



Política de Calidad

En MILO TOURS, S.L. somos conscientes de que la continuidad y el desarrollo de nuestra empresa dependen de la satisfacción de nuestros clientes, la calidad y seguridad de nuestros servicios y nuestro compromiso con la protección del medio ambiente.

Por ello, la Dirección asume el compromiso de integrar estos principios en la gestión diaria de la organización y en todos nuestros procesos, fomentando una cultura basada en la calidad, la seguridad, la puntualidad, la profesionalidad y la adaptación a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente se basa en los siguientes compromisos:

- **Orientación al cliente**, conociendo sus necesidades y expectativas y trabajando para ofrecer un servicio seguro, puntual, fiable y de calidad.
- **Mejora continua**, mediante la revisión y mejora permanente de nuestros procesos, procedimientos y servicios, buscando una gestión cada vez más eficaz.
- **Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios** aplicables a nuestra actividad, así como de los requisitos contractuales y aquellos otros compromisos asumidos con nuestros clientes.
- **Protección del medio ambiente**, identificando y evaluando los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad y adoptando medidas dirigidas a prevenir y reducir los impactos negativos que puedan producirse.
- **Uso responsable de los recursos**, procurando desarrollar nuestra actividad de manera eficiente y compatible con un crecimiento sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental.
- **Seguridad en la prestación del servicio**, entendiendo la seguridad de nuestros viajeros, trabajadores y demás usuarios de la vía como uno de los principios esenciales de nuestra actividad.
- **Formación, información y sensibilización de nuestro personal**, promoviendo su participación activa y facilitando los conocimientos y medios necesarios para desempeñar correctamente sus funciones.
- **Participación y trabajo en equipo**, fomentando las propuestas y sugerencias de los trabajadores como herramienta para la mejora continua de la organización.
- **Control y seguimiento del Sistema de Gestión**, mediante su revisión periódica y la realización de auditorías internas que permitan detectar oportunidades de mejora.



La Dirección de MILO TOURS, S.L. se compromete a proporcionar los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para alcanzar estos objetivos y garantizar la eficacia del Sistema de Gestión.

Esta Política constituye el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad y medio ambiente de la empresa, y será comunicada a todo el personal, revisada periódicamente y puesta a disposición de las partes interesadas que corresponda.

Nuestro objetivo es consolidar una auténtica cultura de servicio, orientada a una gestión eficaz y a la satisfacción de nuestros clientes, como base para el crecimiento y éxito sostenible de MILO TOURS.

CALIDAD DE PRESTACION DEL SERVICIO

