






GUÍA DE CERTIFICACIÓN
FABRICACIÓN DE PIENSOS PARA ANIMALES (CFM)
Versión 2.2 Agosto 2016. Versión 5.2 Feb 2019

Editado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nº revisión
Departamento Técnico  Fecha: 31/01/2023	Gerencia de Operaciones de CFM  Fecha: 01/02/2023	Gerencia de Calidad  Fecha: 02/02/2023	05
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: <ul style="list-style-type: none">- Cambios en el personal que conforma el departamento técnico.- Cambios en la operativa de trabajo debido a la actualización de los documentos internos y del programa informático.- Inclusión de normas para la distribución del informe de auditoría de ACERTA a terceros.- Inclusión de dos secciones: sanciones y peso de la prueba.- Cambios en el periodo de suspensión del certificado después de una decisión no favorable.- Actualización del apartado reclamaciones, apelaciones y litigios.			

1. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN GLOBALG.A.P. POR ACERTA.	3
1.1. Introducción.	3
1.2. Registro en el programa CFM – GLOBALG.A.P.: Tramitación de la solicitud.	3
1.2.1. Solicitantes.	3
1.2.2. Solicitud de certificación.	4
1.2.3. Evaluación de la Solicitud de Certificación y emisión de la Orden de Trabajo.	5
1.3. Visita previa.	5
1.4. Auditoría.	6
1.4.1. Desarrollo de la auditoría.	7
1.4.2. Documentos.	7
1.4.3. Plazos.	8
1.5. Decisión sobre la certificación.	9
1.6. Notificación del dictamen y certificado de conformidad.	10
1.6.1. Decisión favorable.	10
1.6.2. Decisiones negativas.	11
1.6.3. Sanciones.	11
1.6.4. Peso de la prueba.	13
1.6.5. Distribución del informe de auditoría de ACERTA a terceros.	13
1.7. Auditorías de ampliación de alcance.	14
1.8. Auditorías no anunciadas.	14
1.9. Programa de Recompensas No-anunciadas.	14
1.10. Inscripción de sitios de producción adicionales.	14
1.11. Prórroga de la validez del certificado.	14
1.12. Transferencia entre Entidades de Certificación.	15
1.12.1. Transferencia de productor.	15
1.13. Reclamaciones, apelaciones y litigios.	16

1. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN GLOBALG.A.P. POR ACERTA.

1.1. Introducción.

Este documento describe las reglas de certificación para cualquier interesado que busque la certificación de acuerdo con la Norma GLOBALG.A.P. para la Fabricación de alimentos para animales (CFM, por sus siglas en inglés). El ámbito de la Certificación GLOBALG.A.P. CFM *cubre la fabricación de piensos para acuicultura y para ganadería. Concretamente:*

- Todas las etapas de producción, desde la compra, manipulación y almacenamiento, hasta el procesamiento y el transporte de pienso para animales destinados a la producción de alimentos. No incluye la producción de forraje o granos, premezclas, aditivos o medicamentos; sino que cubre la fabricación de alimentos compuestos (que pueden ser completos o complementarios) que pueden producirse utilizando algunos o todos estos ingredientes como materia prima.
- La fabricación de mezclas de alimentos para animales de elaboración propia que no salen de la granja donde se han producido, así como los materiales de pastoreo/forraje, no está cubierta por la norma.
- Solo los productos incluidos en la Lista de Productos de GLOBALG.A.P., publicada en la página web de GLOBALG.A.P., pueden solicitar la certificación. La Lista de Productos de GLOBALG.A.P. no es limitada y se puede extender en base a la demanda. *Las especies destino deben estar incluidas en la lista de productos GLOBALG.A.P. Por lo tanto, la producción de pienso para mascotas no está cubierta por la norma.*
- Solo los productos que producen por sí mismos los productores. Los productores no podrán recibir la certificación para la producción de productos que no hayan sido producidos por ellos mismos.

1.2. Registro en el programa CFM – GLOBALG.A.P.: Tramitación de la solicitud.

1.2.1. Solicitantes.

Un solicitante:

- No podrá registrar más de una vez el mismo producto con diferentes Organismos de Certificación.
- No podrá registrar más de una vez el mismo producto en diferentes opciones de certificación.
- Puede registrar diferentes productos con diferentes Organismos de Certificación y/o diferentes opciones de certificación.

a) Nuevo solicitante.

Cuando el Departamento Comercial de ACERTA o el Departamento Técnico de CFM (formado por el equipo de auditores internos de ACERTA) advierte el interés de algún productor por la certificación de Fabricación de piensos (alimento compuesto) para animales (CFM)-GLOBALG.A.P., contacta con el productor y le remite el documento [GG CFM Solicitud de Certificación\(*\)](#), en el cual se recoge toda la información necesaria para, posteriormente, confeccionar el presupuesto.

(*) [GG CFM Solicitud de Certificación](#) (en adelante [Solicitud de Certificación](#)): documento donde se registra la información general del productor, el alcance de la certificación, declaraciones relativas a la Producción Paralela, Propiedad Paralela y compra de productos certificados, la identificación de los sitios de producción, la información concreta de todos los productos (a partir de aquí y en adelante al nombrar producto nos referimos a los tipos de piensos (alimento compuesto) para animales que se deseen certificar), y el [Anexo al Contrato de Certificación GLOBALG.A.P.](#) (que incluye el [Acuerdo de Sublicencia y Certificación GLOBALG.A.P.](#) y la [Aceptación de los Datos de Acceso en la Base de Datos GLOBALG.A.P.](#)). El [Acuerdo de Sublicencia y Certificación GLOBALG.A.P.](#) (en adelante [Acuerdo de Sublicencia y Certificación](#)) es el contrato entre el productor y el Organismo de Certificación (OC). Establece el marco legal que permite la obtención de la Certificación GLOBALG.A.P.

