

CHICLANA NATURAL S.A.

MEMORIA ANUAL 2023



Ayuntamiento de
Chiclana

Fecha: 30/07/2024

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 y 9
- 5** **Departamento de Agua**
Pag. 10
- 6** **Departamento de Medio Ambiente**
Pag. 14
- 7** **Diseminado**
Pag. 17
- 8** **Departamento de Clientes**
Pag. 18
- 9** **Departamento Económico-Administrativo**
Pag. 20
- 10** **Comunicación e Imagen**
Pag. 23
- 11** **Departamento de Sistemas**
Pag. 27

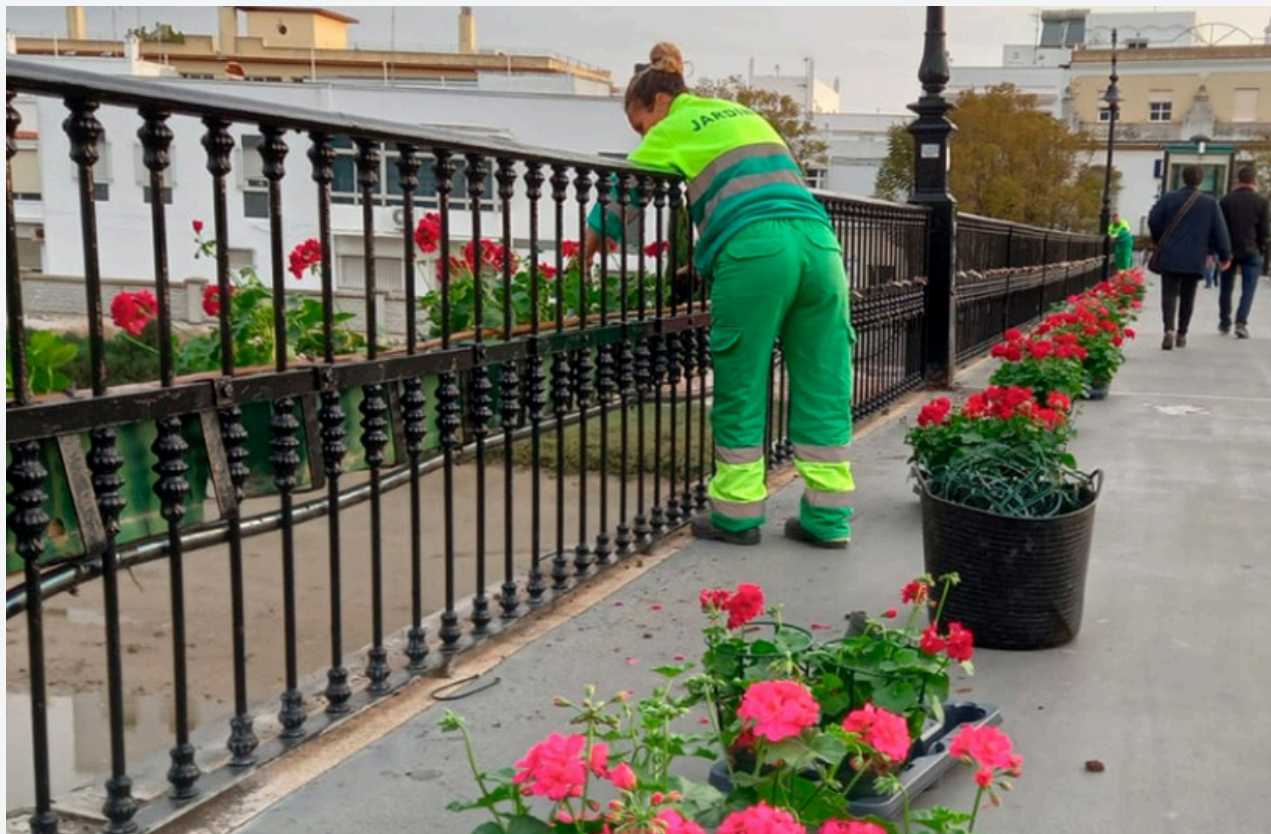
1.- DATOS DE LA EMPRESA

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 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.

