



Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Sezione 1 – La certificazione GSTC ed i Criteri

Certificazione GSTC

Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) è un'organizzazione che promuove la sostenibilità e la responsabilità sociale nel mondo del turismo a livello globale. Il GSTC ha sviluppato una serie di principi guida e requisiti minimi che una struttura ricettiva deve raggiungere per dimostrare il proprio impegno nei confronti di un turismo sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico e poter ottenere la certificazione GSTC.

Si tratta di una certificazione di terza parte, soggetta alla verifica di un ente di certificazione accreditato (Vireo è il primo ente in Italia accreditato per svolgere le verifiche e rilasciare i certificati GSTC), che garantisce ai clienti finali ed a tutti gli stakeholders che la struttura certificata rispetta i più alti standard sociali ed ambientali presenti nel mercato.

Attraverso l'utilizzo di un logo, chiaro, semplice e facilmente riconoscibile è inoltre possibile comunicare in maniera efficace il proprio impegno sociale ed ambientale.

Criteri GSTC per la certificazione

La certificazione GSTC promuove la sostenibilità in ambito turistico attraverso l'implementazione di principi e requisiti definiti dai Criteri GSTC in 3 standard differenti.

I tre standard si applicano a:

- HOTEL o attività di ricezione turistica. Qualunque attività di ricezione turistica può accedere a questo standard (hotel, B&B, agriturismi, campeggi, ecc..). Lo standard si applica a tutte le strutture e servizi offerti dall'organizzazione. Nel caso di catene alberghiere o gruppi di hotel coordinati da un ufficio centrale è possibile accedere ad una certificazione GSTC di gruppo.
- TOUR OPERATOR. In questo caso a certificarsi è un'organizzazione operante come Tour operator nell'insieme delle attività e dei servizi offerti.
- DESTINAZIONI. Questo standard si applica a qualunque destinazione voglia certificare la sostenibilità della propria organizzazione di ricettività turistica. Non esistono particolari limiti di dimensioni o caratteristiche. Possono accedere alla certificazione comuni, comprensori, Aziende di promozione turistica, parchi, altre entità che soddisfino i criteri dello standard.

Gli Standard o Criteri GSTC sono organizzati attorno a quattro sezioni fondamentali:

- SEZIONE A: Criteri per la pianificazione e gestione sostenibile delle attività;
- SEZIONE B: Criteri per la massimizzazione dei benefici sociali ed economici per le comunità locali;
- SEZIONE C: Criteri per la valorizzazione del patrimonio culturale locale;
- SEZIONE D: Criteri per la riduzione degli impatti sull'ambiente.



Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Ogni sezione presenta una serie di criteri da soddisfare.

Sezione 2 – Iter di certificazione

Costi di certificazione: preventivo e contratto.

Il primo passo per formalizzare l'avvio dell'iter di certificazione GSTC consiste nel ricevere da parte di Vireo una proposta tecnico-economica.

I costi di certificazione vengono definiti a seguito di un colloquio telefonico con un tecnico di Vireo. Durante questo colloquio sarà richiesto all'organizzazione una descrizione della stessa e una preliminare definizione del proprio scopo di certificazione (siti coperti, attività svolte, servizi proposti, ecc..).

In considerazione della grande variabilità di dimensioni e attività delle diverse organizzazioni è impossibile stabilire dei costi generali. Invitiamo quindi chiunque sia interessato a contattare Vireo per un preventivo gratuito.

Una volta che il cliente restituisce il preventivo compilato e firmato Vireo procederà ad inviare il vero e proprio contratto di certificazione. Anche questo documento dovrà essere restituito compilato e firmato dall'organizzazione.

Audit di Pre-Assessment (opzionale):

Questa fase, opzionale per le organizzazioni, permette di sviluppare una gap-analysis al fine di identificare le principali lacune e debolezze presenti nel proprio sistema prima dell'Audit di Main Assessment.

