

A tutti gli Organismi di certificazione accreditati e in corso di accreditamento

Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità

A tutti gli Ispettori/Esperti DCI

Loro sedi

**OGGETTO** Dipartimento Certificazione e Ispezione

**Circolare tecnica DC N° 43/2023 - Disposizioni in merito all'accREDITAMENTO per lo schema GSTC Industry Criteria for Hotel and Tour Operators.**

## INTRODUZIONE

Nell'epoca in cui viviamo i viaggi e il turismo rappresentano circa il 10% dell'attività economica mondiale. Il settore è in rapida crescita, con l'arrivo di turisti da ogni parte del mondo.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 2015 mirano, tra l'altro, a porre fine alla povertà estrema, a combattere la disuguaglianza e l'ingiustizia e ad affrontare il cambiamento climatico. È stata riconosciuta la significativa rilevanza del turismo per la maggior parte dei 17 SDGs.

L'Assemblea dell'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite sta lavorando con governi, partner pubblici e privati, banche di sviluppo, istituzioni finanziarie internazionali e regionali, agenzie delle Nazioni Unite e organizzazioni internazionali per raggiungere gli SDG, con particolare attenzione all'Obiettivo 8 (crescita economica), all'Obiettivo 12 (consumo e produzione di modelli sostenibili) e l'Obiettivo 14 (risorse marine) in cui il turismo è stato specificamente rappresentato.

L'impatto dei viaggi e del turismo sugli ambienti globali e locali e sulle comunità ospitanti può essere sia positivo che negativo, fornendo sia opportunità che responsabilità.

*Gli impatti negativi e le preoccupazioni associate ai viaggi e al turismo includono:*

- il suo contributo al cambiamento climatico, essendo responsabile di circa il 5% delle emissioni globali di CO<sub>2</sub> che sta crescendo rapidamente;
- l'esaurimento delle risorse naturali e preziose, come l'uso della terra e dell'acqua;
- creazione di inquinamento di ogni genere;
- cambiamenti sociali e dislocazione delle società tradizionali;
- pressione sui siti del patrimonio culturale, sugli ambienti naturali e sulla biodiversità;
- cattive condizioni di lavoro e sfruttamento in alcune parti del settore.

*I viaggi e il turismo possono anche offrire molti vantaggi positivi, tra cui:*

- una crescente opportunità per lo sviluppo delle imprese e la creazione di posti di lavoro, con basse barriere all'ingresso;
- sostegno diretto e indiretto alle comunità locali, attraverso la fornitura di posti di lavoro, reddito, servizi e infrastrutture;
- consapevolezza del patrimonio naturale e culturale e sostegno alla sua conservazione;
- benefici per la salute, il benessere e l'istruzione per turisti e ospiti, che dovrebbero essere accessibili a tutti.

Il turismo sostenibile richiede un approccio allo sviluppo e alla gestione del turismo che riconosca e risponda a queste responsabilità e opportunità.

Le azioni che incoraggiano, identificano e promuovono una risposta positiva da parte delle imprese sono fondamentali per il futuro del settore turistico e per il contributo che può dare allo sviluppo sostenibile. Il settore del turismo è molto frammentato. Sebbene esistano alcuni importanti attori multinazionali, molti dei fornitori di servizi turistici sono imprese indipendenti e la maggior parte sono piccole e microimprese. Le imprese turistiche di tutte le dimensioni stanno rispondendo in modi diversi e in misura diversa all'esigenza di un turismo sostenibile.

## **CONTESTO NORMATIVO**

Il Consiglio Globale per il Turismo Sostenibile GSTC è un'iniziativa multi-stakeholder costituita nel 2007, che include tra i suoi partner fondatori UNEP, UNWTO, UN Foundation, Sabre Holdings e Rainforest Alliance, tra gli altri. È stato formato in risposta alle sfide e alle opportunità del turismo sostenibile, unendo due iniziative precedenti. Nel 2014, GSTC si è fusa con la Tour Operator Initiative (TOI) con le operazioni dei membri di TOI che si sono uniti all'organizzazione GSTC.

Oltre 250 organizzazioni del settore pubblico, privato, del volontariato, del mondo del turismo, della gestione ambientale e dello sviluppo sostenibile hanno contribuito al lavoro di GSTC e dei suoi due organismi precedenti.

La missione di GSTC è: "Migliorare il potenziale del turismo per essere un motore di conservazione positiva e sviluppo economico per le comunità e le imprese di tutto il mondo e uno strumento per alleviare la povertà".

## **ELEMENTI SPECIFICI DEL PROGRAMMA**

Il programma GSTC è in linea con questo approccio al turismo sostenibile e incoraggia gli schemi di certificazione ad andare oltre un focus più monodimensionale, spesso ambientale.

