



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 1 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

NATURA DELLA REVISIONE:	Prima emanazione
-------------------------	------------------

1. PREMESSA

Valoritalia fornisce il servizio di certificazione dei Sistemi di Gestione del Turismo Sostenibile secondo la norma ISO 21401. Lo scopo della certificazione è di assicurare, con un adeguato livello di fiducia, che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione sia conforme ai requisiti indicati dalla norma di riferimento (ISO 21401 per il Turismo Sostenibile qui di seguito la "norma". Detto scopo viene conseguito, facendo riferimento alle prescrizioni della norma ISO/IEC 17021-1 (nel seguito anche "17021") e delle ulteriori disposizioni applicabili all'attività di certificazione di Sistemi di Gestione, mediante un'attività di verifica svolta in modo indipendente, che comprende in particolare un audit iniziale e successive verifiche di sorveglianza e di rinnovo, condotte con il metodo del campionamento e con le modalità descritte negli articoli successivi.

Valoritalia ha la responsabilità di verificare, sulla base di un campionamento congruente con i tempi di verifica, che l'Organizzazione sia conforme tenendo presente che la certificazione di un sistema di gestione non si estende a prodotti/servizi erogati dall'Organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione. Valoritalia non garantisce in alcun modo l'esito positivo dell'attività di verifica e, di conseguenza, l'emissione del relativo certificato.

Valoritalia non è responsabile del soddisfacimento dei requisiti di certificazione, pertanto, non può essere considerata responsabile della qualità dei prodotti/servizi, né potrà essere ritenuta responsabile per danni derivanti da vizi/difetti dei prodotti/servizi dell'Organizzazione.

I settori in cui opera in ambito accreditato sono identificabili nel relativo certificato di Accredia e sui siti internet www.valoritalia.it e www.accredia.it. Qualora il servizio di certificazione non fosse accreditato, sarà chiaramente indicato nella proposta di contratto inviata da Valoritalia.

Valoritalia si riserva il diritto di impiegare personale dipendente e/o collaboratori esterni liberi professionisti per la conduzione dell'audit di valutazione della conformità. La responsabilità della certificazione rimane in capo a Valoritalia.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Organizzazione richiedente: *termine usato per indicare il soggetto dotato di una propria struttura funzionale e amministrativa (organizzazione, azienda, realtà o parte di essa), che richiede la certificazione.*

Organismo di Certificazione (OdC): *organismo che esegue la valutazione di conformità e rilascia il certificato.*

Non conformità: *mancato soddisfacimento di un requisito da parte dell'Organizzazione richiedente.*

Audit: *attività di valutazione svolta al fine di raccogliere le necessarie evidenze per attestare la conformità (in questo caso del Sistema di Gestione) ai requisiti della norma, detta anche Verifica Ispettiva.*

Gruppo di Verifica: *insieme delle persone incaricate dall'OdC di svolgere l'audit.*



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 2 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

3. OGGETTO

Il presente regolamento definisce e descrive le condizioni e le modalità applicate da Valoritalia S.r.l. (da qui in poi Valoritalia) per la certificazione dei Sistemi di Gestione del Turismo Sostenibile nelle strutture ricettive. Il certificato è il documento con il quale si attesta che l'Organizzazione richiedente opera con un sistema conforme alla norma. Per ottenere la certificazione, deve superare positivamente le valutazioni di conformità definite da Valoritalia presso le sedi dell'Organizzazione stessa e/o altre sedi coinvolte e al pagamento degli importi dovuti. Valoritalia è tenuta a rendere pubblico lo stato di validità dei certificati emessi e comunicare all'ente di accreditamento (es. certificazioni rilasciate e revocate), che ha facoltà di eseguire verifiche presso le sue sedi e/o presso le Organizzazioni certificate, al fine di verificarne l'operato.

Il contratto ha validità triennale e le modalità di rinnovo sono definite nello stesso.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

Ai fini del presente Regolamento, si applicano i riferimenti normativi seguenti e relative modifiche e integrazioni successive:

- ✓ ISO 21401:19
- ✓ ISO/IEC 17021-1
- ✓ MD IAF applicabili .

5. CONDIZIONI GENERALI

L'Organizzazione deve inoltrare a Valoritalia tutta la documentazione contrattuale debitamente compilata e sottoscritta dal rappresentante legale, inviando la documentazione autorizzativa di riferimento applicabile al settore. Valoritalia riesamina quanto ricevuto e, se l'esame documentale ha esito positivo, invierà il modulo "Accettazione Domanda". Qualora vi sia la necessità di ottenere eventuali chiarimenti, l'incaricato di Valoritalia provvederà a richiederli. Nel caso vi siano motivate condizioni per il rifiuto di una domanda, Valoritalia provvederà ad inviare formale comunicazione al richiedente in merito alle ragioni.

Nel caso di passaggio di certificazione da altro Organismo di Certificazione (trasferimento), preliminarmente all'offerta, Valoritalia applica quanto prescritto dai documenti IAF applicabili. Innanzitutto, verificherà le condizioni di accreditamento del certificato rispetto alle condizioni di mutuo riconoscimento rispetto agli accordi multilaterali di riconoscimento EA e IAF. In caso negativo, verrà considerata come una prima certificazione.

L'Organizzazione, previa sottoscrizione del contratto, dovrà sottoporsi ad un riesame di pretrasferimento. Può rendersi necessario un audit se, a seguito delle risultanze, il riesame non fornisce a Valoritalia adeguata confidenza circa lo stato di controllo della certificazione. La presenza di non conformità maggiori emesse dal precedente Organismo di Certificazione e non ancora chiuse comporta necessariamente la conduzione sul sito della visita di pretrasferimento. Il programma di audit stabilito dal precedente Organismo verrà riesaminato e considerato per stabilire quello di Valoritalia. Valoritalia accetta il transfert di certificazioni di sistema se:



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 3 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- il certificato dell'Organizzazione richiedente è stato emesso da un Organismo di Certificazione accreditato da Accredia o sottoscrittore degli accordi MLA, EA o IAF e sia coperto da specifico accreditamento (settore EA);
- vengono resi disponibili i documenti di certificazione e i rapporti di verifica ispettiva rilasciati dal precedente Organismo di Certificazione relativi all'ultimo triennio di validità della certificazione, a partire dalla verifica di certificazione o dall'ultimo rinnovo di certificazione;
- siano rese disponibili le evidenze oggettive delle non conformità riscontrate, delle azioni correttive intraprese e del loro risultato di tutte le verifiche di cui al punto precedente;
- siano resi disponibili eventuali ricorsi e/o reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- sia presentata domanda di trasferimento giustificando i motivi, ovvero attuando quanto previsto dal presente regolamento fino all'accettazione della domanda (o diniego).

