



POLITICAS DE GARANTIA

CÓDIGO: PT-DE-002

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

- RECIO TURISMO debe trabajar con proveedores reconocidos en el sector turístico, y que estén legalmente constituidos para brindar seguridad a los clientes.
- RECIO TURISMO debe asegurar con el cliente a conformidad la comprensión y condiciones del producto comprado y así garantizar su debida utilización del producto.
- Culminado el producto o servicio adquirido en RECIO TURISMO, se realiza la encuesta de satisfacción para medir nuestro: cumplimiento, servicio, información, atención.
- En caso que RECIO TURISMO detecte una anomalía en el producto comprado por el cliente el asesor no debe esperar que el cliente se comunique con la agencia a solicitar pronta solución, si no que el asesor resuelva a conformidad el inconveniente.
- RECIO TURISMO debe disponer de diferentes medios de comunicación para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, y redes sociales, para facilidad de expresión de los clientes.
- Si un producto o servicio de RECIO TURISMO reporta calificación negativa, se procurara establecer contacto directo con el cliente afectado, para indagar a profundidad sobre la inconformidad reportada.
- Una vez comprobada la inconformidad reportada por el cliente RECIO TURISMO estudiara con el proveedor directo y/o intermediario la queja o reclamo para su debida solución y remediar el situación si se detecta algún incumplimiento en la compra adquirida por el cliente.
- Con el fin del mejoramiento continuo de la agencia se estudian las PQR'S reportadas por los clientes para sacar acciones correctivas, preventivas, y de mejora de nuestro servicio, comunicándole al cliente las conclusiones en un tiempo máximo de 15 días.

OBJETIVOS.

- Garantizar a nuestros clientes productos y servicios de excelente calidad brindándole confianza en su utilización.
- Darle solución oportuna a las PQRSF presentadas, con el fin de mantener un mejoramiento continuo en los procesos y satisfacción en el servicio a nuestros clientes.



POLITICAS DE GARANTIA

CÓDIGO: PT-DE-002

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

INDICADORES.

- Numero de PQRSF reportadas / Numero de soluciones
Frecuencia: Semestral
Meta: 80%
- Tiempo de respuestas a soluciones PQRSF
Frecuencia: Semestral.
Meta: 90%
- Evaluación de proveedores.
Frecuencia: Anual.
Meta: 100%