



CÓDIGO DE ÉTICA

GEO TOURS VIAJES

GEO TOURS

Portugal no 2 esquina Provincia de Albacete, Col Los Portales, Hermosillo Son. C.P. 83247

TELS: (662) 151-0416 y 151-0065



ÍNDICE.

- 1.Introducción
- 2.Misión, Visión y Filosofía
- 3.Alcance del Código
- 4.Principios Éticos
- 5.Valores Institucionales
- 6.Conducta hacia los Clientes
- 7.Relación con Proveedores
- 8.Confidencialidad y Protección de Datos
- 9.Responsabilidad Social
- 10.Cumplimiento y Sanciones
- 11.Implementación y Seguimiento
- 12.Compromiso Institucional

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro CÓDIGO DE ÉTICA establece los lineamientos que regulan la conducta de todos los colaboradores, directivos y aliados estratégicos de la agencia de viajes.

Su finalidad es garantizar que todas las actividades se realicen bajo estándares de integridad, calidad y profesionalismo, asegurando experiencias excepcionales para los clientes.

Este documento es de carácter obligatorio y forma parte fundamental de la cultura organizacional.

2. MISIÓN, VISIÓN Y FILOSOFÍA

Misión

Hacer vivir una experiencia de viaje placentero, con atención cercana, soluciones ágiles y servicio de alta calidad.

Visión

Ofrecer experiencias exclusivas para una comunidad de clientes fieles.

Filosofía

Más que viajes, crear experiencias cuidando cada detalle para que el cliente disfrute sin preocupaciones.

3. ALCANCE DEL CÓDIGO

Nuestro CÓDIGO DE ÉTICA aplica a todos los colaboradores, directivos y proveedores, así como sus lineamientos orientan la conducta en todas las interacciones con los clientes, pues son los que constituyen el eje central de nuestras operaciones y los principios beneficiarios para su aplicación.

4. PRINCIPIOS ÉTICOS

Integridad, responsabilidad, respeto, confidencialidad y legalidad.

5. VALORES INSTITUCIONALES

Atención Personalizada

En nuestra agencia entendemos que cada cliente representa una historia única, un propósito distinto y una manera particular de ver el mundo. Por ello, le acompañamos a crear experiencias diseñadas acorde a lo que desea.

Nos involucramos activamente en conocer las motivaciones, expectativas, gustos y necesidades de cada persona, para construir propuestas que reflejen su esencia.

Escuchamos con atención, hacemos las preguntas correctas y acompañamos al cliente en todo el proceso, generando confianza y cercanía.



Atender de manera personalizada implica no tratar al cliente como un número, sino como un viajero con sueños propios.

Compromiso con la Calidad

La calidad no es un objetivo ocasional, sino un estándar permanente en cada uno de nuestros servicios. Cada detalle, desde la planeación inicial hasta la ejecución del viaje, es cuidadosamente revisado para garantizar excelencia.

Trabajamos únicamente con proveedores confiables y buscamos superar expectativas en cada interacción.

Cuidado y Seguridad

La tranquilidad del cliente es una prioridad fundamental. Sabemos que viajar implica confianza, por lo que le acompañamos durante su proceso, al cuidar cada aspecto relacionado con su bienestar y le brindamos información clara, preventiva, así como acompañamiento ante cualquier eventualidad.

Profesionalismo y Experiencia

Actuamos con conocimiento, ética y preparación en cada servicio brindado. Nuestro equipo se mantiene en constante capacitación para ofrecer asesoría confiable.

Rapidez y Eficiencia

Entendemos que el tiempo del cliente es valioso, por lo que respondemos con agilidad y precisión, optimizando procesos y brindando soluciones oportunas.

Pasión por Viajar

Creemos en el poder transformador de los viajes. Transmitimos entusiasmo e inspiración para crear experiencias memorables.

6. CONDUCTA HACIA LOS CLIENTES

En nuestra agencia, el cliente es el centro de todas las decisiones. Cada interacción representa una oportunidad para generar confianza, construir relaciones duraderas y demostrar nuestro compromiso con la excelencia.

Actuamos con honestidad, claridad y empatía en todo momento. Nos aseguramos de que el cliente reciba información veraz, completa y comprensible, evitando generar expectativas irreales. Escuchamos activamente sus necesidades, respetamos sus decisiones y lo acompañamos durante todo el proceso de su viaje.

No solo atendemos solicitudes, sino que construimos experiencias positivas desde el primer contacto hasta el regreso del cliente.

GEO TOURS

Portugal no 2 esquina Provincia de Albacete, Col Los Portales, Hermosillo Son. C.P. 83247

TELS: (662) 151-0416 y 151-0065



Nuestro Compromiso:

Comunicación clara, respetuosa y oportuna.