La Solicitud de Certificación incluye también dos enlaces de direccionamiento a la [Guía de Uso de la Marca GLOBALG.A.P. de ACERTA](#) y a la [Guía de Certificación GLOBALG.A.P.](#)

Una vez recibida y revisada la [Solicitud de Certificación](#), y utilizando el sistema informático de gestión de ACERTA se elabora el presupuesto (*), que debe ser revisado por la Gerencia de Administración.

(*) [GG CFM Presupuesto general](#) (en adelante [Presupuesto](#)): incluye los costes del proceso de certificación y una enumeración de los aspectos que componen estos costes: tramitación de la solicitud y gestión de la información en la base de datos GLOBALG.A.P., auditoría y emisión de informes, evaluación del expediente por el Comité de Certificación y, cuando corresponda, emisión del certificado. En el presupuesto se indican también las tasas oficiales de GLOBALG.A.P., de acuerdo a la última versión publicada por GLOBALG.A.P., y se hace un cálculo de los gastos estimados para el viaje del auditor y su manutención. Si el productor solicita visita previa, se incluirán los costes. En el presupuesto también se hace referencia a la forma de pago.

El solicitante que desee iniciar la certificación enviará el presupuesto aceptado. El Departamento Técnico incluye el presupuesto aceptado en el sistema informático de gestión de ACERTA y archiva el documento digital en la carpeta correspondiente al expediente del solicitante en el servidor.

Una vez recibido el presupuesto aceptado, el Departamento Técnico le remite el siguiente documento:

- [SGC Contrato de certificación](#) (en adelante [Contrato de Certificación](#)), [Anexo a la Solicitud de Certificación](#): que incluye 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.

b) Mantenimiento de la certificación: Renovación.

Los productores registrados (la palabra productor(es) se refiere a las personas, empresas, compañías, productor individual que son responsables legalmente de los procesos de producción y de los productos del ámbito correspondiente) [deberán volver a registrar anualmente los productos certificados antes de la fecha de vencimiento de su certificado.](#)

Para ello, entre 2 y 4 meses antes de la fecha de expiración, el Departamento Técnico informa al titular del certificado (o a la delegación correspondiente) de que deben llevarse a cabo las actividades propias del mantenimiento de la certificación, mediante el envío de los siguientes documentos:

- [Solicitud de Certificación](#), que incluye la [Guía de Certificación GLOBALG.A.P.](#), la [Aceptación de los Datos de Acceso en la Base de Datos GLOBALG.A.P.](#) y el [Acuerdo de Sublicencia y Certificación](#).
- [Presupuesto](#).
- [Contrato de Certificación](#).

Si un certificado ha caducado [hace](#) más de 12 meses, ACERTA deberá aplicar las reglas correspondientes a una auditoría inicial.

Si un productor ya registrado cambia de Organismo de Certificación (OC) o solicita los servicios de un OC nuevo, no se considerará auditoría inicial sino auditoría de renovación.

1.2.2. Solicitud de certificación.

Tras la recepción en el Departamento Técnico de todos los documentos relativos a la solicitud de certificación:

- El Departamento Técnico revisa la [Solicitud de Certificación](#) remitida por el cliente (incluyendo los datos relacionados con la identificación de los sitios de producción).
- Se abre una carpeta en el servidor local por cada solicitante de certificación, adecuadamente identificada [por año, país y nombre del productor](#), para archivar y conservar los registros en formato electrónico.
- Una vez revisada y cerrada la [Solicitud de Certificación](#), el Departamento Técnico registrará al productor en la Base de Datos de GLOBALG.A.P. (si se registra con ACERTA por primera vez) y aceptará la información aportada en la solicitud en la Base de Datos de GLOBALG.A.P., siempre en un plazo no superior a 28 días naturales. [La solicitud se considera cerrada una vez se reciban firmados el Contrato de Certificación, el Presupuesto y el Anexo a la Solicitud de Certificación, y se haya comprobado que todos los datos de la](#)

solicitud están completos. La base de datos envía de manera automática al productor un email confirmando la aceptación de su expediente por parte de ACERTA y su GGN correspondiente. Si el productor dispone de GLN, deberá comunicarlo y se deberá utilizar.

- ACERTA, a su vez, asignará un número de registro a cada productor (solo para clientes registrados con ACERTA por primera vez).
- El número de registro (número de inscripción) para operadores de opciones 1 está formado por la palabra ACERTA, seguida de un número de cuatro dígitos.

Ej: ACERTA XXXX

- El Departamento Técnico envía al productor un correo electrónico confirmándole que ha sido registrado en la base de datos, así como su número de GLOBALG.A.P. (GGN) y su número de registro de ACERTA.
- El Departamento Técnico registra la solicitud en el sistema el sistema informático de gestión de ACERTA y, una vez que el presupuesto ha sido aceptado por el cliente y que se reciben firmados el contrato de certificación y el anexo de sublicencia, se creará el código de expediente. El código de expediente de ACERTA está formado por las siglas "GGCFM", el código de cliente, el año en que se realiza el trabajo a ese cliente y el número de trabajos realizados a ese cliente en ese año. Este código lo asigna automáticamente el sistema informático de gestión de ACERTA:

Ej: GGCFM.00344-22/001

Toda evidencia objetiva encontrada que indique que el solicitante ha hecho un mal uso de su declaración GLOBALG.A.P., conlleva la exclusión del solicitante del proceso de certificación por un período de 12 meses a partir del momento en que se observe dicho mal uso. Asimismo, el solicitante será incluido en una lista y se deberá comprobar la lista antes de proceder al registro en la base de datos. A su vez, todo caso de mal uso deberá ser comunicado a los miembros de GLOBALG.A.P.

Los costes de inscripción de GLOBALG.A.P. se generarán una vez que ACERTA registra y acepta los productos en la base de datos de GLOBALG.A.P. Esta admisión origina la facturación del coste de inscripción. Solo ACERTA puede registrar y aceptar los productos en la base de datos de GLOBALG.A.P.

1.2.3. Evaluación de la Solicitud de Certificación y emisión de la Orden de Trabajo.

La Gerencia de Operaciones, el Scheme Manager de GLOBALG.A.P. o el Departamento Técnico (auditor aprobado por ACERTA) planifican los trabajos utilizando el sistema informático de gestión de ACERTA 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 y el muestreo que se llevará a cabo y los detalles necesarios de la auditoría a realizar.

