



GUÍA DE CERTIFICACIÓN

IFS Broker (Versión 3.2 – Febrero 2024)

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico  Fecha: 25/09/2024	Gerencia de operaciones  Fecha: 25/09/2024	Gerencia de calidad  Fecha: 25/09/2024	00
MOTIVO NUEVA REVISIÓN Edición inicial, creación del documento			

GUÍA DE CERTIFICACIÓN

1. SISTEMA DE CERTIFICACION IFS BROKER (VER. 3.2).....	3
1.1. TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD	3
1.2. REGISTRO EN PORTAL IFS.....	5
1.3. AUDITORÍA INICIAL (AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN)	5
1.4. INFORME DE AUDITORÍA (AUDITXPRESS DE IFS) PRELIMINAR Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS	5
1.5. INFORME DE AUDITORÍA (AUDITXPRESS DE IFS)	6
1.6. DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN	7
1.7. NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.....	7
1.8. GESTIÓN DURANTE EL PERIODO DE LA CERTIFICACIÓN	9
1.9. RECERTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	9
1.10. RETIRADA/SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	10
1.11. QUEJAS, RECLAMACIONES Y APELACIONES	10
2. NIVEL DE INSPECCIÓN.....	12
2.1. AUDITORÍA ANUNCIADA INICIAL / RECERTIFICACIÓN	12
2.1.1. Alcance de auditoría	12
2.1.2. Duración de la auditoría.....	13
2.1.3. Realización de la auditoría	14
2.1.4. Frecuencia de las auditorías para la recertificación de la certificación	15
2.2. AUDITORÍA SIN ANUNCIAR	16
2.2.1. Periodo de certificación para la realización de la auditoría.	16
2.2.2. Alcance	16
2.2.3. Duración de la Auditoría Sin anunciar.....	16
2.2.4. Realización de la Auditoría Sin Anunciar.....	17
2.2.5. Empresas con multilocalización con gestión central.....	17
2.2.6. Frecuencia de auditoría para la recertificación de la certificación.....	17
2.3. AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO.....	18
2.3.1. Alcance	18
2.3.2. Duración de la auditoría.....	18
2.3.3. Realización de la auditoría	18
2.3.4. Frecuencia.....	18
2.4. AUDITORÍA DE AMPLIACIÓN	18
2.4.1. Alcance	18
2.4.2. Duración de la auditoría.....	19
2.4.3. Realización de la auditoría	19
2.4.4. Frecuencia.....	19
2.4.5. Auditoría de Recertificación durante el siguiente año.	19
2.5. ACLARACIÓN SOBRE LA AUDITORÍA DE EMPRESAS MULTILocalIZACIÓN CON GESTIÓN CENTRALIZADA	19
2.6. PROTOCOLO DE AUDITORÍA EN REMOTO.	20
2.7. ACLARACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE UN TRADUCTOR DURANTE UNA AUDITORÍA IFS BROKER.....	22
2.8. ACLARACIÓN SOBRE EQUIPOS DE AUDITORÍA.	22

1. SISTEMA DE CERTIFICACION IFS BROKER (VER. 3.2)

1.1. TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

La nueva versión 3.2 de IFS Broker entrará en vigor el 1 de julio de 2024. Todas las auditorías realizadas a partir de esta fecha se realizarán de acuerdo con la versión 3.2 de IFS Broker.

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la certificación según IFS Broker, contacta con el interesado y se le solicita información básica que permitirá confeccionar el presupuesto.

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

El presupuesto incluye los costes del proceso de 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 IFS.

El solicitante que desee iniciar la certificación enviará el presupuesto aceptado. El Dpto. Técnico incluye el presupuesto aceptado en el SIG.

Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite la **Solicitud de Certificación**, que el solicitante deberá devolver a ACERTA cumplimentado. En esta solicitud se registra la información relacionada con el alcance de certificación, como son los “servicios de broker” y los “productos” que se quiere certificar y además se incluye un enlace a la **Guía de uso de la Marca** y a la **Guía de Certificación**.

El solicitante informará a ACERTA de qué tipo de centro según la norma IFS aplicaría. Esto, podrá ser alguno de los siguientes tipos:

1) Centro único: Es un centro que no está gestionado de forma centralizada por una oficina central, que sólo tiene una entidad jurídica y que carece de estructura(s) descentralizada(s). Dichos centros tendrán una auditoría, un COID, un informe y un certificado.

2) Centros multilocalización: se refieren a una empresa con múltiples centros en diferentes ubicaciones, que pueden tener una sede social / dirección central.

Junto con la **Solicitud de Certificación** se adjunta el **Contrato de Certificación**, documento que establece las condiciones que van a regular la relación comercial entre ACERTA y la empresa solicitante de certificación. La duración del contrato será de 1 año. El solicitante deberá devolver el **Contrato de Certificación** fechado, firmado y, si es posible, sellado.

Este documento será aceptado por ACERTA si se recibe por correo electrónico.

El Departamento Técnico revisa la **Solicitud de Certificación** remitida por el cliente y una vez que comprueba que es correcta, se abre expediente en el SIG, el cual le asigna automáticamente un código. El **código de expediente** está formado por las siglas “IFS BRO”, el código de cliente, los dígitos del año en que se realiza la certificación y el número de trabajos de ese centro.

