

# MEMORIA ANUAL 2021

CHICLANA NATURAL  
Empresa municipal





# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. DATOS DE LA EMPRESA</b>	<b>7</b>
<b>3. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD Y ORGANIGRAMA.</b>	<b>10</b>
<b>4. CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES.</b>	<b>14</b>
<b>5. DEPARTAMENTO DE AGUA.</b>	<b>24</b>
<b>6. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.</b>	<b>31</b>
<b>7. DEPARTAMENTO DE CLIENTES.</b>	<b>37</b>
<b>8. DEPARTAMENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO.</b>	<b>40</b>
<b>9. COMUNICACIÓN E IMAGEN</b>	<b>49</b>
<b>10. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS</b>	<b>53</b>

# 1. INTRODUCCIÓN



## 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.



## 2. DATOS DE LA EMPRESA



## 2. DATOS DE LA EMPRESA.

RAZÓN SOCIAL: Chiclana Natural, S.A.

OBJETO: Definido en el artículo Segundo (2ª) 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 adquiriera o pueda otorgársele.
- Las ampliaciones que puedan realizarse, tanto con ayuda del Estado como con medios propios.
- La administración de los servicios en todas sus fases.
- La explotación del servicio.
- En general, todo lo que se relacione con el suministro y abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales y alcantarillado en todo el término municipal.
- 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.



### 3. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD Y ORGANIGRAMA.

Los Órganos Rectores de la sociedad son la Junta General y el Consejo de Administración.

#### 3.1. JUNTA GENERAL

##### PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

##### VOCALES

D<sup>a</sup>. Ana María González Bueno  
D<sup>a</sup>. Cándida Verdier Mayoral  
D. Roberto Palmero Montero  
D. Joaquín Guerrero Bey  
D. Francisco José Salado Moreno  
D. José Manuel Vera Muñoz  
D<sup>a</sup>. Josefa Vela Panés  
D<sup>a</sup>. Susana Rivas Córdoba  
D. José Alberto Cruz Romero  
D<sup>a</sup>. María de los Ángeles Martínez Rico  
D<sup>a</sup>. Ascensión Hita Fernández  
D. Guillermo Miguel Utrera Riol  
D. Germán Braza Lázaro  
D. Jesús Galvín Pérez  
D<sup>a</sup>. María del Carmen Baena Silva  
D. Diego Miguel Rodríguez Frías  
D<sup>a</sup>. María José Batista Muñoz  
D. Antonio Estrada García-Muñoz  
D. Jorge Luis Guerrero Valle  
D<sup>a</sup>. Elena Coronil Fernández  
D. Adrián Sánchez Barea  
D<sup>a</sup>. Esther Gómez Ríos  
D<sup>a</sup>. Susana Candón Canales  
D. José Angel Quintana Macías

