

**GUÍA DE EVALUACIÓN****IFS Global Markets Food  
(Versión 3 - enero 2023)**

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 20/06/2023	Gerencia de Operaciones  Fecha: 25/08/2023	Gerencia de Calidad  Fecha: 25/08/2023	03
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: <a href="#">Actualización con respecto a la nueva versión de IFS Global Markets Food v3</a>			

**PROGRAMA DE CONTROL**

IFS GLOBAL MARKETS FOOD – V3 Enero 2023

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.3).....	3
1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD.....	3
1.2 REGISTRO EN EL PORTAL DE IFS .....	4
1.3 VISITA PREVIA (PREEVALUACIÓN VOLUNTARIA) .....	4
1.4 EVALUACIÓN INICIAL .....	4
1.5 INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS .....	6
1.6 INFORME DE EVALUACIÓN.....	7
1.7 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.....	7
1.8 DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN.....	13
1.9 NUEVA EVALUACIÓN INICIAL (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN “NO APROBADA”).....	14
1.10. RENOVACIÓN .....	14
1.11. RETIRADA / SUSPENSIÓN DE LA CARTA DE CONFIRMACIÓN .....	15
1.10. RECLAMACIONES, APELACIONES Y LITIGIOS .....	15

## 1. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS GLOBAL MARKETS – FOOD (V.3)

### 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 formulario de **“Solicitud general de presupuesto”**.

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 el servidor en la carpeta correspondiente.

Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite el formulario de **“Solicitud de Evaluación”**, que el solicitante deberá devolver a ACERTA cumplimentado. En este formulario 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 enlace 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 enviado a ACERTA por correo electrónico.

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 “IFS”, el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la evaluación y el número de trabajos de ese centro.

Ej.: IFS.00085-16/001

A su vez se abre una carpeta en el servidor por cada solicitante de evaluación, adecuadamente identificada y se conservan los registros en formato electrónico.

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

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

La opción de Evaluación “Sin anunciar” puede aplicarse solo a empresas evaluadas en nivel intermedio (no aplicaría en primeras evaluaciones iniciales)

Para la Evaluación no Anunciada, el cliente informará a ACERTA mediante el envío de la **“Solicitud de Evaluación”** cumplimentada o aviso por escrito al menos 4 semanas antes de la ventana de evaluación

Además, en el caso de evaluación sin anunciar, el cliente informará dentro del apartado de la **“Solicitud de Evaluación”** de:

- **Periodo de Bloqueo**: Máximo 10 días hábiles en los cuales el centro de producción no esté disponible para la evaluación (por ejemplo, vacaciones del personal, días de mantenimiento, etc.), incluyendo los días en que la fábrica no está en

funcionamiento (por ejemplo, mantenimiento programado, días festivos, paradas programadas por vacaciones, etc.). Estos 10 días pueden dividirse como máximo en 3 periodos.

- Nombre de la persona de contacto en planta

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**" y 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.

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

Una vez revisada la Solicitud de Evaluación, el Departamento Técnico de ACERTA registra la compañía dentro de la Base de Datos de IFS (portal IFS). 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 (PREEVALUACIÓN 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 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 INICIAL**

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 127 requisitos;
- ✓ el nivel básico + APPCC consta de 145 (127 requisitos de nivel básico + 18 requisitos del capítulo del APPCC);
- ✓ el nivel intermedio consta de 201 requisitos (127 requisitos de nivel básico + 74 requisitos del nivel intermedio)

La evaluación consta de cinco partes:

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

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 o un proceso que podría tener un impacto en la seguridad alimentaria está fuera de control.	Reducción del 10% de la cantidad total de puntos. La carta de confirmación no puede emitirse
“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 NC 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 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 correcciones y 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)

Si las correcciones y acciones correctivas propuestas no son válidas, consistentes o son inadecuadas y/ o si las fechas de implementación no son relevantes, se devolverá el plan de acción a la empresa para que lo complete a su debido tiempo. Si el plan de acción no se completa y valida/libera a su debido tiempo, es posible que no se emita la carta de confirmación.

Para todas las desviaciones B, C, D y mayor la empresa deberá estipular claramente las responsabilidades y plazos de implementación de las acciones correctivas. **Todas las correcciones deberán ser implementadas dentro de 3 meses, y las acciones correctivas en un plazo de 12 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"**.

Cada evaluación realizada tendrá su correspondiente informe, que seguirá el formato que ha definido la organización IFS. **Se emitirá una "carta de confirmación" solo si la evaluación está aprobada.**

El informe proporciona una visión general de la conformidad de la empresa.

La carta de confirmación especifica los detalles de la evaluación y el resultado final.

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:

- ✓ descripción general de los resultados de la evaluación.
- ✓ resumen general en formato tabla para todos los capítulos, enumerando el número de requisitos evaluados por puntuación para cada capítulo y el resultado (en porcentaje) por capítulo.
- ✓ resumen general: tabla de campos obligatorios para la evaluación específica de los requisitos de IFS Global Markets Food
- ✓ lista de todas las desviaciones y no conformidades identificadas para cada requisito por capítulo.
- ✓ lista (incluyendo explicaciones) de todos los requisitos evaluados como N/A (no aplicable).
- ✓ informe de evaluación detallado (lista de verificación).
- ✓ anexo del informe de evaluación, que incluye:
  - lista de participantes de la evaluación: lista del personal clave presente durante la evaluación
  - Sistema de puntuación de IFS Global Markets

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.

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:**

Resultado de la evaluación	Estado	Acción empresa	Tipo de informe	Frecuencia evaluación	Emisión de letra de confirmación
Puntuación total $\geq$ 75 % en NB y ninguna Mayor en NB	Aprobado en Nivel Básico	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>Para las desviaciones identificadas en el plan de acción validado:</p> <p>Al menos las correcciones se implementarán dentro de los tres (3) meses posteriores a la evaluación.</p> <p>Las acciones correctivas se implementarán en doce (12) meses</p>	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	Doce (12) meses para la renovación de la evaluación	Sí, carta de confirmación emitida para nivel básico con vigencia de 12 meses. La carta de confirmación solo se emitirá cuando el plan de acción esté validado por la entidad de certificación

Puntuación total $\geq$ 75 % en NB y máximo una Mayor en NB	No aprobado en el Nivel Básico a menos que se tomen más medidas y se validen después de una evaluación de seguimiento	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>La evaluación de seguimiento deberá realizarse en un plazo no mayor a seis (6) semanas ni mayor a seis (6) meses después de la fecha de evaluación para resolver la Mayor.</p> <p>Para las desviaciones identificadas en el plan de acción validado:</p> <p>Al menos las correcciones se implementarán dentro de los tres (3) meses posteriores a la evaluación.</p> <p>Las acciones correctivas se implementarán en doce (12) meses</p>	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	<b>Si aprueba</b> , doce (12) meses para la renovación de la evaluación	Sí, carta de confirmación emitida para nivel básico con vigencia de 12 meses. La carta de confirmación solo se emitirá cuando el plan de acción esté validado por la entidad de certificación y si la No Conformidad Mayor es efectivamente resuelta durante la evaluación de seguimiento.
---	---	--	---	---	--

> una Mayor en NB y/o puntuación total < 75 % en NB	No aprobado en Nivel Básico	Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.  Acciones y nueva evaluación inicial por acordar	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	No antes de seis (6) semanas después de la evaluación no aprobada, si se desea una nueva evaluación inicial	No
---	-----------------------------	--	---	---	----

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

Resultado de la evaluación	Estado	Acción empresa	Tipo de informe	Frecuencia evaluación	Emisión de letra de confirmación
Puntuación total $\geq$ 75 % en NB y ninguna Mayor en NB y puntuación total $\geq$ 75 % en NI y ninguna Mayor en NI	Aprobado en Nivel Intermedio	Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.  Para las desviaciones identificadas en el plan de acción validado:  Al menos las correcciones se implementarán dentro de los tres (3) meses posteriores a la evaluación. Las acciones correctivas se implementarán en doce (12) meses	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	Doce (12) meses para la renovación de la evaluación	Sí, carta de confirmación emitida para nivel intermedio con vigencia de 12 meses. La carta de confirmación solo se emitirá cuando el plan de acción esté validado.  por la entidad de certificación

Resultado de la evaluación	Estado	Acción empresa	Tipo de informe	Frecuencia evaluación	Emisión de letra de confirmación
----------------------------	--------	----------------	-----------------	-----------------------	----------------------------------

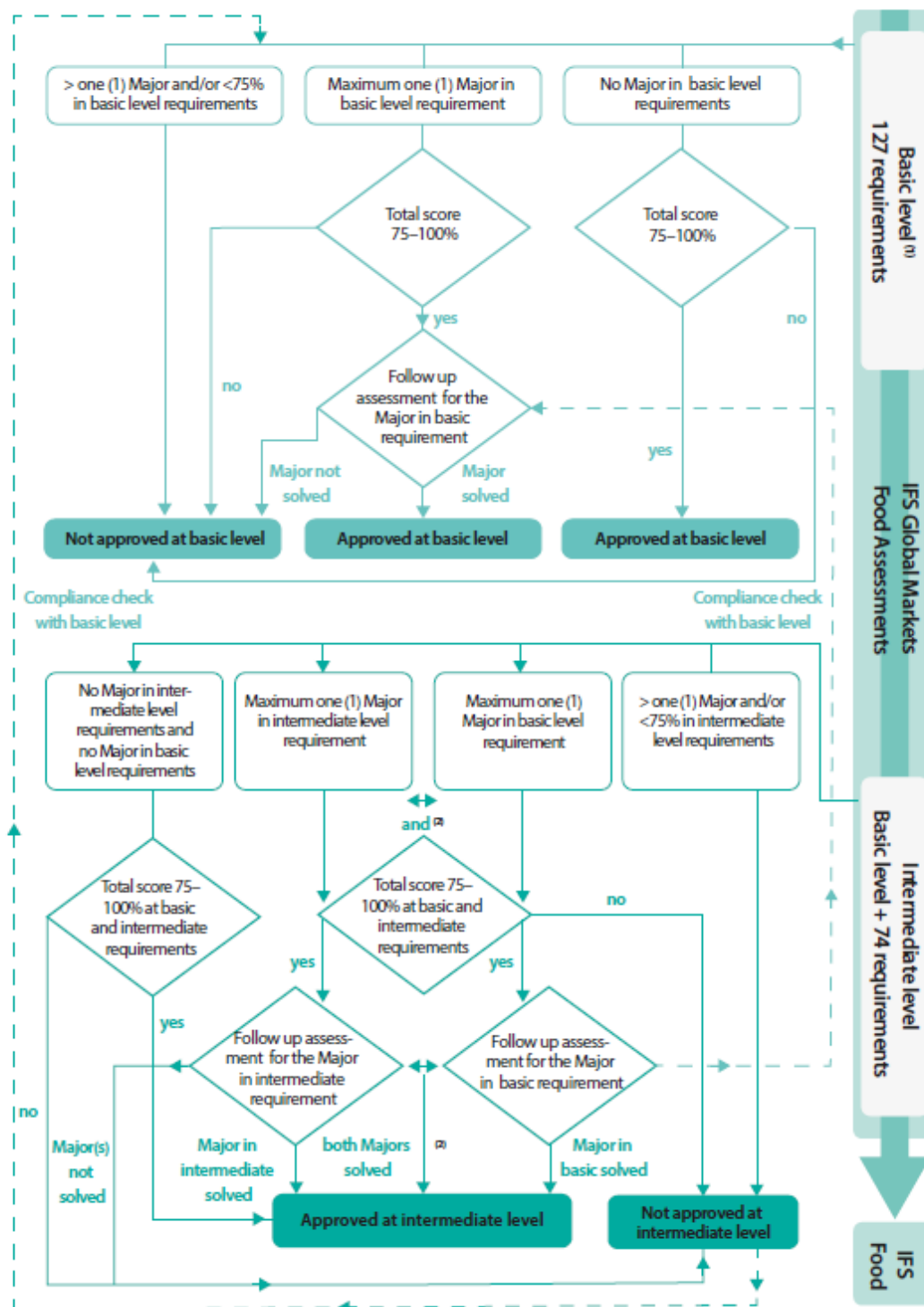
<p>Puntuación total <math>\geq 75\%</math> en NB y NI y máximo una Mayor en NB y/o máximo una Mayor en NI</p>	<p>No aprobado en el Nivel Intermedio a menos que se tomen más medidas y se validen después de una evaluación de seguimiento para la respectiva Mayor(es).</p>	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>La evaluación de seguimiento deberá realizarse en un plazo no mayor a seis (6) semanas ni mayor a seis (6) meses después de la fecha de evaluación para resolver la Mayor.</p> <p>Para las desviaciones identificadas en el plan de acción validado: Al menos las correcciones se implementarán dentro de los tres (3) meses posteriores a la evaluación. Las acciones correctivas se implementarán en doce (12) meses</p> <p><b>Nota:</b> En caso que la Mayor levantada en el nivel Intermedio no esté resuelta durante la evaluación de seguimiento, aplica la puntuación y las condiciones para emitir un informe de evaluación y una carta de confirmación del estado del nivel básico.</p>	<p>El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado</p>	<p><b>Si aprueba,</b> doce (12) meses para la renovación de la evaluación</p>	<p>Sí, carta de confirmación emitida para nivel intermedio con vigencia de 12 meses. La carta de confirmación solo se emitirá cuando el plan de acción esté validado por la entidad de certificación y si la(s) No Conformidad Mayor(es) se resuelven efectivamente durante la evaluación de seguimiento.</p>
---	--	--	--	---	---

Resultado de la evaluación	Estado	Acción empresa	Tipo de informe	Frecuencia evaluación	Emisión de letra de confirmación
<p>Puntuación total <math>\geq 75\%</math> en NB y NI y &gt; una Mayor en NI (y ninguna Mayor en NB)</p>	<p>No aprobado en Nivel Intermedio</p>	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>Acciones y nueva evaluación por acordar</p>	<p>El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado</p>	<p>Nueva evaluación en nivel intermedio, si se desea</p>	<p>No</p>

	Aprobado en Nivel Básico	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>Para las desviaciones identificadas en el plan de acción validado:          Al menos las correcciones se implementarán dentro de los tres (3) meses posteriores a la evaluación. Las acciones correctivas se implementarán en doce (12) meses</p>	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	Doce (12) meses para la renovación de la evaluación	Sí, carta de confirmación emitida para nivel básico con vigencia de 12 meses. La carta de confirmación solo se emitirá cuando el plan de acción esté validado. por la entidad de certificación
<p>&gt; una Mayor en NIB y/o puntuación total &lt; 75 % en NB y/o</p> <p>&gt; una Mayor en NI y/o &lt; 75 % en NI</p>	No aprobado en Nivel Intermedio	<p>Envío del plan de acción completo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la plantilla del plan de acción con la lista de desviaciones.</p> <p>Acciones y nueva evaluación por acordar</p>	El informe incluyendo el plan de acción incluye el estado	No antes de seis (6) semanas después de la evaluación no aprobada, si se desea una nueva evaluación inicial	No

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.

La evaluación se calcula siguiendo las reglas que se indican en el árbol de decisión a continuación:



**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 “Procedimiento de Evaluación de Resultados”, 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 formal y carta de confirmación y vencerá después de la fecha de la evaluación inicial +8 semanas –1 día +1 año. La fecha de la siguiente evaluación se calculará a partir de la fecha de la evaluación previa, y no desde la fecha de la emisión del informe/carta de confirmación. Si la evaluación no se lleva a cabo a su debido tiempo, se informará a los minoristas u otros usuarios a través del Portal de Auditoría de IFS, que tengan a la compañía en su lista de favoritos

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

- ✓ 2 semanas para elaborar el informe de evaluación preliminar.
- ✓ 2 semanas para que la empresa/ establecimiento redacte el plan de acciones correctoras
- ✓ 2 semanas para la que el evaluador verifique el plan de acciones correctoras y cargue 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/ carta de confirmación en el portal IFS (plazo máximo 8 semanas).

Se emitirá una **carta de confirmación** solo si la evaluación está 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, "Quejas, Reclamaciones y Apelaciones". 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. NUEVA EVALUACIÓN INICIAL (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 6 semanas luego de la fecha de la evaluación** fallida.

