



# PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

## El Proceso de Disputa

Si bien PJR se complace en decir que hemos trabajado con miles de clientes satisfechos en los más de veinte años en los que nuestro organismo de certificación ha estado activo, estamos aún más orgullosos de afirmar que solo vemos un promedio de alrededor de 20 disputas por año. Aunque potencialmente desagradable, el proceso de disputa es no obstante una parte necesaria de la certificación, permitiendo que se planteen preocupaciones y se resuelvan de manera organizada.

### ¿Qué es una disputa?

Las disputas (también conocidas como "apelaciones") se comprenden y aceptan comúnmente como un desacuerdo oficial presentado por el auditado con respecto a una o más de las conclusiones extraídas por el auditor. Aunque generalmente se refieren a las no conformidades, no existe una definición oficial para ninguno de estos términos en ISO 17021-1:2015 o ISO 19011:2018.

La fuente de una disputa suele ser una de dos cosas:

- El auditor y el auditado no pueden llegar a un acuerdo con respecto al valor de la evidencia.
- El auditor y el auditado no pueden llegar a un acuerdo con respecto al valor de los criterios de auditoría relevantes.

Independientemente de si se presenta una disputa, hay algunas cosas que debemos tener en cuenta antes de iniciar el proceso de disputa. En PJR, los auditores están capacitados y se les anima a ser francos, compartiendo las posibles no conformidades sospechadas con el auditado tan pronto como se descubren. Esta transparencia tiene como objetivo ofrecer la mayor cantidad de información posible al auditado para que presente todas las pruebas disponibles, lo que permite que todas las partes tengan confianza en que la decisión final esté lo más informada posible. En PJR, también enfatizamos a los auditores que, en lugar de discutir los méritos de la evidencia (lo que implica perder un valioso tiempo de auditoría), es mejor documentar la no conformidad y continuar.

### El proceso de disputa paso a paso

Según la cláusula 9.7.1 de ISO 17021-1:2015, PJR está obligado a tener un "proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones". Todo el proceso que PJR utiliza para resolver disputas se describe en detalle en el procedimiento PRO-10, disponible para descargar en el sitio web de PJR en cualquier momento ([www.pjr.mx/registration-document-download](http://www.pjr.mx/registration-document-download)).



Un cliente de PJR comienza el proceso de disputa contactando al equipo de PJR en nuestra sede de Troy, Michigan, para solicitar una copia del formulario F-217 de PJR ("Formulario de Solicitud de Resolución de Disputa"). Todas las solicitudes de disputa deben presentarse a PJR dentro de los 15 días calendario posteriores a la finalización de una auditoría, y cada no conformidad disputada debe documentarse en un F-217 individual.

El F-217 proporciona un espacio para registrar información básica sobre los detalles de la auditoría en cuestión. Además, la sección "Solicitud de Resolución" proporciona los siguientes campos que deben completarse:

1. Criterios de Certificación: enumerar el número de no conformidad asignado por el auditor.
2. Hallazgo del Auditor/Organismo de Certificación: un resumen (o copia directa) de la no conformidad emitida por el auditor.
3. Justificación de la Solicitud de Disputa: en este campo se debe describir el desacuerdo. Esta declaración debe incluir cualquier punto de desacuerdo sobre la evidencia, los criterios de auditoría u otros puntos relevantes.
4. Descripción de los Adjuntos: una descripción detallada de lo que se ha proporcionado a PJR para respaldar la disputa. (Esta evidencia puede estar en cualquier formato).

Una vez que PJR ha recibido los formularios y la evidencia necesarios, se programará una audiencia de disputa. Dirigida por el presidente de la Disputa, esta audiencia incluirá al representante(s) del auditado, al auditor que redactó la no conformidad en disputa/apelación y al Panel de Disputa. Este Panel estará compuesto por tres Auditores Principales del esquema (por ejemplo, ISO 9001, 14001, etc.) que tomarán la decisión final sobre el punto en disputa. Cada parte tendrá tiempo suficiente para explicar su posición y el Panel de Disputa puede hacer preguntas adicionales tanto al auditado como al auditor.

Una vez concluida la audiencia, el Panel llevará a cabo una discusión privada para emitir su decisión final sobre el o los elementos en disputa. Esta decisión se considera definitiva y vinculante, y se proporcionará una copia de todas las decisiones de disputa completadas al auditado.

### ¿Qué se obtiene de una disputa?

Hay tres posibles resultados del Proceso de Disputa una vez concluida la audiencia:

1. La no conformidad en disputa se mantiene.  
En esta situación, el Panel de Disputa ha rechazado el argumento del auditado contra la no conformidad. La no conformidad debe abordarse de acuerdo con las indicaciones.
2. La no conformidad en disputa se revoca.  
En esta situación, el Panel de Disputa ha aceptado el argumento contra la no conformidad. Se instruirá al auditor que elimine la no conformidad del informe de auditoría oficial. Una vez hecho esto, se proporcionará al auditado una copia actualizada del informe.
3. La no conformidad en disputa se mantiene, pero se reduce.  
Esto se refiere a una situación en la que se considera que alguna parte de la no conformidad es válida, pero otra parte (o partes) debe eliminarse. También puede referirse a una situación en la que una no conformidad importante se reduce a una no conformidad menor. En este caso, también se proporcionará un informe de auditoría actualizado.

Al final del día, el objetivo de PJR es que los clientes nos consideren un socio de confianza en el proceso de certificación, no solo el día de la auditoría, sino más allá. Al proporcionar un Proceso de Disputa claro, podemos abrir un canal de comunicación con nuestros auditados que esperamos fortalezca la relación entre PJR y los clientes. Si tiene alguna pregunta sobre el Proceso de Disputa, su documentación o cómo se integra en su relación continua con PJR, comuníquese con nosotros por teléfono al **(248) 358-3388** o visite [www.pjr.mx](http://www.pjr.mx).