
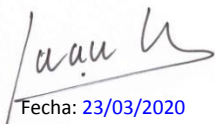




	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01



## GUÍA DE EVALUACIÓN

### IFS Global Markets Food (versión 1- Marzo 2014)


EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 23/03/2020	Gerencia de calidad  Fecha: 23/03/2020	Gerencia de Operaciones  Fecha: 23/03/2020	01
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: <b>Updating to the new ACERTA LOGO.</b>			

	GUÍA DE EVALUACIÓN	Código	GE-IFSGM-PC-02
	IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014	Revisión	01

## GUÍA DE EVALUACIÓN

### IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014

1.	SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.1).....	3
1.1	TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD.....	3
1.2	REGISTRO EN EL PORTAL DE IFS.....	4
1.3	VISITA PREVIA (PRE-EVALUACIÓN VOLUNTARIA).....	4
1.4	EVALUACIÓN PROGRAMADA.....	4
1.5	INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS.....	5
1.6	INFORME DE EVALUACIÓN.....	6
1.7	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.....	6
1.8	DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN.....	8
1.9	RE-EVALUACIÓN (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN “NO APROBADA”).....	9
1.10.	RENOVACIÓN.....	9
1.11.	CANCELACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	10
1.10.	RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS.....	10

	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

## 1. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.1)

### 1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la evaluación según IFS GLOBAL MARKETS FOOD contacta con el interesado y se le solicita información básica que permitirá confeccionar el presupuesto. Para apoyar esta actividad se puede utilizar el correspondiente impreso de **“Solicitud de Información”**.

A continuación, utilizando el sistema informático de gestión de ACERTA (SIG) se elabora el presupuesto, que debe ser revisado por el Director del Dpto. Administración.

El presupuesto incluye los costes del proceso de evaluación y una enumeración de los aspectos que componen estos costes: tramitación de la solicitud, apertura de expediente, evaluación, emisión del dictamen, y si se realiza porque finalmente lo solicite el cliente, también el de la visita previa del centro. En el presupuesto también se hace referencia a la forma de pago y a la tasa en concepto de gastos de gestión que la empresa a través de ACERTA debe abonar a IFS.

El solicitante que desee iniciar la evaluación enviará el presupuesto aceptado. El Dpto. Técnico incluye el presupuesto aceptado en el SIG y archiva el documento en papel en el archivo documental correspondiente.

Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite el Impreso de **“Solicitud de Evaluación”**, que el solicitante deberá devolver a ACERTA cumplimentado. En este impreso se registra la información relacionada con el alcance de evaluación, como son los **“productos”**, **“actividad/proceso productivo”** y **“centro de fabricación”** y además se incluye un link a la **“Guía de uso de la Marca”** y a la **“Guía de Evaluación”**.

Junto con la **“Solicitud de Evaluación”** se adjunta el **“Contrato de Evaluación”**, documento que establece las condiciones que van a regular la relación comercial entre ACERTA y la empresa solicitante de evaluación. La duración del contrato será de 1 año. El solicitante deberá devolver el **“Contrato de Evaluación”** fechado, firmado y, si es posible, sellado.

Este documento será aceptado por ACERTA tanto si se recibe el original por correo, por correo electrónico o copia por fax en la que se pueda identificar al solicitante.

El Departamento Técnico revisa la **“Solicitud de Evaluación”** remitida por el cliente y una vez que comprueba que es correcta, se abre expediente en el SIG, el cual le asigna automáticamente un código. El **código de expediente** está formado por las siglas “IFSGM”, el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la evaluación y el número de trabajos de ese centro.

Ej: IFSGM.00085-16/001


A su vez se abre una carpeta por cada solicitante de evaluación, adecuadamente identificada con el código correspondiente para archivar y conservar los registros en papel. Los registros electrónicos se archivarán también en la carpeta de ordenador correspondiente.

