

	POLÍTICA DE GARANTIA	CODIGO:	PO-SC-02
		VERSION:	1
		FECHA:	25/06/2022

1. Objetivo

Brindar respaldo, a nuestros clientes, por los productos y servicios adquiridos en nuestra agencia.

- La agencia establece que por cada producto y servicio que se ofrezca o adquieran tienen términos y condiciones escritas y los colaboradores deben explicar al cliente para que lo conozcan y tomen la mejor decisión.
- Responder por todos los servicios, que se promocionan en la Agencia Jireh Travel.
- Trabajar con proveedores de la misma calidad de Jireh travel garantizando una excelente prestación del servicio.
- Disponer de diferentes medios de comunicación para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, tales como: llamadas telefónicas, Wazzup, correos electrónicos, página web y redes sociales, para facilidad de expresión de los clientes.
- Responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQR'S) en forma inmediata o mínimo en un término de ocho (8) días hábiles, e ir explicando al cliente como va su proceso hasta llegar a feliz término.
- Garantizar la concordancia entre lo que aparece publicitado y lo adquirido por nuestros clientes, en todos los medios de comunicación.

Indicador: # de PQR'S resueltas satisfechas / PQRS presentadas

Frecuencia: Semestral

Meta: 95%

2. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION NUEVA	FECHA VIGENCIA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	25/06/2022	Creación de la política

	POLÍTICA DE GARANTIA	CODIGO: PO-SC-02
		VERSION: 1
		FECHA: 25/06/2022

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ASESORES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
BRANDY ALMARALES	CARLOS PORTILLA	CARLOS PORTILLA
FECHA (AAAA/MM/DD): 25/06/2022	FECHA (AAAA/MM/DD): 25/06/2022	FECHA (AAAA/MM/DD): 25/06/2022