



GUÍA DE CERTIFICACIÓN **WEBUILDCONFIDENCE**

PRODUCCIÓN INTEGRADA

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 27/06/2022	Gerencia de operaciones  Fecha: 27/06/2022	Gerencia de calidad  Fecha: 27/06/2022	16
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: Actualización de la cláusula de integridad en el plan de auditoría o documento equivalente.			

GUÍA DE CERTIFICACIÓN

1. SISTEMA DE CERTIFICACION DE PRODUCCIÓN INTEGRADA POR ACERTA	3
INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Tramitación de la Solicitud	3
1.2 Auditoria Previa.....	5
1.3 Auditoría de certificación:	5
1.4 Decisión sobre la Certificación	8
1.5 Notificación del Dictamen y Certificado de Conformidad	8
1.6 Concesión, uso y Renovación de la Marca de Garantía Producción Integrada según las Órdenes y Decretos de cada CCAA	9
1.7 Renovación de la certificación.....	9
1.8 Suspensión o Cancelación de la Certificación.....	10
1.9 Reclamaciones, Recursos y Litigios.....	10

1. SISTEMA DE CERTIFICACION DE PRODUCCIÓN INTEGRADA POR ACERTA

INTRODUCCIÓN

ACERTA está acreditada bajo el sistema de “alcance flexible” para la certificación de Producción Integrada de productos vegetales no transformados. Esto nos permite ofertar certificación acreditada de cualquier norma de PI para cualquier producto. Para ampliar la información sobre este sistema de certificación acreditado, [haga click aquí](#).

ACERTA es la primera entidad de certificación que consigue la acreditación de ENAC bajo la modalidad del **ALCANCE FLEXIBLE** para certificación de productos en el ámbito agroalimentario.

En nuestro caso lo hemos obtenido para la certificación de **Producción Integrada de productos vegetales no transformados**.

Esta modalidad de acreditación nos permite certificar bajo acreditación cualquier norma de producción integrada, en las comunidades autónomas donde estemos autorizados.

Si se desea solicitar la certificación de producción integrada por ACERTA en alguna comunidad autónoma no incluida en el listado anterior, le rogamos que contacte con nuestro departamento técnico, que le facilitará toda la información necesaria respecto de los procedimientos, plazos y costes del proceso.

La autorización por las CCAA es un proceso administrativo relativamente sencillo, que no supondrá en ningún caso un obstáculo para que podamos atender su solicitud, y tampoco un coste adicional para Ud.

En [este link puede descargarse el LPDN](#) (listado de productos y documentos normativos) que ACERTA certifica bajo alcance flexible.

ACERTA publica los cambios normativos de los diferentes esquemas en su página web: <http://www.acerta-cert.com>.

1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

El solicitante debe estar inscrito como operador en la Consejería correspondiente a la Comunidad Autónoma donde se encuentren ubicadas sus fincas.

El solicitante que desee iniciar la certificación enviará el presupuesto aceptado. Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite el Impreso de ***Solicitud de Certificación***, en donde se registra la información de todas las especies que se deseen certificar, junto con el ***Certificado de vinculación***, donde se identifican los productos y los polígonos, parcelas y superficies de los cultivos que se quieren certificar por campaña. El solicitante deberá devolver firmado a ACERTA y, si es posible, sellado para formalizar el proceso de certificación. En la ***Solicitud de Certificación*** el solicitante dispone de un link para poder descargarse la ***“Guía de Certificación”*** y ***“Guía de Uso de la Marca”***.

Por otra parte, el Departamento Técnico enviará, la ***“Declaración para Productores Individuales”*** (en el caso de Productores individuales con denominación S. A. T. o S. C.) y el ***Contrato de Certificación***, que va a regular la relación comercial entre ACERTA y la empresa solicitante de certificación.

✓ **Producción Integrada de Andalucía:**

Antes de realizar la auditoría de certificación o renovación y una vez el operador haya realizado el proceso de inscripción o modificación en el registro de producción integrada de Andalucía, ACERTA revisará la declaración realizada por los operadores a través del programa PRIN WEB de la Junta de Andalucía, de acuerdo con el ***MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL REGISTRO DE PRODUCCIÓN INTEGRADA DE ANDALUCÍA***.