### **3.2. Consejo de Administración.**

#### PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

#### Vicepresidente

D. Roberto Palmero Montero

#### VOCALES

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

D. José María Palomino Martín

D<sup>a</sup>. Manuela Moreno Gómez

D. Carlos Fernández Aragón

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

#### DIRECTOR GERENTE

D. Santiago Gutiérrez Ruiz

#### SECRETARIO

D. José Luis Suárez Rodríguez

#### INTERVENTOR DE FONDOS

D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

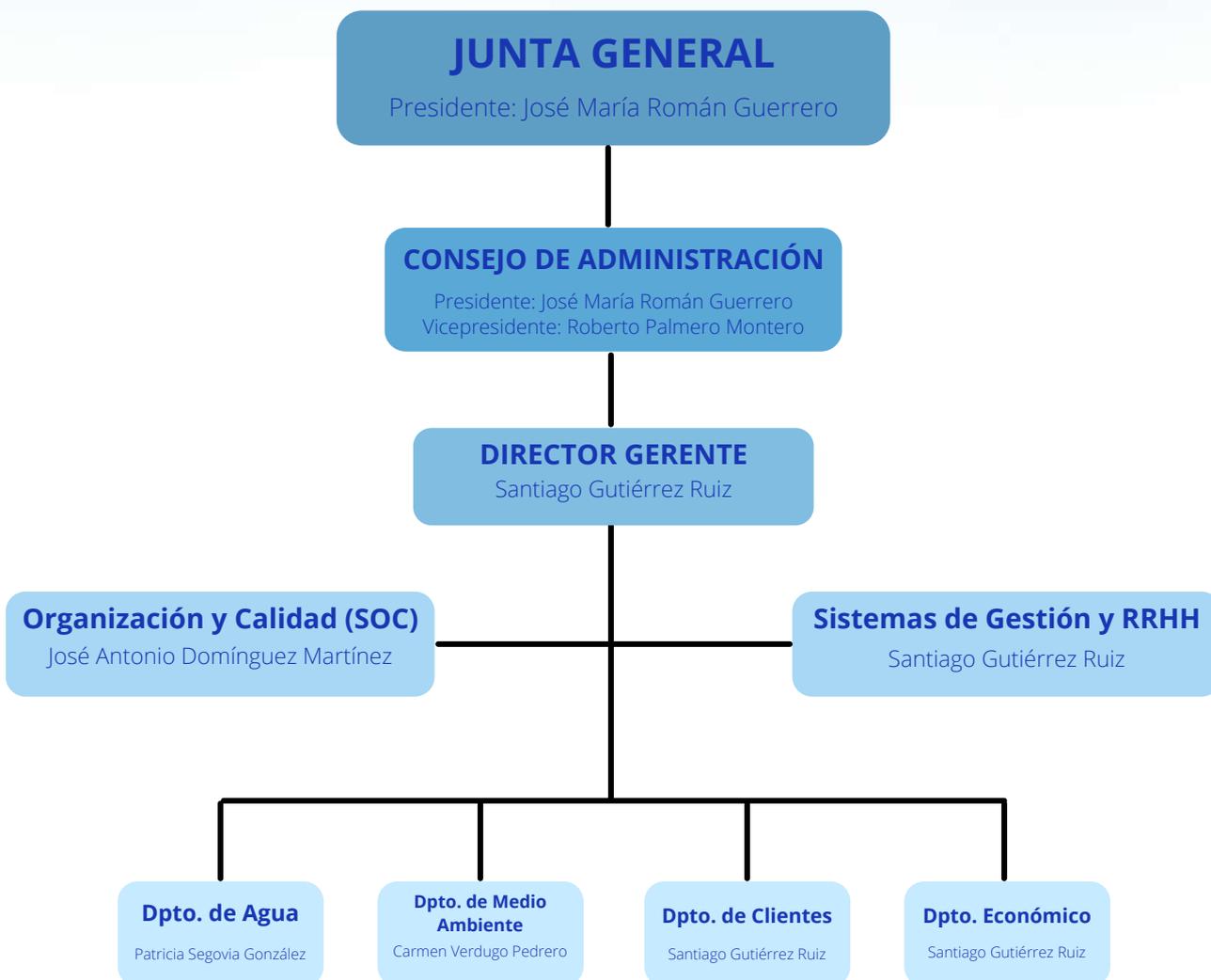
#### ASESOR JURÍDICO

D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

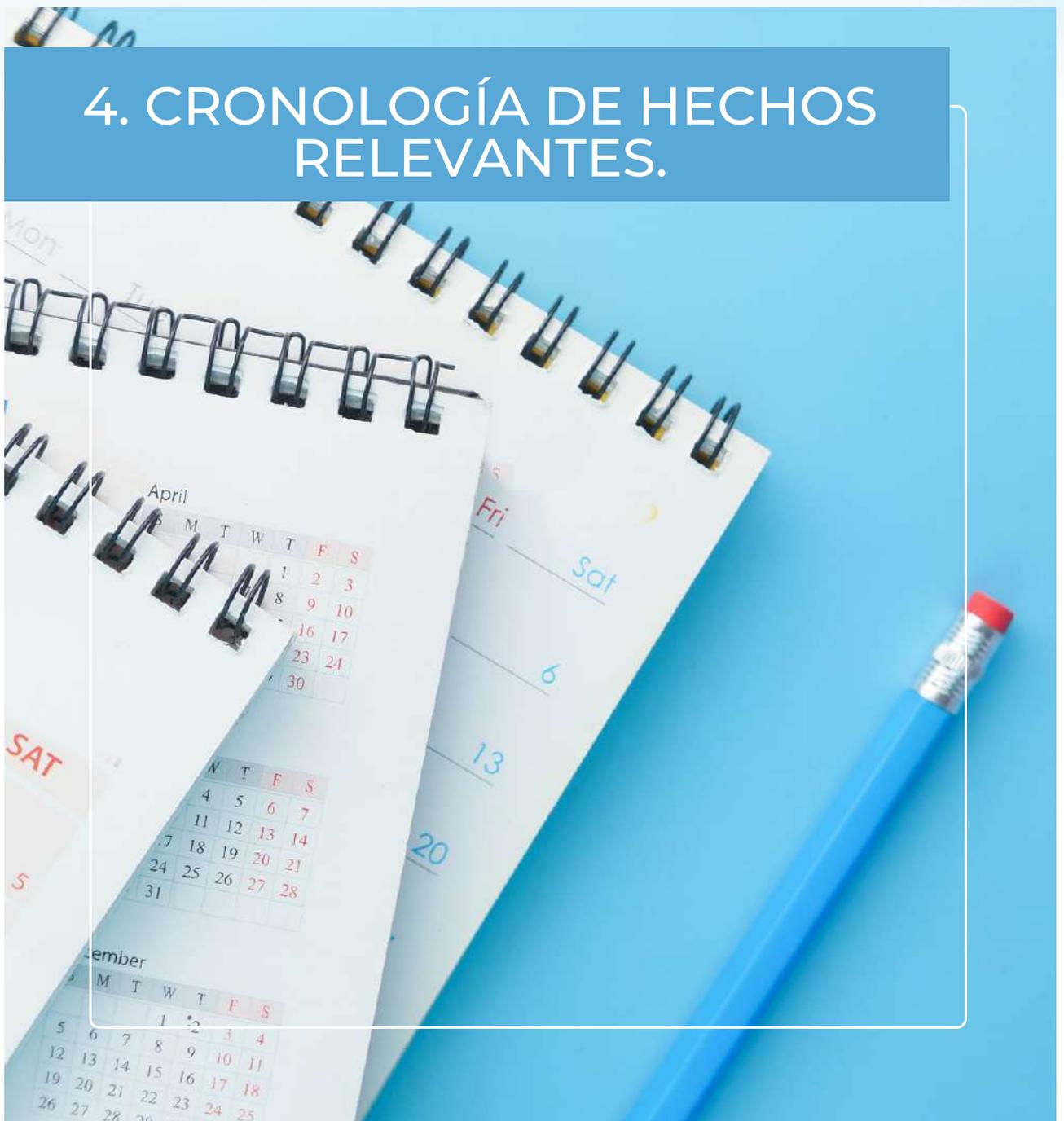
#### REPRESENTANTE TRABAJADORES

D. José María Medina Rivera

### 3.3. Organigrama.



## 4. CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES.



## 4. CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES.

### 4.1. General.

- Entrada en vigor del nuevo contrato de conservación, mantenimiento y mejoras de zonas verdes, parques y jardines adjudicado a la empresa Orto Parques y Jardines por importe de 1.626.000 euros, lo que supone 200.000 euros más del importe del contrato anterior, y tiene una partida adicional por trabajos de obras de 60.500 euros y una inversión en maquinaria de más de 774.000 euros.
- Inversión de 86.500 euros en el transformador que da suministro a la Planta de Transferencia de La Victoria construido mediante estructura prefabricada de 248 kvas.
- Aportación de alegaciones al II Plan de Desarrollo Sostenible del Parque Natural Bahía de Cádiz mediante la remisión de distintas sugerencias basadas en aspectos como la sostenibilidad y la rentabilidad social, económica y ambiental de este espacio de salinas y esteros.
- Las playas de Chiclana alcanzan la distinción temática "Playas seguras", en materia de salvamento y socorrismo.