I principi per il turismo sostenibile alla base del programma GSTC sono gli obiettivi di sostenibilità che dovrebbero essere definiti e le relative azioni coordinate da un efficace sistema di gestione.

Il turismo dovrebbe portare i massimi benefici sociali ed economici possibili alle comunità locali e qualsiasi impatto negativo su di esse dovrebbe essere ridotto al minimo.

Il patrimonio culturale locale deve essere rispettato e si dovrebbero cogliere opportunità per rafforzarne l'integrità e la ricchezza.

Gli impatti sull'ambiente globale e locale, attraverso l'inquinamento e l'esaurimento delle risorse naturali, dovrebbero essere ridotti al minimo e dovrebbe essere dato sostegno alla conservazione dei paesaggi locali e della biodiversità.

Questi principi del turismo sostenibile sono considerati rilevanti in tutte le parti del mondo e possono riflettersi in molti diversi tipi di impresa turistica. L'agenda generale rimane la stessa.

Tuttavia, le principali preoccupazioni sull'impatto del turismo e le priorità per migliorare la sostenibilità varieranno da luogo a luogo. Si spera e ci si aspetta che gli standard del turismo sostenibile vengano adattati alle condizioni locali e del settore industriale e che superino i requisiti minimi del programma.

***Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ha sviluppato due serie di criteri e indicatori associati relativi a GSTC-Industria: i criteri dell'industria del turismo sostenibile globale (versione 3, dicembre 2016).***

**In questa fase, GSTC-Industry è disponibile in due versioni, GSTC-Hotel e GSTC-Tour Operator, ciascuna con il proprio set di indicatori di performance.**

Lo sviluppo di GSTC-Industry Criteria consente al GSTC di sviluppare indicatori specifici di sottosettore per Lo sviluppo di GSTC-Industry Criteria consente al GSTC di sviluppare indicatori specifici di sottosettore per questo insieme più ampio di criteri, ad esempio MICE (meeting, incentive, convention and exhibition), crociere, attrazioni.

Gli aspetti che vengono proposti alle imprese, come basi oggettive su cui strutturare e attuare il proprio sistema di gestione per un turismo sostenibile, riguardano aspetti di integrità, credibilità, imparzialità, accessibilità, comprensione degli impatti socio-economici, culturali e ambientali, rigore, efficacia, trasparenza, diversità e realizzabilità evitando di imporre oneri agli schemi di certificazione che non potrebbero soddisfare.

## REGOLE DI CERTIFICAZIONE

<b>Programmi</b>	GSTC - Industry - Criteria: Suggested Performance Indicators for Hotel and Accommodations (version 3, 21 december 2016). GSTC - Industry - Criteria: Suggested Performance Indicators for Tour Operators (version 3, 21 december 2016).
<b>Soggetti che possono richiedere la certificazione</b>	La certificazione GSTC può essere richiesta da strutture ricettive (Hotel/Alloggi) o da Operatori Turistici.
<b>Criteri di competenza del gruppo di verifica</b>	I requisiti di conoscenza e competenza e i criteri di mantenimento di qualifica per gli auditor sono definiti al § 10 del documento "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1." In particolare, gli Auditor devono possedere: <ul style="list-style-type: none"><li>• conoscenze generali sui principi e tecniche di audit (ISO 19011), sui processi di certificazione, dimostrabili attraverso la partecipazione ad un'attività di formazione della durata di almeno 4-5 giorni sulle tecniche di audit. GSTC accetta delle formazioni formali come quelle relative agli standard del sistema di gestione della qualità ISO 9001, o ai sistemi di gestione ambientale ISO</li></ul>

14001 o altri standard ISO o altri standard pertinenti, forniti da organizzazioni di formazione riconosciute a livello internazionale e nazionale per soddisfare questo requisito;

- conoscenze specifiche sulla terminologia, pratiche e processi di sostenibilità;
- esperienza di audit: aver condotto almeno 5 audit negli ambiti Hotels/Accommodations & Tours Operators negli ultimi 3 anni.

Gli auditor dovranno quindi dimostrare di aver seguito:

- una formazione di almeno della durata di 4-5 giorni sulle tecniche di audit non legata al settore turismo. GSTC accetta delle formazioni formali come quelle relative agli standard del sistema di gestione della qualità ISO 9001, o ai sistemi di gestione ambientale ISO 14001 o altri standard ISO o altri standard pertinenti, forniti da organizzazioni di formazione riconosciute a livello internazionale e nazionale per soddisfare questo requisito;
- una formazione di almeno 3 giorni fornita da organizzazioni di formazione operanti nel settore del turismo, che comprenda anche la formazione sulla gestione di aspetti ambientali e socioeconomici applicabili a tale settore.

Tutti gli Auditor per poter essere qualificati come GSTC Auditor dovranno seguire e superare un corso suddiviso in parte teorica e pratica (si rimanda per dettagli all'annex B del documento "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1."

