



GUÍA DE EVALUACIÓN

IFS Global Markets Food (versión 2- enero 2017)

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha 27/06/2022	Gerencia de Operaciones  Fecha: 27/06/2022	Gerencia Operaciones de  Fecha: 27/06/2022	03
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: Actualización de la cláusula de integridad en el plan de auditoría o documento equivalente.			

GUÍA DE EVALUACIÓN

IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V2 enero 2017

1.	SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.2).....	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.....	6
1.6	INFORME DE EVALUACIÓN.....	6
1.7	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.....	7
1.8	DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN.....	9
1.9	RE-EVALUACIÓN (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN “NO APROBADA”).....	10
1.10	RENOVACIÓN.....	10
1.11	CANCELACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	10
1.10	RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS.....	11

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.2)

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”**.

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.

El plan de evaluación incluye indicaciones útiles con respecto al alcance cubierto y a la complejidad de la evaluación. Además, será lo suficientemente flexible en el caso de que se produzca algún evento inesperado durante la inspección in situ como parte de la evaluación.

Este plan deberá tomar en consideración la revisión del informe de evaluación y el plan de acciones correctivas de la anterior evaluación, independientemente de la fecha cuando tuvo lugar.

También especifica qué productos o rangos de productos de la empresa serán evaluados. **La empresa sólo puede ser evaluada en un momento en que éste en realidad produciendo los productos especificados en el alcance de la evaluación.**

El plan de evaluación será enviado a la empresa evaluada antes de la evaluación, para asegurar la disponibilidad de las personas responsables en el día de la evaluación.

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 solicitante es informado de que sólo los auditores identificados en el Plan de Evaluación o documento equivalente pueden realizar la evaluación, y se compromete a informar inmediatamente a ACERTA en caso de cualquier incidencia al respecto, así como a impedir el acceso a las instalaciones de personas que digan actuar en nombre de ACERTA pero que no están identificadas en los documentos mencionados.

El evaluador realiza la evaluación no acreditada utilizando el documento **"Acta de Evaluación"** de IFS GLOBAL MARKETS FOOD respecto a la **Lista de Verificación del Nivel Básico, Básico + APPCC o Intermedio**:

- ✓ el nivel básico consta de 71 requisitos;
- ✓ el nivel básico + APPCC consta de 83 (71 requisitos de nivel básico + 12 requisitos del capítulo del APPCC del nivel intermedio);
- ✓ el nivel intermedio consta de 117 requisitos.

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,
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:

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:

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)	No se ha implantado el requisito	0 puntos
"Mayor" (no conformidad)	Hay un fallo sustancial para cumplir los requisitos del programa.	Reducción del 10% de la cantidad total de puntos.
"N/A"	El requisito no es aplicable	Requisitos excluidos de la puntuación final

Además de esta puntuación, el evaluador puede decidir dar a la empresa una "no conformidad Mayor". Esta no conformidad puede ser dada a cualquier requisito cuando hay un fallo sustancial para cumplir los requisitos del programa. Esto incluye no respetar la legislación, seguridad alimentaria, problemas con los clientes o en casos de disfunción interna (p.ej. procesos no controlados o regulados). Una Mayor, también puede ser dada cuando la no conformidad conlleve un peligro serio para la salud.

Esta no conformidad restará un 10% de la cantidad total de puntos.

En el caso de que una o varias Mayores (en el nivel intermedio) se hayan dado durante la evaluación a una compañía que ya disponga de un informe IFS Global Markets y una carta de confirmación, éstos serán retirados de la base de datos IFS

por el organismo certificador/proveedor de servicios de evaluación tan pronto como sea posible y como **máximo dos (2) días hábiles después de la fecha de evaluación**. Se detallarán las correspondientes razones en la base de datos IFS sobre las razones de la retirada del informe/carta de evaluación actual, y se hará en inglés. Además, se proporcionarán explicaciones sobre la no conformidad (es) encontrada (s) así como el (los) requisito (s) implicado (s). Estas explicaciones se detallarán y serán las mismas que las que se han explicado en el plan de acciones correctivas.

En el caso de que se hayan identificado una o más no conformidad (es) Mayor (es), será necesario realizar una nueva y completa evaluación si se quiere continuar con IFS Global Markets – Food.

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 esta fecha tope no es respetada, entonces se tiene que volver a programar una nueva 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. Si esto no es posible, el tiempo adicional que se necesite será acordado.**

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

Todas las desviaciones (B, C, D) y no conformidad (es) Mayor (es) identificadas durante la evaluación, se presentan en un plan de acción separado.

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, pero sí emite una carta de confirmación.**

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	Se acordarán acciones y una nueva evaluación.	El informe indica el estado	Re evaluación si así se desea
Máx. 1 mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 %	Aprobado provisionalmente el Nivel Básico siempre y cuando se adopten nuevas medidas y sean validadas por el	Enviar plan de acción correctiva dentro de 2 semanas después de recibir el informe preliminar. Implementar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación. Implementación de acción	El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.	12 Meses para la próxima evaluación programada

	<p>socio o por ACERTA para su aprobación final.</p> <p>En caso de no tomar nuevas acciones o que no exista validación: No aprobado en el Nivel Básico</p>	<p>correctiva para la desviación mayor para la validación final.</p> <p>Se deben acordar las acciones y la nueva evaluación.</p>	<p>El informe indica el estado</p>	<p>Re evaluación si así se desea</p>
<p>Ninguna mayor en el Nivel Básico y puntaje total \geq 75 %</p>	<p>Aprobado para el nivel básico</p>	<p>Enviar plan de acciones dentro de las 2 semanas después a la recepción del informe preliminar. Implementar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p>	<p>12 Meses para la renovación o la próxima evaluación programada</p>

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
<p>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></p>	<p>No aprobado en el Nivel Intermedio.</p>	<p>Convenir acciones correctivas y acordar nueva evaluación inicial.</p>	<p>El informe indica el estado</p>	<p>Re evaluación del nivel intermedio, si así se desea</p>
<p>\geq 1 Mayor en el Nivel Intermedio y > 1 Mayor en el Nivel Básico.</p>	<p>No aprobado en el Nivel Básico e Intermedio.</p>	<p>Convenir acciones correctivas y acordar nueva evaluación inicial.</p>	<p>El informe indica el estado</p>	<p>Re evaluación del nivel intermedio, si así se desea</p>
<p>\geq 1 Mayor en el Nivel Intermedio y máx. 1 Mayor en el Nivel Básico y puntaje total \geq 75 % de la Lista de Verificación del <u>Nivel Básico.</u></p>	<p>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.</p> <p>En caso de no tomar nuevas acciones o que no exista validación: No aprobado en el Nivel Básico.</p> <p>No aprobado en el Nivel Intermedio.</p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de 2 semanas después de recibir el informe preliminar. Implementar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación. Implementación de acción correctiva para la desviación mayor 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>12 Meses para la renovación o la próxima evaluación programada.</p> <p>del nivel intermedio, si así se desea</p>

<p>≥ 1 Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna Mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del <u>Nivel Básico</u>.</p>	<p>Aprobado en el Nivel Básico.</p> <p>No aprobado en el Nivel Intermedio.</p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de 2 semanas después de recibir el informe preliminar. Implementar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación. Implementación de acción correctiva para la desviación mayor para la validación final.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p>	<p>12 Meses para la renovación .</p>
<p>Ninguna Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna Mayor en el Nivel Básico y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del <u>Nivel Básico</u> y puntaje total ≥ 75 % de la Lista de Verificación del <u>Nivel Intermedio</u>.</p>	<p>Aprobado en el Nivel Intermedio.</p>	<p>Enviar plan de acción correctiva dentro de 2 semanas después de recibir el informe preliminar. Implementar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación.</p>	<p>El informe incluye el plan de Acción correctiva e indica el estado.</p>	<p>12 Meses para la renovación o la próxima evaluación programada.</p>

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 de 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**.