- Puesta en marcha desde el mes de febrero del Servicio de Salvamento y Socorrismo que gestiona Cruz Roja Española que se mantendrá entre el puente del Día de Andalucía hasta el 30 de noviembre de forma ininterrumpida.
- Firma del convenio con la asociación Sustenta para la realización de actividades conjuntas de divulgación, formación y concienciación social con el fin de desarrollar la Agenda 2030 del municipio.
- Izado de las Banderas Q de Calidad Turística, del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001, Ecoplayas y Safe Tourism Certified que otorga el ICTE para las playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- Concluyen las obras de la raqueta de acceso a la Planta de Transferencia en la A-390, que mejora el acceso y salida a dichas instalaciones con una inversión de 458.000 euros.
- Presentación del presupuesto de Chiclana Natural para 2022 que se incrementa en casi 3,5 millones de euros para alcanzar un total de 35,9 millones.

#### **4.2. Agua.**

- Varios hechos relevantes se derivan de la anulación del PGOU y ordenanza de Regularización:
  - Incremento de la tramitación de Licencias de Obras.
  - Incremento del número de expedientes informados (más de 800), duplicándose a los realizados en 2020 (aproximadamente 380).
  - Duplicación del número de expedientes redactados con medios propios.



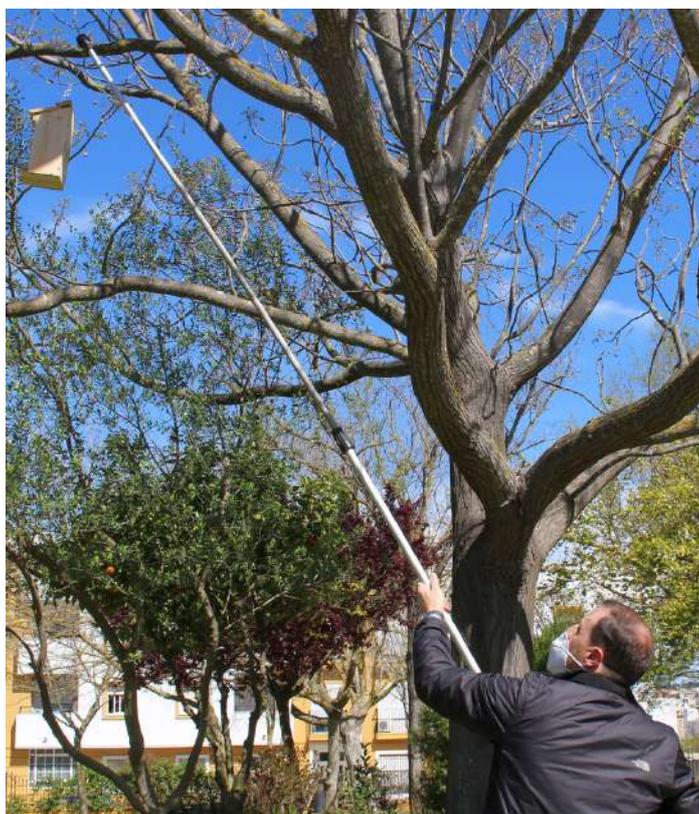
- Redacción del Plan Local de Emergencia por Sequía del Municipio con el apoyo de la Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS).
- Vigilancia y control del SARS-COV-2 (COVID19) en Aguas Residuales de las depuradoras del municipio, con el objeto de conocer la evolución de la pandemia a través de este indicador. Se trata por tanto de una herramienta de Vigilancia epidemiología en las aguas residuales del municipio.
- Chiclana Natural acomete la sustitución de la red de fecales de la calle San Cayetano: la actuación consiste en la colocación de 60 metros de un nuevo colector de 300 milímetros de diámetro.
- Reparación de redes de saneamiento en las calles Gerardo Diego, Luna y Salsipuedes con una inversión de 36.000 euros.
- Abierto el concurso para el diseño de una fuente representativa de la localidad y crear una red de fuentes en los espacios públicos.

- El CRA Salinas de Chiclana, la Huerta del Novo y el Sendero de Novo Sancti Petri reciben los diplomas que les acreditan con la bandera azul.
- Una nueva estación meteorológica cobra operatividad en la Estación Depuradora de El Torno y permite realizar la consulta y descarga de los datos desde la página web de Chiclana Natural.
- Tratamiento insecticida preventivo contra mosquitos en las redes de saneamiento y tareas de vigilancia y control en los espacios naturales de titularidad municipal.
- Presentación del Plan Especial de Gestión de Riesgo de Sequía de Chiclana mediante jornada de participación pública.

#### **4.3. Medio Ambiente.**

- Cambio de sistema de recogida de residuos en Polígono Industrial Pelagatos.
- Aumento del número de contenedores de recogida selectiva en el Diseminado.
- Comienzo de los servicios de 'Conservación, mantenimiento y mejoras de zonas verdes, ajardinadas y arbolado viario en el término municipal', tras finalizar el proceso de licitación.
- Comienzo de los servicios de Limpieza y Adecentamiento de Cauces y Arroyos tras finalizar el proceso de licitación.
- Suministro de 6400 gitanillas, dentro de la campaña de mejora del viario público.

- Licitación para la contratación de las obras de construcción de Parque de esparcimiento canino en zona verde del Parque El Doctoral.
- Presentación a a los vecinos del futuro parque canino y los nuevos espacios verdes de esparcimiento en El Doctoral.
- Mejora del servicio de recogida selectiva de residuos mediante la instalación de 43 nuevos contenedores de cartón, 53 de envases y 26 de vidrio.
- Inicio de las labores de reposición de arbolado urbano en calles y plazas del centro de Chiclana.
- Adhesión a la campaña 'Un árbol por Europa: compromiso por la sostenibilidad' se ha rubricado con la plantación de un chopo por parte del delegado de Medio Ambiente y estudiantes del CEIP El Trovador en la plaza José Redondo.
- Instalación de 25 cajas nido en las zonas verdes del entorno de Santa Ana.
- Chiclana toma parte en el proyecto 'Salvemos al Chorlitejo Patinegro': esta iniciativa tiene como objetivo salvaguardar el espacio natural en el que se reproduce esta especie, que actualmente está en peligro de extinción.



