

La Scala Service S.r.l., consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze e le aspettative dei Clienti e delle Parti Interessate, mantiene e migliora un Sistema di Gestione per la Qualità basato su una idonea "Analisi di contesto" al fine di determinare una serie di "obiettivi strategici" idonei a garantire una continuità aziendale nel tempo.

A tal proposito, si è reso necessario definire delle politiche rivolte a tre aree di riferimento:

- **Politiche della qualità verso il mercato.** L'Azienda intende proporsi come una realtà avente una expertise completa e certificata nella gestione dei processi di recupero dei crediti garantendo una efficace ingegnerizzazione dei sistemi e, laddove possibile, una efficiente standardizzazione degli output di lavorazione.
- **Politiche di crescita interna.** La qualità percepita sul mercato è il risultato della qualità delle prestazioni di ciascun individuo in azienda. Qualità ed efficienza non sono in contrasto ed hanno lo stesso peso: il risultato deve essere misurato qualitativamente e quantitativamente rispettando i livelli di responsabilità identificati.
- **Politiche della qualità verso i fornitori.** I prodotti ed i servizi acquisiti sul mercato sono componenti fondamentali per l'ottenimento della qualità percepita. Il fornitore è pertanto un collaboratore prezioso per l'Azienda e come tale deve essere informato sui risultati del suo operato, sulle modalità di comportamento rispetto ai requisiti contrattuali, nonché essere coinvolto nel miglioramento continuo dello stesso Sistema di Gestione aziendale.

La continuità nel tempo del business aziendale è dunque garantita da un forte impegno della Direzione a prendere in considerazione i "rischi generali" (potenziali e reali) della propria quotidianità ovvero i "rischi specifici" per la propria struttura organizzativa.

L'efficacia di questi impegni è dovuta ad una periodica verifica nel tempo del livello dei "rischi" e dell'identificazione delle "opportunità" di business, proponendo nel contempo eventuali azioni di "mitigazione" con lo scopo di abbassare ulteriormente gli Indici di Rischio individuati a livelli ancor più accettabili.

La Direzione si impegna infine ad operare con continuità per verificare l'attualità della politica, l'adeguatezza delle risorse, dei metodi, dei flussi di informazione, definendo periodicamente obiettivi misurabili e quantificati al fine di garantire il raggiungimento di tali obiettivi e la piena attuazione della politica.

La politica della qualità, diffusa a tutto il personale e rivista annualmente, viene attuata tramite "piani di miglioramento" stabiliti dalla Direzione e verificati periodicamente nel loro stato di avanzamento.

Milano, 1° luglio 2019

La Direzione
