



**GUÍA DE CERTIFICACIÓN**

**IFS Food (Edición 7- Octubre 2020)**

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 24/06/2022	Gerencia de operaciones  Fecha: 24/06/2022	Gerencia de calidad  Fecha: 24/06/2022	17
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: <a href="#">Actualización de la cláusula de integridad en el plan de auditoría o documento equivalente.</a>			

---

**GUÍA DE CERTIFICACIÓN**  
**IFS Food V7 Octubre 2020**

1. SISTEMA DE CERTIFICACION IFS FOOD (VER. 7).....	3
1.1 Tramitación de la solicitud .....	3
1.2. Registro en portal IFS .....	4
1.3. Evaluación inicial (evaluación de certificación).....	4
1.4. Informe de evaluación preliminar y plan de correcciones y medidas correctivas .....	5
1.5. Informe de evaluación .....	5
1.6. Decisión sobre la certificación.....	6
1.7. Notificación del dictamen y certificado de conformidad.....	7
1.8. Notificaciones obligatorias durante el ciclo de certificación.....	9
1.9. Mantenimiento de la certificación: recertificación .....	9
1.10. Cancelación de la certificación .....	9
1.10. Reclamaciones, recursos y litigios .....	10

---

## 1. SISTEMA DE CERTIFICACION IFS FOOD (VER. 7)

---

### 1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la certificación según IFS 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 certificación y una enumeración de los aspectos que componen estos costes: tramitación de la solicitud, apertura de expediente, evaluación 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 y archiva el documento en papel en el archivo documental correspondiente.

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/proceso productivo”, “centro de fabricación”, “procesos y/o productos subcontratados”** que se quiere certificar y además se incluye un enlace 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 “IFS”, el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la certificación y el número de trabajos de ese centro.

Ej: IFS.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 en papel. Los registros electrónicos se archivarán también en la carpeta de ordenador correspondiente.

El cliente informará en la **“Solicitud de Certificación”** la opción de evaluación elegida:

- **Evaluación IFS Food “Anunciada”**: La fecha de evaluación será notificada por adelantado al cliente.
- **Evaluación IFS Food “Sin anunciar”**: La fecha de evaluación no será notificada por adelantado al cliente.

La opción de Evaluación “Sin anunciar” puede aplicarse a compañías que ya estén certificadas en IFS Food (evaluación de Recertificación) o compañías sin certificado IFS Food (evaluación inicial).

Para Evaluación no Anunciada, el cliente necesitará informar a ACERTA mediante el envío de la **“Solicitud de Certificación”** cumplimentada o aviso por escrito siempre 20 semanas antes de la **“fecha debida de evaluación”** (4 semanas antes de la ventana de auditoría no anunciada -16 semanas + 2 semanas de la fecha debida)

Además, en el caso de evaluación 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 evaluación 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 y de tecnología que necesita la evaluación.
- Que ningún auditor repita más de 3 veces seguidas en ese centro de producción.
- Idioma del sitio de producción para la realización de la evaluación.

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 auditor o equipo auditor la asignación a partir de la **“Orden de Trabajo”**.

Las evaluaciones del protocolo IFS Food 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 evaluación, siguiendo las indicaciones de la **“Orden de Trabajo”**.

## **1.2. REGISTRO EN PORTAL IFS**

Una vez revisada la Solicitud de Certificación 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 certificación.

## **1.3. EVALUACIÓN INICIAL (EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN)**

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la evaluación, el auditor confecciona el **“Plan de Evaluación”** y lo remite al interesado y al Dpto. Técnico de ACERTA. Si la evaluación va a ser llevada a cabo por un equipo auditor en el Plan de evaluación se especificará para cada auditor el alcance y categoría, así como los capítulos que auditarán cada uno.

Si la evaluación es **anunciada** el **“Plan de Evaluación”** se enviará con antelación a la evaluación. Si la evaluación es **no anunciada** el **“Plan de Evaluación”** se compartirá con la empresa en la reunión inicial.

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 Evaluación”**.

El solicitante es informado de que sólo los auditores identificados en el Plan de Evaluación o documento equivalente pueden realizar la auditoría, 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.

La fecha de evaluación 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 **Evaluación Sin Anunciar**, ACERTA registrará en la función <agenda> del Portal de IFS las fechas en las que la evaluación tuvo lugar, **en un máximo de 2 días laborables después del primer día de evaluación**.

El auditor realiza la evaluación utilizando el documento "Acta de Evaluación" de IFS Food.

La evaluación de certificación 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.

