



POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

Smart Travel · Tu primer destino

En Smart Travel diseñamos viajes a medida y acompañamos a cada cliente desde el sueño hasta el regreso. Nuestra política de calidad expresa el compromiso que asumimos, como dirección y como equipo, con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad en cada servicio que prestamos.

"Trabajamos para el permanente logro y superación de las necesidades de nuestros clientes, diseñando experiencias únicas, personalizadas y seguras, con el compromiso de escuchar antes de proponer, cuidar los destinos que visitamos y mejorar cada día nuestros procesos."

Este compromiso se sostiene en cinco pilares:

- 1. Escucha activa.** Entendemos a cada pasajero antes de proponer un viaje.
- 2. Personalización.** Diseñamos itinerarios Taylor Made, adaptados a cada persona y familia.
- 3. Acompañamiento y confianza.** Somos transparentes desde la primera consulta hasta el regreso, con asistencia disponible durante todo el viaje.
- 4. Sostenibilidad.** Cuidamos los destinos que visitamos y promovemos un turismo responsable.
- 5. Mejora continua.** Revisamos nuestros procesos, capacitamos a nuestro equipo y actuamos sobre lo que no funciona.

Para garantizar el cumplimiento de esta política, la agencia:

- Define objetivos e indicadores clave (KPI). Ejemplo: mantener un índice de satisfacción del cliente superior al 85% en las encuestas post-viaje.
- Designa un referente de Calidad, encargado de revisar periódicamente si el trabajo diario se alinea con esta política.
- Identifica y gestiona los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realiza reuniones de revisión por la Dirección, analizando quejas, incidencias y resultados de venta para ajustar procesos.
- Selecciona proveedores comprometidos con el cliente, la calidad y la sostenibilidad.
- Capacita al equipo de forma continua para un desempeño profesional en cada rol.
- Comunica esta política a todo el equipo, proveedores y colaboradores externos, y la mantiene disponible y accesible para todos.

Buenos Aires, _4___ / __7___ / 2026

Ana Chiesa
Gerente General y Presidenta

Vigencia
Revisión anual o ante cambios relevantes