

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Procedure SGQ

GMK Sistemi S.r.l. è una società italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali.

L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuità operativa, alla qualità dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

Codice	SGQ-PRC-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento e parte del Sistema di Gestione per la Qualita di GMK Sistemi S.r.l. ed e stato predisposto con un'impostazione coerente con la ISO 9001:2015 e con l'Amendment 1:2024 relativo alla considerazione dei cambiamenti climatici nel contesto dell'organizzazione e nelle esigenze delle parti interessate.

SCOPO

Raccogliere in un unico documento le procedure organizzative e operative essenziali del SGQ, fornendo a direzione, personale, auditor e consulenti una visione coordinata dei processi e delle relative evidenze.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

GMK Sistemi S.r.l. e una societa italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali. L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuita operativa, alla qualita dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema di Gestione per la Qualita si applica alla progettazione, fornitura, configurazione, installazione, assistenza, manutenzione e monitoraggio di soluzioni IT e ICT; alla gestione di infrastrutture hardware e software, reti, servizi cloud e cybersecurity; all'erogazione di servizi di outsourcing IT, unified communication, noleggio operativo e automazione dei processi per PMI e studi professionali.

RIFERIMENTI

- ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualita - Requisiti.
- ISO 9001:2015/Amd 1:2024 - Cambiamenti relativi alle azioni per il clima.
- ISO 9000:2015 - Fondamenti e vocabolario.
- Normativa applicabile ai servizi IT, ai contratti, alla protezione dei dati, alla sicurezza sul lavoro e agli obblighi fiscali e societari.
- Contratti, SLA, ordini, offerte, specifiche tecniche e istruzioni operative aziendali.

INDICE DELLE PROCEDURE

Codice	Titolo
PROC-DOC-001	Gestione delle informazioni documentate
PROC-CTX-001	Contesto, rischi, opportunita e cambiamenti
PROC-COM-001	Gestione commerciale e requisiti del cliente
PROC-DES-001	Progettazione e sviluppo di soluzioni IT
PROC-ERO-001	Erogazione dei servizi IT e assistenza
PROC-FOR-001	Gestione fornitori e acquisti
PROC-CMP-001	Competenze, formazione e consapevolezza

Codice	Titolo
PROC-CLI-001	Soddisfazione del cliente e reclami
PROC-NC-001	Non conformita, azioni correttive e miglioramento
PROC-AUD-001	Audit interno del SGQ
PROC-RDD-001	Riesame di direzione

1. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Stabilire criteri uniformi per creazione, identificazione, approvazione, distribuzione, modifica, protezione, conservazione e eliminazione dei documenti e delle registrazioni del SGQ.

Responsabilita principali

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva politica, manuale e documenti strategici.
Responsabile SGQ	Gestisce elenco documenti, codifica, versioni, distribuzione e archiviazione.
Responsabili di processo	Redigono e aggiornano i documenti di competenza e assicurano l'uso delle versioni vigenti.
Utenti autorizzati	Consultano e registrano informazioni nel rispetto dei permessi e segnalano errori o necessita di aggiornamento.

Sequenza operativa

1. Identificazione e codifica

- Ogni documento riporta titolo, codice, data, versione, approvazione e stato.
- Le registrazioni sono collegate al processo, al cliente, al progetto o al ticket mediante identificativi univoci.

2. Redazione, verifica e approvazione

- Il contenuto e redatto da personale competente.
- La verifica accerta correttezza, coerenza e applicabilita.
- L'approvazione precede la pubblicazione e l'uso.

3. Distribuzione e accesso

- Le versioni vigenti sono disponibili nei repository autorizzati.
- I permessi rispettano il principio di necessita e le responsabilita assegnate.
- Le copie cartacee sono controllate solo se identificate.

4. Modifiche e versioni

- Ogni modifica e tracciata con data, versione e descrizione.
- Le versioni obsolete sono rimosse dai punti di utilizzo o marcate come superate.

5. Conservazione e protezione

- Backup, controllo accessi e formati leggibili assicurano disponibilita e integrita.
- I tempi di conservazione rispettano requisiti legali, contrattuali e operativi.

