



Certificazione- Rapporto di audit

SOTUR SRL - ED E' SUBITO VIAGGI

60542930

Bureau Veritas Italia SpA

*Verifica di riattivazione Prima Verifica Periodica di Mantenimento -
2018 / ISO 9001:2015*

Indice

1 Informazioni Generali

- 1.1 Informazioni dell'organizzazione
- 1.2 Informazioni sul Referente

2 Informazioni di Audit

- 2.1 Norma di riferimento
- 2.2 Campo di applicazione della certificazione
- 2.3 Informazioni sul gruppo di audit
- 2.4 Campo di applicazione dell'audit
 - Oggetto dell'Audit
 - Piano di verifica
 - Criteri di valutazione Audit (Generale e Requisiti conformità Legislativa)

3 Riepilogo rapporto d'audit

- 3.1 Risultati di audit
- 3.2 Riepilogo dei risultati di audit
- 3.3 Efficacia del Sistema di gestione
- 3.4 Buone prassi osservate
- 3.5 Osservazioni

4 Raccomandazioni del Team Leader

5 Programma di sorveglianza

6 Programma di audit

7 Pianificazione audit successivo

8 Informazioni Certificato

1 Informazioni Generali

1.1 Informazioni dell'organizzazione

Nome dell'organizzazione	SOTUR SRL - ED E' SUBITO VIAGGI		
Indirizzo	Via Monte delle Gioie, 13		
Città	Roma		
CAP	00199		
Provincia	-		
Paese	Italy		
N. Telefono	0686398970	N. Fax	0686398970
N. contratto	60542930		

1.2 Informazioni sul Referente

Nome referente	STEFANIA PICARI		
indirizzo email	amministr@subitiviaggi.it	N. Telefono	0686398970

2 Informazioni di Audit

2.1 Norma di riferimento

Audit Standard(s)	ISO 9001:2015
-------------------	---------------

2.2 Campo di applicazione della certificazione

Lingua	Standard	Nome Sito	sede principale	Scopo di certificazione (la descrizione dello scopo va verificata e appare nello spazio sottostante)
Italiano	ISO 9001:2015	SEDE LEGALE E OPERATIVA	✓	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing. Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue
Inglese	ISO 9001:2015	SEDE LEGALE E OPERATIVA	✓	NA

N. di siti	1
------------	---

N. di addetti	7
---------------	---

sede principale	SEDE LEGALE E OPERATIVA
-----------------	-------------------------

In caso di audit multi-sito viene prodotto ed allegato al rapporto un elenco di tutti i siti nei quali è applicato il sistema di gestione.

Tipo di audit	Verifica di riattivazione Prima Verifica Periodica di Mantenimento - 2018
---------------	---

Data inizio Audit	22/03/2019
-------------------	------------

Data fine audit	23/03/2019
-----------------	------------

Durata	1
--------	---

2.3 Informazioni sul gruppo di audit

Team leader	Iniziali	team member	Iniziali
ROBERTO SCRIMA	RBS		

2.4 Campo di applicazione dell'audit

Oggetto dell'Audit

1. confermare che il sistema di gestione sia conforme a tutti i requisiti della norma di riferimento;
2. confermare che l'organizzazione abbia effettivamente realizzato le disposizioni prese;
3. confermare che il sistema di gestione sia in grado di soddisfare le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione e valutare la capacità del sistema di gestione di garantire che l'organizzazione cliente soddisfi i requisiti applicabili di natura legale, regolamentare e contrattuale;
4. per quanto applicabile, identificare le aree per il potenziale miglioramento del sistema di gestione
5. confermare che il sistema di gestione certificato sia conforme a tutti i requisiti della norma, includendo, ma non limitandosi a:
 - a) gli audit interni e i riesami da parte della direzione
 - b) un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit
 - c) il trattamento dei reclami
 - d) l'efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi del cliente certificato
 - e) l'avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo
 - f) la continua tenuta sotto controllo delle attività
 - g) il riesame di ogni modifica, e
 - h) l'utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione

