

**GUÍA DE CERTIFICACIÓN****IFS Logística (Versión 2.2 - Diciembre 2017)**

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 23/03/2020	Gerencia de Operaciones  Fecha: 23/03/2020	Gerencia de Calidad  Fecha: 23/03/2020	02
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: Actualización del nuevo logotipo de ACERTA			

PROGRAMA DE CONTROL
IFS Logística V2.2 Diciembre 2017

1.	SISTEMA DE CERTIFICACION IFS LOGÍSTICA (VER. 2.2).....	3
1.1	TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD	3
1.2	REGISTRO EN PORTAL IFS	4
1.3	AUDITORÍA INICIAL (AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN).....	4
1.4	CERTIFICACIÓN PARA EMPRESAS CON MÚLTIPLES SUCURSALES Y GESTIÓN CENTRALIZADA	5
1.5	INFORME DE AUDITORÍA PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS	6
1.6	INFORME DE AUDITORÍA.....	6
1.7	DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN	7
1.8	NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD	7
1.9	MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN: RENOVACIÓN.....	9
1.10	CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	9
1.11	RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS	10

1. SISTEMA DE CERTIFICACION IFS LOGÍSTICA (VER. 2.2)

1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la certificación según IFS Logística, 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 certificación y una enumeración de los aspectos que componen estos costes: tramitación de la solicitud, apertura de expediente, auditoría de certificación, emisión del dictamen, certificado de conformidad, 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 certificación enviará el presupuesto aceptado. El Dpto. Técnico incluye el presupuesto aceptado en el SIG.

Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite el impreso de Solicitud de Certificación, que el solicitante deberá devolver a ACERTA cumplimentado. En este impreso se registra la información relacionada con el alcance de certificación, como son los “**productos**”, “**actividad logística**”, “**centro logístico**”, que se quiere certificar y además se incluye un link a la Guía de uso de la Marca y a la Guía de Certificación.

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

Este documento será aceptado por ACERTA si se recibe por correo electrónico.

El Departamento Técnico revisa la Solicitud de Certificación 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 “IFSL”, el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la certificación y el número de trabajos de ese centro.

Ej.: IFSL.00085-10/003

A su vez se abre una carpeta por cada solicitante de certificación, adecuadamente identificada con el código correspondiente para archivar y conservar los registros.

El cliente informará en la Solicitud de Certificación la opción de auditoría elegida:

- **Auditoría IFS Logística “Anunciada”**: La fecha de auditoría será notificada por adelantado al cliente.
- **Auditoría IFS Logística “Sin anunciar”**: La fecha de auditoría no será notificada por adelantado al cliente.

La opción de Auditorías “Sin anunciar” puede aplicarse a compañías que ya estén certificadas en IFS Logística (auditoría de renovación) o compañías sin certificado IFS Logística (auditoría inicial).

Para Auditoría no Anunciada, el cliente necesitará informar a ACERTA mediante el envío de la Solicitud de Certificación cumplimentada o aviso por escrito siempre 16 semanas antes de la “fecha debida de auditoría”

Además, en el caso de auditoría sin anunciar, el cliente informará dentro del apartado de la Solicitud de Certificación de:

- **Periodo de Bloqueo**: Máximo 10 días operativos, más días no operativos, en los que la planta no está disponible para auditar (se debe proporcionar justificación). Se puede dividir en un máximo de 3 periodos (por ejemplo: una visita de cliente ya programada, vacaciones del director de calidad, etc...)

- **Nombre de la persona de contacto en planta** para que cuando el auditor accede a la compañía el día de la auditoría sin anunciar, se facilite su entrada.

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 Certificación**. Asigna auditor o equipo auditor con las condiciones:

- El auditor o equipo auditor tenga/n el reconocimiento por parte de IFS para los alcances de producto que necesita la auditoría.
- Que ningún auditor repita más de 3 veces seguidas en ese centro logístico (misma localización).
- Idioma del sitio de producción para la realización de la auditoría.

Se define el intervalo de fechas para realizar las auditorías y comunica por escrito al auditor o equipo auditor la asignación a partir de la **Orden de Trabajo**.

