



Perry Johnson Registrars, Inc.

---

# Procedura per la Disputa ed il Ricorso

---

Ogni sistema efficiente deve possedere gli strumenti per consentire ad una parte contraente che ritenga di essere stata trattata ingiustamente, di presentare il proprio caso ad un gruppo di esperti imparziali, al fine di trovare un rimedio. PJR si affida al Presidente o alla Presidenza del proprio Comitato Esecutivo, come opportuno, affinché nomini un comitato che si occupi delle richieste di disputa. La presente procedura definisce come una parte interessata può presentare una disputa per l'annullamento di una decisione con la quale è in disaccordo.

Questa procedura è disponibile su richiesta, oppure i clienti possono scaricarla dall'area riservata del sito [www.pjr.com](http://www.pjr.com).

# PROCEDURA PER LA DISPUTA ED IL RICORSO

## 1. Generalità

- 1.1 Scopo: Mettere in evidenza un processo per mezzo del quale le organizzazioni possono ricevere un trattamento equo e giusto per le dispute ed un processo attraverso il quale le organizzazioni possono contestare le decisioni prese da PJR.
- 1.2 Campo di applicazione: tutte le organizzazioni che presentano domanda o che sono in possesso di una certificazione di PJR e tutte le organizzazioni che svolgono attività commerciali con esse, nel contesto dell'accreditamento di PJR.

## 2. Procedure di Riferimento, Definizioni, Documenti

- 2.1 ISO/IEC 17021
- 2.2 PJR-1 (serie), Manuale Qualità
- 2.3 PJR-0, Statuto
- 2.4 PRO-1 (serie), Procedura di Certificazione
- 2.5 PRO-9, Procedura per i reclami
- 2.6 ISO/IEC 17065 Ultima Versione
- 2.7 PRO-1.17065, Procedura di Certificazione ISO 17065

## 3. Responsabilità

- 3.1 Il Presidente o designato del Comitato Esecutivo ha la responsabilità e l'autorità nelle attività di disputa e di ricorso.
- 3.2 In Giappone, il CEO ha le responsabilità del Presidente qui descritte.

## 4. Procedura

### Dispute

- 4.1 In tutte le dispute, il Presidente del Comitato Esecutivo, o un suo delegato, forniranno alle parti interessate, d'ora in avanti denominate parti contendenti, il Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217, chiedendo di completare la sezione del modulo dedicata all'Organizzazione, in modo che PJR ottenga tutte le informazioni pertinenti attinenti alla disputa. PJR sarà responsabile per la raccolta e la verifica di tutte le informazioni necessarie alla convalida della disputa. Nel caso in cui sia necessario discutere più di un problema per la risoluzione della disputa, sarà necessario compilare un Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 a parte per ognuno. Le dispute devono essere presentate entro 15 giorni calendariali dall'emissione delle NCR/o dalla decisione causa della disputa.
- 4.2 In seguito al ricevimento del Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 debitamente compilato, viene costituito un Comitato per la Risoluzione delle Dispute composto da due o tre membri, col compito di valutare la disputa alla luce delle politiche PJR e delle norme applicabili. I membri del Comitato per la Risoluzione delle Dispute vengono scelti dai dirigenti di PJR. La maggior parte degli Auditor assegnati al Comitato per la Risoluzione delle Dispute dovranno essere competenti nello standard in oggetto. Il personale, inclusa la direzione, non dovrà essere impiegato per indagare su qualunque reclamo o disputa se è stato direttamente coinvolto nella disputa negli ultimi due anni o se c'è qualche rapporto che può compromettere l'imparzialità dell'indagine.
- 4.3 PJR compie tutti gli sforzi possibili per risolvere le dispute in maniera costruttiva ed entro tempi ragionevoli (entro 30 giorni dal ricevimento dei moduli F-217 compilati dalle parti contendenti). Per quanto concerne l'IATF 16949, le dispute non dovranno influire sui tempi

di gestione delle non conformità

- 4.4 Per ogni disputa, si terrà un colloquio. Ai colloqui verranno ammessi i membri del Comitato per la Risoluzione delle Dispute, il Lead Auditor e le parti contendenti. Qualora particolari circostanze attenuanti gli impediscano di essere presente, il Lead Auditor potrà ricevere un permesso speciale dal Programs & Accreditation Manager (o da un suo delegato).
- 4.5 I colloqui dovranno essere condotti come segue:
- 4.5.1 Presentazioni
  - 4.5.2 Discorso introduttivo delle parti coinvolte nella disputa, senza interruzioni, per la durata massima di 30 minuti
  - 4.5.3 Discorso introduttivo del Lead Auditor, senza interruzioni, per la durata massima di 30 minuti
  - 4.5.4 Obiezioni, per la durata massima di 10 minuti per parte
  - 4.5.5 Domande da parte del Comitato per la Risoluzione delle Dispute
  - 4.5.6 Osservazioni finali delle parti contendenti
  - 4.5.7 Osservazioni finali del Lead Auditor
  - 4.5.8 A conclusione del dibattito, il Presidente del Comitato Esecutivo, o un suo designato, dovrà comunicare i tempi previsti per la decisione finale, ed informare le parti sul diritto di ricorrere in appello presso un Ente di Accreditamento e/o un Ente Licenziatario entro 30 giorni dalla decisione finale del Comitato per la Risoluzione delle Dispute.
- 4.6 In seguito al riesame di una disputa, il Comitato per la Risoluzione delle Dispute dovrà deliberare in merito alla stessa senza il coinvolgimento delle parti contendenti o del Lead Auditor. Al momento della presa della decisione finale, il Comitato per la Risoluzione delle Dispute esamina, con la massima attenzione e sotto la direzione del Presidente, i risultati di precedenti dispute di natura simile.
- 4.7 Il Presidente del Comitato Esecutivo dovrà documentare la decisione del Panel utilizzando l'apposita sezione del Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 ed inviarlo via mail alle parti contendenti ed all'Auditor di PJR.
- 4.8 Qualora si tenga un colloquio, il Presidente del Comitato Esecutivo, o un suo delegato, dovrà redigere un verbale dell'udienza per la disputa, e conservarlo insieme al Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 nell'archivio dell'audit.
- 4.9 Il registro delle Dispute viene conservato dal Presidente del Comitato Esecutivo, o da un suo delegato, in SharePoint – Comitato Esecutivo – Dispute.
- 4.10 La decisione del Comitato per la Risoluzione delle Dispute è definitiva e vincolante.

## **5. Registrazioni**

- 5.1 Il presidente del Comitato Esecutivo deve conservare una registrazione di tutte le dispute e delle decisioni, conformemente alla procedura PRO-5.

## **6 Azioni aggiuntive**

- 6.1 PJR riconosce nelle proteste e nei ricorsi una fonte di dati come una possibile non conformità con la documentazione di riferimento dell'Ente di Certificazione o come segnalazione di una necessità di ri-addrizzare gli auditor o di ulteriori azioni di follow-up. Il Presidente del Comitato Esecutivo o il suo delegato è responsabile di assicurare che il ri-addestramento del valutatore e le attività di follow up vengano effettuate, e che sia verificata la loro efficienza.