

CIRCOLARE TECNICA

Prot. DC2026SPM082

Milano, 15-05-2026

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: Circolare tecnica DC N° 18/2026 –Disposizioni in merito all’accreditamento per lo schema GSTC Destination version 2.1

INTRODUZIONE

Le destinazioni turistiche costituiscono il livello territoriale in cui si manifestano in modo più diretto gli effetti del turismo, sia positivi sia critici, in termini economici, sociali, culturali e ambientali. Nel quadro di riferimento del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), la sostenibilità del turismo è affrontata prioritariamente a scala di destinazione, riconoscendo che solo attraverso una gestione strutturata e continuativa del territorio è possibile governare in modo efficace i processi turistici.

Un turismo pianificato e gestito in modo responsabile può rappresentare per le destinazioni un’importante leva di sviluppo, contribuendo alla crescita economica locale, alla creazione di occupazione, alla valorizzazione delle risorse naturali e culturali e al miglioramento complessivo della qualità dei luoghi. Tali benefici, tuttavia, non sono automatici e richiedono la presenza di politiche, strumenti e assetti organizzativi adeguati.

In assenza di una governance efficace della destinazione, la crescita dei flussi turistici può generare squilibri significativi. Il fenomeno dell’overtourism, che si riscontra con sempre maggiore frequenza in contesti ad alta attrattività, è riconducibile a situazioni in cui l’intensità o la concentrazione del turismo eccedono la capacità del territorio di assorbirne gli effetti senza comprometterne l’equilibrio ambientale, sociale e culturale. Le conseguenze possono includere il deterioramento degli ecosistemi, la congestione degli spazi e delle infrastrutture, il peggioramento della qualità della vita dei residenti, nonché una progressiva perdita di autenticità e di attrattività della destinazione stessa.

Nel quadro GSTC, tali criticità sono affrontate ponendo al centro la gestione della destinazione e riconoscendo il ruolo strategico delle organizzazioni incaricate del coordinamento e dell’indirizzo delle politiche turistiche. L’adozione di Sistemi di Gestione della Sostenibilità consente di integrare pianificazione, coinvolgimento degli

stakeholder, monitoraggio degli impatti e azioni correttive, fornendo una base solida per prevenire e mitigare le dinamiche legate all'overtourism.

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".

Lo schema di certificazione GSTC per le destinazioni turistiche nasce dall'esigenza, riconosciuta a livello internazionale, di disporre di un quadro di riferimento unico, credibile e condiviso per valutare la sostenibilità del turismo a scala di destinazione.

La certificazione delle destinazioni secondo lo Standard GSTC si inserisce in questo contesto come strumento di verifica indipendente dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati. Essa non si limita a attestare il rispetto di requisiti formali, ma mira a rafforzare la capacità delle destinazioni di orientare lo sviluppo turistico verso modelli sostenibili, resilienti e socialmente condivisi, nel medio e lungo periodo.

Il turismo, infatti, incidendo in modo diretto su ambiente, comunità locali, infrastrutture, governance e sistemi economici, richiede strumenti che superino approcci settoriali o volontaristici e che consentano valutazioni sistemiche, verificabili e confrontabili. In tale contesto, il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ha sviluppato un sistema basato su:

- standard globali di sostenibilità,
- meccanismi di assicurazione della qualità,
- accreditamento formale degli organismi di certificazione,

in coerenza con le migliori pratiche internazionali in materia di valutazione della conformità.

ELEMENTI SPECIFICI DELLO SCHEMA

Lo schema GSTC si colloca inoltre in piena coerenza con l'Agenda 2030 e con il ruolo attribuito al turismo come leva trasversale per il raggiungimento degli SDGs, in particolare per quanto riguarda sviluppo economico inclusivo, modelli di produzione e consumo sostenibili, tutela degli ecosistemi e governance territoriale.