ACERTA registrará en el Sistema de Información de Entidades de Certificación e Inspección de Productos Agroalimentarios y Pesqueros (SICE) de la Junta de Andalucía a la Persona o Entidad Operadora de Producción Integrada que ha solicitado la Certificación.

MARCA DE PRODUCCION INTEGRADA

Se enviará, junto con la Solicitud de Certificación el Certificado de vinculación y una solicitud de autorización para el uso del distintivo de la Marca de Producción Integrada.

Para la autorización del uso de la marca de Producción Integrada de Andalucía todos los operadores deben cumplir previamente los siguientes requisitos:

Presentar a ACERTA una memoria que contenga los datos y en la que se describan las operaciones y procesos para la obtención de los productos y se justifiquen, para cada uno de ellos, las buenas prácticas agrarias, así como el sistema de autocontrol.

El operador se debe comprometer a cumplir los reglamentos que se establezcan por la Consejería de Agricultura y Pesca, disponer de un Servicio Técnico competente responsable de dirigir y controlar todos los procesos de producción en las explotaciones agrarias e instalaciones correspondientes.

Asimismo, el operador debe disponer de un cuaderno de explotación en el que se reflejen las distintas operaciones culturales efectuadas para la obtención del producto, así como un sistema de registros que reflejen las distintas operaciones para su elaboración y transformación.

La documentación acreditativa de lo requerido anteriormente deberá ser presentada a ACERTA con la siguiente antelación:

- Operadores productores: 3 meses respecto al inicio de la campaña agrícola (fecha de finalización de la campaña anterior).
- Operadores manipuladores: 3 meses respecto al inicio de la actividad.

Para productores que ya tienen un certificado en vigor, en el caso de que tengan autorización para el uso del distintivo de la Marca de Producción Integrada: deberán marcarlo en la casilla correspondiente en la solicitud de certificación y enviar una copia de su formato a ACERTA para su validación.

Puede descargar el Manual de Uso del distintivo de la Marca de Producción Integrada de Andalucía [aquí](#).

Puede descargar la Guía de ACERTA para el Uso de la Marca de Producción Integrada de Andalucía [aquí](#).

Una vez recibida la toda documentación cumplimentada necesaria, la Gerencia de Operaciones/Coordinador de alcance revisa los documentos remitidos por el cliente y si son correctos, el Dpto. Técnico le asigna un código al expediente. El código de expediente de ACERTA está formado por las siglas:

- “PIAN” en el caso de Producción Integrada de Andalucía

Las siglas irán seguidas de la inicial del alcance (cuando corresponda), el código de cliente, dos dígitos del año en que se inicia un nuevo trabajo de certificación y el número de trabajos asociados a ese centro de trabajo.

A su vez se abre una carpeta por cada solicitante de Certificación, adecuadamente identificada para archivar. Los registros electrónicos se archivarán en la carpeta informática correspondiente en el servidor de datos.

La Gerencia de Operaciones, o en su ausencia el Coordinador de alcance, planifica los trabajos utilizando el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de ACERTA a partir de la **Solicitud de Certificación**. Asigna el equipo auditor, determina las jornadas de auditoría que son necesarias, 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**.

Posteriormente cada auditor es responsable de acordar la fecha concreta de la auditoría previa o la fecha de auditoría de certificación/ renovación, según corresponda. A continuación, se detalla la información respecto a auditorías previas y auditorías de certificación/ renovación.

1.2 AUDITORIA PREVIA

El auditor designado acuerda con el interesado la fecha de la visita y le envía el **Plan de Auditoría** donde se confirma la fecha en que se va a realizar la auditoría, las actividades a desarrollar y las personas que van a participar. Envía una copia, además, al Dpto. Técnico.

La visita comenzará con una reunión inicial con el productor o su representante, y se evaluará el cumplimiento normativo en vigor de Producción Integrada de la Comunidad Autónoma en cuestión para el alcance determinado. La auditoría previa finalizará con una reunión en la que se comentarán las conclusiones obtenidas.

