



CODIGO: P-REC-001	VIGENCIA: 05/09/2017
-------------------	----------------------

Gestión de Reclamos Técnicos
SUBPROCESO
form.reference.name=Subproceso
RESPONSABLE DEL PROCESO
Dirección de Operaciones Regionales
DESTINATARIOS
Centro de Atención Integral al Usuario, Dirección Comercial, Dirección de Compras y Almacenes DCA, Dirección de Operaciones Regionales, Dirección Tecnología de la Información, Gcia Grandes Usuarios, OBSOLETO - Dirección de Sistemas, Comercial y Plan Estrat

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

Autor	Revision	Autorizacion	Publicacion
ADRIANA ADA SERVETTI	CLAUDIO MARCELO STORI	RAUL ERNESTO SANTONJA, OSCAR RUBEN GARCIA	MARIA LAURA MAZZITELLI
04/09/2017 10:55	04/09/2017 10:57	04/09/2017 16:45	05/09/2017 08:56

Proxima Revision: 05/09/2021	Gerencia de Calidad	Versión N°03 <i>Copia #45075</i>
------------------------------	---------------------	-------------------------------------



CODIGO: P-REC-001	VIGENCIA: 05/09/2017	PAG. 1 de 1
-------------------	----------------------	-------------

Como complemento a la declaratoria del Directorio sobre la Política de Agua y Saneamientos Argentinos S.A., donde establece los principios para el desarrollo de una Gestión responsable, sustentable y transparente, 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 la Norma ISO 9001 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.
- 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.

Rubén García
Dirección de Comercial y Sistemas

Raúl Santonja
Dirección de Operaciones Regionales

Proxima Revision: 05/09/2021	Gerencia de Calidad	Versión N°03 <i>Copia #45075</i>
------------------------------	---------------------	-------------------------------------