


|   |                                   |         |            |
|---|-----------------------------------|---------|------------|
|  | <b>NTS-TS 003</b>                 | Código  | POL-SGS-06 |
|   | <b>POLITICA Y CODIGO DE ETICA</b> | Versión | 00         |
|   |                                   | Fecha   | 09/2016    |
|   |                                   | Páginas | 1 de 3     |

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, la empresa ECOTURISMO SIERRA DE LA MACARENA y teniendo en cuenta que los turistas dependen de las agencias de viajes para recibir consejos irreprochables y un servicio cualificado, con una excelente relación precio-calidad. Estamos en una posición crítica para influir en la elección del destino de los turistas. Por tanto, buscamos siempre los más altos estándares de productos y servicios para brindar. “No olvidamos que cuando un cliente compra, no compra solo servicios y productos sino también sueños y deseos”

## RELACIONES CON EL PÚBLICO.

### Calidad

Somos una empresa líder en la venta del destino turismo a Caño Cristales y los Llanos Orientales en la región. Por ese motivo, nuestra prioridad es la satisfacción de todos nuestros clientes. Para ello establecemos y mantenemos una política de calidad. Tenemos claro nuestra Misión, Visión y Valores, los cuales nos guían y nos orientan para poder ofrecer un servicio de calidad en la que nos comprometemos a:

- Ofrecer en la fase de inspiración un acceso a la información amplia y de calidad de los destinos que puede elegir el cliente, en apoyo con las entidades ambientales, el turista cuenta con apoyo e información de los servicios ofertados por el personal quienes cuentan con la información oportuna y les facilita los procesos para la adquisición del servicio como para el viaje.

- Anteponer la satisfacción y demandas de nuestros clientes, al simple beneficio económico. Teniendo en cuenta los requisitos específicos del cliente, la normativa aplicable y las nuevas necesidades o expectativas. Brindándoles un trato preferencial y diferenciador con la calidad humano de parte de nuestras directivas y personal.

- Crear una cultura de gestión fundamentada en la calidad del servicio, que sea extendida y percibida por todo el personal, asegurando su conocimiento, comprensión, cumplimiento y mantenimiento.


- Disponer en nuestras instalaciones de los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para nuestro desarrollo, con el fin de conseguir una mayor calidad en nuestro servicio. Superación constante del personal para que la atención y el servicio sean especializados

### Exactitud

Proporcionar información objetiva, clara, veraz y precisa sobre nuestros servicios y planes turísticos. Para ello en el portafolio de servicios las imágenes son obtenidas con la más alta calidad para brindarles a los clientes la posibilidad de tener acceso a la información lo más cercana a la realidad. Sin ningún tipo de distorsión, ni mejoras.

### Divulgación

En busca de un comportamiento ético y sincero el personal de la empresa debe proporcionar oralmente y por escrito, cuando fuere preciso, detalles sobre costos, restricciones, términos y condiciones de los servicios ofrecidos por la compañía. Detalles completos de hora, lugar, duración y naturaleza de

|   |                                   |         |               |
|---|-----------------------------------|---------|---------------|
|  | <b>NTS-TS 003</b>                 | Código  | POL-SGS-06    |
|   | <b>POLITICA Y CODIGO DE ETICA</b> | Versión | 00            |
|   |                                   | Fecha   | 09/2016       |
|   |                                   | Páginas | <b>2 de 3</b> |

cualquier venta, de tal forma que el consumidor final o viajero sepa a qué atenerse antes de firmar y emitir cualquier pago. En busca de que el cliente obtenga lo máximo del dinero pagado y a ser tratados con respeto, para que vivan una agradable experiencia de comienzo a fin. Una venta exitosa incluye la capacidad de los vendedores para ganarse la confianza de los clientes; más allá de la reputación de la empresa, los consumidores se relacionan mejor con personas que inspiran confianza. Esta última se gana con comportamiento ético y esfuerzo sincero de servir a los compradores.

#### Capacidad de respuesta

La Empresa tiene como premisa de servicio, que el cliente sea la principal prioridad, por eso responderá con rapidez, diligencia y compromiso a cualquier tipo de requerimiento de los clientes.

#### Reembolsos

Cuando por cualquier motivo la agencia no pudo cumplir con un itinerario, remitir el dinero correspondiente a la devolución de la manera más ágil y oportuna al comprador, el procedimiento de reembolso de la empresa.

#### Confidencialidad

Los pedidos de los usuarios se tramitan de forma individual y confidencial, no se divulga ningún dato del viajero sin permiso del mismo, a menos que lo requiera la ley.

#### Conformidad

La agencia de viajes cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables en la ciudad, zona, territorio y país donde se desempeñe. Dara cumplimiento a las leyes que enmarcan las políticas de la Agencia de Viajes.

#### Protección al consumidor

Nuestra empresa utilizará todos los esfuerzos posibles para proteger a sus clientes contra fraudes, tergiversaciones o prácticas indignas dentro de la prestación de los servicios ofertados.


#### Cualificación y profesionalismo

La Empresa se compromete a emplear y a capacitar su personal para garantizar su desarrollo integral continuo.

#### Código de conducta;

La agencia no hará discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa. Además la disposición al cumplimiento de los principios y valores de la empresa entre el personal y los directivos.

-Principios: **La verdad**, que está por encima en todas las acciones y relaciones de la agencia de viajes, siendo honestos con las acciones dentro y fuera de la empresa. **La seguridad**, que es prioridad en el trabajo para la protección de la integridad de las personas, de las instalaciones y del ambiente. **El**

|   |                                   |         |               |
|---|-----------------------------------|---------|---------------|
|  | <b>NTS-TS 003</b>                 | Código  | POL-SGS-06    |
|   | <b>POLITICA Y CODIGO DE ETICA</b> | Versión | 00            |
|   |                                   | Fecha   | 09/2016       |
|   |                                   | Páginas | <b>3 de 3</b> |

**cumplimiento**, que se evidencia frente a los compromisos, normas y procedimientos, y que guía nuestras acciones de mejoramiento con responsabilidad. **La cordialidad y puntualidad**, que deben ser nuestro símbolo de respeto por los demás. **La consideración y el cuidado**, que sin exclusiones ni discriminaciones merecen las personas, comunidades y sus entornos ecológicos.

-Valores: **Responsabilidad**, obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por alcanzar los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el auto cuidado. **Integridad**: Comportamiento visible que nos muestra como personas coherentes, porque actuamos como decimos y pensamos. **Respeto**: Aceptación de las diferencias que nace en la propia autoestima y el reconocimiento de la existencia del otro. Toda persona, toda comunidad y sus entornos económicos, sociales, culturales y ecológicos merecen de nosotros la más alta consideración y cuidado, sin exclusiones ni discriminaciones.

Relaciones con otros operadores turísticos y agencias

Seguiremos siempre las mejores tradiciones del arte de vender y el trato justo, proporcionando una interacción justa e imparcial frente a otras empresas.

Respetaremos los acuerdos formados o pactados entre instituciones y divulgaremos estos entre los empleados competentes para que sean conocidos y entendidos plenamente.

Esta política y código de ética se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

ORIANA CAROLINA QUEVEDO SEGUA  
LA GERENCIA  
Revisado y aprobado

YALILE QUEVEDO ORTEGA  
LIDER DE SGS