

POLÍTICA Y DECLARACIÓN FORMAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Norma de Referencia: Norma Chilena NCh 3067 (Tour Operadores u Operadores Mayoristas – Requisitos)

Organización: SERVICIOS TURISTICOS LIBERTADORES DE LOS ANDES SpA - SURLAND CHILE

Código del Documento: POL-CAL-01-01

Versión: 1.0

Fecha de Vigencia: 13/JULIO /2026

1. Declaración Formal de la Dirección

SERVICIOS TURISTICOS LIBERTADORES DE LOS ANDES SpA – SURLAND CHILE, es un prestador de servicios turísticos que en su condición de Tour Operador, experto en viajes grupales, especialmente Giras de Estudio, está comprometido con el desarrollo turístico sostenible y la excelencia en el servicio, declaramos nuestro compromiso formal de diseñar, comercializar y operar productos turísticos que cumplan estrictamente con los requisitos especificados en la **Norma Chilena NCh 3067**.

En dicho ámbito, tanto por las características de nuestros destinos, nacionales e internacionales, como por las de nuestros clientes, principalmente jóvenes, hacemos nuestros mejores esfuerzos por ofrecer productos y servicios turísticos con altos estándares de calidad y seguridad.

Asumimos la responsabilidad de priorizar la satisfacción, seguridad y resguardo de nuestros clientes, garantizando la transparencia de la información, la idoneidad de los proveedores subcontratados y la mejora continua de todos nuestros procesos turísticos.

2. Política de Calidad y Atención al Cliente

Nuestra Política de Calidad y Atención al Cliente se fundamenta en los siguientes pilares clave exigidos por el marco normativo:

2.1. Transparencia e Información Veraz

- **Claridad en la oferta:** Garantizar que toda la información entregada en cotizaciones, itinerarios, voucher y material publicitario sea precisa, clara y completa (incluyendo prestaciones incluidas, no incluidas, políticas de cancelación y condiciones de reserva).
- **Cumplimiento de lo prometido:** Entregar los servicios con los estándares de calidad especificados contractualmente, sin cobros ocultos ni modificaciones arbitrarias en los programas.

2.2. Excelencia en la Operación Turística

- **Selección de Proveedores (Cadena de Valor):** Evaluar y seleccionar a proveedores de transporte, alojamiento, guías y actividades que cumplan con la normativa vigente, estándares de seguridad y certificaciones aplicables en el país.
- **Gestión del Riesgo y Seguridad:** Velar por la integridad física y seguridad de nuestros pasajeros durante la ejecución de cada programa o excursión, contando con planes de contingencia y seguros adecuados.
- **Prevención de explotación de seres humanos:** En su carácter de empresa especializada en la comercialización de Paquetes Turísticos se preocupa especialmente de la prevención de la explotación de seres humanos, especialmente la sexual en menores de edad (ESNNA), para lo anterior:
 - ✓ Ha adoptado medidas específicas de prevención que se aplican al momento de evaluar los programas, paquetes y/o productos y servicios turísticos que comercializa.
 - ✓ Selecciona cuidadosamente y evalúa permanentemente a sus proveedores de servicios, sean éstos personas o empresas.

- ✓ Capacita a su personal en la prevención de la explotación de seres humanos.
- ✓ Informa a clientes y proveedores sobre esta política.

2.3. Orientación al Cliente y Canales de Atención

- **Atención Personalizada:** Mantener canales de comunicación accesibles, oportunos y eficaces antes, durante y después del viaje.
- **Gestión de Reclamos y Sugerencias:** Disponer de un procedimiento formal para la recepción, registro, análisis y respuesta de reclamos, garantizando una respuesta fundada en los plazos definidos por la organización.

2.4. Competencia del Personal y Mejora Continua

- **Capacitación Continua:** Desarrollar el perfil profesional de nuestro equipo operativo y comercial para asegurar un trato respetuoso, eficiente e informado hacia el cliente.
- **Evolución de Procesos:** Evaluar periódicamente los indicadores de satisfacción del cliente y auditorías del sistema de gestión para aplicar acciones correctivas que eleven la calidad de nuestros servicios.

3. Matriz de Objetivos de Calidad NCh 3067

Pilar de Calidad	Objetivo Operacional	Indicador de Gestión
Satisfacción del Cliente	Alcanzar un nivel superior en evaluaciones de servicio post-viaje.	≥ 90% de satisfacción global.
Gestión de Reclamos	Responder a solicitudes y contingencias en tiempos mínimos.	Respuesta/solución en < 15 días hábiles.
Calidad de Proveedores	Homologar la cadena de valor turística (hoteles, transporte, etc.).	100% de proveedores evaluados bajo NCh 3067.
Capacitación Interna	Capacitar al personal en atención al cliente y gestión de emergencias.	Mínimo 2 capacitaciones al año por colaborador.

4. Compromiso de Difusión y Revisión

Esta política es comunicada a todo el personal de la empresa, proveedores y aliados estratégicos. Asimismo, se encuentra a disposición de nuestros clientes en nuestros canales oficiales de atención y sitio web. La Dirección General revisará esta política anualmente para asegurar su continua adecuación al mercado turístico y a los requisitos normativos.



SOLEDAD FIGUEROA FIGUEROA
Representante Legal y Gerente General
SERVICIOS TURISTICOS LIBERTADORES DE LOS ANDES SpA – SURLAND CHILE