- Plantación de 180 nuevos ejemplares de pino piñonero en el parque 'Rana Verde'.
- Labores de limpieza y mantenimiento de caminos y cunetas en el extrarradio a través del Plan de Empleo Extraordinario COVID-19, financiado al 100% por la Diputación Provincial de Cádiz y que supone una inversión de 617.783,02 euros y la incorporación de 8 operarios.
- Apertura de los módulos de aseos de playas desde el 1 de abril.
- Implantación del nuevo sistema mecanizado de recogida de residuos en el polígono industrial de El Torno, con la colocación de 22 contenedores de carga lateral, unidades de mayor capacidad y manipulables desde el camión de recogida.
- Moción en Pleno para la plantación de un árbol por cada nacimiento en la ciudad, en colaboración con la Fundación Savia.
- Presentación del proyecto del parque urbano entre El Arenal y el puente de la Concordia a ambas orillas del río.
- Incremento de casi 65.000 kilos en la recogida de vidrio durante el verano con la implicación de los 141 establecimientos hosteleros que se han sumado al reto Bandera Verde de Ecovidrio.
- Comienzo de los trabajos para la recuperación de arbolado urbano en la avenida de la Diputación con la creación de una treintena de alcorques en los que se plantan ejemplares de Melia y Fresno de flor.
- Participación en la campaña 'Recicla Vidrio por Ellas' con motivo del Día Mundial de Cáncer de Mama.
- Comienzo de las tareas de instalación de nuevos contenedores han comenzado en varias fases para cubrir la totalidad del polígono industrial de Pelagatos y facilitar a los empresarios su adaptación.

- Las tareas de instalación de los nuevos contenedores han comenzado en varias fases para cubrir la totalidad del polígono industrial de Pelagatos y facilitar a los empresarios su adaptación.
- Implantación de 53 contenedores de carga lateral en el polígono industrial de Pelagatos a través de la empresa Urbaser, adjudicataria del servicio de recogida de residuos sólidos.
- Chiclana acoge la XXVIII edición de las Jornadas Técnicas de Anepma para empresas de Medio Ambiente entre el 23 y 25 de noviembre.
- Un total de 340 toneladas de envases de vidrio se ha logrado reciclar durante los meses de julio y agosto, lo que supone un incremento de un 14% respecto a 2020. Cuyo resultado se ha galardonado con el 'Iglú Verde' de Ecovidrio, como reconocimiento por el esfuerzo en el reciclaje de este año.



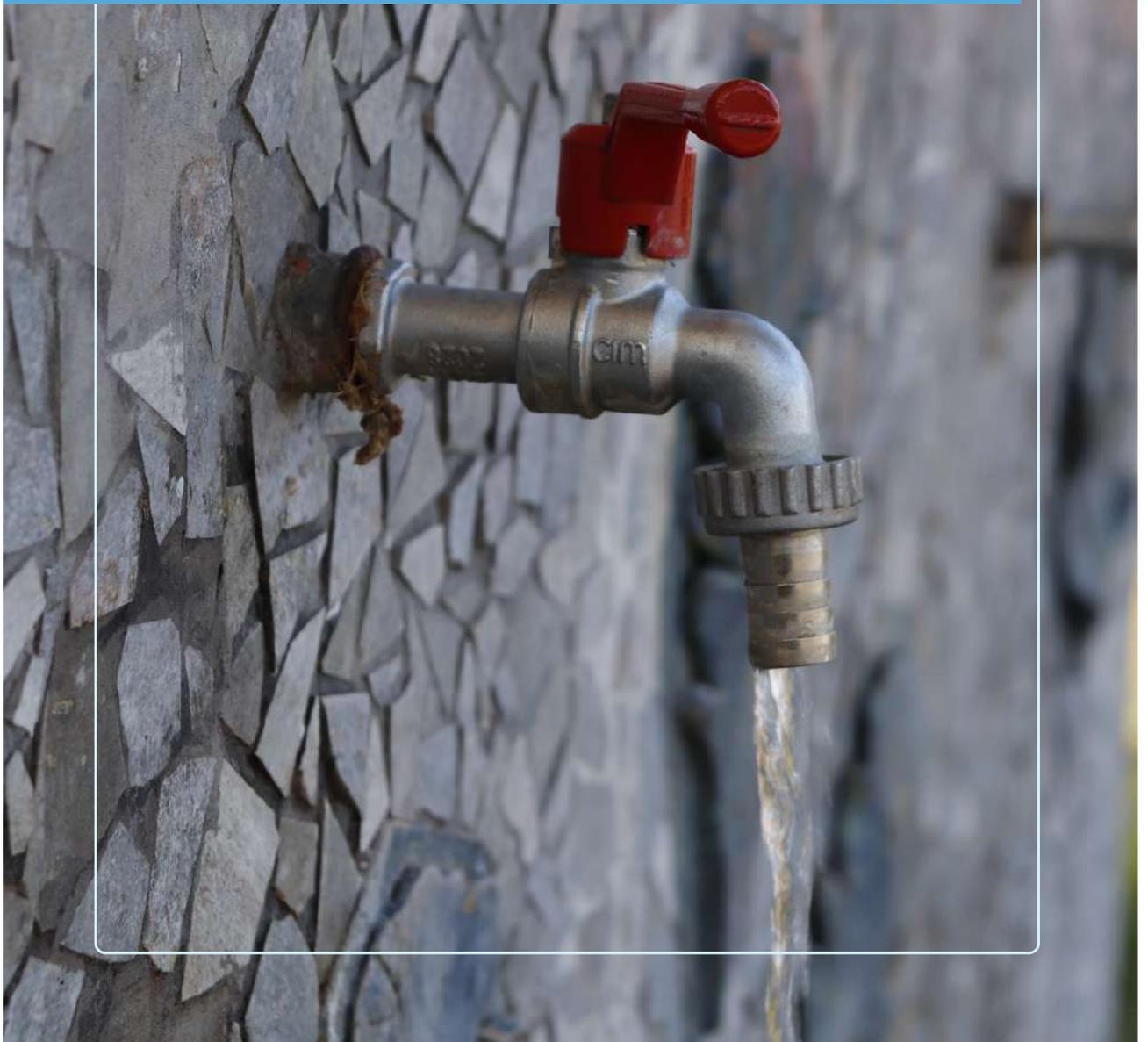
#### **4.4. Comunicación y educación ambiental.**