6. Documenti di origine esterna

- Norme, manuali, licenze, specifiche dei produttori e disposizioni normative sono identificati e aggiornati dai responsabili competenti.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Elenco documenti controllati	Responsabile SGQ	Versione vigente + 5 anni
Registro revisioni	Responsabile SGQ	5 anni
Elenco documenti esterni	Responsabili di processo	3 anni
Registrazioni operative	Responsabile del processo	Secondo matrice di conservazione

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Documenti riesaminati entro scadenza	$\geq 95\%$	Trimestrale
Versioni obsolete rilevate in uso	0	Audit
Registrazioni incomplete	$< 2\%$ campione	Trimestrale

2. CONTESTO, RISCHI, OPPORTUNITA E CAMBIAMENTI

Definire come GMK Sistemi analizza il contesto, le parti interessate, i rischi, le opportunita e i cambiamenti che possono influire sulla conformita dei servizi e sui risultati del SGQ.

Responsabilita principali

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva analisi del contesto, livelli di rischio, priorit� e piani.
Responsabile SGQ	Coordina raccolta dati, registro rischi, follow-up e riesame.
Responsabili di processo	Identificano rischi e opportunita, attuano azioni e monitorano gli indicatori.

Sequenza operativa

1. Analisi del contesto

- Raccogliere fattori esterni e interni mediante riunioni, dati, reclami, audit, trend tecnologici e normativi.
- Valutare espressamente se il cambiamento climatico e rilevante per continuit , energia, supply chain, trasferte, infrastrutture e aspettative dei clienti.

2. Parti interessate

- Identificare esigenze rilevanti di clienti, personale, fornitori, autorita, soci e comunit .
- Trasformare le esigenze rilevanti in requisiti di processo, obiettivi o controlli.

3. Valutazione rischi e opportunita

- Attribuire probabilit  e impatto su scala 1-5.
- Calcolare priorit  come $P \times I$ e definire trattamento, responsabile e scadenza.
- Accettare formalmente i rischi residui superiori alla soglia stabilita.

4. Pianificazione dei cambiamenti

- Definire finalita, impatti, risorse, responsabilita, test, comunicazione, rollback e aggiornamento documentale.
- Verificare i risultati dopo l'implementazione.

5. Riesame

- Aggiornare almeno annualmente e dopo incidenti, reclami rilevanti, nuovi servizi, fornitori critici, cambiamenti normativi o organizzativi.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Analisi contesto e parti interessate	Responsabile SGQ	5 anni
Registro rischi e opportunit�	Responsabile SGQ	5 anni
Piani di trattamento/miglioramento	Responsabile azione	5 anni
Schede di gestione cambiamento	Responsabile processo	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Azioni rischio concluse entro scadenza	>= 90%	Trimestrale
Rischi elevati senza piano	0	Mensile
Cambiamenti con verifica post-implementazione	100%	Trimestrale

3. GESTIONE COMMERCIALE E REQUISITI DEL CLIENTE

Assicurare che richieste, offerte, ordini, contratti e modifiche siano compresi, verificati e accettati solo quando GMK Sistemi possiede capacit , risorse e condizioni per rispettarli.

Responsabilit  principali

Ruolo	Responsabilit�
Commerciale	Raccoglie esigenze, coordina offerta e comunicazioni.
Responsabile Tecnico	Verifica fattibilit�, architettura, risorse, tempi e rischi tecnici.
Amministrazione	Verifica condizioni economiche, fiscali e contrattuali.
Alta Direzione	Approva offerte o rischi oltre le soglie autorizzative.

Sequenza operativa

1. Raccolta dei requisiti

- Identificare obiettivi, ambiente, utenti, volumi, criticit , sicurezza, continuit , tempi, budget, vincoli e criteri di accettazione.

2. Riesame di fattibilit 

- Verificare chiarezza, completezza, capacit , competenze, disponibilit  prodotti, dipendenze da fornitori e requisiti cogenti.

3. Offerta e approvazione

- Descrivere scopo, esclusioni, deliverable, responsabilit , prezzi, tempi, SLA, validit , condizioni e assunzioni.
- Acquisire approvazioni interne secondo deleghe.

4. Accettazione ordine

- Confrontare ordine e offerta; risolvere differenze prima di iniziare.
- Registrare accettazione e avviare pianificazione.

5. Modifiche contrattuali

- Valutare impatti su costi, tempi, risorse, rischi e documenti.
- Ottenere approvazione del cliente e comunicare alle funzioni interessate.