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 31/12/2023**

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 31/12/2023**

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 Gutiérrez 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

- Presentación a los distintos agentes económicos y sociales para su discusión y consenso y aprobación definitiva en Junta de Gobierno Local del Plan Local de Aguas Regeneradas.
- Activación Plan de Sequía.
 - Actuaciones de instalación para sistemas de carga de agua regenerada en la EDAR El Torno y La Barrosa por situación de sequía.
 - Actuaciones para habilitar procedimientos y puntos de carga para la distribución de agua potable mediante cisternas al extrarradio.
 - Actuaciones para conectar los pozos de emergencia de los Guisos con el Depósito de Naveritos.
- Puesta en marcha del Plan de Vigilancia y Control de Mosquitos, que incluye tanto actividades de diagnosis, como tratamientos de desinsectación preventiva de la red de saneamiento municipal y acciones de divulgación entre la población en general de las medidas a adoptarse a nivel doméstico.
- Campaña de limpieza de más de 11.000 imbornales y 500 rejillas de la red municipal de pluviales en previsión de la temporada de lluvias.
- Presentación de proyecto para convocatoria de ayudas del PERTE por valor de 8 millones de euros para la digitalización del ciclo del agua en colaboración con el Ayuntamiento de Cádiz.
- Plan de Ordenación Urbana (POU): Estudios de redes existentes y necesarias para la elaboración del documento de ordenación en trámite de aprobación.
- Incremento de telecontrol en sectores hidráulicos.

4.2. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

- Organización de un total de 25 actividades de Educación y Concienciación Ambiental y del Programa Anual de Educación Ambiental, al que han accedido más de 6.000 participantes.
- Renovación del del Galardón de BANDERA VERDE, de Ecovidrio.
- Actividad teatral de concienciación ciudadana en barriadas para difundir las novedades en materia de limpieza viaria de la ciudad en colaboración con Urbaser y Taetro.

4.3. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

- La Junta General de Chiclana Natural aprueba la adjudicación del contrato del servicio de limpieza de viarios en la zona de la costa.
- Mejora de la señalética sobre buenas prácticas para propietarios de perros mediante la instalación de una veintena de carteles en nueve barriadas con advertencias de la necesidad del cumplimiento en materia de tenencia de animales en la vía pública.
- Firma del nuevo contrato para la limpieza de playas y de vías en la zona de la costa con una inversión total que asciende a 5,37 millones de euros.
- Puesta en marcha de tres nuevos parques de calistenia ubicados en el parque de Las Albinas, Molino Viejo y Paseo Marítimo.
- Aprobación definitiva de la Ordenanza Municipal de Parques, Jardines, Zonas Verdes y Protección del Arbolado de Chiclana de la Frontera.
- Aprobación en Junta General del pliego del nuevo contrato de Recogida de Residuos que supone el incremento del servicio en 3 millones de euros anuales, así como distintas mejoras, entre ellas, la renovación completa de la flota de vehículos y de contenedores o la implantación de nuevas rutas para la recogida selectiva con el quinto contenedor.
- Plan de arbolado por importe de 2 millones de euros que contempla el suministro, plantación y mantenimiento durante dos años de un total de 18.000 nuevos ejemplares arbóreos.



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 2023-22: 406,1 Kms.
- Longitud (m) de la red de fecales + variación 2023-22: 318,93 Kms.
- Longitud (m) de la red de pluviales + variación 2023-22: 214,89 Kms.

5.1.2. Solicitudes gestionadas

La Oficina Técnica gestionó un total de 1259 solicitudes relativas a los diferentes servicios, de las que fueron aprobadas 1111, denegadas 101 y 47 anuladas.



5.1.3. Proyectos redactados (memorias técnicas)

Los principales proyectos redactados a lo largo de 2023 se enumeran en la siguiente relación:

- Implementación de telecontrol en calle Hormaza.
- Instalación de válvulas reguladoras tipo mariposa con by-pass motorizado en calle Santa Ana.
- Implementación de telecontrol en Puente VII Centenario.
- Implementación de telecontrol en carretera de La Barrosa (rotonda del Cotín).
- Conexión en red de abastecimiento en calle Amílcar Barca.
- Instalación de válvulas reguladoras tipo mariposa con by-pass motorizado en calle Hormaza.
- Ampliación de red de pluviales desde calle Polonia hasta calle Italia.
- Instalación de válvulas reguladoras tipo mariposa con by-pass motorizado en Puente VII Centenario.
- Nuevas conexiones de abastecimiento en zona de El Retortillo y barriada de La Longuera.
- Modificación de la conducción de abastecimiento de entrada al grupo de presión Naverito.

