



CODIGO: P-GCM-00-002	VIGENCIA: 15/01/2018
----------------------	----------------------

Gestión Comercial
SUBPROCESO
form.reference.name=Subproceso
RESPONSABLE DEL PROCESO
Dirección Comercial
DESTINATARIOS
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, Compras Dirección Comercial, Control de Gestion - Sistemas, Comercial, 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 Administración Comercial, Gcia de Atención al Usuario, Gcia Grandes Usuarios, Gcia Operación Comercial, Gcia Organización y Métodos, Gcia Programación Comercial, Gcia. Sist. Comerciales, Gerencia de Cobranzas, Ingresos Region Capital Federal, Ingresos Region Norte, Ingresos Region Oeste, Ingresos Region Sudeste, Ingresos Region Sudoeste, Jefatura Departamento Castastro, Jefatura Departamento Cobranza, Jefatura Departamento Facturación y Distribución, Jefatura Departamento Recaudación, Jefatura Dpto de Medición, OBSOLETO - Dirección de Sistemas, Comercial y Plan Estrat, OBSOLETO - Dirección Organiz.Control e Informes, Operaciones Regionales DRCF, Operaciones Regionales DRN, Operaciones Regionales DRO, Operaciones Regionales DRSE, Operaciones Regionales DRSO

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

Autor	Revision	Autorizacion	Publicacion
FLORENCIA PALLERO	GABRIEL ALFREDO STORI	RAUL ERNESTO SANTONJA, RUBEN GABRIEL KUCHER	ANDRES PEDRO SOLARI
10/01/2018 09:54	10/01/2018 09:57	12/01/2018 18:45	15/01/2018 10:43

Proxima Revision: 15/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45071</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

CODIGO: P-GCM-00-002	VIGENCIA: 15/01/2018	PAG. 1 de 2
----------------------	----------------------	-------------



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.

Proxima Revision: 15/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45071</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

Política



Calidad de la Gestión Comercial

CODIGO: P-GCM-00-002	VIGENCIA: 15/01/2018	PAG. 2 de 2
----------------------	----------------------	-------------

- 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.

RUBEN KUCHER
DIRECCION COMERCIAL

RAUL SANTONJA
DIRECCION DE OPERACIONES
REGIONALES

Proxima Revision: 15/01/2022	Gerencia de Organización y Métodos	Versión N°02 <i>Copia #45071</i>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------