

# POLÍTICA DE CALIDAD

## OBJETIVOS

La misión de WORLD BUSINESS TRAVEL es llevar a término la prestación del servicio de toda clase de viajes: vacacional, empresas y convenciones, mejorando continuamente la calidad, situándonos un paso por delante de las expectativas del cliente.

Nuestro objetivo es ser proveedor líder en calidad en el sector de las agencias de viajes.

El futuro de nuestra Empresa estará asegurado a través del compromiso de calidad con los servicios que ofrecemos, el enfoque de servicio al cliente, así como para calificación e implicación de nuestros empleados.

## COMPROMISO

El afán por la satisfacción del consumidor será el punto de mira de todo lo que hagamos. El futuro de nuestra Empresa estará determinado por la calidad de nuestra respuesta a las necesidades del consumidor.

La base fundamental de la fuerza de nuestra Empresa está en nuestros empleados, a los que les procuraremos en todo momento un entorno de trabajo que facilite su motivación, su competencia y su orgullo de contribución en el trabajo realizado.

Las relaciones de nuestra Empresa, 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 WORLD BUSINESS TRAVEL.

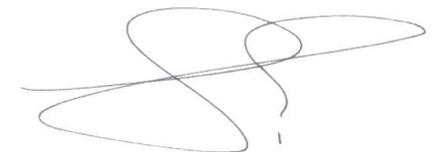
## VALORES OPERATIVOS

Apoyaremos y desarrollaremos una organización que:

- Se centre en la mejora continua.
- Se dirija a satisfacer las expectativas del cliente y en cumplir los requisitos legales aplicables (de instalaciones, de prevención de riesgos, de medioambiente y de protección de datos).
- Se base en el trabajo en equipo.
- Se comunique abiertamente y estimule respuestas.
- Garantice una adecuada formación.
- Ofrezca un ambiente de trabajo seguro.
- Estimule la iniciativa, la innovación y la creatividad.
- Reconozca las realizaciones individuales y de equipo.
- Delege la toma de decisiones a todos los niveles competentes.

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

Ripollet, 3 de Enero de 2011.



Juan Antonio Altar Veas  
Gerente