

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Audit interno del 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	PROC-AUD-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

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

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 tutti i processi, sedi, attivita, documenti e requisiti compresi nel campo di applicazione del SGQ.

RUOLI E RESPONSABILITA

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.

MODALITA OPERATIVE

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 ED EVIDENZE

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

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Audit eseguiti rispetto al programma	100%	Trimestrale
Rapporti emessi entro 5 giorni	$\geq 95\%$	Per audit
Azioni audit chiuse entro scadenza	$\geq 90\%$	Mensile

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