



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

CARTA DE SERVICIOS
COMPAÑÍA SALTEÑA DE AGUA Y SANEAMIENTO S.A.
Año 2018

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

Denominación: Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A.

Responsables de Elaboración y Gestión de la Carta de Servicios:

Lic. Qca. ANDREA VERONICA FLEITAS

Tel. + 54 - 387 - 4347425.

Correo electrónico: andrea_fleitas@cosaysa.com.ar

Oficinas Comerciales:

Oficinas Comerciales	Código Postal	Dirección	Teléfono	Días y horario de atención
Aguaray	4566	José Mármol S/N	Sin teléfono	Lunes de 08:00 a 12:00
Ápolinario Saravia	4449	12 de Octubre S/N esq. Salta	+54 - 3877 - 421380	Lunes y Miércoles de 08:00 a 13:00
Cafayate	4427	General Güemes (Norte) N° 310	+54 - 3868 - 421188	Lunes a Viernes de 07:00 a 13:00
Colonia Santa Rosa	4531	San Martín N° 485	+54 - 3878 - 494208	Lunes a Viernes de 07:00 a 12:00
Embarcación	4550	Avda. Entre Ríos N° 187	+54 - 3878 - 471192	
General Güemes	4430	Leandro Alem N° 556	+54 - 387 - 4911536	
General Mosconi	4562	Avda. Ciro Echesort N° 105	+54 - 3876 - 482393	
General Pizarro	4449	9 de Julio S/N	Sin teléfono	Martes de 08:00 a 12:00
Hipólito Irigoyen	4533	Güemes S/N esq. Bs.As	+54 - 3878 - 491351	Lunes a Viernes de 07:00 a 12:00
Joaquín V. González	4448	Gral. Güemes N° 155	+54 - 3877 - 421346	Lunes a Viernes de 07:00 a 13:00
Las Lajitas	4449	Avda. Francisco Ferrer S/N	Sin teléfono	Martes y Jueves de 08:00 a 13:00
Metán	4440	San Martín N° 97	+54 - 3876 - 421164	Lunes a Viernes de 07:00 a 13:00
Pichanal	4534	Tucumán esq. Avda. Pucará (Terminal de ómnibus)	+54 - 3878 - 493362	Lunes a Viernes de 07:00 a 12:00
El Quebrachal	4452	Avda. San Martín S/N esq. Alberdi	Sin teléfono	Lunes y Miércoles de 08:00 a 12:00
Rosario de la	4190	Salta N° 200	+54 - 3876	Lunes a Viernes



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

Frontera			481408	de 07:00 a 13:00
Salta, Capital	4400	España N° 887 y Centro Cívico Municipal	+ 54 387-4323200 387 - 5631053	Lunes a Viernes de 07:30 a 13:30
Salvador Mazza	4568	Avda. 9 de Julio esq. Fragata Libertad B° Armada Argentina	+54 - 3875 - 472222	Lunes a Viernes de 07:00 a 12:00
San Antonio de los Cobres	4411	Avda. Nicolás Avellaneda N°180 (Mercado Artesanal)	+54 - 387 - 4672433	Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00
Tartagal	4560	Wames N° 150	+54 - 3875 - 421639	Lunes a Viernes de 07:00 a 13:00

FINES DEL ORGANISMO:

Administrar el suministro de agua potable y desagües cloacales en todo el territorio de la Provincia de Salta. Nace a través del decreto provincial N° 2.195, con fecha el 26 de Mayo de 2009.

Su capital social pertenece en un 90% al Estado Provincial y el 10 % restante a los empleados de CoSAySa Adheridos al Programa de Propiedad Participada.

La misma se encuentra dirigida por un Directorio compuesto por TRES (3) miembros designados por el Poder Ejecutivo.

MISIÓN

Brindar el servicio de agua y saneamiento en toda la Provincia, ofreciendo igualdad de oportunidades al acceso al agua segura, conformando así, una empresa comprometida con los usuarios, comunidad salteña, proveedores y empleados, con el principal compromiso de "MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS QUE TENEMOS A CARGO", en un marco de ética en la gestión, gobierno abierto e inclusión social.

VISIÓN

Ser una empresa modelo, referente de la región, eficiente y autosustentable, que con el trabajo de su gente, logre el reconocimiento de los usuarios, comunidad salteña y proveedores y que con su compromiso, aporte a la preservación del recurso y del medio ambiente.

CATÁLOGO DE PRESTACIONES:

La Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. a través de sus oficinas comerciales, brinda los siguientes servicios públicos a la ciudadanía:

- Planes de Pago



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

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

Resolución 913/15 del ENRESP - Reglamento Procedimental por el tratamiento de Reclamos de Usuarios por anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios.

Decreto N° 1703-1708-1831/17 - Designación de Director de C.O.S.A.yS.A

Decreto N° 1704/17 - Designación de Presidente del Directorio de C.O.S.A.yS.A

Resolución N° 410/18 - Tratamiento de Barros.

Resolución ENRESP N° 1168/18 - Tratamiento de efluentes industriales

Ley Provincial de Medio Ambiente N° 7070.

Ley Código de Agua N° 7017.

SISTEMA DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

A los fines de velar por la satisfacción de los ciudadanos y promover la calidad y mejora continua de los servicios públicos prestados por esta compañía, existen diferentes vías a disposición de los ciudadanos para permitirles expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones.

