



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN Nº 1002 D

**CARTA DE SERVICIOS DE LA
AUTORIDAD METROPOLITANA DE TRANSPORTE
AÑO 2018**

“Identificación del Organismo:”

“Denominación: Autoridad Metropolitana de Transporte de Salta. (En adelante AMT de Salta) Jurisdicción original determinada por ley provincial de creación del organismo N° 7322 ampliada, por facultades propias, a los Municipios de Salta, San Lorenzo, Vaqueros, Cerrillos, Rosario de Lerma, Campo Quijano, El Carril, La Merced, la Caldera, Chicoana y por decreto N° 1103/17 a toda la provincia como autoridad de aplicación de la ley provincial N° 7126. Vinculada al Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda”

“Responsable/s de la elaboración y gestión carta de servicios: - Directorio y Gabriel Perea García, Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la AMT de Salta.”

“Dirección, Teléfono, Números de fax, página Web

Presidencia: Santiago del Estero 2245, 4° Piso, Salta, Capital (CP4400). Teléfono: 0387-4370164.

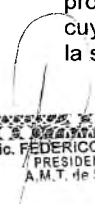
Atención al ciudadano: Avenida Tavella 1395. Salta, Capital (CP4400). Teléfono: 4999901 – Línea Gratuita: 148 – Web: www.amtsalta.gob.ar. E-mail: info@amtsalta.gov.ar.

“Horarios de Atención al ciudadano. Telefónicamente: N°148 de lunes a viernes de 8 a 20 horas. Personalmente: Oficinas de Avenida Tavella 1395. Lunes a Viernes de 8 a 14 horas.”

“Fines del Organismo”.

Misión: “Garantizar a través de sus potestades de planificación, organización, actuación, regulación, fiscalización y control, la normalidad en la prestación del servicio público propio e impropio de transporte por automotor de personas en la Región Metropolitana y la provincia de Salta.”

Visión: “Consolidar a través del pleno ejercicio de sus facultades, en gestión proactiva, transparente e innovadora, una Región Metropolitana y una provincia cuyas características en materia de transporte público sean la eficiencia, la calidad, la seguridad y la accesibilidad.”


Lic. FEDERICO HANNE
PRESIDENTE
A.M.T. de Salta



RESOLUCIÓN Nº 1002 D

"Catálogo de prestaciones:

- Planificar, en concordancia con su misión y visión, el sistema de transporte y movilidad de la Región Metropolitana y la provincia de Salta.
- Dictar reglamentos para los servicios públicos propios e impropios de transporte de pasajeros en la Región Metropolitana y/o provincia de Salta.
- Hacer cumplir la normativa vigente para la prestación de los servicios en las modalidades que por normativa le competen.
- Establecer las bases para el cálculo de las tarifas aplicables.
- Determinar las bases y condiciones para el otorgamiento de permisos, rutas, licencias y/o autorizaciones para la prestación del servicio de transporte, en las distintas modalidades, dentro de su competencia.
- Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública y vial en la operación del Sistema Integrado de Transporte por Unidad de Red (SITUR) y de los servicios de transporte de pasajeros de carácter impropio en la Región Metropolitana de Salta.
- Estudiar y aprobar, las modificaciones de recorridos que solicitare la Sociedad Anónima de Transporte Automotor (SAETA).
- Realizar los estudios acerca de necesidades de viaje a propuesta de la Sociedad Anónima de Transporte Automotor (SAETA).
- Promover la operación, confiabilidad, continuidad, regularidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios; y proteger adecuadamente los derechos de los usuarios respecto de tales elementos.

"Participación ciudadana:

La Autoridad Metropolitana de Transporte, tiene la facultad de realizar Audiencias y/o Consultas Públicas.

Las normas de interés general se publican para consulta en el Boletín Oficial de la Provincia.

A través de la Página Web del Organismo, se pueden completar formularios, solicitar turnos de atención y para el caso de licenciatarios acceder a la gestión personal.

