

Att.: A tutti gli Organismi di Certificazione e Ispezione accreditati e accreditandi

Loro Sedi

Ns. rif.: DC2016SSV225

Milano, 04/07/2016

Oggetto: Dipartimento Certificazione e Ispezione Accredia - Circolare N° 20/2016 Informativa in merito all'accREDITAMENTO delle certificazioni rilasciate in conformità alla Nuova ISO 21101:2014 " Adventure tourism – Safety management systems – Requirements".

Introduzione

I dati forniti dalla Commissione Europea, in relazione ai flussi del turismo internazionale nel mondo, attestano il primato di arrivi (circa il 51%), nel 2014, di turisti in Europa, confermando il vecchio continente come la meta turistica più ambita al mondo.

Per questo motivo, nell'ultimo decennio la Commissione europea ha promosso, attraverso numerose pubblicazioni, i suoi orientamenti politici per lo sviluppo del settore turistico. Tali orientamenti mirano alla protezione della salute e sicurezza dei turisti viaggiatori e/o vacanzieri in Europa e sono state recepite in Direttive Europee.

In ambito nazionale, i dati ISTAT confermano il settore del turismo fra i settori trainanti della nostra economia, contribuendo per il 9,4% alla formazione del PIL del Paese e impiegando circa 2,5 milioni di persone (il 10% dell'occupazione Nazionale).

Il Belpaese dispone di circa 130.000 strutture ricettive, di diversa tipologia: alberghi, villaggi turistici, agriturismi e risponde alle diverse richieste dei suoi visitatori, vantando ben 7500 Km di costa, per il turismo balneare, un esteso territorio montuoso per il turismo invernale e ben 51 siti riconosciuti dall'UNESCO come patrimonio dell'umanità per il turismo artistico- culturale.

L'interesse collettivo sui temi riguardanti la salvaguardia del settore turistico e la necessità di recepire le raccomandazioni della Commissione Europea, in termini di tutela del turista, negli ultimi anni ha guidato il legislatore italiano ad affrontare il tema in termini di legge, fino all'entrata in vigore del Codice del Turismo, ossia il decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011.

Il codice del Turismo risponde a due fondamentali aspettative degli operatori del settore.

La prima riguarda la nuova denominazione, che promuove la ormai familiare "agenzia turistica" ad "impresa turistica", rappresentata dagli operatori e dalle imprese, con o senza scopo di lucro, che offrono servizi o pacchetti turistici.

Il decreto n. 79, inoltre, conferisce all'impresa turistica l'esercizio di "attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, di infrastrutture e di esercizi, volti alla realizzazione dell'offerta di beni e servizi per soddisfare le esigenze del turista".

A livello nazionale, resta al momento non definita, l'equiparazione, in termini di garanzie da offrire al turista, tra i pacchetti turistici venduti online e quelli venduti offline. Tale equiparazione trova già una regolamentazione a livello europeo con la Direttiva UE 2015/2302.

La seconda aspettativa, a cui risponde il decreto, riguarda la necessità di garantire un'estesa ed effettiva tutela del turista-consumatore, che dovrà essere tutelato sia nella scelta della struttura recettizia sia durante il soggiorno, specie nel caso sopraggiungano imprevisti.

La tutela del turismo, si traduce in esigenza di "sicurezza" se applicata alla moderna "formula" di turismo che è il "turismo di avventura".

Con il termine "turismo di avventura" si intende la vacanza dedicata all'esplorazione della natura, al rafting, alle spedizioni archeologiche, alle arrampicate, alle immersioni e, più in generale, a tutte le attrazioni che possono coinvolgere i turisti pronti a reagire positivamente alle sorprese. Il turismo d'avventura sta vivendo a livello internazionale un boom clamoroso. Le cifre, riportate nel primo rapporto dell'UNWTO, l'agenzia delle Nazioni Unite che si occupa di turismo, parlano di un giro di affari crescente.