Piano di verifica

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
22/03/2019 - 09:00 Riunione di apertura	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
22/03/2019 - 09:15 Visita del sito	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
22/03/2019 - 09:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	DOCUMENTAZIONE E LEADERSHIP	RBS	
22/03/2019 - 10:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	PERSONALE E FORMAZIONE	RBS	
22/03/2019 - 11:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	MACCHINARI E ATTREZZATURE	RBS	
22/03/2019 - 12:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing.Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue	RBS	
23/03/2019 - 14:00 Riunione di apertura	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
23/03/2019 - 14:15 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing.Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue	RBS	
23/03/2019 - 16:15 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	ANALISI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	RBS	

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
23/03/2019 - 17:15 Riunione di chiusura	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	

Data di preparazione del piano di audit	23/03/2020
Commenti	

Criteri di valutazione Audit (Generale e Requisiti conformità Legislativa)

9000
9001
9004
31000
19011

3 Riepilogo rapporto d'audit

3.1 Risultati di audit

Nel corso dell'audit è stata verificata un'attività soggiorno per per il sign. Paolo francesco Anglana per il periodo dal 2 al 6 luglio 2018
Verificato il contratto con il fornitore del servizio del 4/4/18 – Fornitore Ardmore Language School Lmt

3.2 Riepilogo dei risultati di audit

	Maggiore	Minore
Numero di Non Conformità registrate	0	0

3.3 Efficacia del Sistema di gestione

VERIFICA OBBLIGATORIA DEI REQUISITI:

- 1) documentazione coerente con i requisiti indicati dalla norma 9001:2015
 - 2) implementazione del sistema conforme alle procedure del sistema, registrazioni complete ed esaustive; analisi del contesto esaustive
 - 3) corpo documentale adeguato alle esigenze aziendali e alla dimensione dei processi;
 - 4) alcuni degli obiettivi fissati in sede di riesame iniziale sono stati collegati con adeguati indicatori e raggiunti, gli altri sono tenuti efficacemente sotto controllo e valutati correttamente in sede di riesame della direzione in base a quanto indicato nella tabella dei rischi;
 - 5) sono stati rispettati gli audit programmati, hanno riguardato in maniera esaustiva i punti della norma e sono stati effettuati il 2/09/2018;
 - 6) la direzione e le funzioni responsabili hanno effettuato il riesame del 15/09/2018 pianificato sono stati presi in considerazione tutti gli input in ingresso relativi ai pericoli e ai fattori interni ed esterni dell'analisi del contesto;
 - 7) attualmente sono state rilevate azioni correttive e preventive la cui verifica dell'efficacia è in corso di attuazione;
 - 8) non si registrano reclami;
 - 9) n.a
9. Riesame delle prestazioni nel corso del triennio (DA COMPILARE OBBLIGATORIAMENTE IN SEDE DI VIR)

3.4 Buone prassi osservate

GESTIONE TOUR OPERATOR

3.5 Osservazioni

Numero	Processo	Requisito
Osservazioni		
1	DOCUMENTAZIONE E LEADERSHIP	7.5 Informazioni Documentate
VALUTARE L'OPPORTUNITA' DI INSERIRE A SISTEMA IL FOGLIO NOTIZIE		

4 Raccomandazioni del Team Leader

Standard	Accreditamento	Copie Cert.	Lingua
ISO 9001:2015	ACCREDIA		Italiano

Standard	ISO 9001:2015		
Raccomandazione Team Leader	Emettere il certificato		
Motivazione per il rilascio o modifica del certificato	Audit fase 1		
E' richiesto follow-up		N	
Data di inizio Follow-up			
Durata (giorni)			