Esta comunicación se denomina **Orden de Trabajo** e incluirá adjunto el documento de solicitud.

La comunicación de la **Orden de Trabajo** queda reflejada en el sistema informático de gestión de ACERTA.

1.3. Visita previa.

Cuando el interesado lo solicite a ACERTA, se podrá llevar a cabo una visita previa.

Inicialmente, el equipo auditor elegido para la realización del trabajo acuerda con el interesado la fecha de la visita. Asimismo, envía al solicitante el **Plan de Auditoría** donde se confirma la fecha en la que se va a realizar y se informa de las actividades a desarrollar y de las personas que van a participar. Simultáneamente el auditor remite una copia al Departamento Técnico, que se encarga de registrarla en el sistema informático de gestión de ACERTA y archivarla en su carpeta correspondiente del servidor.

La visita será realizada por personal auditor, ya sea interno de ACERTA o subcontratado, y comenzará con una reunión inicial con el productor o su representante. En la auditoría previa se evaluará el cumplimiento del programa GLOBALG.A.P. en los sitios de producción designados por el solicitante (se define sitio de producción como un área

de producción - fábrica de piensos - en propiedad o alquiladas y en última instancia gestionada por una entidad legal, donde se usan los mismos recursos, trabajadores y equipos). La visita previa finalizará con una reunión en la que se comentarán las conclusiones obtenidas.

El equipo auditor que desarrolle la visita elaborará un **Informe de Visita Previa** donde se identificarán los incumplimientos detectados de los requisitos del programa y se informará al interesado de cómo continuará el proceso a partir de entonces. El Departamento Técnico enviará una copia del informe al interesado en un plazo no superior a 15 días desde la finalización de la visita previa.

En esta fase del proceso, no se requiere que el interesado facilite a ACERTA una propuesta de acciones correctoras, [en el caso de haberse detectado algún incumplimiento](#).

1.4. Auditoría.

En caso de haberse realizado visita previa, 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 certificación.

Puede ocurrir que entre la **Solicitud de certificación** inicial y la realización de la auditoría medien una o más alteraciones del alcance que se vaya a certificar. Si se produce algún cambio con respecto a la información registrada inicialmente, el productor informará a ACERTA para realizar los cambios correspondientes.

Únicamente para el caso de las auditorías en remoto, el productor deberá remitir a ACERTA el documento **GLOBALG.A.P. & GRASP Acuerdo auditorías en remoto** debidamente cumplimentado y firmado en señal de aceptación de todas las condiciones que rigen este tipo de auditorías.

Las inspecciones/auditorías en REMOTO para todo tipo de opciones de certificación se realizarán siguiendo el procedimiento oficial vigente de GLOBALG.A.P. Remoto.

En caso de que el cliente optase por usar el **módulo fuera del sitio** (exclusivamente bajo la modalidad **en remoto**), se seguirá el procedimiento oficial vigente de GLOBALG.A.P.

[Una vez que el Departamento Técnico y/o el auditor acuerdan la fecha de realización de la auditoría con el productor, se informa al Gerente de Operaciones y se emite la Orden de trabajo.](#)

Para la preparación de la auditoría, el auditor confirmará que se dispone de la información correcta.

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la auditoría, el auditor confecciona el **Plan de Auditoría** y lo remite al interesado, [que debe devolverlo firmado en señal de aceptación, para finalmente ser enviado al Departamento Técnico de ACERTA, que lo archivará en su carpeta correspondiente del servidor](#). 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 Departamento Técnico y el solicitante deberán llegar a un acuerdo y se enviará un nuevo **Plan de Auditoría**.

[El solicitante es consciente de que sólo los auditores identificados en el Plan de Auditoría pueden realizar la auditoría, y se compromete a informar inmediatamente a ACERTA en caso de cualquier incidencia al respecto, así como a impedir el acceso a las instalaciones de personas que digan actuar en nombre de ACERTA pero que no estén identificadas en el citado documento.](#)

El auditor deberá comunicar al Departamento Técnico cualquier información encontrada durante la auditoría que no haya sido correctamente reflejada en la **Solicitud de Certificación** o en la **Orden de trabajo**. [Esta comunicación se realiza mediante el cuadro de "Comentarios / actualizaciones" situado en la pestaña "Portada" del documento GG CFM Acta de Auditoría.](#)

1.4.1. Desarrollo de la auditoría.

La auditoría de certificación comenzará con una reunión inicial en la que tendrán lugar las presentaciones del equipo auditor y de los representantes de la empresa. Se expondrá la metodología que se seguirá durante la auditoría, pudiendo utilizar el documento “Presentación del programa GLOBALG.A.P.”

Durante el desarrollo de la auditoría, se procederá de acuerdo con el Programa definido por GLOBALG.A.P.

La auditoría finalizará con una reunión en la que el equipo auditor informará al representante de la empresa de las conclusiones de la auditoría, identificándole todos los requisitos en los que se han encontrado incumplimientos (diferenciando entre Mayores, Menores y Recomendables).

a) MÓDULO FUERA DEL SITIO DE PRODUCCIÓN / EN EL SITIO DE PRODUCCIÓN

ACERTA, por decisión de su gerencia, su departamento técnico y su departamento comercial, y tras analizar las características de los productores a los que audita/inspecciona y dado el carácter voluntario por parte de los Organismos de Certificación de ofrecer este módulo, toma la determinación de **NO OFRECER el Módulo Fuera del Sitio** a sus clientes. Por lo tanto, las auditorías anunciadas constarán exclusivamente del **Módulo en el sitio de producción**, a excepción de las auditorías realizadas en remoto que sí podrán incluir el módulo fuera del sitio de producción (según se expone en el punto 2.3).

1.4.2. Documentos.

En el desarrollo de la auditoría se deberá utilizar el siguiente archivo:

GG CFM Acta de Auditoría (en adelante **Acta de auditoría**): el auditor deberá utilizar siempre la revisión en vigor del documento. Este documento se compone de distintas pestañas: **Instrucciones, Portada, Checklist Fábrica, Ejercicio de Trazabilidad, Resultados Fábrica, CA Plan y Guías**. Todos ellos están integrados en un mismo archivo, pero los más relevantes son citados a continuación:

- **Checklist Fábrica**: el auditor deberá verificar el cumplimiento de todos los puntos de control y criterios de cumplimiento, dejando constancia por escrito en los comentarios de todos los documentos y evidencias revisados.
- **Ejercicio de Trazabilidad**: el auditor deberá realizar un ejercicio de trazabilidad.
- **Resultados fábrica**: son las conclusiones de la auditoría. Al finalizar la auditoría, el auditor imprimirá la hoja de **“Resultados Fábrica”** que corresponda del **Acta de auditoría** y el representante de la empresa y el auditor **firmarán las conclusiones preliminares de la auditoría** como evidencia de la realización de la misma y se dejará una **copia al cliente** con los incumplimientos detectados, los cuales pueden ser modificados en la fase de revisión técnica y dictamen si se considera necesario. Se enviará una copia firmada en formato electrónico a ACERTA. A estos efectos, se considera que tienen la misma validez tanto una confirmación documental o electrónica por parte del productor como su firma. En este documento se señalará si los incumplimientos detectados suponen una no-conformidad.
- **CA Plan** (Plan de Acciones Correctoras): cada incumplimiento será reflejado junto con el comentario del auditor en un Plan de Acciones Correctoras - tabla que forma parte del archivo informático **Acta de auditoría** - y se dejará una **copia de la tabla** al productor para así facilitar la implementación de las acciones correctoras (si fuera necesario), que deberá devolver rellena junto con las evidencias de las acciones correctivas implementadas.

CÓD EMPLEADOS GGAP-GRASP: documento de uso exclusivo interno que recoge y traza nombre, apellidos y puesto de las personas mencionadas a lo largo de la justificación de los puntos de control, a las cuales se les asigna un código consecutivo (ej: E1) a fin de mantener su anonimato en el **Acta de auditoría**.

Nota: La notificación de cambios de requisitos de certificación se realiza a través de la página web de ACERTA: www.acerta-cert.com y/o por correo electrónico.

1.4.3. Plazos.

Los plazos para el cierre del CA plan serán:

I. En el caso de que los incumplimientos supongan una no-conformidad:

(Ver Programa de Control parte 3: Criterios de valoración)

La empresa auditada tendrá entonces que preparar y presentar una propuesta de acciones correctoras que incluya la descripción de las medidas que se adoptan para solucionar la no-conformidad, el plazo de implantación previsto y la persona responsable, así como las evidencias que prueban la implantación y, en su caso, también la eficacia de dichas medidas. Para ello dispone para cerrar el CA Plan de un plazo de:

(i) Para Auditorías de Certificación:

- Esta sección concierne a los productores que buscan por primera vez una Certificación GLOBALG.A.P. y a los productores que desean agregar un nuevo producto o planta de producción a un Certificado GLOBALG.A.P. ya existente.
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la auditoría.
- Si un productor individual no cumple con el 100% de los puntos de control de las Obligaciones Mayores y/o con el 95% de los puntos de control de las Obligaciones Menores dentro de los 28 días siguientes a una auditoría inicial, se establece el estado de “no-conformidad abierta” en la Base de Datos GLOBALG.A.P.
- Si está establecido el estado de “no-conformidad abierta” y la causa de la advertencia no se resuelve mediante el envío de las Acciones Correctivas para cerrar el CA PLAN en un plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de la auditoría, se deberá realizar una nueva auditoría inicial completa (a cargo del productor) antes de poder seguir el proceso de certificación y emitir el certificado.

(ii) Para Auditorías de Renovación:

- Un plazo máximo de 28 días naturales desde [el último día](#) de auditoría.
- Cada no-conformidad será valorada según el capítulo 3: Criterios de [Evaluación](#) del Programa de Control.
- Si transcurridos los 28 días naturales desde la auditoría no se ha presentado acciones correctivas y ha sido cerrado el CA PLAN, ACERTA establecerá el estado “Suspensión de producto” en la base de datos de GLOBALG.A.P.

Si dicha no-conformidad se refiere a una Obligación Mayor, contractual o relativa a los Requisitos Generales, el período concedido para el cierre - antes de que se aplique la suspensión -, se decidirá entre el equipo auditor que ha realizado la visita y el Gerente de operaciones o Scheme Manager. El plazo concedido al productor para solucionar las no-conformidades no excederá los 28 días y dependiendo de la gravedad en términos de la seguridad de los trabajadores, el medio ambiente y los consumidores podrá ser menos. [Se aplicará una suspensión inmediata](#) cuando haya una amenaza seria a la seguridad de las personas, el medio ambiente y el consumidor. Esta decisión se comunicará por medio de una carta oficial de advertencia.

Si no se envían acciones correctoras en los plazos marcados, ACERTA aplicará la sanción acorde a la situación.

En el caso de que los incumplimientos supongan una no-conformidad, el auditor debe enviar toda la documentación al Departamento Técnico [en un plazo no superior a 7 días desde el](#) cierre de la No-conformidad en el CA Plan ([siempre](#) dentro de los 28 días o 3 meses en el caso de iniciales que hayan levantado estado de “no-Conformidad abierta”) desde la auditoría.

En la evaluación de acciones correctoras se tendrá en consideración la adecuación de las medidas para solventar las no-conformidades, su grado de implantación y su eficacia. Para ello puede ser necesario realizar otras auditorías, ensayos, etc., lo que en su caso será determinado por la Gerencia de Operaciones o Scheme Manager.

En este caso, se comunicaría al interesado la necesidad de realizarse una nueva auditoría y el alcance de ésta, y puede que se requiera su aceptación por escrito de los costes complementarios en que haya de incurrirse, que le serán facilitados también por escrito. Aceptado esto por el cliente, la Gerencia de Administración emite la correspondiente factura y la envía al cliente.