La línea gratuita N° 148 permite al ciudadano evacuar dudas, efectuar reclamos o aportar sugerencias en relación al sistema de Transporte público del Área Metropolitana y de la provincia de Salta.

Posibilidad de ingresar solicitudes, reclamos, sugerencias, pedidos, etc. formales en Mesa de entradas de AMT de Salta.

Atención personalizada en el organismo.


Lic. FEDERICO HANNE
PRESIDENTE
A.M.T. de Salta



RESOLUCIÓN N° 1002 D

“Referencia normativa:

Ley N° 7126, Ley N° 7322, Decreto N° 1103/07, Decreto N° 2574/14, Resoluciones de AMT de Salta.

“Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:

Modalidad a través del formulario en la Web del Organismo, línea telefónica gratuita N° 148, Mesa de Entradas de AMT de Salta, o la atención personalizada.

“Compromisos de calidad:

El Directorio de la AMT mediante Acta N° 24/18 aprobó el Plan de Calidad a los fines de gestionar los lineamientos vertidos por el Poder Ejecutivo Provincial, en la materia”

“Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

“Revisión anual de los compromisos de Calidad, análisis de los indicadores de gestión diseñados, en base a su eficacia y en la búsqueda de la mejora continua, se determinará su continuidad, modificación o nuevos compromisos.”

“Catálogo de los derechos del ciudadano.

Del servicio provisto por SAETA S.A. y del transporte masivo en jurisdicción de la provincia .Los ciudadanos tienen derecho a:

- Acceder a los servicios según los recorridos, frecuencias, tarifas y gratuidades establecidas por la AMT de Salta.
- Exigir de los operadores la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad y regularidad establecidos.
- Efectuar reclamos ante los prestadores o la AMT de Salta en relación a la prestación de los servicios, y obtener respuesta en un tiempo razonable.


Lic. FEDERICO HANNE
PRESIDENTE
A.M.T. de Salta



RESOLUCIÓN Nº 1002 D

- Denunciar ante la AMT de Salta, cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 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.
- Viajar en condiciones de seguridad de acuerdo a la normativa vigente.
- Exigir el cumplimiento de la ley nacional de tránsito Nº 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.
- Obtener un comprobante de viaje que informe el importe pagado, la fecha de emisión, la identificación del recorrido y unidad, así como el saldo disponible en caso de corresponder.
- 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.

Del servicio de Taxis y/o Remises:

- Conocer previamente el uso del servicio, la tarifa y las modalidades de su aplicación y devengamiento en lo referente a distancia, tiempo de espera y demás componentes que la determinan.
- Requerir que el vehículo y el conductor se encuentren en perfectas condiciones de higiene.
- Conocer el tiempo estimado que demandará la salida y la llegada del vehículo.
- Exigir el cumplimiento de las normas de tránsito y seguridad vial por parte del conductor del vehículo utilizado.
- Transportar equipaje acorde al servicio y al destino contratado.


Lic. FEDERICO HANNE
PRESIDENTE
A.M.T. de Salta




*Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta*

RESOLUCIÓN Nº 1002 D

De otras modalidades reguladas por la AMT de Salta:

- Exigir a las empresas concesionarias, licenciatarias y/o permisionarias la prestación de los servicios en conformidad con las condiciones establecidas.
- Efectuar reclamos ante los prestadores o la AMT de Salta en relación a la prestación de los servicios, y obtener respuesta en un tiempo razonable.
- Demás derechos emergentes del contrato de transporte que corresponda en cada caso.

La presente de declaración es enunciativa, no taxativa, por lo que no excluye los restantes derechos que se derivan de los principios constitucionales, que informan la tutela del usuario y de las prácticas habituales de la actividad, acordes a la normativa vigente.


Lic. FEDERICO HANNE
PRESIDENTE
A.M.T. de Salta