



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Il processo relativo alle dispute

Se da un lato PJR è orgogliosa di poter affermare che negli oltre vent'anni di attività del nostro organismo di certificazione abbiamo lavorato con migliaia di clienti soddisfatti, dall'altro siamo ancora più orgogliosi di poter affermare che in media riceviamo solo una ventina di dispute l'anno. Anche se si tratta di una procedura che può risultare sgradevole, il processo di disputa è tuttavia una parte fondamentale della certificazione, poiché consente di sollevare e risolvere eventuali problemi in modo organizzato.

Cos'è una disputa?

Una disputa (detta anche "ricorso") viene generalmente considerata e identificata come un dissenso presentato ufficialmente da parte del cliente in merito a una o più conclusioni formulate dall'auditor. Benché il termine si riferisca di solito alle non conformità, la ISO 17021-1:2015 e la ISO 19011:2018 non prevedono una definizione esplicita per questi due termini.

Spesso, la causa di una disputa è da ricercarsi in uno dei seguenti aspetti:

- L'auditor e il cliente non riescono a trovare un accordo sulla fondatezza delle evidenze; oppure
- L'auditor e il cliente non riescono a trovare un accordo sulla fondatezza dei criteri di audit più rilevanti.

Indipendentemente dal motivo per cui viene fatta una disputa, occorre considerare alcuni aspetti prima di avviarla. Gli auditor di PJR vengono formati e incoraggiati ad essere diretti, condividendo eventuali non conformità con il cliente nel momento stesso in cui vengono rilevate. Questa trasparenza mira ad offrire al cliente il più ampio margine di manovra possibile per fornire tutte le evidenze disponibili, consentendo così a tutte le parti coinvolte di avere la certezza che la decisione finale sarà la più consapevole possibile. In PJR, inoltre, chiediamo agli auditor che piuttosto che discutere i meriti delle evidenze (perdendo così tempo prezioso per l'audit), sia meglio documentare la non conformità e andare avanti.



Il processo di disputa passo dopo passo

Conformemente alla clausola 9.7.1 della norma ISO 17021-1:2015, PJR deve disporre di un "processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni sui ricorsi/dispute". L'intero processo utilizzato da PJR per risolvere le dispute viene descritto nella procedura PRO-10, scaricabile in qualsiasi momento dal sito web di PJR (<https://www.pjritaly.com/documenti-di-certificazione>).

L'organizzazione inizia il processo di disputa mettendosi in contatto con il nostro ufficio di Caserta, per richiedere una copia del modulo PJR F-217 ("Modulo per la risoluzione delle dispute"). Tutte le richieste di disputa vanno inviate a PJR entro 15 giorni solari dal termine dell'audit e ogni non conformità contestata va documentata su un unico modulo F-217.

Il modulo F-217 offre uno spazio per riportare le informazioni essenziali sull'audit in questione. Inoltre, la sezione "Richiesta di risoluzione" contiene i seguenti campi da compilare:

1. Criteri di Certificazione - indicare il numero di non conformità assegnato dall'auditor
2. Rilievi dell'Auditor/Organismo di Certificazione - un riepilogo (o una copia) delle non conformità emesse dall'auditor
3. Giustificazione della Disputa - in questo campo viene descritta la disputa, che deve comprendere tutti i punti controversi relativi alle evidenze e ai criteri di audit, nonché eventuali altri aspetti rilevanti
4. Descrizione degli Allegati - descrizione puntuale di quanto fornito a PJR per comprovare la disputa. (Queste evidenze possono essere in qualsiasi formato)

Una volta ricevuti da PJR i moduli e le evidenze necessarie, verrà fissato un incontro con ad oggetto la disputa in questione. Condotta dal Responsabile delle Dispute, questo incontro vedrà la partecipazione di rappresentanti del cliente, dell'auditor che ha redatto le non conformità contestate/appellate, e della Commissione per i Reclami, composta da tre Lead Auditor nello schema di riferimento (ad esempio, ISO 9001, 14001, ecc.), che deciderà in modo definitivo sul merito della disputa. Ciascuna delle parti avrà a disposizione un tempo sufficiente per spiegare la propria versione della questione, e la Commissione per i Reclami potrà porre ulteriori domande sia al cliente che all'auditor.

Al termine del dibattimento, il gruppo di esperti condurrà una discussione privata per prendere una decisione finale sui punti contestati, che si intende definitiva e vincolante. Il cliente riceverà una copia delle decisioni conclusive in merito alla disputa.

Che cosa emerge da una disputa?

Una volta conclusa l'udienza, il processo di risoluzione delle dispute può avere tre risultati possibili.

1. La non conformità contestata viene confermata.
In questa situazione, la Commissione per i Reclami respinge le argomentazioni del cliente in merito alla non conformità, che andrà quindi affrontata secondo le modalità prescritte.
2. La non conformità contestata viene annullata.
In questa situazione, la Commissione per i Reclami accoglie le argomentazioni contrarie alla non conformità. L'auditor viene invitato a rimuovere la non conformità in questione dal rapporto di audit ufficiale. In seguito, il cliente riceverà una copia del rapporto aggiornato.
3. La non conformità contestata viene confermata, ma ridimensionata.
In questo caso, una parte della non conformità è ritenuta valida, ma altre sono da eliminare. Oppure, ancora, quando una non conformità maggiore viene ridotta a una non conformità minore. Anche in questo caso, il cliente riceve un rapporto di audit aggiornato.

In definitiva, l'obiettivo di PJR è dimostrarsi un partner affidabile nel processo di certificazione dei clienti, non solo durante gli audit, ma anche dopo. Offrire un processo di disputa semplice permette di aprire un canale di comunicazione con i clienti, che ci auguriamo possa migliorare il rapporto con PJR. Per qualsiasi chiarimento sul Processo di Disputa, sulla documentazione o su come influisca sul vostro rapporto con PJR, contattateci telefonicamente al numero **0823/354874** o visitate il nostro sito web www.pjritaly.com.