II. En el caso de que los incumplimientos no supongan una no-conformidad:

El productor podrá decidir si desea proponer y cerrar el incumplimiento detectado mediante la presentación de una propuesta de acciones correctoras que incluya la descripción de las medidas que se adoptan para solucionar la no-conformidad, el plazo de implantación previsto y la persona responsable, así como las evidencias que prueban la implantación y, en su caso, también la eficacia de dichas medidas.

En este caso, las evidencias deberán ser enviadas al auditor dentro de un **plazo máximo de 7 días naturales tras la auditoría**.

En el caso de que los incumplimientos no supongan una no-conformidad, el auditor debe enviar toda la documentación al Departamento Técnico en un plazo no superior a **7 días desde el último día de auditoría**, si el productor decide no proponer acciones correctivas, y **14 días desde el último día de auditoría** si el productor decide proponerlas.

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

El auditor encargado de un expediente es responsable de hacer llegar toda la documentación relacionada al Departamento Técnico en formato electrónico: **Acta de auditoría completa (incluyendo Ejercicio de Trazabilidad, Conclusiones finales de la auditoría e Informe de Valoración del Plan de AC)**, evidencias de implantación aportadas por la empresa (cuando apliquen), **Conclusiones preliminares de la auditoría** firmadas por el equipo auditor y los responsables de la empresa y **CÓD EMPLEADOS GGAP-GRASP**.

1.5. Decisión sobre la certificación.

Todos los informes realizados se archivarán en la carpeta del expediente correspondiente en formato electrónico, siendo esta acción responsabilidad del Departamento Técnico.

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 "Evaluación de resultados", tendrá en cuenta lo descrito en **capítulo 3: Criterios de Evaluación** del Programa de Control.

Para iniciar el proceso de toma de decisión, el Departamento Técnico se encarga de entregar la documentación que va a ser evaluada, que incluye al menos: **Solicitud de Certificación, Acta de auditoría completa (incluyendo Ejercicio de Trazabilidad, Conclusiones finales de la auditoría e Informe de Valoración del Plan de AC)**, evidencias de implantación aportadas por la empresa (cuando apliquen), **Conclusiones preliminares de la auditoría** firmadas por el equipo auditor y los responsables de la empresa y **CÓD EMPLEADOS GGAP-GRASP**.

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

La decisión sobre el expediente no se retrasará más de **28 días naturales** después de que se haya cerrado el CA Plan o 28 días naturales desde **el último día de auditoría** en el caso de que los incumplimientos detectados no supongan una No-conformidad.

1.6. Notificación del dictamen y certificado de conformidad.

1.6.1. Decisión favorable.

Tan pronto como la decisión sobre el expediente sea favorable, de acuerdo con el *capítulo 3: Criterios de Evaluación* del Programa de Control, el Departamento Técnico actualizará los datos en la base de datos de GLOBALG.A.P.

El Departamento Técnico emitirá al titular el ***Certificado de Conformidad*** incluyendo toda la información requerida por la Normativa vigente y de acuerdo con la información disponible en la Base de Datos de GLOBALG.A.P., y lo enviará una vez verificado el abono de la factura correspondiente. Si el pago no se ha confirmado en el momento de la emisión, el Departamento Técnico informará al productor sobre la decisión favorable y enviará el Certificado tan pronto se confirme el abono de la factura. Además, se facilita al interesado la [Guía de uso de la marca registrada GLOBALG.A.P. y del logotipo código QR](#) y la [notificación de resultados GG CFM Notification of results](#). Junto al certificado se enviará su correspondiente Anexo Técnico, en el que se especifican los detalles del sitio o sitios de producción.

Las fechas del certificado emitido serán las siguientes:

Válido desde:

- **Certificación inicial:** La fecha de validez inicial es aquella en la que ACERTA toma la decisión de otorgar el certificado.
- **Certificaciones posteriores:** La fecha de validez de los certificados posteriores siempre deberá revertirse a la fecha de validez en el certificado original salvo cuando la decisión de certificación se toma después del vencimiento del certificado previo. En dicho caso, la fecha de validez deberá coincidir con la fecha de la decisión de certificación.

Válido hasta:

- **Certificación inicial:** 1 año menos 1 día a partir de la fecha “Válido desde”. ACERTA puede acortar el ciclo de la certificación y su validez, pero no puede prolongarlo excepto si se otorga una extensión [de acuerdo al punto 1.11 de este documento](#).
- **Certificaciones posteriores:** La fecha de validez de los certificados posteriores que se emitan siempre deberán revertirse a la fecha de inicio de validez del certificado original.

Si se agrega un nuevo producto durante el período de validez de un certificado, el ciclo de certificación -válido desde - válido hasta- se mantiene tal cual estaba.

Si un certificado que no ha sido prorrogado ni re-aceptado caduca y la auditoría posterior —realizada por el mismo OC— se va a llevar a cabo antes de transcurridos los 12 meses siguientes a la fecha de vencimiento, se debería iniciar un nuevo ciclo de certificación. Estableciendo la misma fecha de “válido hasta”, se puede restablecer el ciclo anterior. (ACERTA aplicará las reglas correspondientes a una auditoría inicial —primera —, en caso de que el certificado lleve caducado más de 12 meses).

El ciclo permanece igual si hubo una prórroga del certificado.

I. Otras consideraciones.

ACERTA o sus partes subcontratadas podrán emitir comunicaciones más allá de los certificados relativos al estado del productor —registrado, auditado, etc.— mientras quede claro que no se trata de un certificado y contenga la frase: El estado actual GLOBALG.A.P. de este productor figura siempre en:

<https://database.globalgap.org/globalgap/search/SearchMain.faces>

II. Auditorías iniciales a fabricantes de piensos compuestos registrados por primera vez.

Esta sección concierne a los productores que buscan por primera vez una Certificación GLOBALG.A.P. No se puede realizar auditoría alguna hasta que ACERTA haya aceptado el registro del solicitante.

