

## 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.

## 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 Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local 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, competencias y valores

La misión de NILSA 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. La finalidad de la carta de servicios de NILSA es facilitar el conocimiento de los servicios que presta y difundir los compromisos que asume ante las entidades locales, empresas y ciudadanía.

## 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](http://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.



## CARTA DE SERVICIOS 2017-2018

Aprobada por el Consejo de Administración de 19 de diciembre de 2016, con efectos desde el 1 de enero de 2017.

## ¿Qué servicios prestamos?

## ¿A qué nos comprometemos?

## ¿Cómo los medimos?

### 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

A **responder** el 100% de las tramitaciones de obras en menos de 21 días

A realizar satisfactoriamente **la supervisión y apoyo técnico** en la ejecución de las obras de saneamiento que promueven las entidades locales. La valoración será  $\geq 8,50$

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)

% de respuesta en plazo. (Sistemas de control interno)

Grado de satisfacción. (Encuestas a entidades locales)



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 Fax 848 430 832  
Web [www.nilsa.com](http://www.nilsa.com) E-mail [nilsa@nilsa.com](mailto:nilsa@nilsa.com)

Horario de atención  
De junio a septiembre: Lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.  
De octubre a mayo: Lunes a jueves, de 8:00 a 17:00 h.  
Viernes, de 8:00 a 15:00 h.

### 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](http://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 **responder** el 100% de las tramitaciones en menos de 21 días

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

Plazo de respuesta. (Sistemas de control interno)

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](http://www.nilsa.com))

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

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)