Ej.: IFS BRO.00085-10/003

A su vez se abre una carpeta por cada solicitante de certificación, adecuadamente identificada con el código correspondiente para archivar y conservar los registros.

El cliente informará en la **Solicitud de Certificación** la opción de auditoría elegida:

- **Auditoría IFS Broker “Anunciada”:** La fecha de auditoría será notificada por adelantado al cliente.
- **Auditoría IFS Broker “Sin anunciar”:** La fecha de auditoría no será notificada por adelantado al cliente.

La opción de Auditorías “Sin anunciar” puede aplicarse a compañías que ya estén certificadas en IFS Broker (auditoría de recertificación) o compañías sin certificado IFS Broker (auditoría inicial).

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

Además, en el caso de auditoría sin anunciar, el cliente informará dentro del apartado de la **Solicitud de Certificación** de:

- **Periodo de Bloqueo:** Máximo 10 días operativos, más días no operativos, en los que la planta no está disponible para auditar (se debe proporcionar justificación). Se puede dividir en un máximo de 3 periodos (por ejemplo: una visita de cliente ya programada, vacaciones del director de calidad, etc...)
- **Nombre de la persona de contacto en planta** para que cuando el auditor accede a la compañía el día de la auditoría sin anunciar, se facilite su entrada.

Además, el solicitante podrá elegir:

-Auditoría IFS Broker in situ: se realizará in situ y durante días laborables consecutivos, tanto para las opciones de auditoría anunciada como no anunciada.

-Auditoría IFS Broker en remoto: se realizará completamente en remoto utilizando TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Para este caso, ACERTA comunicará y acordará con el auditado lo siguiente:

- Asignación de recursos necesarios para realizar la auditoría a distancia.
- Asignación de una persona de contacto del centro que facilitará, gestionará y coordinará los arreglos de la auditoría junto con ACERTA en nombre de la empresa sujeta a la auditoría de IFS Broker.
- Disponibilidad de archivos, procedimientos, documentos y registros aplicables para los servicios/procesos de comercialización que se están evaluando. Es posible que sea necesario enviar al auditor cierta información adicional, como información sobre productos, sistema de gestión de riesgos, etcétera, para su revisión antes de la auditoría remota.
- Reconocimiento y gestión de zona horaria, para poder coordinar horarios de reunión razonables y mutuamente acordados, preferiblemente durante el horario laboral del corredor sujeto a certificación.
- Se debe llevar a cabo una reunión de prueba, utilizando la misma tecnología y plataformas de medios de comunicación acordadas, para garantizar que la auditoría programada pueda realizarse según lo planeado y sin interrupciones.
- Configuración/verificación técnica de dispositivos/herramientas, configuración de dispositivos de grabación, conexión a Internet (para obtener una vista previa de una prueba sobre el uso de las TIC antes de la auditoría) para confirmar que existe una conexión estable y que las personas involucradas pueden usar la tecnología con confianza.

El Director del Departamento Técnico o en su ausencia su sustituto, quien planifica los trabajos utilizando el SIG a partir de la revisión de la **Solicitud de Certificación**. Asigna a un auditor o equipo auditor que cumpla con las siguientes condiciones:

- El auditor o equipo auditor tenga/n el reconocimiento por parte de IFS para los alcances de producto que requiere la auditoría.
- Que ningún auditor repita más de 3 veces seguidas en ese centro (misma localización).
- Idioma del centro para la realización de la auditoría.

Se define la fecha para realizar las auditorías y se le comunica por escrito al auditor o equipo auditor la asignación a partir de la **Orden de Trabajo**.

Las auditorías del protocolo IFS Broker pueden ser desarrolladas por personal propio de ACERTA, personal externo con acuerdo de exclusividad para ACERTA o personal externo subcontratado que previamente haya sido valorado por ACERTA y comunicado a IFS según el Procedimiento de Gestión de las Subcontrataciones de Auditores de IFS de ACERTA.

1.2. REGISTRO EN PORTAL IFS

Una vez revisada la Solicitud de Certificación el Departamento Técnico de ACERTA registra la compañía dentro de la Base de Datos de IFS on-line. La Base de Datos de IFS asigna un código identificativo específico para la compañía (COID) que se incluirá en los documentos generados del proceso de certificación.

1.3. AUDITORÍA INICIAL (AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN)

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 y al Dpto. Técnico de ACERTA. Si la auditoría va a ser llevada a cabo por un equipo auditor en el Plan de auditoría se especificarán para cada auditor, los capítulos que auditará cada uno.

Si la auditoría es **anunciada** el **"Plan de Auditoría"** se enviará con antelación a la auditoría. Si la auditoría es **no anunciada** el **"Plan de Auditoría"** se compartirá con la empresa en la reunión inicial.

En caso de disconformidad con algún aspecto, el interesado podrá notificarlo dentro de los 3 días siguientes a la comunicación. En este caso el auditor o el Dpto. Técnico y el solicitante deberán llegar a un acuerdo y se fijará el nuevo **Plan de Auditoría**.

