

# Política de Calidad Técnica

**Como complemento a la Política de Agua y Saneamientos Argentinos S.A., P-AySA-001, y de la Dirección General Operativa P-DGO-001, donde se establecen los principios para el desarrollo de una gestión responsable, sustentable y transparente, la Dirección de Operaciones Regionales y la Dirección Comercial 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 9001/2015 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 la Norma ISO 9001/2015 y los requisitos de las partes interesadas pertinentes, a fin de asegurar la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad en un proceso continuo de mejora.
- Gestionar los recursos asignados para el cumplimiento de esta Política de la Calidad y de los Objetivos fijados para la prestación del servicio.
- Difundir esta Política y sus objetivos relacionados al personal, de manera de involucrarlo en los compromisos asumidos en ella.

**27 de agosto de 2021**



**Rubén García**  
Dirección Comercial



**Arq. Federico Zambra**  
Dirección de Operaciones Regionales