

PROTEO

Sistema di gestione aziendale

Politica per la qualità

Classificazione	Pubblico
Riferimento	PROTEO-05-DOC-5
Versione	2.0
Data	12 May 2026
Autore	Giulio Rolando / CEO
Revisore	Massimo Bianchi / Quality manager

Revision history

VERSION	DATE	REVISION AUTHOR	SUMMARY OF CHANGES
1.0	30/06/2023	Giulio Rolando	Prima stesura
1.1	26/07/2024	Massimo Bianchi	Modifica politica per SKIT
2.0	12/05/2026	Massimo Bianchi	Aggiornamento integrale politica e aggiunta climate change

Approvazione

NAME	POSITION	SIGNATURE	DATE
Giulio Rolando	CEO	Firmato digitalmente	12/05/2026
Massimo Bianchi	Quality manager	Firmato digitalmente	12/05/2026

Sommario

Politica per la qualità	4
1. Contesto e campo di applicazione	4
2. Obiettivi.....	4
3. Ruoli e Responsabilità	5
4. Attuazione della Politica	6
5. Diffusione e aggiornamento.....	6

Politica per la qualità

1. Contesto e campo di applicazione

La politica per qualità è l'insieme di regole ed obiettivi che vengono disposti dalla Direzione per ottenere un Sistema di Gestione efficiente, efficace e conforme alla norma ISO 9001:2015. Questi adempimenti normativi e allineati alle leggi cogenti vengono osservati per garantire la soddisfazione di tutti gli *stakeholders* e l'adempimento a principi di responsabilità Sociale, Ambientale e di Sicurezza e Salute dei Lavoratori.

L'obiettivo prioritario è quello di confermare e migliorare la propria posizione di eccellenza sul mercato di riferimento, incrementando la soddisfazione dei clienti e assicurando così la salute finanziaria dell'impresa e del personale che ne fa parte.

Al fine di chiarire il contesto, si specifica di seguito quali sono le aree nelle quali operano le due aziende.

- **SHORR KAN S.r.l.** si occupa di:
"Progettazione, Sviluppo, Mantenimento e Supporto Software. Erogazione Software in modalità *Software as a service (saas)*".
- **Shorr Kan IT Engineering S.rl.** si occupa di:
"Progettazione ed erogazione di servizi di *cyber security: vulnerability assessment, penetration test, red & purple teaming, infrastructure security*, tecnologie per i SOC."

2. Obiettivi

Entrambe le società hanno l'obiettivo primario di accrescere la loro posizione di mercato, prerogativa senza la quale non potrebbero ottenere il miglioramento continuo e la continua soddisfazione dei propri Clienti.

Per conseguire tale scopo, hanno deciso di operare in regime di qualità e, in accordo con quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, il mezzo che le consentirà di raggiungere in breve tempo livelli di eccellenza.

Il Responsabile Gestione Qualità (RSGQ) risponde alla Direzione Generale del conseguimento dell'obiettivo di garantire:

- Qualità del servizio fornito, in conformità a quanto previsto nella documentazione contrattuale (requisiti).
- Il mantenimento del livello vicino allo "0" dell'indice dei reclami clienti (valore 0 reclami). Per raggiungere tale obiettivo, l'azienda si preoccupa di costituire prodotti e servizi di eccellenza, e di misurare la soddisfazione dei clienti per migliorare i prodotti e fidelizzare la clientela.

- Agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale ed internazionale applicabili al settore di attività dell'impresa.
- Mantenimento dei Ricavi aziendali (legato all'acquisizione di nuovi clienti e al mantenimento di quelli in essere).
- Valorizzare le risorse umane e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione e formazione (Know-how maturato). Nel rispetto di ciò, l'azienda promuove il benessere delle risorse e si assicura che queste siano soddisfatte e in salute.
- Sviluppare servizi innovativi ad elevato contenuto tecnologico che soddisfino ed anticipino le aspettative dei clienti (Qualità del servizio)
- Ampliamento quote di mercato (legato all'acquisizione di nuovi clienti).
- Miglioramento continuo tramite la misurazione degli indici di riferimento con successive azioni di implementazione volte al raggiungimento al nuovo standard. Per adempiere a ciò, viene utilizzato il Ciclo PDCA.
- Rispetto delle tematiche legate al Climate Change in ottemperanza a quanto previsto dall'Agenda 2030, basata sul principio dello sviluppo sostenibile, il quale richiede un equilibrio tra crescita economica, inclusione sociale e tutela dell'ambiente, e che riconosce l'interconnessione tra benessere umano e salute dei sistemi naturali.
- Gestione delle tematiche di *change management* che si possono verificare all'interno dell'abituale gestione della quotidianità aziendale (nuovi processi o modifiche a quelli esistenti, nuove tecnologie o software, cambi organizzativi, variazioni nei fornitori o nella supply chain, modifiche ai prodotti/servizi, cambi normativi o di contesto). La Funzione HR, con il supporto della Direzione, ha il compito di sostenere il personale nella gestione dei cambiamenti e dai disagi e resistenze provocate dagli stessi.

3. Ruoli e Responsabilità

Le Società hanno designato e comunicato il loro Responsabile del Sistema Gestione Qualità (RSGQ) che, con ampi poteri nella gestione del sistema, ha tra gli altri incarichi, il compito di divulgare, sostenere e mantenere attivo il sistema qualità. Inoltre, viene considerato come strategico il supporto e l'engagement di tutto il personale, il quale viene informato, formato e messo al corrente di quali sono i perimetri di responsabilità (tramite comunicazione interna, organigrammi e mansionari).

4. Attuazione della Politica

Il puntuale rispetto di tali regole, porterà le Aziende alla strada del miglioramento continuo.

In vista del conseguimento degli obiettivi, le Società hanno messo in atto tutte le misure necessarie, per conseguire attuare e mantenere quanto esposto nella presente Politica per la Qualità.

Nel loro insieme, le misure studiate realizzano un puntuale controllo di tutte le fasi dei processi aziendali, e delle operazioni a monte e a valle degli stessi, fino all'erogazione al Cliente.

Entrambe le società attribuiscono grande importanza al rispetto delle Leggi/Normative Cogenti applicabili, alla formazione, mezzo necessario al conseguimento della competenza prevista per ogni singolo operatore, ed allo scopo hanno pianificato adeguate attività di addestramento, come definito nella specifica sezione.

È ferma convinzione della Direzione Generale che il perseguimento di tale politica porti vantaggi concreti sia all'Azienda sia alla clientela, in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambe le parti.

5. Diffusione e aggiornamento

La presente dichiarazione di politica della qualità è stata illustrata a tutto il personale aziendale, ed è esposta negli uffici dell'azienda.

La presente Politica viene periodicamente riesaminata dalla Direzione aziendale per accertarne la sua continua idoneità agli scopi aziendali.