



SGS.POL.01 Política de Gestión de Servicios

Mediante la presente Política, CANVIA ofrece los lineamientos de estandarización para la entrega de los servicios a los clientes. En el marco de su Política de Calidad, dicha entrega se debe basar en la calidad, en la mejora continua y en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, de modo que supere las expectativas iniciales del servicio contratado.

Por lo tanto, CANVIA se compromete a:

- ✓ Hacer que la mejora continua y la innovación sea un principio fundamental de la gestión del servicio.
- ✓ Llevar a cabo nuestras actividades de forma que se garantice el cumplimiento de los objetivos, normas y legislaciones vigentes, así como también cumplir los requisitos de servicio de nuestros clientes.
- ✓ Proveer los recursos necesarios de modo que siempre se cumplan los acuerdos definidos con nuestros clientes.
- ✓ Promover el compromiso y la participación activa de todos los colaboradores involucrados en las actividades, garantizando la competencia de cada uno de ellos.
- ✓ Identificar, evaluar y corregir cualquier no conformidad respecto al compromiso que la presente Política representa.
- ✓ Comunicar la presente Política tanto a colaboradores como a clientes y proveedores, de modo que todos sean partícipes de la misma y ayuden a la mejora de la calidad del servicio.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Servicios.

Con la presente Política, CANVIA pretende:

- ✓ Difundir la visión de excelencia en la entrega de servicios a colaboradores, clientes y proveedores.
- ✓ Mejorar constantemente la entrega de los servicios, de modo que cubran completamente las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Comunicar la importancia y obligación del cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión de Servicios, que incluye la presente Política.

Hugo Goicochea Paina
CEO