El Director del Departamento Técnico o en su ausencia el Subdirector Técnico planifica los trabajos utilizando el SIG a partir de la revisión de la **“Solicitud de Evaluación”** asigna evaluador o equipo evaluador.

También se determina las jornadas de evaluación que son necesarias, se define el intervalo de fechas para realizar las evaluaciones y comunica por escrito al evaluador o equipo evaluador la asignación a partir de la **“Orden de Trabajo”**.

Las evaluaciones del Programa IFS GLOBAL MARKETS FOOD pueden ser desarrolladas por personal propio de ACERTA o personal externo (subcontratado y con exclusividad para ACERTA) que previamente ha sido homologado por ACERTA para la evaluación de la Norma.

Posteriormente cada evaluador es responsable de acordar la fecha concreta de la visita previa o la fecha de evaluación, siguiendo las indicaciones de la **“Orden de Trabajo”**.

	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

### 1.2. REGISTRO EN EL PORTAL DE IFS

Una vez revisada la Solicitud de Evaluación el Departamento Técnico e ACERTA registra la compañía dentro de la Base de Datos de IFS on-line. La Base de Datos de IFS asigna un código identificativo específico para la compañía (COID) que se incluirá en los documentos generados del proceso de evaluación.

### 1.3. VISITA PREVIA (PRE-EVALUACIÓN VOLUNTARIA)

Cuando el interesado lo solicite a ACERTA, se podrá realizar una visita previa voluntaria; para ello en el presupuesto que se le envía, deberá marcar la casilla destinada para ese propósito y posteriormente devolverlo debidamente cumplimentado y firmado a ACERTA.

Una vez que se ha acordado telefónicamente con el interesado la fecha de la visita, se envía al solicitante el **“Plan de Evaluación”** donde se confirma la fecha en que se va a realizar y se informa de las actividades a desarrollar y de las personas que van a participar. Simultáneamente el evaluador remite una copia al Departamento Técnico que se encarga de registrarla en el SIG.

La visita será realizada por personal evaluador, ya sea interno de ACERTA o subcontratado y comenzará con una reunión inicial con el productor o su representante.

Durante la visita al centro de producción se realizará una evaluación del cumplimiento de los requisitos respecto a la Lista de Verificación para permitir a las empresas decidir su nivel de entrada al Programa. La visita previa finalizará con una reunión en la que se comentarán las conclusiones obtenidas.

El equipo evaluador que desarrolle la visita elaborará el **Informe de “Visita Previa”** donde se identificarán los incumplimientos detectados y se informará al interesado de cómo continuará el proceso a partir de entonces. El Dpto. Técnico enviará una copia del informe al interesado antes de 15 días desde la fecha de realización de la visita.

En esta fase del proceso, no se requiere que el interesado facilite a ACERTA una propuesta de acciones correctoras.

A partir de la recepción del informe, el interesado podrá contactar con ACERTA para solicitar la continuación del proceso. También ACERTA podrá contactar con el solicitante, si considera que ha pasado un tiempo suficiente desde el envío del informe para saber si el interesado desea continuar con el proceso de evaluación.

### 1.4. EVALUACIÓN PROGRAMADA.

Todas las evaluaciones realizadas por primera vez serán consideradas como “iniciales”.

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la evaluación, el evaluador confecciona el **“Plan de Evaluación”** y lo remite al interesado y al Dpto. Técnico de ACERTA.


En caso de disconformidad con algún aspecto, el interesado podrá notificarlo dentro de los 3 días siguientes a la comunicación. En este caso el evaluador o el Dpto. Técnico y el solicitante deberán llegar a un acuerdo y se fijará el nuevo **“Plan de Evaluación”**.

La fecha de evaluación será registrada por ACERTA en la función **agenda** del Portal de IFS.

El evaluador realiza la evaluación utilizando el documento **“Acta de Evaluación”** de IFS GLOBAL MARKETS FOOD respecto a la **Lista de Verificación del Nivel Básico y/o Intermedio**.

