



Regolamento per il rilascio del Certificato di Conformità di Servizi e Processi

In vigore dal 07/05/2015
Rev. 2

RINA SERVICES S.p.A.
Via Corsica, 12 - 16128 Genoa

Tel. +39 010 53851 Fax +39 010 5351000
mail: info@rina.org
web site: www.rina.org

Technical Rules





INDICE

CAPITOLO 1 - GENERALITA'

CAPITOLO 2 - DEFINIZIONI

CAPITOLO 3 - RILASCIO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

CAPITOLO 4 - VALIDITÀ DEL CERTIFICATO E MANTENIMENTO DELLA VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 5 – PROROGA, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

CAPITOLO 6- PUBBLICAZIONE DA PARTE RINA

CAPITOLO 7- USO DI MARCHIO DIVERSO DAL MARCHIO RINA

CAPITOLO 8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI





CAPITOLO 1 - GENERALITA'

1.1

Il presente Regolamento illustra le procedure seguite da RINA per la certificazione di Servizi o Processi, secondo lo schema che prevede di conferire all'Organizzazione il diritto di utilizzare il Logotipo di Certificazione RINA per l'identificazione del servizio o processo medesimo.

La certificazione di conformità in oggetto viene rilasciata in accordo a norme nazionali, internazionali o ad altri documenti normativi di riferimento, che possono essere di proprietà dell'Organizzazione stessa o di Enti / Associazioni di riferimento.

Ad integrazione e completamento delle disposizioni del presente paragrafo si faccia riferimento a quanto riportato nel Capitolo 8 "Condizioni contrattuali".

1.2

RINA si riserva la facoltà di specificare meglio modalità operative particolari, richieste dalla natura dello specifico servizio o processo da verificare, nei documenti contrattuali specifici (documento di offerta, addendum tecnico integrativo), che integrano e completano il presente documento ai fini contrattuali.

1.3

Le attività di RINA contemplate nel presente Regolamento si applicano a servizi o processi erogati da Organizzazioni di qualunque tipo (pubblico o privato), in tutti i settori di attività (quali, ad esempio, finanziario, assicurativo, sanitario, pubblica amministrazione, educazione e formazione, sociale, servizi professionali), rivolti al pubblico, ai privati, alle imprese, ad altre organizzazioni.

1.4

L'ottenimento della certificazione di un servizio o processo può essere evidenziato dall'Organizzazione stessa mediante l'apposizione sulla documentazione descrittiva del servizio o processo stesso del Logotipo di Certificazione RINA, concesso in uso all'Organizzazione, come descritto al cap. 3.6.

1.5

Il rilascio del Logotipo di Certificazione del servizio o processo è contestuale al rilascio del Certificato di Conformità. Tale Certificato è emesso a buon esito delle verifiche ispettive, delle ispezioni sul campo e delle valutazioni eseguite sul servizio e sul processo di erogazione del servizio o processo stesso, sulla base del documento normativo di riferimento ed alla verifica che l'Organizzazione operi secondo un Sistema di Gestione riconosciuto idoneo da RINA (vedere cap. 3).

La validità nel tempo del Certificato di Conformità è subordinata al risultato dei successivi controlli, effettuati da RINA, sull'erogazione del servizio o processo (vedere cap. 4).

1.6

L'Organismo garante delle certificazioni emesse da RINA (Organismo di Accreditamento), nel caso in cui la certificazione sia rilasciata sotto accreditamento, può richiedere la partecipazione di suoi osservatori alle verifiche effettuate da RINA stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da RINA siano conformi alle norme per esso applicabili. La partecipazione di tali osservatori è previamente concordata tra RINA e l'Organizzazione interessata.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare alla suddetta partecipazione, sussistono i presupposti per l'interruzione dell'iter certificativo o per la sospensione del certificato, se già rilasciato all'Organizzazione.



CAPITOLO 2 - DEFINIZIONI

"RINA": significa RINA Services S.p.A.

"Organizzazione": il soggetto che stipula il contratto con RINA cui si applicano le seguenti condizioni.

"Logotipo di Certificazione del Servizio RINA": marchio applicato conformemente alle regole di un sistema di certificazione, indicante con sufficiente certezza, che un servizio o processo è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

"Richiedente": è l'Organizzazione che richiede a RINA il rilascio del Certificato di Conformità.

