

# Política de Calidad

ISO 9001

Como complemento a la declaratoria del Directorio sobre la Política Técnica de Agua y Saneamientos Argentinos S.A., donde establece los principios para el desarrollo de una Gestión Técnica sustentable, la Dirección de Operaciones Regionales y la Dirección de Comercial y Sistemas de AySA en el marco de sus atribuciones, reafirman su actitud responsable en garantizar el **Servicio de Gestión de Reclamos Técnicos**. Para lo cual adoptan un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la **Norma ISO 9001** y asumen los siguientes compromisos:

- Asegurar canales de comunicación eficaces con el usuario a fin de responder a sus necesidades en tiempo y forma.
- Resolver con profesionalismo los reclamos técnicos de los usuarios, trabajando en un ambiente de mutuo respeto y transparencia.
- Identificar y aplicar acciones preventivas en los procesos técnicos con el propósito de lograr una mejora en el servicio.
- Desarrollar las competencias y el conocimiento del personal, fomentando la integración de equipos de trabajo.
- Cumplir con la normativa vigente respetando los plazos y calidad de resolución de reclamos, tanto en lo referido al Marco Regulatorio, Instrumento de Vinculación, Legislación Nacional, Provincial y Municipal aplicables y demás requisitos a los que AySA adhiera voluntariamente.
- Asegurar la buena práctica profesional y la toma de conciencia para trabajar en forma segura mediante la formación, capacitación y experiencia de todo el personal.
- Cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar su evolución en un proceso continuo de mejora.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de esta Política de la Calidad y de los Objetivos fijados para la prestación del servicio.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 25 días del mes de abril de 2013.



Rubén García  
Dirección de Comercial y Sistemas



Raúl Santonja  
Dirección de Operaciones Regionales