SU RELACIÓN CONTINUA CON PJR

Presentado por: Joseph Krolikowski – Gerente del Programa QMS

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

SEMINARIO WEB SOBRE LIMPIEZA

Se ha silenciado a todos los participantes.

Por favor, escriba sus preguntas en la sección "Preguntas" del panel de control. Responderemos las preguntas al final de esta presentación.

Tenga en cuenta que próximamente se podrán descargar copias de la presentación de hoy.

Este seminario web (y todos los seminarios web anteriores de PJR) también estarán disponibles en nuestro sitio web, en la sección "Seminarios web grabados previamente".

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

ENCUESTA #1

RESUMEN DE LOS TEMAS

Socios en la certificación

Cambios

Auditorías con poca antelación

El proceso de disputa

SOCIOS EN SU CERTIFICACIÓN

Perry Johnson Registrars (PJR) se considera un socio en su certificación. Desde nuestra perspectiva, la relación va mucho más allá de la auditoría de certificación inicial.

Queremos que nos mantenga involucrados cuando enfrente desafíos en su sistema de gestión de calidad. ¡Aproveche los recursos que ofrecemos para sacar el máximo provecho de sus esfuerzos de certificación!

CAMBIOS - Y QUE HACER SOBRE ELLOS

Todas las empresas se enfrentan a la posibilidad de cambio a lo largo de su existencia.

Algunos cambios tienen un impacto mínimo y, a la larga, no significan nada.

Otros cambios tienen un impacto devastador en el negocio y el futuro de una organización.

Cuando un cambio pueda afectar su certificación, es necesario informar a PJR para que podamos tomar las medidas adecuadas.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Todo cliente contratado por PJR está sujeto a los términos y condiciones oficiales que hemos establecido en el formulario PJR "F-3" (pjr.com/registration-document-download).

El formulario F-3 incluye una disposición que dice lo siguiente: "La organización tiene la obligación de notificar a PJR por escrito y de manera oportuna los cambios sustanciales".

Este requisito de PJR se basa en una cláusula de la norma ISO 17021-1:2015 (8.5.3: Notificación de cambios por parte de un cliente certificado).

El formulario F-3 proporciona una lista (bastante) completa de lo que constituye un "cambio sustancial".

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

CATEGORÍAS DE CAMBIO MATERIAL LEGAL

La primera categoría importante de cambios sustanciales se refiere a la naturaleza jurídica de la organización. Estos incluyen cambios en cualquiera de los siguientes aspectos:

➔Propiedad de la organización;

➔Persona jurídica de la organización (corporación, sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, etc.).

➔Los cambios de esta naturaleza pueden o no afectar la certificación de una empresa.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

CATEGORÍAS DE CAMBIO MATERIAL - **OPERATIVO**

La segunda categoría principal de cambios materiales se refiere a los aspectos operativos de la organización. Estos incluyen cambios en cualquiera de los siguientes aspectos:

Cambios en el alcance de las operaciones (lo que aparece o se pretende que aparezca en la declaración del alcance del certificado);

➔Cambios en el sistema o los procesos de gestión;
➔Cambios en el personal directivo, de toma de decisiones o técnico clave; y
➔Cambios en el número de empleados.
➔Cambios de esta naturaleza suelen tener algún impacto en la certificación de la empresa.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

CATEGORÍAS DE CAMBIO MATERIAL - **FÍSICO**

La última categoría principal de cambios materiales se refiere a los aspectos físicos de la organización. Estos incluyen cambios en cualquiera de los siguientes aspectos:

➔Cambios en la ubicación/dirección de la organización o en el número de instalaciones (añadidas, eliminadas, etc.); y

➔Daños significativos en una instalación, por ejemplo, daños por incendio o desastre natural como una inundación.

➔Cambios de esta naturaleza suelen tener algún impacto en la certificación de la empresa.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿QUÉ ESTÁ OBLIGADO A HACER PJR ANTE UN CAMBIO MATERIAL?

La norma ISO 17021-1:2015 (cláusula 8.5.3) exige que PJR adopte las medidas pertinentes en respuesta al cambio notificado. El alcance y el plazo de la acción dependen de la naturaleza del cambio y de su impacto en el certificado emitido (si lo hubiera).

Algunos cambios se considerarán de escaso o nulo impacto y podrían no requerir ninguna acción específica por parte de PJR.

Casi todos los cambios sustanciales requerirán (como mínimo) la redacción de una enmienda contractual para reflejar el cambio y documentar su aprobación mutua entre PJR y la organización.

Idealmente, el cambio notificado se evaluará como parte del ciclo normal de auditoría; sin embargo, esto no es posible en todas las circunstancias.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

“AUDITORÍAS DE BREVE AVISO”

La norma ISO 17021-1:2015 (cláusula 9.6.4.2) permite que PJR realice ***auditorías de clientes certificados con poca antelación en respuesta a cambios.***

Esta misma terminología también se incluye en el F-3, lo que la convierte en parte vinculante de nuestro contrato con el cliente.

Dependiendo de la naturaleza del cambio, PJR se refiere a las auditorías con poca antelación mediante uno de los siguientes nombres internos:

➔ Expansión del Alcance»: este término se utiliza normalmente cuando una organización añade un nuevo edificio o emplazamiento a su certificación. También puede utilizarse en situaciones en las que se amplía el alcance de la organización (nuevos productos, nuevos procesos, etc.);

➔ Evaluación In Situ – OA»: este término pretende ser un término general para cualquier auditoría con poca antelación que no sea técnicamente una Expansión del Alcance.

Algunos esquemas de certificación tienen requisitos adicionales especiales para las auditorías con poca antelación. El IATF exige una "Auditoría Especial". Las Auditorías Especiales del IATF se rigen por los requisitos de la 5.ª Edición de las Reglas del IATF.

En la norma AS91XX, se denominan "Auditorías Especiales para el Sector Aeroespacial", pero los requisitos de la norma ISO 17021-1 se aplican a estas evaluaciones.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

QUÉ ESPERAR DURANTE UNA AUDITORÍA DE "POCO PREVIO"

Independientemente de cómo se denominen, la organización puede esperar que la auditoría de corto plazo siga generalmente los mismos pasos que una auditoría con secuencia regular.

Esto implica lo siguiente:

- ➔ Un plan de auditoría
- ➔ Una reunión de apertura y otra de cierre
- ➔ Entrevistas con el personal
- ➔ Revisión de la documentación de la empresa

La auditoría pretende ser una muestra específica del cambio en sí.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EJEMPLO 1
REUBICACIÓN DEL SITIO

En caso de reubicación o cambio de dirección, probablemente se incluirán en la muestra los siguientes elementos:

- ➔ Evaluación del impacto de la reubicación por parte de la gerencia;
- ➔ Evaluación del impacto por parte de la auditoría interna;
- ➔ Actualizaciones de la documentación (políticas, procedimientos, etc., que reflejen la nueva ubicación);
- ➔ Actualizaciones publicitarias;
- ➔ Actualizaciones contractuales;
- ➔ Medidas de instalación y mantenimiento de equipos;
- ➔ Actividades de capacitación para los nuevos miembros del equipo (esto depende, obviamente, de la distancia a la que se haya mudado la organización);
- ➔ Cómo se informó a los clientes/partes interesadas: problemas relacionados (si los hubiera); y
- ➔ Cambios en el alcance de las operaciones (si los hubiera).

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EJEMPLO 2
CAMBIO DE PROPIEDAD

En caso de cambio de propiedad, probablemente se incluirán en la muestra los siguientes elementos:

- ➔ Cambios en la gestión (si los hubiera);
- ➔ Cambios en los procesos o en el control de los mismos (si los hubiera);
- ➔ Cómo se informó a los clientes/partes interesadas: problemas relacionados (si los hubiera); y
- ➔ Cambios en el alcance de las operaciones (si los hubiera).

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EJEMPLO 3
NUEVOS PRODUCTOS O PROCESOS

En caso de una ampliación del alcance que no implique un cambio de ubicación, probablemente se incluirán en la muestra los siguientes elementos:

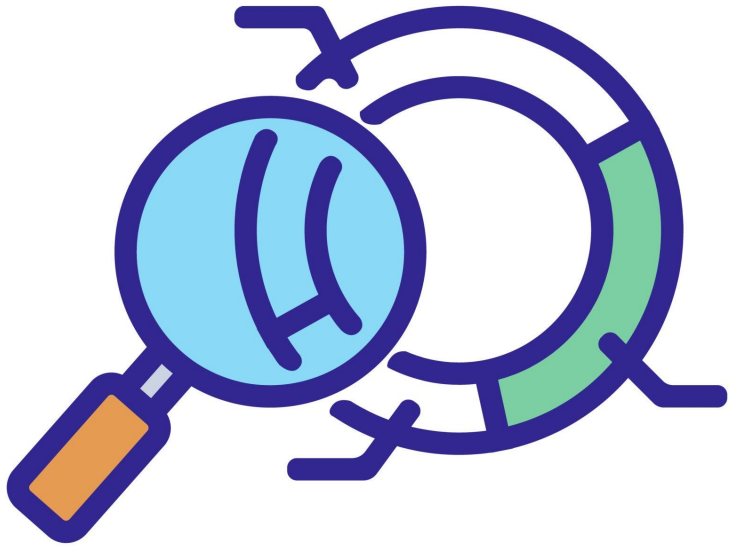
- ➔ Evaluación de la revisión por la dirección del/de los nuevo(s) proceso(s);
- ➔ Evaluación de la auditoría interna del/de los nuevo(s) proceso(s);
- ➔ Actualización de la documentación (políticas, procedimientos, etc.) para reflejar el/los nuevo(s) proceso(s);
- ➔ Medidas de instalación y mantenimiento de los equipos necesarios para el/los nuevo(s) proceso(s); y
- ➔ Actividades de capacitación para todo el personal responsable del/de los nuevo(s) proceso(s).

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿NO CONFORMIDADES DURANTE UNA AUDITORÍA DE BREVE PREVISIÓN?

Siempre es posible que cualquier actividad de auditoría genere una no conformidad.

Cualquier no conformidad detectada en una auditoría con poca antelación está sujeta a las mismas expectativas de plazos y respuesta que las auditorías programadas regularmente.



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿QUÉ TAN RÁPIDO OBTENDREMOS NUESTRO NUEVO CERTIFICADO?

Si el certificado requiere una actualización tras la auditoría con poca antelación, el auditor deberá preparar una solicitud de certificado que refleje los ajustes previstos. El auditor deberá analizar con usted el contenido de la solicitud y asegurarse de que esté de acuerdo con su preparación.

El proceso de PJR para la revisión y aprobación de los paquetes de auditoría se cumple en las auditorías con poca antelación.

Siempre que sea posible, PJR se esfuerza por responder con rapidez a cualquier solicitud de emergencia para la emisión acelerada de certificados.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

CUANDO NO ESTAMOS DE ACUERDO

EL PROCESO DE DISPUTA

PJR se enorgullece de su historial de miles de clientes satisfechos. Actualmente contamos (según el último recuento) con más de 6000 certificaciones activas en una amplia variedad de industrias y territorios.

¿Sabía que PJR realiza auditorías en más de 20 países, incluyendo Inglaterra, Jamaica, Brasil, Italia, Alemania, Guatemala, Japón, México y Tailandia?

Con tantas auditorías anuales, es notable que PJR procese (en promedio) menos de 20 disputas al año.

Profundicemos en esta parte (a veces desagradable, pero necesaria) del proceso de certificación.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿QUÉ ES UNA DISPUTA?

El término «disputa» no tiene una definición oficial en las normas ISO 17021-1:2015 ni ISO 19011:2018. El término «apelación» se utiliza en la Sección 9.7 de la norma ISO 17021-1:2015, pero este término tampoco tiene una definición oficial.

Las disputas (apelaciones) se entienden generalmente como un desacuerdo presentado oficialmente por el auditado respecto a una o más de las conclusiones alcanzadas en el proceso de auditoría (normalmente en forma de no conformidades).

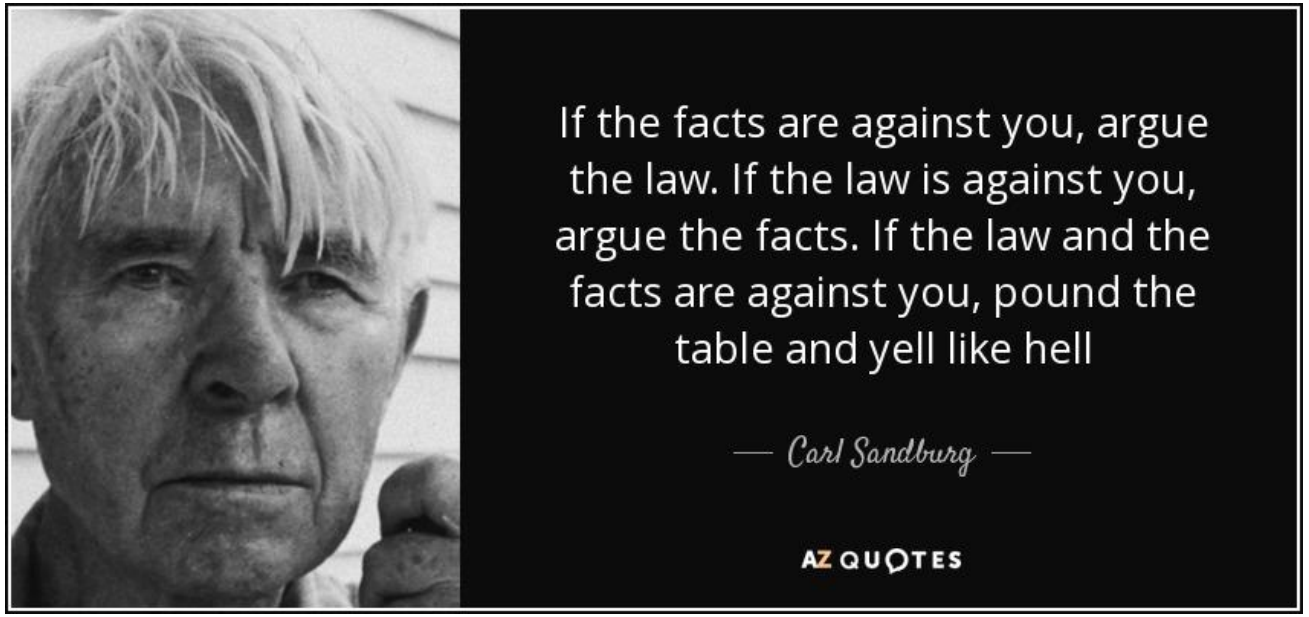
PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿QUÉ CONDUCE A UNA DISPUTA?

Normalmente, una disputa se presenta por una de dos razones:

El auditor y el auditado no se ponen de acuerdo sobre el fundamento de la evidencia; o

El auditor y el auditado no se ponen de acuerdo sobre el fundamento de los criterios de auditoría pertinentes.



¿QUÉ SE DEBE HACER ANTES DE PRESENTAR UNA DISPUTA?

PJR ha capacitado a sus auditores para que sean francos al compartir sospechas de incumplimiento con los auditados desde el momento en que se detectan.

Esto tiene como objetivo brindar al auditado la oportunidad de presentar toda la evidencia disponible. De esta manera, todas las partes pueden tener la seguridad de que el auditor está tomando la decisión más informada posible.

También enfatizamos a nuestros auditores que, si se ha revisado toda la evidencia disponible y el incumplimiento sigue sin ser aceptable para todas las partes, lo mejor es documentarlo y seguir adelante.

El tiempo dedicado a argumentar los méritos de un incumplimiento es una pérdida de tiempo del proceso de auditoría y podría afectar la capacidad del auditor para cumplir con todos los objetivos de auditoría.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EL PROCESO DE DISPUTA

“De principio a fin” (Parte 1)

La cláusula 9.7.1 de la norma ISO 17021-1:2015 exige que PJR cuente con un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones.

El proceso de PJR se describe en el procedimiento PRO-10: "Procedimiento de Disputas". El PRO-10 se puede descargar en cualquier momento desde el sitio web de PJR.

En la parte inferior de la página principal, encontrará el enlace "Descarga del Documento de Registro".

El proceso de disputa comienza contactando al equipo de PJR en la sede central y solicitando una copia del formulario 217 de PJR, "Formulario de Solicitud de Resolución de Disputas". Según el PRO-10:

Las solicitudes de disputa deben presentarse a PJR dentro de los 15 días calendario posteriores a la finalización de la auditoría; y

Se requiere un formulario F-217 por cada incumplimiento que se esté disputando.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EL PROCESO DE DISPUTA

“De principio a fin” (Parte 2)

La parte superior del formulario F-217 le ofrece un espacio para registrar información básica sobre la auditoría (nombre del auditado, nombre del auditor, fecha de la solicitud, etc.).

La sección principal que debe completar es "Solicitud de Resolución" e incluye los siguientes campos:

➔Criterios de Certificación: debe utilizarse para registrar el número de incumplimiento asignado por el auditor.