L'Organizzazione deve avere un Sistema di Gestione del Turismo Sostenibile documentato in accordo ai requisiti della/e norma/e nella revisione applicabile e deve dimostrare di utilizzare operativamente il Sistema con riferimento al campo di applicazione definito, e in particolare deve:

- mettere a disposizione una guida/referente che accompagni costantemente il gruppo di audit, tenendo presente che il personale sottoposto ad audit può svolgere la funzione di guida;
- aver reso operative le attività comprese nel campo di applicazione (scopo di certificazione) per le quali si richiede la certificazione;
- avere identificato e tenuto sotto controllo i requisiti specificati per i relativi prodotti/servizi, compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti;
- aver pianificato ed attuato almeno una volta nell'arco dell'ultimo anno, le verifiche ispettive interne del Sistema di Gestione con le procedure relative definite ed attuate;
- avere effettuato nell'arco dell'ultimo anno almeno un riesame completo secondo la norma;
- avere i siti coinvolti nella certificazione operativi e verificabili;
- garantire tutte le condizioni necessarie per la conduzione dell'audit, in particolare la disponibilità della documentazione per il suo esame, l'accesso a tutte le aree, alle registrazioni e la disponibilità del personale durante le attività di verifica previste;
- permettere la partecipazione alle verifiche ispettive, di affiancamento e market surveillance, a valutatori dell'organismo di accreditamento o di altro ente/federazione di cui Valoritalia è membro o diventerà membro. Se l'Organizzazione si rifiuta di consentire l'accesso al gruppo di verifica di Valoritalia e/o dell'ente di accreditamento, si potrà sospendere l'iter di certificazione e procedere al ritiro del certificato;
- permettere la partecipazione di osservatori di Valoritalia, coinvolti per l'addestramento di nuovo personale e/o la sorveglianza sull'operato dei valutatori. Gli osservatori affiancheranno i valutatori durante lo svolgimento della verifica ispettiva;
- comunicare in forma scritta ed in anticipo i nominativi di eventuali consulenti aziendali che hanno progettato, realizzato e mantenuto il SMS;
- comunicare in forma scritta e in anticipo rispetto alla verifica i nominativi di eventuali consulenti che partecipano alla verifica, i quali devono mantenere esclusivamente il ruolo di osservatori, a meno che non chiamati in causa da uno dei componenti del gruppo di valutazione di Valoritalia per chiarimenti specifici;
- mantenere le condizioni che hanno permesso il rilascio della certificazione;
- comunicare tempestivamente a Valoritalia qualsiasi modifica apportata al Sistema di Gestione;
- formulare adeguate proposte di azioni correttive entro i tempi indicati nel rapporto di verifica ispettiva,



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 4 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

salvo indicazione diversa da parte di Valoritalia;

- rispettare quanto previsto dal presente documento e dalla documentazione contrattuale (Contratto e Condizioni Generali di Contratto);
- regolare le specifiche di spesa riportate nel contratto di certificazione, indipendentemente dall'esito delle verifiche ispettive eseguite;
- mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, una registrazione di tutte le comunicazioni pervenute e la documentazione delle azioni correttive intraprese;
- comunicare a Valoritalia i casi in cui sia coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi applicabili al Sistema di Gestione e al suo campo di applicazione.

A seguito del mancato rispetto delle condizioni sopra riportate, Valoritalia, in relazione alla frequenza e gravità degli eventi, adotterà le azioni del caso che possono comportare nei casi più gravi la sospensione e la revoca della validità della certificazione.

In riferimento alla possibilità e/o necessità di autorizzare eventuali esclusioni dell'applicazione di alcuni requisiti della norma di riferimento nel/i sito/i oggetto della certificazione saranno considerati i seguenti elementi:

- i settori di attività dell'Organizzazione;
- le categorie dei prodotti realizzati /le tipologie di servizio erogate.

Qualora l'Organizzazione ritenga che alcuni requisiti non siano applicabili alla propria attività o che necessitino di interpretazioni particolari, dovrà farlo presente alla presentazione della domanda di certificazione/rinnovo spiegandone dettagliatamente i motivi. L'ammissibilità delle richieste di non applicabilità o di interpretazioni particolari è valutata da Valoritalia. In ogni caso non saranno ammesse esclusioni di processi o di parti di processi aventi impatto sulla conformità finale dei prodotti/servizi realizzati.

Si adotterà la riduzione del campo di applicazione, togliendo quelle parti nelle quali l'Organizzazione abbia omesso/mancato, in modo persistente o serio, di rispettare/soddisfare i requisiti di certificazione. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione e deve tener conto delle responsabilità dell'Organizzazione in termini di immissione nel mercato di prodotti/fornitura di servizi.

Tra le condizioni necessarie per ottenere e mantenere la certificazione vi sono quelle legate alla garanzia della sicurezza delle attività di audit/verifica. L'Organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire al personale di Valoritalia/incaricato da Valoritalia e agli eventuali accompagnatori un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui essi sono destinati ad operare, nonché gli opportuni dispositivi di protezione individuale e metterà in atto ogni tutela al fine di consentire che lo svolgimento dell'attività avvenga in completa sicurezza.

Qualora un'Organizzazione che opera su più siti permanentemente e le cui funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale, richieda un'unica certificazione, le attività di valutazione possono essere svolte con campionamento dei siti sottoposti a verifica, secondo quanto stabilito dai documenti di riferimento



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 5 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

applicabili. L'Organizzazione multi-site non deve avere per forza un'unica entità legale, ma tutti i siti devono essere legalmente o contrattualmente legati alla sede centrale dell'Organizzazione o alla capogruppo e soggetti all'applicazione di un unico sistema di gestione (non applicabile per la certificazione di consorzi di scopo e delle associazioni temporanee di impresa).