La evaluación consta de cinco partes:

1. Reunión inicial,
2. Evaluación de la calidad y de la seguridad alimentaria mediante el control de la documentación (APPCC, Manual de calidad)
3. Inspección del establecimiento y entrevista del personal,

	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

4. Preparación de las conclusiones de la evaluación,
5. Reunión final.

El evaluador debe explicar todas las desviaciones (B, C, D y Mayor) y todos los requisitos que se consideran NA.

El evaluador evalúa todos los puntos de la siguiente manera:

**Puntuación requisitos regulares:**

RESULTADO	EXPLICACIÓN	PUNTUACIÓN
"A"	Conformidad total.	20 puntos
"B" (desviación)	Conformidad casi total, si bien se evidencia una pequeña desviación	15 puntos
"C" (desviación)	Tan sólo se ha implantado una pequeña parte del requisito	5 puntos
"D" (desviación)	El requisito no ha sido implantado	0 puntos
"N/A"	El requisito no es aplicable	Requisitos son excluidos del resultado final

**Puntuación requisitos Indispensables ("Obligatorios" en la lista de Verificación)**

RESULTADO	EXPLICACIÓN	PUNTUACIÓN
"A"	Conformidad total.	20 puntos
"B" (desviación)	Conformidad casi total, si bien se evidencia una pequeña desviación	15 puntos
"C" (desviación)	Tan sólo se ha implantado una pequeña parte del requisito	5 puntos
"Mayor" (desviación)	El requisito no ha sido implantado	Reducción del 10% de la máxima puntuación total posible
"N/A"	El requisito no es aplicable	Requisitos son excluidos del resultado final

De existir, los requisitos de la Lista de Verificación específica del socio de negocios deben puntuarse por separado.

**1.5. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS**


Una vez finalizada la evaluación, el evaluador prepara un **Informe de Evaluación "Preliminar"** explicando todas las desviaciones B, C, D, mayor y todos los requisitos que se consideran N/A. Este informe se realiza en soporte informático y se envía al cliente en soporte informático (pdf) junto con el documento **"Plan de Acciones Correctoras"**, en un plazo máximo de 2 semanas desde la realización de la evaluación.

El evaluador deberá indicar en el **"Plan de Acciones Correctoras"** todas las desviaciones B, C, D, mayor identificadas surgidas durante la evaluación y la fecha máxima de entrega.

La empresa evaluada deberá entonces preparar y presentar las acciones correctoras en el formato del **"Plan de Acciones Correctoras"** y enviarlo a ACERTA en un plazo máximo de 2 semanas a contar desde la fecha de recepción del **Informe de Evaluación "Preliminar"** y el **"Plan de Acciones Correctoras"** (plazo máximo de **28 días naturales** desde el momento en que se lleva a cabo la evaluación).

Si el plan de acciones correctivas es presentado después de **6 semanas de la evaluación**, la empresa evaluada tendrá que someterse de nuevo a una evaluación completa. **En total 6 semanas** entre la fecha de evaluación y la carga del informe de evaluación en el portal (plazo máximo 8 semanas)

Para todas las desviaciones C, D y mayor la empresa deberá estipular claramente las responsabilidades y plazos de implementación de las acciones correctivas. **Todas las acciones correctivas deberán ser implementadas dentro de 3 meses.**

	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

## 1.6. INFORME DE EVALUACIÓN

Una vez que el “***Plan de Acciones Correctoras***” ha sido evaluado por el evaluador, se elaborará un “***Informe de Evaluación***” (incluyendo una recomendación positiva o negativa por parte del evaluador).

Cada evaluación realizada tendrá su correspondiente informe, que seguirá el formato que ha definido la organización IFS. De manera general, el idioma del informe será el del propio país o el utilizado en la empresa. En casos especiales, cuando el idioma utilizado por los minoristas o compradores sea diferente del utilizado en la empresa, se podrá también redactar en inglés.

El informe contiene las siguientes secciones:

- ✓ Información general de la empresa
- ✓ Resultado general de la evaluación.
- ✓ Resumen de los capítulos en formato tabla, Resumen de la evaluación y Resumen General de la evaluación en formatos de tablas. El resultado de la evaluación especificará el nivel y porcentaje.
- ✓ Resumen de la Evaluación
- ✓ Descripción del seguimiento de acciones correctivas implementadas de la evaluación anterior;
- ✓ Observaciones acerca de las desviaciones Mayores
- ✓ Resumen de todas las desviaciones encontradas.
- ✓ Lista aparte de todos los requisitos considerados como no aplicables (N/A) (con explicaciones);
- ✓ Plan de Acción

El informe deberá reflejar con precisión las conclusiones a las que ha llegado el evaluador durante la realización de la evaluación.

Si existe, la evaluación relacionada a los requisitos específicos del socio de negocios debe estar en un informe separado.

ACERTA no podrán revelar a terceros el “***Informe de Evaluación***”, ni total ni parcialmente, salvo que la empresa haya dado previamente su consentimiento por escrito (salvo que la ley lo exija de otro modo), bien en la forma de un consentimiento expreso o como parte de un contrato entre la empresa y el usuario, o entre la empresa y ACERTA. ACERTA conservará una copia del Informe junto con cualquier documentación relacionada con el mismo, en un lugar seguro durante un período de 5 años.

## 1.7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La puntuación general de los diferentes Niveles se calcula automáticamente siguiendo las reglas siguientes:

Número total de puntos = (Número total de requisitos de la Lista de Verificación correspondiente de IFS GLOBAL MARKETS – requisitos con puntaje NA) x 20

Puntaje final (en %)= número de puntos otorgados/número total de puntos x 100.

En general para las evaluaciones de IFS GLOBAL MARKETS FOOD **no se emite ningún certificado**.

Si el socio de negocios requiriese documentos de confirmación, se puede crear por separado.

A partir de los resultados finales de la evaluación, el cliente obtiene un porcentaje de cumplimiento, que quedará descrito en el ***informe de evaluación***.

El porcentaje de cumplimiento dependerá del **número de desviaciones** identificadas durante la evaluación y del nivel de las mismas. El resultado final del cliente vendrá dado por las siguientes tablas:

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL NIVEL BÁSICO:**

Resultados de la evaluación	ESTADO	ACCIONES A LLEVAR A CABO POR LA PARTE EVALUADA	TIPO DE INFORME	Frecuencia de la evaluación
> 1 mayor en el Nivel Básico y/o puntuación total < 75 %	No aprobado	Convenir acciones correctivas y acordar nueva evaluación inicial.	El informe indica el estado	No
Máx. 1 mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 %	<p><b>Aprobado provisionalmente el Nivel Básico</b> siempre y cuando se adopten nuevas medidas y sean validadas por el socio o por ACERTA para su aprobación final.</p> <p>En caso de no tomar nuevas acciones o que no exista validación: <b>No aprobado en el Nivel Básico</b></p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de <b>2 semanas después</b> de recibir el informe preliminar. <b>Implementar</b> plan de acción correctiva <b>dentro de 3 meses</b> después de la evaluación. <b>Implementación</b> de acción correctiva para la <b>desviación mayor</b> para la validación final.</p> <p>Se deben acordar las acciones y la nueva evaluación.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p> <p>El informe indica el estado</p>	<p><b>12 Meses</b> para la próxima evaluación programada</p> <p>Reevaluación <b>no antes de 3 meses</b> desde la evaluación "no aprobada"</p>
Ninguna mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 %	Aprobado para el nivel básico	Enviar plan de acciones dentro de las <b>2 semanas</b> después a la recepción del informe preliminar. <b>Implementar</b> plan de acción correctiva <b>dentro de 3 meses</b> después de la evaluación.	El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.	<b>12 Meses</b> para la renovación o la próxima evaluación programada

