



chiclana natural



Ayuntamiento de
Chiclana



MEMORIA ANUAL 2024

Chiclana Natural S.A.

Mayo 2025



chiclana natural



ÍNDICE

1

Datos de la empresa

Pag. 4

2

Introducción

Pag. 5

3

Órganos rectores y organigrama

Pags. 6 y 7

4

Cronología de hechos relevantes

Pag. 8

5

Departamento de Agua

Pag. 9

6

Departamento de Medio Ambiente

Pag. 13

7

Diseminado

Pag. 17

8

Departamento de Clientes

Pag. 18

9

Departamento Económico

Pag. 20

10

Comunicación e Imagen

Pag. 23

11

Departamento de Sistemas

Pag. 28

1.- 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 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.

2.- 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 la delegación municipal de Medio Ambiente se instrumentaliza a través de Chiclana Natural S.A., empresa pública del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera. Sus competencias abarcan la gestión del ciclo integral del agua, de los residuos urbanos, la limpieza viaria y de zonas verdes, el cobro en vía voluntaria de tasas, así como la práctica totalidad de los cometidos de la Delegación municipal de Medio Ambiente.

3.- ÓRGANOS RECTORES

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

Junta General **Composición a 31/12/2024**

Presidente

D. José María Román Guerrero

Vocales

D^a Ana María González Bueno.

D^a. María de los Ángeles Martínez Rico.

D. Francisco José Salado Moreno.

D. José Manuel Vera Muñoz.

D. Rodolfo Pérez Neira.

D^a. Isabel María Butrón García.

D. José Alberto Cruz Romero.

D^a. M^a José Batista Muñoz.

D. Federico Díaz Torres.

D^a. Manuela Pérez Izeta.

D^a. Ascensión Hita Fernández.

D^a. Margarita Pérez Ruiz.

D^a. M^a Deseada Olivero Benítez.

D. Diego Miguel Rodríguez Frías.

D. José Lagóstena Gutiérrez.

D. Oscar López Domínguez.

D. Jesús Galvín Pérez.

D^a. M^a del Carmen Baena Silva.

D^a. María José Campos Peña.

D. Manuel Jesús Vela Saborido.

D^a. M^a Jesús Muñoz González.

D. Roberto Palmero Montero.

D^a. Susana Rivas Córdoba.

Consejo de Administración **Composición a 31/12/2024**

PRESIDENTE

D. José María Román Guerrero

Vicepresidente

D. Roberto Palmero Montero

Vocales

D^a María Deseada Olivero Benítez.

D^a Manuela Moreno Gómez.

D. Abel Oliva Baro.

D. Fabian Santana Gil.

D^a Esther Díaz Buide.

