



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

CARTA DE SERVICIOS SAETA S.A
2018

Identificación del organismo: SAETA S.A. (SAETA en adelante)

Dependientes del Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda.

Denominación: Sociedad Anónima de Transporte Automotor.

Responsables de la elaboración y gestión de la carta de servicios:

Dra. María Silvina González y María Laura Cimino (Encargada Calidad de SAETA S.A).

Direcciones:

Carlos Pellegrini 897– Salta, Capital (A4402FYQ).

Teléfono:

+54 387 4961617

Fax: interno 141

Dirección de la página oficial del organismo:

www.saetasalta.com.ar

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs.

Fines de la Empresa:

Teniendo por objetivo la prestación del Servicio Público de Transporte Automotor de pasajeros en la Región Metropolitana de Salta, la finalidad tenida en miras, será generar las condiciones idóneas para la prestación eficaz y eficiente del servicio público regular masivo de transporte automotor de pasajeros que compone el Sistema Integrado de Transporte por Unidad de Red. (Art. 11 – Ley N° 7.322).


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

Servicios que Saeta brinda en Salta:

SAETA (Sociedad Anónima de Transporte Automotor) es una Sociedad Anónima, con participación estatal Provincial mayoritaria que administra y brinda el servicio público de transporte automotor de pasajeros en el Área Metropolitana de Salta.

Conforme las facultades otorgadas por la ley 7.322, SAETA S.A presta el servicio público a través de terceros (Empresas operadoras) y las zonas correspondientes al Área Metropolitana se encuentran cubiertas por ocho (8) corredores; actualmente las empresas operadoras de cada corredor son:

- **Corredor 1: TADELVA S.R.L**
Av. Chile 1720
+54 387 423-1971
- **Corredor 2: El Cóndor S.A**
Ragone 1
+54 387 427-1325 / 427-1500
- **Corredor 3: Lagos S.R.L. - San Ignacio S.R.L. UTE**
Mar Amarillo 679
+54 387 427-2209
- **Corredor 4: Transal S.R.L**
Alte. Brown 579
+54 387 431-0707
- **Corredor 5: Ale Hnos S.R.L**
Las Bumbunas 702 V° Maria Ester
+54 387 423-1811
- **Corredor 6: Transal S.R.L.**
Alte. Brown 579
+54 387 431-0707
- **Corredor 7: Alto Molino S.R.L.**
Ruta Provincial N° 26 Km. 2 Av. Ejercito Gauchos de Güemes S/N
+54 387 435-4516
- **Corredor 8: Ahynarca S.A.**
Radio Nacional 4233 - B° Intersindical
+54 387 424-1338


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

Actualmente el Área Metropolitana de Salta está integrada por los siguientes Municipios:

- Salta- Capital;
- Vaqueros;
- Campo Quijano;
- Cerrillos;
- La Merced;
- Chicoana;
- Carril;
- La Caldera;
- Rosario del Lerma;
- San Lorenzo.

Conforme las previsiones del Art. 1 de la Ley 7.322, en el futuro el Poder Ejecutivo, a instancias de la Autoridad Metropolitana de Transporte- podrá incorporar Municipios.-

TRÁMITES

En cumplimiento de su objeto social, SAETA S.A también realiza el expendio o venta de tarjetas cuyo uso resulta necesario para la realización del viaje por parte de los usuarios del Servicio de transporte automotor.-

Asimismo por ley provincial N° 8.030, se instituyó el sistema de boleto gratuito en el ámbito y marco de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros es así que -mediante el Centro de Atención al Usuario- SAETA brinda a los beneficiarios la realización del trámite tendiente a la obtención de la tarjeta, sea ella para beneficio estudiantil, jubilados, discapacitados o social.-

Los trámites corresponden a la solicitud por primera vez o renovación del beneficio, como también duplicados de las tarjetas en caso de daño o extravió del plástico. Los puntos habilitados son:

- Pellegrini 897 (Casa Central) Lunes a Viernes en el horario de 9 a 17 hs.
- Pellegrini 824 (Anexo SAETA) Lunes a Viernes en el horario de 9 a 17 hs.
- Centro Cívico Municipal Lunes a Viernes de 8 a 15 hs.
- Centro Cívico Grand Bourg Lunes a Viernes de 8 a 16hs.
- AMT Tavella 1395 esq Socompa Lunes a Viernes de 8 a 15 hs


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

Puntos de carga de saldo en tarjetas:

Listado puesto de ventas y recarga de tarjetas en el área metropolitana:
<http://saetasalta.com.ar/tarjetas.asp>

Terminales de Auto gestión para recarga de saldo (ATM):

- Pellegrini 824
- Paseo Salta (Híper Libertad)
- Av. San Martín y Buenos Aires
- Peatonal Florida
- Peatonal Alberdi
- Hospital San Bernardo
- Hospital Materno Infantil
- Hospital Papa Francisco (Puerta de entrada principal)
- Ciudad Judicial
- Rosario de Lerma (Plaza Principal)
- Cerrillos (Plaza Central)
- El Carril (Frente a la Policía)
- La Merced
- Campo Quijano

Servicios que SAETA brinda en su portal informático:

- Noticias
- Mapas del recorrido, coberturas, paradas, frecuencias y horarios de los distintos corredores Urbanos y Metropolitanos (Google Maps, Google Earth, PDF)
- Requisitos solicitados para los diversos trámites que se realizan por los Centros de Atención al Usuario.
- Contacto, para realizar consultas vinculadas al servicio o beneficio.
- Tarifas Vigentes
- Traslados (Tarifa, Corredores)
- Puntos de Recargas
- Direcciones y teléfonos de las Empresas Prestadoras de los Servicios.
- Información sobre licitaciones.
- Publicite en SAETA
- Instructivos de servicios pago electrónico (VISA-BANELCO).
- Instructivo para las distintas modalidades de recarga de saldo en las tarjetas.