Lo standard copre in modo integrato:

- governance e gestione strategica della destinazione;

- benefici socio-economici per le comunità locali;
- tutela del patrimonio culturale;
- salvaguardia ambientale, clima, risorse naturali e biodiversità.

Tutti i requisiti contenuti negli standard di riferimento sono obbligatori e oggetto di valutazione di conformità nell'ambito della certificazione.

Lo schema non è concepito come un meccanismo "pass/fail" isolato, ma come percorso strutturato di accompagnamento alla sostenibilità.

A tal fine, sono previsti:

- status di candidatura, che attesta l'esistenza di una DMO ovvero l'organizzazione (pubblica, privata o mista) responsabile del coordinamento, della gestione e dello sviluppo turistico di una destinazione e conseguentemente di un quadro minimo di governance;
- verifica del Sistema di Gestione della Sostenibilità (SMS-verified), focalizzata sulle capacità organizzative e di pianificazione;
- certificazione completa della destinazione, che attesta il rispetto di tutti i requisiti dello standard.

Questo assetto consente:

- l'ingresso graduale delle destinazioni nel sistema;
- l'allineamento tra maturità gestionale e livello di riconoscimento;
- la promozione del miglioramento continuo, elemento fondante dello schema GSTC.

REGOLE DI CERTIFICAZIONE

Riferimenti normativi per l'attività di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1 in vigore dal 01 marzo 2026. • GSTC Destination Criteria Version 2.0 in vigore dal 06 Dicembre 2019. • Guidance on the Grace Period for Three New Requirements for GSTC Destination Certification (applicabile fino al 31 Dicembre 2029).
Processo di certificazione	<p>Oltre alle prescrizioni di cui alla norma di accreditamento ISO/IEC 17065 e dei Regolamenti di Accreditazione ACCREDIA in versione vigente,</p> <p>si applicano le prescrizioni del § 8 dell'Accreditation Manual di cui sopra nonché quanto previsto dai requisiti degli Accreditation Procedural Documents di GSTC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GSTC Accreditation Procedure v.3.0; • GSTC Surveillance and Sampling Procedure v.1.0; • GSTC Witnessing Procedure v.1.0;

- GSTC Opening and Closing Meetings Procedure v.1.0;
- GSTC Findings Procedure v.1.0;
- GSTC Grievance Procedure for Accreditation v.2.0;
- GSTC Accreditation Fee Schedule version 3.0.

Soggetti che possono richiedere la certificazione

Si applicano le prescrizioni dei § 12-13-14 del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1”.

Nello specifico si evidenzia che è prevista la possibilità di accedere alla certificazione in 3 differenti percorsi:

Pathways to Certification		Candidacy Status	Inclusion of GSTC SMS-verified?	Online Candidacy Course
Step-by-Step Pathways	Three-step approach: Candidacy → GSTC SMS-verified → GSTC-certified	✔ Yes	✔ Yes	✔ Yes
	Two-step approach: Candidacy → GSTC-certified	✔ Yes	✘ No	✔ Yes
	Two-step approach: GSTC SMS-verified → GSTC-certified	✘ No	✔ Yes	✔ Yes
Direct to Certification	Fully direct to GSTC-certified	✘ No	✘ No	✘ No

Percorso 1: Approccio in tre fasi – passaggio da Candidatura a GSTC, a GSTC SMS verified e in ultimo a certificata GSTC.