#### **1.4. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE CORRECCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

Una vez finalizada la evaluación, el auditor prepara un Informe de Evaluación "Preliminar" mediante la utilización del "Acta de evaluación". Este informe se realiza en soporte informático y se envía al cliente en soporte informático (pdf) junto con el documento "Plan de Correcciones y Medidas Correctivas", en un plazo máximo de 2 semanas desde la realización de la evaluación.

El auditor deberá indicar en el "Plan de Correcciones y Medidas Correctivas" las desviaciones según su nivel, las no conformidades surgidas durante la evaluación y la fecha máxima de entrega.

El auditado deberá entonces preparar y presentar las Correcciones y Medidas Correctivas en el formato del "Plan de Correcciones y Medidas Correctivas" y enviarlo a ACERTA en un plazo recomendado de 2 semanas y máximo de 4 semanas a contar desde la fecha de recepción del Informe de Evaluación "Preliminar" y el "Plan de Correcciones y Medidas Correctivas"

Si el plan de acciones correctivas es presentado después de **6 semanas de la evaluación**, la empresa auditada 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 y la concesión del certificado (plazo máximo 8 semanas)

#### **1.5. INFORME DE EVALUACIÓN**

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

Cada evaluación 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 "Evaluación Sin Anunciar" si se realiza bajo esta opción.

El informe contiene las siguientes secciones:

- ✓ Información general de la empresa
- ✓ Resultado general de la evaluación con descripción detallada del alcance; Si bajo circunstancias excepcionales, la empresa decide y puede excluir algunas gamas de productos (líneas de producto) específicas del alcance de la evaluación, deberán mencionar esta exclusión en el alcance de evaluación. (ver Normas de IFS para aceptar exclusiones). Si existen procesos y/o productos subcontratados la siguiente frase debe añadirse en el alcance:

- 
- “Beside own production, company has partly outsourced processes”. El alcance de la evaluación deberá traducirse siempre al inglés.
- ✓ Resumen general en formato tabla para todos los capítulos. El resultado de la evaluación especificará el nivel y porcentaje;
  - ✓ Intervalo de fechas para la realización de la siguiente evaluación: (**último día de evaluación inicial – 8 semanas/+2 semanas**) o **“Sin Anunciar”**.
  - ✓ Resumen general para todos los capítulos y comentarios sobre seguimiento de acciones correctivas implementadas de la evaluación 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 evaluación detallado con campos obligatorios que deben rellenar los auditores para algunos requisitos IFS Food.

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

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

ACERTA enviará el **“Informe de Evaluación”** 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 C o D, se realizará debajo de cada frase de la versión original y se incluirá en cada sección del **“Informe de Evaluación”** y en el **“Plan de Correcciones y Medidas Correctivas”**.

ACERTA registra los datos de la evaluación en el portal de IFS y adjunta el **“Informe de Evaluación”**, **“Plan de Correcciones y Medidas Correctivas”** y **“Certificado de Conformidad”**.

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.

## **1.6. 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 Evaluación”**, **“Plan de Correcciones y Medidas Correctivas”** 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.

### **1.7. 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 evaluación, 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 evaluación.

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

- ✓ 2 semanas para redactar el informe de evaluación preliminar.
- ✓ 4 semanas máximo desde el envío del informe de evaluación preliminar para que la empresa redacte el plan de Correcciones y Medidas Correctivas. ACERTA recomendará al cliente el envío del plan de acción en 2 semanas en vez de 4 semanas.
- ✓ 2 semanas para la que el auditor verifique el plan de Correcciones y Medidas Correctivas, concesión de la certificación y cargar el informe en el portal de evaluación de IFS.

**En total 6 semanas** entre la fecha de evaluación y la carga del informe de evaluación 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 Evaluación”*** una vez verificado el cobro. ACERTA cargará los datos de la evaluación en el portal de evaluación de IFS (detalles de evaluación, informe, plan de Correcciones y Medidas Correctivas)

#### **Validez del certificado:**

- ✓ La fecha de inicio de validez del certificado será “la fecha de evaluación (se considerará el último de los días de la fecha de evaluación) + 8 semanas”. Esto permitirá que en años posteriores se solapen los certificados,
- ✓ La fecha de fin de validez del certificado es: fecha de evaluación inicial + 8 semanas - 1 día + 1 año.
- ✓ En años posteriores, la fecha de validez del certificado y la fecha de evaluación de Recertificación 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 evaluada**
- ✓ el **COID**, según se define en el portal de IFS
- ✓ si la empresa es una filial, el nombre de las **oficinas centrales** de la empresa
- ✓ Número **GLN** y en caso aplicable, el **código de envasado** y el número de inscripción en el **Registro Sanitario**
- ✓ **alcance de la evaluación** (con descripción obligatoria detallada de procesos).