Seguimiento continuo antes, durante y después del viaje.

Atención profesional ante quejas o inconformidades.

Soluciones efectivas enfocadas en la satisfacción del cliente.

7. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Reconocemos que nuestros proveedores son aliados estratégicos fundamentales para garantizar la calidad de nuestros servicios. Por ello, construimos relaciones basadas en la confianza, la transparencia y el beneficio mutuo.

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores, asegurándonos de que cumplan con estándares éticos, legales y de calidad. Mantenemos una comunicación constante y clara, estableciendo acuerdos formales que respalden cada servicio ofrecido al cliente.

Buscamos relaciones a largo plazo que permitan mejorar continuamente la experiencia del viajero.

Nuestro Compromiso:

Evaluación constante del desempeño de proveedores.

Cumplimiento de acuerdos comerciales.

Transparencia en negociaciones.

Eliminación de proveedores que no cumplan estándares.

8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La información de nuestros clientes es un activo de alto valor que debe ser protegido con responsabilidad y ética. Nos comprometemos a resguardar los datos personales, financieros y de viaje con estrictas medidas de seguridad.

El acceso a la información está limitado únicamente al personal autorizado y su uso se restringe exclusivamente a fines relacionados con la prestación del servicio.

Entendemos que la confianza del cliente también se construye a través del manejo responsable de su información.

Nuestro Compromiso:

Protección de datos mediante sistemas seguros.

Uso responsable de la información./

Prohibición de divulgación sin autorización.

Cumplimiento de normativas de protección de datos.

GEO TOURS

Portugal no 2 esquina Provincia de Albacete, Col Los Portales, Hermosillo Son. C.P. 83247

TELS: (662) 151-0416 y 151-0065

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como agencia de viajes, somos conscientes del impacto que genera la actividad turística en la sociedad y el medio ambiente. Por ello, promovemos un turismo responsable, sostenible y respetuoso.

Fomentamos prácticas que contribuyan al cuidado del entorno natural, al respeto de las culturas locales y al desarrollo económico de las comunidades.

Buscamos que cada viaje no solo sea una experiencia positiva para el cliente, sino también para los destinos visitados.

Nuestro compromiso:

Promoción de destinos y prácticas sostenibles.

Respeto por las culturas y tradiciones locales.

Selección de proveedores responsables.

Concientización del cliente sobre turismo responsable.

10. CUMPLIMIENTO Y SANCIONES

El cumplimiento de nuestro CÓDIGO DE ÉTICA es obligatorio para todos los integrantes de la agencia. Su aplicación garantiza la coherencia entre nuestros valores y nuestras acciones, de tal manera que establece una política de cero tolerancias ante cualquier incumplimiento de los principios y lineamientos establecidos en este Código.

Cualquier incumplimiento será evaluado de manera objetiva y justa, considerando la gravedad de la falta y su impacto en la organización y en los clientes.

Se establecerán medidas disciplinarias con el objetivo de corregir conductas, prevenir reincidencias y proteger la integridad de la empresa, las cuales son:

Advertencia verbal o escrita.

Capacitación correctiva.

Sanción administrativa.

Terminación de la relación laboral o comercial.

11. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Nuestro CÓDIGO DE ÉTICA se implementa a través de acciones concretas que aseguran su conocimiento, aplicación y mejora continua.

Todos los colaboradores recibirán capacitación inicial y periódica sobre su contenido, asegurando que comprendan no solo las normas, sino también su importancia dentro de la organización.

Se realizarán evaluaciones constantes del desempeño, auditorías internas y seguimiento de indicadores clave para garantizar el cumplimiento efectivo de este Código.

Acciones clave:

Capacitación continua del personal.

Evaluaciones periódicas.

Auditorías internas.

Monitoreo de indicadores de calidad y servicio.

12. COMPROMISO INSTITUCIONAL

Nuestro CÓDIGO DE ÉTICA representa el compromiso formal de la agencia con la ética, la calidad y la excelencia en el servicio.

Todos los colaboradores, sin excepción, deberán conocer, aceptar y aplicar este CÓDIGO DE ÉTICA en el desarrollo de sus funciones diarias. Su cumplimiento fortalece la confianza de nuestros clientes y consolida nuestra reputación como una agencia responsable y profesional.

La dirección de la agencia se compromete a mantener este documento actualizado, promoviendo una cultura organizacional basada en valores sólidos y en la mejora continua.

Compromisos finales:

Cumplimiento obligatorio de EL CÓDIGO DE ÉTICA.

Firma de aceptación por parte del personal.

Actualización periódica del manual.

Promoción constante de la cultura ética.

Este documento refleja el compromiso de la agencia con la excelencia, la ética y la creación de experiencias de viaje memorables.



Nombre y Firma