D. Antonio Fernández Sáenz.

D. José María Palomino Martín.

Director Gerente

D. Santiago González Ruiz.

Secretario

D. José Luis Suárez Rodríguez

Interventor de Fondos

D. Ángel Tomás Pérez Cruceira

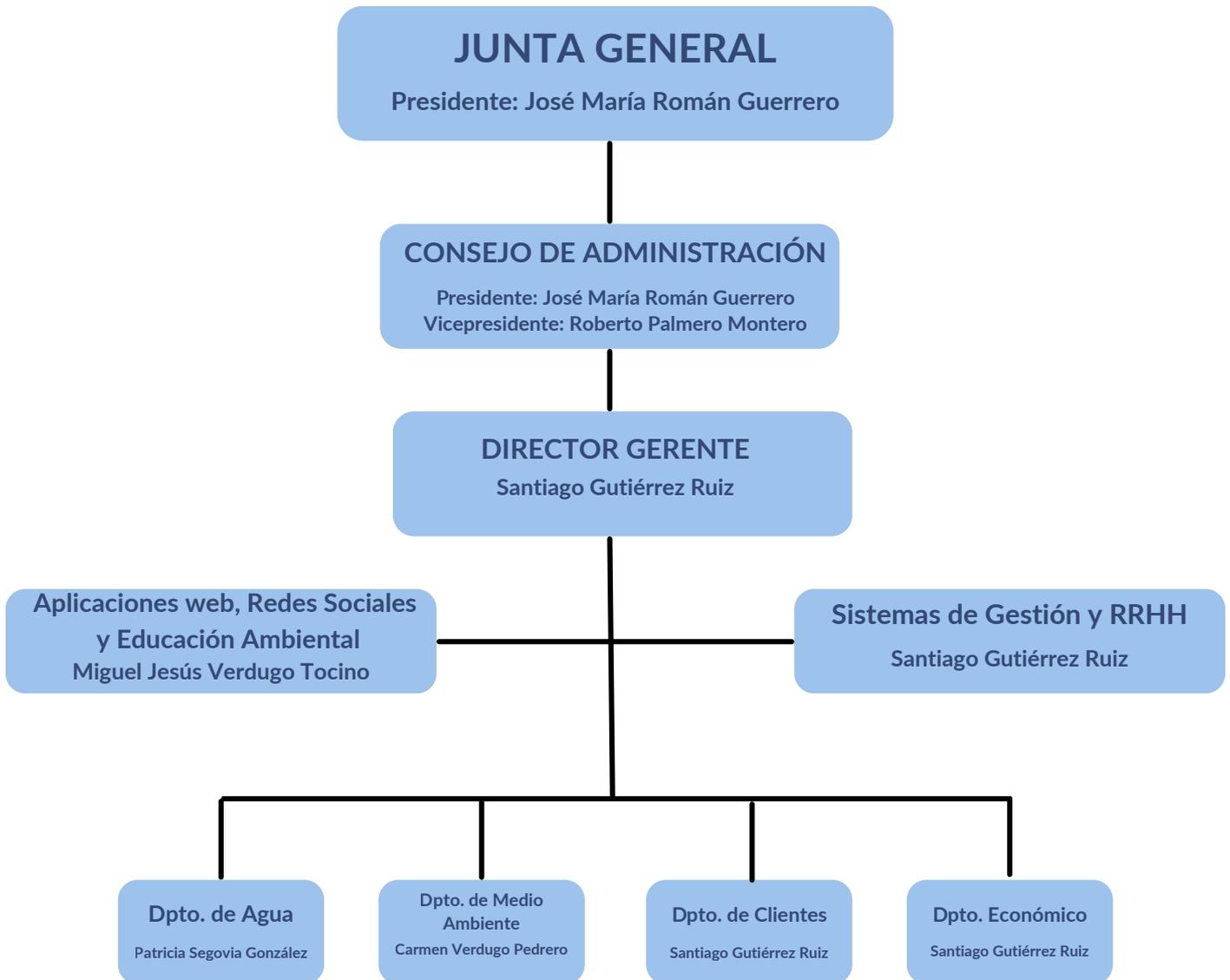
Asesor Jurídico

D. Juan Antonio Moreno Rodríguez

Representante de los trabajadores

D. Ernesto José Salgado Carmona.

ORGANIGRAMA



4.- CRONOLOGÍA DE HECHOS RELEVANTES

4.1. DEPARTAMENTO DE AGUA.

- Adaptación en la gestión y tramitación de expedientes a la situación de excepcional sequía del 2024 para garantizar los consumos permitidos.
- Tramitación de los primeros expedientes de Plan Especial de Adecuación Ambiental y Territorial.
- Subvención dentro del proyecto WATERCOG-PC que las empresas municipales CHICLANA NATURAL Y AGUAS DE CÁDIZ presentaron a la convocatoria para la “concesión de ayudas por concurrencia competitiva para la elaboración de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del Ciclo del Agua).
- Continuación de las labores de aplicación del Servicio de vigilancia y control de mosquitos en Chiclana de la Frontera.

4.2. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.

- Desarrollo de la Feria de Iniciativas Verdes, consistente en un amplio programa de actividades y talleres para todos los públicos en los que los colectivos chiclaneros vinculados al medio ambiente fueron los grandes protagonistas.

4.3. DEPARTAMENTO DE CLIENTES.

- Entrada en vigor de la Ordenanza N.º 03, que actualiza la Tasa de Basura según el tipo de local, superficie y actividad.
- Activación de la gestión de cortes de suministro por impago, lo que ha incrementado la atención al público y el número de incidencias. Se realizan cortes, reanudaciones y acuerdos de pago, aumentando significativamente la carga de trabajo.
- Adquisición y puesta en marcha de la aplicación CICLE que permite llevar a cabo un óptimo desarrollo de la gestión de webclient para clientes/ciudadanos y proveedores.

5.- DPTO. 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 (m) de red de distribución de agua + variación 2024-23: $406.100 + 1.092 = 407.192$ m.
- Longitud (m) de la red de Fecales + variación 2024-23: $318.930 + 671 = 319.601$ m.
- Longitud (m) de la red de pluviales + variación 2024-23: $214.890 + 730 = 215.620$ m.



5.1.2. Solicitudes gestionadas.

La Oficina Técnica gestionó un total de 930 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 160, denegadas 77 y 64 anuladas.

5.1.3. Proyectos redactados (memorias técnicas).

Los principales proyectos redactados a lo largo de 2024 se enumeran en la siguiente relación:

- Eliminación de estanque sin cimentación y adecuación de viales y cerramiento en EDAR el Torno.
- Ampliación de red de abastecimiento en calle Palencia.
- Ampliación de red de pluviales y aliviadero en calle Paciano del Barco.
- Telecontrol y arquetón By-Pass para regulación y medida del caudal en red de distribución en avenida Octavio Augusto, esquina Calle Teodosio.
- Modificación de la entrega de agua procedente de los pozos de emergencia en depósito de Naveritos.
- Adecuación de equipo de instalaciones de pozo Galera para su uso como pozo de emergencia por sequía.
- Refuerzo de red de pluviales en la avenida de Algeciras.
- Telecontrol y arquetón By-Pass para regulación y medida del caudal en red de distribución en calle Támesis.

