

## **POLITICA DE SERVICIO**



Ofic. Principal Carrera 3 N 41-107  
B/ Santa Helena / Ibagué-Tolima



Whatsapp: +57 350 4523881  
PBX: 333 033 3888



gerencia@movilservicios.com.co  
www.movilservicios.com.co

Movilservicios sas



Control de Cambios			
Elaborador por:		Revisado por:	Aprobado por:
Firma:		Firma:	Firma:
Nombre: <b>CARLOS MAURICIO NOREÑA CAICEDO</b>		Nombre: <b>ANGELA MARIA CASTRO CASTRO</b>	Nombre: <b>ESTEBAN CASTILLO MONTILLA</b>
Cargo: Coordinador de Riesgo (Oficial de Cumplimiento)		Cargo: jefe Departamento jurídico	Cargo: Gerente General
Fecha: 20-07-2023		Fecha: 21-07-2023	Fecha: 23-07-2023
Versión	Fecha	Descripción	
1	20-07-2023	Creación del documento	



## POLÍTICA DE SERVICIO MOVILSERVICIOS SAS

### INTRODUCCIÓN

Con la política de servicio Movilservicios SAS hace explícito el compromiso y define un marco general de actuación para ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad y construir relaciones de largo plazo.

Movilservicios, como parte de su estrategia, busca satisfacer los clientes mediante metodologías eficientes que nos permiten conocerlos, interpretarlos y servirlos integralmente.

El contenido de la Política de Servicio enmarca el pensamiento institucional y los lineamientos generales de la compañía, de tal forma que se pueda dar cumplimiento a las normas y estándares de calidad.

### JUSTIFICACIÓN

El enfoque al cliente es fundamental para enfrentar los desafíos que impone la generación de valor en un mercado globalizado. Movilservicios ha venido construyendo una cultura de servicio y una estructura orientada al cliente como parte integral de nuestro negocio.

Nuestra permanencia en el mercado ha sido gracias a la fidelidad y lealtad de nuestros clientes, la cual se ha construido a través de los años con la prestación de excelentes productos y servicios los cuales cuentan con estándares de calidad, que han sido sostenibles y han satisfecho las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes.



## MARCO DE REFERENCIA JURÍDICO

Movilservicios aplica y respeta los marcos constitucionales, legales y regulatorios en materia de calidad y servicio al cliente de acuerdo las normas nacionales, así como los convenios y tratados que resulten pertinentes, nuestros referentes normativos para preservar nuestra política de servicios son:

1. Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor
2. Ley 1581 de 2012
3. Constitución política de Colombia Art. 78
4. Ley 2300 de 2023

## MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL

**Clientes** Empresas, entidades o personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos.

**Producto o Servicio** Es el resultado de un proceso que busca satisfacer las necesidades y expectativas, de los clientes, incluye la atención, la percepción del valor agregado y la confianza que transmite la empresa que lo ofrece.

**Calidad** Conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades de los clientes. La calidad está conformada por los atributos relacionados con los elementos objetivos del servicio. Para los servicios públicos o regulados la calidad mínima está definida por la normatividad vigente que interpreta las necesidades y los atributos que el cliente valora.

**Gestión de la calidad** Conjunto de elementos relacionados entre sí para definir la gestión (PHVA) de una organización orientada a la satisfacción de sus clientes.

**PHVA:** Actividades propias del ciclo de gestión, que comprende Planear, Hacer, Verificar y Actuar



**Promesa de servicio** Declaración que hace explícito el valor de compra del cliente en términos de los elementos objetivos y subjetivos del producto o servicio.

## ALCANCE DE LA POLÍTICA

Movilservicios presta excelentes servicios, asegurando la calidad a precios competitivos y cumpliendo con estándares nacionales para obtener, desarrollar y retener clientes, construyendo su lealtad y generando relaciones sostenibles en el largo plazo. La política aplica para clientes, proveedores y empleados.

## CRITERIOS DE APLICACIÓN

**Cultura orientada al cliente** Se deben establecer espacios, conceptos, valores y prácticas que, de manera permanente, orienten la actuación hacia anticipar y comprender las necesidades y expectativas del cliente con el fin de darle soluciones oportunas y confiables.

Para ello es necesario identificar los momentos de verdad, definir niveles de servicio y estandarizarlos. Todo ello en un claro compromiso por garantizar la calidad y dar satisfacción al cliente en todos los elementos que componen el servicio.

**Relacionamiento continuo** Se debe contar con los mecanismos, canales y espacios adecuados para desarrollar una interacción eficaz, oportuna y constructiva que permita una comunicación confiable y permanente para dar cumplimiento a la promesa de servicio pactada con los clientes.

