

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Competenze, formazione e consapevolezza

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-CMP-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

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

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 dipendenti, collaboratori, consulenti, stagisti e risorse esterne che operano sotto il controllo di GMK Sistemi.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

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.

Ruolo	Responsabilita
Personale	Partecipa alle attività e applica quanto appreso.

MODALITA OPERATIVE

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 ED EVIDENZE

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

INDICATORI DI PRESTAZIONE

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

RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

- Manuale SGQ
- Politica per la Qualità
- Procedure SGQ

- Contratti, SLA, ordini, ticket e registrazioni applicabili

REVISIONE DEL DOCUMENTO

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