In particolare, l'Organizzazione "capogruppo" da certificare deve dimostrare che è in grado di acquisire, analizzare e valutare tutti gli aspetti legati a:

- gestione documentale;
- riesame;
- conformità legislativa;
- gestione delle NC, azioni correttive e preventive;
- audit interni e valutazione dei risultati;
- cambiamenti gestionali e operativi.

Inoltre, deve essere previsto contrattualmente che abbia l'autorità per poter eseguire audit interni e richiedere ai siti di attuare azioni correttive e verificarne la risoluzione.

In presenza di tali condizioni, il campionamento applicabile ed il calcolo delle gg/uomo, saranno basati sulle indicazioni dei documenti di riferimento normativi applicabili.

Quando i processi svolti presso ogni sito/unità operativa non sono simili ma collegati, il piano di campionamento deve includere la verifica di almeno un sito/unità per ogni processo.

In mancanza di autorizzazioni o documenti equivalenti di tipo ambientale o in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, richiesti dalla legislazione vigente e comunque nel rispetto dei regolamenti vigenti dell'Organismo di accreditamento, il processo di certificazione è sospeso a meno che l'Organizzazione non dimostri quantomeno:

- di avere presentato la domanda di autorizzazione completa e corretta con un anticipo non inferiore al tempo che la legge concede e, qualora la legge non indichi un termine specifico, da almeno sei mesi (a meno dei casi in cui la legislazione preveda il silenzio-diniego);
- di avere attuato correttamente tutti i passi previsti per l'iter autorizzativo;
- di avere sollecitato con ragionevole continuità in modo documentato l'ente pubblico preposto al rilascio dell'autorizzazione; o di rispettare comunque, se presenti, i limiti previsti dalla legge e di tener in debito conto eventuali norme tecniche, linee guida di settore o qualsiasi altro riferimento utile.

Non possono essere accettate situazioni di non conformità intenzionali o che perdurano per più di un ciclo di audit (3 anni), fatto salvo quanto sopra indicato.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 6 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

11. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

Valoritalia classifica le situazioni di non rispondenza ai requisiti specificati nei documenti di riferimento come non conformità distinte in:

- **MAGGIORE:** carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati previsti. L'emissione di non conformità maggiori comporta l'interruzione dell'iter di certificazione/sorveglianza fino a quando l'Organizzazione non abbia provveduto ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate. Tali azioni correttive dovranno essere necessariamente accettate e verificate nella loro efficacia da Valoritalia che si riserva, in qualsiasi momento e in relazione alla tipologia e gravità degli eventi, di adottare le azioni del caso che possono comportare:
 - a) l'effettuazione di una verifica ispettiva supplementare e/o con breve preavviso;
 - b) nel caso di carenze esclusivamente riconducibili alla documentazione rilevante prevista dalla norma di riferimento, una regolarizzazione di detta documentazione che dovrà essere inoltrata a Valoritalia entro una data prefissata;
 - c) sospensione/revoca della certificazione.
- **MINORE:** carenza relativa ad un requisito specificato che non mette in discussione l'efficacia e la conformità globale del sistema. L'emissione di una non conformità minore comporta per l'Organizzazione l'obbligo ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate. Tali azioni correttive dovranno essere valutate e accettate da Valoritalia che ne valuterà l'efficacia nel corso della successiva verifica ispettiva.

Nel caso di Organizzazioni "multisito", le azioni correttive devono essere attuate su tutti i siti coinvolti.

Valoritalia considera eventuali raccomandazioni come "spunti per il miglioramento".

7 VERIFICA PRECERTIFICATIVA

L'Organizzazione, se lo ritiene utile, può richiedere l'effettuazione di una visita precertificativa. La richiesta deve essere fatta al momento della sottoscrizione del contratto o comunque mediante richiesta scritta.

La visita precertificativa ha lo scopo di:

- ✓ individuare la dimensione, la struttura e l'attività dell'Organizzazione;
- ✓ individuare il grado di preparazione dell'Organizzazione a sostenere l'iter di certificazione tramite la valutazione della completezza della documentazione e del grado di implementazione del Sistema di Gestione rispetto alle norme di riferimento;
- ✓ individuare il tipo di esperienza richiesta al gruppo di valutazione.

La visita precertificativa è facoltativa e può essere richiesta una sola volta. Il numero di giornate necessarie per la sua esecuzione è stabilito in funzione della tipologia e dimensione dell'Organizzazione e non può eccedere in ogni caso le 2 gg/uomo. La data e il programma della visita sono definiti da Valoritalia in accordo con l'Organizzazione.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 7 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Al termine della visita precertificativa, il gruppo di verifica rilascia un rapporto che non conterrà indicazioni relative al grado di conformità del Sistema di Gestione. Valoritalia potrà modificare il contratto per le attività di verifica successive, qualora rilevasse situazioni discordanti rispetto alle informazioni sulla base delle quali è stato quantificato e definito.

8 NOMINA DEL GRUPPO DI VERIFICA

Valoritalia procede a nominare un gruppo di valutazione (composto da un valutatore responsabile del gruppo stesso ed eventualmente da altri valutatori) e comunica preventivamente all'Organizzazione i nominativi dei componenti. L'Organizzazione ha a disposizione 24 ore per sollevare, in forma scritta, eventuali obiezioni e richiedere la sostituzione di uno o più valutatori. Tale eventuale richiesta non potrà essere accettata nel caso di aspetti inerenti alle competenze tecniche del gruppo di valutazione.

Le attività di verifica sono svolte da uno o più soggetti, qualificati da Valoritalia secondo specifiche procedure, in conformità alle disposizioni di certificazione (e di eventuale accreditamento applicabili). Il gruppo di audit addetto alla conduzione della singola attività può essere composto da personale dipendente e/o da collaboratori esterni ed è coordinato dal responsabile del gruppo di verifica (RGVI).

9 FASE DI VALUTAZIONE DOCUMENTALE

L'esame della documentazione del sistema di gestione aziendale viene condotta in occasione dell'audit di fase 1 previsto per la verifica di certificazione o presso la sede dell'Organismo, preventivamente alla verifica in campo. Ulteriori verifiche documentali sono svolte a seguito di variazioni apportate dal richiedente al proprio sistema di gestione. Ogni variazione sostanziale della documentazione di sistema deve essere comunicata a Valoritalia.

