

**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
- ⇒ Delege 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.**