"Titolare del Documento normativo di riferimento": l'Organizzazione proprietaria del Documento Normativo.

"Documenti di dettaglio specifici": documenti contrattuali (documento di offerta, addendum tecnico integrativo) che specificano meglio modalità operative particolari, richieste dalla natura dello specifico servizio o processo da verificare

Per ogni altro termine usato nel presente Regolamento, si applicano le definizioni riportate nella Norma UNI CEI EN 45020, alla UNI CEI EN ISO-IEC 17000 ed alla ISO 9000.

CAPITOLO 3 - RILASCIO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Documentazione iniziale

Il Richiedente deve presentare a RINA apposita domanda per avviare l'istruttoria per ottenere il rilascio del Certificato di Conformità del servizio o processo per uno o più servizi o processi. Il primo step consiste nell'invio a RINA del Questionario Informativo debitamente compilato con allegati i documenti di dettaglio, e/o integrazioni, ove necessario. In particolare, il Richiedente deve comunicare a RINA:

- nome ed indirizzo della sua sede;
- sede o sedi di erogazione del servizio o processo per i quali viene richiesta la certificazione di conformità;
- numeri di telefono e telefax ed e-mail;
- indicazione dell'eventuale certificazione del SGQ aziendale (norma di riferimento ed Organismo di Certificazione);
- documento normativo di riferimento per il servizio o processo;
- orari di erogazione del servizio o processo, tipologia di utenti o clienti, modalità di assistenza, reclamo, garanzia ed ogni altra informazione utile per comprendere le caratteristiche del servizio;
- copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente;
- la persona di riferimento responsabile del servizio o processo.

Sulla base di tali indicazioni viene formulata da RINA un'offerta economica che viene inviata all'Organizzazione, unitamente al presente Regolamento.

Il Richiedente, in caso di accettazione dell'offerta economica inviata da RINA, formalizza la richiesta di certificazione, inviando a RINA lo specifico modulo allegato ai documenti debitamente firmato e timbrato.

Al ricevimento della richiesta di certificazione, RINA invia al Richiedente per iscritto la conferma di accettazione della richiesta stessa.

La richiesta di certificazione e la relativa accettazione da parte di RINA formalizzano l'accordo contrattuale tra le parti, secondo il presente Regolamento.

Unitamente alla richiesta di certificazione o successivamente alla stessa, l'Organizzazione deve inviare al RINA la documentazione specifica relativa al servizio o processo espletato, indicata nel presente Regolamento oppure nelle istruzioni di dettaglio. Il RINA può anche richiedere a sua discrezione, per esame, anche altri documenti, oltre a quelli di cui sopra, giudicati importanti ai fini della valutazione del servizio.



Il contratto (ed il certificato se rilasciato) ha di norma validità triennale, se non diversamente specificato nei documenti di dettaglio specifici.

3.2 Esame documentale

La documentazione di cui al par. 3.1 è valutata da RINA per conformità al presente Regolamento ed ai documenti di dettaglio specifici.

L'esito di questo esame è comunicato al richiedente; eventuali non conformità riscontrate nella documentazione devono essere risolte dall'Organizzazione prima del prosieguo dell'iter certificativo.

A seguito di specifici accordi con l'Organizzazione, la verifica della documentazione di cui sopra può essere effettuata direttamente presso l'Organizzazione stessa.

A buon esito dell'esame documentale sono effettuati accertamenti presso l'Organizzazione, come di seguito indicato (vedere par. 3.3), per verificare la corretta applicazione dei criteri stabiliti nel documento normativo di riferimento.

Qualora le attività da verificare siano svolte su più siti operativi o sul campo, gli accertamenti sono svolti secondo criteri preventivamente stabiliti e comunicati dal RINA all'Organizzazione.

3.3 Accertamenti iniziali

3.3.1 Generalità

Gli accertamenti di prima certificazione da parte di RINA consistono in:

- valutazione del SG adottato per l'erogazione del servizio o processo presso le sedi di erogazione interessate (vedere par. 3.3.2);
- valutazioni in campo del servizio o processo per il quale è richiesta la certificazione di conformità e delle modalità di erogazione e controllo (vedere par. 3.3.3).

3.3.2 Valutazione del Sistema di Gestione

Il processo di Certificazione del servizio o processo prevede la valutazione del SG relativo al servizio o processo erogato, che si effettuerà con modalità differenti a seconda che l'Organizzazione possieda o meno un SGQ certificato da RINA o da altro Organismo di Certificazione accreditato.

A) In presenza di SGQ già certificato RINA o in presenza di SGQ certificato da altro OdC accreditato in ambito IAF

Qualora il Sistema di Gestione della Qualità sia già certificato da RINA, o da altro OdC accreditato in ambito IAF, se il certificato è in corso di validità e copre il campo di erogazione del servizio o processo, si procede direttamente con la "Valutazione del servizio" descritta al par. 3.3.3.

B) In assenza di SGQ certificato, o in presenza di SGQ certificato non da RINA né da OdC accreditati in ambito IAF

Qualora il SGQ non sia certificato o in presenza di certificazione rilasciata non da RINA né da altro organismo accreditato in ambito IAF, RINA si riserva di effettuare una valutazione apposita del Sistema di Gestione applicato presso l'Azienda al fine di verificare le modalità di gestione del processo di erogazione del servizio o processo.

3.3.3 Valutazione del servizio o processo presso l'organizzazione

Viene effettuata una visita di valutazione per accertare che il servizio o processo effettivamente erogato dall'Organizzazione sia conforme al documento normativo di riferimento, alla documentazione previamente esaminata dal RINA (vedere par. 3.1) ed alle procedure operative eventualmente predisposte dall'Organizzazione stessa.

Qualora le registrazioni disponibili relative al servizio o processo non siano in un numero ritenuto sufficiente, RINA, ad esito positivo della visita, potrà ugualmente concedere il rilascio della Certificazione di Conformità riservandosi di effettuare ulteriori verifiche presso l'Organizzazione o per via documentale.

La visita è effettuata da tecnici qualificati del RINA e consiste essenzialmente in:

- una riunione iniziale con i tecnici dell'Organizzazione per concordare le finalità e le modalità della visita stessa,
- un'ispezione nei siti in cui l'Organizzazione eroga il servizio o processo per verificare che lo stesso sia effettuato in conformità al documento normativo di riferimento ed alle istruzioni



- operative predisposte dall'Organizzazione stessa,
- una riunione finale per illustrare l'esito della verifica.

I nominativi di tali tecnici verranno comunicati da RINA al richiedente, il quale potrà fare obiezione sulla loro nomina, con congruo anticipo, giustificandone i motivi.

Nel caso di servizi forniti al pubblico, il RINA potrà effettuare ispezioni sul servizio in forma anonima, in conformità a quanto stabilito dai documenti applicabili. Tali ispezioni prevedono il controllo a campione, presso le sedi di erogazione del servizio o processo, delle modalità e dei parametri del servizio o processo, in conformità a quanto stabilito dai documenti applicabili. Il tecnico RINA opportunamente qualificato, agisce in veste di cliente o utente dei servizi erogati.

RINA si riserva di effettuare verifiche non annunciate eventualmente in forma anonima, anche presso i siti di erogazione del Servizio o Processo dell'Organizzazione o sul campo; i costi di tali verifiche sono a carico dell'Organizzazione.

3.4 Gestione esito accertamenti

Al termine degli accertamenti di cui al precedente paragrafo, (ed eventualmente di quelli di cui al cap. 4) viene consegnato all'Organizzazione un rapporto di verifica, sul quale sono riportate le eventuali non conformità ed osservazioni riscontrate.

L'Organizzazione dopo aver analizzato le cause delle eventuali non conformità segnalate sul rapporto di cui sopra, deve proporre al RINA le necessarie azioni correttive ed i tempi previsti per la loro attuazione.

In presenza di non conformità maggiori¹ il processo di certificazione è sospeso; nel caso di altri rilievi, la cui numerosità, a giudizio del gruppo di valutazione sia tale da poter provocare l'erogazione di un servizio o processo non conforme o non rispondente alle leggi per esso vigenti, il processo di certificazione è ugualmente sospeso.

In tali casi, entro tre mesi, RINA può effettuare una verifica supplementare finalizzata ad accertare la corretta applicazione delle azioni correttive proposte; a buon esito di tale verifica il processo di certificazione è ripreso. Trascorso il suddetto periodo senza conclusione positiva della valutazione, RINA può considerare chiusa la pratica di certificazione, addebitando i tempi e le spese sostenute sino a quel momento. In tali casi l'Organizzazione che desidera proseguire con la certificazione del RINA, deve presentare una nuova richiesta e ripetere l'iter certificativo.