6. Comunicazione con il cliente

- Gestire richieste, informazioni, feedback, reclami, dati di accesso e beni del cliente con canali tracciati.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Richiesta/brief cliente	Commerciale	5 anni
Checklist riesame requisiti	Commerciale/Tecnico	5 anni
Offerta, ordine e contratto	Amministrazione	10 anni
Verbalì e modifiche	Commerciale	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Ordini con riesame documentato	100%	Mensile
Errori di requisiti che causano rilavorazioni	< 2% commesse	Trimestrale
Tempo medio emissione offerta	Obiettivo definito per classe	Mensile

4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SOLUZIONI IT

Garantire che la progettazione di infrastrutture, integrazioni, migrazioni, automazioni e soluzioni personalizzate sia pianificata, riesaminata, verificata, validata e controllata.

Responsabilità principali

Ruolo	Responsabilità
Responsabile Tecnico	Nomina il responsabile progetto, approva piano, input, output e modifiche.
Project Leader	Coordina fasi, risorse, riesami, test, rischi e comunicazioni.
Tecnici/Sviluppatori	Producono specifiche, configurazioni, codice, test e documentazione.
Cliente	Fornisce input, partecipa a validazione e approva i risultati quando previsto.

Sequenza operativa

1. Pianificazione

- Definire fasi, responsabilità, interfacce, risorse, milestone, riesami, verifiche, validazioni, test, sicurezza e criteri di accettazione.

2. Input di progettazione

- Raccogliere requisiti funzionali, prestazionali, normativi, di sicurezza, continuità, compatibilità, manutenibilità e lezioni apprese.
- Risolvere input incompleti o contrastanti.

3. Output di progettazione

- Produrre schemi, BOM, specifiche, configurazioni, codice, piani di test, backup/rollback, manuali e criteri di collaudo.

4. Controlli di progettazione

- Effettuare riesami interdisciplinari.
- Verificare che gli output soddisfino gli input.
- Validare in ambiente appropriato o con il cliente.
- Registrare problemi e azioni.

5. Modifiche

- Identificare, valutare e approvare modifiche prima dell'attuazione.
- Valutare compatibilità, impatti, regressioni, sicurezza, tempi e costi.

6. Rilascio e handover

- Completare test, documentazione, formazione, accettazione e trasferimento a esercizio/assistenza.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Piano di progetto	Project Leader	Durata progetto + 5 anni
Requisiti e specifiche	Project Leader	Durata contratto + 5 anni
Riesami, test e validazioni	Responsabile Tecnico	5 anni
Registro modifiche e versioni	Project Leader	5 anni
Verbale di collaudo/accettazione	Cliente/GMK	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Progetti con piano e criteri accettazione	100%	Trimestrale
Difetti rilevati dopo rilascio	Trend decrescente	Trimestrale
Milestone rispettate	>= 90%	Mensile

5. EROGAZIONE DEI SERVIZI IT E ASSISTENZA

Definire il controllo delle attività di installazione, configurazione, monitoraggio, manutenzione, assistenza remota e on-site, assicurando tracciabilità, conformità e rispetto degli SLA.

Responsabilità principali

Ruolo	Responsabilità
Responsabile Tecnico	Pianifica risorse, priorità, escalation, controlli e capacità operativa.
Service Desk	Registra, classifica, assegna e monitora ticket e comunicazioni.
Tecnici	Eseguono attività, registrano evidenze, verificano risultati e proteggono beni e dati del cliente.
Responsabile SGQ	Monitora KPI, reclami e non conformità di servizio.

Sequenza operativa

1. Apertura e classificazione

- Registrare cliente, servizio, descrizione, impatto, urgenza, priorità, asset, contatto e orario.
- Applicare categorie e SLA contrattuali.

2. Presa in carico e diagnosi

- Confermare ricezione, raccogliere evidenze, verificare autorizzazioni e definire piano di intervento.

3. Esecuzione controllata

- Usare strumenti autorizzati, checklist, accessi nominativi e procedure tecniche.
- Proteggere dati, configurazioni, credenziali, apparati e locali del cliente.

4. Escalation e comunicazioni

- Escalare in base a priorità, competenza, tempo residuo SLA e impatto.
- Aggiornare il cliente a intervalli appropriati.

5. Verifica e chiusura

- Verificare funzionalità, documentare causa e soluzione, aggiornare asset/configurazioni e acquisire conferma quando prevista.