- Fase 1: Richiesta **Candidatura** per la certificazione della destinazione GSTC. Il CAB deve verificare che il cliente soddisfi i requisiti descritti al punto 12.3 (ossia completamento di un corso di formazione specifico online).
- Fase 2: Richiesta di adesione al livello SMS-verified (Sustainable Management System Verified). Il CAB verificare che il cliente soddisfi i requisiti descritti nella Sezione 13 (Requirements for Sustainable Destination Management Verification, processo da avviarsi entro 2 anni dall’ottenimento dello stato di Candidato alla certificazione, la destinazione deve soddisfare i requisiti del Pillar A dello Standard Destination GSTC, il CAB lo verifica tramite valutazione documentale. Il processo di certificazione per GSTC Destination deve essere avviato entro 3 anni dal rilascio del Certificato come Destinazione SMS-verified);
- Fase 3: Richiesta dello status di Destinazione certificata GSTC. il CAB deve condurre una valutazione di conformità del cliente rispetto allo Standard di Riferimento per determinare la conformità a tutti i requisiti applicabili. Inoltre, il CAB verificherà che il cliente soddisfi i requisiti specifici descritti nella Sezione 14 (Requirements for Destination Certification: La domanda di certificazione della destinazione GSTC deve essere presentata entro 2 anni dall’ottenimento dello status di candidatura o entro 3 anni dallo status di SMS-verified, dovranno essere verificati da parte del CAB tutti i requisiti, compresi quelli aggiuntivi).

Percorso 2-1: Approccio in due fasi – da Candidatura alla Certificazione GSTC.

- Fase 1: Richiesta Candidatura per la certificazione della destinazione GSTC. Il CAB deve verificare che il cliente soddisfi i requisiti descritti al punto 12.3 (ossia completamento di un corso di formazione specifico online).

- b) Fase 2: Richiesta dello status di Destinazione certificata GSTC. Il CAB deve condurre una valutazione di conformità del cliente rispetto allo Standard di Riferimento per determinare la conformità a tutti i requisiti applicabili. Inoltre, gli Organismi di Certificazione verificheranno che il cliente soddisfi i requisiti specifici descritti nella Sezione 14 (Requirements for Destination Certification: La domanda di certificazione della destinazione GSTC deve essere presentata entro 2 anni dall'ottenimento dello status di candidatura, dovranno essere verificati da parte del CAB tutti i requisiti, compresi quelli aggiuntivi).

Percorso 2-2: Approccio in due fasi: da GSTC SMS-verified a Certificato GSTC.

- a) Fase 1: Richiesta di adesione al livello SMS-verified (Sustainable Management System Verified). Il CAB deve verificare che il cliente soddisfi i requisiti descritti nella Sezione 13 (Requirements for Sustainable Destination Management Verification, la destinazione deve soddisfare i requisiti del Pillar A dello Standard Destination GSTC, il CAB lo verifica tramite valutazione documentale. Il processo di certificazione per GSTC Destination deve essere avviato entro 3 anni dal rilascio del Certificato come Destinazione SMS-verified).
- b) Fase 2: Richiesta dello status di Destinazione certificata GSTC. Il CAB deve condurre una valutazione di conformità del cliente rispetto allo Standard di Riferimento per determinare la conformità a tutti i requisiti applicabili. Inoltre, il CAB verificherà che il cliente soddisfi i requisiti specifici descritti nella Sezione 14 (Requirements for Destination Certification: La domanda di certificazione della destinazione GSTC deve essere presentata entro 2 anni dall'ottenimento dello status di candidatura, dovranno essere verificati da parte del CAB tutti i requisiti, compresi quelli aggiuntivi).

Percorso diretto: La Destinazione richiede direttamente lo status di Destinazione certificata GSTC e pertanto il CAB deve effettuare una valutazione di conformità del cliente rispetto allo standard di riferimento e confermare che il cliente soddisfi tutti i requisiti dello standard compresi quelli aggiuntivi.

Una Destinazione non può detenere lo status di Candidatura alla Certificazione di Destinazione GSTC per più di due anni.

Il completamento del corso di Candidatura alla certificazione on line è previsto sia per lo Step 1 sia per tutti gli Step 2.

Criteri di competenza del gruppo di verifica e del personale coinvolto nel processo di certificazione

I requisiti di conoscenza e competenza e i criteri di mantenimento di qualifica per gli auditor sono definiti al § 9 e 10 del documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1".