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL NIVEL INTERMEDIO:**

Resultados de la evaluación	ESTADO	ACCIONES A LLEVAR A CABO POR LA PARTE EVALUADA	TIPO DE INFORME	Frecuencia de la evaluación
Ninguna Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna mayor en el Nivel Básico y puntaje total < 75 % para la lista de verificación del <u>Nivel Intermedio.</u>	No aprobado en el Nivel Intermedio.	Convenir acciones correctivas y acordar nueva evaluación inicial.	El informe indica el estado	Reevaluación <b>no antes de 3 meses</b> desde la evaluación "no aprobada"
≥ 1 Mayor en el Nivel Intermedio y > 1 Mayor en el Nivel Básico.	No aprobado en el Nivel Básico e Intermedio.	Convenir acciones correctivas y acordar nueva evaluación inicial.	El informe indica el estado	Reevaluación <b>no antes de 3 meses</b> desde la evaluación "no aprobada"
≥ 1 Mayor en el Nivel Intermedio y máx. 1 Mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la <u>Lista de Verificación del Nivel Básico.</u>	Aprobado provisionalmente el Nivel Básico siempre y cuando se adopten Nuevas medidas y sean validadas por el socio o por ACERTA para su aprobación final.	Enviar plan de acción correctiva dentro de <b>2 semanas después</b> de recibir el informe preliminar. <b>Implementar</b> plan de acción correctiva <b>dentro de 3 meses</b> después de la evaluación. <b>Implementación</b> de acción correctiva para la <b>desviación mayor</b> para la validación final.	El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.	<b>12 Meses</b> para la renovación o la próxima evaluación programada.

	<p>En caso de no tomar nuevas acciones o que no exista validación: <b>No aprobado en el Nivel Básico.</b></p> <p><b>No aprobado en el Nivel Intermedio.</b></p>	<p>Se deben acordar las acciones y la nueva evaluación.</p>	<p>El informe indica el estado</p>	<p>Reevaluación <b>no antes de 3 meses</b> desde la evaluación "no aprobada"</p>
<p><b>≥ 1 Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna Mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del Nivel Básico.</b></p>	<p><b>Aprobado en el Nivel Básico.</b></p> <p><b>No aprobado en el Nivel Intermedio.</b></p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de <b>2 semanas después</b> de recibir el informe preliminar. <b>Implementar</b> plan de acción correctiva <b>dentro de 3 meses</b> después de la evaluación. <b>Implementación</b> de acción correctiva para la <b>desviación mayor</b> para la validación final.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p>	<p><b>12 Meses</b> para la renovación o la próxima evaluación programada.</p>
<p><b>Ninguna Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna Mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del Nivel Intermedio.</b></p>	<p><b>Aprobado en el Nivel Intermedio.</b></p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de <b>2 semanas después</b> de recibir el informe preliminar. <b>Implementar</b> plan de acción correctiva <b>dentro de 3 meses</b> después de la evaluación.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p>	<p><b>12 Meses</b> para la renovación o la próxima evaluación programada.</p>

### **NIVEL BÁSICO +**

Está compuesto de los requisitos de la Lista de verificación del **Nivel Básico** añadiendo algunos requisitos de 5 capítulos del **Nivel Intermedio**:

- Cap. Formación: I.A.9
- Cap. Instalaciones de Personal: I.B.2
- Cap. Gestión de residuos: I.B.3
- Cap. Almacenamiento (sólo los requisitos: I.B 4.1, I.B 4.2, I.B 4.3)
- Cap. APPCC: I.C.1

El resultado del **Nivel Básico +** es calculado una vez subido el informe a través de la suma de todos los requisitos de los niveles evaluados.

### **1.8. DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN.**


Para tomar la decisión sobre el resultado de la evaluación, el responsable de llevarla a cabo, según la estructura de toma de decisiones expuesta en el procedimiento de calidad PC-03 "Evaluación de resultados, concesión de la certificación", tendrá en cuenta lo descrito anteriormente en este documento.