Como consecuencia de esta auditoría, el auditor elaborará un **Informe de Auditoría Previa**, donde identificará los incumplimientos detectados, que enviará al interesado, informándole de cómo continuar el proceso a partir de entonces. También lo enviará al Dpto. Técnico, que lo adjuntará a la documentación correspondiente

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

✓ Producción Integrada de Andalucía:

ACERTA deberá planificar en el SICE de la Junta de Andalucía la fecha de la Auditoría Previa.

En la fase de inscripción:

Esta auditoría se realiza para evaluar los requisitos mínimos de control para los nuevos productores/operadores/asociación de productores que deseen iniciar el proceso de certificación.

En la fase de modificaciones anuales:

ACERTA llevará a cabo una auditoría previa con anterioridad a la presentación de la declaración anual de modificación de datos del productor, tanto si ha habido cambios con respecto al año anterior como si no los ha habido.

Una vez realizada la Auditoría Previa, ACERTA emitirá un **Informe de resultados de auditoría previa** para que el productor/operador/asociación de productores pueda presentarlo a la Junta de Andalucía.

1.3 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN:

Una vez que el auditor asignado recibe la orden de trabajo, acuerda telefónicamente la fecha de realización de la auditoría con el interesado, asegurándose que en la fecha establecida existe producto en recolección para realizar la toma de muestras. El auditor elaborará el **Plan de Auditoría** incluyendo el número de muestras a tomar, y en su caso a que productores. El auditor enviará el **Plan de Auditoría** al cliente y también al Dpto. Técnico de ACERTA.

El solicitante es informado de que sólo los auditores identificados en el Plan de Auditoría 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.

En caso de disconformidad con algún aspecto, el interesado podrá notificarlo dentro de los 3 días siguientes a la comunicación. En este caso deberá llegarse a un acuerdo y se elaborará un nuevo **Plan de Auditoría**.

✓ Producción Integrada de Andalucía:

ACERTA deberá planificar en el SICE de la Junta de Andalucía la fecha de la Auditoría.

La auditoría de certificación comenzará con una reunión inicial en la que tendrán lugar las presentaciones del equipo auditor y de los representantes de la empresa, y se expondrá la metodología que se seguirá durante la auditoría.

Durante la auditoría de certificación, el auditor verificará que los requisitos de la empresa son conformes con la normativa en vigor de Producción Integrada de la Comunidad Autónoma en cuestión para el alcance determinado.

Durante el desarrollo de la auditoría se procederá de acuerdo al *Capítulo 2: Nivel de Inspección* y se utilizará el archivo informático denominado **Acta de auditoría PI** (según el cultivo y la Comunidad Autónoma), que comprende:

- **Informes de Auditoría** (Portada/Checklist);
- **Conclusiones finales de la Auditoría** (Resultados)
- **Plan de Acciones Correctoras** (CA PLAN)
- **Informe de Valoración del Plan de Acciones Correctoras** (CA PLAN)

La auditoría finalizará con una reunión en la que el equipo auditor informará al representante de la empresa de las conclusiones de la auditoría, identificándole todos los requisitos en los que se han encontrado incumplimientos. Tanto el auditor como el representante de la empresa deberán firmar la hoja de **Conclusiones finales de la Auditoría** del **Acta de Auditoría PI** con los resultados de la auditoría como evidencia de la realización de la misma, y se dejará una **copia al cliente** con los incumplimientos detectados.

Plan de Acciones Correctoras e Informe de Valoración del Plan de AC

Cada incumplimiento será reflejado junto con el comentario del auditor en un **Plan de Acciones Correctoras** - tabla que forma parte del archivo informático **Acta de auditoría PI** (CA PLAN) - y se dejará una **copia de la tabla** al productor/grupo de productores para así facilitar la implementación de las acciones correctoras.

