

POLÍTICA DE SERVICIO

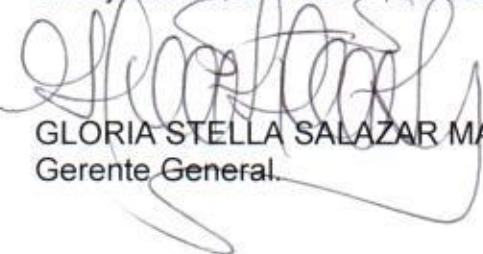
PROPÓSITO

Establecer los principios de actuación para la prestación de servicios de calidad, con oportunidad y a precios competitivos, orientados a satisfacer los clientes y a construir relaciones de largo plazo.

PRINCIPIOS

- Acatamos y respetamos la legislación establecida en cada uno de los países donde tenemos presencia, así como los convenios, acuerdos y tratados que resulten pertinentes y los compromisos voluntarios que ISA y sus empresas hayan contraído.
- Estamos comprometidos con el cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales.
- Ofrecemos productos y servicios con calidad, oportunidad y a costos competitivos.
- Promovemos activamente la construcción de una cultura de servicio orientada al cliente.
- Escuchamos a nuestros clientes para identificar y entender sus expectativas.
- Implementamos estrategias orientadas a fortalecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, soportadas en la confianza mutua y el respeto.
- Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo del servicio, a partir de la retroalimentación y la medición del desempeño.
- Gestionamos los activos en su ciclo de vida manteniendo un balance entre los costos, los riesgos y el desempeño.
- En la prestación de los servicios cumplimos con los compromisos de sostenibilidad.

Nota: Esta política fue aprobada para su aplicación en Sistemas Inteligentes en Red S.A.S. en la junta directiva No. 66, realizada el 18 de enero de 2017.


GLORIA STELLA SALAZAR MARIN
Gerente General.

