



Política de Calidad

Grupo Eni Ecuador

El Grupo Eni Ecuador, en línea con las estrategias y los objetivos de Eni S.p.a. 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 del Grupo Eni Ecuador se inspira en los principios de la Misión de Eni S.p.a. 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

Eni Ecuador se compromete 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 Eni 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. Estos principios representan uno de los puntos de referencia de Eni en el desarrollo de sus actividades en los países en los que opera.

Cumplimiento de normas y estándares técnicos, administrativos, legales y corporativos: productos, servicios, procesos y soluciones tecnológicas son desarrollados 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, empresa.

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.

15 de Septiembre del 2022

Ing. Giovanni Sabatini
Gerente General