6. Manutenzione e monitoraggio proattivo

- Pianificare patch, verifiche backup, firmware, capacità, disponibilità e allarmi.
- Aprire ticket per anomalie rilevate automaticamente.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Ticket e log intervento	Service Desk/Tecnico	3 anni o contratto
Checklist installazione/manutenzione	Tecnico	3 anni
Report SLA e disponibilità	Responsabile Tecnico	5 anni
Verbali on-site e collaudi	Tecnico/Cliente	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Presa in carico ticket critici	< 30 minuti	Mensile

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Ticket risolti entro SLA	>= 95%	Mensile
Disponibilit� sistemi gestiti	>= 99,8% ove applicabile	Mensile
Ticket riaperti	< 3%	Mensile

6. GESTIONE FORNITORI E ACQUISTI

Assicurare che prodotti e servizi esterni siano selezionati, acquistati, verificati e monitorati in modo proporzionato alla loro criticit  e all'impatto sulla qualita dei servizi.

Responsabilit  principali

Ruolo	Responsabilit�
Alta Direzione	Approva fornitori critici e decisioni strategiche.
Responsabile Tecnico	Definisce specifiche, criticit�, criteri tecnici e verifica.
Amministrazione/Acquisti	Emette ordini, gestisce anagrafiche, condizioni e documentazione.
Responsabile SGQ	Coordina valutazione e monitoraggio delle prestazioni.

Sequenza operativa

1. Classificazione

- Classificare i fornitori come critici, rilevanti o ordinari in base a impatto su conformit , continuit , sicurezza, dati e SLA.

2. Qualifica iniziale

- Valutare competenze, referenze, certificazioni, supporto, solidit , condizioni, sicurezza e capacit  di continuit .

3. Definizione requisiti di acquisto

- Indicare specifiche, quantit , versioni, tempi, garanzie, SLA, requisiti legali, sicurezza, collaudi e documenti richiesti.

4. Verifica della fornitura

- Controllare corrispondenza, integrit , seriali, licenze, funzionalit , documentazione e danni.
- Gestire difformit  prima dell'uso o installazione.

5. Monitoraggio e rivalutazione

- Valutare puntualit , conformit , supporto, incidenti, reclami, flessibilit  e competitivit .
- Definire azioni, sospensione o sostituzione per prestazioni insufficienti.

6. Continuit  della fornitura

- Per servizi critici valutare alternative, ridondanza, esportabilit  dei dati, exit plan e dipendenze geografiche o climatiche.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Albo fornitori	Amministrazione	Vigente + 5 anni
Scheda qualifica/rivalutazione	Responsabile SGQ	5 anni

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Ordini e contratti	Amministrazione	10 anni
Rapporti di non conformita fornitore	Responsabile Tecnico	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Consegne puntuali	$\geq 95\%$	Trimestrale
Forniture conformi al primo controllo	$\geq 97\%$	Trimestrale
Fornitori critici rivalutati	100% annuale	Annuale

7. COMPETENZE, FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

Assicurare che persone che svolgono attività rilevanti per la qualità siano competenti, formate, consapevoli e autorizzate in funzione del ruolo.

Responsabilità principali

Ruolo	Responsabilità
Alta Direzione	Approva fabbisogni, budget e piani di sviluppo.
Responsabile Tecnico	Definisce competenze tecniche e valuta autonomia operativa.
Responsabile SGQ	Mantiene matrice competenze, piano formativo ed evidenze.
Personale	Partecipa alle attività e applica quanto appreso.

Sequenza operativa

1. Definizione requisiti

- Per ogni ruolo definire istruzione, esperienza, competenze tecniche, relazionali, organizzative, sicurezza e conoscenza dei processi.

2. Valutazione iniziale

- Confrontare profilo della persona con requisiti del ruolo e individuare gap.

3. Piano di formazione

- Pianificare corsi, affiancamenti, certificazioni, studio guidato, simulazioni e aggiornamenti dei produttori.

4. Verifica efficacia

- Usare test, osservazione, ticket, audit, errori, feedback e risultati operativi.
- Se inefficace, definire azioni aggiuntive.

5. Autorizzazioni e consapevolezza

- Concedere accessi e autonomia coerenti con competenza.
- Comunicare Politica, obiettivi, rischi, conseguenze delle non conformità e obblighi di riservatezza.