### **1.10. RENOVACIÓN**

La evaluación programada de renovación o del próximo nivel debe 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). Para evaluaciones anunciadas, la fecha debe

---

programarse como pronto **8 semanas** antes y como **máximo 2 semanas** después de la fecha de vencimiento de la evaluación inicial. Para evaluaciones no anunciadas (solo para nivel intermedio), la evaluación se realizará dentro de un periodo de tiempo de [- 16 semanas antes de la fecha de vencimiento de la evaluación; + dos (2) semanas después de la fecha de vencimiento de la evaluación] y se llevará a cabo sin previo aviso al sitio de producción, para asegurar el carácter no anunciado de la evaluación. La evaluación se realizará en días hábiles consecutivos.

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/ carta de confirmación** anterior permanecerá **3 meses visible en el Portal de IFS** después de que la validez del informe/carta de confirmación expire en la base de datos 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. RETIRADA / SUSPENSIÓN DE LA CARTA DE CONFIRMACIÓN**

**ACERTA retirará la carta de confirmación de IFS Global Markets Food** en situaciones como las siguientes

- cuando cualquier información indique que los productos/procesos pueden haber dejado de cumplir los requisitos del Programa IFS Global Markets, especialmente en caso de no conformidad(es) identificadas durante la evaluación (evaluación principal o de seguimiento), la evaluación fracasa, o si la se detiene la producción y se traslada a un nuevo emplazamiento
- en caso de cancelación del contrato de evaluación (entre el organismo de certificación / proveedor de servicios de evaluación y la empresa).

**ACERTA suspenderá una Carta de Confirmación IFS Global Markets Food** en situaciones como las siguientes

- en caso de investigaciones pendientes por parte del organismo de certificación / proveedor de servicios de evaluación, tras un incidente de seguridad alimentaria u otro evento.
- en caso de impago de la evaluación en curso por parte de la empresa evaluada.

Si se levanta la suspensión, ACERTA deberá realizar todas las modificaciones / comunicaciones necesarias

#### **1.10. RECLAMACIONES, APELACIONES Y LITIGIOS**

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

**RECLAMACIÓN:** Es la acción emprendida por un solicitante o por un titular de una certificación, o por una tercera parte interesada, por la que manifiesta por escrito su desacuerdo respecto de los modos de actuación de ACERTA durante los procesos de evaluación.

**APELACIÓN:** Es la acción emprendida por un solicitante o por el titular de una certificación, por la que reclama por escrito contra la decisión adoptada por ACERTA en relación con el proceso de evaluación que le afecta. Puede ser por discrepancias en el alcance o por haberse denegado, suspendido o cancelado el certificado.

**LITIGIO:** Es la discusión que se establece por vía judicial o extrajudicial entre ACERTA y los solicitantes, titulares o extitulares de certificados, respecto de un desacuerdo en la resolución de apelaciones, o por otras causas que exceden de la capacidad de la entidad para resolverlas.

**Reclamaciones:** Cualquier persona física o jurídica podrá interponer una reclamación ante ACERTA. Las reclamaciones podrán ser comunicadas por el conducto formal, esto es, a través del formulario disponible al público en la página web. Si alguien intenta reclamar verbalmente o por un medio escrito distinto del indicado, se le pedirá que lo haga por la vía indicada con el fin de que la reclamación quede registrada y no se tergiverse la información al ser trasladada entre personas fuera de la entidad.

Esta información es dirigida a la Dirección General de ACERTA, que designará a la persona que contactará con el reclamante para acusar recibo y aclarar dudas que pudiera haber al respecto.

Se procurará informar al interesado de las decisiones que se hayan adoptado en el plazo máximo de 10 días laborables desde la recepción de la reclamación.

**Apelaciones:** Cualquier cliente o solicitante de certificación podrá interponer una apelación contra las decisiones adoptadas por ACERTA.

Toda apelación deberá gestionarse mediante el formulario disponible al público en la página web de ACERTA. Las apelaciones finalizarán en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de recepción. Una vez finalizado el proceso de investigación detallado y exhaustivo de la apelación se comunicará por escrito la respuesta definitiva.

**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 estará a lo dispuesto en el contrato de certificación correspondiente para la resolución de discrepancias.

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)