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

Participación de los ciudadanos:

SAETA S.A cuenta con diversas modalidades de participación de los ciudadanos, esto es; atención de consultas personales, telefónica, escrita y/o mediante correo electrónico.

Referencia normativa:

- Ley N° 6.994: Delimita Competencias Provinciales y Municipales del Servicio Público de Transporte Automotor.
- Ley N° 7.322: Crea la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMT) y la Sociedad Anónima de Transporte Automotor Metropolitano (SAETA).
- Ley N° 19.550: Ley de Sociedades Comerciales.
- Decreto N° 349/17: Aprueba la estructura del Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda y sus dependencias. SAETA S.A como organismo dependiente del Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda.
- Resolución AMT N° 01/13: Reglamento del usuario.
- Resolución AMT N° 447/17: Parámetros para el uso del pase libre.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:

Con el fin de mejorar la calidad del servicio público prestado mediante esta Sociedad, los siguientes medios se encuentran a disposición de los ciudadanos para permitirles expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones:

- 148 Atención ciudadana del Gobierno de la Provincia de Salta
- Libro de quejas, reclamos y felicitaciones dispuesto en la Empresa; en Pellegrini 897 (Casa Central); Pellegrini 824 (Anexo SAETA); Centro Cívico Municipal; Centro Cívico Grand Bourg – Salta, Capital (A4402FYQ).

SAETA S.A cuenta con la opinión de los ciudadanos a través de los medios anteriormente mencionados. En los reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones que nos hagan llegar deberán hacer constar la fecha, sus datos personales (nombre y apellido), e-mail, dirección o teléfono de contacto. Las mismas serán respondidas en un plazo de 48 hs. a partir de su recepción.


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

Compromisos de calidad:

A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios:

- Se dictarán cursos internos de capacitación al personal de todos los niveles de la organización con el fin de fomentar una mejora en la gestión de calidad.
- Se dará repuesta a las consultas y reclamos de los diferentes canales en un plazo de 48 horas.
- Habilitación de servicios de consulta e información a través de internet.
- Diseñar, definir planes de mejora, partiendo de los resultados de autoevaluación y objetivos propuestos en el plan de gestión de calidad.

Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

- Cantidad de consultas y reclamos resueltos.
- Tiempo promedio de repuestas a consultas y reclamos.
- Cumplimiento efectivo de la intención de este Ministerio de promover la calidad mediante la concepción y la acción de mejora continua en su administración y servicios, enmarcada en la Resolución N° 347D/16 y sus posteriores modificaciones y renovaciones, en la que se aprueba el Plan Operativo de Gestión de Calidad 2018 para todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- Reducir el tiempo de espera de atención al público en los sectores de interacción con los ciudadanos.
- Nivel de calidad percibido por los usuarios que usan los servicios proporcionados por las Empresas.

Catálogo de los derechos y deberes del ciudadano:

Al ciudadano le asisten en sus relaciones con SAETA S.A todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo, entre los que se destacan:

- Derecho a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y el personal al servicio del organismo.
- Acceder a los servicios según los recorridos, frecuencias, tarifas y gratuidades establecidas por la AMT.


MARIA LAURA CIMINO
SAETA S.A.

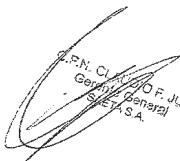


Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 302 D

- Disponer, con la suficiente antelación a su entrada en vigencia o implementación de toda la información relativa a las condiciones de prestación de los servicios involucrados, incluyendo – pero no limitándose- a la referida a horarios, tarifas, recorridos, desvíos y servicios especiales.
- Exigir de los operadores la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad y regularidad establecidos.
- Viajar en condiciones de seguridad de acuerdo a la normativa vigente.
- Exigir el cumplimiento de la ley nacional de tránsito N° 24.449 y los derechos allí consignados.
- Ascender y descender del vehículo en las paradas establecidas por la normativa vigente.
- Recibir un trato cordial y respetuoso de los conductores e inspectores dependientes de los prestadores.
- Acceder a los descuentos y beneficios que se establezcan en la medida que reúnan las condiciones que se requieran en cada caso.
- Acceder a la cobertura de seguros prevista, a la inmediata atención médica y tratamiento si correspondiese, en casos de lesiones o golpes al momento de ascender, descender o viajando en la unidad.
- Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante el organismo.
- Derecho a que se realice una resolución eficaz de sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Participar en la mejora de los servicios de SAETA S.A a través libro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, 148 atención ciudadana de la provincia de salta, y/o mediante nota por mesa de entrada, así como el tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas personalmente por los agentes del organismo.


MARÍA LAURA CIMINO
SAETA S.A.


G.F.N. CLAUDIO F. JUÁREZ
Gerente General
SAETA S.A.