COVID-19 que abarcó desde el 14 de marzo hasta el 7 mayo, se tramitaron, incluyendo la contratación menor, 10 contratos de obras, 36 relativos a servicios y 14 de suministros. Además, se acordó la prórroga de 15 contratos y se celebraron un total de 20 mesas de contratación.

8.2. Asesoría Jurídica

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

8.2.1. Asesoría Jurídica Interna.

En lo relativo a Usuarios y Consultas, durante el año 2020 se iniciaron un total de 30 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 27, mientras que 3 se encontraban en fase de tramitación.

De la misma forma, esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 197 denuncias, de las que pasaron a incoarse como expedientes sancionadores un total de 142, quedando 55 expedientes como no incoados, tramitándose y archivándose los mismos por diversas causas.

En cuanto a expedientes administrativos en el periodo de referencia se tramitaron un total de 52 que se detallan a continuación:

- Total de Expedientes Generales: 41
 - Expedientes Generales del Ciclo Integral del Agua: 13
 - Expedientes Generales de Medio Ambiente: 16
 - Expedientes Generales de otros años tramitados en este: 12
- Siniestros (Multas, Robos, Daños materiales y accidentes): 11

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

8.2.2. Asesoría Jurídica Externa.

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 44 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 24 y permaneciendo en tramitación otras 20. Se inició además un procedimiento monitorio, y se encontraba en fase de tramitación a 31 de diciembre de 2020.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se realizaron 5 inspecciones, de las cuales se han resuelto 4. La restante fue una inspección infructuosa.

8.3 Área Económica y Contable

El área Económica y Contable es un área transversal en la estructura de la Sociedad que recibe información de todas las demás áreas y departamentos y reporta datos estructurados y control, necesarios para la toma de decisiones, a cada uno de ellos y a la Gerencia. Está compuesta por las secciones de Contabilidad, Costes e Inmovilizado, Financiera Y Facturación.

Sección de Contabilidad

En esta sección se registran, clasifican y se resume la información de cada una de las transacciones efectuadas por la Sociedad, siendo, por tanto, una herramienta fundamental en el desarrollo de la organización.

En ella, se muestra la realidad económica de la Empresa, y para ello, se necesita de una continua actualización de datos, normas y leyes que nos son de aplicación y una constante comunicación con otras áreas para conformar una estructura capaz de tomar decisiones en cualquier circunstancia del desarrollo de la prestación de los servicios.

A modo de ejemplo, se detallan algunas funciones y actividades que se controlan y realizan en esta sección: confección de balances, estados financieros y registros:

- Registro contable de las operaciones de la Empresa, compras, ventas, y servicios, pagos, cobros, sueldos y salarios e impuestos.
- Elaboración y presentación de las Cuentas Anuales.
- Orden y conservación de documentos, formatos digitales y manuales.
- Fiscalidad y trámites con administraciones y la AEAT.

Durante el ejercicio 2020, se han recibido, registrado, contabilizado y tratado, 3.208 facturas de proveedores y acreedores, 367.920 facturas de servicios a clientes y 2.096 facturas de trabajos a clientes. De todas las facturas de proveedores se han registrado la fecha de vencimiento para su atención por parte de la sección financiera y la gestión interna de vistos buenos previa para ello.

Desde esta sección se gestiona el suministro inmediato de información obligatorio a la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT), que debe realizarse de forma diaria y con un retraso de cuatro días máximo desde la emisión de las facturas, además, se atienden, calculan y confeccionan los modelos de los impuestos a sufragar, liquidación mensual del IVA e IRPF, además de otros impuestos como el impuesto de sociedades, etc, y todos aquellos registros contables necesarios para plasmar la imagen fiel de la empresa.

Sección de Costes e Inmovilizado

En esta sección se confeccionan los presupuestos de la empresa conforme a las necesidades aportadas desde las diferentes áreas de gastos, los históricos de costes y las directrices de los órganos de la compañía. De la misma forma, se gestionan las posibles modificaciones solicitadas por cada área y se controla el estado de ejecución y desviación del mismo.

En el ejercicio 2020 el presupuesto total ascendió a 28.243.514,13 euros, un 5,15% más que en el ejercicio anterior, siendo la parte correspondiente al ciclo integral del agua de 10.640.903,17 euros y la de las actividades medioambientales de 17.602.610,97 euros.