Cada planta de producción registrada y aceptada por primera vez para la certificación **deberá ser evaluada en su totalidad** (todos los puntos de control aplicables deben ser verificados) **antes de la emisión del certificado**. **Esto incluye todas las líneas de producción que operan en la planta**. En auditorías iniciales, tras tomarse una decisión favorable, se emitirá un único Certificado de Conformidad a nombre de la entidad legal solicitante incluyendo todas aquellas plantas de producción pertenecientes a dicha entidad legal cuyos procesos productivos hayan sido completamente evaluados. El ciclo de certificación (validez del certificado) se establecerá para cada entidad legal (GGN) y será único y el mismo para todas las fábricas auditadas, independientemente de las fechas en las que éstas hayan sido auditadas.

No podrán certificarse los productos que se hayan expedido antes del registro con GLOBALG.A.P.

Los registros correspondientes a un producto anterior al registro del productor con GLOBALG.A.P. no son válidos.

III. Auditorías de renovación.

En años posteriores, el certificado emitido tras el dictamen favorable de la auditoría de renovación incluirá todas aquellas plantas de producción pertenecientes a dicha entidad legal cuyos procesos productivos hayan sido completamente evaluados en renovación (inscritos en el certificado anterior y registrados y auditados durante la visita). El ciclo de certificación (validez del certificado) se establecerá para cada entidad legal (GGN) y será único y el mismo para todas las fábricas auditadas, independientemente de las fechas en las que éstas hayan sido auditadas.

1.6.2. Decisiones negativas.

La **decisión de certificación será desfavorable** cuando se incumpla alguna de las condiciones obligatorias establecidas para la obtención del certificado. En este caso, se aplicará la correspondiente sanción.

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

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

1.6.3. Sanciones.

Se establecen tres tipos de sanciones: **Advertencia, Suspensión, y Cancelación.**

- Cuando se detecta una no-conformidad, ACERTA deberá imponer una sanción.
- Si se ha establecido un vínculo claro entre un productor y un brote de alerta de salud pública por parte de una autoridad competente del gobierno, se impondrá la suspensión de la certificación mientras se lleve a cabo una revisión de la certificación del productor.
- Los productores no podrán cambiar de OC hasta que la no-conformidad que haya conducido a la sanción haya sido cerrada satisfactoriamente.
- SÓLO ACERTA tiene derecho a cerrar sanciones, siempre y cuando se presenten a tiempo pruebas evidentes de una acción correctiva -ya sea a través de una visita de seguimiento como de otra prueba escrita o visual-.

a) Advertencia.

Se emite una Advertencia en caso de detección de no conformidades.

Si se detecta una no conformidad durante la auditoría, se levantará una advertencia en el momento de finalizar la auditoría (en los Resultados Preliminares). Esta advertencia es provisional, pudiendo ser anulada por la Gerencia de Operaciones o Scheme Manager de GLOBALG.A.P.

El plazo permitido para la corrección de las no conformidades detectadas durante la auditoría son los que se establecen en el epígrafe “1.4.3. Plazos” del programa de Control de GLOBALG.A.P.

Para las No Conformidades detectadas en otro momento que no sea en la Auditoría, ACERTA establecerá el plazo según se considere en cada caso en función del tipo y gravedad de la No Conformidad detectada.

Si la causa de la advertencia no se resuelve dentro del periodo establecido, el productor será sancionado con una suspensión.

b) Suspensión.

ACERTA aplicará una suspensión cuando el productor certificado no haya presentado acciones correctoras en los plazos establecidos o cuando existan No Conformidades sin solucionar después de superar los plazos de la Advertencia.

Un producto no puede ser parcialmente suspendido, el producto debe ser suspendido en su totalidad.

La suspensión puede ser aplicada para uno, varios productos o para todos los productos de un ámbito certificado.

Se deberá emitir una suspensión inmediata cuando se compruebe una amenaza seria a la inocuidad alimentaria, la seguridad de los trabajadores, el medio ambiente, los consumidores y/o la integridad del producto (por ejemplo, venta de productos no certificados como si fueran certificados). La situación deberá ser comunicada mediante una carta de advertencia.

Después de aplicarse la suspensión, ACERTA fijará el plazo permitido para la resolución. Este plazo será, como máximo, hasta la caducidad del certificado vigente.

Durante todo este tiempo (período de la suspensión), el productor no podrá hacer uso del logotipo/marca registrada de GLOBALG.A.P. ni de la Licencia/ certificado o cualquier otro documento que tenga alguna relación con GLOBALG.A.P.

ACERTA podrá levantar la Suspensión, después de recibir suficientes pruebas de las acciones correctivas por parte del productor dentro del plazo estipulado por ACERTA (bien mediante una auditoría complementaria, en el sitio o fuera del sitio, anunciada o no anunciada, que podrá ser una inspección completa o solamente una evaluación de la evidencia presentada, cuyos gastos serán a cargo del productor, o mediante la presentación de pruebas escritas o visuales).

Si la causa de la Suspensión no se resuelve dentro del plazo establecido, el certificado y el productor serán sancionados con una Cancelación. La suspensión permanece mientras ACERTA no la levanten o impongan una cancelación.

En el caso de productores que en la renovación no cierran las no conformidades durante los 28 días de plazo establecidos en el CA PLAN, la decisión negativa de suspender el certificado se deberá realizar de forma inmediata el día 29 respecto a la finalización de la auditoría. De manera que el auditor deberá enviar el pack cerrado máximo el día 29, notificando la situación vía telefónica al Departamento Técnico para garantizar que éste recibe esta información y puede actuar de forma inmediata, según lo requerido por GLOBALG.A.P.

- **Suspensión autodeclarada por parte del productor.**

Un productor puede solicitar voluntariamente a ACERTA la suspensión de uno o varios de su(s) producto(s) a menos que ACERTA haya establecido una sanción.

Esta suspensión no retrasará la fecha de renovación, ni permite al productor evitar el pago de las tarifas de registro y otras tarifas aplicables.

