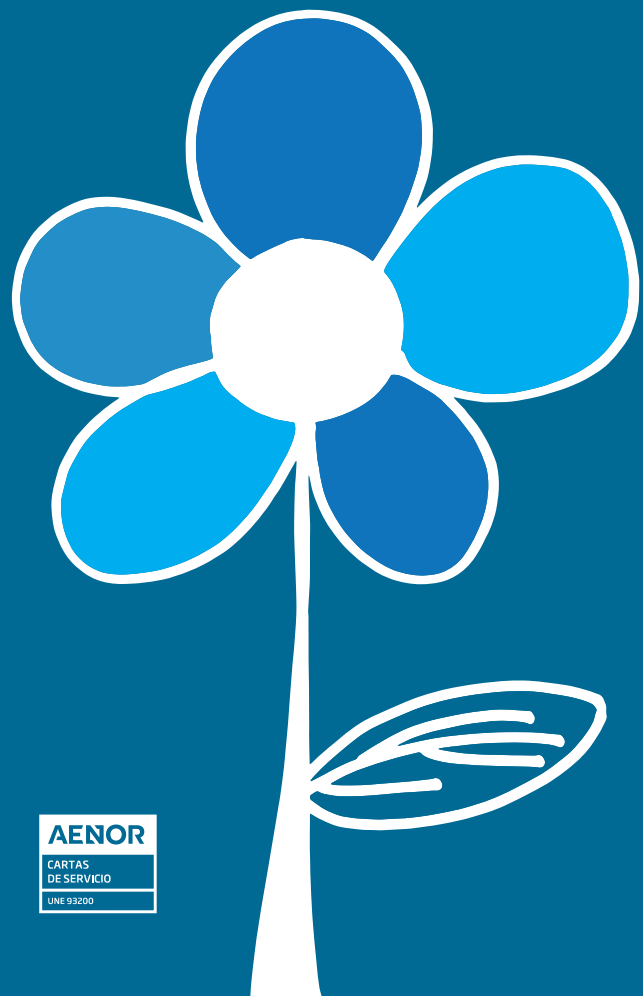




CARTA DE SERVICIOS 2023-2024



RELACIÓN NORMATIVA

- 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 35/2002, de 20 de noviembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la Protección Ambiental.
- Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de la Hacienda Pública de Navarra.
- Ley Foral 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, disposición adicional sexta.
- Ley Foral 19/2011, de 28 de diciembre, de Presupuestos de Navarra de 2012, disposición adicional séptima.
- Ley Foral 34/2013, de 26 de noviembre, por el que se modifica la Ley Foral 10/1988, de 29 de diciembre, de Saneamiento de las Aguas Residuales de Navarra.
- Control de la contaminación ambiental por olores. Norma europea UNE-EN 13725:2004.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS/AS

- A recibir información fiable y de forma rápida en relación con los servicios incluidos en nuestro objeto social.
- A que las tramitaciones que le afecten se realicen dentro de los estándares de calidad establecidos.
- A que se minimicen los impactos ocasionados por la promoción y mantenimiento de las instalaciones.
- A la existencia de canales de comunicación y su utilización.
- A ser atendido con profesionalidad.
- En cuanto a las obligaciones, los usuarios deben colaborar con NILSA en el desarrollo de sus servicios y, en todo caso, cumplir la normativa expuesta.
- A que sus datos sean tratados conforme a lo estipulado en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Cualquier persona puede colaborar en la mejora de la carta de servicios aportando sus sugerencias a través de los canales indicados (ver información de contacto).

En caso de no cumplirse el objetivo en alguno de los indicadores se realiza un análisis de las causas, con la participación de las personas implicadas, poniendo los medios necesarios para poder llegar a los objetivos.

IDENTIFICACIÓN

NILSA es una sociedad pública adscrita al Departamento de Cohesión Territorial del Gobierno de Navarra. Es un instrumento de coordinación entre la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales al objeto de conseguir los fines citados en su objeto social.