In particolare, gli Auditor devono possedere:

- conoscenze generali e documentate sui principi e tecniche di audit (ISO 19011),
- conoscenze sui processi di certificazione dell'organismo;
- conoscenze specifiche sulla terminologia, pratiche e processi di sostenibilità;
- esperienza di audit o lavorativa ovvero:

- qualifica di Lead Auditor in qualsiasi programma di certificazione riconosciuto a livello internazionale (come IRCA, ASQ, ecc.) in settori rilevanti per il turismo oppure almeno 2 anni di esperienza nel settore turistico alberghiero, nella gestione ambientale o nel settore sociale;
- formazione sulle modalità di auditing: formazione sui documenti di schema applicabili, superamento del training GSTC.

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 Certification Bodies - Destination version 2.1" aggiornato al 10.02.2025).

Sarà sufficiente per gli Auditor seguire solo la parte introduttiva del corso relativa alla "Comprensione del turismo sostenibile" qualora vengano soddisfatte le seguenti condizioni:

- possesso di oltre 3 anni di esperienza lavorativa nell'ambito della certificazione del turismo;
- aver completato almeno 5 audit di destinazioni condotti rispetto a uno standard GSTC-Recognized o allo Standard GSTC per le Destinazioni, svolti nei tre (3) anni consecutivi precedenti.

In ogni caso la qualifica del personale coinvolto nelle varie fasi del processo di certificazione dovrà tenere conto anche dell'estensione geografica del parco clienti dell'Organismo e delle competenze necessarie per aspetti regolatori, culturali e linguistici applicabili localmente.

Criteri 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 Certification Bodies - Destination version 2.1".

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;
 - conoscenza dei criteri e indicatori GSTC applicabili allo schema, completamento con successo della formazione per auditor GSTC;
 - 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.

Tempi di audit

Come previsto dal § 8.14 del documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1", i tempi di audit sono determinati in funzione del rischio associato al cliente tenendo conto dei fattori già definiti ma non limitando tale valutazione a questi.

	<p>Il CAB dovrà inoltre tenere in considerazione i tempi necessari di percorrenza per raggiungere e rientrare dai siti auditati e del tempo impiegato per la valutazione della documentazione propedeutica alla definizione del livello di rischio che non potranno essere conteggiati nella determinazione dei tempi di audit.</p>
Valutazione di organizzazioni multi-site	<p>Ai fini della valutazione di una organizzazione multi-site è applicabile il documento IAF MD 01.</p>
Modalità di svolgimento dell'audit	<p>Per le modalità di audit si rimanda alle prescrizioni contenute nel documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1" con particolare attenzione alle seguenti prescrizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno gli audit iniziali e di rinnovo devono essere condotti in campo; • la verifica di I sorveglianza successiva al rilascio della certificazione deve essere svolta non oltre 12 mesi dalla presa decisione; • sono consentiti gli audit da remoto o in modalità mista in funzione del rischio associato alla singola destinazione e delle caratteristiche delle parti interessate, siti, attrazioni o altri interessi che la stessa ha a disposizione. In ogni caso per le destinazioni identificate almeno a basso rischio le sorveglianze possono essere svolte in modalità ibrida; • nei casi di situazioni identificate a rischio Alto per cui la sorveglianza annuale deve essere svolta in campo; • è consentita l'esecuzione di audit non annunciati. <p>Nell'identificazione del rischio associato il CAB dovrà sempre tenere in considerazione altri fattori come ad esempio: eventuali Non Conformità precedentemente emesse (intese come maggiori e minori), modifiche che abbiano impatti di tipo ambientale sociale, economico, culturale ecc...</p>
Decisione	<p>Prima della presa decisione dovrà essere verificata anche l'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive delle Non Conformità che costituiscono un mancato rispetto di uno o più requisiti del documento normativo di riferimento o relative a situazioni che sollevino dubbi significativi sulla capacità dei processi di gestione della sostenibilità del cliente di raggiungere i risultati attesi.</p> <p>In questi casi non sarà quindi possibile assumere una decisione con la sola accettazione del piano di gestione rilevati proposto dall'organizzazione.</p>
Contenuti e Scopo del certificato	<p>Il documento di certificazione deve essere gestito e redatto secondo le prescrizioni di cui al § 8.18 del documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1" nonché del Regolamento per l'uso del marchio ACCREDIA RG-09 in versione vigente.</p>
Trasferimento della certificazione	<p>Si applicano le prescrizioni dei Regolamenti di Accredimento ACCREDIA RG-01 Parte Generale e RG-01-03 in revisione vigente.</p>