El presupuesto está diferenciado por secciones, áreas, departamentos y delegaciones que actúan como centrales de gastos, con lo que el nivel de detalle analítico es muy alto. Para ello, se cuenta con una herramienta diseñada expresamente que aporta un alto nivel del control aunque presenta algunas dificultades, por lo que a lo largo del siguiente ejercicio, será una mejora a afrontar.

Respecto al inmovilizado o conjunto de bienes estructurales que posee la empresa para el desarrollo de su actividad, se actualiza el inventario de los mismos recogiendo todas aquellas altas, bajas y modificaciones ocurridas y reflejadas en la contabilidad de la sociedad.

Sección Financiera

Desde esta sección se controlan las entradas y salidas de dinero, realizando previsiones de cobros y pagos con el fin de poder contar con la liquidez necesaria para atender los pagos que debemos realizar.

En este ejercicio se ha podido reducir la ratio de las operaciones pendientes, el periodo medio de pago a proveedores, que ha pasado de 61,83 días en el ejercicio 2019 a 39,52 días en el 2020, aún habiendo sido un año difícil para el cobro, debido principalmente a la pandemia COVID 19 y las medidas sociales tomadas por los gobiernos estatal, regional y local para garantizar que la ciudadanía con menos recursos y las pequeñas y medianas empresas, pudieran tener acceso al agua en todo momento, suspendiendo por tanto los cortes de suministro por impago.

También es la sección desde la que se gestionan las remesas de los recibos de aquellas personas usuarias que los tienen domiciliados y de aquellas otras que los pagan por ventanilla en las entidades financieras. Del mismo modo, se gestionan los ficheros de devoluciones y se obtienen los códigos justificativos de ingresos emitidos por las entidades bancarias para la liquidación de impuestos.

Se encarga de atender las necesidades de financiación externa cuando es necesario para inversiones y grandes obras.

Fiscalidad y tratamiento tributario

Es en esta sección dónde se estudian y aplican la fiscalidad y el tratamiento tributario que regula la normativa de facturación vigente, y el estudio y confección para su aprobación de las ordenanzas municipales reguladoras de las prestaciones patrimoniales que nos aplican, conforme a las directrices emitidas por los órganos de gobierno de la empresa.

En este ejercicio se ha conseguido aprobar las ordenanzas de las tres prestaciones patrimoniales, agua, alcantarillado y residuos. El estudio económico previo ha sido aprobado en el caso de la ordenanza de agua por la Junta de Andalucía para su aplicación.

Se han realizado 367.920 facturas de servicio y 2.096 facturas de trabajo y ventas.

9. COMUNICACIÓN E IMAGEN

9.1 Difusión de la actividad de la empresa

El Área de Comunicación e Imagen coordina las acciones de comunicación interna y externa y las políticas de Comunicación y Publicidad de la empresa. Además coordina y lleva a cabo las actividades de Educación y Concienciación Ambiental.

Durante el año de referencia, se ha redactado o facilitado la información correspondiente a la publicación de 97 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.

En 2020 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 1098 seguidores a 31 de diciembre de 2020.

De la misma forma, durante 2020 se ha potenciado el uso del perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 1.563 seguidores. La información subida a esta red social se basa en tres tipos de publicaciones (campañas, noticias y mensajes informativos).

9.2. 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 'Líder Social' de Ecoembes y Urbaser (campañas de Residuos y Limpieza Viaria).

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

Relacionadas con el COVID-19:

- Campaña 'Agua segura'.
- Campaña de baldeo y limpieza
- Video del Servicio de Agua
- Video de los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria.
- Performance Teatrín aprendiendo con el Coronavirus.

Generales y/o coordinadas:

- Campaña Ecoembes 'Líder social'.
- Difusión de puntos de agua en el extrarradio.
- Concurso del agua 'Publicaciones del Sur'.
- Concurso Aqualia 'Objetivos Desarrollo Sostenible'.

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

- Actualización de la Carta de Servicios de las playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- 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 las vallas publicitarias sobre la aplicación 'Mejora Chiclana'.

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

- Implementación de Cita previa.
- Implementación de app Mejora Chiclana.

9.3. Diseño

- Imagen de la APP Mejora Chiclana.
- Rediseño el punto limpio móvil.
- Campaña de difusión de fuentes de agua en el extrarradio.
- Nuevos dípticos de recogida de aceite y de ropa.