- Organización de la actividad 'Un nacimiento, un árbol'.
- Lanzamiento de la campaña de concienciación sobre el buen uso de contenedores y puntos limpios "Pequeños actos, grandes consecuencias"
- Entrega los premios a los tres escolares finalistas del concurso nacional de dibujo digital organizado por Aqualia, Mario Rogel Jiménez, del colegio Niño Jesús, Inés Vallet Barbosa del CEIP El Castillo e Izan Pérez-Castrillón Doce del CEIP Los Remedios.
- Participación en la campaña "Turismo Reciclador y Sostenible" en la que el municipio de Chiclana obtiene el iglú verde con el que Ecovidrio premia a los municipios más comprometidos con el reciclaje de vidrio.
- Puesta en marcha de una campaña para adornar los balcones del casco histórico con gitanillas.
- Puesta en marcha de la campaña "Tú nos prestas tu balcón y te ponemos las gitanillas". por el que Medio Ambiente distribuye más de 7.000 macetas en Chiclana Natural, de cara a su instalación en ventanas y balcones.
- Puesta en marcha de la primera edición del festival cultural en los parques 'Chiclana al Natural' en la que colaboran las delegaciones de Cultura y Medio Ambiente.
- Comienzo de las 50 primeras plantaciones de la campaña 'Un nacimiento, un árbol' en el parque de El Doctoral.
- El Ayuntamiento de Chiclana, reconocido con el 'Iglú Verde' de Ecovidrio.

#### **4.5. Sistemas.**

- Las playas de La Barrosa y Sancti Petri vuelven a obtener la certificación EMAS en gestión administrativa y de servicios.
- Certificación de seguridad de las distintas áreas de juegos infantiles del municipio. A través de este procedimiento se garantiza que los espacios destinados al ocio de niños y niñas cumplen todas las normativas y cuentan con las condiciones adecuadas para su uso y disfrute.

## 5. DEPARTAMENTO DE AGUA.



## 5. DEPARTAMENTO DE AGUA.



### 5.1. Oficina Técnica.

En relación con esta área, a continuación, se resumen los principales datos y actividades:

#### 5.1.1. Redes.

- Longitud de red de distribución de agua: 413.511 km.  
Variación 2021-20: + 1,185 km.
- Longitud de la red de Fecales: 318.031 m.  
Variación 2021-20: + (607 m).
- Longitud de la red de pluviales: 220.604 m.  
Variación 2021-20: + (56 m).

#### 5.1.2. Solicitudes gestionadas

La Oficina Técnica gestionó 2.265 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 2.078 y denegadas 88. Se aprobaron un total de 99 actas de Acometidas para tramitar (POC): 120.

#### 5.1.3. Proyectos redactados (memorias técnicas).

Los principales proyectos redactados a lo largo de 2021 se enumeran en la siguiente relación:

- Adecuación de entrega en EBAR Virgen del Carmen.
- Instalación de válvula de diámetro 600 en Molino Viejo.
- Impermeabilización de cubierta de depósito nº 1 en Pinar de la Espartosa.

- Renovación con manga autoportante de la red de saneamiento en calle Estoque.
- Sustitución de válvulas de línea en la red de abastecimiento.
- Sustitución de red de saneamiento en calle Arcos.
- Trazado de red de saneamiento fecal frente a hotel Riu para servicio a instalaciones de chiringuitos.
- Sustitución de red de abastecimiento en barriada Caja de Ahorros.
- Ampliación de red de abastecimiento en calle Codorniz.
- Obras de reurbanización y semipeatonalización en Alameda del Río.
- Instalación de fuentes surtidores en zona del diseminado.
- Obras ordinarias de saneamiento y sustitución de red de abastecimiento en Callejón del Águila, Jilguero, Albariza y conexión a calle Ave del Paraíso.
- Impermeabilización de la fuente ornamental de la glorieta de El Florín.

#### **5.1.4. Estudios técnicos y documentación.**

En cuanto a estudios técnicos realizados y documentación tramitada, destacan:

- Estudio económico previo de las posibles actuaciones para dotar a la Urbanización Pinar de los Franceses de las redes de saneamiento necesarias.

- Documentación relativa a parcelas en edificación y posibilidad de suministro inmediato para licencia tramitada como Asimilado a Fuera de Ordenación (AFO).
- Diseño y valoración de redes de abastecimiento y saneamiento para parcelas en ámbito de SUNC, según PGOU 2016 que se consideran Suelo Urbano con las actuales NNSS.

#### **5.1.5. Informes redactados.**

- Para conocimiento de puntos de conexión necesarios para redacción de Proyectos Básicos: 241.
- Sobre Proyectos de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 304.
- De subsanación para Proyecto de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 101.
- Para Declaración Responsable de Licencia de Obras: 22.



- De viabilidad de conexión de parcelas en zona Diseminado: 146.
- De Proyectos de Urbanización y Estudio de Detalle por Licencia de Obras: 4.
- Respuesta a petición de informe puntuales desde la unidad de Licencias: 9.

## **5.2. Producción.**

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

### **5.2.1. Mantenimiento de redes.**

Las actuaciones de mantenimiento de redes se han elevado a 269, de las cuales 169 se circunscribieron a averías de la propia red y 17 a averías de particulares. Se realizaron además 33 acometidas de agua.

- Medidores de suministro y albañilería: Las instalaciones de contadores se elevaron a 766 mientras que se contabilizaron 769 actuaciones de albañilería.
- Elementos de las redes (rejillas, areneros y arquetas): Se limpiaron 9.189 rejillas y 463 canaletas. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 23.240 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 26 reparaciones y 106 actuaciones en grupos de presión.
- Otras actuaciones: Estaciones de bombeo (380 intervenciones), compuertas (23), limpieza de fuentes (60) e inspecciones con cámara (31). El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 3.266 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 665.



### **5.3. Obras.**

#### **5.3.1. Abastecimiento.**

- Ampliación de red de abastecimiento en calle Codorniz.
- Instalación de fuentes surtidores en Carboneros.
- Ampliación de red e hidrante en Avenida del Mueble.
- Renovación de válvulas en línea.

#### **5.3.2. Saneamiento.**

En referencia al saneamiento se realizaron las siguientes obras:

- Anulación EBAR en la calle Cuba.
- Sustitución red de fecales en calle Arcos.