El auditado podrá entonces preparar y presentar una propuesta de acciones correctoras que incluya la descripción de las medidas que se adoptan para solucionar los incumplimientos, el plazo de implantación previsto y la persona responsable, así como las evidencias que prueban la implantación y, en su caso, también la eficacia de dichas medidas. Para ello dispone de un **plazo máximo de 28 días naturales desde la fecha de auditoría**. Cada incumplimiento será valorado según el *Capítulo 3. Criterios de Valoración*.

A partir de las conclusiones obtenidas de la valoración de las propuestas de acciones correctoras aportadas por la empresa, el equipo auditor elabora el **Informe de Valoración del Plan de Acciones Correctoras** – formato incluido en el archivo informático **Acta de auditoría PI** (CA PLAN) - que comprende la tabla del Plan de Acciones Correctoras presentada por la empresa donde se reflejará la revisión por el auditor de cada acción correctora, el resultado final o nivel de cumplimiento y la recomendación o no de la certificación.

El auditor encargado de un expediente es el responsable de hacer llegar toda la documentación relacionada al Dpto. Técnico, en soporte electrónico: **Informes de Auditoría**, **Conclusiones finales de la auditoría**, **Informe de Valoración del Plan de AC** y evidencias de implantación aportadas por la empresa.

Todos los informes realizados se archivarán en la carpeta del expediente correspondiente en formato electrónico, siendo una responsabilidad del Dpto. Técnico.

✓ **Producción Integrada de Andalucía:**

ACERTA deberá registrar en el SICE de la Junta de Andalucía la propuesta de acciones correctoras del auditado frente a los incumplimientos detectados y el resultado final tras la valoración del auditor.

Análisis de materias activas en el producto

ACERTA realizará controles de la presencia de residuos de materias activas en el cultivo–mediante análisis en laboratorio sobre las muestras que se toman durante las auditorías de certificación/renovación.

Estos controles permitirán comprobar si existe alguna materia activa prohibida o si la concentración de residuos cumple la legislación vigente en Límites Máximos de Residuos (LMR), así como materias activas plaguicidas no registradas en el cuaderno de campo.

Es responsabilidad del auditor comprobar que todas las materias activas que pudieran encontrarse en el boletín de análisis cumplen con la normativa aplicable en Producción Integrada: materias activas aprobadas para Producción Integrada y aquellas presentes en el cuaderno de campo.

Esto puede implicar que, si el auditor lo considera necesario, pueda requerir información adicional al productor.

En el caso de que se encontrasen materias activas sin justificación, no registradas en el cuaderno de campo, el auditor formulará una No Conformidad en el requisito correspondiente de **“tratamientos de plaguicidas”**

Para el control de residuos de fitosanitarios se tomarán las muestras conforme se describe en el documento PI Especificación técnica de toma de muestras, y se analizarán las materias activas que se señalan en las Normas Técnicas en vigor del cultivo-correspondiente.

En cada toma de muestra, el auditor levantará un **Acta de toma de muestra** que será firmada por él y por el técnico/productor, donde se especificará la fecha y el lugar de la toma de muestra.

Análisis de las muestras en laboratorio

Los análisis de residuos de fitosanitarios en las muestras de producto se realizarán en un laboratorio acreditado conforme a la norma UNE-EN ISO/CEI 17025 para desarrollar sus actividades y cuyos límites de detección sean inferiores al límite máximo de residuos (LMR) de las materias analizadas en cada producto. Estos laboratorios deberán también haber firmado un contrato de prestación de servicios a ACERTA.

El laboratorio remite los resultados de los análisis de cada muestra al equipo auditor, que los revisará y emitirá un **Informe de Ensayo** los resultados encontrados, indicando si hay residuos (sumando la incertidumbre).

ACERTA considerará la incertidumbre al determinar si una materia activa está superando el LMR: el cálculo de la cantidad de materia activa se hará sumando a la columna de LMR la incertidumbre que dé como resultado el laboratorio.

Producción Integrada de Andalucía (APIs).

