

POLÍTICA DE CALIDAD

Esacontrol en línea con las estrategias y los objetivos de Vepagas para mejorar la competitividad, considera que la orientación al cliente, la consolidación de una cultura de calidad y la mejora continua de los productos y procesos de la empresa son elementos fundamentales en perseguir el desarrollo sostenible de sus actividades.

La Política de Calidad se inspira en los principios de la Misión y persigue los siguientes objetivos:

- Promover el enfoque en el cliente
- Promover una cultura de calidad en todos los niveles organizacionales
- Mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios.
- Mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos
- Desarrollo sostenible
- Analizar el contexto operativo
- Centrarse en las partes interesadas
- Pensamiento basado en el riesgo
- Comunicación interna y externa

Estamos comprometidos a garantizar lo siguiente:

Calidad del producto/servicio: todos los procesos están estructurados para que cada producto/servicio se proporcione de acuerdo con las necesidades y expectativas expresas e implícitas del cliente, para asegurar su satisfacción y lealtad.

Integridad: la misión de Vepagas se basa en los principios de responsabilidad, integridad y transparencia. Los interesados reciben formación constante para que todas las actividades se realicen de forma que se asegure la imparcialidad, objetividad de juicio, corrección y confidencialidad.

Rentabilidad y desarrollo sostenible: la definición de los procesos de la empresa se inspira en objetivos de rentabilidad a largo plazo, combinando la lógica de la rentabilidad con la conciencia de los valores de responsabilidad con la comunidad, la protección del medio ambiente, la protección de la seguridad pública y la salud y seguridad de todos los empleados.

Cumplimiento de normas y estándares técnicos, administrativos, legales y corporativos: productos, servicios, procesos y soluciones tecnológicas son desarrollado de conformidad con las leyes, reglamentos, normas y estándares internos nacionales e internacionales para garantizar también la seguridad del usuario.

La Definición de compromisos y objetivos: anualmente se identifican objetivos específicos de mejora en relación con las responsabilidades que se tienen y la contribución de cada persona en relación con los objetivos generales de la empresa, en el marco de las actividades correspondientes.

Formación y especialización de los recursos humanos: dentro de cada función se ponen a disposición los recursos necesarios y se pone a cada persona en condiciones de comprender y perseguir los objetivos asignados mediante actividades de formación y participación en eventos de sensibilización sobre la importancia que cada actividad representa en cuanto al logro de los objetivos de la empresa.

Seguimiento y benchmarking: se busca la mejora mediante el seguimiento del desempeño de la empresa. En este sentido, se definen indicadores de desempeño para cada proceso y se establecen métodos de recolección y análisis de datos en relación con los productos y servicios brindados.

Servicio y atención al cliente: todas las unidades organizativas se implican sistemáticamente, en función de sus necesidades y competencias, en la resolución de las reclamaciones y problemas de asistencia derivados de las necesidades de los clientes.

Análisis de contexto: la lista de clientes internos y externos se monitorea y actualiza periódicamente y el análisis de sus expectativas es parte integral del proceso de evaluación de prioridades, con el fin de contribuir a la definición integral de cursos de acción relevantes.

Énfasis en las partes interesadas: el análisis del contexto también sirve para construir relaciones equilibradas dentro de Eni, favoreciendo el diálogo multifuncional y la interacción positiva entre clientes, proveedores, instituciones, accionistas y otras partes interesadas con el fin de apoyar y garantizar la sostenibilidad del valor empresarial en el tiempo. .

Análisis de riesgos y oportunidades: el pensamiento basado en riesgos es una herramienta estratégica en materia de concienciación y control, tanto para mitigar todos los riesgos corporativos como para identificar y consolidar oportunidades de mercado, así como para mejorar resultados y procesos.

Comunicación: finalmente, como parte de los diferentes procesos, se definen flujos de comunicación internos y externos con el fin de asegurar la disponibilidad de la información relativa a los productos y servicios que se brindan a todas las partes interesadas.


Ing. Christian Escobar
Gerente General

31 de Octubre del 2024