

# Política de Calidad de la Gestión Comercial

**Como complemento a la declaratoria del Directorio sobre la Política Comercial de Agua y Saneamientos Argentinos S.A., donde establece los principios para el desarrollo de una Gestión Comercial sustentable, la Dirección de Operaciones Regionales y la Dirección de Comercial de AySA en el marco de sus atribuciones, reafirman su actitud responsable en garantizar el Servicio de Gestión Comercial. 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.
- Gestionar con profesionalismo todos los procesos comerciales, trabajando en un ambiente de mutuo respeto y transparencia.
- Ofrecer al Usuario un trato singular y diferenciado en todas las interacciones comerciales que mantenga con la Empresa, considerando las mismas como factores claves de la atención.
- Privilegiar la simplicidad y facilidad en cuanto a los requisitos y requerimientos que deben cumplimentar los Usuarios para gestionar los trámites comerciales; dentro del marco de la normativa vigente.
- Desarrollar y planificar procesos eficientes en la gestión comercial asegurándose que los mismos cuenten con los recursos necesarios y se gestionen adecuadamente identificando los desvíos y las oportunidades de mejora que resulten, aplicando las acciones correctivas necesarias con el propósito de lograr una mejora del servicio.
- Desarrollar herramientas que permitan determinar los factores que podrían causar que los procesos y el sistema de gestión se desvíen de los resultados planificados, con el objeto de poner en marcha controles y acciones preventivas para eliminar o minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de oportunidades que surjan.

- Desarrollar las competencias y el conocimiento del personal, fomentando la integración de los equipos de trabajo, asegurando la buena práctica profesional y la toma de conciencia para trabajar en forma eficiente mediante la formación, capacitación y experiencia de todo el personal.

- Cumplir con la normativa vigente relacionada con la gestión comercial, tanto en lo referido al Marco Regulatorio (Ley 26.221), Instrumento de Vinculación, Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, Normas Aplicables y requisitos a los que AySA adhiera voluntariamente.

- 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, visualizando riesgos que podrían afectarlo, actuando en consecuencia y monitoreando periódicamente los niveles de satisfacción a través de encuestas de opinión.

- 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.

**Los principios de la Política de Gestión Comercial son parte de la cultura organizacional. Asimismo, existe la firme decisión estratégica de enfoque al Usuario con el objeto de asegurar su satisfacción.**

**Estas Direcciones periódicamente evaluarán el cumplimiento y la eficiencia de esta Política.**

**Abril de 2021**



**Rubén García**  
Dirección de Comercial



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