PROYECTOS REDACTADOS

Memoria técnica para la sustitución de la red de abastecimiento en la carretera de La Barrosa



- Adecuación de equipo e instalaciones de “Pozo La Loma” para su uso como pozo de emergencia por sequía.
- Reforma de hidrantes existentes en urbanización Loma de Sancti Petri.
- Adecuación de equipos e instalaciones de captación subterránea para su uso en duchas en playa por sequía.
- Sustitución de tubería de aguas regeneradas en tramo junto a puente del Séptimo Centenario.
- Instalación de nueva Estación de Bombeo de Aguas Residuales en la calle Pompeya.
- Depósito de regulación de agua regenerada en cabecera del sistema EDAR La Barrosa.
- Sustitución de tuberías de abastecimiento en Puente Chico.
- Colocación de reja de desbaste en red de saneamiento residual en Alameda del Río.



5.1.4. Informes redactados del ciclo del agua.

- Puntos de conexión en redes de Saneamiento y Abastecimiento para redacción de Proyectos Básicos: 112.
- Informe Agua y Saneamiento para Proyectos de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 284.
- Informe Agua y Saneamiento de subsanación para Proyecto de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 87.
- Informe Agua y Saneamiento para Declaración Responsable de Licencia de Obras: 113.
- Informe de viabilidad para acceso al servicio de Abastecimiento y saneamiento residual en trámites AFO: 129.
- Informe redes Ciclo del Agua para Proyectos de Urbanización y Estudio de Detalle: 5.
- Informes para Planes Especiales de Adecuación medioambiental y Territorial: 20.
- Informes de Ciclo del Agua solicitados desde la unidad de Licencias: 12.

PROYECTOS DE EJECUCIÓN

Se han realizado 284 informes de Agua y Saneamiento para Proyectos de Ejecución para obtención de licencias de obra.



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.

Con respecto a las actuaciones de mantenimiento de la red, 106 se circunscribieron a averías de la propia red y 15 a averías de particulares. Se realizaron además 72 acometidas de agua.

- Medidores de suministro y albañilería: Las instalaciones de contadores se elevaron a 1.813, mientras que se contabilizaron 786 actuaciones de albañilería
- Elementos de las redes (rejillas, areneros y arquetas): Se han actuado en 9.573 imbornales y 496 canaletas. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 24.352 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 43 reparaciones y 92 actuaciones en grupos de presión.

5.2.2. Otras actuaciones

Las estaciones de bombeo contabilizaron 411 intervenciones, las compuertas 21, la limpieza de fuentes 72 y las inspecciones con cámara 46. El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 2.811 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 493. Se han realizado 70 acometidas fecales y ninguna de pluviales.

5.3. Obras.

5.3.1. Abastecimiento.

Entre las obras de abastecimiento realizadas directamente por el departamento destacan:

- Bypass regulación presiones Rotonda Sotillo (Te Quiero Pepa).
- Bypass regulación de presiones Calle Hormaza.
- Bypass regulación de presiones Calle Santa Ana.
- Bypass Calle Támesis.
- Bypass Calle Octavio Augusto.
- Modificación entrega de pozos a Depósito Naveritos.
- Ampliación de Sistema General de Abastecimiento para conexión Loma Novo Fase I.
- Sustitución red de abastecimiento en calle Somormujo.

ELEMENTOS DE REDES

Se ha actuado en 9.573 imbornales y en 496 canaletas en tareas de mantenimiento y limpieza

ZANJAS Y AGLOMERADO

Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 493 a lo largo del año 2024.



5.3.2. Saneamiento.

En referencia al Saneamiento se realizaron las siguientes obras:

- Refuerzo de pluviales en Avenida de Algeciras.
- Ampliación de pluviales en calle Méjico.
- Sustitución red de fecales en calle Caraza.

Otras:

- Sustitución de tubería de aguas regeneradas en calle Paciano del Barco.
- Desmontaje de balsas del proyecto All-gass (Fase 1).

5.3.3. Obras externas.

Competen a aquellas obras relativas a nuevas urbanizaciones que conlleven la conexión de abastecimiento, pluviales y fecales:

- Urbanización La Soledad M-18 M-22.
- Conexiones para dotaciones de servicios en viviendas y actividades:
 - Desvío de red abastecimiento en calle Sirena.
 - Ampliación calle Palencia.
- Obras ejecutadas por el Ayuntamiento:
 - Abastecimiento y saneamiento calle Arroyuelo.
 - Abastecimiento y saneamiento calle Iro.
 - Abastecimiento y saneamiento carretera Laguna de la Rana Verde.
 - Abastecimiento y saneamiento carretera Fuente Amarga.
 - Implantación de red abastecimiento y saneamiento según Normas Sustantivas.
 - Red de pluviales en calle Polonia.



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 estas, durante 2024, han sido los siguientes:

- Caudal total recibido por EDAR de El Torno: 2.979.150 m³
- Lodos retirados EDAR de El Torno: 3.193 Tm.
- Caudal total recibido por EDAR de La Barrosa: 2.487.456 m³
- Lodos retirados por EDAR La Barrosa: 2.974 Tm.

Como actuaciones más significativas destacan:

- Desmontaje balsas Fase I All Gas.
- Sustitución Red de Agua Regenerada EDAR El Torno.

DEPURACIÓN DE AGUAS

La EDAR de El Torno recibió un caudal del 2,98 millones de metros cúbicos y la de La Barrosa, 2,5 millones cúbicos.