La fecha de auditoría será registrada por ACERTA en la función **<agenda>** del Portal de IFS 14 días antes de que se lleve a cabo (mínimo). En caso de **Auditoría Sin Anunciar**, ACERTA registrará en la función **<agenda>** del Portal de IFS las fechas en las que la auditoría tuvo lugar, **en un máximo de 2 días laborables después del primer día de auditoría**.

El auditor realiza la auditoría utilizando el documento **Acta de Auditoría (AuditXpress de IFS)** de IFS Broker.

La auditoría de certificación consta de 6 partes:

1. Reunión inicial,
2. Auditoría del cumplimiento de los servicios mediante el control de la documentación (gestión de riesgos, manual de calidad, etc.),
3. Realización de un ejercicio de trazabilidad
4. Auditoría in situ y entrevista del personal,
5. Preparación de las conclusiones de la auditoría,
6. Reunión final.

1.4. INFORME DE AUDITORÍA (AUDITXPRESS DE IFS) PRELIMINAR Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Una vez finalizada la auditoría, el auditor prepara un **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS) "Preliminar"** mediante la utilización del **Acta de Auditoría (AuditXpress de IFS)** y el documento **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas**.

El auditor enviará el documento **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas** al auditado en el plazo máximo dos (2) semanas después del último día de auditoría. El auditor de ACERTA enviará junto al **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas**, el **Informe de Auditoría "Preliminar"** y una puntuación provisional.

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

El auditado deberá entonces preparar y presentar las acciones correctoras en el formato del **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas** y enviarlo a ACERTA en un plazo recomendado de 2 semanas y máximo de 4 semanas a contar desde la fecha de recepción del Informe de auditoría (AuditXpress de IFS) **“Preliminar”** y el **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas**.

Si el plan de acciones correctivas no es presentado dentro de ese plazo, la empresa auditada tendrá que someterse de nuevo a una auditoría completa.

En total 6 semanas entre la fecha de auditoría y la carga del informe de auditoría (AuditXpress de IFS) en el portal y la concesión del certificado (plazo máximo 8 semanas).

1.5. INFORME DE AUDITORÍA (AUDITXPRESS DE IFS)

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

Cada auditoría realizada tendrá su correspondiente informe, que seguirá el formato que ha definido la organización IFS. El informe se redactará en español e inglés o solo en inglés.

El informe contiene las siguientes secciones:

- Portada del informe de auditoría de IFS Broker (información básica sobre el organismo de certificación y la empresa auditada)
- Visión general de la auditoría (incluido el alcance de la auditoría, el resultado de la auditoría, el perfil de la empresa)
- Informe de auditoría (que incluye resumen, información general sobre la empresa con campos obligatorios)
- Resultado general de la auditoría con descripción detallada del alcance
- Resumen general en formato tabular de todos los capítulos. En el resultado de la auditoría se especificará el nivel y el porcentaje.
- Resumen general de todos los capítulos y comentarios sobre el seguimiento de las correcciones y acciones correctivas implementadas a partir de la auditoría anterior
- Observaciones sobre los requisitos de KO y las principales no conformidades
- Resumen de todas las desviaciones y no conformidades establecidas para cada capítulo (1 a 6)
- Lista separada (incluyendo explicaciones) de todos los requisitos evaluados con N/A (no aplicable)
- Informe de auditoría detallado con los campos obligatorios cumplimentados por los auditores para algunos requisitos de IFS Broker

Todas las desviaciones (**B, C, D**) y los requisitos calificados como no-conformidades (Mayor o requisito de KO calificado con una D) identificados durante la auditoría, se presentan en un plan de acción separado. Después de la calificación del grado, la empresa tiene que completar un plan de acción. De este modo, el lector del informe puede ver las no conformidades y desviaciones y también las correcciones que la empresa ha aplicado, así como las acciones correctivas que la empresa está iniciando.

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

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

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.

Las desviaciones y no conformidades deberán traducirse siempre al inglés dentro del plan de acción y dentro del informe de auditoría:

- Requisitos evaluados con una B, C o D
- No conformidades mayores
- Requisitos KO evaluados con una B o una D

También deberán traducirse siempre al inglés dentro del informe de auditoría

- El alcance de la auditoría
- El apartado Company profile
- Los campos obligatorios que debe rellenar el auditor (14)

En el caso de las traducciones de las no conformidades **mayores, requisitos puntuados como B, C o D, requisitos KO puntuados como B o D**, se realizará al lado de cada frase de la versión original y se incluirá en cada sección del **Informe de auditoría** y en el **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas**.

ACERTA registra los datos de la auditoría en el portal de IFS y adjunta el **Informe de auditoría**, **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas** y **Certificado de Conformidad**.

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.

1.6. **DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN**

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 (AuditXpress de IFS)**, **Plan de Correcciones y Acciones Correctivas** y evidencias objetivas.

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

Cuando ACERTA haya identificado una **no conformidad KO, más de una no conformidad mayor o el cliente no obtenga más del 75% de cumplimiento**, la empresa no obtendrá la certificación, y para continuar el proceso de certificación se debe programar una nueva auditoría completa.