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).

Se emitirá una **carta de confirmación** solo si la evaluación está aprobada o provisionalmente aprobada. La carta de confirmación especifica los detalles de la evaluación y el resultado final.

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 reevaluación 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 Preevaluación y Evaluación nivel Básico)

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

2. PROPIEDAD Y USO DEL LOGOTIPO IFS GLOBAL MARKETS – FOOD

Los derechos de autor de IFS Global Markets – Food y la marca registrada son de propiedad de IFS Management GmbH. Puede descargarse el logotipo IFS Global Markets – Food a través de una sesión segura del Portal de Auditoría IFS.

Además, se comprobará durante la evaluación los siguientes términos y condiciones declarados abajo y esto será descrito en el perfil de la compañía del informe de evaluación.

En el caso de que el evaluador haya identificado que la compañía no cumple estos términos y condiciones, las oficinas IFS serán notificadas debidamente.

Aplicación

Estos términos y condiciones se aplican a todos los logotipos IFS en general.

Forma, diseño y color del logotipo IFS

Cuando se utilice, el logotipo de IFS Global Markets – Food deberá cumplir con la forma y color del dibujo a escala. Si se utiliza en documentos, también se permite la impresión en blanco y negro.

El logotipo de IFS Global Markets – Food puede usarse en forma impresa, física y electrónica, y en films, siempre que se respeten las formas y formatos. Las mismas condiciones son válidas para el uso del logotipo como timbre.

Restricción de comentarios e interpretaciones

Cuando una empresa evaluada en el Programa IFS Global Markets – Food, una empresa de apoyo a IFS, o un consultor de IFS o un Organismo de Certificación/Proveedor de Servicios de Evaluación de IFS publica documentos con el logotipo IFS Global Markets – Food, los comentarios y las interpretaciones que se refieren a IFS deberán estar claramente identificables como tales.

Uso del logotipo IFS Global Markets – Food en material promocional

Una empresa evaluada en el programa IFS Global Markets – Food podrá usar el logotipo IFS por razones promocionales y publicar información acerca de IFS siempre que no esté visible en el empaque del producto final que esté disponible para el consumidor final.

El logotipo de IFS Global Markets – Food y la información acerca de la evaluación pueden utilizarse en correspondencia con los usuarios de IFS pertinentes, pero no con el consumidor final.

El logo IFS Global Markets – Food no puede ser exhibido en productos, o en ninguna clase de publicidad que pueda ser susceptible de llegar al consumidor final (p.ej. ferias dirigidas a consumidor final, folletos). El logo de IFS Global Markets – Food puede ser exhibido para cualquier comunicación general (p.ej. ferias dirigidas a profesionales, folletos, artículos sobre gestión de calidad y seguridad alimentaria, vehículos).

Debe asegurarse que toda la información correspondiente a IFS Global Markets – Food hará clara referencia a IFS.

No se podrá usar el logotipo de IFS en presentaciones que no tengan conexión clara con IFS.

Otras restricciones para el uso del logotipo de IFS Global Markets – Food

No se podrá usar el logotipo de IFS Global Markets – Food en ninguna forma que infiera que el dueño de IFS es responsable de la decisión de la evaluación. Además, lo mismo se aplica para las opiniones e interpretaciones que pudieran derivarse de ella. En caso de suspensión o retiro de la decisión de evaluación del programa IFS Global Markets – Food, la empresa evaluada deberá detener en forma inmediata la inclusión del logotipo de IFS en sus documentos/website u otros materiales asociados y deberá cesar todas las comunicaciones con respecto a IFS.

Comunicación de la evaluación de IFS Global Markets – Food

Todas las reglas mencionadas anteriormente son válidas para todas las comunicaciones con respecto a IFS Global Markets – Food. También significa que el uso de las palabras “IFS”, “International Featured Standards”, o “IFS Global Markets – Food” o similares no se permite cuando se comunican sobre productos finales, que estén disponibles al consumidor final.