

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Gestione delle informazioni documentate

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	PROC-DOC-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento è parte del Sistema di Gestione per la Qualità di GMK Sistemi S.r.l. ed è 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

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

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

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.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema di Gestione per la Qualità 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 qualità - 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.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a documenti interni ed esterni, procedure, istruzioni, moduli, contratti, offerte, specifiche, ticket, verbali, registri, report, evidenze di audit e registrazioni elettroniche rilevanti per il SGQ.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Ruolo	Responsabilità
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.

Ruolo	Responsabilit�
Utenti autorizzati	Consultano e registrano informazioni nel rispetto dei permessi e segnalano errori o necessita di aggiornamento.

MODALITA OPERATIVE

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   redatto da personale competente.
- La verifica accerta correttezza, coerenza e applicabilit .
- 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 responsabilit  assegnate.
- Le copie cartacee sono controllate solo se identificate.

4. Modifiche e versioni

- Ogni modifica   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 disponibilit  e integrit .
- 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 ED EVIDENZE

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

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Documenti riesaminati entro scadenza	>= 95%	Trimestrale

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Versioni obsolete rilevate in uso	0	Audit
Registrazioni incomplete	< 2% campione	Trimestrale

RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

- Manuale SGQ
- Politica per la Qualita
- Procedure SGQ
- Contratti, SLA, ordini, ticket e registrazioni applicabili

REVISIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data	Descrizione modifica
00	20/07/2026	Prima emissione