5.4.2. Analíticas.

Para llevar un control riguroso, en relación con la calidad del agua, en cumplimiento de la normativa vigente, se han realizado 645 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;

- Revisiones realizadas:
 - De desratización: 16.337 (331 puntos inspeccionados).
 - De desinsectación: 15.366 (puntos revisados).
- Denuncias totales:
 - De desratización: 128

ANALÍTICAS EN LA RED

Se han realizado un total de 645 análisis de la calidad de agua de suministro en la red municipal.



6.- DPTO. 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.

Como actuaciones más destacadas en la gestión de residuos están el inicio de la prestación del nuevo Servicio de Recogida de Residuos, tras su adjudicación y la mejora de caminos del extrarradio y retirada de áridos acopiados en los márgenes.

Durante 2024 se han tramitado un total de 156 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 1146 partes de trabajo de incidencias relacionadas:

- Acumulación de residuos en la vía pública: 320.
- Mantenimiento-cerramiento de contenedores: 514.
- Limpieza de contenedores: 55.
- No recogida de basura: 121.
- Solicitud de contenedores: 136.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han deparado una retirada de 68.503.790 kg. Para la recogida selectiva, los resultados han sido; 1.306.640 kg de vidrio, 1.103.100 kg de envases y 1.119.330 kg de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 21.877 descargas en Urbisur, 22.145 en Pelagatos y 35.286 en La Rana Verde. Con ello, las tres áreas totalizaron 82.308 descargas.

La recogida de ropa y calzado alcanzó un total de 234.702 kg. recuperados por las dos entidades que realizan el servicio de recogida, East West y Madre Coraje.

ÁREAS DE RECICLAJE

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 21.877 descargas.



6.2 Limpieza viaria.

Por lo que respecta al servicio de limpieza viaria, se ha tramitado un total de 78 escritos y 962 partes de trabajo de incidencias relacionadas, de los cuales 899 estuvieron relacionados con actuaciones de limpieza y 63 con papeleras.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentra la incorporación al servicio de limpieza viaria de una cuadrilla para atender la zona de diseminado. Y el inicio y puesta en servicio de nueva maquinaria de limpieza de playas.

6.3 Limpieza de parcelas.

En cuanto a la limpieza de parcelas privadas, el número de expedientes de requerimientos de parcelas iniciados es de 171. De ellos, 113 tuvieron como resultado la limpieza por parte de los propietarios y 58 acabaron con el inicio de las gestiones para que se requiriera al propietario su ejecución.

6.4 Parques y jardines y áreas arboladas.

6.4.1. Escritos, trámites e incidencias.

Esta área registró 221 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 635.

Otras incidencias estuvieron relacionadas con procesionaria, cartelería de zonas verdes, actuaciones en colegios, averías de riego, etc...

Se tramitaron además 90 expedientes de tala, 105 expedientes de poda y un aporte de 335 unidades arbóreas, entre árboles y arbustos procedentes de Diputación Provincial de Cádiz.



6.4.2. Arbolado urbano.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran las de limpieza y conservación del Pinar de Hierro, La Espartosa y parcelas municipales. Actuaciones de fumigación y tratamiento contra la procesionaria. La ejecución e instalación de elementos que componen el Proyecto Banco-Libro y elemento arbóreo correspondiente.

- Reposición anual de arbolado viario en el municipio: árboles y arbustos plantados por iniciativa de este departamento.
- Reposición arbustiva y de arbolado en las zonas verdes públicas, con aportaciones realizadas por el vivero de Diputación.
- Inicio de las obras del proyecto 'Mejoras paisajística en carretera de Fuente Amarga'.
- Proyecto de 'Mejora paisajística de la calle Arroyuelo' tras finalización de las obras de peatonización.
- Remodelación del Parque Público situado en el antiguo matadero.

NUEVAS UNIDADES

Reposición arbustiva y de arbolado en las zonas verdes públicas, con aportaciones realizadas por el vivero de Diputación.

6.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables.

Principales actuaciones de mejora:

- PLAZA DE JOSÉ REDONDO: Arreglo de cableado 'Puente Mono', cambio de asientos de columpios.
- PLAZA DE LAS BODEGAS: Renovación integral del suelo, arreglo de valla perimetral.
- DOÑA PETRA: Arreglo balancín forma de pollo, renovación de cubierta.
- URBANIZACIÓN MOLINO VIEJO - NIDO: Reparación de holgura en juego forma de coche, colocación de tapones en juegos.
- URBANIZACIÓN MOLINO VIEJO - TIROLINA: Arreglo de carro, mejora y recebado de arena.
- PACIANO DEL BARCO - CIRCUITO BIOSALUDABLE: Arreglo del suelo.
- LA LOMA DEL PUERCO: Mejora del arenero. Pase de motoazada y nivelación de suelo.
- LA LOMA - TIROLINA: Reposición de cable deteriorado.
- HERMANO EUFRASIO: Reposición de banco columpio.
- ALAMEDA DEL RÍO: Reposición de muelles de cama elástica. Retirada de grafitis. Arreglo de pequeñas zonas deterioradas de los suelos.
- PLAZA CARLOS CANO: Renovación integral del suelo.