9.4. Educación Ambiental y Concienciación.

Las actividades del programa de Educación Ambiental se realizaron a través del área de Comunicación y Educación Ambiental de Chiclana Natural con el apoyo del personal de Plan de Empleo de la Junta de Andalucía. Tuvo que ser suspendido en el mes de marzo por la pandemia de COVID-19. Las actividades desarrolladas hasta ese momento fueron:

Programa escolar 2020:

Teatro "El viaje de Garabato". Grupo Teatral Teatrín (enero)

Participantes: Los alumnos/as del 1º a 4º curso de Educación Primaria de los siguientes centros educativos: CEIP El Trovador, CEIP Alameda, CEIP Federico García Lorca, CEIP La Atlántida, CEIP El Mayorazgo, CEIP Serafina Andrades, CEIP El Castillo, Colegio Niño Jesús, CEIP Al-Andalus, CEIP Nuestra Señora de los Remedios, CEIP Las Albinas, CEIP Sancti-Petri y EE.PP. SAFA Sagrado Corazón de Jesús, CEIP La Barrosa. Número de alumnos/as: 2.075

Las salinas de Chiclana, el mundo en torno a la sal (febrero)

Itinerario guiado por las salinas de Santa María de Jesús, realizando también, un cuaderno de campo y un taller didáctico sobre las aves.

Participantes: Alumnos/as de 6º curso de Educación Primaria de los siguientes centros educativos: CEIP Alameda, CEIP Federico García Lorca, CEIP Serafina Andrades, CEIP Al-Andalus, CEIP Las Albinas. Número de alumnos/as: 295

Áreas de reciclaje: la segunda vida de los residuos (febrero)

Recorrido guiado por las instalaciones de área de reciclaje donde se explicó el funcionamiento y gestión de los diferentes tipos de residuos que llegan.

Participantes: Los alumnos/as de E.S.O. y Bachillerato de los siguientes centros educativos: Colegio La Salle – San José, IES Pablo Ruiz Picasso, IES Huerta del Rosario. Número de alumnos/as: 215

Concienciación y adopción de mascotas (febrero)

Charla dinámica y participativa destinada a informar sobre los derechos, obligaciones y consejos enfocados a la adopción de mascotas.

Participantes: Los alumnos/as de 3º y 4º curso de Educación Primaria de los siguientes centros educativos: CEIP La Alameda, CEIP El Mayorazgo, CEIP Sancti Petri, CEIP Federico García Lorca, Colegio Niño Jesús, CEIP El Castillo. Número de alumnos/as: 455

EDAR y Proyecto All-Gas (marzo)

Constó de dos subactividades: en primer lugar, una charla-coloquio en la Sala Box sobre la gestión del agua. Posteriormente, se realizó un recorrido guiado por las instalaciones de la depuradora de 'El Torno' donde se les explicó las diferentes etapas del proceso de depuración así como el proyecto All-Gas.

Participantes: IES Pablo Ruiz Picasso. Número de alumnos/as: 149

Elaboración de recursos medioambientales para la web de Chiclana Natural

Esta actividad se ha realizado en la modalidad de teletrabajo, al no haberse podido llevar a cabo presencialmente debido a la crisis sanitaria por el COVID-19. Ha consistido en elaborar un contenido educativo para la página web de Chiclana Natural consistente en fichas en formato pdf descargables por los alumnos. Dichas fichas guardan relación con las actividades anteriormente descritas, aunque no es necesario haber participado en las mismas.

9.5 Varios

Se trasladaron 29 incidencias remitidas por usuarios a través de los perfiles de Facebook y Twitter al Departamento de Medio Ambiente y 8 al Departamento de Agua.

10. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

10.1. Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2020 con un total de 72 empleados en su plantilla, de ellos 68 lo son con carácter fijo y 4 eventuales.

En relación con la formación efectiva destinada al personal, se desarrollaron 40 acciones formativas como cursos, jornadas, congresos o seminarios con la participación de 339 trabajadores.

La organización ha acogido a un total de 11 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.

10.2. 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 430 comunicaciones durante el ejercicio 2020, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Entre ellas se recibieron un total de 425 correos electrónicos.

El teléfono de Atención al Cliente 900 925 140 recibió, por su parte, un total de 28.947 llamadas. De igual forma, en el mismo periodo, 460 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 1910 incidencias.

10.3. 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. 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 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 65,49% en 2020. Los “no satisfechos” alcanzaron el 31,52%.