**Conocimiento integral** Se deben analizar de manera estructurada las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, en el contexto de la dinámica de los sectores en la que se participa.



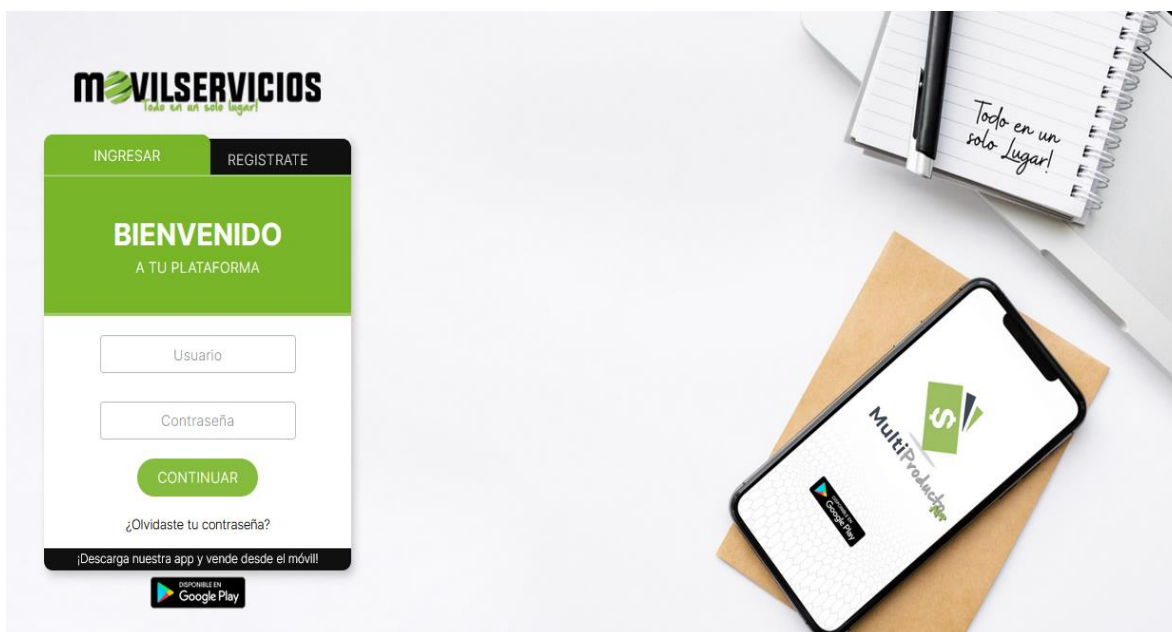
**Evaluación permanente** Se debe disponer de mecanismos, canales y espacios adecuados para escuchar la voz del cliente con el fin de conocer sus niveles de satisfacción e identificar los factores que los determinan.

**Mejoramiento continuo** Se debe contar con un proceso sistemático, dentro del sistema de calidad, en el que de manera permanente se haga uso de los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos de medición, para implementar medidas que mejoren la gestión orientada al cliente.

## MARCO DE ACTUACIÓN

- Ofrecemos productos y servicios a precios competitivos, con calidad y oportunidad, a través de nuestra plataforma transaccional.

<https://ventas.movilservicios.com.co/>



- Orientamos nuestra gestión para constituirnos como socios estratégicos de toda nuestra red de clientes a nivel nacional, con productos y servicios que nos permita crear relaciones duraderas de mutua confianza y respeto basadas en información, conocimiento e innovación. Implementando el concepto de calidad como principio básico de cada una de las actividades:

<https://www.movilservicios.com.co/>



- Cultivamos y desarrollamos una cultura orientada al cliente, apoyada en el conocimiento integral de éste y del entorno. Logrando efectividad en el conocimiento, interpretación, definición y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con base en el trabajo en equipo de nuestros **CAPITAL HUMANO**, la innovación y la utilización responsable de los recursos.



- Cumplimos la promesa de servicio de manera eficaz y confiable. Para ello:
  - Contamos con canales de comunicación regulares y efectivos que permiten la transferencia oportuna de información.
  - Medimos permanentemente el desempeño de la organización frente al mercado y a los clientes.
  - Definimos planes enfocados al mejoramiento de los procesos, atributos y atención del servicio que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.



Plataforma

## PBX 333 0333888

**PQR**

### HORARIOS DE ATENCIÓN

#### LUNES A VIERNES

08:00 am - 12:00 pm

02:00pm - 06:00 pm

#### SÁBADOS

08:00 am - 01:00 pm

02:00pm - 05:00pm



### HORARIOS DE RECAUDO

#### LUNES A SABADO

08:00 am - 06:00 pm

#### DOMINGOS Y FESTIVOS

No hay servicio

(Recarga a través de medios de compra automáticos 24/7)

