

1. OBJETIVO

Definir los principios generales de actuación para la prestación de servicios, orientados a superar las expectativas de nuestros clientes y a construir relaciones a largo plazo que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

2. POLÍTICA DE SERVICIO

Para 911 C&S Consultoría & Servicios S.A.S., la calidad y gestión del servicio forman parte integral de nuestro trabajo, y es por ello que nos comprometemos a dar cumplimiento a los siguientes principios durante el desarrollo de nuestras actividades:

- Cumplir todos los compromisos adquiridos con nuestros clientes.
- Brindar soporte permanente y oportuno a todos nuestros clientes tanto internos como externos.
- Identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de la comunicación efectiva.
- Actuar integralmente conforme a la ley y códigos aplicables a las áreas en las cuales ofrecemos soluciones.
- Proveer soluciones sostenibles que superen las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costo y tiempo.
- Fomentar la cultura de servicio al cliente como parte de la estrategia organizacional.
- Implementar estrategias tendientes a construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes.
- Garantizar el mejoramiento continuo del servicio a través de encuestas, estudios de percepción del servicio o la retroalimentación por parte de nuestros clientes.

La presente Política es obligatoria en todos los centros de trabajo de 911 C&S Consultoría & Servicios, y por lo tanto deberá ser divulgada y acatada por todos los colaboradores, contratistas y proveedores de servicios.

Se firma en Bogotá a los veinte (20) días del mes de Septiembre de 2018.



DIANA MARITZA ÁLVAREZ LÓPEZ
Gerente General | 911 C&S Consultoría & Servicios

