



POLITICA AZIENDALE PRODOTTI E SERVIZI – PROGETTAZIONE, SVILUPPO E FORNITURA

61MD9 REV. 0  
Del 29.04.2022

POLITICA

# **POLITICA AZIENDALE**

## **PRODOTTI E SERVIZI – PROGETTAZIONE, SVILUPPO E FORNITURA**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Emesso a cura del Responsabile diretto</b>	<b>Verificato a cura di RSGI</b>	<b>Approvato a cura dell'AU</b>
0	29.04.2022	G.Scognamillo (RSGI)	G.Scognamillo (RSGI)	Vincenzo Onorato (AU)

	POLITICA AZIENDALE PRODOTTI E SERVIZI – PROGETTAZIONE, SVILUPPO E FORNITURA	61MD9 REV. 0 Del 29.04.2022
	POLITICA	

Il presente documento vuole creare una metodologia che punti al miglioramento continuo per la progettazione, lo sviluppo e la fornitura di prodotti e servizi, in quanto un approccio orientato al miglioramento continuo comporta il raggiungimento di molteplici obiettivi, fra cui la diversità della platea di acquirenti, clienti e utenti, oltre fare da supporto per l'espansione in nuovi mercati e fonte di reddito per migliorare la sostenibilità organizzativa.

Attraverso un approccio che garantisce una gestione delle risorse umane efficace, le persone coinvolte nelle fasi di progettazione, sviluppo e fornitura dei servizi offerti dalla Azienda godono di un lavoro dignitoso, di condizioni di lavoro sicure e protette, oltre un trattamento imparziale e rispettoso.

Il miglioramento continuo su cui si basa la metodologia fa sì che l'azienda possa sfruttare prospettive diverse, in quanto, includendo i principi di D&I all'interno della presente politica aziendale, si sfrutta il potenziale che le persone coinvolte possono apportare, aprendo prospettive che senza il loro apporto non sarebbero state prese in considerazione. Un tale tipo di approccio comporterà una maggiore inclusività e innovazione nei servizi offerti, soddisfacendo le esigenze di una base più ampia di acquirenti, clienti e utenti.

Consorzio Eteria ha tra i suoi obiettivi nell'ambito della presente area di sviluppo, quello di utilizzare formulazioni e immagini inclusive anche nella produzione, nel marketing e nella pubblicità dei servizi erogati. Consorzio Eteria, tenendo in particolare considerazione gli input provenienti dagli stakeholder esterni, promuove una raccolta di feedback tramite l'ausilio del servizio clienti, traducendo le informazioni acquisite in proposte di miglioramento del servizio erogato.

L'azienda, tramite i canali predisposti all'interno, quali gruppi di discussione e cassetta dei suggerimenti, opera un'indagine sulle esigenze individuali anche nell'ambito della propria forza lavoro che, incrociati ai dati raccolti sulle esigenze e opinioni degli altri stakeholder, favoriscono il miglioramento nelle fasi di progettazione, sviluppo e fornitura dei servizi erogati.

Ogni persona facente parte dell'azienda contribuisce alla crescita della stessa, grazie all'apporto di ognuno diventa possibile per l'azienda creare modelli comportamentali inclusivi che, una volta introdotti, diventano prassi e contribuiscono ad aumentare e far progredire l'inclusività in azienda.

	POLITICA AZIENDALE PRODOTTI E SERVIZI – PROGETTAZIONE, SVILUPPO E FORNITURA	61MD9 REV. 0 Del 29.04.2022
	POLITICA	

Consorzio Eteria al fine di valutare l'efficacia della presente politica analizza le seguenti informazioni:

- il numero di esempi rendicontati di servizio clienti positivo, in particolare di quelli che menzionano un comportamento inclusivo di un membro della forza lavoro;
- il numero di esempi rendicontati di servizio clienti negativo, in particolare di quelli che menzionano un comportamento non inclusivo di un membro della forza lavoro;
- le tendenze nei commenti sull'ambiente di lavoro, incluso il modo in cui le persone sono trattate al lavoro.