I suddetti termini temporali possono, in casi particolari, essere variati su richiesta motivata dell'Organizzazione, a giudizio del RINA.

3.5 Rilascio del certificato

A completamento, con esito favorevole, degli accertamenti di cui al cap. 3.3 e previa convalida da parte dell'apposito Comitato Tecnico di RINA, viene rilasciato il Certificato di Conformità del servizio.

3.6 Uso del logotipo

In seguito all'avvenuta certificazione, l'Organizzazione è autorizzata ad utilizzare il logotipo del RINA relativo alla Certificazione del Servizio o Processo, opportunamente personalizzato da RINA per il servizio specifico, ed inviato appositamente all'Organizzazione, su cancelleria, materiale pubblicitario, pubblicazioni, carta intestata, alle condizioni riportate nel Capitolo 9 del presente Regolamento.

CAPITOLO 4 - VALIDITÀ DEL CERTIFICATO E MANTENIMENTO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

4.1 Validità del certificato

Salvo diversamente indicato nei documenti normativi di riferimento, il certificato ha validità triennale dal momento del rilascio, e la sua validità è subordinata al rispetto dei criteri indicati di seguito.

4.2 Verifiche periodiche

RINA effettua verifiche periodiche di sorveglianza, come indicato nei paragrafi seguenti, sia sul SG che

¹ Si intendono non conformità maggiori:

- la totale assenza di considerazione di uno o più requisiti dei documenti normativi di riferimento
- la mancata conformità dei risultati delle prove/accertamenti ai criteri stabiliti dai documenti normativi riferimento,
- una situazione che potrebbe provocare l'erogazione di un servizio non conforme o non rispondente alle leggi per esso vigenti,
- il mancato rispetto di uno o più requisiti del presente Regolamento.



sull'erogazione del servizio e processo, e comunica all'Organizzazione i risultati dei suoi accertamenti con le modalità già indicate al par. 3.4.

I controlli periodici sul SGQ, qualora sia stato certificato da RINA, vengono effettuati in accordo con quanto stabilito nel "Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità" di RINA.

Qualora il SGQ sia certificato da altro Organismo di Certificazione accreditato viene verificato che la relativa certificazione sia in regolare corso di validità. RINA si riserva la possibilità di esaminare le registrazioni relative alle verifiche ispettive condotte per il mantenimento della Certificazione.

Qualora il SGQ non sia certificato, per quanto riguarda il servizio o processo interessato, il SG sarà sottoposto a verifiche periodiche almeno annuali in occasione delle visite alle sedi di erogazione del servizio o processo.

Le verifiche sull'erogazione del servizio o processo, che verteranno su tutti gli aspetti relativi al servizio o processo stesso, dovranno dimostrare che il servizio o processo ha mantenuto la conformità ai requisiti definiti nel Documento Normativo di Riferimento.

Nel corso delle suddette operazioni di controllo verrà anche verificato il corretto utilizzo del logo di certificazione del RINA.

La periodicità delle visite periodiche presso l'Organizzazione non deve essere superiore ai 12 mesi. Eventuali scostamenti oltre tali limiti, dovuti a giustificati motivi, e non superiori a tre mesi, devono essere concordati previamente tra il RINA e l'Organizzazione e devono, comunque, essere recuperati alla prima verifica successiva.

La periodicità delle visite periodiche presso l'Organizzazione può essere variata rispetto a quella sopra definita, in diminuzione o in aumento, qualora il Documento Normativo di Riferimento o Regolamenti particolari del Titolare del Documento Normativo di Riferimento contengano requisiti definiti in merito.

In ogni caso, le visite periodiche devono essere effettuate con una frequenza tale da fornire la ragionevole certezza del mantenimento nel tempo della conformità ai requisiti del servizio o processo; questo fattore viene valutato a insindacabile giudizio del RINA.

La validità del certificato è confermata, a seguito dell'esito positivo dell'attività di sorveglianza. La gestione dell'esito degli accertamenti è descritta al par. 3.4.

