


Código: RE-PL-GEE-02	POLÍTICA DE SERVICIO	
Versión: 03		
Página 1 de 2		

OBJETIVO


Declarar las decisiones corporativas orientadoras para la prestación de servicios de calidad, con oportunidad, confiabilidad y a precios competitivos, dirigidas a satisfacer los clientes y a construir relaciones de largo plazo.

DECLARACIONES


- 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 y que permanezcan vigentes.
- Estamos comprometidos con el cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales.
- Ofrecemos productos y servicios con calidad, oportunidad, confiabilidad 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.
- En la prestación de los servicios verificamos la coherencia y articulación con el valor sostenible.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Los roles y responsabilidades específicos relacionados con la aplicación de esta política son los declarados en el sistema de gestión de cada una de las empresas del grupo.

DocuSigned by:

817E364250F741A
HERNÁN ERNESTO PARDO BECERRA
Gerente General.



Código: RE-PL-GEE-02	POLÍTICA DE SERVICIO	
Versión: 03		
Página 2 de 2		

CONTROL DE CAMBIOS

ACTIVIDAD	REALIZADO POR	FECHA
PREPARADO	Analista Administrativa	18 01 2017
APROBADO	Junta Directiva No. 66	18 01 2017
REVISIÓN	Director de Gestión Empresarial	11 01 2023

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Páginas	Razón del cambio
01	18 04 2016	Todo el documento	Versión inicial documento
02	13 08 2021	Todo el documento	Ajuste a la política emitida por el Corporativo
03	11 01 2023	Todo el documento	Ajuste a la política emitida por el Corporativo