MISIÓN, COMPETENCIA Y VALORES

EL PROPÓSITO

Contribuir al bienestar de la sociedad navarra garantizando servicios locales esenciales.

LA MISIÓN

Coordinar y asistir técnicamente a las Entidades Locales de Navarra en la implantación y gestión de las infraestructuras y servicios inherentes al Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano y a la gestión de Residuos Urbanos, a través de un equipo de personas cohesionado, que basa su trabajo en la mejora continua, la transparencia y la comunicación con los grupos de interés, para lograr un impacto cada vez más positivo que mejore la calidad ambiental y de vida de la ciudadanía navarra.

LA VISIÓN

Ser modelo de referencia en la gestión de servicios para la sostenibilidad local en total coordinación con las Entidades Locales. Todo ello a través de la implicación de un equipo de trabajo polivalente que toma la innovación como herramienta clave para la evolución de los servicios y el incremento del efecto positivo de los mismos.

LOS VALORES DE NILSA

NILSA, como Entidad, y todas las actividades que se desarrollan se apoyan en una serie de valores que le identifican y diferencian:

- **Compromiso de sostenibilidad**, derivado de las características específicas de nuestra misión, que se traduce en una apuesta por los principios de la economía circular y lucha contra el cambio climático, incluyéndolos como líneas estratégicas en todas sus actuaciones.
- **Garantía de estabilidad a largo plazo**, basada en una gestión eficiente, en la solvencia económica y el alto grado de especialización.
- **Profesionalidad basada en la experiencia**, apoyada en una trayectoria de más de 30 años de gestión pública y en una altísima motivación del personal.
- **Alto nivel de tecnificación**, tanto en lo referente a los recursos humanos como a los medios materiales.
- **Voluntad de servicio público**, refrendada por la alta valoración de la calidad de la prestación del servicio por las entidades locales de Navarra.
- **Organización saludable e integradora**, que busca el crecimiento personal y el bienestar de sus trabajadoras y trabajadores, de sus clientes y de sus proveedores.
- **Cooperación y trabajo en equipo**, apoyada en las sinergias que posibilita contar con un equipo humano multidisciplinar.
- **Sistematización y mejora continua**, basada en la existencia de un sistema de gestión integrado que abarca al conjunto de las actividades de la empresa.
- **Apertura y transparencia**, más allá de lo que indican las normativas, apostamos por informar y comunicar verazmente lo que hacemos y por sensibilizar a la sociedad sobre los retos objeto de nuestra competencia.

GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La carta de servicios de NILSA está integrada dentro del sistema de gestión de la empresa, con supervisión trimestral por parte del equipo directivo del grado de cumplimiento de los compromisos a través de sus indicadores. Cada dos años se realiza una revisión exhaustiva de la misma y se actualizan los compromisos y el valor de los objetivos a alcanzar.

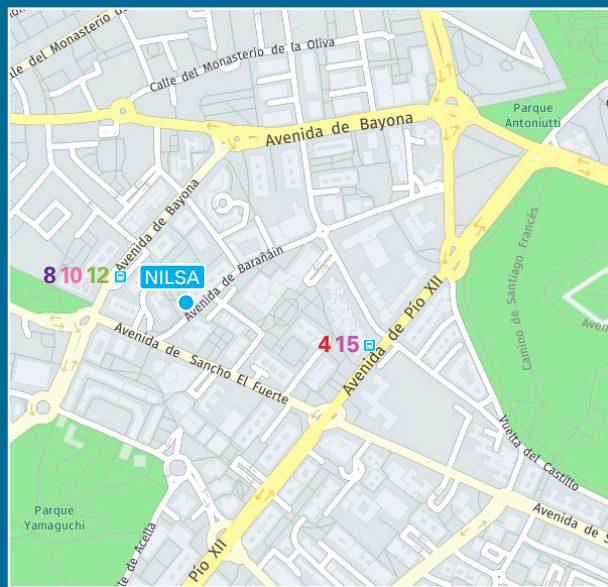
Anualmente se exponen los resultados de los compromisos asumidos en el apartado correspondiente de la página web de NILSA (www.nilsa.com).