#### **5.3.3. Obras externas.**

- Nuevo vial en la calle Aspérula.
- Soto del Águila.

### **5.4. Calidad del agua y Depuración.**

#### **5.4.1. 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). Los datos más significativos del funcionamiento de las mismas durante 2021 han sido los siguientes:

- Caudal total recibido por EDAR de El Torno: 2.962.065 m<sup>3</sup>.
- Lodos retirados EDAR de El Torno: 3.172 Tm.
- Caudal total recibido por EDAR de La Barrosa: 2.271.713 m<sup>3</sup>.
- Lodos retirados por EDAR La Barrosa: 2.485 Tm.
- Iniciada la vigilancia de la incidencia por COVID 19 en las aguas residuales de las Depuradoras del Municipio, con el objeto de conocer la evolución de la pandemia a través de este indicador. Se trata por tanto de una herramienta de vigilancia epidemiología en las aguas residuales del municipio.

#### **5.4.2. Analíticas.**

Para llevar un control riguroso, en relación a la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 583 análisis en la red.

#### **5.5. Control de Plagas.**

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 178 peticiones de actuación, 43 de desinsectación y 135 de desratización.

## 6. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.



## 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 2021 se han tramitado un total de 131 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 1.102 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han deparado una retirada de 68.460.576 kg. Para la recogida selectiva, los resultados han sido: 1.247.810 kg de vidrio, 962.700 kg de envases y 948.586 kg de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 20.154 descargas en Urbisur, 20.042 descargas en Pelagatos y 27.664 en La Rana Verde. Con ello, las tres áreas totalizaron 67.860 descargas.

La recogida de ropa y calzado alcanzó un total de 163.228 kgs recuperados por las dos entidades que realizan el servicio de recogida, East West y Madre Coraje.



## **6.2. Limpieza viaria.**

Por lo que respecta al servicio de limpieza viaria, se ha tramitado un total de 44 escritos y 844 partes de trabajo de incidencias relacionadas, de los cuales 795 estuvieron relacionados con actuaciones de limpieza y 49 con papeleras.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentra el inicio de las gestiones para la Licitación del Servicio de Limpieza Viaria en el municipio de Chiclana de la Frontera.

## **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 212. De ellos, 160 tuvieron como resultado la limpieza por parte de los propietarios y 52 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.**

### **6.4.1. Escritos, trámites e incidencias.**

- Esta área registró 145 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por asociaciones de vecinos, empresas o ciudadanos.
- Los partes de trabajo de incidencias más habituales fueron los de mantenimiento de jardines y de solicitudes de poda, sumando un total de 547.
- Otras incidencias estuvieron relacionadas con presencia de orugas procesionarias, cartelería de zonas verdes, actuaciones en colegios, averías de riego, etc.
- Se tramitaron además 75 expedientes de tala.

#### **6.4.2. Arbolado urbano.**

- Se aportaron 11 nuevas unidades de árboles procedentes de Diputación Provincial de Cádiz.
- Reposición anual de arbolado viario en el municipio: Árboles y arbustos plantados por iniciativa de este departamento.
- Licitación para el suministro de árboles y tutores, plantación de los mismos y mantenimiento, para las zonas verdes y viario en el término municipal de Chiclana de la Frontera.
- Mantenimiento de la arboleda existente en el Parque de la Rana Verde, habiéndose hecho la previsión teniendo en cuenta tanto las zonas disponibles para la plantación como para la campaña 'Un nacimiento, un árbol'
- Licitación para el arreglo de los caminos de la Asomada, Juncal e Isla Sumtra por presentar un estado de deterioro.



#### **6.4.3. Fuentes y bebederos.**

Sustitución de 3 fuentes bebederos en Pinar de Hierro, debido al estado de deterioro de las ya existentes.

#### **6.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables.**

A 31 de diciembre de 2021, se encontraban operativas 47 áreas de juegos infantiles y biosaludables, Otras 7 se encontraban desmontadas provisionalmente debido a su estado de deterioro y por falta de seguridad para los usuarios. En relación a este apartado se tramitaron 66 partes de trabajo de incidencias.

## 6.6. Playas.

Se recibieron 198 escritos relacionados con las playas del municipio. Los puestos de socorro de la Cruz Roja de La Barrosa y Sancti Petri atendieron 2528 urgencias sanitarias.

Como actuaciones más relevantes destacan:

- Licitación para la adjudicación de 1 quiosco de bebidas y alimentos envasados en la Barrosa, tras renuncia del adjudicatario del anterior proceso licitatorio.
- Inicio de las gestiones necesarias para la licitación de concesión de uso privativo de las instalaciones municipales de la Parcela ELP-2 'Loma del Puerco', tras renuncia del adjudicatario del anterior proceso licitatorio.
- Redacción de la VERSIÓN 4 del Plan de Contingencias para las Playas de Chiclana ante el Covid 19, 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.
- Redacción del Plan de Seguridad y Salud, para regular las medidas a adoptar en materia de seguridad de las personas, así como la coordinación de las emergencias ordinarias, extraordinarias y de protección civil, en el ámbito de las playas de Chiclana. En cualquier caso, estará supeditado a las directrices que emanen del Plan de Emergencia Municipal de Chiclana de la Frontera.
- Continuación con el funcionamiento de la APP Playas, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan en origen, el grado de ocupación de cada zona antes de desplazarse hacia la playa.



### **6.7. Actas, proyectos y expedientes.**

Se tramitaron 416 expedientes relativos a proyectos y 124 actas medioambientales.

### **6.8. Varios.**

Se tramitaron 95 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

### **6.9. Galardones.**

- Certificación Q de Calidad Turística de las playas de la Barrosa y Sancti-Petri.
- Certificación ISO 14,001, SGMA Playa la Barrosa y Sancti-Petri.
- Bandera Azul Playa de la Barrosa.
- Bandera Azul Playa de Sancti-Petri.
- Sendero Azul 'Novo Sancti-Petri'.
- Bandera Ecoplayas.