Valoritalia può quindi valutare di svolgere interamente o parzialmente l'audit di fase 1 in campo (ovvero comprensivo della valutazione documentale), qualora ritenga che ciò possa favorire il conseguimento degli obiettivi dell'audit. A seguito dell'audit di fase 1, in caso le modifiche da apportare al sistema di gestione del richiedente siano sufficientemente significative, Valoritalia potrà richiedere la ripetizione dell'audit di fase 1, prima di passare alla fase 2.

10 PIANIFICAZIONE ED ESECUZIONE DELLA VERIFICA

Valoritalia pianifica con l'Organizzazione la data della verifica con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi, fatte salve cause di forza maggiore. La prima verifica ispettiva (cosiddetta di prima certificazione) viene condotta in due distinti momenti: Stage 1 e Stage 2.

Verifica di Stage 1: gli obiettivi sono l'identificazione di eventuali situazioni che potrebbero potenzialmente configurarsi come situazioni di non conformità nella verifica ispettiva di Stage 2 e la determinazione dei tempi necessari all'Organizzazione e a Valoritalia, prima dell'esecuzione della verifica di Stage 2.

Nello specifico vengono valutati:



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 8 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- la documentazione: il responsabile del gruppo di valutazione incaricato valuta la documentazione del sistema di gestione dell'Organizzazione per verificarne l'adeguatezza alle norme di riferimento. La documentazione dell'Organizzazione può risultare:
 - a) approvata: se non sono state rilevate non conformità;
 - b) approvata con riserva: se il giudizio complessivo del gruppo di valutazione sulle non conformità rilevate sulla documentazione non pregiudica il proseguimento della verifica ispettiva;
 - c) non approvata: se il giudizio complessivo del gruppo di pregiudica il proseguimento della verifica ispettiva. In questo caso l'iter di certificazione viene interrotto fino all'avvenuta soluzione delle non conformità ed alla consegna a Valoritalia della documentazione corretta che deve avvenire entro un tempo massimo di sei mesi, pena l'archiviazione della pratica.
- la comprensione dell'Organizzazione riguardo ai requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi;
- la corretta localizzazione e le eventuali condizioni particolari del sito;
- la raccolta delle informazioni riguardanti il campo di applicazione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;
- la valutazione della pianificazione e dell'esecuzione delle verifiche ispettive interne, del riesame della direzione e del livello di attuazione del sistema per l'esecuzione della verifica di Stage 2;
- il riesame dell'assegnazione di risorse per la verifica di Stage 2 e l'accordo sui dettagli della verifica di Stage 2.

Ogni parte del Sistema di Gestione verificata che sia stata implementata e attuata in maniera completa dall'Organizzazione e che sia in conformità con i requisiti applicabili, può non essere valutata nuovamente durante la verifica ispettiva di Stage 2 (nel corso della quale sarà sufficiente verificare che continui ad essere conforme ai requisiti applicabili).

Se durante la verifica ispettiva di Stage 1 dovessero emergere problematiche tali da impedire il proseguimento, anche nel caso di verifiche consecutive, questo verrà ripetuto (in tutto o in parte) a titolo oneroso per l'Organizzazione, lo Stage 2 non avrà inizio e verrà posticipato.

Il tempo massimo che può intercorrere tra la verifica ispettiva di Stage 1 e di Stage 2 non può essere superiore ai 6 mesi. Se ciò accade, la verifica ispettiva di Stage 1 verrà ripetuta a titolo oneroso.

Verifica di Stage 2: L'audit di fase 2 è condotto presso l'Organizzazione richiedente per garantire l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione implementato, in particolare al fine di conseguire gli obiettivi seguenti (elenco non esaustivo):

- verificare e documentare le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
- verificare il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti dalle organizzazioni stesse, coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo;



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 9 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- verificare che il sistema di gestione del cliente e le sue prestazioni siano conformi alle prescrizioni legali o cogenti applicabili alle specifiche attività;
- verificare il controllo operativo dei processi aziendali e la conformità dello stesso ai requisiti della norma;
- verificare che siano stati eseguiti e risultino conformi alle richieste della norma di riferimento le verifiche ispettive interne e il riesame della Direzione;
- verificare che siano conformi ed efficaci le azioni e le responsabilità definite dalla Direzione per la gestione delle politiche relative ai clienti;
- confermare (o modificare) il campo di certificazione come definito nel corso della fase 1;
- confermare eventuali esclusioni rispetto ai requisiti di norma, così come identificati in fase 1.

L'Organizzazione ha l'opportunità di confrontarsi con il gruppo di valutazione e di chiarire la propria posizione su quanto riscontrato.

L'audit di fase 2 viene eseguito dopo un adeguato intervallo di tempo dall'audit di fase 1. La durata di tale intervallo viene stabilita sulla base delle disposizioni di accreditamento applicabili allo specifico schema di certificazione e in modo congruente con il superamento delle carenze eventualmente riscontrate in fase 1, nonché in funzione delle caratteristiche dell'Organizzazione (in termini di dimensioni, complessità e criticità degli aspetti correlati ai processi svolti).

In casi particolari, legati alla ridotta complessità dei processi e al basso livello dimensionale dell'Organizzazione, l'audit di fase 2 può essere effettuato consecutivamente all'audit di fase 1; tale opzione è applicabile solo a fronte dell'esito positivo dell'audit di fase 1 e, ove consentita, dalle disposizioni di accreditamento specifiche.

Il piano della verifica ispettiva tipicamente prevede:

- gli obiettivi dell'audit;
- la data di esecuzione degli audit e nel caso di audit di certificazione, le date dell'audit di fase 1 ed eventualmente fase 2;
- la composizione e i ruoli del GVI;
- i criteri, la norma, i documenti e lo schema di riferimento;
- la stima dei tempi per eseguire le attività di audit, compresi i momenti di riunione tra gli auditor e le riunioni con l'Organizzazione;
- la lingua utilizzata (se differente da quella italiana);
- i processi sottoposti ad audit, ovvero la verifica operativa delle attività/processi dell'Organizzazione con riferimento alla conformità di tutte le aree del Sistema di Gestione alle prescrizioni delle norme di riferimento ed agli eventuali documenti di riferimento;



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 10 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- la sequenza delle attività da svolgere;
- i siti oggetto di verifica, anche quelli esterni per processi/ lavorazioni esterne da verificare;
- il referente per l'Organizzazione;
- gli aspetti soggetti a vincoli di riservatezza;
- le eventuali azioni successive all'audit;
- la richiesta di informazioni riguardo ad eventuali rischi associati alle attività da verificare, nonché misure di prevenzione necessarie al GVI per le attività da svolgere.