Documenti IAF applicabili	Trovano applicazione i documenti IAF MD 1 e 4.-
Nota generale	Ove non dettagliato nella presente circolare s'intende che sono comunque applicabili tutte le prescrizioni del documento GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1.

REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

Norma di Accredimento: ISO/IEC 17065 in versione vigente

REQUISITI STRUTTURALI

Requisiti per la presentazione della Domanda	I CAB richiedenti l'accREDITamento (inteso anche come estensione ad uno specifico schema) devono aver svolto almeno un audit interno, il riesame della direzione ed un'attività di valutazione della conformità completa. Qualora quest'ultima non sia disponibile, è possibile che l'Organismo svolga una simulazione che dovrà riguardare l'intero processo di certificazione ovvero dalla ricezione iniziale della domanda di certificazione fino all'eventuale rilascio del certificato.
---	--

Oltre alle prescrizioni di cui alla norma di accREDITamento UNI CEI EN ISO/IEC 17065, dei Regolamenti di AccREDITamento ACCREDIA in versione vigente e di quanto riportato al precedente box "Regole di certificazione" si applicano le eventuali prescrizioni aggiuntive contenute nei § 7-8-9 del documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Destination version 2.1 con la differenza che il ciclo di accREDITamento ACCREDIA ha sempre durata 4 anni.

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 il CAB posseda già accREDITamenti rilasciati da altri Enti di AccREDITamento, dovrà essere effettuata una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA MLA e Global MRA applicabili.

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

A	CAB già accREDITato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012	<ul style="list-style-type: none"> • Esame documentale di 1 giornata; • Verifica ispettiva presso la sede del CAB di 1 giornata + reportazione; • 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.
----------	---	---

B	CAB 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"> • Esame documentale di 1 giornata; • Verifica ispettiva presso la sede del CAB di 2 giornate + reportazione; • 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.
C	CAB 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"> • Esame documentale di 1 giornata; • Verifica ispettiva presso la sede del CAB di 4 giornate + reportazione. • 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

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE

Si rimanda a quanto indicato nei moduli DA-00 e DA-01 con le seguenti ulteriori richieste:

- procedura per la definizione degli scopi di certificazione e fac-simile di certificato;
- procedura per la definizione dei tempi di audit;
- procedura per l'esecuzione degli audit;
- informazioni circa lo stato dell'attività di valutazione della conformità completa;
- lista dei potenziali clienti e relativi scopi e delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento); –

Per i CAB NON accreditati UNI CEI EN 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, verrà condotta una sorveglianza annuale (sede o accompagnamento) la cui frequenza potrà essere ridotta a solo una sorveglianza e un accompagnamento nel ciclo nel caso in cui l'Organismo abbia certificato meno di 10 siti nello schema.

ACCREDIA si riserva comunque la possibilità di modificare le tempistiche di sorveglianza di cui sopra in funzione di un approccio basato sul rischio che tenga conto di diversi fattori quali ad esempio:

- modifiche intervenute sullo schema di certificazione;
- cambiamenti nella struttura dell'Organismo o altre situazioni similari;
- criticità legate allo schema;
- elevato numero di certificazioni emesse;
- ricezione di reclami/segnalazioni sull'operato del CAB e/o su organizzazioni certificate;
- andamento avuto dal CAB nello schema;
- specifiche delibere del competente CSA;
- ecc...

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Dott. Emanuele Riva
Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione