GUÍA DE CERTIFICACIÓN

Norma Mundial de Seguridad Alimentaria (9ª Edición - Agosto 2022)

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Scheme Manager Fecha: 15/09/2025	Gerencia de Operaciones Fecha: 15/09/2025	Gerencia de Calidad Fecha: 24/09/2025	25

MOTIVO NUEVA REVISIÓN:
Actualización del Capítulo 1.6 y del Capítulo 1.16 Quejas, Apelaciones y Litigios

GUÍA DE CERTIFICACIÓN

Norma Mundial de Seguridad Alimentaria - 9ª Edición Agosto 2022

SISTEMA DE CERTIFICACION DE NORMA MUNDIAL de SEGURIDAD ALIMENTARIA (9ª Ed.) 3
1.1 Tramitación de la Solicitud 3
1.2 Auditoría de Certificación 3
1.3 Informe de Auditoría Preliminar y Plan de Acciones Correctoras 4
1.4 Informe de Auditoría 4
1.5 Decisión sobre la Certificación 5
1.6 Notificación del Dictamen y Certificado de Conformidad 5
1.7 Ampliación del Alcance 7
1.8 Mantenimiento de la Certificación: Renovación 7
1.9 Auditorias Mixtas 7
1.10 Auditorías en remoto durante una pandemia y restricciones de eventos graves 9
1.11 Auditoría Obligatoria No Anunciada 9
1.12 Auditoría Opcional No Anunciada 9
1.13 Start! 11
1.14 Módulos Voluntarios Adicionales 13
1.15 Suspensión o Cancelación de la Certificación 14
1.16 Quejas, Apelaciones y Litigios 15
CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN, PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y FRECUENCIA DE AUDITORÍAS

1. SISTEMA DE CERTIFICACION DE NORMA MUNDIAL de SEGURIDAD ALIMENTARIA (9ª Ed.)

1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la certificación según la NORMA MUNDIAL de SEGURIDAD ALIMENTARIA contacta con el interesado y se le solicita información básica que permitirá confeccionar el presupuesto. Para apoyar esta actividad se puede utilizar el correspondiente impreso de ***"Solicitud de Información".***

A continuación, utilizando el sistema informático de gestión de ACERTA (SIG) se elabora el presupuesto, que debe ser revisado por el Director del Dpto. Administración.

El presupuesto incluye los costes del proceso de certificación y una enumeración de los aspectos que componen estos costes: tramitación de la solicitud, apertura de expediente, auditoría de certificación, emisión del dictamen, certificado de conformidad, y si se realiza porque finalmente lo solicite el cliente, también el de la visita previa del centro. En el presupuesto también se hace referencia a la forma de pago y a la tasa en concepto de gastos de gestión que la empresa a través de ACERTA debe abonar a BRCGS.

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 del centro de fabricación que se quiere certificar, como son los **"tipos de productos", "tipos de procesos"**, "**m^2 de instalaciones" y "nº empleados"** y además se incluye un link a la "***Guía de uso de la Marca"*** y a la ***"Guía de Certificación"***. La duración del contrato será de 1 año.

Junto a 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

Estos documentos serán aceptados por ACERTA si reciben los originales por correo electrónico siempre que se pueda identificar al solicitante.

El Departamento Técnico revisa la "***Solicitud de Certificación***" remitida por el cliente y una vez que comprueba que es correcta, se le asigna un código al expediente. El código de expediente de ACERTA está formado por las siglas "BRC", el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la certificación y un número correlativo de trabajos de ese centro.

Ej.: BRC.000582-10/002

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 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 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*"**. Así mismo se asegurará que un mismo auditor no audite las mismas instalaciones más de 3 veces seguidas, salvo excepciones como auditorías en áreas especiales o regiones alejadas. Toda excepción se justificará en el **"*Informe de Auditoría*"** correspondiente.

La auditoría de certificación puede ser desarrollada por personal propio de ACERTA o personal externo que previamente ha sido homologado por BRCGS y ACERTA para la certificación de la Norma.

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

El Departamento Técnico incluirá todas las auditorías planificadas en el Directorio como mínimo un día antes de la fecha de auditoría.

1.2 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la auditoría y del estudio de la documentación aportada por la empresa, el auditor confecciona el "***Plan de Auditoría"*** y lo remite al interesado y al Dpto. Técnico de ACERTA. En caso de disconformidad con algún aspecto, el interesado podrá notificarlo dentro de los 3 días siguientes a la comunicación. En este caso el auditor o el Dpto. Técnico y el solicitante deberán llegar a un acuerdo y se fijará el nuevo "***Plan de Auditoría"***.

El auditor realiza la auditoría utilizando el documento "***Acta de Auditoría"*** *de la Norma Mundial de seguridad alimentaria.*

La auditoría *in situ* consta de las etapas siguientes:

1. Reunión inicial: para confirmar el alcance y el proceso de la auditoría.
2. Revisión de la documentación: una revisión del sistema APPCC y de los sistemas de gestión de la calidad documentados.
3. Prueba de trazabilidad, incluyendo una auditoría vertical de los registros de producción asociados. El cliente deberá poder determinar la trazabilidad completa en un máximo de tiempo de 4 horas.
4. Revisión de etiquetas, incluyendo la revisión de una muestra para compararla con las especificaciones y la legislación.
5. Inspección de las instalaciones de producción: para revisar la aplicación práctica de los sistemas, incluyendo la observación del procedimiento de cambio de proceso productivo y entrevistas con el personal.
6. Revisión de la inspección de las instalaciones de producción: para verificar y llevar a cabo una comprobación adicional de la documentación.
7. Evaluación final de las conclusiones del auditor: para preparar la reunión final.
8. Reunión final: para revisar las conclusiones de la auditoría con la empresa. Las no conformidades estarán sujetas a una verificación independiente posterior por parte de la dirección de ACERTA. El auditor documentará un resumen escrito de las no conformidades comentadas en la reunión final en el documento ***"Parte Final Acta de Auditoría***".

En las reuniones de apertura y cierre deberán asistir miembros de la dirección con autoridad suficiente para asegurar que se lleven a cabo las acciones correctoras.

1.3 INFORME DE AUDITORÍA PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS

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

El auditor deberá indicar en el informe la **clasificación** del tipo y el **número** de no conformidades surgidas durante la auditoría.

El auditado deberá entonces preparar y presentar un **"*Plan de Acciones Correctoras*"** y enviarlo a ACERTA junto con las **evidencias objetivas** suficientes de la resolución de dichas no-conformidades y la causa raíz en el plazo de **28 días naturales** desde el momento en que se lleva a cabo la auditoría.

El **"*Plan de Acciones Correctoras*"** y las evidencias objetivas deberán ser de fácil acceso y lectura, ser claros y detallados, si no se enviarán de vuelta al auditado.

ACERTA podrá aceptar dos opciones para presentar las evidencias objetivas:

- ✓ Una auditoría remota para confirmar que se han implementado las acciones correctivas.
- ✓ Suministro de pruebas documentales adecuadas

Si no se aprueba el **"*Plan de Acciones Correctoras*"** o no se entrega suficientes evidencias objetivas, ACERTA podrá realizar una **"Auditoría Complementaria"**. Durante esta Auditoría Complementaria, el auditor se centrará solamente en verificar la solución de las no conformidades pendientes: de modo que comprobará hasta qué punto se han resuelto en la empresa las no conformidades.

1.4 INFORME DE AUDITORÍA

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

Cada auditoría realizada tendrá su correspondiente informe, que seguirá el formato oficial que ha definido la organización de BRCGS. El informe se redactará en inglés, y en circunstancias específicas, en otro idioma dependiendo de las necesidades del auditado.

El informe contiene las siguientes secciones:

- PARTE 1: DETALLES DE LA AUDITORÍA. (IDIOMA INGLES)

- PARTE 2: RESUMEN DE NO CONFORMIDADES/PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS. (EN IDIOMA INGLÉS)
- PARTE 3: INFORME DE AUDITORÍA DETALLADO. (LOS RESUMENES DE SECCIÓN EN IDIOMA INGLÉS)

El informe deberá reflejar con precisión las conclusiones a las que ha llegado el auditor durante la realización de la auditoría. La sección "Informe de Auditoría detallado" del informe incluirá resúmenes por secciones describiendo procedimiento y evidencias objetivas.

Los informes se elaborarán y remitirán a la empresa en un plazo no superior a 42 días naturales desde la fecha de la auditoría, salvo circunstancias especiales.

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

ACERTA no podrán revelar a terceros el **"*Informe de Auditoría*"**, ni total ni parcialmente, salvo que la empresa haya dado previamente su consentimiento por escrito (salvo que la ley lo exija de otro modo), bien en la forma de un consentimiento expreso o como parte de un contrato entre la empresa y el usuario, o entre la empresa y ACERTA.

1.5 DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

Para tomar la decisión sobre la certificación, el responsable de llevarla a cabo, según la estructura de toma de decisiones expuesta en el procedimiento de calidad PC-03 "Evaluación de resultados, concesión de la certificación", tendrá en cuenta lo descrito en el capítulo 3 de este documento.

Para iniciar el proceso de toma de decisión, el Dpto. Técnico se encarga de entregar la documentación que va a ser evaluada, que incluye al menos: **"*Solicitud de Certificación*"**, **"*Informe de Auditoría*"**, **"*Plan de Acciones Correctoras*"** y evidencias objetivas.

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

1.6 NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

ACERTA evaluará la información recogida en el expediente del solicitante y emitirá su decisión en una **"*Revisión técnica y dictamen*"**. Una vez realizado el dictamen, Dpto. Técnico comunicará al interesado, dentro de los 42 días naturales posteriores a la realización de la auditoría, la decisión del dictamen.

Cuando la resolución sea positiva se enviará al titular el **"*Certificado de Conformidad*"** firmado por el representante de ACERTA, junto con el **"*Informe de Auditoría*"**, una vez verificado el cobro. La certificación tendrá validez desde la fecha de emisión que conste en el certificado y caducará al cabo de 6 o 12 meses según el nivel obtenido. El certificado se concederá para cada Centro de fabricación y se indicará el Nivel de certificación y Categoría de productos, definidos en el Apéndice 6 de la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria (9ª edición).

En el caso de una auditoría fallida, el grado de las no conformidades será revisado por ACERTA en un proceso de certificación independiente tan pronto como sea posible, tras la auditoría.

El certificado se ajustará a lo indicado en el Apéndice 7 de la Norma y a las reglas de uso relativas a los logotipos de BRCGS y de ACERTA. Su cumplimiento se verificará en la auditoría y las conclusiones quedarán reflejadas en el **"*Informe de Auditoría*"**

El certificado incluirá siempre la siguiente información:

- ✓ Logotipo o nombre de ACERTA certificación, S.L.
- ✓ El logotipo de la entidad de acreditación responsable de la acreditación *UNE-EN ISO/IEC 17065* para BRCGS (tan pronto como se consiga la acreditación en la versión correspondiente).
- ✓ Logotipo BRCGS.
- ✓ Nombre de ACERTA certificación, S.L. y número de acreditación (tan pronto como se consiga la acreditación en la versión correspondiente).
- ✓ Nombre, SITE CODE y dirección del centro de la empresa auditada.
- ✓ Número del auditor
- ✓ Norma de certificación del producto, es decir NORMA MUNDIAL de SEGURIDAD ALIMENTARIA EDICIÓN X: MES & AÑO

- ✓ Alcance de auditoría (productos y detalles del proceso…)
- ✓ Módulos voluntarios incluidos (en su caso)
- ✓ Exclusiones del alcance
- ✓ Categorías de productos
- ✓ Programa de auditoría
- ✓ Nivel obtenido
- ✓ Fecha/s de auditoría (día/mes/año): incluye posibles campos de fechas para auditorías no anunciadas. Si se produce una ampliación del alcance, incluya la fecha original de auditoría y la de la visita
- ✓ Fecha de emisión del certificado (día/mes/año)
- ✓ Fechas límite para la próxima auditoría (día/mes/año)
- ✓ Fecha de vencimiento del certificado (6 ó 12 meses a partir de la fecha de emisión del certificado, según corresponda). (día/mes/año)
- ✓ Nombre y firma del director o persona responsable de ACERTA.
- ✓ Nombre y dirección completa de ACERTA.
- ✓ Número de certificado (referencia trazable)
- ✓ La especificación "El presente certificado es propiedad de ACERTA Certificación, S.L."
- ✓ La especificación "If you would like to give Feedback on the BRCGS Standard or the audit process directly to BRCGS, please contact enquiries@brcgs.com or use the BRCGS reporting system at https://tellusbrcgs.whistleblowernetwork.net"
- ✓ La especificación "Visite el Directorio de BRCGS *https://*directory.brcgs.com para validar la autenticidad de este certificado"
- ✓ En el caso de reemisiones "Reemitido tras extensión de alcance/ Reemitido por cambio de nombre – dirección – de la empresa"

La auditoría, el **"*Informe de Auditoría*"** y el **"*Certificado de Conformidad*"** serán específicos para el "centro de fabricación" y sus productos.

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 que desee recurrir contra las decisiones de ACERTA relativas a su certificación, podrá interponer una apelación utilizando el formulario disponible en la web de ACERTA, que acusa recibo automáticamente. La apelación deberá formularse por escrito según la vía descrita anteriormente en un plazo de 7 días naturales posteriores a la fecha de recepción de la decisión de certificación. Transcurrido este plazo, ACERTA no tendrá la obligación de atenderlas

En el caso de que se produzca una apelación infructuosa, ACERTA se reserva el derecho de resarcirse de los costes de la apelación.

ACERTA registrará los datos de la auditoría y adjunta el **"*Informe de Auditoría*"** en el Directorio de BRCGS dentro del plazo establecido de 49 días naturales posterior a la realización de la auditoría.

En el caso de que el cliente no realizará el pago de la auditoría, se seguirá el proceso descrito en la sección 1.15.

En el caso de que una empresa notifique a ACERTA de:

- inminente enjuiciamiento o ejecución de sentencia con respecto a la seguridad o legalidad del producto
- retirada de productos
- medios de comunicación adversos o interés de la autoridad reguladora
- evidencia de un problema importante de seguridad pública (por ejemplo, brote de intoxicación alimentaria o lesión del cliente)
- evidencia de fallos significativas en el sitio certificado (por ejemplo, fraude, corrupción o negligencia significativa)
- declaraciones públicas adversas de una autoridad reguladora, una ONG o un minorista importante
- preocupaciones importantes de seguridad pública que desacredita a BRCGS

ACERTA evaluará si el incidente es indicativo de un fallo en los sistemas de la empresa, tomará las medidas necesarias para comprender completamente las implicaciones de la situación y tomará las medidas apropiadas. Esto puede incluir solicitudes de información adicional, una visita adicional, nuevas auditorías completas o parciales, suspensión o retirada del certificado BRCGS.

ACERTA dispone de un procedimiento documentado para tratar la notificación de incidentes que establece los procesos y las responsabilidades para manejar la información provista por las empresas certificadas ("IT Notificación de incidentes BRCGS").

ACERTA también dispone un sistema para rastrear de manera proactiva las notificaciones oficiales de recuperaciones del mercado en la región donde proporciona servicios de certificación y se sabe que se venden productos producidos por sitios certificados (por ejemplo, alertas RASFF y FDA).

En caso de que se publique una recuperación que implique a una empresa certificada que aún no ha notificado a ACERTA, ACERTA se comunicará proactivamente con ella para aclaraciones e investigaciones.

ACERTA notificará a BRCGS todos los incidentes importantes de seguridad alimentaria, autenticidad o legalidad, incluida una recuperación de un producto, no conformidad reglamentaria de seguridad alimentaria (p. ej., un aviso de aplicación reglamentaria) o una retirada relacionada con la seguridad alimentaria usando el Directorio BRCGS. La notificación inicial a BRCGS se realizará dentro de los 2 días laborables posteriores a la notificación de la empresa certificada a ACERTA. Esta notificación inicial contendrá detalles básicos del producto, el sitio y el incidente. La información restante se puede agregar más tarde (máx. 21 días naturales), una vez que se complete la revisión por ACERTA.

1.7 AMPLIACIÓN DEL ALCANCE

Una vez que se haya concedido la certificación, cualquier producto fabricado o proceso realizado en las instalaciones que la empresa solicite incluir en el alcance de la certificación, deberá comunicarse a ACERTA, que evaluará la posibilidad de realizar la ampliación de alcance directamente o mediante una **"*Auditoría Complementaria*"** in situ para examinar los detalles de la ampliación de alcance solicitada.

Será necesario realizar una **"*Auditoría Complementaria*"** antes de conceder una ampliación de alcance en las siguientes circunstancias:

- Inclusión de instalaciones de producción que no se hayan tenido en cuenta en la auditoría original
- Inclusión de nuevas tecnologías del proceso
- Inclusión de nuevos productos que introducen un nuevo riesgo significativo

El ***certificado*** en curso será sustituido por un nuevo certificado expedido con la misma fecha de vencimiento que el certificado original.

1.8 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN: RENOVACIÓN

Al concluir el período de validez del certificado (1 año en caso de certificados con nivel A y B y 6 meses en caso de certificados con nivel C y D), desde la fecha de su emisión, comienza el proceso de mantenimiento de la certificación.

Para ello, aproximadamente 6 meses antes de la fecha de renovación, 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 anual.

El Dpto. Técnico contactará con el interesado para acordar la fecha de la auditoría. Se continuarán todos los trámites y se procederá del mismo modo y con los mismos criterios que en el caso de la auditoría inicial de certificación. Se procederá la fijar una fecha de auditoría con la suficiente antelación para que el certificado no caduque (desde 28 días antes de la fecha inicial de auditoría).

1.9 AUDITORIAS MIXTAS

Independientemente del grado obtenido anteriormente, y sólo en auditorías de renovación y en programa anunciado, ACERTA y la empresa pueden decidir si ofrecen o aceptan la opción de "***Auditoría mixta***". La auditoría mixta es una auditoría que comprende una evaluación remota fuera del sitio seguida de una auditoría in situ.

Antes de planificar las auditorías remotas, ACERTA considerará la voluntad de la organización cliente de dar su consentimiento a la aplicación de auditoría remota mediante el uso de las ICT (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y la disponibilidad de ICT para poder completar eficazmente esta parte de la auditoría. El uso de una auditoría mixta se acordará entre las dos partes

ACERTA llevará a cabo una evaluación del riesgo para determinar si se puede realizar una auditoría mixta en la empresa. Si la evaluación de riesgo es favorable, ACERTA emitirá una orden de trabajo al auditor designado.

ACERTA establecerá los requisitos técnicos para la auditoría remota. ACERTA llevará a cabo una reunión de prueba con las mismas plataformas de medios para garantizar que la auditoría remota programada se puede realizar según lo planeado.

1. Auditoría remota

ACERTA llevará a cabo la auditoría remota antes de la auditoría in situ, siempre dentro de los 56 días anteriores a la fecha de vencimiento de la auditoría (la separación entre la auditoría remota y la auditoría in situ no excederá de 28 días).

En la auditoría en remoto se realizará:

- Revisión de documentos. Durante la auditoría remota deberán auditarse los requisitos verdes de la Norma.
- Entrevista/discusión con el personal, por ejemplo, para discutir el documento, política o registro que se audita

2. Auditoría In situ

La auditoría in situ se llevará a cabo dentro de los 28 días siguientes a la auditoría en remoto.

En la auditoría en remoto se realizará:

- Inspección de instalaciones de producción - para revisar la implementación práctica de los sistemas, incluida la observación de los procedimientos de cambio de producto y la entrevista del personal.
- Requisitos identificados para la auditoría in situ (naranjas) y durante la evaluación del riesgo.
- Una revisión de la documentación necesaria para completar una auditoría vertical incluyendo un test de trazabilidad (por ejemplo, registros de control de plagas).

La duración total de la auditoría es la misma que la especificada en la norma. ACERTA dividirá esta duración en tiempo invertido en auditoría in situ y auditoría remota. La duración de la auditoría remota no superará el 50% de la duración total de la auditoría en ningún caso.

El sitio presentará a ACERTA las evidencias de las medidas adoptadas para corregir las no conformidades identificadas en la auditoría remota y in situ en un plazo de 28 días a partir de la auditoría in situ.

ACERTA creará un informe de auditoría que incluirá toda la información resumida y los resultados de la auditoría remota e in situ.
La calificación otorgada se basará en el número total de no conformidades identificadas (suma de las no conformidades identificadas en la auditoría in situ y remota) y de acuerdo con el protocolo de auditoría anunciado en la Norma.
Las no conformidades identificadas durante la auditoría remota, que se han cerrado y corregido antes de la auditoría in situ, se incluyen en el cálculo de la calificación.

Respecto a los Módulos Voluntarios Adicionales:

- Módulo 10 (GLOBALG.A.P. Cadena de custodia) – se permite solamente auditoría in situ.
- Módulo 11 (Garantía de la cadena de suministro de carne) – se permite auditoría remota, sin embargo, cualquier prueba de trazabilidad completada por el auditor como parte de la auditoría debe iniciarse en la auditoría in situ

- Módulo 13 (Preparación FSMA) - Se permite la auditoría mixta utilizando el código de colores dentro del Estándar

1.10 AUDITORIAS EN REMOTO DURANTE UNA PANDEMIA Y RESTRICCIONES DE EVENTOS GRAVES

ACERTA seguirá este protocolo de evaluación completamente en remoto para ayudar a mitigar el impacto de las restricciones de acceso y movimiento de Covid-19; hasta que el acceso al sitio esté disponible de manera segura.

Este programa está disponible para cualquier sitio actualmente certificado por BRCGS (independientemente de su calificación actual), o cuyo certificado venció en 2020. ACERTA realizará todas las auditorías remotas de manera "anunciada" en una fecha y hora acordadas con el sitio.

ACERTA realizará un análisis de factibilidad y una evaluación de riesgos para determinar si se puede realizar una auditoría en remoto en la empresa. Si la evaluación de riesgo es favorable, ACERTA emitirá una orden de trabajo al auditor designado.

ACERTA establecerá los requisitos técnicos para la auditoría remota. ACERTA llevará a cabo una reunión de prueba con las mismas plataformas de medios para garantizar que la auditoría remota programada se puede realizar según lo planeado.

ACERTA requerirá al sitio capacidad portátil para la transmisión visual en vivo, incluso en las instalaciones de producción y almacenamiento, así como capacidad de audio.

ACERTA establecerá una duración de esta auditoría adecuada de acuerdo a las complejidades del sitio y suficiente para cubrir adecuadamente los aspectos a auditar.

No conformidades y resultado de auditoría

ACERTA asignará el mismo nivel de no conformidad con respecto a un requisito de la Norma siguiendo el protocolo normal dentro de la Norma con respecto a la gravedad.

El sitio debe proporcionar evidencia de acciones correctivas, análisis de la causa raíz y un plan de acción preventiva y enviarse a ACERTA dentro de los 28 días.

Informe de auditoría y certificado

ACERTA documentará la auditoría en la plantilla de informe y lo cargará en el directorio BRCGS en los plazos normales.

El certificado tendrá una caducidad de 6 o 12 meses a partir de la fecha de auditoría según el protocolo normal especificado en la Norma, a menos que el sitio solicite una fecha de caducidad anterior para realinear la fecha de vencimiento de la auditoría con la época del año preferida.

ACERTA emitirá un certificado acreditado e indicará que se ha utilizado la opción de auditoría remota.

ACERTA planificará la próxima auditoría de BRCGS utilizando los ciclos de auditoría normales.

1.11 AUDITORIA OBLIGATORIA NO ANUNCIADA

Como nuevo requisito de GFSI, ACERTA realizará 1 auditoría no anunciada cada 3 años en cada empresa certificada, independientemente del grado obtenido, a partir del 1 de febrero de 2021.

ACERTA decidirá qué auditorías no anunciadas obligatorias deben realizarse en cada año. ACERTA notificará a los centros productivos elegidos dentro de los 3 meses posteriores a la última auditoría, para garantizar que el sitio sepa si se llevará a cabo una auditoría no anunciada en el próximo año.

ACERTA podrá realizar la auditoría no anunciada en cualquier momento durante los 4 meses anteriores a la fecha de vencimiento de la auditoría.

ACERTA solicitará al sitio que indique un máximo de 10 días cuando no estén disponibles para una auditoría. Los sitios con un programa de auditoría de 6 meses (por ejemplo, con grados C o D) pueden nominar un máximo de 5 días.

Alcance

Esta auditoría, al igual que sucede con la auditoría normal anual, **evaluará todos los aspectos** de los sistemas de la empresa conforme a los requisitos de la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria. La auditoría se realizará por sorpresa y no se enviará un Plan de auditoría. Los criterios de clasificación serán los previstos para una auditoría anunciada.

Duración de la auditoría

Al ser una auditoría de alcance completo, la estimación del tiempo de la auditoría se realiza a partir de los parámetros de la calculadora normal.

Realización de la auditoría

La metodología para la realización de las auditorías opcionales no anunciadas es la misma que en auditorías anunciadas.

Cuando una empresa tenga una auditoría separada de la oficina central antes de las auditorías de sus sitios de producción individuales, ACERTA podrá completar como una auditoría anunciada la auditoría de la oficina central (solo las auditorías del sitio de producción deben ser sin previo aviso).

Frecuencia

ACERTA realizará 1 auditoría no anunciada cada 3 años en la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria.

ACERTA suspenderá la certificación del sitio si el auditor llega para la auditoría y se le niega el acceso. El sitio permanecerá suspendido hasta que se pueda completar una nueva auditoría no anunciada. ACERTA realizará la nueva auditoría no anunciada dentro de los próximos 4 meses después de la auditoría rechazada.

En la ***Solicitud de certificación*** ACERTA requerirá información adicional para ayudar a planificar las auditorías y garantizar que el auditor no se presente cuando no hay producción.

1.12 AUDITORÍA OPCIONAL NO ANUNCIADA

Con objeto de demostrar confianza en sus sistemas de seguridad y calidad, las empresas pueden decidir participar en el **programa opcional de auditorías no anunciadas**.

La decisión de participar en este programa depende exclusivamente de la empresa, pudiendo tomar parte en el mismo cualquier empresa, tanto a las que se haya otorgado un **nivel de certificación AA, AA+, A, A+, B, B+, C o C+, D o D+** como las empresas no certificadas, durante la auditoría normal anual. Los emplazamientos que no estén certificados actualmente deberán tener en cuenta que es posible que la auditoría no tenga lugar en el período de un año desde la fecha de solicitud.

Si la auditoría se supera satisfactoriamente, se concederá a la empresa un **nivel de certificación AA, A, B, C o D**. La auditoría no anunciada se distinguirá con un **símbolo más (+),** por lo que las empresas que se sometan a la misma recibirán un **grado AA+, A+, B+, C+ o D+,** donde **+ indica una auditoría no anunciada.** Este nivel constará en el ***certificado***, reemplazando al certificado en vigor, que será revocado.

- Se audita toda la norma en una sola visita de auditoría no anunciada con duración completa según normas de cumplimiento de tiempos.
- La empresa debe solicitarlo a ACERTA antes de que discurran 3 meses desde su última fecha de auditoría, tanto en la **"*Solicitud de Certificación*"** o mediante contacto con el Dpto. Técnico.
- En el caso de auditorías combinadas BRCGS/IFS, la empresa podrá solicitar **la primera auditoría no anunciada a ACERTA hasta 20 semanas antes de su fecha de auditoría inicial**. Las siguientes auditorías no anunciadas deberán confirmarse antes de que discurran 3 meses desde la última fecha de auditoría.
- Dentro del intervalo de fechas posibles, la empresa puede bloquear hasta 10 días hábiles como días de "no auditoría". ACERTA deberá ser informada de estos días de "no auditoría" en el momento de la solicitud de participar en esta opción por parte del cliente. Las fechas deben ser dadas al menos con 4 semanas de antelación y se debe indicar justificación. Las fechas en las que la empresa no esté operativa (ej. Fines de semana, días festivos, periodos de cierre vacacional u operaciones de mantenimiento) no se incluyen dentro de los 10 días. Los sitios con un programa de auditoría de 6 meses (por ejemplo, con grados C o D) pueden nominar un máximo de 5 días.
- Para producción de temporada:
    - La empresa notificará las fechas previstas de producción de temporada a ACERTA en el momento de elegir el programa no anunciado.
    - La empresa no puede excluir ninguna fecha dentro de la temporada de producción.
- El Director del Dpto. Técnico (en su ausencia el Director de calidad) o Coordinador de auditores planifica la auditoría no anunciada utilizando el SIG a partir de la revisión de la **"*Solicitud de Certificación*"**, asigna equipo auditor, determina las

jornadas de auditoría que son necesarias, define la fecha para realizar la auditoría y comunica por escrito al auditor o equipo auditor la asignación a partir de la ***"Orden de Trabajo"***.

- ACERTA podrá realizar la auditoría no anunciada en cualquier momento durante los 4 meses anteriores a la fecha de vencimiento de la auditoría.
- El auditor debe presentarse en la fecha elegida en el centro de producción y realizar la auditoría sin previo aviso. El centro de producción está obligado a aceptar al auditor y permitir que la auditoría empiece inmediatamente. De no ser así, ACERTA cargará los costes de esa auditoría al cliente y se volverá al programa de auditorías anunciadas. ACERTA valorará la posibilidad de suspender o retirar el certificado al centro de producción.
- La auditoría empezará con la inspección de instalaciones (no más tarde de 30 minutos desde la llegada del auditor).
- El resto del proceso será como se describe en los apartados 1.4 al 1.7, con la excepción de que en el informe de auditoría y en el certificado aparecerá "auditoría no anunciada".
- El nuevo certificado tendrá fecha de vencimiento basada en la fecha de vencimiento del anterior certificado más 12 meses, siempre que se continúe dentro del programa de auditorías no anunciadas. Si la empresa decide volver al programa de auditorías anunciadas, la fecha del vencimiento del certificado será de 6 o 12 meses a contar desde la fecha de la auditoría no anunciada.

1.13 START!

Este programa es más adecuado para empresas que son nuevas en BRCGS for Food Safety y está diseñado para dar más oportunidades y reconocer y animar el desarrollo de los sistemas de seguridad alimentaria, particularmente en emplazamientos muy pequeños donde los requisitos de la norma puedan no ser prácticos o añadir valor.

Las empresas interesadas deben solicitarlo a ACERTA en la ***"Solicitud de Certificación"***. ACERTA registra al centro de producción de la empresa y la fecha de la auditoría en el Directorio de BRCGS. El solicitante deberá seleccionar el nivel que desea ser auditado: nivel básico o nivel intermedio.

- Requisitos básicos: cumplir los requisitos mínimos dentro de la norma para producir alimentos seguros y legales.
- Requisitos intermedios: incorporar los requisitos básicos, pero además incluir más sistemas que pertenezcan a la Norma para asegurar la seguridad alimentaria y la gestión de calidad del producto.

Una vez que el solicitante haya realizado su evaluación interna del cumplimiento, ACERTA acordará la fecha de la auditoría con el solicitante. Deben anunciarse todas las auditorías de los niveles básicos e intermedios.

La auditoría deberá realizarse durante la actividad de elaboración de los productos dentro del alcance del emplazamiento: cuando sea posible, estará en producción la gama más amplia de productos. Cuando se realiza un proceso de producción importante sólo durante un periodo del año diferente del de la auditoría será necesaria una auditoría separada para evaluar ese método de producción.

Podrá requerirse que la empresa facilite al organismo de certificación información previa antes del día de la auditoría para asegurar que el auditor esté completamente preparado:

- La confirmación del nivel de auditoría (p. ej. el nivel básico o intermedio).
- Un resumen de puntos críticos de control (PCC).
- Un diagrama sencillo de flujo del proceso.
- Un plano sencillo del emplazamiento.
- Los puestos de trabajo y contactos principales del equipo de gestión.
- La lista de productos o grupos de productos incluidos dentro del alcance de la auditoría.
- Modelos habituales de turnos.
- Programas de producción, para permitir que las auditorías cubran los procesos pertinentes, por ejemplo, la fabricación nocturna o cuando los procesos de producción no se realizan todos los días.
- Aspectos recientes de calidad, retiradas o reclamaciones de clientes y otros datos importantes de funcionamiento.

Duración

La duración de una auditoría en el emplazamiento será: 1 día (6-8 horas al día) para auditorías de Nivel Básico y 1-1,5 días para auditorías de Nivel Intermedio (ocho horas al día). La duración normal de auditoría podrá alterarse dependiendo de los siguientes

factores definidos en el apartado "2.1.2 Duración de la Auditoría". Toda alteración de la duración normal del tiempo de auditoría será justificada documentalmente en la **"Orden de Auditoría"** y en el **"Informe de Auditoría"**

La realización de la auditoría seguirá las mismas directrices y el mismo funcionamiento que las auditorías de certificación / renovación.

Después de la identificación de las no conformidades durante la auditoría, la empresa debe tomar las medidas correctivas para remediar el problema inmediato (corrección). Se recomienda realizar un análisis de la causa subyacente de la no conformidad (la causa raíz) y desarrollar un plan de medidas preventivas para evitar que se vuelva a producir.

El proceso de "cierre" de no conformidades depende del nivel de las mismas y del número de no conformidades identificadas.

No conformidades críticas

La gravedad de las no conformidades será revisada por el organismo de certificación lo antes posible después de la auditoría. Cuando la revisión confirme que una no conformidad es clasificada como crítica, se requerirá que el emplazamiento lleve a cabo otra auditoría completa antes de obtener el nivel básico o intermedio.

Cuando esto ocurre en un emplazamiento que previamente haya obtenido el reconocimiento de nivel intermedio o básico, dicho reconocimiento deberá ser retirado de inmediato.

Es requisito de algunos clientes que se les informe cuando se identifica que sus proveedores tienen una no conformidad crítica o cuando pierdan el reconocimiento del nivel básico o intermedio. En tales circunstancias, la empresa deberá informar inmediatamente a sus clientes y deberán ser plenamente conscientes de las circunstancias. También se proporcionará a los clientes información sobre las acciones correctivas que se han de tomar para abordar las no conformidades cuando sea necesario.

No conformidades mayores y menores

No se expedirá ningún certificado básico o intermedio hasta que se haya demostrado que las no conformidades mayores y menores han sido corregidas de forma permanente o mediante una solución temporal que sea aceptable para el organismo de certificación. El cierre de las no conformidades se puede lograr mediante pruebas objetivas enviadas al organismo de certificación, como por ejemplo procedimientos actualizados, registros, fotografías o facturas sobre el trabajo realizado, o mediante la realización de otra visita in situ.

Cuando se encuentre un gran número de no conformidades, o cuando la tipología de los problemas identificados no permita confirmar que éstas se han solucionado solamente a través de pruebas documentales, el órgano de certificación tendrá que visitar el emplazamiento de nuevo para confirmar que se han corregido.

Los emplazamientos que aún no hayan adquirido el nivel básico cuentan con un **plazo de 90 días** después de la fecha de auditoría para corregir y facilitar pruebas de las acciones correctivas. Cuando los emplazamientos hayan logrado el nivel básico y/o intermedio, contarán con un **plazo de 28 días** para presentar dichas pruebas.

Si no se facilitan pruebas de corrección satisfactorias en este plazo, no se podrá reconocer ni el nivel básico ni el intermedio y se necesitará una auditoría adicional para optar a obtener dichos niveles.

No existe ninguna clasificación respecto al reconocimiento del nivel básico o intermedio. Sin embargo, en el informe de auditoría se indicará tanto la cantidad como la tipología de no conformidades.

Informes

Después de cada auditoría se redactará un informe completo en el formato definido por BRCGS.

Los informes se elaborarán y remitirán a la empresa en un plazo no superior a los 42 días naturales (104 días para los emplazamientos que no hayan alcanzado previamente el nivel básico) tras la fecha de realización de la auditoría.

El informe de auditoría será publicado en el Directorio BRCGS puntualmente con independencia de si se ha obtenido un reconocimiento de nivel intermedio o básico. El propietario del informe de auditoría puede permitir el acceso al informe de auditoría a sus clientes o a terceros en el Directorio de BRCGS.

El informe de auditoría y la documentación asociada, incluyendo las notas del auditor, serán guardados de forma segura durante un periodo de cinco años por ACERTA.

Después de una revisión del informe de auditoría y las pruebas documentales aportadas en relación con las no conformidades identificadas, se tomará una decisión sobre el reconocimiento la obtención de un nivel básico o intermedio. Deberá tenerse en cuenta que obtener un nivel no indica que sea una certificación; ésta sólo se logra con el pleno cumplimiento de la Norma. Se emitirá un certificado al centro auditado.

Con el fin de mantener el reconocimiento ya sea a nivel básico o intermedio, el emplazamiento será auditado nuevamente cada 12 meses. La fecha límite de la siguiente auditoría se calculará conforme a la fecha de la auditoría inicial, independientemente de que se realicen más visitas al emplazamiento para verificar las acciones correctivas resultantes de la auditoría inicial.

La siguiente auditoría se planificará para que tenga lugar en un período de 28 días antes de la fecha límite de la siguiente auditoría. De este modo se dispondrá de tiempo suficiente para adoptar las acciones correctivas necesarias en el caso de que se detecte alguna no conformidad, sin que ello suponga poner en peligro el mantenimiento del reconocimiento.

1.14 MÓDULOS VOLUNTARIOS ADICIONALES

BRCGS ha desarrollado una gama de módulos voluntarios adicionales que pueden aplicarse únicamente a determinados tipos de actividades (p. ej. emplazamientos que lleven a cabo actividades comerciales) o que sirven para profundizar en un aspecto particular del mercado (p. ej. protección de los alimentos o cadena de custodia).

El organismo de certificación deberá ser notificado con antelación a la auditoría de que se quiere añadir un módulo voluntario al alcance de la misma. Así se garantizará que se cuenta con suficiente tiempo adicional y que se selecciona un auditor con la cualificación adecuada para el módulo adicional.

El emplazamiento garantizará que el programa de producción en el momento de la auditoría abarque los productos para el módulo voluntario solicitado cuando sea necesario

En caso de que se lleven a cabo dichos módulos voluntarios, éstos aparecerán nombrados en el alcance del informe y del certificado. Cuando los módulos voluntarios no son incluidos en la auditoría, no necesitan ser identificados como exclusiones.

Para los módulos voluntarios que no estén acreditados, ACERTA emitirá un certificado independiente.

Duración

Se necesitará más tiempo para que los módulos voluntarios estén incluidos dentro del programa de auditoría. ACERTA indicará en la “Orden de trabajo” los requisitos de tiempo adicionales para la planificación de la auditoría.

Número de módulo	Título de módulo	Duración típica requerida (en horas)
10	GLOBALG.A.P. Cadena de custodia	≥1
11	Seguridad en la cadena de suministro de carne	2 – 4
13	Preparación en los controles preventivos FSMA	2 - 4
14	Costco	1

No conformidades críticas

Si se identifica una no conformidad crítica con relación a un requisito del módulo, el emplazamiento no podrá ser certificado para este módulo sin que se lleve a cabo otra auditoría completa del mismo.

En caso de que esto ocurra en un emplazamiento ya certificado, se debe retirar inmediatamente la certificación del módulo. Es requisito de algunos clientes que se les informe de que sus proveedores tienen una no conformidad crítica o no logran la certificación conforme al módulo. En tales circunstancias, la empresa informará inmediatamente a sus clientes.

Es necesario tener en cuenta que una no conformidad crítica respecto a un requisito de un módulo voluntario no impide necesariamente la certificación en base a la Norma principal u otros módulos voluntarios.

No conformidades mayores y menores

No se podrán incluir módulos voluntarios en un certificado hasta que las no conformidades mayores y menores se hayan corregido, ya sea de forma permanente o por medio de una solución temporal aceptada por el organismo de certificación. El cierre de las no conformidades se puede lograr mediante el envío de pruebas objetivas al organismo de certificación, por ejemplo, procedimientos actualizados, registros, fotografías o facturas sobre el trabajo realizado, o mediante la realización de otra visita in situ por parte del organismo.

Si no se proporcionan pruebas satisfactorias tras un período de presentación de pruebas de 28 días naturales después de la auditoría, no se otorgará la certificación del módulo. El emplazamiento necesitará realizar otra auditoría completa para considerar otorgar la certificación del módulo.

Los módulos voluntarios no serán calificados. Los módulos habrán sido certificados o no. Las no conformidades detectadas en la evaluación de un módulo voluntario no se tendrán en cuenta a la hora de decidir el grado de certificación de la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria.

Después de cada auditoría, se preparará un informe por escrito en el formato acordado para el módulo en particular y esto formará un anexo al informe de auditoría sobre la Norma Mundial de Seguridad Alimentaria. El informe anexado se presentará en inglés o en otro idioma, dependiendo de las necesidades del usuario. Si el informe no se escribe en inglés, deberá garantizarse que todas las partes del resumen de auditoría se presentan en inglés.

El anexo del informe que abarca los requisitos de los módulos voluntarios se elaborará y remitirá a la empresa en un plazo de 42 días naturales tras la fecha de realización de la auditoría.

El informe completo de auditoría junto con el anexo del módulo voluntario se subirá al Directorio BRCGS en el momento oportuno, independientemente de si se emite un certificado. El propietario del informe de auditoría puede permitir el acceso al informe de auditoría y su anexo a sus clientes o a terceros en el directorio

1.15 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

ACERTA **cancelará la certificación cuando:**

- Pruebas de que el emplazamiento ya no cumple con los requisitos de la Norma, levantando sospechas significativas sobre la conformidad de los productos elaborados.
- La falta de aplicación de planes de acciones correctivas dentro de los plazos adecuados.
- Pruebas de falsificación de registros.

Cuando ACERTA cancele o suspenda la certificación, la empresa debe comunicarlo inmediatamente a sus clientes e informarles de todas las circunstancias relacionadas con dicha cancelación o suspensión. Asimismo, ACERTA le proporcionará a la empresa información sobre las acciones correctivas que se deberán tomar para poder obtener nuevamente la certificación.