Los plazos de resolución para cada tipo de reclamos se encuentran designados en el Expte. 267-13027/15 - Resolución 913/15, a saber son:

- 1-Reclamos por falta de agua / baja presión : plazo de intervención 6 horas (exceptuamos aquellos relacionados con novedades de servicio)
- 2-Reclamos por pérdidas de agua en calzada ó desbordes cloacales : plazo de intervención 12 horas
- 3-Reclamos por desborde de cloacas interno : plazo máximo de 5 horas para dar solución al problema
- 4-Libros de Quejas : 10 días
- 5-Disconformidades : 5 días
- 6-Otros Reclamos: 30 días

La Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A., recibirá su opinión a través de los siguientes medios disponibles:

Via telefónica:

Número gratuito 0800-88-88-2482



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

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

- Certificación de Libre Deuda
- Atención de la Caja
- Atención Compleja
- Informes
- Fallas en la distribución de facturas.
- Subsidios por indigencia (en las localidades donde el ENRESP no cuenta con oficinas).
- Gestión integral
- Solicitud de unificación de factura
- Rehabilitación de servicio
- Cuenta corriente (informes y asesoramiento).
- Altas, bajas y modificaciones de usuarios (ingreso de solicitudes)
- Solicitud de pre factibilidad del servicio
- Solicitud de conexión de agua y cloaca
- Recepción de notas por Mesa de Entradas.

REFERENCIA NORMATIVA:

Decreto N° 2195/09 - Dispone la constitución de C.O.S.A.yS.A. y aprueba su estatuto social.

Decreto N° 3652/10 - Marco Regulatorio para la prestación de Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta:

Art. 12 - "Calidad de Agua".

Art.13 - "Tratamiento de Efluentes", Resolución 011/01 de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable. Anexo I Resolución AGOSBA 336/2003.

Anexo II Establece disposición de "Líquido cloacal tipo doméstico sin tratamiento".



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

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

Vía personal:

Oficina Comercial de Atención al Usuario Capital e Interior

Via Nota:

Oficina Comercial de Atención al Usuario: Nota escrita por personas físicas, que lo harán en su propio nombre o en nombre de la entidad jurídica que representan, indicando nombre completo, D.N.I. o C.U.I.T., dirección y/o teléfono y fecha de elevación, para responderle a la brevedad posible.

Libro Queja:

Oficina Comercial de Atención al Usuario Capital e Interior.

Página Web: www.aguasdelnortesalta.com.ar

Redes Sociales: Twitter y Facebook → Oficiales de Aguas del Norte (@aguasdelnorteok – @aguasdelnortesalta)

Atención Ciudadana:

Asimismo, cualquier reclamo, queja, sugerencia o felicitación puede ser elevada a través del buzón electrónico de atención ciudadana del Gobierno de la Provincia de Salta: www.atencionciudadana.salta.gob.ar o bien por la Línea gratuita 148.

COMPROMISO CON LA CALIDAD:

Este Organismo se compromete a promover a la calidad mediante la concepción y acción de mejora continua en su administración de servicios públicos, generando las herramientas conducentes a la misma, que complementen y acompañen al Plan de Calidad de la Provincia.

- Nos comprometemos a observar permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para la satisfacción de todos los salteños, a quienes servimos, mediante:
- Optimización y perfeccionamiento de los procesos.
- Dar respuestas a todas las elevaciones de reclamos, quejas y sugerencias recibidas por los medios dispuestos.
- Capacitación: promover permanentemente la capacitación del personal de la compañía, a través cursos, talleres participativos y trabajos en equipo.
- Difusión: Comunicar a los usuarios sobre las diferentes actividades que desarrolla la compañía y/o situaciones ocurridas, a través de comunicados de prensa, campañas



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

publicitarias, aviso de cortes programados, página web, llamados telefónicos de nuestro Call Center. Asimismo difundir al personal de la compañía novedades y noticias mediante correo interno, gacetilla interna, intranet y dorso de recibos de sueldo.

- Responsabilidad Social: Continuar cumpliendo con una función directiva que debe atender a los compromisos y a las exigencias, que permitan una eficaz gestión interna y global de la compañía.
- Compromiso con el Medio Ambiente: continuar con la gestión de residuos peligrosos y desarrollar actividades con conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente

CRITERIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD:

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los usuarios/ciudadanos, se establecen los siguientes seguimientos:

- Informes del Equipo de Calidad de COSAySA sobre el cumplimiento efectivo de las acciones instrumentadas en el Plan de Calidad.
- Grado de cumplimiento del Indicador Reclamos.
- Grado de cumplimiento del Plan de Obras.
- Plan de cumplimiento del Plan de Capacitación.
- Grado de cumplimiento del Indicador Calidad de agua.
- Grado de cumplimiento del Indicador Calidad de efluente.
- Grado de cumplimiento del Indicador Cobertura Agua Potable.
- Grado de cumplimiento del Indicador Cobertura Cloaca.

CATÁLOGO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE / CIUDADANO:

Los usuarios/ciudadanos tienen derecho a:

- Ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades, por el personal al servicio del organismo o agentes de partición
- Obtener información clara, veraz y completa.
- Ser asesorado sobre los trámites asesorados.



Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN DELEGADA N° 300 D

- Conocer el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en que tenga la condición de interesado.
- Identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos administrativos.
- Presentar quejas por una mala atención o demora de la misma.
- Derecho a que se realice
- Una resolución eficaz de sus peticiones, solicitudes o denuncias.



Jc. GERMAN ALBRECHT
SECRETARÍA GENERAL RELACIONES INSTITUCIONALES
COMUNICACIÓN Y PRENSA
Aguas del Norte - Cosayca