1.7. **NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

ACERTA evaluará la información recogida en el expediente del solicitante y emitirá su decisión en el **Informe de Revisión Técnica y Dictamen**. Una vez realizada la revisión técnica y dictamen, el Dpto. Técnico comunicará al interesado, dentro de los 42 días naturales posteriores a la realización de la auditoría, la decisión del dictamen: emisión o no del certificado. Si ocurriera un retraso justificado, se podría realizar concesión del certificado no más de la semana 8 (56 días naturales) desde la auditoría.

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

- ✓ 2 semanas para el envío del Plan de Correcciones y Acciones Correctivas
- ✓ **4 semanas máximo (ACERTA propone 2 semanas) desde el envío del Plan de Correcciones y Acciones Correctivas** para que la empresa responda al Plan de Correcciones y Acciones Correctivas
- ✓ 2 semanas para la que el auditor / **ACERTA revise** el Plan de Correcciones y Acciones Correctivas, concesión de la certificación y cargar el informe, **el Plan de Correcciones y Acciones Correctivas y el certificado** en el portal de auditoría de IFS.

El plazo es de seis 6 semanas (como tiempo objetivo) u ocho (8) semanas (como tiempo máximo) entre la fecha de la auditoría y la carga del informe de auditoría (AuditXpress de IFS) en la base de datos del IFS y emisión del certificado.

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 (AuditXpress de IFS)** una vez verificado el cobro. ACERTA cargará los datos de la auditoría en el portal de auditoría de IFS (detalles de auditoría, informe, Plan de Correcciones y Acciones Correctivas).

Validez del certificado:

- ✓ Comienza a partir de la fecha de emisión del certificado
- ✓ La fecha de fin de validez del certificado es: fecha de auditoría inicial + 8 semanas - 1 día + 1 año.
- ✓ En años posteriores, la fecha de validez del certificado y la fecha de auditoría de recertificación serán las mismas + 12 meses.

Requisitos mínimos del certificado:

- el nombre y la dirección de la **entidad de certificación**, incluido su logotipo
- el logotipo del **organismo de acreditación** o su nombre y número de registro; el logotipo del organismo de acreditación se utilizará de conformidad con las normas del organismo de acreditación
- el nombre y la dirección de la **empresa auditada**
- el **COID**, tal como se define en la base de datos IFS
- **GS1 GLN(s), si están disponibles**
- Si la empresa es una filial, el **nombre de la sede de la empresa**
- **alcance de la auditoría** (con una descripción mínima obligatoria de los productos que se comercializan y números de alcance del producto). El alcance de la auditoría siempre se traducirá al idioma inglés.
- Descripción de las **exclusiones del producto**, si procede
- Si la empresa comercial tiene además actividades **propias de logística o procesamiento** y el estado de certificación de estas actividades. Ej.: *“La empresa también tiene actividades de procesamiento propias / logísticas, que están / no están certificadas por IFS Food”*.
- **Nivel alcanzado** (nivel básico o superior)
- incluyendo la puntuación de la auditoría en **porcentaje**
- **Fecha(s) de auditoría**
- **Fecha de la auditoría de seguimiento**, si procede
- Indicación de estado con una **estrella** en caso de que la auditoría se haya realizado no anunciada (el símbolo de estrella se añadirá junto al Logotipo IFS Broker)
- **Intervalo de fechas** para la realización de la siguiente auditoría (auditoría de recertificación), especificar también intervalo de auditoría sin anunciar
- **Fecha de emisión** del certificado
- **Fecha de caducidad** del certificado
- **Lugar y fecha de la firma**
- **Nombre y firma** de la(s) persona(s) del organismo de certificación responsable(s) de la decisión de certificación
- **Código QR** con un enlace de verificación al sitio web de IFS.
- **Logotipo** de IFS Broker
- **Nº Certificado**
- Tipo de auditoría: Si aplica, indicar **Auditoría no anunciada**

La auditoría, el **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)** y el **Certificado de Conformidad** serán específicos para el “centro”.

El nombre de la sede central o headquarter, incluida su dirección, deberá figurar en el certificado IFS.

ACERTA aconsejará a los usuarios de los **certificados** que verifiquen que el alcance del certificado se ha definido con claridad, y que dicha información coincide con sus propios requisitos. Pese a que el certificado se expide a la empresa, será propiedad de ACERTA, que controla su titularidad, uso y exhibición.

La empresa tiene el derecho a recurrir la decisión de certificación tomada por ACERTA, y toda apelación deberá formularse por escrito en los siete días naturales posteriores a la fecha de recepción de la decisión de certificación.

En caso de que el interesado estuviese en disconformidad con la decisión, el Dpto. Técnico le facilitará el registro de Apelación. Las apelaciones finalizarán en el plazo de 20 días laborables desde la fecha de recepción. Una vez recibido éste en ACERTA, debidamente cumplimentado, se desencadena el procedimiento de apelaciones que se describe en el procedimiento interno de calidad de ACERTA, "Quejas, reclamaciones y apelaciones". Una vez finalizado un proceso de investigación detallado y exhaustivo de la apelación se comunicará por escrito la respuesta definitiva.

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

1.8. GESTIÓN DURANTE EL PERIODO DE LA CERTIFICACIÓN

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

- Cambio del nombre de la entidad jurídica,
- Cambio de ubicación de la oficina,
- En caso de retirada de producto,

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

Después de recibir dicha información de los emplazamientos (limitada a las tres (3) situaciones específicas, la entidad de certificación deberá:

- Rellenar en inglés el formulario de información extraordinaria correspondiente proporcionado en la Base de datos de IFS y enviarlo de vuelta a IFS Management GmbH dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la información del emplazamiento de producción.
- Proporcionar a IFS Management GmbH un análisis de la causa raíz y un informe de progreso de la investigación en un plazo de diez (10) días hábiles (después de enviar el formulario).

Es responsabilidad de la entidad certificación investigar cada situación y decidir cualquier acción sobre el estado de la Certificación IFS.

1.9. RECERTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Es responsabilidad del emplazamiento renovar su certificación a su debido tiempo. Todas las compañías certificadas IFS Broker recibirán un recordatorio de la Base de datos IFS tres (3) meses antes de que expire su certificado.

Si la auditoría no se realiza a su debido tiempo, todos los usuarios de la Base de datos IFS con el emplazamiento correspondiente en su lista de favoritos recibirán una notificación por correo electrónico.

Para ello, aproximadamente 4 meses de la fecha de expiración, el Dpto. Técnico informa al titular del certificado de que deben llevarse a cabo las actividades propias del mantenimiento de la certificación. Se tramitará una nueva **Solicitud de Certificación** en la que se identificará el alcance. El Dpto. Técnico contactará con el interesado para acordar la fecha de la auditoría.

La fecha de la auditoría de recertificación será calculada a partir de la fecha de la auditoría inicial (se considerará el último de los días de la fecha de auditoría). La fecha podrá programarse como pronto 8 semanas antes y como máximo 2 semanas después de la fecha de vencimiento de la auditoría de recertificación. Una vez fijada la fecha, el Dpto. Técnico procederá a cargar dicha fecha en el portal IFS en la función agenda al menos 14 días naturales antes de la realización

de la auditoría. Si no se programase la auditoría en ese intervalo de fechas, la auditoría se consideraría inicial y el periodo del certificado volvería a empezar.

1.10. RETIRADA/SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando esté justificado, ACERTA podrá **retirar / suspender la certificación**.

Un Certificado IFS será **retirado** por ACERTA en situaciones tales como:

- Cuando cualquier información indique que los servicios/actividades bróker dejen de cumplir con los requisitos del sistema de certificación, especialmente en caso de no conformidades identificadas durante la auditoría (auditoría principal o de seguimiento) o cuando se deniega el acceso (aparte de fuerza mayor) incluyendo auditores de IFS Integrity Program durante un on-site-check
- En caso de cese de la producción y se trasladara a una nueva ubicación
- En caso de cancelación del contrato de certificación (entre la entidad de certificación y la compañía)

Un Certificado IFS será **suspendido** por ACERTA en situaciones tales como:

- En caso de investigaciones pendientes por parte de la entidad de certificación, después de un incidente de seguridad alimentaria u otro evento.
- Para los certificados de todos los centros vinculados a una oficina central / gestión centralizada, cuando se emite una no conformidad durante la auditoría de la oficina central / gestión centralizada.
- En caso de impago de la auditoría actual por parte de la compañía auditada.

Si la suspensión es levantada, ACERTA hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación, información pública, autorizaciones de uso de marcas, etc. Con el fin de garantizar transparencia y que los servicios/actividades logísticas continúen estando certificados.

1.11. QUEJAS, RECLAMACIONES Y APELACIONES

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 auditoría.

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 auditoría que le afecta. Puede ser por discrepancias en el alcance o por haberse denegado, suspendido o cancelado el certficad.

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 emitirá la confirmación de la recepción de la reclamación en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Se dará una respuesta inicial dentro de los diez (10) días laborables tras recibir la reclamación. Se investigará de forma exhaustiva y tras la finalización completa de la reclamación 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 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 20 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

2. NIVEL DE INSPECCIÓN

DEFINICIONES:

- **AUDITORÍA COMPLETA IN SITU:** Una Auditoría IFS Broker que se realizará in situ y durante días laborables consecutivos, tanto para las opciones de auditoría anunciadas como no anunciadas.
- **AUDITORÍA EN REMOTO:** Una Auditoría IFS Broker que se realizará completamente en remoto utilizando TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). La compañía puede acordar con la entidad de certificación para realizar una Auditoría en remoto.
- **PRIMERA AUDITORÍA INICIAL:** Auditoría Completa. La primera auditoría inicial se refiere a la primera auditoría de Certificación IFS Broker durante la cual todos los requisitos del Checklist de Auditoría IFS Broker serán auditados por el auditor. Este tipo de auditoría solo se aplica cuando no hay un historial de certificación anterior disponible. Se puede realizar anunciada o no anunciada.
- **NUEVA AUDITORÍA INICIAL:** Auditoría IFS Broker realizada: después de una interrupción en el ciclo de certificación o después de una auditoría de certificación fallida debido a una o varias no conformidades o una puntuación total < 75 % o después de una auditoría de seguimiento fallida o después de una auditoría de extensión fallida. Se puede realizar anunciada o no anunciada.
El historial de certificación IFS Broker se comprobará para garantizar que se cumple la regla sobre la frecuencia de auditoría no anunciada.
El informe de auditoría y el plan de acción de la Auditoría IFS Broker anterior serán revisados por el auditor, para comprobar la implementación y efectividad de las correcciones y acciones correctivas. Esto aplica incluso si otra entidad de certificación emitió el informe de auditoría
- **AUDITORIA SIN ANUNCIAR:** Auditoría Completa. Auditoría de certificación realizada a una empresa sin notificar por adelantado la fecha de auditoría y que reemplaza la auditoría anual programada (inicial o recertificación).
- **AUDITORÍA DE RECERTIFICACIÓN:** Auditoría Completa. Auditoría de certificación realizada a una empresa que ya ha sido auditada según el mismo protocolo con anterioridad. Puede ser Anunciada o Sin anunciar. El período durante el cual se llevará a cabo una auditoría de recertificación se indica en el certificado y la auditoría se realizará durante este período con el fin de mantener el ciclo de certificación. Es responsabilidad del emplazamiento de producción renovar su certificación a su debido tiempo
- **AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO:** Auditoría No Completa. Auditoría que se centra en verificar la resolución de una no conformidad MAYOR pendiente. Será realizada no antes de seis (6) semanas, y a más tardar seis (6) meses, después de la auditoría anterior.
- **AUDITORÍA DE AMPLIACIÓN (=EXTENSIÓN):** Auditoría No Completa. Auditoría que se centra en verificar los requisitos afectados por la ampliación.

2.1. AUDITORÍA ANUNCIADA INICIAL / RECERTIFICACIÓN

2.1.1. Alcance de auditoría

El Alcance del Estándar IFS Broker se aplica para auditar/evaluar el cumplimiento de los servicios de empresas/personas que realizan actividades comerciales relacionadas con productos alimenticios, de cuidado personal y del hogar y/o materiales de embalaje. Esas empresas/personas suelen ser de los siguientes tipos:

- **Corredor/intermediario:** persona o empresa que actúa como agente de otros, como en la negociación de contratos, compras o ventas a cambio de una tarifa o comisión.
- **Agente de ventas:** persona o empresa que está autorizada o designada por un fabricante para vender o distribuir sus productos en un territorio determinado, pero que está en el negocio por sí mismo, toma la propiedad de los bienes y no actúa como agente de un principal.

- **Comerciante/Comerciante:** persona o empresa cuyo negocio es la compra y venta o el trueque.
- **Importador:** persona o empresa que introduce mercancías en un lugar o país desde otro país con el propósito de venderlas.

La norma IFS Broker se aplica a las personas y/o empresas que pueden o no ser propietarias de los productos, pero que normalmente no toman posesión física de los productos (por ejemplo, que no tienen almacenes, estaciones de embalaje o flota de camiones, sino que son entidades legales con buzones, oficinas, etcétera).

Se definen los siguientes alcances para las auditorías de IFS Broker:

- Alimentos / Food
- Productos para el hogar y el cuidado personal / Household and personal care products
- Materiales de envasado / Packaging materials
- Una combinación de los productos anteriores / A combination of above products

Los tipos de productos se definen en APÉNDICE II

IFS Broker no se aplicará a las siguientes actividades:

- transformación de productos alimenticios o no alimenticios
- cualquier otra manipulación física de los productos, como las propias actividades logísticas (asumiendo la posesión física de los productos)

El **alcance de la auditoría** se describirá detalladamente en el **informe de auditoría y en el certificado**:

Deberá ser claro, inequívoco

Describirá los productos comercializados para los que se han auditado los servicios de broker. Para todos los productos del ámbito de auditoría, los productos (nombres y números) con arreglo al cuadro que figura en el APÉNDICE II.

REGLAS PARA EXCLUSIONES DEL ALCANCE:

Sólo en circunstancias excepcionales, se podrá permitir que una empresa excluya del alcance de la auditoría los **servicios de broker solo relacionados con gamas de productos específicos completos** (según APÉNDICE II), **siempre que no se consideren como el negocio principal** de la empresa sujeta a una auditoría de IFS Broker.

No está permitido excluir productos de marca del cliente (por ejemplo, marca privada) del alcance de la certificación IFS Broker.

Una vez definidas y validadas por ACERTA, las exclusiones se justificarán siempre en el perfil de la empresa del informe de auditoría y se detallarán claramente en el alcance de la auditoría del informe de auditoría y del certificado.

Durante la auditoría, el auditor comprobará siempre si las exclusiones definidas son pertinentes.

2.1.2. Duración de la auditoría

Es responsabilidad del Director del Dpto. Técnico (en su ausencia el Director de Calidad) o Coordinador de auditores determinar las jornadas de auditoría *in situ* que son necesarias a partir de la revisión de la **Solicitud de Certificación**.

El tiempo mínimo de duración de una auditoría de IFS Broker será de seis (6) horas. Un día de auditoría equivale a ocho (8) horas (sin pausa para comer) y nunca superará las diez (10) horas.

La duración de la auditoría se reflejará en el **Plan de auditoría, Parte Final Acta de Auditoría (AuditXpress de IFS)** y en el **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)** anotando las horas de inicio y fin.

El tiempo de preparación de la auditoría (aproximadamente de 2 horas) y generación del informe (0,5 días) no se consideran dentro de la duración de la auditoría.

La duración de la auditoría podrá ser prolongada dependiendo de los siguientes factores:

- el tipo de servicios de intermediación (por ejemplo, selección de proveedores, desarrollo de productos (marcas propias (Broker) o productos de marca del cliente, organización de actividades logísticas)
- el número y el volumen de los productos comercializados
- El número de países de origen y destino con los que opera el bróker
- el número de personal empleado en la oficina/centro comercial auditado
- el número de desviaciones y no conformidades encontradas en la auditoría anterior.
- En el caso de un **equipo de auditoría**, se **añadirá un mínimo de dos (2) horas** a la duración calculada de la auditoría. Este tiempo adicional se asignará al equipo y no a un auditor individual para tareas comunes (por ejemplo, reunión de apertura y cierre, debate sobre los resultados de la auditoría, etc.).

En casos excepcionales, **es posible una reducción en el tiempo de auditoría**, en las siguientes situaciones:

- Para una auditoría combinada IFS Broker/IFS FOOD, se acepta reducir la duración total (calculada por separado para la auditoría de cada Norma) a un máximo de 0,5 días (4 horas).
- Para una auditoría combinada IFS Broker/IFS Logistics, la duración mínima de la auditoría será de 1,25 días (10 horas).
- En el caso de la auditoría de empresas con múltiples ubicaciones con administración central, la duración de la auditoría para cada sitio de negociación individual puede reducirse a cuatro (4) horas, si los requisitos ya han sido auditados en el sitio de administración central.

El organismo de certificación / auditor deberá justificar la decisión de reducción en el Informe de auditoría (AuditXpress de IFS) IFS. No es posible combinar diferentes motivos de reducción, incluyendo auditorías IFS combinadas.

Cuando la empresa requiera que las auditorías de certificación se lleven a cabo conjuntamente a otras Normas (Ejemplo: BRC), el tiempo total necesario para estas auditorías será mayor (generalmente 2 horas más) y deberá especificarse en el resumen del **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)** y estar plenamente justificado.

2.1.3. **Realización de la auditoría**

- La auditoría es realizada por el auditor evaluando los requisitos que aparecen en el **Acta de Auditoría (AuditXpress de IFS)**.
- El auditor o equipo auditor redactará **notas detalladas** sobre las **conformidades y no conformidades** de la empresa respecto a la Norma, que se utilizarán como base para el **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)** y valorará la naturaleza y gravedad de cualquier desviación (B, C o D) o de cualquier no conformidad (KO y/o Mayor). También se deberán justificar los requisitos calificados como **no aplicables**.
- **El auditor revisará el informe y Plan de Correcciones y Acciones Correctivas de la auditoría anterior** tanto si la participación en los mismos ha correspondido a otra entidad como si ha sido **realizada más allá de 1 año** y se detallará esta revisión en el **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)**. Para las desviaciones B, C o D de un determinado requisito, las acciones correctivas deberán haber sido implantadas. Si no es así y no existen causas justificadas, el auditor debe valorar esta situación dentro del **apartado 5.7 Acciones correctivas**.
- Si el auditor evidencia una **No Conformidad Mayor o KO** en la auditoría de recertificación, lo comunicará de inmediato al director técnico para que ACERTA, **en máximo 2 días laborables desde la fecha de la auditoría**, suspenda temporalmente la validez del certificado anterior.
- La auditoría se llevará a cabo cuando los servicios de broker del alcance de la auditoría de la empresa puedan evaluarse en su totalidad.
- Todos los documentos relacionados con la auditoría deben estar en el centro.
- El cumplimiento relativo al **certificado** y a las reglas de uso relativas a los logotipos de IFS y de ACERTA se verificará en la auditoría y las conclusiones quedarán reflejadas en el apartado "Información general de la Compañía" del **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)**.

- Durante la auditoría se requerirán todos los datos necesarios para completar la información necesaria del apartado “Información general de la Compañía” del **Informe de auditoría (AuditXpress de IFS)**.
- Además, es necesario hacer comentarios escritos en una serie de requisitos que viene especificados en el **Acta de Auditoría (AuditXpress de IFS)**.

La auditoría se **planificará de acuerdo con los siguientes pasos**:

- **Reunión de apertura**. La reunión de apertura y la evaluación del sistema de gestión de la calidad y la seguridad de los productos existente deberán ser breves para que el auditor pueda comenzar la evaluación in situ lo antes posible

Durante la reunión, el auditor puede utilizar el documento **Presentación de la Auditoría** con la finalidad de asegurar que toda la información pertinente está a disposición del auditado y garantizar que se ha proporcionado la información correcta

Durante la reunión inicial se confirmará el alcance de la auditoría y se planificarán las actividades (tiempos y personas) que se realizarán durante la auditoría de acuerdo con el guion definido en el **Plan de Auditoría**.

