POLÍTICA DE CALIDAD

Tolkeyen Patagonia Turismo S.A.U. se compromete a brindar un servicio de excursiones y transporte personalizado, integral y de excelencia, procurando que cada experiencia vivida junto a nuestra organización sea verdaderamente inolvidable.

Nuestra gestión se sustenta en una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, el respeto, la responsabilidad empresarial, la sostenibilidad y la mejora continua, fortaleciendo la confianza de trabajadores, pasajeros, proveedores, clientes, y comunidad con las que la organización interactúa.

En este marco, Tolkeyen Patagonia Turismo orienta su gestión a:

- **Mantener un índice de satisfacción de pasajeros superior al 85 % en todas las excursiones:** Estos datos son recuperados de indicadores y evaluaciones mensuales mediante encuestas de satisfacción, tratamiento oportuno de quejas y sugerencias. La información obtenida es utilizada para identificar oportunidades, implementar acciones y promover la mejora continua de los servicios.
- **Promover condiciones laborales dignas, seguras y respetuosas:** fomentando la capacitación continua, el profesionalismo, el trabajo en equipo, el respeto y la resolución responsable de conflictos para todo el personal vinculado a nuestras operaciones. Toda denuncia relacionada con posibles incumplimientos será gestionada de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Canal de Integridad de la compañía.
- **Garantizar la seguridad operacional y mantenimiento de flota:** mediante la planificación y ejecución del mantenimiento preventivo de catamaranes, buses y vehículos de traslado, asegurando funcionamiento y seguridad para la prestación de los servicios.
- **Evaluar el desempeño de procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad:** a través del seguimiento, análisis y revisión de los resultados e indicadores definidos. Siendo revisadas con frecuencia quincenal, con la participación de jefes y referentes de cada área, a fin de detectar desvíos, oportunidades de mejora y establecer las acciones correspondientes. Con igual periodicidad, Gerencia y Directorio evaluarán los resultados obtenidos y definirán acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
- **Garantizar el cumplimiento legal**: asegurando el cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la actividad turística, protección de datos según Ley N° 25.326 “Protección de Datos Personales” y el compromiso con una publicidad transparente y veraz.