MEMORIAS TÉCNICAS

PROYECTOS REDACTADOS

ABASTECIMIENTO

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

- Instalación de válvulas reguladoras tipo mariposa con by-pass motorizado en salida de Espartosa y Naveritos.
- Rehabilitación y mejoras en edificio EBAR Virgen del Carmen.
- Ampliación de red de abastecimiento en calle Santa Ana entre las calles Empedrador y Brake.
- Ampliación de red de abastecimiento para conexión de redes en calle Ave del Paraíso, desde esquina Villa Alegría hasta calle Cigüeña.
- Sustitución de válvulas de línea 2023.

5.1.4. Informes redactados

- Puntos de conexión en redes de Saneamiento y Abastecimiento para redacción de Proyectos Básicos: 104
- Informes de Agua y Saneamiento para Proyectos de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 221
- Informes de Agua y Saneamiento de subsanación para Proyecto de Ejecución para obtención de Licencia de Obra: 56
- Informes de Agua y Saneamiento para Declaración Responsable de Licencia de Obras: 73
- Informes de viabilidad para acceso al servicio de Abastecimiento y Saneamiento Residual en trámites AFO: 94
- Informes de Ciclo Integral del Agua solicitados desde la Unidad de Licencias: 11

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, 138 se circunscribieron a averías de tramos públicos y 20 a averías de particulares. Se realizaron además 58 acometidas de agua.

- Medidores de suministro y albañilería: Las instalaciones de contadores se elevaron a 1829, mientras que se contabilizaron 779 actuaciones de albañilería.

Elementos de las redes (rejillas, areneros y arquetas): Se han actuado en 9693 imbornales y 413 canaletas. Fruto de las tareas de limpieza fue la extracción de 23090 kilogramos de residuos de forma manual. También fue necesario efectuar 27 reparaciones y 81 actuaciones en grupos de presión

INFORMES

PROYECTOS DE EJECUCIÓN

LICENCIAS

Se han realizado 211 informes de Agua y Saneamiento para Proyectos de Ejecución para obtención de licencias de obra.

- Otras actuaciones: Las estaciones de bombeo acogieron 360 intervenciones, las compuertas 21, la limpieza de fuentes 180 y las inspecciones con cámara 42. El camión succionador, por su parte, trabajó un total de 2670 horas. Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 686. Se han realizado 85 acometidas de fecales y ninguna de pluviales.

5.3. OBRAS

5.3.1. Abastecimiento

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

- Ampliación en c/Santa Ana.
- Ampliación y mallado en c/Ave del Paraíso.
- Mallado en Retortillo y La Longuera.
- Bypass en puente del VII Centenario.
- Ampliación en camino de Nazaret.
- Renovación en barriada Caja de Ahorros.

5.3.2. Saneamiento

En referencia al saneamiento, se realizaron las siguientes obras:

- Mejoras de pluviales en Av. De la Música.
- Renovación saneamiento c/Caracolillo.
- Conexión de fecales desde c/Fresno a c/Ajenjo.
- Reparación con manga en c/Estoque.

Otras: Acometida eléctrica en la EBAR de Loma del Puerco

5.3.3. Obras externas

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

- Ampliación de red en c/Llovizna.
- Urbanización Hijueta de Carboneros.
- Urbanización Carboneros, 34.
- Renovación abastecimiento en c/La Fuente.
- Renovación abastecimiento en c/Huerta Chica.

OBRAS

ZANJAS Y AGLOMERADO

RESTITUCIÓN

Las obras de rebacheo de zanjas y aglomerado se elevaron a 686 a lo largo del año 2023.



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 2023, han sido los siguientes:

- Caudal total recibido por EDAR de El Torno: 2964214 m³/año.
- Lodos retirados EDAR de El Torno: 2922,14 Tm.
- Caudal total recibido por EDAR de La Barrosa: 2499320 m³/año.
- Lodos retirados por EDAR La Barrosa: 2964,64 Tm.

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 625 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 121 peticiones de actuación, 36 de desinsectación y 121 de desratización. En cuanto las revisiones realizadas, se han realizado 16161 en un total de 250 puntos.