L'auditor avrà con voi una dettagliata discussione circa l'implementazione dei criteri GSTC e potrà spiegare e chiarire tutti gli aspetti dei criteri che non risultano completamente chiari. Vi sarà quindi inviato un report dal quale vi sarà possibile evincere quali sono i vostri attuali punti di forza e le mancanze circa la corretta applicazione dei Criteri GSTC.

Audit di Main Assessment:

Quando l'organizzazione ritiene di aver correttamente preparato il proprio sistema di gestione per soddisfare tutti i criteri GSTC applicabili, Vireo le designerà un'auditor per svolgere la verifica di certificazione. Data e orario della visita verranno concordate direttamente tra l'organizzazione e il valutatore.



Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

L'auditor condurrà un'ispezione presso la struttura ricettiva per verificare la conformità della stessa ai Criteri GSTC applicabili, sia da un punto di vista documentale che pratico.

Saranno verificati tutti i processi aziendali interessati nella certificazione e saranno condotte delle interviste con le persone coinvolte in questi processi.

Gli eventuali criteri GSTC che risultassero in parte o totalmente non soddisfatti verranno identificati come osservazioni o non conformità e discussi con il responsabile della certificazione della struttura. Tali non conformità vanno gestite e chiuse dall'organizzazione entro specifiche tempistiche:

Certificazione:

Seguendo le raccomandazioni dell'auditor, il report di certificazione viene revisionato da un auditor qualificato indipendente per confermare l'esito della verifica svolta. Una volta finalizzata la decisione di certificazione, se non sono presenti pre-condizioni il certificato viene emesso con una validità di 3 anni.

Visite annuali di sorveglianza:

Due visite di sorveglianza, con cadenza annuale, sono previste per mantenere attiva la certificazione e per verificare il continuo adempimento dell'organizzazione ai requisiti previsti dai Criteri GSTC applicabili. Le due visite di sorveglianza vengono pianificate rispettivamente dopo circa 10 e 22 mesi dall'ottenimento della certificazione. Durante queste verifiche l'auditor può emettere delle non conformità che vanno gestite e chiuse come per il Main Assessment.

Re-Assessment:

Una visita di Re-Assessment è necessaria alla fine di ogni ciclo di certificazione (3 anni) per permettere la ri-emissione del certificato e l'inizio di un nuovo periodo di certificazione.

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata:

Ad una organizzazione che decide di certificarsi GSTC, oppure che detiene un valido certificato in essere è sempre richiesto di identificare una persona referente per la certificazione che possa essere il tramite per ogni esigenza organizzativa e di conformità con gli standard. Durante gli audit viene chiesta la presenza per personale interessato e del referente GSTC, disponibilità nel coordinare l'organizzazione degli audit e nella raccolta delle evidenze necessarie.

L'organizzazione sarà sempre preventivamente avvertita degli audit che Vireo intende svolgere e l'organizzazione dello stesso sarà sempre gestita in modo da minimizzare l'impatto sull'attività dell'azienda cercando di conciliare le esigenze di audit con l'attività svolta e l'eventuale stagionalità della struttura. Durante l'audit il referente GSTC sarà sempre informato dell'andamento dell'audit ed eventuali non conformità saranno spiegate e discusse in funzione del requisito dello standard.



Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Tutte le informazioni raccolte saranno sempre gestite con la massima riservatezza in accordo con le procedure Vireo di confidenzialità e privacy.

Utilizzo dei trademark:

Una volta ottenuta la certificazione è possibile utilizzare il trademark GSTC a scopo promozionale e sul sito web della struttura ricettiva, al fine di promuovere il proprio stato di organizzazione certificata secondo i criteri di sostenibilità del GSTC.

Procedura per i reclami

L'azienda può presentare un reclamo relativamente al servizio offerto oppure in riferimento alle decisioni prese da Vireo. Sporgere un reclamo non pregiudica la validità del certificato. Vireo ha una procedura per i reclami disponibile nella sezione download del proprio sito. Se non è possibile risolvere il reclamo in maniera diretta, è possibile presentare un reclamo formale ad ASI.