Ogni verifica prevede inoltre una riunione iniziale e finale con la Direzione dell'Organizzazione o persona appositamente delegata dalla Direzione stessa, Responsabile del Sistema di Gestione ed eventualmente altro personale dell'Organizzazione interessato.

La riunione iniziale ha lo scopo di:

- presentare il gruppo di valutazione,
- chiarire eventuali punti del programma non perfettamente compresi,
- ribadire l'impegno alla riservatezza del gruppo di valutazione,
- definire chiaramente il campo di applicazione del Sistema di Gestione,
- chiarire quanto altro necessario per l'effettuazione della verifica ispettiva,
- chiarire il ruolo e i diritti dell'Organismo di accreditamento e/o dello standard owner, con particolare riferimento agli audit in affiancamento e alle attività di market surveillance.

La riunione finale ha lo scopo di:

- illustrare i contenuti del rapporto di verifica ispettiva nel quale sono verbalizzati anche eventuali spunti per il miglioramento e le eventuali riserve dell'Organizzazione;
- illustrare le carenze rispetto alle norme di riferimento presenti nel piano delle azioni correttive e le modalità di comunicazione a Valoritalia delle azioni correttive proposte dall'Organizzazione.

A conclusione della riunione finale viene redatto un rapporto di verifica che dovrà essere controfirmato dall'Organizzazione e lasciato in copia. A seguito del riesame del rapporto di audit, **VALORITALIA** verifica le risultanze. In caso di proposta del gruppo di valutazione di procedere ad una nuova verifica ispettiva, la stessa potrà svolgersi solo qualora l'Organizzazione abbia provveduto, entro il periodo di tempo concordato, ad apportare efficaci azioni correttive, riservandosi di stabilire quali processi sottoporre a verifica in funzione delle relative esigenze.

Valoritalia si riserva di effettuare verifiche presso eventuali fornitori/Organizzazioni cui siano affidati processi rilevanti rientranti nel campo di applicazione.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 11 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Qualora un'Organizzazione, che opera su più siti permanenti e le cui funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale, richieda un'unica certificazione, le attività di valutazione possono essere svolte con campionamento dei siti sottoposti a verifica, purché:

- l'attività/processi sia la stessa per tutti i siti e applichi lo stesso sistema di gestione. Nel caso di sottogruppi di siti con attività simili i criteri di campionamento possono essere esplicitati per ciascun sottogruppo;
- le attività di gestione del sistema siano svolte da parte della sede centrale dell'Organizzazione. Prima dello stage 2 l'Organizzazione deve aver effettuato una verifica ispettiva interna ad ogni sito ed aver adeguatamente valutato le non conformità rilevate e definito le azioni correttive.

In linea di principio e soprattutto per le certificazioni, i processi produttivi o di erogazione del servizio dovranno essere attivi e verificabili durante la verifica ispettiva. Conseguentemente, l'impossibilità di verificare alcune attività potrebbe determinare una riduzione del campo di applicazione nel rapporto di verifica e nel certificato.

Il gruppo di audit compila un apposito rapporto di audit (qui di seguito "rapporto"), che indica i rilievi, ovvero le eventuali situazioni di non conformità e ne presenta gli esiti all'Organizzazione oggetto di audit. L'Organizzazione ha l'opportunità di discutere i contenuti del rapporto, chiarendo eventuali dubbi e successivamente, un suo rappresentante firma il rapporto e gli eventuali rilievi, e ne riceve copia. L'Organizzazione può esprimere riserva sui contenuti della documentazione di audit, registrandone le motivazioni.

Qualora Valoritalia non provveda a trasmettere all'Organizzazione, entro 10 (dieci) giorni dalla data di chiusura dell'audit, una eventuale comunicazione scritta di rettifica delle risultanze contenute nel rapporto, lo stesso s'intende confermato.

10 VERIFICHE ISPETTIVE SPECIALI

VERIFICHE ISPETTIVE SUPPLEMENTARI: la necessità di svolgere audit supplementari si può configurare nei seguenti casi:

- per la necessità di riscontrare l'esecuzione del trattamento dei rilievi a seguito di non conformità emerse nel corso degli audit di certificazione, sorveglianza o rinnovo, od eventualmente a seguito di audit supplementari;
- nel caso in cui sia stato riscontrato un numero significativo di osservazioni tale da evidenziare una situazione complessiva non soddisfacente del Sistema di Gestione implementato dall'Organizzazione;
- per la necessità di approfondimenti derivanti da informazioni erroneamente fornite o taciute all'atto dell'invio della domanda di certificazione/rinnovo/estensione (es. numero di sedi coinvolte, scopo di certificazione, processi particolari, etc.), non verificabili all'interno delle tempistiche previste nel piano di audit;
- a seguito di dilatazione delle tempistiche di audit indipendenti dalla volontà di Valoritalia e non attribuibili alla gestione dell'attività di audit condotte dal GVI, che non consentano di condurre la verifica nei modi, nei tempi e sugli argomenti previsti dal piano di audit;
- a seguito dell'esito negativo dell'audit di fase1; nel caso di richiesta di estensione da verificarsi in occasione diversa dall'audit di sorveglianza.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 12 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

La necessità di svolgere di un audit supplementare è comunicata da Valoritalia al richiedente. I costi si intendono a carico dello stesso e verranno applicati secondo il tariffario vigente. Le modalità di programmazione seguono quanto già indicato nel presente regolamento, salvaguardando il preavviso minimo per consentire l'eventuale riacquisizione dei componenti il GVI.