Auditorías a Agrupaciones de Productores:

Existe la posibilidad de certificar Agrupaciones de Productores de Producción Integrada sin la necesidad de realizar auditorías a todos los productores. Para realizar este sistema de certificación es necesario:

- La empresa debe tener implantado un procedimiento de autocontrol que asegure que, de manera interna, todos los productores, tanto los que van a ser auditados por ACERTA como los que no, cumplen la norma y han sido evaluados. Los requisitos exigidos serán:
 1. La agrupación debe disponer de un sistema documentado e implantado de trazabilidad.
 2. La agrupación debe tener un sistema de autocontrol para evaluar el cumplimiento de los productores a la norma de producción integrada que incluya auditorías internas a los productores.
 3. La persona que realiza las auditorías internas a los productores bajo la norma de PI debe ser competente e independiente de los productores.
 4. La agrupación debe establecer acciones correctoras para solucionar las no conformidades detectadas en las auditorías internas de los productores.

5. La agrupación debe disponer de un procedimiento de Gestión de productos no conformes.
 6. La agrupación debe disponer de un procedimiento para gestionar las reclamaciones y para emprender acciones correctoras.
- Se auditará un número representativo de productores correspondiente a la **\sqrt{n} productores por norma técnica**, siendo “n” el número de productores incluidos en el alcance (si \sqrt{n} es decimal, se tomará el entero superior), con la condición de que se puedan ver todas las especies.

1.4 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**, **Informes de Auditoría**, **Conclusiones finales de la auditoría**, **Informe de Valoración del Plan de AC** y evidencias de implantación aportadas por la empresa.

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

La decisión sobre el expediente no se retrasará más de **56 días naturales desde la fecha de la realización de la auditoría**.

1.5 NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

Una vez emitido el dictamen, el Dpto. Técnico comunicará al cliente la confirmación de la certificación.

I. Resoluciones positivas

En el caso de la emisión de un **dictamen favorable** se emitirá un **Certificado de Conformidad** y su correspondiente **Anexo Técnico**, en el que especifican los detalles de los productos, polígonos, parcelas, superficies y centros de manipulación certificados.

El Dpto. Técnico enviará al titular el **Certificado de Conformidad** y el correspondiente **Anexo Técnico** firmado por el representante de ACERTA, una vez verificado el cobro.

El período de validez del Certificado es de 1 año desde la fecha de toma de decisión. En años posteriores, se mantendrá el ciclo siempre y cuando la toma de decisión se realice durante la vigencia del último certificado emitido. En caso contrario, comienza un nuevo ciclo de 1 año.

✓ Producción Integrada de Andalucía:

Una vez concedido el certificado de conformidad, se validará la información relativa al operador en la aplicación correspondiente de la Junta de Andalucía (PRIN WEB) mediante la opción “cerrar certificación” de la aplicación.

II. Resoluciones negativas

En el caso de la emisión de un **dictamen desfavorable**, ACERTA comunicará los resultados de la inspección al operador, estableciendo los plazos oportunos para la resolución de las no conformidades cuando corresponda. Asimismo, ACERTA comunicará a la Consejería el resultado desfavorable de la inspección y cuando proceda, en caso de detectar irregularidades.

Asimismo, cuando **la resolución sea negativa**, el solicitante podrá optar por comunicar su disconformidad en el plazo de 1 mes tras recibir la notificación, o solicitar una auditoría extraordinaria que deberá ser realizada en un plazo no superior a seis meses, previa aceptación de los costes complementarios en que se haya de incurrir por este motivo.

En caso de que el interesado estuviese en disconformidad con la decisión, el Dpto. Técnico le facilitará el registro de Apelación. Una vez recibido éste en ACERTA, debidamente cumplimentado, se desencadena el procedimiento de apelaciones que se describe en el procedimiento de calidad PC-05, "Recursos, reclamaciones y litigios".

1.6 CONCESIÓN, USO Y RENOVACIÓN DE LA MARCA DE GARANTÍA PRODUCCIÓN INTEGRADA SEGÚN LAS ÓRDENES Y DECRETOS DE CADA CCAA

Tanto los productores como los operadores no podrán hacer uso del logotipo de Producción Integrada hasta que no estén en posesión del certificado emitido por ACERTA.