El propio productor fija la fecha límite para resolver el incumplimiento, estando de acuerdo con ACERTA, pero el incumplimiento debe estar resuelto antes de que ACERTA pueda levantar la suspensión.

En la Base de Datos GLOBALG.A.P. deberá establecerse el estado del producto como “suspensión auto-declarada” para los productos correspondientes.

c) Cancelación.

El contrato será cancelado si ACERTA encuentra evidencia de fraude y/o desconfía en el incumplimiento de los requisitos de GLOBALG.A.P., en especial cuando:

- ACERTA encuentra pruebas de fraude y/o falta de confianza para cumplir con los requisitos de GLOBALG.A.P.
- El productor suspendido no puede demostrar que haya tomado acciones correctivas suficientes en el periodo establecido después de que ACERTA haya declarado la suspensión.

En este caso, el Departamento Técnico de ACERTA solicita a la base de datos que se cancele el certificado en vigor y el mismo día de su cancelación se emitirá un certificado cuya fecha de validez sea hasta la fecha de cancelación.

La Cancelación del contrato implicará la prohibición total del uso de cualquier logotipo/marca registrada, licencia/certificado, o cualquier mecanismo o documento que se relacione con GLOBALG.A.P.

El productor que haya tenido una Cancelación no podrá solicitar nueva certificación de GLOBALG.A.P. hasta cumplidos los 12 meses desde la fecha de Cancelación.

Las decisiones sobre sanciones se tomarán teniendo en cuenta las cláusulas establecidas en el Reglamento general de GLOBALG.A.P.: Notificaciones y apelaciones.

1.6.4. Peso de la prueba.

En caso de que la Secretaría de GLOBALG.A.P. reciba información acerca de, por ejemplo, un exceso en el Límite Máximo de Residuos o una contaminación microbiana, o cualquier hecho que pueda producir un impacto sobre la solicitud/estado de la certificación de un productor certificado por GLOBALG.A.P., será responsabilidad del productor y de ACERTA refutar la reclamación verificando y suministrando pruebas del cumplimiento con las normas de calidad de GLOBALG.A.P.

Si los titulares del certificado correspondientes no proporcionan las pruebas requeridas del cumplimiento dentro del período definido por ACERTA, se impondrá la correspondiente sanción.

ACERTA deberá informar a la Secretaría GLOBALG.A.P. sobre las conclusiones y las acciones adoptadas dentro del período definido.

ACERTA proporcionará las pruebas requeridas del cumplimiento dentro del período definido por la Secretaría GLOBALG.A.P. Si no lo hiciera, se expondría a una sanción según los procedimientos de sanción descritos en el Reglamento General GLOBALG.A.P.

En el caso de que las pruebas incluyan análisis de laboratorio, deberán incluirse laboratorios acreditados (ISO 17025) y un muestreo independiente —de acuerdo con las normas descritas en el correspondiente PCCC—.

1.6.5. Distribución del informe de auditoría de ACERTA a terceros.

Solamente se podrán entregar copias del informe de auditoría de ACERTA a terceros, de la evidencia objetiva de la implementación de acciones correctivas o de una lista de verificación totalmente completa de la auditoría, si el productor autoriza el acceso por escrito, excepto en caso de que lo pidan las autoridades regulatorias de acuerdo a la legislación nacional aplicable o el Organismo de Acreditación.

Cuando el productor lo solicite, ACERTA facilitará el informe de auditoría completo y la lista de verificación de la auditoría totalmente completada, cuando sea definitiva, a la mayor brevedad posible. Cuando el informe generado automáticamente (incluida la lista de verificación) esté disponible en el sistema GLOBALG.A.P., se deberá utilizar este informe.

Cuando GLOBALG.A.P. lo solicite, ACERTA subirá / transferirá el informe de auditoría completo a la base de datos de GLOBALG.A.P.

Antes de distribuir externamente el informe de auditoría de ACERTA, éste debe estar protegido para evitar que se modifique o altere sin autorización.

1.7. Auditorías de ampliación de alcance.

Es un tipo de auditoría que se realiza con el objetivo de añadir un producto o un sitio de producción (fábrica) que no ha sido auditado en ninguna auditoría anterior y que actualmente no está incluido en el certificado, consistente en una auditoría completa.

La metodología de realización de estas auditorías está explicada en el Capítulo 2 del Programa de Control de ACERTA.

1.8. Auditorías no anunciadas.

ACERTA realizará auditorías no anunciadas durante el periodo de validez del certificado a un 10% de productores certificados bajo la OPCIÓN I. La metodología de realización de estas auditorías está explicada en el Capítulo 2 del Programa de Control de ACERTA.

En el caso de emisión de dictamen favorable en Auditorías no anunciadas ACERTA enviará al auditado una carta dictamen de conformidad con la certificación emitida ([notificación de resultados](#), [GG CFM Notification of results](#)).

1.9. Programa de Recompensas No-anunciadas.

Los productores de alimento animal (CFM) no podrán participar en el Programa de Recompensas No-anunciadas ya que este programa es solo aplicable a programas de GLOBALG.A.P. de Aseguramiento Integrado de Fincas (IFA de sus siglas en inglés).

1.10. Inscripción de sitios de producción adicionales.

- Opciones 1:

Es posible realizar ampliaciones durante el ciclo de validez de un certificado, pero siempre después de un dictamen favorable por parte de ACERTA, basado en una auditoría in situ o en un estudio documental. Esta decisión la tomará la Gerencia de Operaciones.

La decisión dependerá del tipo de ampliación y del riesgo existente. Este riesgo dependerá de varios aspectos: nuevas áreas de expansión de las instalaciones, si hay nuevas líneas de producción para nuevas especies (ver Programa de Control de ACERTA, punto 2.1.2 Auditoría de Certificación / Renovación), la localización geográfica del nuevo sitio de producción, etc.

