

A tutti gli Organismi di Certificazione accreditati

Alle Associazioni degli organismi di valutazione della conformità

A tutti gli Ispettori/Esperti del Dipartimento DC

Loro sedi

**OGGETTO** **Dipartimento Certificazione e Ispezione**  
**Circolare informativa DC N° 32/2021 - UNI ISO 21401:2019 -**  
**Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione per la**  
**sostenibilità nelle strutture ricettive - Requisiti**

### **Il quadro generale di riferimento**

Il settore del turismo, comprese le strutture ricettive, è una delle attività che incide sempre più alla creazione del PIL mondiale. Anche per questo il settore acquisisce un grande potenziale per migliorare il proprio impatto sull'ambiente, promuovere gli scambi sociali e contribuire positivamente alle economie locali.

A tal fine negli anni sono stati creati diversi programmi di turismo sostenibile, proposti da operatori di viaggio o altre organizzazioni con interessi commerciali, che indirizzano parzialmente gli aspetti di sostenibilità connessi al comparto.

Nel 2018 è stata pubblicata la norma ISO 21401 "Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione della sostenibilità per strutture ricettive - Requisiti" che specifica i requisiti ambientali, sociali ed economici per l'implementazione di un sistema di gestione della sostenibilità negli alloggi turistici affrontando temi come diritti umani, salute e sicurezza per dipendenti e ospiti, protezione dell'ambiente, consumo di acqua ed energia, produzione di rifiuti e sviluppo dell'economia locale.

Manuel Otero, presidente del comitato tecnico ISO che ha creato lo standard, ha dichiarato che allo stato attuale sul mercato sono presenti svariate iniziative, non prive di interessi commerciali, che, sebbene supportino il settore del turismo a migliorare gli impatti ambientali, non comprendono alcuna valutazione circa gli impatti sociali ed economici delle proprie attività: "Questo standard concordato a livello internazionale fornisce chiarezza in un mercato confuso, si applica a tutti i tipi di alloggio e può fungere da strumento per migliorare la gestione sostenibile. Aiuterà inoltre a stimolare il mercato per una maggiore sostenibilità sia nel settore ricettivo che nell'industria del turismo nel suo insieme".

L'aumento della sensibilità delle persone verso i temi della sostenibilità, stimolano le strutture di accoglienza e gli enti turistici a fornire un servizio che non solo tuteli l'ambiente ma che presti attenzione anche alla dimensione sociale ed economica dello sviluppo sostenibile.

La norma, strutturata secondo High Level Structure (HLS), consente un'implementazione integrata con altre norme per i sistemi di gestione (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001...) permettendo una più agevole valutazione di conformità da una parte terza indipendente.

Gli attori del comparto turistico, che scelgono di avvalersi della certificazione accreditata per il sistema di gestione della sostenibilità delle strutture ricettive, possono vedere rafforzata la propria immagine in termini di reputazione e di affidabilità della propria offerta commerciale essendo più incisive sul mercato.

### 1) Regole di certificazione

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015
Norma di certificazione	UNI ISO 21401:2019
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	<p>Il GVI deve avere conoscenze dei requisiti della UNI ISO 21401:2019, del sistema di gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive e su come i processi interagiscono per soddisfare i risultati attesi.</p> <p>Il GVI coinvolto nel processo di auditing deve avere un livello di competenza che includa quelle descritte nell'Annex A della ISO/IEC 17021-1.</p> <p>Il team di audit deve inoltre conoscere i temi e i processi che riguardano lo sviluppo sostenibile nel settore del turismo.</p>
Criteri di competenza del <i>decision maker</i> e del <i>contract reviewer</i>	Il decision maker e il contact reviewer devono possedere le competenze descritte nella ISO/IEC 17021-1, conoscere termini, definizioni, processi e i requisiti della UNI ISO 21401:2019.
Tempi di verifica e periodicità delle verifiche	<p>Per il calcolo della durata si rimanda documento IAF MD 5:2019 con riferimento all'Annex A.</p> <p>Le sorveglianze di mantenimento dovranno essere svolte con cadenza annuale. Eventuali variazioni dovranno essere giustificate e registrate da parte del CAB.</p>
Documenti IAF	Trovano applicazione tutti i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione.

## 2) Processo di Accredimento

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 e RG-01-01 per la concessione dell'accREDITamento ed estensione.

Per organismi già accreditati ISO/IEC 17021-1, 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 i relativi settori di accREDITamento.

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

A	OdC già accreditato per lo schema ISO/IEC 17021-1	Esame documentale di 1 giornata. 1 Verifica in accompagnamento.
B	OdC non ancora accreditato ISO/IEC 17021-1, ma accreditato per altri schemi di accREDITamento	Esame documentale di 1 giornata. Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate. 1 Verifica in accompagnamento.
C	OdC non ancora accreditato in nessuno schema	Esame documentale di 1 giornata. Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate. 1 Verifica in accompagnamento.

Per la documentazione da presentare ad Accredia per l'esame documentale si faccia riferimento alla revisione corrente al momento della domanda di:

- DA-00- Domanda di Accredimento;
- DA-01- Domanda di Accredimento per Organismi di Certificazione.

## 3) 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, implicazioni in cause giudiziarie...), 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 specifica per questo schema. Tuttavia, in caso di numero esiguo di certificati (<10), è ammissibile effettuare una sola verifica nel ciclo (in sede o accompagnamento);
- 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 specifica per questo schema;
- se l'OdC ha emesso più di 201 certificati nello schema, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 2 verifiche in sede specifica per questo schema.

Si conferma che comunque ACCREDIA ogni anno deve condurre una verifica presso la sede degli Organismi di certificazione per valutare la conformità alla ISO/IEC 17021-1.

Siamo a disposizione per chiarimenti.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**Dott. Emanuele Riva**

Direttore Dipartimento  
Certificazione e Ispezione