Las auditorías del protocolo IFS Logística pueden ser desarrolladas por personal propio de ACERTA, personal externo con acuerdo de exclusividad para ACERTA o personal externo subcontratado que previamente haya sido valorado por ACERTA y comunicado a IFS según el Procedimiento de Gestión de las Subcontrataciones de Auditores de IFS de ACERTA.

Posteriormente cada auditor es responsable de acordar la fecha concreta de la visita previa o la fecha de auditoría, siguiendo las indicaciones de la **Orden de Trabajo**.

1.2. **REGISTRO EN PORTAL IFS**

Una vez revisada la Solicitud de Certificación el Departamento Técnico de 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 certificación.

En el caso de que el cliente elija la opción de **Auditoría “Sin Anunciar”**, ACERTA debe registrarlo en el Portal de IFS marcando la casilla <Auditoría sin Anunciar>. Si el cliente no informa a ACERTA antes de las 16 semanas para realizar su auditoría de renovación, **no se podrá elegir la opción “Sin Anunciar”**, siendo la auditoría anunciada la única opción posible.

Cuando un nuevo cliente elija la opción de **Auditoría “Sin Anunciar”** para su auditoría inicial debe acordar una fecha de auditoría hipotética que se considerará la “fecha de auditoría inicial” (initial audit due date). Esta es la base para empezar el periodo de registro (-16 semanas; +2 semanas).

Si una compañía que ya está certificada quiere cambiar la fecha de auditoría, una **nueva auditoría inicial** tiene que ser planificada (anunciada o sin anunciar).

1.3. **AUDITORÍA INICIAL (AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN)**

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la auditoría, el auditor confecciona el **Plan de Auditoría** y lo remite al interesado y al Dpto. Técnico de ACERTA. Si la auditoría va a ser llevada a cabo por un equipo auditor en el Plan de auditoría se especificarán para cada auditor, los capítulos que auditará cada uno.

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

La fecha de auditoría será registrada por ACERTA en la función <agenda> del Portal de IFS 14 días antes de que se lleve a cabo (mínimo). En caso de **Auditoría Sin Anunciar**, ACERTA registrará en la función <agenda> del Portal de IFS las fechas en las que la auditoría tuvo lugar, **en un máximo de 2 días laborables después del primer día de auditoría**.

El auditor realiza la auditoría utilizando el documento **Acta de Auditoría** de IFS Logística.

La auditoría de certificación consta de cinco partes:

1. Reunión inicial,
2. Evaluación del cumplimiento de los servicios mediante el control de la documentación (gestión de riesgos, manual de calidad, etc.),
3. Inspección del establecimiento y entrevista del personal,
4. Preparación de las conclusiones de la auditoría,
5. Reunión final.

1.4. CERTIFICACIÓN PARA EMPRESAS CON MÚLTIPLES SUCURSALES Y GESTIÓN CENTRALIZADA

Si los procesos definidos están organizados de manera centralizada en una empresa con diferentes emplazamientos (p. ej. compras, recursos humanos), la certificación de IFS Logística se puede obtener mediante certificación única o mediante un proceso de certificación de grupo.

➤ Certificación única

Aplicable a todas las empresas con varios emplazamientos. Cada sucursal debe ser auditada por separado utilizando el **Acta de Auditoría**, existirá una **Solicitud de Certificación** y contrato por cada una de ellas, y además cada una tendrá su propio **Informe, Plan de acciones correctivas y Certificado**.

Si la sede central no tiene actividades logísticas, no se puede certificar por IFS como una compañía independiente. El tiempo para auditar la sede central debe ser descrito en el perfil del informe de cada una de las sucursales.

La auditoría de la sede central siempre se debe realizar antes de las auditorías en cada sucursal.

➤ Certificación de grupo

Aplicable a las empresas si tienen **más de 20 emplazamientos por país**. En estos casos se utiliza el programa de muestreo para auditar a la empresa. Para poder optar a la certificación de grupo, se debe cumplir lo siguiente:

1. Todas las sucursales deben operar con el mismo producto y /o sistema de seguridad alimentaria bajo el control de la organización central, quien tiene un vínculo legal y contractual con las sucursales.
2. La sede central debe tener un control autoritario del producto y /o del sistema de seguridad alimentaria en las sucursales y debe emitir, mantener y guardar todos los documentos relevantes relacionados con los emplazamientos dentro del programa de muestreo.
3. La sede central debe estar sujeta a la revisión de la dirección de acuerdo con los requisitos de IFS Logística y esta misma debe estar sujeta a auditorías internas de acuerdo con los requisitos de IFS Logística.
4. Todos los emplazamientos dentro de un programa de muestreo de múltiples sitios deben tener un perfil de riesgo (p.ej. el tipo de actividad logística, condiciones ambientales estables, refrigerado, congelado o una combinación de estos, el tamaño del sitio, patrones de cambio, estructura de la gestión y número de empleados). Se reconoce que una organización tenga diversos programas de muestreo de múltiples sitios basados en distintos perfiles de riesgo, pero estos programas deben estar claramente definidos y documentados.
5. Tiene que existir en la sede central un **programa de auditoría** interna para todas las sucursales, basado en las condiciones de las actividades logísticas, así como en el perfil de riesgo. Dentro del programa de muestreo de la auditoría interna, **todas las sucursales deben ser auditadas anualmente**.
6. La sede central debe tener la suficiente capacidad técnica y de gestión para implementar y mantener el programa de auditoría interna.

El muestreo es posible para renovar las auditorías de certificación para múltiples emplazamientos, el tamaño mínimo de la muestra será un tercio del total de sucursales (redondeando hacia arriba).

NOTA: Si no es posible llevar a cabo una auditoría en el departamento de administración central deberá asegurarse que durante la auditoría de los centros toda la información necesaria estará disponible.

1.5. INFORME DE AUDITORÍA PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS

Una vez finalizada la auditoría, el auditor prepara un **Informe de Auditoría “Preliminar”** mediante la utilización del **Acta de auditoría**. 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 auditoría.

El auditor deberá indicar en el **Plan de Acciones Correctoras** las desviaciones según su nivel, las no conformidades surgidas durante la auditoría y la fecha máxima de entrega.

El auditado 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 Auditoría “Preliminar”** y el **Plan de Acciones Correctoras** (plazo máximo de **28 días naturales** desde el momento en que se lleva a cabo la auditoría).

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

1.6. INFORME DE AUDITORÍA

Una vez que el **Plan de Acciones Correctoras** ha sido evaluado por el auditor, se elaborará un **Informe de Auditoría** (incluyendo una recomendación positiva o negativa por parte del auditor) y será entregado a la persona responsable de toma de decisiones.

Cada auditoría realizada tendrá su correspondiente informe, que seguirá el formato que ha definido la organización IFS. El informe se redactará en español e inglés o solo en inglés. El informe indicará claramente la opción de “Auditoría Sin Anunciar” si se realiza bajo esta opción.

El informe contiene las siguientes secciones:

- ✓ Información general de la empresa
- ✓ Resultado general de la auditoría con descripción detallada del alcance;
- ✓ Resumen general en formato tabla para todos los capítulos. El resultado de la auditoría especificará el nivel y porcentaje;
- ✓ Intervalo de fechas para la realización de la siguiente auditoría: (**último día de auditoría inicial – 8 semanas/+2 semanas**) o “**Sin Anunciar**”.
- ✓ Resumen general para todos los capítulos y comentarios sobre seguimiento de acciones correctivas implementadas de la auditoría previa;
- ✓ Observaciones a las no conformidades Mayores y requisitos KO
- ✓ Resumen de todas las desviaciones y no conformidades encontradas para cada capítulo (1 a 6);
- ✓ Lista aparte de todos los requisitos considerados como no aplicables (N/A) (con explicaciones);
- ✓ Informe de auditoría detallado con campos obligatorios que deben rellenar los auditores para algunos requisitos IFS Logística.

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

Los informes finales (incluyendo acciones correctivas del cliente) se elaborarán en un plazo no superior a 42 días naturales desde la fecha de la auditoría, salvo circunstancias especiales. **En total 6 semanas** entre la fecha de auditoría y la carga del informe de auditoría en el portal y la concesión del certificado (plazo máximo 8 semanas).

ACERTA enviará el **Informe de Auditoría** al cliente siempre después de la toma de decisión de la certificación. ACERTA conservará una copia del Informe junto con cualquier documentación relacionada con el mismo, en un lugar seguro durante un período de 5 años.

En el caso de las traducciones de las no conformidades y desviaciones C, D y requisitos KO puntuados con B o D, se realizará debajo de cada frase de la versión original y se incluirá en cada sección del **Informe de Auditoría** y en el **Plan de acciones correctoras**.

ACERTA registra los datos de la auditoría en el portal de IFS y adjunta el **Informe de Auditoría, Plan de Acciones correctoras y Certificado de Conformidad**.

ACERTA no podrán revelar a terceros el **Informe de Auditoría**, 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.

1.7. DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

Para tomar la decisión sobre la certificación, 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 en el capítulo 3 de 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 Certificación, Informe de Auditoría, Plan de Acciones Correctoras** y evidencias objetivas.

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

1.8. NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

ACERTA evaluará la información recogida en el expediente del solicitante y emitirá su decisión en el **Informe de Revisión Técnica y Dictamen**. Una vez realizada la revisión técnica y dictamen, el Dpto. Técnico comunicará al interesado, dentro de los 42 días naturales posteriores a la realización de la auditoría, la decisión del dictamen: emisión o no del certificado. Si ocurriera un retraso justificado, se podría realizar concesión del certificado no más de la semana 8 (56 días naturales) desde la auditoría.

El plazo entre la fecha de auditoría y la de concesión de certificado es de:

- ✓ 2 semanas para redactar el informe de auditoría preliminar.
- ✓ 2 semanas para que la empresa redacte el plan de acciones correctoras
- ✓ 2 semanas para la que el auditor verifique el plan de acciones correctoras, concesión de la certificación y cargar el informe en el portal de auditoría de IFS.

En total 6 semanas entre la fecha de auditoría y la carga del informe de auditoría en el portal y la concesión del certificado (plazo máximo 8 semanas).

Cuando la resolución sea positiva se enviará al titular el **Certificado de Conformidad** firmado por el representante de ACERTA, junto con el **Informe de Auditoría** una vez verificado el cobro. ACERTA cargará los datos de la auditoría en el portal de auditoría de IFS (detalles de auditoría, informe, plan de acciones correctoras).

Validez del certificado:

- ✓ La fecha de inicio de validez del certificado será “la fecha de auditoría (se considerará el último de los días de la fecha de auditoría) + 8 semanas”. Esto permitirá que en años posteriores se solapen los certificados,
- ✓ La fecha de fin de validez del certificado es: fecha de auditoría inicial + 8 semanas - 1 día + 1 año.
- ✓ En años posteriores, la fecha de validez del certificado y la fecha de auditoría de renovación serán las mismas + 12 meses.

Requisitos mínimos del certificado:

- ✓ El nombre y dirección de la **entidad de certificación**, incluyendo su logotipo
- ✓ el logotipo de la **entidad de acreditación** o su nombre y número de registro (requisito mencionado en ISO/IEC 17065). El logotipo de la entidad de acreditación se utilizará conforme a la normativa de la entidad de acreditación al respecto.
- ✓ el nombre y dirección de la **empresa auditada**
- ✓ el **COID**, según se define en el portal de IFS
- ✓ Si aplica servicios de bróker: 1/ “La compañía tiene servicios del bróker que no están certificados IFS Bróker, o 2/ en caso de una auditoría combinada IFS Logística /IFS Bróker, nombre y número de alcance (s) de producto (s) de los servicios brókeres adicionales.
- ✓ si la empresa es una filial, el nombre de las **oficinas centrales** de la empresa
- ✓ el número de inscripción en el **Registro Sanitario o RII**
- ✓ **alcance de la auditoría** (con descripción obligatoria: transporte, incluido el tipo de transporte, almacenamiento y tipo de producto y las condiciones de manipulación). Si, bajo circunstancias excepcionales, la empresa decide excluir algunas actividades logísticas (p.ej.: almacenamiento o transporte) o algunos grupos de productos del alcance de la auditoría, el informe de auditoría y el certificado IFS deberán mencionar esta exclusión.
- ✓ **nivel obtenido**
- ✓ **puntuación** de la auditoría en porcentaje, si así lo exige el cliente o la empresa auditada
- ✓ **fecha de auditoría** (último día de auditoría)
- ✓ **fecha de la auditoría complementaria**, si fuera el caso
- ✓ **intervalo de fechas para la realización de la siguiente auditoría** (último día de auditoría inicial – 8 semanas/+2 semanas) o sin anunciar.
- ✓ **fecha de emisión del certificado** (fecha auditoría + 6 semanas, hasta 8 semanas en situaciones excepcionales)
- ✓ **fecha de caducidad del certificado** (fecha auditoría inicial + 8 semanas - 1 día + 1/2/3 año/s)
- ✓ **lugar y fecha de la firma**
- ✓ nombre y firma de la o las **personas responsables en ACERTA**, que toman la decisión de certificación.
- ✓ **logotipo IFS Logistics**
- ✓ **Nº Certificado**
- ✓ **Programa de Auditoría: “Anunciada” o “Sin Anunciar”**

La característica de los productos certificados bajo certificaciones específicas como por ejemplo “certificación de origen”, “sin gluten”, DOP, IGP y orgánicos no puede ser mencionada en el alcance de un certificado IFS Logística para evitar cualquier confusión entre el alcance de la auditoría de IFS Logística y la certificación.

Si la empresa solicita que aparezca dicha información, se podrá hacer referencia a ésta en el perfil de la empresa.

La auditoría, el **Informe de Auditoría** y el **Certificado de Conformidad** serán específicos para el “centro logístico”.

ACERTA aconsejará a los usuarios de los **certificados** que verifiquen que el alcance del certificado se ha definido con claridad, y que dicha información coincide con sus propios requisitos. Pese a que el certificado se expide a la empresa, será propiedad de ACERTA, que controla su titularidad, uso y exhibición.

Durante el periodo de validez del certificado, la empresa deberá informar a ACERTA sobre cualquier cambio o información que indique que los productos podrían no cumplir ya con los requisitos del sistema de certificación. Esta información debe realizarse en un plazo máximo de 2 días laborables.

La empresa tiene el derecho a recurrir la decisión de certificación 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 certificación.

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. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN: RENOVACIÓN

Al concluir el período de validez del certificado, comienza el proceso de mantenimiento de la certificación.

Para ello, aproximadamente 4 meses de la fecha de expiración, el Dpto. Técnico informa al titular del certificado de que deben llevarse a cabo las actividades propias del mantenimiento de la certificación. Se tramitará una nueva **Solicitud de Certificación** en la que se identificará el alcance. El Dpto. Técnico contactará con el interesado para acordar la fecha de la auditoría.

La fecha de la auditoría de renovación será calculada a partir de la fecha de la auditoría inicial (se considerará el último de los días de la fecha de auditoría). La fecha podrá programarse como pronto 8 semanas antes y como máximo 2 semanas después de la fecha de vencimiento de la auditoría de renovación. Una vez fijada la fecha, el Dpto. Técnico procederá a cargar dicha fecha en el portal IFS en la función agenda al menos 14 días naturales antes de la realización de la auditoría. Si no se programase la auditoría en ese intervalo de fechas, la auditoría se consideraría inicial y el periodo del certificado volvería a empezar.

1.10. CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando esté justificado, ACERTA podrá **cancelar la certificación**.

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 certificación.

I. Definiciones:

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

Causa de cancelación
C1. En el caso de que durante la auditoría de renovación se puntúen uno o más requisitos KO con una D, ACERTA cancelará cuanto antes el certificado en el portal de auditorías IFS en un máximo de 2 días laborables tras la fecha de la auditoría.
C2. En el caso de que durante la auditoría se detecten una o más no conformidades Mayores, ACERTA cancelará cuanto antes el certificado en el portal de auditorías IFS en un máximo de 2 días laborables tras la fecha de la auditoría.
C3. 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.

1.11. 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 certificación 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 certificación 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 certificación se realiza a través de la página web de ACERTA: www.acerta-cert.es