

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|---|
| Código: PO-SIG-SGC-1 | POLÍTICA DE SERVICIO |  |
| Versión: 4 | | |
| Página 1 de 1 | | |

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.
- ✓ 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 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.

Esta política se encuentra vigente desde su publicación.

DocuSigned by:

52EF4411E4FE480
HERNÁN ERNESTO PARDO BECERRA
Gerente General