- HELIOPOLIS: Pintado de elementos.
- CLARA CAMPOAMOR: Renovación integral del suelo.
- EL CERRILLO: Renovación integral del suelo.
- LA CARABINA: Renovación integral de suelo. Colocación de Cartelería.
- LA ROSALEDA: Cambio de asiento de columpio.
- MARÍA MANUELA: Mejora y recebado de arena. Arreglo valla perimetral.
- CAMINO DEL VELERO: Pintado de juegos. Mejora y recebado de arena.
- EL DOCTORAL: Mejora y recebado de arena. Mantenimiento de astillamiento.
- TIROLINA 1ª PISTA: Colocación de nuevo carro.
- NOVO SANCTI PETRI (LA MOSCA): Arreglo de compacto. Relleno de arena.
- SANTA ANA: Cambio de maderas rotas.
- ALDEA DEL COTO: Mejora, relleno y recebado de arena.

LABORES GENERALES:

- Revisión quincenal visual, de todas las zonas.
- Limpieza de las zonas (hierbas, limpieza de pintadas, etc.).
- Subsanación de desperfectos por actos vandálicos.
- Pasado de motoazada de forma periódica.
- Nivelado de arena.
- Colocación de tapones en tornillos para evitar peligros.
- Arreglo de zonas con peligro de atrapamiento de dedos.
- Colocación de cintas a cuerdas de trepa.
- Engrasado de partes móviles.
- Colocación de lozas de caucho en suelos de diversas zonas.
- Cambio de cadenas defectuosas.
- Arreglo de vallas perimetrales.
- Colocación de lozas defectuosas o rotas.

Se recibieron un total de 43 partes de incidencias de trabajo relacionadas.



6.6. Playas.

Se recibieron 260 escritos relacionados con las playas del municipio. Los puestos de socorro de la Cruz Roja de La Barrosa y Sancti Petri atendieron 2.070 urgencias sanitarias.

Como actuaciones más destacables se encuentran:

- Tramitación de Plan de Explotación de Playas con carácter plurianual, para las temporadas 2024/2027.
- Reparación torrenteras en playa La Barrosa.
- Reparación de señalética de las playas, y actualización de la señalética de los módulos de aseos.
- Instalación de nueva pasarela para el baño adaptado, en 2ª pista de playa de la Barrosa.
- Inicio de la tramitación para la licitación de la adjudicación de “Escuelas de surf y/o paddle surf en las zonas náuticas sitas en la playa de La Barrosa”, LOTES 3 Y 4.
- Inicio de la tramitación con la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, para la concesión de la ocupación de DPMT, de cara a la instalación de pasarelas de accesos a la Barrosa, situadas junto Plaza de Las Batallas, Miradores de Sancti Petri, y entre hitos M79 y M80.
- Remisión a la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, de Modificado de Proyecto para la concesión de la ocupación de DPMT, de cara a la instalación de pasarela de acceso a la Barrosa, situada junto al Hotel Vincci.
- Puesta en funcionamiento de la Playa Canina en la zona de playa de Lavaculos.
- Inicio de gestiones para la tramitación de la licitación para la instalación de Parque Acuático en playa de la Barrosa.
- Inicio de la tramitación para la licitación de cara a la ejecución del ‘Proyecto de revegetación dunar de especies autóctonas’.
- Inicio de la tramitación para la licitación de cara a la ejecución del ‘Proyecto de eliminación de especies exóticas en las playas’.

NUEVOS ACCESOS

Se tramitó la concesión de ocupación para la instalación de nueva pasarela para el baño adaptado, en 2ª pista de playa de la Barrosa.



6.7. Actas, proyectos y expedientes.

Se tramitaron 199 expedientes relativos a proyectos y 156 actas medioambientales.

6.8. Varios.

Se tramitaron 66 escritos sobre asuntos varios no relacionados con los epígrafes anteriormente especificados.

Incidencias tramitadas o en trámite, de temas diversos relacionados con Medio Ambiente, recibidas a través de las plataformas telemáticas a disposición de los ciudadanos:

- GECOR: 1.584 avisos.
- EYOS: 347 avisos.

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.
- ECOPLAYAS.

7.- DISEMINADO

7.1. Introducción.

El Área de Diseminado centra sus cometidos en el impulso de las gestiones necesarias para la realización de actuaciones técnicas y económicas en el desarrollo de Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial en ejecución del planeamiento urbanístico vigente en el término municipal.

7.2. Acciones de difusión del proyecto.

Según los datos de la empresa se identificaron en torno a 1.200 viviendas susceptibles de conexión inmediata localizadas en los núcleos de diseminado más cercanos al suelo urbanizado, es por ello por lo que durante el ejercicio se ha facilitado información a la ciudadanía por diferentes vías.

1. **Reuniones presenciales** convocadas mediante cartelera en vía pública en calles de zonas con mayor número y densidad de viviendas irregulares.
2. **Reuniones presenciales** convocadas por los vecinos de zonas interesadas en llevar a cabo un Plan Especial para la construcción de infraestructuras básicas.
3. **Atención al ciudadano.** Se realiza mediante las siguientes modalidades:

Asistencia personal-presencial por el Coordinador del Área de Diseminado de esta empresa municipal.

