

ANEXO E: POLÍTICA DE CALIDAD**MISION Y VISION****- Misión:**

La misión de TOBACCOLAND SPAIN S.L. es llevar a cabo su actividad de Venta de tabaco y artículos del fumador, mejorando continuamente su calidad, situándose un paso por delante de las expectativas de los clientes.

- Visión:

El futuro de nuestra organización estará asegurado a través del compromiso de calidad con la venta de tabaco y artículos del fumador, el enfoque de servicio a nuestros clientes, así como por la cualificación e implicación de nuestros empleados, y llegar a ser referente en el mundo de la venta de tabaco

COMPROMISOS Y VALORES ESTRATEGICOS

- *El empeño por satisfacer al cliente y los requisitos legales aplicables será el punto de mira de todo lo que hagamos.*
- *El futuro de nuestra organización estará determinado por la calidad de nuestra respuesta a las necesidades del cliente.*
- *La base fundamental de la fuerza de nuestra organización reside en sus empleados, a los que procuraremos en todo momento un entorno de trabajo que facilite su motivación, competencia y orgullo por su contribución al trabajo realizado.*

VALORES OPERATIVOS

Apoyaremos, daremos soporte y además desarrollaremos una organización que:

- ⇒ *Esté centrada en la mejora continua*
- ⇒ *Esté dirigida a satisfacer las expectativas de los clientes y cumplir con la legislación aplicable*
- ⇒ *Se base en el trabajo en equipo*
- ⇒ *Se comunique abiertamente y estimule respuestas*
- ⇒ *Garantice la adecuada formación*
- ⇒ *Ofrezca un ambiente de trabajo seguro*
- ⇒ *Estimule la iniciativa, innovación y creatividad*
- ⇒ *Reconozca los logros individuales y de equipo*
- ⇒ *Delegue la toma de decisiones al nivel más bajo competente*

Para conseguirlo fijaremos los indicadores correspondientes a cada uno de los parámetros medibles a los que asignaremos valores que constituirán nuestros objetivos de la calidad para el periodo fijado.

Objetivos de la calidad que acompañarán a la presente declaración y que serán revisados conjuntamente en periodos prefijados.

Las relaciones de nuestra organización, internamente con nuestros colaboradores y externamente con subcontratistas, proveedores y clientes, serán honestas, objetivas y rectas, reconociendo siempre la dignidad de la persona como miembro del equipo.

*Admitimos que estos son los valores compartidos dentro de las organizaciones de
TOBACCOLAND SPAIN S.L.*