Visto il promettente giro di affari, la sfida viene lanciata agli operatori del settore che dovranno mettere in atto procedure affidabili che permettano di superare con maggiore rapidità e affidabilità le barriere burocratiche per l'ottenimento ad es.: dei visti di ingresso nei diversi Paesi del mondo, o l'accesso facilitato alle strutture di emergenza locali per avere cure mediche, o ancora la possibilità di ricevere assistenza in caso di rimpatrio anticipato.

Per questo motivo l'ISO, organismo internazionale di normazione, è attualmente impegnato nello sviluppo di Norme che hanno l'obiettivo di garantire la gestione degli eventuali rischi, senza nulla togliere al divertimento di una vacanza all'insegna dell'avventura.

Contesto Normativo

La ISO 21101:2014 è la Norma di riferimento, nel contesto delle Norme volontarie, che definisce i requisiti per un sistema di gestione che ha come obiettivo la tutela della salute e della sicurezza del turista durante un viaggio di avventura.

Alla luce delle nuove direttive internazionali, infatti, l'impresa turistica che offre il servizio è chiamata a organizzare e soddisfare le esigenze del turista di avventura. Naturalmente, maggiore è l'attenzione dedicata dall'impresa per la progettazione, la preparazione del viaggio, la selezione di operatori professionisti, la disponibilità di strutture recettive adeguate anche per l'eventuale imprevisto, migliore sarà il servizio reso al turista di avventura.

La Norma ISO 21101:2014 è facilmente integrabile con le altre Norme ISO, per i sistemi di gestione, in quanto si basa sul ciclo di Deming per il miglioramento delle misure di tutela che rendono più sicura e accessibile la formula del turismo di avventura.

Si rimanda al documento EA 3/13 M:2016 ove applicabile.

| ITER DI CERTIFICAZIONE | |
|---|---|
| Norma di certificazione | ISO 21101:2014 "Adventur turism - Safety management systems - Requirements" |
| Contesto | Il sistema di gestione ISO 21101:2014 è applicabile a tutte le imprese turistiche, individuate e definite al CAPO II art. 4 del D.Lgs. n. 79:2011 (Codice del Turismo) e dai soggetti (professionisti, venditori ed organizzatori) a cui si riferisce la Direttiva UE 2015/2302. |
| Scopo del certificato | Deve tenere presente quanto definito al 4.1 della ISO 21101 <i>"The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and that affect its ability to achieve the intended outcomes of its adventure tourism safety management System"</i> . Lo scopo del certificato dovrà riportare il dettaglio delle attività che vengono proposte (es. rafting, alpinismo, arrampicata, trekking, surf, passeggiate a cavallo, ecc). |
| Criteri di competenza del RGV e degli auditor | Il gruppo di verifica, come persona singola o nel suo insieme, deve veder soddisfatti questi requisiti: <ul style="list-style-type: none"> a) Qualifica di valutatore OHSAS 18001 (e successiva ISO 45001) b) Possedere le competenze previste dalla ISO TR 21102:2013 per il ruolo di leader c) Avere conoscenza approfondita della Norma ISO 21101:2014. d) Avere conoscenza generale sul Risk Management |
| Competenza della Funzione che riesamina il contratto | a) Avere conoscenza generale della Norma ISO 21101:2014. |
| Competenza del Decision maker | a) Avere conoscenza approfondita della Norma ISO 21101:2014. b) Avere conoscenza generale sul Risk Management |
| Gestione e attuazione del programma di audit, tempi di verifica e periodicità | Per le modalità di attuazione e la gestione del programma di audit, si fa riferimento ai seguenti criteri. a) <u>Valutazione dello scopo del certificato</u> In fase di certificazione devono essere valutate tutte le attività ricadenti nello scopo del certificato ISO 21101. Deve essere fatta la valutazione in campo (eventualmente in remoto) di almeno una attività riportata nel certificato durante la verifica iniziale, e di seguito tutte le altre all'interno di ogni ciclo di certificazione. Deve essere prevista l'intervista con un numero rappresentativo di guide turistiche. |

