

Carta de Servicios**Secretaría de Recursos Hídricos de Salta**

IDENTIFICACION DEL ORGANISMO: Ministerio de Producción y Desarrollo Sustentable.

DENOMINACION DEL ORGANISMO: Secretaría de Recursos Hídricos.

RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y GESTION DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Ing. Jorgelina Bocca

DIRECCION:

Av. Bolivia 4650 piso 1º- Salta- Provincia de Salta
C.P: A4406ZAB

TELEFONOS:

D rectos: 0387-4255770 conmutador

DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO:

hidriccssalta@gmail.com / boccaioraelina@gmail.com

HORARIO DE ATENCION AL CIUDADANO:

Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 Mesa de entradas.

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

VISION

Propugnar una gestión integrada de los recursos hídricos de la provincia de Salta en articulación con la política hídrica nacional y el proceso de desarrollo regional.

MISION

Garantizar la gestión integral, sustentable y equitativa de los recursos hídricos de la provincia de Salta, promoviendo su uso responsable, la preservación de su calidad y cantidad y la protección del patrimonio hídrico, para satisfacer las necesidades de la población y el desarrollo productivo. Todo ello en el marco de lo establecido en el Código de Aguas de la provincia de Salta Ley 7017 y de los lineamientos de los "Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina".

FINES DEL ORGANISMO

La Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia de Salta, en cumplimiento de la Ley 7017 (Código de Aguas), tiene como propósito garantizar la gestión integral y sustentable de los recursos hídricos, promoviendo el acceso equitativo, la conservación del recurso y el desarrollo provincial. Asimismo, la Ley 7017 define todo lo atinente a:

tutela, gobierno, poder de policía, captación, abducción, administración, distribución, conservación, defensa de las aguas sus fuentes álveos, riberas, obras hidráulicas y las limitaciones al dominio en interés a su uso.

Realiza el control de los efectos nocivos de y en las aguas como así también la calidad del recurso hídrico tanto superficial como subterráneo.

Para el cumplimiento de las competencias asignadas, la Secretaría de Recursos Hídricos brinda los servicios a través de las siguientes unidades:

- DIRECCION GENERAL DE CUENCAS Y POLITICA HIDRICA
Av. Bolivia 4650 piso 1º- Salta- Provincia de Salta
Teléfono: (387)4255728/4255770
- DIRECCION GENERAL DE CONCESIONES HIDRICAS
Av. Bolivia 4650 piso 1º- Salta- Provincia de Salta
Teléfono: (387)4255728/4255770
- DIRECCION GENERAL DE INFRAESTRUCTURA HIDRICA
Av. Bolivia 4650 piso 1º- Salta- Provincia de Salta
Teléfono: (387)4255728/4255770
- DIRECCION LEGAL Y TECNICA
Av. Bolivia 4650 piso 1º- Salta- Provincia de Salta
Teléfono: (387)4255728/4255770
- LABORATORIO AMBIENTAL
Bolívar N° 655 – Salta - Provincia de Salta
C.P.: A4406ZAB
TELÉFONOS: 387- 4220052
laboratorioambientalsrh@gmail.com
Horario de atención al ciudadano: Lunes a viernes de 9.00 a 13.00 hs.

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

NUESTROS SERVICIOS

Son un compromiso con la comunidad, los productores, las instituciones y los usuarios del agua.

Información:

- Recepción de documentación relacionada con tramites llevados a cabo en la Secretaria de Recursos Hídricos, a partir de los cuales se originan expedientes cuya tramitación se rige por la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de N° 5348
- Notificación y entrega a los interesados, de copias certificadas, resoluciones y documentación relacionada a presentación realizadas en la Secretaria.
- Información sobre el estado de tramitación de actuaciones obrantes en la Secretaria.

Técnico:

- Planificar y organizar todo lo concerniente al aprovechamiento de las aguas, su uso, preservación y reserva.
- Asesoramiento a Consorcios de riego y de agua para consumo humano.
- Determinación y actualización del canon de agua para sus distintos usos
- Otorgamiento de Permisos y Concesiones hídricas
- Actualización del padrón de regantes.
- Determinación de los tipos de usos del agua pública (agropecuario, pecuario, industrial, minero, recreativo, energético).
- Emisión de Boletas de Canon de Riego y Libre deudas
- Emisión de Certificados de No Inundabilidad para Loteos para complementar el trámite ante Aguas del Norte y aquellos necesarios para la aprobación de loteos y nuevas urbanizaciones.
- Fiscalización y Control del Uso del Agua
- Monitoreo Permanente de Caudales y Calidad del Agua
- Autorización y control de los vertidos de agua en el cuerpo receptor.
- Establecer normas técnicas de calidad, usos y dotaciones de agua y parámetros de volcamiento de líquidos cloacales y efluentes.
- Elaboración de Balances Hídricos por Cuencas
- Inscripción de pozos someros, profundos, drenes y trincheras.
- Inscripción de empresas de perforación y directores técnicos.
- Aplicación el régimen contravencional
- Dictado de normas reglamentarias
- Visado de planos que involucren trazados de acequias de riego
- Asesoramiento Técnico y legal
- Determinación de Líneas de Ribera solicitadas por administración.
- Realización de topografías y aforos
- Elaboración, evaluación y aprobación de proyectos de obras de infraestructura hídrica, públicas o privadas; relativas a la planificación, estudio, captación, conducción y uso.
- Monitoreo y resguardo de las áreas de recarga de los ríos y embalses de la provincia.
- Inventariar y evaluar el recurso hídrico en todo el territorio provincial.
- Evaluación de concesiones mineras e industriales
- Coordinación Interinstitucional
- Intervenir en todas las acciones de política hídrica en cuencas interjurisdiccionales (Pilcomayo; Bermejo, Juramento, Salí -Dulce, Salinas Grandes)
- Representación ante los organismos inter provinciales y nacionales en lo atinente a los recursos hídricos.

Laboratorio Ambiental

- Se ofrece un servicio de muestreo y análisis de agua a todos los organismos Públicos y Privados, con el fin de satisfacer las necesidades en lo que respecta al control de calidad del agua fijada por normativas nacionales e internacionales.
- Realizar por sí o a través de terceros, los análisis que demanden el control de la calidad de los recursos hídricos
- Elevar propuestas para su arancelamiento y proponer políticas de subsidios.
- Emitir resultados analíticos oficiales de acuerdo a normas técnicas estandarizadas, que revistan el carácter de prueba fehaciente.
- Confeccionar la documentación del Sistema de Calidad, darlo a conocer, hacerlo cumplir y documentar cualquier modificación posterior. Tender hacia la certificación de calidad en todos sus procedimientos.
- Difundir mediante cursos, conferencias, etc., las diferentes actividades que este Laboratorio desarrolla, promoviendo la firma de convenios con entidades tanto públicas como privadas.
- Capacitar a la Policía Ambiental y Gendarmería de la Provincia en selección de los puntos de muestreo más representativos, toma de muestras, conservación y transporte de las mismas al Laboratorio, para casos de emergencia ambiental.
- Ejercer una función docente, promoviendo pasantías, charlas, visitas guiadas, etc. A distintos niveles académicos: primarios, secundarios, universitarios y post grado que así lo requieran.
- Trabajar en forma coordinada con el resto de los Programas de la Secretaría y con otros organismos, tanto públicos como privados, que tengan competencia en el tema.
- Capacitar y colaborar con el Ministerio de Salud Pública en la provisión y potabilización de agua a pequeñas comunidades, mediante cursos de capacitación a los agentes sanitarios, en el marco de control de la calidad de agua de bebida de distintas zonas de nuestra Provincia.

Sugerencias, felicitaciones y reclamos

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por los ciudadanos
- Informar sobre su estado de tramitación.
- Gestión de la calidad de servicios.

Participación de los ciudadanos

La secretaria lleva adelante visitas técnicas donde interviene en caso necesario la ciudadanía, se realizan reuniones zonales con los sectores productivos; audiencias personales con Secretario (previa concertación de audiencia) entrevistas y reuniones.

Referencia Normativa

- Constitución Nacional
- Constitución Provincial

- Ley Nº 8171 y su modificatoria nº 8274 Ley del Gobernador, Vicegobernador, Ministros, Secretaría General de la Gobernación, Secretarios de Estado, Subsecretarios de Estado. Artículo Nº 24
- Decreto Nº 1622/17- Estructuras Ministeriales.
- Ley de Procedimientos Administrativos de Salta Nº 5348
- Ley Nº 7017 (Código de Aguas) y Decreto Reglamentario Nº 229/2003

SISTEMA DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en el Organismo, se encuentran a disposición del ciudadano distintos canales de comunicación a fin de que los usuarios puedan expresar sus consultas y sugerencias.

- De manera presencial mediante nota escrita por mesa de entrada de la Secretaría.
- Por correo electrónico a las siguientes direcciones:

hidricossalta@gmail.com

hídricos@produccionsalta.gob.ar

info@produccionsalta.gob.ar

srh.mesadeentradas@gmail.com

- Pagina web del ministerio: <https://produccionsalta.gob.ar/>

Es necesario declarar los datos personales: nombre apellido, dirección, teléfono, correo electrónico para posibilitar el contacto.