1.11. Prórroga de la validez del certificado.

La validez del certificado podrá prolongarse por un período máximo de 4 meses (12 meses + 4 meses, 16 meses en total), solo si existe una razón válida, que ha de registrarse. Deben cumplirse las siguientes condiciones:

- A petición del productor, ACERTA (el OC que emitió el certificado prorrogado) re-acepta el producto en la base de datos de GLOBALG.A.P. para el próximo ciclo completo dentro del período original de validez del certificado.
- Se abonará la tarifa completa de la licencia de certificación y del registro para el ciclo siguiente.
- El productor será re-auditado durante ese período de prórroga.

Aquí están las únicas razones que se consideran válidas:

- ACERTA desea programar la auditoría en el sitio después de que el certificado ha caducado, para observar cierta parte del proceso de producción, porque no lo ha visto en la auditoría previa, porque se considera un proceso

de alto riesgo en cuanto a la inocuidad del producto o para poder ver un nuevo producto agregado, un nuevo proceso.

- ACERTA necesita poder prorrogar algunos certificados a causa de limitaciones en los recursos.
- ACERTA no pudo realizar la auditoría en el sitio y/o el productor no pudo recibir a la auditoría de ACERTA a causa de circunstancias más allá de su control (de fuerza mayor), por ejemplo, desastre natural, inestabilidad política de la región, epidemia o no disponibilidad del productor debido a razones médicas.

El productor no puede cambiar de OC en el ciclo posterior a aquel por el cual se concedió la prórroga.

El ciclo permanece igual si hubo una prórroga del certificado.

1.12. Transferencia entre Entidades de Certificación.

La transferencia entre Organismos de Certificación tiene lugar cuando un productor registrado en la base de datos de GLOBALG.A.P. cambia de otro OC a ACERTA.

ACERTA sólo aceptará productores ya registrados en la base de datos de GLOBALG.A.P., que no se encuentren sancionados. Los productores que no entran en esta categoría deberán resolver la sanción pendiente antes de que puedan transferirse. Además, para aceptar la transferencia, el productor debe haber firmado el [Acuerdo de sublicencia y Certificación](#) con ACERTA.

ACERTA mantendrá siempre el GGN original del productor transferido.

En el caso de que un productor esté cambiando de Entidad de Certificación, deberá comunicar a ACERTA el GGN de la Entidad de Certificación anterior o cualquier otra previa a la que estuviera registrado dentro del Programa de GLOBALG.A.P. Esta información debe quedar reflejada en la [Solicitud de Certificación](#). En el caso de que el cliente no realice esta comunicación en la solicitud, GLOBALG.A.P. aplicará una sobretasa en la tarifa de registro de 100 euros, que será cargada a cuenta del productor sobre la tarifa de registro por parte de ACERTA.

Un certificado no puede ser transferido de un titular a otro cuando los sitios cambian de entidad legal o dueño. En este caso se requiere una auditoría de renovación. La nueva entidad legal deberá recibir un nuevo GGN.

1.12.1. Transferencia de productor.

En este tipo de transferencia, el productor cambia de Entidad de Certificación cuando su certificado ya ha caducado, siempre que no haya un contrato de servicio vinculante entre el productor y la anterior Entidad de Certificación. El productor solicitará la certificación para el próximo ciclo a ACERTA. No necesariamente debe esperar a que finalice su certificado para solicitar la certificación a ACERTA.

La Gerencia de Operaciones o Scheme Manager o el Departamento Técnico realizará una revisión de la certificación del potencial cliente previo a la transferencia mediante la base de datos y la documentación aportada.

Requisitos mínimos a revisar:

- En primer lugar, se realizará una búsqueda en la base de datos de GLOBALG.A.P. con el fin de verificar el estado actual del productor y del certificado - autenticidad, duración y ámbito de actividades cubiertas y que se corresponda a los emplazamientos que se desean transferir.
- Si el productor tiene una sanción aplicada por la Entidad de Certificación anterior, que aún no ha sido solucionada. En casos donde las sanciones aún se encuentran pendientes, la sanción debe ser resuelta y aprobada por la Entidad de Certificación anterior antes de cualquier transferencia del productor a ACERTA.
- Si hay compromisos contractuales aún pendientes con la Entidad de Certificación anterior, que impidan la transferencia adecuada.

- Se considerarán los últimos informes de evaluación o de re-evaluación, los informes de vigilancia subsiguientes y cualquier no-conformidad resultante. Dicha consideración debe incluir cualquier otra documentación relevante disponible acerca del proceso de certificación, por Ej. notas manuscritas, lista de verificación, reclamaciones recibidas y acciones realizadas al respecto, etc.

Pueden ocurrir dos casos:

- **Certificado finalizado.**

Si la fecha de aceptación (cuando se firma el [Acuerdo de sublicencia y Certificación](#)) y la Fecha de Auditoría de ACERTA son POSTERIORES a la fecha de caducidad del certificado de la anterior Entidad de Certificación, habrá un período de tiempo en que el productor carecerá de certificado vigente.

Si el certificado con el otro OC ha finalizado cuando el solicitante se registra con ACERTA, la auditoría que realizará ACERTA será considerada como inicial (ver punto 1.6.1 [II sobre](#) auditorías iniciales a fabricantes de piensos compuestos registrados por primera vez).

- **Certificado vigente.**

Si la fecha de aceptación (cuando se firma el [Acuerdo de sublicencia y Certificación](#)) y la Fecha de Auditoría de ACERTA son ANTERIORES a la fecha de caducidad del certificado de la anterior Entidad de Certificación, la decisión sobre la certificación sólo tendrá efecto cuando haya vencido el certificado. En este caso, el ciclo de certificación del productor se mantendrá igual. Si durante el plazo de validez del certificado emitido por el OC saliente, ACERTA detecta no-conformidades que no se solucionan en el plazo de 28 días, ACERTA deberá informar GLOBALG.A.P. de ellas para que se puedan tomar las medidas oportunas.

Si el productor tiene un certificado vigente con el otro OC cuando el solicitante se registra con ACERTA: la auditoría que realizará ACERTA será considerada como renovación (ver punto 1.6.1 [III sobre](#) Auditorías de renovación).

1.13. 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.