INSECTOS Y ROEDORES

CONTROL DE PLAGAS

ACTUACIONES

Se recibieron 121 peticiones de actuación; 36 de desinsectación y 121 de desratización.

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.

Durante 2023 se han tramitado un total de 148 escritos relativos a esta área. En el mismo periodo se han abierto 1132 partes de trabajo de incidencias relacionadas.

Los pesajes de la recogida de residuos urbanos de carácter doméstico han deparado una retirada de 64669200 kg. Para la recogida selectiva; los resultados han sido: 1472080 kg de vidrio, 998420 kg de envases y 942220 kg de papel y cartón.

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 22022 descargas en Urbisur, 21717 en Pelagatos y 30207 en La Rana Verde. Con ello, las tres áreas totalizaron 73946 descargas.

La recogida de ropa y calzado alcanzó un total de 241701 kg. 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 216 escritos y 942 partes de trabajo de incidencias relacionadas, de los cuales 863 estuvieron relacionados con actuaciones de limpieza y 79 con papeleras.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran: el inicio de las gestiones de limpieza de caminos y cunetas, la adjudicación del Servicio de Limpieza Viaria y el inicio de las gestiones para la Licitación del servicio de Limpieza de zonas Costeras, Playas y Pinares.

6.3 Limpieza de parcelas

En cuanto a la limpieza de parcelas privadas, el número de expedientes de requerimientos de limpieza iniciados es de 208. De ellos, 140 tuvieron como resultado la limpieza por parte de los propietarios y 68 acabaron con el inicio de las gestiones para que se requiriera su ejecución a la propiedad.

RESIDUOS

ÁREAS DE RECICLAJE

DESCARGAS

La recogida de residuos llevada a cabo en las áreas de reciclaje ha supuesto un total de 73.946 descargas.

6.4 Parques y jardines y áreas arboladas

6.4.1. Escritos, trámites e incidencias

- Esta área registró 332 escritos sobre información general y solicitudes presentadas por comunidades 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 794.

- Otras incidencias estuvieron relacionadas con presencia de orugas procesionarias, cartelería de zonas verdes, actuaciones en colegios, averías de riego, etc.

- Se tramitaron además 111 expedientes de tala.

6.4.2. Arbolado urbano

- Se aportaron 2715 nuevas unidades de arbustos procedentes de Diputación Provincial de Cádiz.

- Reposición anual de arbolado viario en el municipio: Árboles y arbustos plantados por iniciativa de este departamento.

6.5. Juegos infantiles y circuitos biosaludables

Se instalaron nuevas zonas de juegos en la Playa de la Barrosa, en Alameda del Río, en la Boyal y nuevas zonas de Calistenia en la 1ª pista de la Barrosa, Urbisur y Molino Viejo.

6.5.1. 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 solería defectuosa o rota.

ARBOLADO URBANO

NUEVAS UNIDADES

REPOSICIÓN

Se aportaron 2.715 unidades de arbustos suministradas por la Diputación Provincial de Cádiz.

6.6. Playas

- Se recibieron 208 escritos relacionados con las playas del municipio.
- Los puestos de socorro de la Cruz Roja de La Barrosa y Sancti Petri atendieron 2174 urgencias sanitarias.

Como actuaciones más destacables:

- Inicio de la tramitación para la Licitación de la adjudicación de “Siete quioscos de helados a instalar en la playa de La Barrosa”, “Dos quioscos de bebidas y alimentos envasados a instalar en playa de La Barrosa”, “Instalación y explotación de zonas de sombrillas y hamacas en playa de La Barrosa”, “Escuelas de surf y/o paddle-surf en las zonas náuticas sitas en la playa de La Barrosa” y “Zona náutica en Playa de Sancti-Petri,”.
- 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 a los hoteles, Aldiana, Meliá y Valentín. Así como de la prórroga de la Concesión de Ocupación de Dominio Público Marítimo Terrestre, relativa a establecimientos expendedores de comidas y bebidas, y terrazas al servicio de la playa, en las playas de La Barrosa y Sancti-Petri.
- Inicio de las gestiones para la ubicación de Playa Canina en la zona de Lavaculos, con su inclusión en el Plan de Explotación de Playas 2024/2027 y para la instalación de Parque Acuático en playa de La Barrosa, previo proceso de licitación que se iniciará en 2024, si procede.

