



Código: POL-DE- 1.0
Fecha de aprobación:
[26/05/2025]

Política de Servicio al Cliente Próxima Prisma Humano SAS

Propósito

En **Próxima Prisma Humano SAS** concebimos el servicio al cliente como una oportunidad para generar valor compartido y fomentar un crecimiento sustentable y con sentido. Nuestro objetivo es establecer relaciones duraderas basadas en la confianza, la empatía y la comunicación efectiva, que contribuyan al desarrollo integral de nuestros clientes y de nuestra firma.

1. Principios rectores

- **Generación de valor compartido**

Nos comprometemos a comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la oferta de soluciones que respondan a sus requerimientos inmediatos y que impulsen su desarrollo a mediano y largo plazos.

- **Crecimiento con sentido**

Promovemos un crecimiento fundamentado en valores éticos, sociales y ambientales alineado con los principios de sustentabilidad y responsabilidad que caracterizan a nuestra firma.

- **Relaciones empáticas y cercanas**

Fomentamos un trato humano y respetuoso, basado en la escucha activa y la comprensión de las perspectivas de nuestros clientes, para construir relaciones sólidas, significativas y de confianza.

2. Comunicación transparente y asertiva

Valoramos una comunicación precisa, honesta y oportuna orientada a facilitar la comprensión mutua y la resolución efectiva de situaciones, esto es fortalecer un sentido común de confianza y colaboración.

3. Compromisos operativos

- **Escucha activa y comprensión profunda**

Analizamos en detalle las necesidades y contextos de nuestros clientes mediante un diálogo abierto, constructivo y la consulta de información veraz



Código: POL-DE- 1.0
Fecha de aprobación:
[26/05/2025]

en canales formales, lo que nos permite ofrecer soluciones pertinentes y personalizadas.

- Diseñamos soluciones innovadoras y personalizadas

Desarrollamos propuestas de valor que integran creatividad, innovación y conocimiento técnico, adaptadas a las particularidades de cada cliente y orientadas a generar impactos positivos y sustentables.

- **Cumplimiento de compromisos y rendición de cuentas**

Adelantamos nuestras actividades conforme a los acuerdos establecidos con nuestros clientes y equipos de trabajo. Mantenemos una comunicación constante sobre el avance de los proyectos y facilitamos su evaluación conjunta.

- **Mejora continua y aprendizaje mutuo**

Impulsamos una cultura de mejora continua y aprendizaje compartido, con el fin de adaptarnos a contextos cambiantes, superar expectativas y fortalecer nuestras capacidades organizacionales y profesionales para ofrecer un servicio de excelencia.

4. Implementación y seguimiento

Esta política es difundida entre todos los miembros de **Próxima Prisma Humano SAS**, así como entre otros grupos de valor. Se integrará en nuestros procesos de formación y evaluación y contará con mecanismos de seguimiento y retroalimentación que permitan monitorear su aplicación y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad y pertinencia.

Esta política refleja nuestro compromiso con un servicio al cliente que va más allá de la satisfacción inmediata, aspira a construir relaciones significativas y duraderas basadas en la confianza, la empatía y la generación de valor sostenido y compartido.

Dirección Ejecutiva
Próxima Prisma Humano SAS

Bogotá, D.C., 16 de febrero de 2026