



POLÍTICA DE SERVICIO

Aprobada en Junta Directiva de ISA número 831
29 de mayo de 2020

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.

DocuSigned by:

CARLOS HUMBERTO DELGADO

92B18D1232DC4A4

CARLOS HUMBERTO DELGADO GALEANO
Vicepresidente Talento Organizacional

Certificado de finalización

ID de sobre: 191F078CD0FC4895B0C6063A70DC5689

Estado: Completado

Asunto: Aplicar DocuSign a: Política Servicio.pdf

Sobre de origen:

Páginas del documento: 1

Firmas: 1

Autor del sobre:

Páginas del certificado: 1

Iniciales: 0

MARIA ADELAIDA ESCOBAR HURTADO

Firma guiada: Activado

Calle 12 sur N° 18 - 168 Bloque 1

Cuña de la identificación del sobre: Activado

Medellín, Antioquia 050022

Zona horaria: (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco

mescobar@isa.com.co

Dirección IP: 181.132.133.248

Seguimiento de registro

Estado: Original

Titular: MARIA ADELAIDA ESCOBAR HURTADO

Ubicación: DocuSign

08/07/2020 10:54:17

mescobar@isa.com.co

Eventos de firmante

Firma

Fecha y hora

CARLOS HUMBERTO DELGADO

DocuSigned by:

 92B18D1232DC4A4...

Enviado: 08/07/2020 10:55:14

chdelgado@isa.com.co

Visto: 08/07/2020 11:13:12

Vicepresidente Talento Organizacional

Firmado: 08/07/2020 11:14:18

ISA

Adopción de firma: Estilo preseleccionado

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
 Autenticación de cuenta (ninguna)

Utilizando dirección IP: 181.137.42.133

Información sobre confidencialidad de registros y firmas electrónicas:

No ofrecido a través de DocuSign

Eventos de firmante en persona

Firma

Fecha y hora

Eventos de entrega al editor

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al agente

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al intermediario

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega certificada

Estado

Fecha y hora

Eventos de copia oculta

Estado

Fecha y hora

Eventos del testigo

Firma

Fecha y hora

Eventos de notario

Firma

Fecha y hora

Eventos de resumen de sobre

Estado

Marcas del tiempo

Sobre enviado

Con hash/cifrado

08/07/2020 10:55:14

Certificado entregado

Seguridad comprobada

08/07/2020 11:13:13

Firma completa

Seguridad comprobada

08/07/2020 11:14:18

Completado

Seguridad comprobada

08/07/2020 11:14:18

Eventos de pago

Estado

Marcas del tiempo