6.7. Actas, proyectos y expedientes

Se tramitaron 186 expedientes relativos a proyectos y 184 actas medioambientales.

6.8. Varios

Se tramitaron 66 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.
- Bandera Verde Ecovidrio (en colaboración con el área de Educación Ambiental).

PLAYAS

NUEVOS ACCESOS

PASARELAS

Se tramitó la concesión de ocupación para la instalación de dos nuevas pasarelas de bajada a la arena.

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 por parte de Chiclana Natural.

7.2. Acciones de difusión del proyecto

Según los datos de la empresa se identificaron en torno a 900 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.

a) Reuniones presenciales

Convocadas mediante cartelería en vía pública en calles de zonas con mayor número y densidad de viviendas irregulares.

b) Atención al ciudadano

Se realiza mediante las siguientes modalidades:

Asistencia personal-presencial por el coordinador del Área de Diseminado de esta empresa municipal. Dicha asistencia se solicita mediante cita previa a través de Portal Web www.chiclananatural.com. Desde su puesta en funcionamiento se han atendido 800 ciudadanos/as.

7.3. Procedimientos iniciados desde el área de tramitación

Los procedimientos iniciados y en tramitación han sido:

- 500 solicitudes pre-AFO recibidas
- 63 de las anteriores, actualmente en análisis técnico y el resto resueltas.
- 46 ámbitos interesados en el desarrollo de un posible Plan Especial. Abarcan en total en torno a 1.100.000 m² de extensión, manteniendo a su vez un alto grado de colmatación, en su mayoría, viviendas que constituyen residencia habitual.

EXTRARRADIO

SERVICIOS BÁSICOS

CONEXIONES

Según los datos de la empresa se identificaron en torno a 900 viviendas susceptibles de conexión inmediata.

8.- DPTO. DE CLIENTES

El Departamento de Clientes se compone de las áreas de Atención al Cliente, Facturación, 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://chiclananatural.com/>).

En el periodo de referencia se han iniciado 1156 solicitudes y se han realizado 2990 contratos de suministro. Se atendieron 8992 usuarios en oficina y 4300 a través de correo electrónico. Así, la totalidad de clientes atendidos de manera directa por personal de Chiclana Natural fue de 13292.

El número de clientes con contrato de suministro de agua en el ejercicio 2023 fue de 37340 personas, lo que supuso un incremento de 323 con respecto a 2022.

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 343.569. En el mismo periodo se realizaron 215.010 lecturas de contadores.

Se tramitaron 11 expedientes por fraude en el suministro de agua. Las liquidaciones por fraude practicadas se elevaron a 23.144,69 euros, habiéndose cobrado a 31 de diciembre un 86,15% de las facturas practicadas por este concepto.

CONTRATOS

SUMINISTRO

TRAMITACIÓN

En el periodo de referencia se han iniciado 1156 solicitudes y se han realizado 2990 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 2023 no se realizaron notificaciones de corte de suministro, se han gestionado 33 cortes y se han realizado 17 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 439.843,04 euros con un porcentaje de cobro del 98%. Durante el periodo de referencia se formalizaron 43 acuerdos de pago, con un importe total de 60.322,66 euros, de los cuales estaban pendiente de cobro 28.428,87 euros y 31.893,79 euros cobrados.

8.4. Área de Registro General e Información

El Registro General de Entrada tramitó un total de 3.301 escritos. Otros 924 documentos se registran como Salidas.

SERVICIO ESENCIAL

EXPEDIENTES EN EJECUTIVA ESTADÍSTICAS

En 2023 no se realizaron notificaciones de corte de suministro. Se han gestionado 33 cortes y 17 reanudaciones.

9.- DPTO. ECONOMICO-ADMINISTRATIVO

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

9.1. Contratación y Logística

El Área de Contratación se subdivide, a su vez, en la Contratación propiamente jurídica y el Área de Logística, encargada de las compras.

En el Área de Logística se realizaron 1566 pedidos de compra: 1069 a través de vales de compra y otros 87 mediante propuestas, sin incluir contratos menores.