✓ Producción Integrada de Andalucía:

Para auditorías iniciales: todos los operadores deben cumplir lo descrito en el apartado 1.1 (requisitos previos de operadores que quieran optar el uso del distintivo).

ACERTA, a la vista de la documentación aportada por los operadores y de las visitas de inspección que correspondan, verificará que se cumplen con los requisitos previos necesarios para el correcto cumplimiento de la Normativa vigente conforme a los Reglamentos correspondientes, y una vez emitido el certificado, autorizará el uso del distintivo de la Marca de Garantía de producción Integrada de Andalucía.

La autorización del uso de la marca se emitirá junto con el dictamen favorable para la certificación y va vinculada siempre a la existencia de un certificado en vigor emitido por ACERTA para Producción Integrada de Andalucía. En caso de que expire la validez y el cliente no haya renovado dicha autorización queda revocada.

Para las auditorías de renovación: en el caso de que los operadores dispongan de autorización, y hagan uso de la marca de Producción Integrada, ACERTA verificará el cumplimiento de todos los requisitos de los reglamentos, y verificará in situ durante la inspección el correcto uso del distintivo de la Marca de Garantía de Producción Integrada.

ACERTA renovará la autorización del uso de la Marca junto con el dictamen favorable tras la auditoría de renovación del certificado.

Junto con dictamen favorable, ACERTA facilitará al interesado la guía de uso del distintivo de Producción Integrada de ACERTA y el Manual de uso del distintivo Producción Integrada de la Junta de Andalucía.

En caso de detectar irregularidades (por ejemplo: mal uso de la marca, el operador no cumple con los requisitos descritos en la normativa vigente, no se alcanzan los porcentajes mínimos de cumplimiento para obtener la certificación, etc.) ACERTA revocará el uso de la marca de Producción Integrada comunicándolo tanto al operador como las Autoridades Correspondientes.

1.7 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación de la norma de Producción Integrada tiene vigencia por 1 año. Al concluir el periodo de validez del contrato de certificación, se realizará el proceso de renovación de la certificación, comenzándose de nuevo el proceso según se explica a partir del punto 1.1.

Se procederá del mismo modo y con los mismos criterios que en el caso de la auditoría inicial de certificación.

Las auditorías de renovación se realizarán con una metodología semejante a las auditorías de certificación, incluida la toma de muestra de cultivo.

1.8 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

ACERTA considerará motivo de suspensión y cancelación las siguientes causas:

Cuadro de causas de suspensión y de cancelación del certificado		
Causa de suspensión	Período máximo de suspensión (*)	Causa de cancelación
S1 Incumplimientos detectados durante la auditoría, no solucionados durante el plazo establecido de acciones correctivas de cliente que implican no alcanzar el porcentaje mínimo de cumplimiento para obtener la certificación, o irregularidades graves detectadas (por ejemplo: aplicación de materias activas no autorizadas).	3 meses	C1 No se resuelve la causa de la suspensión dentro del periodo establecido.
S2. El solicitante no atiende puntualmente los compromisos económicos con ACERTA	3 meses	C2. El concesionario incumple persistentemente los compromisos económicos con ACERTA
S3. Se hace un uso abusivo de las marcas de conformidad. Se incumple lo establecido en la Guía del uso de la marca.	3 meses	C3. Persistencia en el uso abusivo de las marcas de conformidad.
		C4. La empresa ha proporcionado intencionadamente información falsa a ACERTA
		C5. Se comprueba que realiza un mal uso del certificado. Por ejemplo, lo asocia con otros productos que no están certificados en Producción Integrada.
S4. Se incumplen las obligaciones derivadas del contrato con ACERTA o, si de algún modo, se actúa contra ACERTA	3 meses	C6. Se actúa de forma dolosa contra ACERTA o se incumplen de forma reiterada las obligaciones derivadas del contrato con ACERTA, o no se resuelve la causa de suspensión antes de concluir el plazo concedido.

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

1.9 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 Si el tratamiento de la incidencia lo requiere, se informará al interesado en el plazo menor posible de las decisiones que se hayan adoptado.

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