El Secretario de Recursos Hídricos toma conocimiento de las presentaciones a través del procedimiento dispuesto a tal fin y en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas, se efectuara el contacto correspondiente, se deriva al área competente y se dispondrán los esfuerzos para dar respuesta y solución a la situación planteada en un plazo no mayor a quince (15) días

Compromisos de Calidad

El Secretario de Recursos Hídricos, a fin de optimizar los niveles de calidad en su administración, productos y servicios:

- Propiciara y ejecutara acciones de mejora continua, que complementen y acompañen el Plan de Calidad de la Provincia.
- Promoverá y garantizará el acceso y asistencia a programas de carrera, capacitación y formación que contribuyan a la profesionalización de la administración pública.
- Aplicaran mecanismos de participación ciudadana para contribuir a la mejora de servicios.

Con el objetivo de obtener resultados de calidad, es que el Laboratorio desde el año 2000, inició un programa de control de Calidad Externo a nivel Nacional, en su primera instancia con el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial), continuando luego con ensayos interlaboratorios, con el COFILAB (Consejo de Fiscalización de Laboratorios, República Argentina) hasta el día de la fecha. Obteniendo de esta manera certificación de las metodologías utilizadas a diario en la determinación de parámetros.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad:

A fin de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los ciudadanos, se establecen los siguientes indicadores:

- Número de mejoras concretadas en el organismo.
- Evaluación del número de actividades de capacitación desarrolladas, sus modalidades y contenidos.
- Números de asistentes a la capacitación por áreas.
- Número de quejas, reclamos y sugerencias y evaluación de las soluciones concretadas.
- Informe de los sondeos de opinión.

Esta Carta de Servicios está relacionada con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible Nº11: Ciudades y Comunidades Sostenibles**, y pretende consolidar el compromiso continuo con la Calidad de los servicios y la EVALUACIÓN de los servicios.

La Secretaría ha venido incorporando dentro de su compromiso de modernización de la Administración un conjunto de iniciativas para mejorar la gestión, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Plan de Calidad enmarcará una serie de actuaciones destinadas a promover e implantar la gestión de la calidad, con el objetivo final de mejorar el bienestar colectivo.

Para ello se establece como uno de sus objetivos, la mejora continua como herramienta de gestión orientada a que los servicios que se presten sean progresivamente mejores, más eficaces y más eficientes. Se manifiesta el compromiso permanente para alcanzar los más altos niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la actividad que realiza.

A tal fin, se pretenden adquirir los siguientes **compromisos**:

- Responder el 90% de las solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento en un plazo de 7 días hábiles, y como máximo en 10 días hábiles.
- Hacer la revisión anual de la Carta de Servicios.
- Realizar una revisión anual de los indicadores de calidad y evaluación.
- Llevar a cabo los cambios que soliciten las unidades en la planificación de las actuaciones del Plan de Calidad
- Realizar la Encuesta de Ambiente Laboral y en lo posible, de satisfacción de servicios públicos.
- Contestar al 100% de las sugerencias, reclamos y felicitaciones tanto internas como externas.

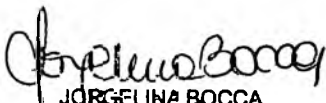
Catálogo de los Derechos y Deberes del Ciudadano

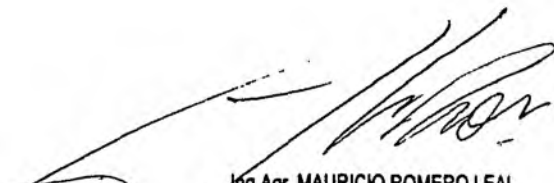
Los ciudadanos de la Provincia de Salta, conforme a la Constitución Provincial, a la Ley de Procedimientos Administrativos y a lo establecido mediante Decreto N° 1574/02, tienen **Derecho** a:

- Obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por el Gobierno de la Provincia de Salta.
- Ser asesorados sobre los trámites y requisitos que debe cumplir el ciudadano en sus actuaciones ante la Administración.
- Ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y el personal de la Administración Pública.
- Conocer el trámite, los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- Identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- Obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder del organismo actuante.
- Acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- Intervenir en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- Que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Presentar quejas por omisión de trámite o retrasos en los procedimientos en lo que sea interesado y a reclamar ante cualquier inconveniente en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Provincial.

Los Ciudadanos tienen el **Deber** de:

- Colaborar en el cumplimiento de las normas y disposiciones establecidas en el Municipio.
- Solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la oficina donde realiza la actuación.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Conocer el nombre del personal que lo atiende.
- Canalizar su participación a través de las vías habilitadas para tal fin y que se encuentren detalladas en esta Carta.
- Exigir que se cumplan sus derechos.


JORGELINA BOCCA
ING. EN RECURSOS NAT. Y MEDIO AMB.
SECRETARÍA DE RECURSOS HÍDRICOS


Ing. Agr. MAURICIO ROMERO LEAL
SECRETARIO RECURSOS HIDRICOS
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO SUSTENTABLE
PROVINCIA DE SALTA