5 Programma di sorveglianza

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	DOCUMENTAZIONE E LEADERSHIP	4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZION E 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità 4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi processi 5 LEADERSHIP 5.1 Leadership e impegno 5.1.1 Generalità 5.1.2 Focalizzazione sul cliente 5.2 Politica 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità 5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione 7.5 Informazioni Documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	X	X							
SEDE LEGALE E OPERATIVA	PERSONALE E FORMAZIONE	7 SUPPORTO 7.1 Risorse 7.1.1 Generalità 7.1.2 Persone 7.1.6 Conoscenza organizzativa 7.2 Competenza 7.3 Consapevolezza 7.4 Comunicazione	X	X							

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	MACCHINARI E ATTREZZATURE	7 SUPPORTO 7.1 Risorse 7.1.1 Generalità 7.1.3 Infrastruttura	X	X							
SEDE LEGALE E OPERATIVA	ANALISI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Soddisfazione del cliente 9.1.3 Analisi e valutazione 9.2 Audit Interno 9.3 Riesame della Direzione 9.3.1 Generalità 9.3.2 Input al riesame della Direzione 9.3.3 Output al riesame della Direzione 10 MIGLIORAMENTO 10.1 Generalità 10.2 Non Conformità e azioni correttive 10.3 Miglioramento continuo Uso del logo	X	X							

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing. Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue	8 ATTIVITA' OPERATIVE	X	X							
		8.1 Pianificazione e controlli operativi									
		8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi									
		8.2.1 Comunicazione con il cliente									
		8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi									
		8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi									
		8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi									
		8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi									
		8.3.1 Generalità									
		8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo									
		8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo									
		8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo									
		8.3.5 Output della progettazione e sviluppo									
		8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo									
		8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno									
		8.4.1 Generalità									
		8.4.2 Tipo ed estensione del controllo									
		8.4.3 Informazione ai fornitori esterni									
		8.5 Produzione ed erogazione dei servizi									
		8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi									
		8.5.2 Identificazione e rintracciabilità									
		8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni									
		8.5.4 Preservazione									
		8.5.5 Attività									

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
		post-consegna 8.5.6 Controllo delle modifiche 8.6 Rilascio di prodotti e servizi 8.7 Controllo degli output non conformi									
Giorni/uomo			1	1							

Programma di Sorveglianza elaborato / modificato da	ROBERTO SCRIMA	Data	23/03/2019
Commenti			

6 Programma di audit ISO 9001:2015

Siti	Verifiche		
	Main	Surv1	Surv2
SEDE LEGALE E OPERATIVA - sede principale	1	1	1
Giorni/uomo	1	1	1

Giorni ipotetici per la recertificazione	
--	--

Data	01/10/2018	Preparato / revisionato da	ROBERTO SCRIMA
Commenti			

7 Pianificazione audit successivo

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
23/03/2020 - 00:00 Riunione di apertura	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
23/03/2020 - 00:00 Visita del sito	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
23/03/2020 - 00:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	DOCUMENTAZIONE E LEADERSHIP	RBS	
23/03/2020 - 00:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	PERSONALE E FORMAZIONE	RBS	
23/03/2020 - 00:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	MACCHINARI E ATTREZZATURE	RBS	
23/03/2020 - 00:00 Pranzo	SEDE LEGALE E OPERATIVA		RBS	
23/03/2020 - 00:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing.Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue	RBS	
23/03/2020 - 00:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	ANALISI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	RBS	

Data di preparazione del piano di audit

23/03/2020

Commenti

8 Informazioni Certificato

8.1 ISO 9001:2015 - ACCREDIA - Italiano

Informazioni Certificato

Nome Sito	SOTUR SRL - ED E' SUBITO VIAGGI
Indirizzo	Via Monte delle Gioie, 13
Città	Roma
CAP	00199
Provincia	-
Paese	Italy
Scopo	Servizi di Tour Operator con attività di incoming ed outgoing.Erogazione di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue
Numero di certificato	