

<b>PROCESO</b>
Gestión Comercial
<b>SUBPROCESO</b>
form.reference.name=Subproceso
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Dirección Comercial
<b>DESTINATARIOS</b>
Aseguramiento de la Calidad DOR, Atención al Usuario, Calidad Región Capital, Calidad Región Norte, Calidad Región Oeste, Calidad Región Sudeste, Calidad Región Sudoeste, CCR-DRCF, CCR-DRN, CCR-DRO, CCR-DRSE, CCR-DRSO, Centro de Atención Integral al Usuario, Centro de Atención, Capacit. y Calidad de Servicio, Departamento de Asuntos Jurídicos R. Norte, Departamento de Asuntos Jurídicos R. Sudeste, Departamento de Asuntos Jurídicos R. Sudoeste, Dirección Comercial, Dirección de Operaciones Regionales, Dirección Regional Capital Federal, Dirección Regional Norte, Dirección Regional Oeste, Dirección Regional Sudeste, Dirección Regional Sudoeste, Distrito Alte Brown/E.Echeverria/Ezeiza - Comercia, Distrito Avellaneda - Comercial, Distrito Belgrano - Comercial, Distrito Caballito - Comercial, Distrito Centro / Constitucion - Comercial, Distrito Devoto - Comercial, Distrito Escobar, Distrito Florencio Varela - Comercial, Distrito Flores - Comercial, Distrito La Matanza Norte - Comercial, Distrito La Matanza Oeste, Distrito La Matanza Sur - Comercial, Distrito Lanus - Comercial, Distrito Lomas de Zamora - Comercial, Distrito Merlo, Distrito Moreno, Distrito Moron - Comercial, Distrito Pte. Perón - Comercial, Distrito Quilmes - Comercial, Distrito San Fernando/Tigre, Distrito San Isidro - Comercial, Distrito San Martin - Comercial, Distrito San Miguel - Comercial, Distrito Tres de Febrero - Comercial, Distrito Vicente Lopez - Comercial, Gcia de Atención al Usuario, Gcia Grandes Usuarios, Gcia Operación Comercial, Gcia Organización y Métodos, Gcia Programación Comercial, Ingresos Region Capital Federal, Ingresos Region Norte, Ingresos Region Oeste, Ingresos Region Sudeste, Ingresos Region Sudoeste, Jefatura Departamento Castastro, Jefatura Departamento Cobranza, Jefatura Departamento Com. y Servicio, Jefatura Departamento Facturación y Distribución, Jefatura Departamento Gobierno, Jefatura Departamento Industria Comercio y Servi, Jefatura Departamento Recaudación, Jefatura Dpto de Medición, OBSOLETO - Direccion Comercial y Staff, OBSOLETO - Dirección de Sistemas, Comercial y Plan Estrat, Operaciones Regionales DRCF, Operaciones Regionales DRN, Operaciones Regionales DRO, Operaciones Regionales DRSE, Operaciones Regionales DRSO, Planif. y Diagnóstico DRCF, Planif. y Diagnóstico DRO, Planif.y Diagnóstico DRN, Planif.y Diagnóstico DRSE, Planif.y Diagnóstico DRSO, Recursos Humanos DRCF, Recursos Humanos DRN, Recursos Humanos DRO, Recursos Humanos DRSE, Recursos Humanos DRSO, Representante (RD) DOR, Sistema de Gestión Calidad Comercial

**Este documento es de uso exclusivo de AySA. Esta prohibida su divulgación.**

Autor	Revision	Autorizacion	Publicacion
FLORENCIA	GABRIEL ALFREDO	RUBEN GABRIEL	RICARDO GUIDO

Proxima Revision: 31/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 Copia #45072
------------------------------	------------------------------------	------------------------------

# Política

Comercial



CODIGO: P-GCM-00-001	VIGENCIA: 31/01/2018	PAG. 1 de 2
----------------------	----------------------	-------------

PALLERO	STORI	KUCHER	CIUFFA
16/01/2018 14:07	17/01/2018 14:17	31/01/2018 15:55	31/01/2018 17:27

Proxima Revision: 31/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45072</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

CODIGO: P-GCM-00-001	VIGENCIA: 31/01/2018	PAG. 1 de 2
----------------------	----------------------	-------------

### Política Comercial

Agua y Saneamiento Argentinos SA – creada en virtud del Decreto PEN N° 304/06, ratificado por la Ley 26.100 – es la empresa prestadora del servicio público de provisión de agua potable y recolección de desagües cloacales domiciliarios e industriales, cuya actividad se desarrolla en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 25 partidos del Conurbano Bonaerense, en todo de acuerdo a las normas establecidas en el Marco Regulatorio – Ley 26.221 y normas regulatorias – aplicables a la Concesión.

Por su parte, el acceso al agua consagrado con el carácter de derecho humano, siendo éste el principio que ilumina el Marco Regulatorio aplicable a la actividad de AySA, que tiene como objetivo llevar a cabo la prestación eficiente de los servicios en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, garantizando la operación técnica – comercial, el mantenimiento y promoviendo la expansión de los servicios que presta.

En tal sentido, AYSA, reafirma su actitud responsable en garantizar los procesos comerciales de facturación, cobranzas y atención al usuario en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que presta.

Por tanto, la empresa fomenta el desarrollo de una gestión comercial sustentable y asume los compromisos incluidos en los siguientes principios:

- Garantizar, mediante la permanente actualización del catastro de los usuarios y la instalación de los instrumentos adecuados, la correcta facturación tanto medida como no medida.
- Desarrollar procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados. La política comercial de facturación y cobro debe propender a la sustentabilidad de AySA y la concreción de la universalización del servicio.
- Asegurar el profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por nuestros usuarios, trabajando en un ambiente de responsabilidad, respeto, imparcialidad, ecuanimidad y transparencia.
- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios en relación con el servicio prestado por AySA.
- Establecer canales de comunicación para estar cerca del usuario, con el fin de escuchar y dar respuesta a sus necesidades en tiempo y forma, monitoreando periódicamente los niveles de satisfacción.
- Facilitar la accesibilidad de todos los usuarios en cualquier punto de la Concesión a los trámites comerciales, asegurando una gestión inmediata y resolución eficiente de los mismos, garantizando su confidencialidad.

Proxima Revision: 31/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45072</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

# Política

Comercial



CODIGO: P-GCM-00-001	VIGENCIA: 31/01/2018	PAG. 2 de 2
----------------------	----------------------	-------------

- Responder a las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes.
- Contemplar y atender especialmente las solicitudes de los usuarios con diferentes problemáticas sociales y económicas, mediante el desarrollo de modalidades flexibles en la búsqueda de innovación y adaptación en la gestión personalizada.
- Identificar desde la resolución de los reclamos, las oportunidades de mejora de los procesos comerciales en un ambiente de mejora continua, con el propósito de lograr en el mediano y largo plazo una disminución sustentable de nuestros reclamos.
- Comunicar, involucrar y capacitar en forma permanente al personal respecto de todos los procesos comerciales. Los empleados de AySA de todos los niveles son responsables conformes a su vocación de servicio.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de esta política y revisarla cuando sea necesario.
- Difundir esta política a todo el personal y ponerla a disposición de los usuarios o público que lo requiera.

Este Directorio y la organización de la empresa en su conjunto, asumen el compromiso de proveer los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para garantizar el cumplimiento de esta política.

Enero de 2018

Ing. José Luis Inglese  
Presidente de Aysa

Proxima Revision: 31/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45072</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------