Si bajo circunstancias excepcionales, la empresa decide y puede **excluir algunas gamas de productos** específicas del alcance de la evaluación, deberán mencionar esta exclusión en el alcance.

Si existen **procesos y/o productos subcontratados** parcialmente la siguiente frase debe añadirse en el alcance: *“Beside own production, company has partly outsourced processes”*. El alcance de la evaluación deberá traducirse siempre al inglés.

- ✓ Si la compañía lleva a cabo **actividades adicionales de bróker o logística**, indicar el estado de certificación escribiendo la siguiente frase: *“La compañía tiene actividades propias de bróker/logística, las cuales están/no están certificadas IFS Broker y/o IFS Logística / otro estándar certificado reconocido por GFSI”*
- ✓ nombre y número de **alcances de producto**
- ✓ código/número de **alcances tecnológicos**
- ✓ **nivel obtenido**
- ✓ **puntuación de la evaluación en porcentaje**
- ✓ **Fecha de la última Evaluación no anunciada** (último día de la Evaluación). Si aún no se ha llevado a cabo una Evaluación IFS Food no anunciada para el correspondiente COID, el certificado debe indicar lo siguiente: *“Última Evaluación no anunciada realizada: N/A”*
- ✓ **fecha de evaluación** (último día de evaluación)
- ✓ **fecha de la Evaluación de seguimiento**, si fuera el caso
- ✓ **intervalo de fechas para la realización de la siguiente evaluación** (último día de evaluación inicial – 8 semanas/+2 semanas) o sin anunciar.
- ✓ **fecha de emisión del certificado** (fecha evaluación + 6 semanas, hasta 8 semanas en situaciones excepcionales)
- ✓ **fecha de caducidad del certificado** (fecha evaluación 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 Food**
- ✓ **Nº Certificado**

La evaluación, el **“Informe de Evaluación”** y el **“Certificado de Conformidad”** serán específicos para el “centro de fabricación” y sus productos. En el caso de que el proceso de fabricación declarado en el alcance de certificación afectará a más centros de producción se llevará a cabo una evaluación por centro concediéndose un certificado para cada centro.

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.

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.



### **1.8. NOTIFICACIONES OBLIGATORIAS DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN**

Durante el ciclo de certificación, la dirección de la **compañía se asegurará de que la entidad de certificación sea informada** a su debido tiempo sobre cualquier cambio que pueda afectar a su capacidad de cumplir con los requisitos de certificación, p. ej.:

- Retirada,
- alerta sobre productos,
- cambios en organización y gestión,
- modificaciones importantes en los productos y/o métodos de producción,
- cambios en la dirección de contacto y los emplazamientos de producción,
- nueva dirección del emplazamiento de producción

**Para situaciones específicas:**

- en caso de retirada de producto,
- retirada(s) y/o recuperación(es) de producto por orden oficial con respecto a la seguridad alimentaria y/o por razones de fraude alimentario,
- cualquier visita de las autoridades sanitarias que resulte en notificaciones y/o sanciones emitidas por las autoridades

**La entidad de certificación deberá ser informada dentro de tres (3) días hábiles.**

### **1.9. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN: RECERTIFICACIÓN**

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 evaluación.

La fecha de la evaluación de Recertificación será calculada a partir de la fecha de la evaluación inicial (se considerará el último de los días de la fecha de evaluación).

Si la evaluación de Recertificación fuera **“Anunciada”**, la fecha podrá programarse como pronto 8 semanas antes y como máximo 2 semanas después de la fecha de vencimiento de la evaluación de Recertificación.

Si la evaluación de Recertificación fuera **“no Anunciada”**, el cliente necesitará informar a ACERTA siempre 20 semanas antes de la “fecha debida de evaluación” (4 semanas antes de la ventana de evaluación no anunciada -16 semanas + 2 semanas de la fecha debida)

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 evaluación. Si no se programase la evaluación en esos intervalos de fechas, la evaluación 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 evaluación de Recertificación se puntúen uno o más requisitos KO con una D, ACERTA cancelará cuanto antes el certificado en el portal de evaluaciones IFS en un máximo de 2 días laborables tras la fecha de la evaluación.
C2. En el caso de que durante la evaluación se detecten una o más no conformidades Mayores, ACERTA cancelará cuanto antes el certificado en el portal de evaluaciones IFS en un máximo de 2 días laborables tras la fecha de la evaluación.
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.***

### 1.10. 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 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.com](http://www.acerta-cert.com)