## 7. DEPARTAMENTO DE CLIENTES.



## **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 2.206 solicitudes y realizado 2.547 contratos de suministro. Se atendieron 182.924 clientes: 4.428 en oficina, 32.932 por teléfono y 145.744 a través de la página web. Así, la media de clientes atendidos, a través de los distintos canales habilitados a tales efectos, fue de 19,37 por día laborable.

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2021 fue de 36.914 personas, lo que supuso un incremento de 531 con respecto a 2020. En cuanto al Padrón de Basura, se contabilizaron un total de 49.914 abonados a 31 de diciembre de 2021. En este caso la variación con respecto al año anterior fue de 120.

### **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 a 337.475. En el mismo periodo se realizaron 221.185 lecturas de contadores.

Se tramitaron 18 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 41.998,15 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre un total de 28.322,76 euros, lo que supone un porcentaje de cobro del 67,43 %. 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.

En 2021 no se realizaron notificaciones de corte de suministro, practicándose 7 cortes y 16 reanudaciones de suministro. Se han iniciado los trámites para el envío por vía ejecutiva de 56 expedientes.

El montante de las facturas de trabajo realizadas se elevó a 187.836 euros con un porcentaje de cobro del 99,77%. Durante el periodo de referencia se formalizaron 119 acuerdos de pago, de los cuales estaban pendientes de cobro 97 y cobrados 16.

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

El Registro General de Entrada tramitó un total de 3.792 escritos. Otros 700 documentos se registran como Salidas.



## 8. DEPARTAMENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO.



### BUSINESS

	2020	2021	2022	2023
	2,000	2,000	2,000	2,000
	2,200	2,200	2,200	2,200
	1,500	1,500	1,500	1,500
	100	100	100	100
		11,700	15,000	20,807
		8,167	15,197	15,281
		332	348	446
		8,497	15,545	15,727
		1,863	3,183	3,683
		6,634	\$ 12,362	\$ 12,044
	0,78	\$ 0,78	\$ 1,47	\$ 1,41
	0,78	\$ 0,77	\$ 1,46	\$ 1,39
	8,497	8,497	8,497	8,497
	8,497	8,497	8,497	8,497
	8,497	8,497	8,497	8,497

## 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 1.668 pedidos de compra: 1.555 a través de vales de compra y otros 113 mediante propuestas sin incluir contratos menores.

Durante 2021 se tramitaron, incluyendo la contratación menor, 26 contratos de obras, 61 relativos a servicios y 34 de suministros. Además, se acordó la prórroga de 16 contratos, un contrato privado y se celebraron un total de 30 mesas de contratación.

Puede consultar los contratos tramitados en 2021 a través del siguiente enlace:

[chiclananatural.com/menu-de-utilidades/conocenos/transparencia/relacion-de-contratos-y-convenios/contratos](http://chiclananatural.com/menu-de-utilidades/conocenos/transparencia/relacion-de-contratos-y-convenios/contratos)

<b>PEDIDOS DE COMPRAS</b>			
	PROPUESTAS*	VALES	TOTAL
DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE	13	481	494
DEPARTAMENTO AGUA	73	815	888
DEPARTAMENTO CLIENTES	7	24	31
DEPARTAMENTO SERV. GENERALES	10	224	234
DEPARTAMENTO CLIENTES	10	11	21
<b>TOTAL PEDIDOS REALIZADOS 2021</b>	113	1.555	1.668

\*No se incluyen los contratos menores

## **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 2021 se iniciaron un total de 26 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 22, mientras que 4 se encontraban en fase de tramitación.

De la misma forma, esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 150 denuncias, de las que pasaron a incoarse como expedientes sancionadores un total de 140, quedando 10 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 47 y se realizaron 16 ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

### **8.2.2. Asesoría Jurídica Externa.**

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 31 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 11 y permaneciendo en tramitación otras 20. Se iniciaron además dos procedimientos monitorios, de los que sólo quedó resuelto uno; el otro sigue en fase de tramitación.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se iniciaron 24 expedientes, de los cuales se han resuelto 13 y dos se encuentran en tramitación. Un total de 9 procesos de defraudaciones fueron infructuosos.

## **8.3. Área Económica y Contable.**

El área Económico-Financiera es la encargada de gestionar los recursos financieros, de anotar y registrar las actividades que realiza la empresa dentro de su ámbito de gestión, se encarga también de conocer los recursos necesarios para realizar las funciones y de optimizar su coste.

Por tanto, es un área transversal, siendo una unidad de soporte o de servicio que proporciona un apoyo directo al desarrollo de las actividades encomendadas a la Compañía. Para ello, desarrolla una gestión adecuada

de las relaciones con los grupos de interés externos (proveedores, organismos administrativos y tributarios, socios, entidades financieras, etc.) e internos (otras áreas y departamentos, trabajadores y colaboradores), y realiza una labor de colaboración para la elaboración de planes estratégicos.

Está compuesta por las secciones de Contabilidad, Costes e Inmovilizado, Financiera Y Facturación.

### **8.3.1. Sección de Contabilidad.**

Es la encargada de registrar, clasificar y resumir la información de cada uno de los hechos ocurridos en la Sociedad con trascendencia económica, siendo, por tanto, una herramienta fundamental en el desarrollo de la organización.

Con una continua formación y conocimiento de las normas y leyes que se aplican a la empresa, debe presentar una imagen fiel y proporcionar continuas previsiones económicas que sirvan para la toma de decisiones a distintos niveles.

Las funciones y actividades que se controlan y realizan en esta sección son: 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.



En el ejercicio 2021, se han recibido, registrado, contabilizado y tratado, 2.928 facturas de proveedores y acreedores, 340.977 facturas de servicios a clientes y 3.202 facturas de trabajos a clientes. Además de registrar los datos económicos reflejados en las facturas, se registra la fecha de vencimiento para su posterior 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.

### **8.3.2. Sección de Costes e Inmovilizado.**

Se encarga de la creación de los presupuestos de la empresa a partir del conocimiento de las necesidades aportadas desde las diferentes áreas de gastos, los históricos de costes y las directrices de los órganos de la compañía. Una vez definidos, se gestionan las posibles modificaciones solicitadas por cada área y se controla el estado de ejecución y desviación de este.