Por que respecta a la valoración de la calidad en el servicio de abastecimiento, un 74,18 % de los encuestados se mostró “satisfecho” y un 10,87 “no satisfecho”.

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.

10.4. Prevención de riesgos laborales

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

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.
- Visitas, toma de datos y realización de la evaluación de riesgos de las EBAR, EBAP del municipio y depósito de La Espartosa.

- Visita para coordinación, revisión de las instalaciones y realización de nota técnica de prevención de los siguientes centros: EDAR El Torno, EDAR La Barrosa, Centro de Recursos Ambientales Salinas de Chiclana, Depósitos Naveritos, Punto Limpio Urbisur, Punto Limpio Rana Verde, Punto Limpio Pelagatos.
- Revisión de puntos de anclaje instalados y certificados en las distintas Estaciones de Bombeo, para modificar el procedimiento de limpieza de rejillas (marzo – octubre).
- Asesoramiento y revisión medidas preventivas y de protección COVID 19. (marzo – noviembre).
- Plan de Contingencia General COVID 19 (marzo).
- Evaluación del Riesgo, escenarios posibles según lo establecido en el “Procedimiento de actuación para los SPRL, frente a la exposición al COVID 19 del Ministerio de Sanidad (abril).
- Revisión EPIS utilizados por Operarios Nave (febrero-marzo).
- Plan de Reincorporación a la actividad post COVID 19 – Oficinas (abril-mayo).
- Plan de Reincorporación a la actividad post COVID 19 – Producción Departamento de Agua (abril-mayo).
- Simulacro Atención al Cliente (febrero).
- Nota Técnica de Prevención sobre Trabajadores Vulnerables frente al COVID19 (mayo).
- Nota Técnica de Prevención sobre Medidas Adoptadas en Chiclana Natural para la vuelta a la “Nueva Normalidad” (mayo).
- Nota Técnica de Prevención sobre medidas Adoptadas en puestos de trabajo de personal de Chiclana Natural.
- Informe Información sobre las Actuaciones a seguir frente a un contacto estrecho Covid-19 (septiembre).
- Protocolo para la continuidad de la actividad durante la situación de pandemia por COVID19 (octubre).
- Información Seguridad Vial (agosto).
- Información Manipulación de cargas con Puente Grúa (noviembre).
- Preparación de cartelería de señalización en obra (noviembre).
- Análisis de necesidades en los equipos de manipulación mecánica de cargas existentes en las distintas EBAP, operaciones de mantenimiento, certificación, etc. (diciembre).

10.5. Formaciones realizadas durante el año 2020

- Se han realizado 6 acciones de Formación Riesgos y medidas preventivas , un curso de Implantación de un Plan de Emergencias (2h), para el personal designado de la nave de producción (febrero - 5 trabajadores) y formación en Manipulación de Cargas con Puente Grúa (diciembre - 4 trabajadores).

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

Por parte de la entidad Cualtis, contratista del Servicio de Asistencia Técnica en Materia de Seguridad y Salud en las obras, se han realizado un total de 578 visitas distribuidas como a continuación se detalla:

- Visitas realizadas a los trabajadores del personal operario del Área de Producción: 355.
- Visitas realizadas para la Coordinación de Actividades Empresariales de los servicios que se prestan en el Departamento de Agua: 179.

- Visitas realizadas para la Coordinación de Actividades Empresariales de los servicios que se prestan en el Departamento de Medio Ambiente: 136.

10.7 Actividades de Formación relacionadas con Seguridad y Salud.

- Formación "Limpieza de Depósitos". Fecha 21 de enero.
- Formación "Trabajos en Zanjas". Fecha 15 de marzo.
- Formación "Curso PRL en Seguridad Vial". Fecha 15 de marzo.
- Formación "Plan Específico de Amianto Chiclana Natural". Fecha de 15 de marzo.
- Formación "Manipulación Manual y Mecánica de Cargas". Fecha de 15 de enero.
- Formación "Curso Riesgos Puesto Personal Operario: Fontanero". Varias formaciones.
- Formación "Curso Riesgos Puesto Personal Operario: Electromecánico". Varias formaciones.
- Formación "Control de Actuaciones de Amianto". Fecha de 15 de enero.
- Formación "Control de Actuaciones de Espacios Confinados". Fecha de 20 de enero.

10.8 Contratos y propuestas en materia de PRL.

Se prestó asistencia técnica en materia de PRL para los contratos o propuestas de pedidos 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.