6. Conservazione conoscenza

- Documentare configurazioni, soluzioni, lezioni apprese e procedure per ridurre dipendenza da singole persone.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Matrice competenze	Responsabile SGQ	Aggiornata + 5 anni
Piano formazione	Alta Direzione	5 anni
Attestati e verifiche efficacia	Responsabile SGQ	Rapporto + 5 anni
Autorizzazioni operative	Responsabile Tecnico	Vigenti + 3 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Formazione obbligatoria completata	100%	Trimestrale
Azioni formative efficaci	>= 90%	Semestrale
Ruoli critici con backup di competenza	100%	Annuale

8. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RECLAMI

Raccogliere, analizzare e utilizzare la percezione dei clienti e gestire reclami e insoddisfazioni in modo tempestivo, trasparente e orientato al miglioramento.

Responsabilit  principali

Ruolo	Responsabilit�
Commerciale	Mantiene relazione, raccoglie feedback e coordina risposte.
Responsabile Tecnico	Analizza aspetti tecnici e attua correzioni.
Responsabile SGQ	Registra reclami, analizza trend e verifica azioni.
Alta Direzione	Gestisce reclami rilevanti e decisioni su compensazioni o cambiamenti.

Sequenza operativa

1. Raccolta della percezione

- Utilizzare survey, interviste, rinnovi, ticket, tempi, referenze, reclami e indicatori di utilizzo.

2. Registrazione del reclamo

- Registrazione cliente, data, servizio, descrizione, evidenze, impatto, responsabile e scadenza.
- Confermare ricezione al cliente.

3. Analisi e risposta

- Valutare fatti, requisiti, cause, responsabilit  e azioni immediate.
- Comunicare risposta chiara, tempi e referente.

4. Correzione e azione correttiva

- Ripristinare conformit ; se necessario avviare analisi causa e azione correttiva.

5. Chiusura e verifica

- Confermare esito con il cliente, registrare accettazione o ulteriori osservazioni e verificare efficacia.

6. Analisi dei trend

- Presentare risultati nel riesame di direzione e trasformare trend in obiettivi o piani di miglioramento.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Survey e feedback	Commerciale	5 anni
Registro reclami	Responsabile SGQ	5 anni
Risposte e comunicazioni	Commerciale	5 anni
Azioni correttive collegate	Responsabile SGQ	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Soddisfazione media	$\geq 4,3/5$	Semestrale
Reclami con prima risposta entro 1 giorno	$\geq 95\%$	Mensile
Reclami chiusi entro 5 giorni lavorativi	$\geq 90\%$	Mensile
Tasso rinnovo servizi gestiti	$\geq 95\%$	Annuale

9. NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E MIGLIORAMENTO

Definire identificazione, contenimento, correzione, analisi delle cause, azione correttiva, verifica di efficacia e apprendimento dalle non conformità.

Responsabilità principali

Ruolo	Responsabilità
Chiunque rilevi la NC	Segnala e preserva evidenze.
Responsabile di processo	Contiene, corregge e propone analisi e azioni.
Responsabile SGQ	Registra, classifica, facilita root cause e verifica efficacia.
Alta Direzione	Approva azioni strategiche e risorse per NC maggiori.

Sequenza operativa

1. Rilevazione e contenimento

- Identificare il problema, l'output interessato, il cliente e l'impatto.
- Bloccare rilascio o uso quando possibile e proteggere il cliente da ulteriori effetti.

2. Correzione

- Ripristinare conformità, ripetere controllo e documentare autorizzazioni o concessioni.

3. Classificazione

- Valutare gravità, estensione, frequenza, impatto cliente, sicurezza, requisito e necessità di escalation.

4. Analisi della causa

- Applicare 5 Why, Ishikawa, analisi processo o dati.
- Distinguere causa radice da sintomi e fattori contribuenti.

5. Azione correttiva

- Definire azione proporzionata, responsabile, scadenza, risorse e criteri di efficacia.
- Valutare eventi simili e aggiornare rischi, procedure, formazione o controlli.

6. Verifica efficacia e chiusura

- Verificare dopo periodo adeguato che il problema non si ripeta e che non siano stati introdotti effetti indesiderati.

7. Miglioramento continuo

- Raccogliere proposte, lezioni apprese, trend KPI e opportunità di standardizzazione e automazione.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Registro non conformita	Responsabile SGQ	5 anni
Analisi causa e piano azione	Responsabile processo	5 anni
Evidenze di verifica efficacia	Responsabile SGQ	5 anni
Piano miglioramento	Alta Direzione	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
NC chiuse entro 30 giorni	$\geq 90\%$	Mensile
Azioni efficaci al primo controllo	$\geq 90\%$	Trimestrale
NC ripetitive	Trend decrescente	Trimestrale

10. AUDIT INTERNO DEL SGQ

Pianificare ed eseguire audit interni indipendenti per verificare conformita, attuazione ed efficacia del SGQ e individuare opportunita di miglioramento.

