



Resolver Preocupaciones de Certificación con Transparencia

Durante más de dos décadas, PJR ha trabajado diligentemente con miles de clientes satisfechos como organismo de certificación confiable. Si bien ocasionalmente pueden surgir disputas, nos enorgullece el hecho de que solo encontramos un promedio de 20 disputas por año. Al comprender que las disputas son una parte esencial del proceso de certificación, PJR garantiza que las inquietudes se aborden y resuelvan de manera organizada. En este blog, explicaremos qué constituye una disputa, el proceso paso a paso que sigue PJR para resolver disputas y los posibles resultados que surgen de este procedimiento.

Las disputas, también conocidas como “apelaciones”, se refieren a desacuerdos presentados oficialmente y planteados por los auditados con respecto a las conclusiones extraídas por el auditor. Para iniciar el proceso de disputa, un cliente de PJR se comunica con el equipo de PJR en nuestra sede en Troy, MI, solicitando el “Formulario de solicitud de resolución de disputas” (F-217). Todas las solicitudes de disputa deben presentarse dentro de los 15 días calendario posteriores a la finalización de la auditoría, y cada no conformidad debe documentarse en un formulario F-217 individual.

El formulario F-217 captura detalles esenciales sobre la auditoría en cuestión. La sección “Solicitud de resolución” incluye campos para:

1. **Criterios de Certificación:** El número de no conformidad asignado por el auditor.
2. **Hallazgo del Auditor/CB:** Un resumen o copia directa de la no conformidad emitida por el auditor.
3. **Justificación de la solicitud de disputa:** una descripción detallada del desacuerdo, que abarca puntos relacionados con la evidencia, los criterios de auditoría u otros aspectos relevantes.
4. **Descripción de archivos adjuntos:** una explicación completa de las pruebas proporcionadas para fundamentar la disputa, que puede presentarse en cualquier formato.

Al recibir los formularios y las pruebas necesarias, PJR programa una audiencia de disputa. Dirigida por el Presidente de Disputas, esta audiencia involucra a representantes del auditado, el auditor responsable de la no conformidad en disputa y un Panel de Disputas compuesto por tres Auditores Líderes del esquema correspondiente. Durante la audiencia, cada parte presenta su perspectiva y el panel puede hacer preguntas adicionales para aclarar la situación.

Una vez concluida la audiencia, el Panel de Disputas participa en una discusión privada para tomar una decisión final sobre los puntos en disputa. Esta decisión se considera vinculante y se comunica al auditado. Hay tres resultados posibles:

1. **Confirmación de la disconformidad en disputa:** Se rechaza el argumento del auditado contra la disconformidad y la disconformidad debe abordarse en consecuencia.
2. **Anulación de la disconformidad en disputa:** el Panel de Disputas acepta el argumento en contra de la disconformidad y la disconformidad se elimina del informe de auditoría oficial.
3. **Mantener pero reducir la no conformidad en disputa:** en este escenario, parte de la no conformidad puede considerarse válida, mientras que otras partes pueden eliminarse o reducirse en gravedad. En tales casos, se proporciona un informe de auditoría actualizado.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de disputa o cómo se alinea con su relación actual con PJR, no dude en comunicarse con nosotros por teléfono al **(248) 358-3388** o por correo electrónico: www.pjr.mx.