La cita se solicita mediante cita previa a través de Portal Web <https://chiclananatural.com/diseminado/solicitud-cita-previa/>.

Desde su puesta en funcionamiento se han atendido a 1.100 personas.

VIVIENDAS CONEXIONABLES

Según los datos de la empresa se identificaron en torno a 1.200 viviendas susceptibles de conexión inmediata.



Información desde la Delegación Municipal de Urbanismo a través del Portal Web del Ayuntamiento de Chiclana, donde se detallan los pasos de la tramitación del procedimiento que permiten la obtención de la declaración de las edificaciones en régimen de asimilado fuera de ordenación AFO, paso previo y necesario hasta poder conectarse a los servicios básicos existente o futuros.

Información a través del Portal Web de Chiclana Natural, donde se detallan los pasos de la tramitación del procedimiento a seguir para declaración de las edificaciones en régimen de asimilado fuera de ordenación AFO, o en su caso, el inicio de la tramitación de un posible Plan Especial del ámbito que pudiera delimitarse.

7.3. Procedimientos iniciados desde el área de tramitación.

Los procedimientos iniciados y en tramitación han sido:

- 600 solicitudes Pre-AFO registradas de las que en torno a 400 resultaron inicialmente favorables.
- 200 de la resueltas favorablemente, en proceso de análisis técnico de certificados descriptivos, y por tanto, avanzando en la tramitación urbanística de los expedientes.
- 50 con resolución AFO finalizada, contratados los servicios o en fase de solicitud de acometidas ante Chiclana Natural.
- 28 ámbitos interesados en el desarrollo de un posible Plan Especial. Abarcan en total en torno a 10.000.000 metros cuadrados de extensión, manteniendo a su vez un alto grado de colmatación, en su mayoría, viviendas que constituyen residencia habitual.

ÁREA DE TRAMITACIÓN

Se han recibido un total de 600 solicitudes PRE-AFO de las cuales en torno a 400 resultaron inicialmente favorables.

8.- DPTO. 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: <https://www.chiclananatural.com/>.

En el periodo de referencia se han iniciado 996 solicitudes y realizado 3.560 contratos de suministro, que se dividen en 1.479 contratos de basura y 2.081 contratos de suministro de agua. Se atendieron un total de 287.583 usuarios de manera directa e indirecta, que se dividen en: 9.214 usuarios en oficina, 28.008 usuarios por teléfono y 250.361 a través de correo electrónico. Así, la totalidad de clientes atendidos de manera directa por personal de Chiclana Natural en oficina da una media de 37,61 personas atendidas diariamente.

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2024 fue de 37.578 personas, lo que supuso un incremento de 238 con respecto a 2023. Siendo 6.39.876 el agua suministrada por el CAZG.

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 380.275. En el mismo periodo se realizaron 218.124 lecturas de contadores.

Se tramitaron 12 expedientes por fraude en el suministro de agua y se abrieron 7 expedientes. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 22.673,30 euros; habiéndose cobrado a 31 de diciembre un 100% de las facturas practicadas por este concepto.

Se realizaron un total de 1.490 altas de padrón de basura y se ha conseguido una variación de 1.325 en el número de contribuyentes.

SUMINISTRO Y BASURA

En el periodo de referencia se han iniciado 996 solicitudes y se han realizado 3.560 contratos de suministro.



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 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 2024 se realizaron 2.421 notificaciones de corte de suministro, se han gestionado 904 cortes y se han realizado 594 reanudaciones de suministro. No se han iniciado los trámites para el envío por vía ejecutiva debido a que no hay expedientes.

El montante de las facturas de trabajo realizadas se elevó a 584.439,12 euros con un porcentaje de cobro del 99,35%.

Durante el periodo de referencia se formalizaron 216 acuerdos de pago con un importe total de 279.043,92 euros, de los cuales estaban pendientes de cobro 95.655,89 euros y 183.388,03 euros cobrados.

EXPEDIENTES EN EJECUTIVA

En 2024 se realizaron 2.421 notificaciones de corte de suministro, se han gestionado 904 cortes y se han realizado 594 reanudaciones de suministro.

8.4. Área de Registro General e Información.

El Registro General de Entrada tramitó un total de 4.076 escritos. Otros 600 documentos se registran como Salidas.



9.- DPTO. ECONOMICO-ADMINISTRATIVO

Engloba las áreas de Contratación y Logística, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, y Económico-Financiero-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 1.116 pedidos de compra: 1.053 a través de vales de compra y otros 63 mediante propuestas sin incluir contratos menores.

Durante 2024 se tramitaron, incluyendo la contratación menor, 76 contratos de obras, 36 relativos a servicios y 71 de suministros. Además, se acordó la prórroga de 11 contratos y se celebraron un total de 25 mesas de contratación.

De dichos contratos, 38 de ellos son tramitados por procedimiento abierto de contratación (abierto ordinario, abierto simplificado y abierto simplificado sumario). El resto, 145 contratos son menores.