I. DEFINICIONES:

SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**: "**Es la privación a un concesionario del derecho a usar los certificados y las marcas de conformidad durante un tiempo determinado, ante alguna circunstancia de cambio o ante alguna anomalía detectada en los productos, en el sistema de la calidad o en la empresa concesionaria. El uso de los certificados y las marcas quedará en espera de que se resuelva la situación que ha ocasionado la suspensión en un periodo de tiempo razonable a juicio de la entidad certificadora (ver cuadro de causas de suspensión y cancelación)"

Si la anomalía ha tenido su origen en el concesionario, éste deberá demostrar a la entidad que lo ha solucionado, si es posible sin necesidad de auditoría extraordinaria por parte de ACERTA, siempre dentro de un periodo de tiempo prudencial.

CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN: "Es la anulación o invalidación total de una certificación otorgada a un concesionario, por causas diversas, ya tengan su origen en el licenciatario o en cambios ajenos a él. Algunos motivos de cancelación de certificaciones son: el cierre de la empresa, cambio de su actividad, modificaciones drásticas en los documentos normativos, deseo expreso del concesionario, vencimiento del periodo de validez del certificado, etc."

Además de lo descrito en este epígrafe, ACERTA suspenderá o cancelará la certificación en los casos generales que se enuncian a continuación:

Cuadro de causas de suspensión y de cancelación del certificado		
Causa de suspensión	**Período máximo de suspensión (*)**	**Causa de cancelación**
S1. La auditoría de renovación de la certificación se retrasa de forma injustificada más de 1 meses respecto a la fecha de auditoría del año anterior	3 meses	C1. No se resuelve la causa de suspensión antes de concluir el plazo concedido.
S2. El concesionario 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

Cuadro de causas de suspensión y de cancelación del certificado		
Causa de suspensión	**Período máximo de suspensión (*)**	**Causa de cancelación**
		C5. Se comprueba que realiza un mal uso del certificado. Por ejemplo, lo asocia, en el caso de certificado de producto, con su sistema de calidad o con otros productos que no están certificados.
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.

1.16 QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS

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

QUEJAS: Manifestación por escrito de un tercero sobre su desacuerdo respecto de la calidad del trabajo de ACERTA. Puede ser en relación con los plazos, errores en documentos, comportamiento de evaluadores, mala atención al cliente, o respecto de los modos de actuación de ACERTA durante los procesos de evaluación de la conformidad.

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, calificación otorgada o por haberse denegado, suspendido o cancelado el certificado o dictamen.

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.

Quejas: Cualquier persona física o jurídica podrá interponer una queja ante ACERTA. Las quejas deberán ser comunicadas a través del formulario disponible en la página web o en su defecto a través de un correo electrónico.
Si alguien intenta reclamar verbalmente o por un medio escrito distinto del indicado, se le pedirá que lo haga por la vía indicada anteriormente con el fin de que la queja quede registrada.
Esta información es dirigida a la Dirección General y la Dirección de Calidad Corporativa, y estas serán comunicadas al Director de calidad.
Se emitirá la confirmación de la recepción de la queja de forma inmediata. Se dará una respuesta inicial dentro de los diez (10) días laborables tras recibir la queja. Se investigará de forma exhaustiva y tras la finalización completa de la queja se informará por escrito.
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 queja, dándole respuesta sobre las acciones tomadas o de nuevos plazos si estas no pudieran haber sido implementadas y fuera necesario ampliar este plazo.

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 y se emitirá la confirmación de la recepción a través de acuse de recibo automático del formulario. La apelación deberá formularse por escrito según la vía descrita anteriormente en un plazo de 7 días naturales posteriores a la fecha de recepción de la decisión de certificación. Transcurrido este plazo, ACERTA no tendrá la obligación de atenderlas.
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

Criterios de Clasificación, Plazos de Presentación de las Acciones Correctivas y Frecuencia de Auditorías:

Nivel	No conformidad crítica o mayor respecto a la "declaración de intenciones" de un requisito "fundamental"	Crítica	Mayor	Menor	Acción correctiva	Frecuencia de evaluación
AA / AA+				5 o menos	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	12 meses
A / A+				6 a 10	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	12 meses
B / B+			1	10 o menos	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	12 meses
B / B+				11 a 16	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	12 meses
C / C+				17 a 24	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	6 meses
C / C+			1	11 a 16	Evidencias objetivas en el plazo de 28 días naturales	6 meses
C / C+			2	10 o menos	Nueva visita requerida en el plazo de 28 días naturales	6 meses
D / D+				25 a 30	Nueva visita requerida en el plazo de 28 días naturales	6 meses
D / D+			1	17 a 24	Nueva visita requerida en el plazo de 28 días naturales	6 meses
D / D+			2	11 a 16	Nueva visita requerida en el plazo de 28 días naturales	6 meses
Sin certificar	1 o más				Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida
Sin certificar		1 o más			Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida
Sin certificar				31 o más	Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida
Sin certificar			1	25 o más	Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida
Sin certificar			2	17 o más	Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida
Sin certificar			3 o más		Certificación no concedida Se requiere nueva auditoría completa (no antes de 28 días desde la fecha de la anterior auditoría salvo excepciones)	Certificación no concedida

Se debe tener en cuenta que los cuadros oscuros indican las no conformidades cero

Si la auditoría de seguimiento se debe a la verificación de acciones correctivas, ACERTA evaluará si es necesaria una nueva auditoría presencial o si una auditoría en remoto permitiría una evaluación eficaz de las medidas adoptadas para subsanar las no conformidades. Si la evaluación en remoto resulta eficaz, ACERTA podrá proponer esta opción a la instalación.

El objetivo de la nueva visita (ya sea presencial o en remoto) será revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas. Sin embargo, si ACERTA detecta nuevas no conformidades, estas también deberán resolverse satisfactoriamente antes de poder emitir un certificado, aunque esto no afectará la calificación. ACERTA registrará las medidas adoptadas para subsanar la no conformidad en el informe final de auditoría.