Durante 2023 se tramitaron, incluyendo la contratación menor, 35 contratos de obras, 65 relativos a servicios y 48 de suministros. Además, se acordó la prórroga de 7 contratos y se celebraron un total de 8 mesas de contratación. De dichos contratos, 21 de ellos son tramitados por procedimiento abierto de contratación (abierto ordinario, abierto simplificado y abierto simplificado sumario). El resto consistió en 127 contratos menores.

No se incluyen en el cómputo, 2 procedimientos de contratación de obra y servicio declarados desiertos, ni un procedimiento de contratación de suministro 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 2023 se iniciaron un total de 21 expedientes. A finales del ejercicio habían sido resueltos 18, 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 421 denuncias, de las que pasaron a incoarse como expedientes sancionadores un total de 85, quedando 102 expedientes como no incoados.

En cuanto a expedientes administrativos, en el periodo de referencia se tramitaron un total de 62 y no se realizaron ejecuciones subsidiarias para la limpieza de parcelas.

En cuanto a los contratos o convenios, se tramitaron 4.

ASESORÍA JURÍDICA

USUARIOS Y CONSULTAS

EXPEDIENTES

En lo relativo a Usuarios y Consultas, durante 2023 se iniciaron un total de 21 expedientes, de los cuales a final del ejercicio se habían resuelto 18.

9.2.2. Asesoría Jurídica Externa

La Asesoría Jurídica externa inició un total de 38 reclamaciones patrimoniales, resolviéndose a final de año un total de 20 y permaneciendo en tramitación otras 18. Durante este periodo se ha iniciado 1 monitorio, el cual no ha sido resuelto.

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se iniciaron 14 expedientes, de los cuales se han resuelto 10 y 4 se encuentran en tramitación.

9.3 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 y Financiera.

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.



DEFRAUDACIONES

EXPEDIENTES RESUELTOS

SUMINISTRO DE AGUA

En materia de defraudaciones en el suministro de agua, se iniciaron 14 expedientes, de los cuales se han resuelto 10 y 4 se encuentran en tramitación.

En el ejercicio 2023, se han recibido, registrado, contabilizado y tratado, 3.285 facturas de proveedores y acreedores, 346.601 facturas de servicios a clientes y 2.643 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 incrementado la ratio de las operaciones pendientes, el periodo medio de pago a proveedores, que se ha situado en 30,83 días.

9.3.2. Sección de Costes e Inmovilizado

Para el ejercicio 2023, el presupuesto total ascendió a 33.690.324,42 euros, suponiendo un incremento porcentual de 6,07 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 33.720.998,19 euros.

La parte presupuestada correspondiente al ciclo integral del agua de 13.431.998,52 euros y la de las actividades medioambientales de 20.258.325,89 euros.

9.3.4 Fiscalidad y tratamiento tributario

Esta sección está en constante estudio y aplicación de las normas, leyes y ordenanzas que se aplican y que regulan las actividades de Chiclana Natural S.A.

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 gestiona esta empresa municipal, 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.

SECCIÓN

COSTES E INMOVILIZADO

PRESUPUESTO

El presupuesto anual de la empresa municipal ascendió a 33.690.324,42 euros incrementándose en 6,07 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 76 notas o 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 2023 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 1.316 seguidores a 31 de diciembre de 2023.

De la misma forma, durante 2023 se ha potenciado el uso del perfil de Facebook de la empresa municipal, que a final de año alcanzaba la cifra de 2.641 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 268 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 contratistas.

REDES SOCIALES

FACEBOOK Y TWITTER

SEGUIDORES

El perfil de Twitter contaba con 1.316 seguidores a 31 de diciembre de 2023; mientras el de Facebook, a final de año alcanzaba la cifra de 2.641 seguidores



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

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

Por el trabajo desarrollado en la campaña ‘Bandera Verde de Ecovidrio’, el municipio renovó el referido galardón.

CAMPAÑAS

ACCIONES DE CONCIENCIACIÓN COMUNICACIÓN

Un total de 8 campañas de concienciación se han difundido en redes sociales y medios de comunicación a lo largo de 2023.