VERIFICHE DI ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE: se l'Organizzazione intende estendere il campo di applicazione deve farne richiesta scritta a Valoritalia, che stabilisce quali attività di verifica ulteriori siano necessarie e provvede alla formulazione della nuova offerta economica. L'audit è pianificato e condotto secondo le modalità descritte nei paragrafi precedenti, ma in alternativa previo accordo con il richiedente, può essere svolto anche in occasione dell'audit di sorveglianza o rinnovo. A seguito dell'accettazione e dell'esito positivo delle attività di verifica, il certificato viene riemesso. I costi relativi alle attività di verifica aggiuntive e alla riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

AUDIT SENZA PREAVVISO O CON PREAVVISO MINIMO: tali verifiche sono in genere a carico di Valoritalia e sono eseguite a fronte di segnalazioni gravi che coinvolgono l'Organizzazione. La non effettuazione di questa tipologia di audit comporta la revoca della certificazione concessa. Si possono rendere necessari nei seguenti casi:

- a seguito di reclami e/o segnalazioni gravi e fondate;
- a seguito di procedimenti giudiziari connessi con l'attività dell'Organizzazione, con particolare riferimento alle leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla sicurezza;
- qualora si venga a conoscenza del mancato rispetto della documentazione cogente relativa al settore di appartenenza dell'Organizzazione;
- nel caso di modifiche non autorizzate al sistema di gestione dell'Organizzazione;
- nel caso di segnalazioni delle autorità competenti;
- nel caso di accertato uso scorretto o fraudolento della certificazione;
- nel caso di richiesta inoltrata dall'ente di accreditamento di visite straordinarie o supplementari.

In questi casi il piano di audit può non essere comunicato né formalizzato da Valoritalia al richiedente e i nominativi degli ispettori non possono essere riacquisiti, come non potrà essere impedito ad eventuali osservatori esterni opportunamente identificati di prendere visione delle attività condotte e di accedere alle aree e ai luoghi interessati dalla verifica. Il richiedente dovrà fornire la più ampia disponibilità e collaborazione ai fini del corretto svolgimento dell'attività di verifica. Ogni rifiuto o impedimento comporta la revoca della certificazione. In caso di accertamento delle responsabilità a carico del richiedente, Valoritalia si riserva di addebitare i costi per le verifiche condotte.

11 RILASCIO DEL CERTIFICATO

A conclusione delle attività di verifica ispettiva e di raccolta della documentazione, la pratica di certificazione viene portata all'esame del Comitato Esecutivo di Controllo e Certificazione quando l'Organizzazione ha risolto in modo adeguato tutte le non conformità e/o se c'è un suo preciso e credibile impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito e dichiarato, giudicato idoneo da Valoritalia.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 13 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Il Comitato Esecutivo di Controllo e Certificazione delibera la concessione o meno del certificato di conformità. L'Organizzazione sarà informata per iscritto dell'esito dell'attività del Comitato stesso, compreso il piano delle successive verifiche di sorveglianza (quest'ultimo solo nel caso di concessione della certificazione).

L'invio del certificato è subordinato al pagamento degli importi dovuti a Valoritalia per le attività eseguite sino alla data di rilascio del certificato stesso.

Nel caso di non concessione della certificazione, l'Organizzazione sarà informata riguardo le oggettive motivazioni che hanno portato alla decisione stessa. Una nuova domanda potrà essere presentata non prima di sei mesi dal momento della comunicazione della decisione negativa.

Nel caso non fossero soddisfatte le richieste di azioni correttive, la pratica di certificazione sarà rimessa al Comitato Esecutivo di Controllo e Certificazione che delibererà l'archiviazione d'ufficio e l'eventuale revoca della certificazione.

Il certificato ha durata triennale, fatto salvo le condizioni specifiche derivanti da un trasferimento della certificazione. La sua validità è tuttavia subordinata, oltre che al perdurare del rapporto contrattuale con Valoritalia, all'esito positivo degli audit di sorveglianza ordinari e straordinari eseguiti sul sistema di gestione dell'Organizzazione. Solo a seguito dell'esito positivo dell'audit di rinnovo e della relativa attività di delibera, il certificato viene riemesso.

Come richiesto dalle norme di accreditamento, l'attività di certificazione di Valoritalia viene costantemente sottoposta a controllo da parte del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. Tale Comitato è composto da un'equa rappresentanza di tutte le parti interessate alla certificazione quali le organizzazioni dei consumatori, le associazioni industriali e del commercio (produttori, trasformatori, distributori), le autorità di regolazione, etc.

Compito principale di tale Comitato è quello di salvaguardare l'imparzialità dell'attività di certificazione di Valoritalia e di tutti i processi ad essa correlati, garantendo il rispetto delle norme di accreditamento applicabili e la buona esecuzione delle attività di certificazione.

Il certificato di conformità conterrà:

- il numero di registrazione della certificazione;
- il nome e la ragione sociale certificata con il relativo indirizzo della sede legale;
- le unità operative certificate con il relativo indirizzo;
- la norma di riferimento;
- eventuali riferimenti a documenti prescrittivi;
- il/i prodotto/i, processo/i e servizio/i ai quali la certificazione si applica;
- la data di emissione;
- la data di nuove emissioni a seguito di eventuali revisioni;
- la data di scadenza della certificazione;



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 14 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- il/i settore/i EA di riferimento.

Contestualmente alla delibera del Comitato Esecutivo di Controllo e Certificazione, viene definito il programma triennale di sorveglianza.

12 SORVEGLIANZA (MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE)

Gli audit di sorveglianza sono condotti al fine di verificare che il sistema di gestione sia correttamente attuato, mantenuto e migliorato, in conformità ai requisiti della norma di riferimento, delle leggi e regolamenti applicabili. Gli audit di sorveglianza sono condotti entro 12 e successivamente entro 24 mesi dalla data di decisione sulla certificazione e/o rinnovo e sono pianificati da Valoritalia almeno entro i trenta (30) giorni precedenti per concordare le date della verifica e con una programmazione su base dell'anno solare.

L'attività condotta in occasione dell'audit di sorveglianza comprende sempre almeno la verifica:

- della gestione dei rilievi delle precedenti attività di verifica condotte da Valoritalia;
- di eventuali modifiche ai documenti e/o al sistema di gestione;
- del riesame della direzione del conseguimento degli obiettivi e del miglioramento continuo;
- dei processi di gestione delle registrazioni e tenuta sotto controllo della documentazione;
- del processo di gestione dei reclami;
- dei processi produttivi e dei processi speciali;
- dei risultati delle verifiche ispettive interne e della gestione dei rilievi (NC e OSS);
- del corretto uso del logo e dei riferimenti alla certificazione.