Para iniciar el proceso de toma de decisión, el Dpto. Técnico se encarga de entregar la documentación que va a ser evaluada, que incluye al menos: "**Solicitud de Evaluación**", "**Informe de Evaluación**", "**Plan de Acciones Correctoras**".

El Dpto. Técnico será el responsable del expediente y quien se ocupe de que se complete el proceso, facilitando al responsable del toda la documentación necesaria para ello.

ACERTA evaluará la información recogida en el expediente del solicitante y emitirá su decisión del resultado de evaluación en el ***Informe de Evaluación***.



	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

El informe será válido desde la **fecha de emisión** que figura en el propio informe y **vencerá después de 12 meses**. Si la evaluación de renovación no se lleva a cabo a su debido tiempo, se informará a los minoristas u otros usuarios a través del Portal de IFS.

El plazo entre la fecha de evaluación y la carga del **Informe de Evaluación** es de:

- ✓ 2 semanas para redactar el informe de evaluación preliminar.
- ✓ 2 semanas para que la empresa redacte el plan de acciones correctoras
- ✓ 2 semanas para la que el evaluador verifique el plan de acciones correctoras y cargar el **Informe de Evaluación** y el **Plan de Acción Correctiva** en el Portal de IFS.

**En total 6 semanas** entre la fecha de evaluación y la carga del informe de evaluación en el portal IFS (plazo máximo 8 semanas).

La empresa tiene el derecho a recurrir la decisión de evaluación tomada por ACERTA, y toda apelación deberá formularse por escrito en los siete días naturales posteriores a la fecha de recepción de la decisión de evaluación.

En caso de que el interesado estuviese en disconformidad con la decisión, el Dpto. Técnico le facilitará el registro de Apelación. Las apelaciones finalizarán en el plazo de 20 días laborables desde la fecha de recepción. Una vez recibido éste en ACERTA, debidamente cumplimentado, se desencadena el procedimiento de apelaciones que se describe en el procedimiento interno de calidad de ACERTA PC-05, "Recursos, reclamaciones y litigios". Una vez finalizado un proceso de investigación detallado y exhaustivo de la apelación se comunicará por escrito la respuesta definitiva.

En el caso de que se produzca una apelación infructuosa, ACERTA se reserva el derecho de resarcirse de los costes de la apelación.

#### **1.9. RE-EVALUACIÓN (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN "NO APROBADA")**

Se realiza una evaluación programada no acreditada de la empresa con respecto a todos los requisitos de la Lista de Verificación del Nivel Básico y/o Intermedio. La re-evaluación no podrá programarse **antes de 3 meses luego de la fecha de la evaluación** fallida.

#### **1.10. RENOVACIÓN**


La evaluación programada de renovación o del próximo nivel debes ser iniciada por el cliente o por la empresa evaluada **después de 12 meses** (3 meses antes del vencimiento del **Informe de Evaluación** la empresa recibe un recordatorio desde el Portal de IFS)

Se tramitará una nueva "**Solicitud de Evaluación**" en la que se identificará el alcance. El Dpto. Técnico contactará con el interesado para acordar la fecha de la evaluación.

La fecha de la evaluación de renovación o del próximo nivel será calculada a partir de la **fecha de la evaluación inicial** (se considerará el último de los días de la fecha de evaluación). La fecha debe programarse como pronto **8 semanas** antes y como **máximo 2 semanas** después de la fecha de vencimiento de la evaluación inicial. Si no se programase la evaluación en ese intervalo de fechas, la evaluación no se renovará con la "fecha de vencimiento" sino con la nueva fecha real y se rompe el ciclo del Programa de evaluación.

El **Informe** anterior permanecerá otras **8 semanas en el Portal de IFS** (después de la fecha de vencimiento); pero si la próxima evaluación se lleva a cabo con posterioridad a lo descrito anteriormente, el Informe se desactiva automáticamente desde el Portal de IFS.