10.3 Educación y Concienciación Medioambiental:

El Programa de Educación y Concienciación medioambiental desarrollado durante el año 2023 se compuso de las siguientes actividades:

- Avistamiento de aves urbanas y colocación de cajas nido: Actividad para dar a conocer y difundir las necesidades de protección de las aves urbanas.
- Ecotecnológicos, “Aplicátese” en ayuda al medioambiente: Difusión de aplicaciones tecnológicas disponibles para la protección del medio ambiente.
- 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.
- Teatro medioambiental: Salvemos a Pingüi. Actividad teatral de temática medioambiental para concienciar sobre el problema del cambio climático.
- 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.
- Salinas de Chiclana: El mundo entorno a la sal: Visita al centro de recursos ambientales Salinas de Chiclana para conocer el valor medioambiental y etnológico de los ecosistemas salineros.
- 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.
- Talleres escolares on-line sobre el Ciclo Urbano del Agua. Actividad en colaboración con AEOPAS para dar a conocer los procesos del ciclo urbano del agua y concienciar sobre su uso racional.

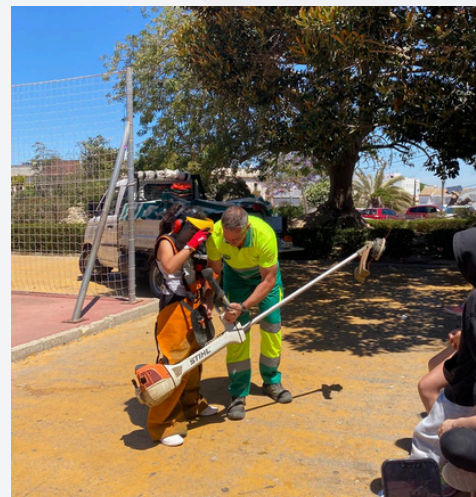
EDUCACIÓN AMBIENTAL

ACTIVIDADES REALIZADAS

COMUNICACIÓN

El Programa de Educación y Concienciación Medioambiental contó en 2023 con un total de 25 actividades desarrolladas.

- 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.
- Geoedúcate I: Actividad surf-time: Formación de olas, creación de olas artificiales.
- Geoedúcate II: Visita a la playa de La Barrosa para su observación geológica.
- Conferencia de Geomorfología Litoral y Riesgos Naturales: Conferencia sobre geología litoral y formación de tsunamis.
- La Ciudad que Queremos “La sostenibilidad en tus manos”: Actividad de difusión y exhibición de actividades de mantenimiento medioambiental de la ciudad
- Pequeños socorristas: Actividad de difusión y exhibición del Servicio de Salvamento y Socorrismo de Cruz Roja en las playas.
- Salvemos al Chorlitejo 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.
- Adopta un camino: Actividad en la que los institutos se responsabilizan de la conservación y mantenimiento de un camino no urbano del municipio.



- Mares circulares: Limpieza de entornos litorales: Actividad en colaboración de Chelonia de limpieza del sendero Eurovelo.
- Mascotas: Uno más en la familia: Actividad para fomentar la adopción responsable de mascotas.
- Gimkana medioambiental: Competición entre centros educativos para afianzar los conocimientos sobre el medioambiente y su protección.
- 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.
- 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.
- Concienciación ambiental: Actividad de difusión de buenos hábitos ciudadanas en el entorno litoral y en las salinas.
- Sendero: Actividad de visita guiada por un sendero litoral para dar a conocer la riqueza natural de salinas, esteros y litoral.
- Va de árboles: Charla y posterior participación de alumnado en la plantación de arbolado en parques y centros educativos.
- Concurso de Dibujo Digital de Aqualia para alumnos de Educación Primaria.

11.- DPTO. DE SISTEMAS

11.1. Recursos Humanos

Chiclana Natural ha cerrado el año 2023 con un total de 75 empleados en su plantilla; de ellos 64 lo son con carácter fijo y 11 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 18 acciones como cursos, jornadas, congresos o seminarios con un total de 50 asistentes de la empresa.

La organización ha acogido a un total de 22 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 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 209 comunicaciones durante el ejercicio 2023, distribuidas entre consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con los servicios que presta esta empresa municipal. Los usuarios interpusieron un total de 7 hojas de reclamaciones.

RECURSOS HUMANOS

PERSONAL DE LA EMPRESA

PLANTILLA

Chiclana Natural ha cerrado el año 2023 con un total de 75 empleados en su plantilla, de ellos 64 lo son con carácter fijo y 11 eventuales.

CHICLANA NATURAL S.A.
MEMORIA ANUAL 2023



Ayuntamiento de
Chiclana