Il programma definito per le verifiche di sorveglianza è tale da coprire l'intero scopo di certificazione.

13. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE

Valoritalia si riserva inoltre di apportare modifiche ed integrazioni al presente regolamento, senza il preventivo consenso dell'Organizzazione certificata; in tal caso, Valoritalia provvederà a comunicare l'avvenuta modifica tramite informativa ai clienti o, nel caso in cui tali modifiche non abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, tramite pubblicazione sul proprio sito web www.VALORITALIA.it.

Qualora tali modifiche abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, comportando impatti significativi (es. variazione della frequenza o della durata delle visite, ecc.), Valoritalia provvederà ad informare quest'ultima, formulando – laddove necessario – una nuova offerta.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 15 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Le modifiche alle condizioni di certificazione possono riguardare:

- modifiche alle norme di riferimento;
- modifiche al regolamento per la certificazione;
- modifiche alle condizioni generali di contratto;
- modifiche alle condizioni economiche.

Nel caso venissero apportate variazioni alle norme di riferimento (ad esempio nuova revisione), Valoritalia ne darà comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro il termine che Le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione. Nel caso di mantenimento della certificazione, Valoritalia verificherà la conformità alle nuove prescrizioni. Le spese per le eventuali visite saranno a carico dell'Organizzazione.

Nel caso venissero apportate variazioni alle prescrizioni contenute nel regolamento di certificazione o al tariffario o alle condizioni generali di contratto, queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione, dandone comunicazione scritta a VALORITALIA.

14 MODIFICHE RILEVANTI AL SISTEMA DI GESTIONE E DEL CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Organizzazione certificata ha facoltà di apportare modifiche al proprio sistema di gestione. In tal caso Valoritalia si riserva la possibilità di decidere se procedere immediatamente ad una nuova verifica ispettiva di certificazione oppure richiedere all'Organizzazione la presentazione di una nuova domanda di certificazione con relativa documentazione.

Qualora l'Organizzazione intenda variare parti del suo sistema di gestione o attuare cambiamenti strutturali rilevanti ai fini della conformità alle norme di certificazione dovrà:

- informare preventivamente e dettagliatamente Valoritalia circa le suddette modifiche;
- prendere atto delle decisioni di Valoritalia, che si riserva la possibilità di procedere ad una nuova valutazione o ad un semplice approfondimento. Tali decisioni saranno comunicate all'Organizzazione per iscritto;
- informare Valoritalia riguardo l'accettazione delle decisioni o la rinuncia alla certificazione.

L'Organizzazione certificata ha facoltà di chiedere modifiche al campo di applicazione della certificazione. Le modalità per richiedere le modifiche sono le medesime indicate per la presentazione della richiesta di certificazione. Tali modifiche possono riguardare:

- estensione ad attività gestite da altre unità produttive;
- estensione ad altre attività/prodotti coperti dal sistema di gestione;



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 16 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- estensione ad un'altra norma di riferimento.

L'uso delle certificazioni rilasciate da Valoritalia è strettamente riservato all'Organizzazione certificata e non è trasferibile, salvo nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento, affitto di azienda o di un ramo d'azienda della società interessata. In questi casi l'Organizzazione dovrà inviare una comunicazione in modo tempestivo, comunque non oltre quindici (15) giorni dall'avvenuta iscrizione nel Registro delle Imprese, ove prevista. L'inosservanza di questo termine può dare luogo all'applicazione del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione. Nei casi sopra descritti, l'Organizzazione dovrà inoltre trasmettere a Valoritalia richiesta scritta di mantenimento della certificazione in capo al soggetto risultante dalla modifica dell'assetto organizzativo, corredata di copia del relativo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e di eventuali documenti ulteriori, qualora siano ritenuti necessari. Valoritalia provvederà quindi ad accertare, eventualmente anche attraverso una verifica supplementare, che il Sistema di Gestione non abbia subito modifiche, o comunque sia conforme ai requisiti della norma di riferimento. Il trasferimento della certificazione è subordinato all'esito positivo delle valutazioni effettuate, nonché al saldo di tutti gli importi dovuti dall'Organizzazione cedente.

I costi dell'aggiornamento/estensione della certificazione e dell'eventuale verifica supplementare (documentale e/o presso l'Organizzazione) sono a carico del soggetto risultante dalla modifica.

15 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il contratto di certificazione deve essere rinnovato prima della scadenza del certificato e con tempi adeguati all'effettuazione delle attività di rinnovo, secondo le regole stabilite dai documenti di riferimento applicabili per la certificazione e l'accreditamento. Se le attività di rinnovo non sono state completate o Valoritalia non fosse in grado di verificare l'attuazione delle azioni correttive per ogni eventuale non conformità maggiore prima della data di scadenza, allora il rinnovo della certificazione non potrà avvenire. A seguito della scadenza, è possibile ripristinare la certificazione entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo, altrimenti verrà gestita come una prima certificazione.

Le procedure di rinnovo sono le medesime attuate per l'effettuazione della verifica di certificazione, senza tuttavia la suddivisione della verifica in stage 1 e stage 2.

L'audit di rinnovo (o "ricertificazione") è orientato ad un riesame generale e comprende la verifica di tutti i requisiti normativi e, in particolare, l'approfondimento dei seguenti elementi:

- l'efficacia del Sistema di Gestione nella sua globalità, alla luce di cambiamenti interni ed esterni, e la sua continua pertinenza e applicabilità allo scopo della certificazione;
- l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione e dei risultati attesi;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento.

A seguito dell'esito positivo delle attività di rinnovo, il certificato viene riemesso e i costi sono a carico dell'Organizzazione.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 17 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Nel caso in cui si superi la data di scadenza della certificazione prima che Valoritalia possa esprimere una decisione in merito al rinnovo della stessa, sarà possibile per il cliente accedere ad una delle seguenti opportunità di ripristino del certificato scaduto, sempre che le attività previste per il rinnovo inizino entro i sei mesi successivi alla data di scadenza:

- se l'audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato, qualora tutte le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo della certificazione), siano state completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato nei seguenti modi:
 - a) sarà emesso un nuovo certificato con stessa numerazione del certificato scaduto (mantenimento del numero) e con revisione successiva al precedente;
 - b) la data di scadenza del nuovo certificato sarà basata sulla data di scadenza riportata sul precedente certificato scaduto;
 - c) la data di emissione del nuovo certificato sarà coincidente con la data della decisione in merito al rinnovo/ripristino della certificazione. Tale data è indicata quale "data di emissione corrente";
 - d) sul certificato sarà riportata l'assenza di validità della certificazione per il lasso temporale compreso tra la data di scadenza del certificato precedente e la data di emissione corrente del certificato rinnovato/ripristinato. Tali intervalli saranno replicati anche sui successivi rinnovi del certificato.