La duración de cada Nivel no deberá exceder de 1 año (sino existe acuerdo/requisito individual diferente con el socio de negocios). Generalmente, se debe acordar un Programa con la empresa evaluada para lograr los requisitos de la Norma IFS Food en un plazo máximo de 3 años (contando con las fases de Pre-evaluación y Evaluación nivel Básico)

	<b>GUÍA DE EVALUACIÓN</b> <b>IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V1 Marzo 2014</b>	Código	GE-IFSGM-PC-02
		Revisión	01

### 1.11. CANCELACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuando esté justificado, ACERTA podrá **cancelar el informe de evaluación**.

Cuando ACERTA cancele, la empresa debe comunicarlo inmediatamente a sus clientes e informarles de todas las circunstancias relacionadas con dicha cancelación. Asimismo, ACERTA le proporcionará a la empresa información sobre las acciones correctivas que se deberán tomar para poder obtener nuevamente la evaluación.

#### I. **Definiciones:**

CANCELACIÓN DE LA EVALUACIÓN: Es la anulación o invalidación total de una evaluación otorgada a un concesionario, por causas diversas, ACERTA cancelará la evaluación en los casos que se enuncian a continuación:

Causa de cancelación
C1. El concesionario incumple los compromisos económicos con ACERTA

***(\*)ACERTA se reserva el derecho de establecer plazos menores que los indicados para la solución de causas de suspensión.***

### 1.10. RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS

A los efectos de este documento, se establecen las siguientes definiciones:

RECLAMACIÓN: Acto por el que una persona física o jurídica manifiesta su disconformidad con los modos de actuación de ACERTA en cualquier aspecto de la actividad (administrativa, económica, técnica, etc).

RECURSO: Acto por el que una persona física o jurídica manifiesta su disconformidad con una decisión adoptada por ACERTA

LITIGIO: Acto por el que una persona física o jurídica, o la propia ACERTA deciden someter la resolución de cualquier discrepancia al arbitraje de una tercera parte.

**Reclamaciones:** Cualquier persona física o jurídica podrá interponer una reclamación ante ACERTA. Las reclamaciones podrán ser comunicadas por escrito u oralmente. En cualquiera de los casos, ACERTA deberá reflejarla en el correspondiente Impreso de Reclamaciones. La reclamación será estudiada internamente en ACERTA.

Inicialmente se emitirá una carta a modo de acuse de recibo de la reclamación en un plazo máximo de 5 días laborables y se informará al interesado en el plazo máximo de 10 días laborables desde la recepción de la reclamación de las decisiones que se hayan adoptado. Tras haber llevado a cabo un proceso exhaustivo de investigación se enviará una carta de respuesta.

**Recursos:** Cualquier cliente o solicitante de evaluación podrá interponer un recurso contra las decisiones adoptadas por ACERTA. En este caso, deberá hacerlo por escrito (fax o carta) dirigido a la Dirección de ACERTA., utilizando el Impreso de Recursos, argumentando los motivos por los que no está de acuerdo con la decisión adoptada. La Dirección de ACERTA estudiará el caso e informará por escrito al interesado en un plazo no superior a diez días sobre las decisiones adoptadas. El plazo máximo para la resolución de los recursos será de 20 días laborables a contar desde la fecha de recepción de la información del auditado.

Las decisiones sobre recursos no se pueden volver a recurrir.

**Litigios:** Para la resolución de los litigios que pudieran surgir de la actividad de evaluación o de cualquiera otra que relacione a ACERTA con otra parte, se establece que sea la Corte Arbitral de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid la que designe árbitro y que éste resuelva conforme al reglamento de la propia Corte.

**Nota:** La notificación de cambios de requisitos de evaluación se realiza a través de la página web de ACERTA: [www.acerta-cert.es](http://www.acerta-cert.es)