4.3 Verifiche supplementari

RINA si riserva, inoltre, di effettuare verifiche e/o controlli supplementari presso l'Organizzazione nel caso pervengano a RINA stesso reclami o segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla rispondenza del servizio o processo certificato ai requisiti del documento normativo di riferimento e/o alla normativa cogente, al presente Regolamento, ed alle valutazioni di prestazione effettuate.

Il costo della verifica ispettiva supplementare è a carico dell'Organizzazione.

4.4 Reclami

L'Organizzazione deve mantenere una puntuale e aggiornata registrazione degli eventuali reclami inerenti ai servizi coperti da Certificazione di Conformità e delle relative azioni intraprese per porvi rimedio, e deve mantenerla a disposizione dei tecnici RINA.

RINA si riserva il diritto di richiedere all'Organizzazione le evidenze in merito ai reclami ricevuti, anche al di fuori delle verifiche periodiche stabilite.

CAPITOLO 5 – PROROGA, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Nel caso in cui non risultasse possibile effettuare le verifiche periodiche entro il periodo sopra indicato, potranno presentarsi i seguenti casi:

- Proroga: qualora sia pianificata una verifica di mantenimento non oltre i 15 giorni dal termine previsto, e sia fornita evidenza a RINA, potrà essere concessa da RINA una proroga della validità del certificato, previamente concordata tra le parti, di durata non superiore a tale termine.
- Sospensione: qualora non si preveda una verifica di mantenimento entro tale termine di 15 giorni, potrà essere concesso da RINA un periodo di sospensione del certificato di tre mesi al massimo;



- Ripristino: qualora non sussistano più le condizioni per la sospensione, ovvero venga effettuata la verifica periodica, si procederà con il ripristino del certificato.
- Revoca: qualora entro il periodo di sospensione non si possano, comunque, effettuare verifiche periodiche per il ripristino del certificato ad esito positivo della stessa, il certificato verrà revocato.

La sospensione, il ripristino e la revoca del certificato verrà gestito in conformità alle procedure del RINA. La sospensione, il ripristino e la revoca dei certificati verranno comunicate dal RINA agli interessati e pubblicate sul sito del RINA.

CAPITOLO 6- PUBBLICAZIONE DA PARTE RINA

RINA di norma, per specifici servizi o processi, emettere e tenere aggiornato sul suo sito internet l'elenco delle Organizzazioni e delle relative tipologie di servizi o processi da essi erogati che hanno ottenuto la certificazione.

Informazioni sulla validità del certificato sono riportate nel suddetto elenco.

Tale elenco contiene:

- la ragione sociale dell'Organizzazione ed il suo indirizzo;
- il servizio o processo certificato e il relativo documento normativo di riferimento;
- lo stato di validità del certificato;
- la data di scadenza del certificato.

I dati di cui sopra sono anche forniti da RINA:

- agli Organismi di Accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento;
- a Federazioni di Organismi di Certificazione di cui RINA fa parte;
- a Enti proprietari del documento normativo qualora richiesto;

per il loro inserimento nelle relative banche dati.

CAPITOLO 7- USO DI MARCHIO DIVERSO DAL MARCHIO RINA

Nel caso in cui il Titolare del documento normativo di riferimento intenda rilasciare un suo marchio di conformità, tale marchio dovrà essere utilizzato dall'Organizzazione, in aggiunta alla regolamentazione specificamente definita, secondo le stesse prescrizioni applicabili al Logotipo di certificazione del Servizio o Processo del RINA definite nelle Condizioni generali di contratto per la certificazione di Sistemi, Prodotti e Personale (vedere cap. 8).

L'Organizzazione può utilizzare, congiuntamente al marchio del Titolare del Documento Normativo di Riferimento, il Logotipo di Certificazione del Servizio RINA applicando quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto per la certificazione di Sistemi, Prodotti e Personale (vedere cap. 8).

CAPITOLO 8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali trovano applicazione le disposizioni nel Regolamento RINA "**Condizioni generali di contratto per la certificazione di Sistemi, Prodotti e Personale**", nella edizione in vigore.

Per le modalità di utilizzo del logo, trovano applicazione le disposizioni contenute nel documento "**Regolamento per l'uso del logotipo RINA**".

Entrambi i documenti sono disponibili sul sito web del RINA (www.rina.org).

