

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Non conformità, azioni correttive e miglioramento

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-NC-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

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

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.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a non conformita di processo, servizio, progetto, fornitura, audit, reclamo, SLA, documentazione e requisito cogente.

RUOLI E RESPONSABILITA

Ruolo	Responsabilita
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.

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva azioni strategiche e risorse per NC maggiori.

MODALITA OPERATIVE

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 conformita, ripetere controllo e documentare autorizzazioni o concessioni.

3. Classificazione

- Valutare gravita, estensione, frequenza, impatto cliente, sicurezza, requisito e necessita 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 opportunita di standardizzazione e automazione.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

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

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
NC chiuse entro 30 giorni	>= 90%	Mensile
Azioni efficaci al primo controllo	>= 90%	Trimestrale
NC ripetitive	Trend decrescente	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