No se incluyen en el cómputo, 1 procedimiento de contratación de obra y servicio declarado desistido.

9.2. Asesoría Jurídica.

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



9.2.1. Asesoría Jurídica Interna.

En lo relativo a Usuarios y Consultas, durante el año 2024 se iniciaron un total de 17 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 15, mientras que 2 se encontraban en fase de tramitación.

De la misma forma, esta área ha abordado 'Actuaciones Previas' para la tramitación de un total de 408 denuncias, de las que pasaron a incoarse como expedientes sancionadores un total de 120, quedando 144 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 61 y se realizaron 6 ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

En cuanto a los contratos o convenio, se tramitaron un total de 5.

9.2.2 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. Durante este periodo se ha iniciado 2 monitorios, de los cuales solo uno ha sido resuelto y el otro se encuentra en tramitación.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se iniciaron 18 expedientes, de los cuales se han resuelto 13 y 5 se encuentran en tramitación.

USUARIOS Y CONSULTAS

En lo relativo a Usuarios y Consultas, durante 2024 se iniciaron un total de 17 expedientes, de los cuales a final del ejercicio se habían resuelto 15.

EXPEDIENTES RESUELTOS

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se iniciaron 18 expedientes, de los cuales se han resuelto 13 y 5 se encuentran en tramitación.



9.3 Área Económico-Financiero-Contable.

El área Económico-Financiero-Contable 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.

9.3.1 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.

En el ejercicio 2024, se han recibido, registrado, contabilizado y tratado, 3.205 facturas de proveedores y acreedores. Desde esta sección se han emitido 326.659 facturas de servicios a clientes y 4.665 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.

En este ejercicio se ha reducido la ratio de las operaciones pendientes, el periodo medio del pendiente de pago a proveedores se ha situado en 2,56 días.





9.3.2. 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 dirección 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 2024, el presupuesto total ascendió a 37.110.870,83 euros, suponiendo un incremento porcentual de 10,15 puntos respecto del ejercicio anterior. A la finalización del ejercicio, se ha comunicado en la información remitida para dar cuenta del seguimiento del Plan de Ajuste, una ejecución de 35.468.649,91 euros de gastos.

La parte presupuestada correspondiente al ciclo integral del agua de 13.999.638,17 euros y la de las actividades medioambientales de 23.111.232,66 euros.

9.3.3 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.

Se está en constante estudio de la afectación posible que pudieran trasladarse a las ordenanzas reguladoras de las prestaciones patrimoniales de carácter no tributario que gestionamos, con el fin de realizar la mejor traslación de los costes a los usuarios, sin olvidar de que el agua es un derecho fundamental para las personas.

COSTES E INMOVILIZADO

El presupuesto anual de la empresa municipal ascendió a 37.110.870,83 euros incrementándose en 10.15 puntos.

10.- COMUNICACIÓN E IMAGEN

10.1 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. Entre sus funciones también se encuentra el mantenimiento y actualización de la página web y las redes sociales de Chiclana Natural.

Durante el año de referencia, se ha redactado o facilitado la información correspondiente a la publicación de 49 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 2024 se ha avanzado en el uso y difusión de la empresa a través de las redes sociales. Así el perfil de X (twitter) de Chiclana Natural contaba con 1.374 seguidores a 31 de diciembre de 2024.

De la misma forma, durante 2024 se ha potenciado el uso del perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 2.861 seguidores. La información subida a esta red social se basa en tres tipos de publicaciones (campañas, noticias y mensajes informativos).

La última red de incorporarse, Instagram, gozaba a 31 de diciembre de 2023 de 398 seguidores.

FACEBOOK Y TWITTER

El perfil de X (Twitter) contaba con 1.374 seguidores a 31 de diciembre de 2024; mientras el de Facebook, a final de año alcanzaba la cifra de 2.861 seguidores





10.2. 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 empresas de prestación de servicios esenciales como recogida de residuos, limpieza viaria y jardinería.

Fruto de ese trabajo fueron difundidas a través de las redes sociales, página web y medios de comunicación las siguientes acciones de concienciación:

- Campaña: Día Mundial del agua: Cada Gota cuenta.
- Campaña “Lo ha hecho”:
 - Limpieza en parques y jardines.
 - Heces caninas.
 - Residuos en extrarradio.
 - Contenedores de residuos.
 - Limpieza de playas.
- Campaña para prevenir el Virus del Nilo.
- Campaña ‘Chiclana al Natural’
- Campaña ‘Bandera Verde’ de Ecovidrio.
- Campaña ‘El Mundo’ de ECOEMBES
- Difusión Día Mundial del Medio Ambiente.
- Concurso de fotografía del Agua (colaboración con Publicaciones del Sur).

ACCIONES DE CONCIENCIACIÓN

Un total de 6 campañas de concienciación se han difundido en redes sociales y medios de comunicación a lo largo de 2024.





10.3. Educación medioambiental.

- Consecución de la mención Especial en Educación Ambiental de Bandera Azul.

La asociación ADEAC consideró a Chiclana como merecedora del mencionado galardón merced al programa de Educación Ambiental que se lleva a cabo en el municipio. El relativo a 2024 es el que se expone a continuación.