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Dentro del sistema de gestión de NILSA, existe un proceso de quejas, sugerencias y agradecimientos, en el que se tratan todas las solicitudes que se reciben en la sociedad a través de los canales establecidos. En las encuestas que se remiten a las entidades locales y empresas, existe un apartado en blanco donde éstas pueden expresar sus quejas o realizar las sugerencias que crean oportunas. Todas las aportaciones son tratadas por el equipo directivo de NILSA, y son respondidas por escrito en un plazo máximo de 21 días.

UNIDAD RESPONSABLE

Equipo directivo de NILSA.



LÍNEAS DE ACCESO EN AUTOBÚS URBANO: 4, 8, 10, 12, 15

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Centro Pamplona
 Dirección **Avenida Barañáin, 22 bajo, 31008 Pamplona**
 Teléfono **848 430 800**
 Web www.nilsa.com E-mail nilsa@nilsa.com

Horario de atención
El horario de atención al público es de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30.

¿Qué servicios prestamos?

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ADSCRITAS AL PLAN DIRECTOR DE SANEAMIENTO

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

A proporcionar información satisfactoria durante el proceso de **planificación de la obra**. La valoración será $\geq 8,50$

A **minimizar las molestias** durante las obras. La valoración será $\geq 8,50$

A **culminar las obras** en los plazos establecidos. La valoración de la entidad local será $\geq 8,50$

A minimizar las molestias ocasionadas por el funcionamiento de las instalaciones y a dar una respuesta eficaz en la **resolución de problemas**. La valoración será $\geq 8,50$

A **asegurar la disponibilidad** en el 100% de las instalaciones en, al menos, un 98% del tiempo

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)

RECAUDACIÓN DEL CANON DE SANEAMIENTO

Recaudación del canon de saneamiento a través de las entidades distribuidoras de agua o directamente a entidades privadas

A **recaudar** el 100% del canon en los plazos establecidos

A **minimizar las incidencias** en la facturación del canon por debajo de un 2%

A **hacer público** el destino del canon dentro del 1º semestre en el apartado correspondiente de la web de NILSA (www.nilsa.com)

% de **canon** recaudado. (Sistemas de control interno)

% de facturas con incidencia. (Sistemas de control interno)

Fecha de publicación

TRATAMIENTO Y REDUCCIÓN DE VERTIDOS INDUSTRIALES COMPATIBLES

Tratamiento de vertidos industriales compatibles

A prestar un **servicio satisfactorio** a las industrias. La valoración será $\geq 8,50$

Grado de satisfacción. (Encuestas a industrias)

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Prestación del servicio de educación ambiental en materia de depuración de aguas residuales para la prevención de la contaminación. Programa disponible en la web de NILSA (www.nilsa.com)

A desarrollar un **programa de educación ambiental** satisfactorio para las personas participantes en el mismo. La valoración será ≥ 9

Grado de satisfacción. (Encuestas a participantes)

INFORMACIÓN GENERAL

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

A proporcionar **atención a terceros/as** satisfactoria. La valoración será $\geq 8,50$

Grado de satisfacción. (Encuestas a destinatarios/as del servicio)

SATISFACCIÓN GENERAL

Prestación del conjunto de los servicios incluidos en nuestro objeto social

A proporcionar un nivel de **prestación de servicios a terceros/as** satisfactorio. La valoración será $\geq 8,50$

Grado de satisfacción. (Encuestas a destinatarios/as del servicio)

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Prestación de un servicio de investigación y desarrollo con enfoque social

A realizar al menos **2 publicaciones** al año de artículos científicos

A participar activamente en **jornadas y congresos** de I+D+i

A realizar al menos 1 actividad de **difusión y divulgación de ciencias** dirigidas a la sociedad en general

Número de artículos / año

Número de participaciones / año

Número de acciones / año