La parte teorica è organizzata in 3 Moduli (A, B, E) per le verifiche del settore Hotel; mentre per il settore Tour operator l'Auditor dovrà effettuare una formazione sui moduli (A, C, E).

Sarà sufficiente per gli Auditor seguire solo il corso riferito al Modulo A nel caso in cui dimostrino di aver maturato 3 anni di lavoro nel settore delle certificazioni nel settore turistico e aver effettuato almeno 10 audit di Hotels/Accommodations/Tour Operators per uno degli standard riconosciuti da GST.

#### **Criteria di competenza dei reviewers e dei decision makers**

I requisiti di conoscenza e competenza e i criteri di mantenimento di qualifica per i reviewers e i decision makers sono definiti al § 11 del documento "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1."

In particolare, i reviewers e i decision makers devono possedere conoscenze e competenze in relazione a:

- tecniche di audit e principi applicabili agli audit di sistema;
- conoscenza della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065;
- criteri ed Indicatori sugli standard riconosciuti GST;
- processi di certificazione;
- terminologia, processi e principi applicabili al settore del turismo.
- terminologia, processi e principi applicabili al settore del turismo sostenibile.
- processi di certificazione per organizzazioni multisito/gruppi.

<b>Tempi di audit</b>	I tempi di audit si determinano in funzione del volume di affari complessivo/annuo delle transazioni di acquisto di viaggi / pacchetti di viaggio da parte dei turisti e precisamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• fino a 1mio€/anno = VS 4 giornate + 1 giornata VA;</li> <li>• da 1 a 10 mio€/ anno = VS 6 giornate + 1 giornata VA;</li> <li>• oltre 10 mio€ / anno = VS 8 giornate + 1 giornata VA.</li> </ul>
<b>Valutazione di organizzazioni multi-site</b>	Ai fini della valutazione di una organizzazione multi-site è applicabile il documento IAF MD 01, sia per il metodo di calcolo del numero di addetti sia per il metodo di campionamento dei siti/legal entities. Per ulteriori dettagli si rimanda alle prescrizioni di cui ai § 14 e 15 del documento "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1."
<b>Modalità di svolgimento dell'audit</b>	Per le modalità di audit si rimanda alle prescrizioni contenute al § 16 del "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1." e per la check list si rimanda all'Annex 1.
<b>Scopo del certificato</b>	L'OdC definirà con il cliente lo scopo del certificato secondo le categorie e le definizioni di cui al § 16 del documento "GSTC Accreditation Manual for Hotel/Accommodation & Tour Operator v.3.1."
<b>Documenti IAF applicabili</b>	Trovano applicazione tutti i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione, fatto salvo quanto chiarito in precedenza sul documento IAF MD 05.

## REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

### Norma di Accredimento: UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

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

Rimangono invariati i requisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-03 per la concessione dell'accREDITamento ed estensione, integrati dalle seguenti regole.

<b>A</b>	OdC già accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame documentale di 0,5 giornata (da svolgersi, almeno in parte, in remoto).</li> <li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITamento e le successive attività di sorveglianza.</li> </ul>
----------	--	---

<b>B</b>	OdC NON accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, ma già accreditato per altre norme di accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi, almeno in parte, in remoto).</li> <li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate + rapportazione.</li> <li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l' idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li> </ul>
<b>C</b>	OdC NON accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e non accreditato per altre norme di accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate + rapportazione.</li> <li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l' idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza</li> </ul>

#### DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE

- Procedura per la selezione la qualifica e il monitoraggio degli auditor, dei decision maker e dei contract reviewer.
- Curricula degli auditor, dei decision maker con la giustificazione della singola qualifica tramite ad es. scheda di qualifica.
- Linea guida o istruzione predisposta dall'OdC per i gruppi di audit.
- Regolamento di certificazione che contempli le condizioni contrattuali ai fini del rilascio e mantenimento della certificazione sotto accreditamento (compresi gli obblighi definiti dalla presente circolare).
- Procedure tecnico commerciali per la definizione della durata degli audit, il campionamento dei siti, la definizione dell'offerta commerciale.
- Facsimile del certificato rilasciato dall'OdC.
- Lista dei certificati già emessi, e delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento).
- Per gli OdC NON accreditati UNI ISO/IEC 17065, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare la documentazione richiesta nella domanda di accreditamento.

#### 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 o altre situazioni similari), verranno condotte le seguenti verifiche:

- se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accreditamento prevederà una verifica in accompagnamento e una verifica presso la sede dell'OdC;

- se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accreditamento prevederà 2 verifiche in accompagnamento e 1 verifica presso la sede dell'OdC.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**Dott. Emanuele Riva**

Direttore Dipartimento  
Certificazione e Ispezione