

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Piano di 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	SGQ-MIG-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

Pianificare e monitorare iniziative di miglioramento derivate da rischi, opportunità, audit, reclami, KPI, innovazione e riesame di direzione.

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.

CRITERI DI GESTIONE

- Ogni iniziativa deve avere origine, descrizione, beneficio atteso, responsabile, risorse, scadenza, indicatore e stato.
- La priorità considera valore per il cliente, riduzione del rischio, conformità, sforzo e urgenza.
- La chiusura richiede evidenza del risultato e verifica di efficacia.

PIANO DI MIGLIORAMENTO 2026

ID	Iniziativa	Origine	Responsabile	Scadenza	Indicatore	Stato
M01	Standardizzare checklist di onboarding e handover clienti	Audit/processi	Resp. Tecnico	30/09/2026	100% nuovi clienti con checklist	Pianificata

ID	Iniziativa	Origine	Responsabile	Scadenza	Indicatore	Stato
M02	Dashboard mensile SLA, ticket, reclami e disponibilit�	KPI/opportunit�	Resp. SGQ	31/10/2026	Report emesso entro giorno 10	Pianificata
M03	Matrice competenze e piano di backup dei ruoli critici	Rischio R04	Alta Direzione	30/11/2026	100% ruoli critici coperti	Pianificata
M04	Rivalutazione fornitori cloud e telecomunicazioni con exit plan	Rischio/continuit�	Resp. Tecnico	31/12/2026	100% fornitori critici valutati	Pianificata
M05	Survey strutturata post-progetto e semestrale servizi gestiti	Cliente	Commerciale	30/09/2026	Tasso risposta >= 40%	Pianificata
M06	Procedura change management integrata con ticketing	NC/prevenzione	Resp. Tecnico	31/10/2026	100% change maggiori registrati	Pianificata
M07	Gap analysis nuova edizione ISO 9001:2026 dopo pubblicazione	Normativa	Resp. SGQ	Entro 90 gg da pubblicazione	Piano transizione approvato	Da avviare
M08	Riduzione consumi e maggiore uso di noleggio/hardware rigenerato	Clima/sostenibilit�	Alta Direzione	31/12/2026	Indicatore definito e misurato	Pianificata

FOLLOW-UP

Il Responsabile SGQ aggiorna lo stato almeno mensilmente. Ritardi e ostacoli sono portati all'Alta Direzione. Le iniziative concluse sono valutate rispetto al beneficio atteso; quelle inefficaci sono riaperte, modificate o sostituite.

REVISIONE

Versione	Data	Approvazione
00	20/07/2026	Alta Direzione