- se l'audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato, ma entro 6 mesi dalla stessa e qualora le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo della certificazione), non possano essere completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato nei seguenti modi:
 - a) l'audit pianificato per il rinnovo dovrà rispettare le tempistiche definite per la fase 2 di un audit di certificazione senza alcuna riduzione prevista e applicabile all'audit di rinnovo;
 - b) sarà emesso un nuovo certificato con stessa numerazione del certificato scaduto (mantenimento del numero) e con revisione successiva al precedente;
 - c) la data di scadenza del nuovo certificato sarà basata sulla data di scadenza riportata sul precedente certificato scaduto;
 - d) la data di emissione del nuovo certificato sarà coincidente con la data della decisione in merito al rinnovo/ripristino della certificazione. Tale data è indicata quale "data di emissione corrente";
 - e) sul certificato sarà riportata l'assenza di validità della certificazione per il lasso temporale compreso tra la data di scadenza del certificato precedente e la data di emissione corrente del certificato rinnovato/ripristinato. Tali intervalli saranno replicati anche sui successivi rinnovi del certificato.

Nel caso in cui l'attività prevista per il rinnovo non possa iniziare entro i sei mesi successivi alla data di scadenza del certificato, Valoritalia procederà con l'offerta di nuova certificazione, qualora il cliente dimostrasse interesse a mantenere la stessa. In tal caso il numero di certificato scaduto non potrà essere mantenuto a seguito del conseguimento della nuova certificazione.



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 18 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

16. SOSPENSIONE / REVOCA / RINUNCIA

Le condizioni e le modalità di gestione a sono quelle previste dalle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte. Nel caso di rinuncia e revoca, l'Organizzazione dovrà restituire il certificato.

Con richiesta motivata, l'Organizzazione può richiedere la sospensione una sola volta nell'arco del triennio. Il certificato sarà ripristinato solo se Valoritalia valuterà che sia venuta meno la situazione che aveva dato origine al provvedimento di sospensione.

17. REGOLE GENERALI UTILIZZO LOGHI /MARCHI DI VALORITALIA

Con decorrenza dalla data di rilascio dell'attestato, l'Organizzazione potrà usare solo i loghi indicati nel presente regolamento e con solo riferimento allo schema di certificazione del turismo sostenibile e senza trarre in inganno i destinatari del messaggio e/o gli utilizzatori dell'attestato.

In aggiunta alle regole generali già illustrate nelle Condizioni Generali di Contratto, si illustrano di seguito le regole di pubblicità e di utilizzo dei loghi specifici.

L'utilizzo dei loghi non è soggetto a preventiva autorizzazione da parte di Valoritalia (eccetto per i loghi multinorma e in caso di abbinamento con i loghi dell'Organismo di Accreditamento). In generale, i marchi di Valoritalia possono essere utilizzati:

- solo con riferimento al singolo schema certificativo o agli schemi certificativi per i quali si è ottenuta la relativa certificazione;
- con la chiara individuazione dell'oggetto (organizzazione, siti, prodotti ...) della certificazione;
- nel periodo di validità del certificato;
- attribuendo il corretto significato alla certificazione di cui i marchi sono attestazione;
- rispettando le indicazioni specifiche per ogni tipologia di certificazione indicate nelle "Prescrizioni Particolari" applicabili.

A seguito di specifica **RICHIESTA**, Valoritalia è tenuta ad inviare i loghi all'ottenimento della certificazione e, Conseguentemente, al controllo del corretto utilizzo delle certificazioni emesse e dei relativi marchi.

Il corretto utilizzo del logo è oggetto di verifica in occasione degli audit di sorveglianza e rinnovo. Eventuali inadempienze a tali regole possono comportare dall'emissione di non conformità fino a provvedimenti di sospensione o alla revoca del certificato.

In particolare, a titolo esemplificativo, è scorretto l'uso del marchio e/o della certificazione da parte del cliente, quando:



Documento: Regolamento Valutazione Conformità ISO 21401	Cod. documento:REG_SGTS_V	Redatto da: RTV
	N° e data revisione: 00 del 27/05/22	Verificato da: DTO
		Approvato da: DTO
		Pagina 19 di 19

REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- la certificazione non è stata ancora rilasciata;
- la certificazione è stata revocata o sospesa;
- i marchi vengono utilizzati per attività e processi non coperti dalla certificazione;

È considerato come imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato. Sugli imballaggi e le informazioni di accompagnamento, l'Organizzazione può utilizzare unicamente la "dicitura" prevista nella tabella successiva in merito al possesso della certificazione del sistema di gestione.

In caso di uso scorretto, Valoritalia adotterà tutte le misure atte a far cessare tale uso, tutelando nel contempo e nei modi più opportuni i propri diritti, anche mediante la pubblicazione dell'accaduto sui propri mezzi di comunicazione e, ove necessario, sulla stampa.

Le Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione possono usare, previa richiesta di invio a Valoritalia, il seguente "logo/marchio" e la seguente "dicitura":

	CONDIZIONI D'USO	COSA SI PUO' UTILIZZARE
LOGO Sistema di Gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive	Va utilizzato per le comunicazioni riguardanti la certificazione (fatture, DDT, carta intestata, pubblicità, siti internet etc.). Non può essere utilizzato su etichette, imballi dei prodotti, su rapporti di prova di laboratori o su attestati di formazione	Inserire LOGO VALORITALIA Sistema di Gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive UNI ISO 21401:19 – CERTIFICATO N° XXX
DICITURA Sistema di Gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive	Utilizzabile su prodotti, imballi, rapporti di prova o attestati di formazione ove non è possibile utilizzare il logo sopraindicato	La dicitura: ORGANIZZAZIONE CON Sistema di Gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive UNI ISO 21401:19 – CERTIFICATO N° XXX