➔Hallazgo del Auditor/OC: debe ser un resumen (o copia literal) del incumplimiento emitido por el auditor.

➔Justificación de la solicitud de disputa: debe ser un resumen de las razones por las que no está de acuerdo con el incumplimiento escrito por el auditor. Su declaración debe incluir cualquier punto de desacuerdo sobre la evidencia, los criterios de auditoría u otros puntos relevantes.

➔Descripción de los anexos: debe ser un resumen (lo más detallado posible) de lo que ha proporcionado a PJR para fundamentar su disputa. Esta evidencia puede estar en cualquier formato.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EL PROCESO DE DISPUTA

“De principio a fin” (Parte 3)

Una vez que PJR haya recibido toda la documentación necesaria para la disputa, procederemos a programar una audiencia de disputa.

La audiencia de disputa está dirigida por el Presidente de Disputas e incluye a los siguientes participantes:

- ➔ Representante(s) del auditado;
- ➔ El auditor que redactó la no conformidad impugnada;
- ➔ El panel de disputas (tres auditores principales del esquema [ISO 9001, ISO 14001, etc.]) que tomará la decisión final sobre el punto en disputa.

Cada parte tiene tiempo suficiente para presentar su versión de la situación y el panel de disputas puede formular preguntas tanto al auditado como al auditor.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

EL PROCESO DE DISPUTA

“De principio a fin” (Parte 4)

Tras la audiencia de disputa, el panel de disputas mantendrá una reunión privada y emitirá su decisión final sobre todos los puntos en disputa.

La decisión del panel de disputas es definitiva y vinculante.

Recibirá una copia de todas las decisiones de disputas completadas.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

POSIBLES RESULTADOS DEL PROCESO DE DISPUTA

Tras el proceso de disputa, se pueden dar los siguientes resultados:

➔**La no conformidad disputada se confirma:** en este caso, el comité de disputas rechaza su argumento y usted debe responder a la no conformidad de la manera prescrita.

➔**La no conformidad disputada se revoca:** en este caso, el comité de disputas acepta su argumento y ordena al auditor que la elimine del informe oficial de auditoría. En estos casos, recibirá un informe de auditoría actualizado.

➔**La no conformidad disputada se confirma, pero se reduce o revisa:** esto suele referirse a una situación en la que una parte de la no conformidad se considera legítima, pero otra debe eliminarse. También puede referirse a una situación en la que una no conformidad mayor se reduce a una menor. Por último, también se puede concluir que la NCR estaba justificada, pero debe revisarse para que sea más coherente. En estos casos, recibirá un informe de auditoría actualizado.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

CONCLUSIÓN

PJR quiere que nuestros clientes nos consideren un socio de confianza durante el proceso de certificación, tanto el día de la auditoría como después.

Esperamos que nos mantenga informados sobre cualquier novedad y que nos permita utilizar nuestros amplios recursos para su beneficio.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Por favor, sintonice uno de nuestros otros seminarios web.

“Comprensión del PRO-3 de PJR y los estatutos relacionados que rigen la promoción adecuada de su certificación de sistema de gestión”

Este seminario web explora los numerosos requisitos relacionados con la publicidad de su certificación de sistema de gestión. Si acaba de obtener la certificación y desea asegurarse de que está haciendo lo correcto al promocionarla, este seminario web le resultará muy útil.

“La interacción de los procesos y su importancia para una auditoría exitosa” se presenta semestralmente.

Este seminario web explora el tema crítico de los procesos y la importancia de definirlos correctamente para garantizar que su auditoría se desarrolle sin problemas.

Ofrecemos diversos seminarios web sobre otros temas, como las auditorías de Etapa 1, AS9100, ISO 13485:2016, IATF 16949 e ISO 14001:2015.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¿Quieres mantenerte en contacto?

¿Quieres estar al tanto de las últimas noticias automáticamente?

Suscríbete a nuestras futuras actualizaciones visitando nuestro sitio web: www.pjr.com

En la parte inferior de la página, introduce tu correo electrónico en el espacio correspondiente y haz clic en "Suscribirse".

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

¡Gracias!

¿Preguntas?

Contáctenos
Sitio web: www.pjr.mx
Teléfono: (248) 358-3388
Correo electrónico:
mciagne@pjr.com