| | |
|--|---|
| | <p>È ammissibile applicare tecniche di mystery audit.</p> <p>b) Durata delle verifiche Per il calcolo della durata delle verifiche di certificazione, sorveglianza per il mantenimento, e rinnovo della certificazione, si applica l'Annex C to Appendix B – Occupational Health and Safety Management Systems del documento EA 3/13 M: 2016, considerando i processi aziendali ad alta complessità</p> <p>c) Periodicità delle verifiche Le verifiche di sorveglianza e di rinnovo vengono svolte con la periodicità e scadenze previste dai requisiti stabiliti dalla norma ISO 17021-1:2015.</p> <p>d) Verifiche combinate In caso di verifica combinata del sistema ISO 21101 con altri sistemi di gestione (EMS, QMS, EnMS e altri), sono ammissibili le riduzioni previste dal documento IAF MD 11 "IAF Mandatory Document for the application of ISO/IEC 17021 for audits of Integrated Management Systems</p> <p>e) Certificazione multisite Si applicano i criteri del documento EA 3/13 M:2016 – par. B.10 Audit Time Of A Multi-Site Oh&SMS.</p> |
|--|---|

PRESCRIZIONI RELATIVE AL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione. Rimangono invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-01 per la concessione dell'accREDITAMENTO ed estensione. Per organismi già accreditati BS OHSAS 18001, non occorre che questi abbiano già rilasciato dei certificati in questo schema per fare domanda di estensione dell'accREDITAMENTO.

Il certificato di accREDITAMENTO non riporta settori di accREDITAMENTO.

Le verifiche in accompagnamento possono invece essere scelte da ACCREDIA in base ai settori riportati nei certificati emessi dagli Organismi di Certificazione.

Nel caso in cui l'OdC posseda già accreditamenti rilasciati da altri enti di accREDITAMENTO, dovrà essere fatta una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

| ITER DI ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE | |
|---|---|
| L'Organismo di Certificazione <u>non è</u> accreditato ISO 17021-1:2015 | - Deve presentare domanda di accREDITAMENTO alla ISO/IEC 17021-1:2015 al fine del rilascio di certificazioni ai sensi della Norma ISO 21101:2014. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Esame documentale della durata di 1 giornata - Verifica ispettiva presso la sede dell'Organismo di certificazione della durata di 4 giornate. - 1 Verifica in accompagnamento ISO 21101:2014. |
| L'Organismo di Certificazione è già accreditato da ACCREDIA, <u>ma non</u> ai sensi della ISO/IEC 17021 | <ul style="list-style-type: none"> - Deve presentare domanda di accreditamento alla ISO/IEC 17021-1:2015, ai fini del rilascio di certificazioni 21101:2014. - Esame documentale della durata di 1 giornata - Verifica ispettiva presso la sede dell'Organismo di certificazione della durata di 2 giornate. - 1 Verifica in accompagnamento ISO 21101:2014. |
| L'Organismo di Certificazione è già accreditato da ACCREDIA ai sensi della ISO/IEC 17021 | <ul style="list-style-type: none"> - Deve presentare domanda di estensione alla ISO/IEC 17021-1:2015, ai fini del rilascio di certificazioni 21101:2014. - Esame documentale di 1 giornata - 1 Verifica in accompagnamento ISO 21101:2014. |

Documentazione da presentare ad ACCREDIA per l'esame documentale

1. Lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'Organismo di Certificazione per il Gruppo di audit
2. Curricula degli Ispettori e/o Esperti Tecnici
3. Modulo del Rapporto di audit e relative check list
4. Attestato/Certificato rilasciato dall'Organismo di Certificazione
5. Lista dei certificati già emessi, e programmazione delle successive attività di audit
6. Procedure/Regolamenti contrattuali applicabili all'audit, nonché le procedure interne per la gestione della certificazione

Mantenimento dell'Accreditamento

Per il mantenimento dell'accreditamento, durante l'intero ciclo di accreditamento, salvo situazioni particolari (Es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo...), verranno condotte le seguenti verifiche:

- se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte una verifica in accompagnamento e una verifica in sede
- se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 1 verifica in sede
- se l'OdC ha emesso più di 201 certificati nello schema, devono essere fatte 3 verifiche in accompagnamento e 1 verifica in sede

Cordiali saluti.

Il Direttore di Dipartimento
Dr. Emanuele Riva