-Programa anual de Educación y Concienciación Medioambiental.

El programa de educación y concienciación medioambiental desarrollado durante el año 2024 se compuso de las siguientes actividades:

- 1.-Avistamiento de aves urbanas y colocación de cajas nido: Actividad para dar a conocer y difundir las necesidades de protección de las aves urbanas.
- 2.- Áreas de reciclaje la segunda vida de los residuos: Visita al área de reciclaje con explicación de los diferentes procesos. para fomentar la recogida selectiva
- 3.-Teatro medioambiental 'El viaje de Garabato': Actividad teatral de temática medioambiental para concienciar sobre el problema del cambio climático.

ACTIVIDADES REALIZADAS

El Programa de Educación y Concienciación Medioambiental contó en 2024 con un total de 23 actividades desarrolladas.





4.- Va de árboles: Charla sobre las características de las plantas, grupos, ciclos biológicos y fenología mediante un recorrido por el mundo vegetal. Tras cada presentación se llevaron a cabo plantaciones grupales en el parque de Santa Ana.

5.- Visita guiada EDAR y proyecto ALL-GAS. Visita a la Estación Depuradora para explicar procedimientos de tratamiento del agua y concienciar sobre el uso racional de la misma.

6.- Murciélagos esos seres tan desconocidos: Charla divulgativa para conocer la variedad de especies de murciélagos presentes y su papel ecológico. Se realizaron talleres prácticos de construcción y montaje de cajas refugios para murciélagos.

7.- Visita guiada al Sendero Azul: Visita para conocer el sendero azul y su riqueza natural incidiendo en la avifauna y la necesidad de protección del medio costero y marino.

8.- Ecosistemas del mundo. Programade actividades está destinado al alumnado del primer ciclo de Educación Primaria (1º y 2º), con el objetivo de darle a conocer los ecosistemas, costumbres y tradiciones de otras culturas. A través de talleres educativos se les enseñará a comprender mejor la naturaleza y los distintos tipos de ecosistemas en el mundo; desiertos, bosques lluviosos, selva, sabanas, etc.

9.- Manitas en Acción: Taller para dar a conocer a los alumnos la dinámica litoral y los procesos relacionados con el mantenimiento de las playas para alumnos de Primaria.

10.- Geoedúcate I: Actividad surf-time: Formación de olas, creación de olas artificiales.

11.- Geoedúcate II: Visita a la playa de La Barrosa para su observación geológica.





12.-La Ciudad que queremos “La sostenibilidad en tus manos”:
Actividad de difusión y exhibición de actividades de mantenimiento medioambiental de la ciudad

13.- Pequeños socorristas: Actividad de difusión y exhibición del servicio de salvamento y socorrismo de Cruz Roja en las playas.

14.- Salvemos al Chorlito Patinegro: Charla coloquio y visita a la salina de Carboneros para observar a esta especie en peligro de extinción y conocer las recomendaciones para su protección.

15.- Mares circulares: Limpieza de entornos litorales: Actividad en colaboración de Chelonia de limpieza del sendero Eurovelo.

16.- Mascotas: Uno más en la familia: Actividad para fomentar la adopción responsable de mascotas.

17.- Gimkana medioambiental: Competición entre centros educativos para afianzar los conocimientos sobre el medioambiente y su protección.

18.- Salina artesanal: Actividad de verano enfocada a dar a conocer el funcionamiento de las salinas. Se realizó sesión adicional con motivo del Día Mundial del turismo.

19.- Fauna y vegetación litoral chiclanero: Actividad de verano para dar a conocer la flora y fauna que es posible encontrar en las playas y dunas del litoral.

20.- Concienciación ambiental: Actividad de difusión de buenos hábitos ciudadanas en el entorno litoral y en las salinas.

21.- Sendero: Actividad de visita guiada por un sendero litoral para dar a conocer la riqueza natural de salinas, esteros y litoral.

22.- Concurso de Dibujo Digital de Aqualia para alumnos de Primaria.

11.- DPTO. DE SISTEMAS

11.1. Recursos Humanos.

Chiclana Natural ha cerrado el año 2024 con un total de 73 empleados en su plantilla, de ellos 63 lo son con carácter fijo y 10 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 21 acciones como cursos, jornadas, congresos o seminarios con un total de 107 asistentes de la empresa.

La organización ha acogido a un total de 23 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.

11.2. Tratamiento de reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos.

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.

La empresa recibió un total de 277 comunicaciones, de las cuales el buzón virtual de la empresa recibió 271 durante el ejercicio 2024, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Los usuarios interpusieron un total de 6 hojas de reclamaciones y 7 sugerencias. Además, se obtuvieron un total de 32 quejas y reclamaciones y un total de 21 agradecimientos, se realizó un estudio de satisfacción y se obtuvieron 399 encuestas.

PERSONAL DE LA EMPRESA

Chiclana Natural ha cerrado el año 2024 con un total de 73 empleados en su plantilla, de ellos 63 lo son con carácter fijo y 10 eventuales.



chiclana natural

CHICLANA NATURAL S.A.
MEMORIA ANUAL 2024



chiclana natural



Ayuntamiento de
Chiclana