Responsabilita principali

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva programma e riceve risultati.
Responsabile SGQ	Prepara programma, assegna auditor e segue azioni.
Auditor	Pianifica, conduce, raccoglie evidenze e riferisce con imparzialita.
Responsabili auditati	Collaborano e attuano correzioni e azioni.

Sequenza operativa

1. Programma annuale

- Considerare importanza, rischi, cambiamenti, prestazioni, reclami, NC e risultati precedenti.
- Coprire tutti i requisiti e processi in un ciclo definito.

2. Pianificazione audit

- Definire scopo, criteri, agenda, campione, auditor, interlocutori e documenti.
- Assicurare indipendenza e competenza.

3. Conduzione

- Riunione di apertura, interviste, osservazioni, campionamento di registrazioni e verifica dei risultati.

4. Classificazione rilievi

- Distinguere non conformita, osservazioni e opportunita di miglioramento sulla base di evidenze oggettive.

5. Rapporto e chiusura

- Comunicare risultati, assegnare azioni e scadenze, verificare attuazione ed efficacia.

6. Follow-up

- Riesaminare NC aperte e trend nel riesame di direzione.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Programma audit	Responsabile SGQ	5 anni
Piano/checklist audit	Auditor	5 anni
Rapporto audit	Auditor	5 anni
Azioni e follow-up	Responsabile SGQ	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Audit eseguiti rispetto al programma	100%	Trimestrale
Rapporti emessi entro 5 giorni	>= 95%	Per audit
Azioni audit chiuse entro scadenza	>= 90%	Mensile

11. RIESAME DI DIREZIONE

Definire preparazione, svolgimento, decisioni e follow-up del riesame del SGQ da parte dell'Alta Direzione.

Responsabilit  principali

Ruolo	Responsabilit�
Alta Direzione	Presiede, valuta adeguatezza ed efficacia e approva decisioni.
Responsabile SGQ	Raccoglie input, prepara report, verbalizza e segue azioni.
Responsabili di processo	Presentano dati e proposte e attuano le decisioni.

Sequenza operativa

1. Pianificazione

- Programmare almeno annualmente; anticipare in caso di cambiamenti strategici, gravi reclami, NC, perdita di fornitori critici o variazioni normative.

2. Input obbligatori

- Stato azioni precedenti; cambiamenti contesto e parti interessate; politica e obiettivi; prestazioni processi e conformit  servizi; soddisfazione e reclami; audit; NC e azioni; fornitori; risorse; rischi e opportunit ; opportunit  di miglioramento; rilevanza climatica.

3. Valutazione

- Analizzare trend, scostamenti, cause, efficacia delle azioni e adeguatezza di risorse, competenze, infrastrutture e documentazione.

4. Output

- Decisioni su miglioramento, cambiamenti al SGQ, nuovi obiettivi, risorse, competenze, tecnologie, fornitori e priorit .

5. Verbale e follow-up

- Registrare partecipanti, dati, decisioni, responsabili, scadenze e criteri di verifica.

- Monitorare fino a chiusura.

Registrazioni e indicatori

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Convocazione e agenda	Responsabile SGQ	5 anni
Report input	Responsabili processo	5 anni
Verbale riesame	Alta Direzione	10 anni
Piano azioni	Responsabile SGQ	5 anni

Indicatore	Obiettivo	Frequenza
Riesami effettuati	Almeno 1/anno	Annuale
Azioni riesame chiuse entro scadenza	>= 90%	Trimestrale
Input completi prima della riunione	100%	Per riesame

MATRICE DI CORRELAZIONE ISO 9001

Requisito	Documenti principali
4 - Contesto	Manuale SGQ; PROC-CTX-001; registro rischi e opportunit�
5 - Leadership	Politica; Manuale; organigramma e mansionari
6 - Pianificazione	PROC-CTX-001; obiettivi e KPI; piano miglioramento
7 - Supporto	PROC-DOC-001; PROC-CMP-001; infrastrutture e comunicazioni
8 - Attivit� operative	PROC-COM-001; PROC-DES-001; PROC-ERO-001; PROC-FOR-001
9 - Valutazione	PROC-CLI-001; PROC-AUD-001; PROC-RDD-001
10 - Miglioramento	PROC-NC-001; piano miglioramento