

## DERECHOS Y OBLIGACIONES

- Derecho a recibir información fiable y de forma rápida en relación con los servicios incluidos en nuestro objeto social.
- Derecho a que las tramitaciones que le afecten se realicen dentro de los estándares de calidad establecidos.
- Derecho a que se minimicen los impactos ocasionados por la promoción y mantenimiento de las instalaciones.
- Derecho a la existencia de diversos canales de comunicación y la utilización de uno de ellos.
- Derecho a ser atendido con profesionalidad.

## NORMATIVA

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la Protección Ambiental.
- Ley Foral 35/2002, de 20 de noviembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Control de la contaminación ambiental por olores. Norma europea CEN EN 13725.
- Ley Foral 10/1988, de 29 de diciembre, de Saneamiento de Aguas Residuales de Navarra.
- Decreto Foral 82/1990, de 5 de abril, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral 10/1988, de 29 de diciembre, de Saneamiento de Aguas Residuales de Navarra.
- Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de la Hacienda Pública de Navarra.
- Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de subvenciones.
- Orden Foral 233/2007, de 10 de mayo, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2007 y las bases que regularán la misma, de subvenciones para la realización de actuaciones de prevención, corrección y control de impacto ambiental de la actividad industrial.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de la Carta de Servicios de Navarra de Infraestructuras Locales, S.A. (NILSA) es facilitar el conocimiento de los servicios que presta y difundir los compromisos que asume ante las entidades locales, industriales y ciudadanía.

## OBJETIVO Y MISIÓN

NILSA es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra cuya misión es la implantación y gestión de infraestructuras públicas de carácter local, como son el saneamiento de aguas residuales, el tratamiento de residuos sólidos urbanos y el abastecimiento de agua potable.

Nuestro objetivo es que la Comunidad Foral sea un modelo de eficiencia en la prestación de estos servicios, basándose en el respeto al medio ambiente y la optimización de los recursos, a través de una correcta coordinación entre las entidades locales y el Gobierno de Navarra.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

**NILSA** Navarra de Infraestructuras Locales, S.A.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

### ENCUESTAS A CLIENTES

NILSA elabora encuestas a clientes para medir la satisfacción de los mismos sobre el servicio prestado. Al final de la encuesta existe un espacio para redactar posibles quejas o sugerencias.

### SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

A través de los siguientes canales de comunicación:

Teléfono **948 17 69 28**

Fax **948 17 49 60**

Correo electrónico **nilsa@nilsa.com**

Existe un proceso de Relación con Clientes, coordinado por el Director-Gerente de NILSA, a través del cual se gestionan las quejas y sugerencias recibidas. Cuando se reciben éstas, se realiza una comunicación inmediata con el afectado o el proponente.

**Se puede colaborar con la mejora del servicio prestado por NILSA aportando las sugerencias a través de los canales citados.**



# Carta de Servicios nilsa



© Edición y maquetación: NILSA

## ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

### PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

#### COOPERACIÓN

- Redacción de proyectos.
- Promoción y ejecución de las obras.
- Prestación del servicio de operación y mantenimiento de instalaciones.

#### GESTIÓN DIRECTA

- Asistencia técnica y supervisión de proyectos.
- Asistencia técnica y supervisión durante la ejecución de las obras.
- Asistencia técnica y supervisión de operación y mantenimiento.

### RECAUDACIÓN DEL CANON DE SANEAMIENTO

- Recaudación del Canon de Saneamiento a través de las entidades distribuidoras de agua o directamente a entidades privadas.

### VERTIDOS INDUSTRIALES COMPATIBLES

- Tratamiento de vertidos industriales compatibles.
- Concesión de subvenciones para la reducción de la carga contaminante de origen industrial.

### EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Servicio de educación ambiental en depuración de aguas residuales.

### INFORMACIÓN GENERAL

- Atención a las consultas relativas a los servicios incluidos en nuestro objeto social.

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

### PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

A que la valoración de la información recibida durante la **planificación de la obra** sea superior a 7.

A que la valoración de la **ejecución de la obra** en cuanto a minimización de las molestias sea superior a 7.

A que la valoración de la entidad local en cuanto al **cumplimiento de los plazos** sea superior a 7.

A que la valoración del funcionamiento del sistema de depuración en cuanto a **minimización de las molestias** (ruidos, olores, aspectos visuales) sea superior a 7.

A que el 100% de las **plantas de más de 15.000 habitantes equivalentes** estén disponibles al menos un 98% de las horas.

A que el 97% de las **plantas de menos de 15.000 habitantes equivalentes** estén disponibles al menos un 95% de las horas.

A responder el 90% de las **tramitaciones de obras en Gestión Directa** en menos de 21 días y el 100% a los 40 días.

A que la valoración del **servicio prestado en Gestión Directa** sea superior a 7.

### RECAUDACIÓN DEL CANON DE SANEAMIENTO

A **recaudar** hasta el mes de marzo del año n+1 el 85% del **canon del año n**, y el 100% en el mes de septiembre.

A que las **incidencias en la facturación** sean inferiores al 5% anual.

A que durante el primer semestre se publique el **destino del canon de saneamiento**.

### TRATAMIENTO Y REDUCCIÓN DE VERTIDOS INDUSTRIALES COMPATIBLES

A responder el 90% de las **tramitaciones** en menos de 21 días, y el 100% a los 40 días.

A que la **valoración del servicio** prestado sea superior a 7.

### EDUCACIÓN AMBIENTAL

A que la valoración de la **acción formativa** sea superior a 7.

### INFORMACIÓN GENERAL

A responder el 90% de las **solicitudes de reunión** en menos de 7 días, y el 100% a los 14 días.

A que la valoración de la **atención personal** sea superior a 7.

## ¿CÓMO LO MEDIMOS?

Grado de satisfacción (encuestas a Entidades Locales).

Grado de molestia (encuestas a Entidades Locales).

Evaluación de la entidad local sobre el cumplimiento de plazos (encuestas a Entidades Locales).

Grado de molestia (encuestas a Entidades Locales).

Disponibilidad de las instalaciones > 98% de las horas (sistemas de control interno).

Disponibilidad de las instalaciones > 95% de las horas (sistemas de control interno).

Porcentaje de respuesta en plazo (sistemas de control interno).

Grado de satisfacción (encuestas a Entidades Locales).

Porcentaje de canon de saneamiento recaudado (sistemas de control interno).

Porcentaje de facturas con incidencia (sistemas de control interno).

Fecha de publicación.

Plazo de respuesta (sistemas de control interno).

Grado de satisfacción (encuestas a Industriales).

Grado de satisfacción (encuestas a asistentes).

Plazo de respuesta (sistemas de control interno).

Grado de satisfacción (encuestas a destinatarios del servicio).

## INFORMACIÓN Y CONTACTO

Centro **Pamplona** Dirección postal **Avenida de Barañáin, 22 bajo, 31008 Pamplona** Teléfono **948 17 69 28** Fax **948 17 49 60**  
Web **www.nilsa.com** E-mail **nilsa@nilsa.com**

Horario de atención de lunes a viernes

**Junio y septiembre** de 8:00 a 15:00

**Julio y agosto** de 8:00 a 14:30

**De octubre a mayo** de 8:00 a 17:00 y viernes de 8:00 a 15:00