Para el ejercicio 2021, el presupuesto total ascendió a 30.605.310,08 euros, suponiendo un incremento porcentual de 8,36 puntos respecto del ejercicio anterior. De este importe, se ha comunicado en la información remitida para dar cuenta del seguimiento del Plan de Ajuste, una ejecución de 30.335.422,34 euros.

La parte presupuestada correspondiente al Ciclo Integral del Agua de 10.439.739,89 euros y la de las actividades medioambientales de 20.165.570,14 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.

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

### **8.3.3. Sección Financiera.**

Desde esta sección se realiza otra función básica, el control de las entradas y salidas de dinero, la realización de previsiones de cobros y pagos con el fin de poder contar con la liquidez necesaria para atender los pagos que se deben realizar.

En este ejercicio se ha vuelto a reducir la ratio de las operaciones pendientes, el periodo medio de pago a proveedores, que se ha situado este ejercicio en 36,36 días, confirmándose la tendencia a la baja iniciada en el ejercicio. Todo ello, desde un marco económico que continúa con dificultades iniciadas con la pandemia Covid 19 y las secuelas económicas que la misma ha ido dejando.

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.

#### **8.3.4. Fiscalidad y tratamiento tributario.**

Esta sección está en constante estudio y aplicación de las normas, leyes y ordenanzas que nos aplican y que regulan nuestras actividades.

En el ejercicio 2021, se han seguido consolidando la implantación de las ordenanzas aprobadas en el año anterior, así como la revisión de posibles modificaciones que se pudieran realizar en años anteriores y que supongan. Una mejor traslación de los costes a los usuarios sin olvidar de que el agua es un derecho fundamental para las personas.

Se han emitido 340.977 facturas de servicio y 3.202 facturas de trabajo y ventas.

#### 8.4.Magnitudes Económicas.

<b>IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS Y % DE CRECIMIENTO O DECRECIMIENTO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>RESULTADO</b>	18.725.768,30	17.338.658,62
<b>INCREMENTO PORCENTUAL</b>	8,00%	

<b>BALANCE DE SITUACIÓN AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>		
<b>ACTIVO</b>		
A) ACTIVO NO CORRIENTE	12.055.601,40	10.165.830,57
B) ACTIVO CORRIENTE	22.396.341,64	22.334.816,82
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>34.451.943,04</b>	<b>32.500.647,39</b>

<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		
A) PATRIMONIO NETO	5.646.657,22	9.980.414,15
B) PASIVO NO CORRIENTE	9.241.928,61	9.073.514,26
C) PASIVO CORRIENTE	19.563.357,21	13.446.718,98
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>34.451.943,04</b>	<b>32.500.647,39</b>

<b>CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO</b>		
DESCRIPCION		
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACION	659.314,58	-2.072.801,44
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-292.190,87	-344.928,64
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTO	367.123,71	-2.417.730,08
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	-880,64	6.075,95
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>366.243,07</b>	<b>-2.411.654,13</b>

## 9. COMUNICACIÓN E IMAGEN



## **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 que en 2021 no se han desarrollado debido a la pandemia de COVID-19.

Durante el año de referencia, se ha redactado o facilitado la información correspondiente a la publicación de 63 comunicados o información 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 2021 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 1.199 seguidores a 31 de diciembre de 2021.

De la misma forma, durante 2021 se ha potenciado el uso del perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 1.904 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 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:

- Campaña “Pequeños actos, grandes consecuencias”
  - Acción de concienciación contra el vertido indiscriminado de basura y restos de poda.
- Campaña “Tú pones tu balcón, nosotros las gitanillas”
- Campaña “Nuevos puntos de agua en el extrarradio.
- Campaña “Ampliación del servicio de recogida selectiva”.
- Campaña “Respira” de Ecoembes.
- Campaña “Consejos contra la picadura del mosquito”.
- Concurso del agua ‘Publicaciones del Sur’.
- Concurso Aqualia ‘Objetivos Desarrollo Sostenible’.
- Campaña “No tires al suelo la mascarilla”.
- Campaña “Un nacimiento, un árbol”.



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

- Organización de la actividad ‘Un nacimiento, un árbol’.
- Actualización de la Carta de Servicios de las playas de La Barrosa y Sancti Petri.
- Elaboración de las vallas publicitarias sobre las diferentes campañas de concienciación.

- Actualización de cartelería para horarios especiales y de cierre de oficinas.
- 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 nueva Estación Meteorológica en la web.

### **9.3. Diseño.**

- Cartel y tríptico “Tú pones tu balcón, nosotros las gitanillas”.
- Nuevo formato para la Memoria Anual.
- Campaña de difusión de fuentes de agua en el extrarradio.

## 10. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



## 10. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.

### 10.1. Recursos Humanos.

Chiclana Natural ha cerrado el año 2021 con un total de 77 empleados en su plantilla, de ellos 68 lo son con carácter fijo y 9 eventuales.

En relación con la formación efectiva destinada al personal, no se han desarrollado acciones formativas dentro del Plan de Formación. No obstante, se han desarrollado 15 acciones como cursos, jornadas, congresos o seminarios con un total de 24 asistentes de la empresa.

La organización ha acogido a un total de 27 alumnos becarios y en prácticas, gracias a los convenios de colaboración firmados con la Junta de Andalucía, centros de Educación Secundaria, la Fundación Universidad-Empresa de Cádiz (Fueca) y otras universidades españolas.

### 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 357 comunicaciones durante el ejercicio 2021, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Los usuarios interpusieron un total de 3 hojas de reclamaciones.

### **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 61,18% en 2021. Los "no satisfechos" alcanzaron el 38,82%.

Por que respecta a la valoración de la calidad en el servicio de abastecimiento, un 67,44 % de los encuestados se mostró "satisfecho" y un 17,69 % "no satisfecho".

### **10.4 Prevención de Riesgos Laborales.**

En materia de Prevención de Riesgos Laborales se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Evaluación de Riesgos en Centros de Trabajo: Edificios de oficinas Plaza España, s/n y Huerta Chica, nº 18. Nave de Producción: Polígono Urbisur calle Del Progreso.
- Revisión de las diferentes Estaciones de Bombeo.
- Evaluación del Depósito de La Espartosa.
- Procedimientos de adaptación del puesto de trabajo a personas trabajadoras con restricciones del puesto.



Ayuntamiento de  
**Chiclana**