



# ATENCIÓN AL CLIENTE

9 COMPROMISOS



Mancomunidad  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

Las Cartas de Servicios dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es una entidad local formada por 50 municipios que gestiona los servicios del ciclo integral del agua, residuos urbanos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la comarca. Estos servicios se prestan a una población de más de 300.000 habitantes, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.



## SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Atención al Cliente (SAC), en sus canales de atención telefónica, presencial, escrita y por internet, es el punto de entrada de la MCP, donde los usuarios podrán resolver cualquier aspecto relacionado con los servicios que presta:

- Gestión de trámites.
- Información general sobre los servicios prestados.
- Solicitudes, reclamaciones, sugerencias y avisos.
- Gestión de las tarifas bonificadas de agua, residuos y transporte.
- Inscripción en las campañas y actividades promovidas por la MCP.

## NORMATIVA LEGAL

- Ordenanzas reguladoras de servicios: Ciclo Integral del Agua, Residuos Urbanos, Transporte Urbano y Taxi.
- Ordenanzas de precios.
- Ordenanza del vascuence.
- Ley de protección de datos.



COMPROMISO

1

## ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

Se atenderán desde el servicio del SAC, en su horario de 8:30 a 15:00, más del 90 % de las llamadas telefónicas que se reciban; de ellas, más de un 85% se hará antes de 15 segundos.

COMPROMISO

2

El tiempo medio de espera para la atención presencial en las oficinas de la entidad será menor de 5 minutos.

COMPROMISO

3

Se dispondrá de un canal telemático para la tramitación on line que será, como mínimo, de lecturas, datos personales de clientes, datos de facturación y domiciliación.

## 4

## ACCESIBILIDAD DE OFICINAS

La valoración que hagan los clientes encuestados en relación con las instalaciones de la entidad en aspectos como horario, localización de las oficinas, comodidad y acceso fácil, será superior al 85%.

## 5

## CALIDAD EN LA ATENCIÓN

La calidad percibida por los clientes encuestados en relación con la amabilidad y profesionalidad en la gestión de sus demandas será superior a 8 (escala de 0 a 10)\*.

## 6

La atención desde el servicio del SAC, en su horario habitual, se prestará tanto en castellano como en euskera.

## 7

## EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN

Las demandas sobre los servicios prestados por el SAC serán solucionadas, en el plazo establecido para cada una de ellas, en un 75% de los casos.

## 8

La calidad percibida por los clientes encuestados en relación con la eficacia en la resolución de su consulta o gestión será superior a 7 (escala de 0 a 10)\*.

## 9

La calidad percibida por los clientes encuestados en relación con el tiempo de resolución de sus demandas será superior a 7,5 (escala de 0 a 10)\*.

(\*). Estudio bienal de satisfacción que se realiza sobre una muestra de 1.000 ciudadanos que se han puesto en contacto con la Mancomunidad.

# Servicio de Atención al Cliente

**c/ Navas de Tolosa, 29 bajo**

**HORARIO DE INVIERNO**

de lunes a viernes, de 8.30 a 18.00 h.

**HORARIO JULIO-AGOSTO**

de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h.



**901 502 503**



**sac@mcp.es**



**www.mcp.es**

Para resolver cualquier duda sobre un trámite, se aconseja consultar previamente la web o llamar por teléfono, con el objetivo de agilizar la gestión y evitar desplazamientos innecesarios.



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
**Mankomunitatea**

**Servicios de la**  
Comarca de Pamplona s.a.  
Iruñerriko  
**Zerbitzuak e.a.**