- **Evaluación del sistema de gestión de la calidad y la seguridad de los productos** existente, mediante la comprobación de la documentación (por ejemplo, planes APPCC, documentación de gestión de la calidad, etc.).

Durante la auditoría, el auditor se asegurará de que exista evidencia objetiva para establecer si los servicios de broker cumplen con los requisitos, mediante la entrega de productos seguros, legales y conformes. Por lo tanto, el auditor debe utilizar un programa de muestreo de productos en el que las especificaciones correspondientes del producto terminado se utilicen como referencia durante la auditoría para verificar la conformidad de los servicios. Los productos sugeridos para ser seleccionados son, pero no se limitan a:

- un producto de marca del cliente (si corresponde),
- un producto de marca propia (corredor) (si corresponde),
- un producto comercializado en pequeñas cantidades,
- Un producto comercializado en grandes cantidades.

- **Realización de una prueba de trazabilidad**: el auditor seleccionará un producto comercializado adecuado y probará la trazabilidad en sentido descendente y ascendente

- **Evaluación in situ**: observación detallada de todas las áreas de trabajo in situ que incluye entrevistas con el personal de trabajo y la recopilación de información sobre parámetros clave de la actividad.

- **Realizar conclusiones finales** obtenidas de la auditoría.

- **Reunión de cierre**: el auditor (o el auditor principal de un equipo de auditoría) presentará todas las conclusiones al final de la auditoría y comentará todas las desviaciones y no conformidades (Mayor y/o D de un requisito de KO) que se hayan identificado durante la auditoría.

Al final de la auditoría, el auditor presentará un documento **Parte Final Acta de Auditoría** para ser firmado que confirme la presencia real del auditor o auditores y del representante o representantes de la empresa auditada durante la auditoría. Este documento deberá

- indicar la hora de inicio y fin de cada día de auditoría.
- estar firmado el último día por un representante de la empresa, el auditor o auditores y, si procede, por el personal en formación, el auditor en observación, el auditor testigo, el traductor o cualquier otro observador presente.

2.1.4. Frecuencia de las auditorías para la recertificación de la certificación

Se utilizará una misma frecuencia de auditoría para todo tipo de productos y niveles de certificado. La frecuencia de auditoría es de 12 meses, a contar desde la fecha de auditoría, no desde la fecha de emisión del certificado.

La empresa es responsable de conservar la certificación válida, mientras que ACERTA Certificación, S.L. asume la responsabilidad de mantener el programa de auditoría en curso.

La **fecha prevista** para la siguiente auditoría se calculará en función de la **fecha de la auditoría inicial** –con independencia de que posteriormente se realicen más auditorías para verificar las acciones correctivas resultantes de la auditoría inicial– y no respecto a la fecha de expedición del **certificado**.

La auditoría de recertificación se planificará para que tenga lugar en el período entre **8 semanas antes y como máximo 2 semanas después de la fecha de vencimiento de la auditoría (la fecha de vencimiento es la fecha de aniversario de la auditoría inicial)**. Para calcular este periodo, se toma de referencia la fecha del último día de la auditoría inicial.

Si la auditoría de recertificación se realiza una vez pasado esos 12 meses, el informe se eliminará del portal de auditoría y el ciclo de la certificación vuelve a empezar para el cliente.

2.2. AUDITORÍA SIN ANUNCIAR

2.2.1. Periodo de certificación para la realización de la auditoría.

El periodo para realizar la auditoría sin anunciar será: - **16 semanas**; + **2 semanas** de la fecha debida de auditoría (*Audit due date*). La auditoría siempre se realizará en días consecutivos. Si la auditoría se realiza fuera de este periodo no será válida como auditoría Sin Anunciar.

Para una Auditoría no anunciada, la empresa notificará a ACERTA el registro para esta Auditoría a más tardar cuatro (4) semanas antes del inicio de la ventana de la Auditoría, con el fin de registrarla en la Base de datos IFS.

La empresa deberá notificar en la **“Solicitud de certificación”** los periodos no operativos y podrá registrar un período de bloqueo en el que la compañía tiene la oportunidad de identificar un máximo de diez (10) días operativos en los que el emplazamiento de producción no está disponible para la Auditoría. Los diez (10) días operativos pueden dividirse en un máximo de tres (3) períodos.

La fecha de auditoría **no será conocida por el cliente** y por lo tanto la fecha esperada no será comunicada por la ACERTA en la función <agenda> del Portal de IFS.

Sin embargo, el organismo de certificación deberá marcar la casilla "Auditoría no anunciada" en la base de datos IFS. Una vez realizada la auditoría, el organismo de certificación facilitará las fechas de la misma en el portal, a más tardar 2 días laborables después del primer día de auditoría. Esto garantizará que los usuarios del portal estén informados de que la auditoría ha tenido lugar y de que el proceso de certificación de este sitio está en curso.

Como en el caso de la auditoría anunciada, la entidad de certificación puede pedir documentación antes del periodo de certificación para preparar la auditoría.

2.2.2. Alcance

Los mismos requisitos que se utilizan en la Norma IFS Broker para Auditoría Anunciada son aplicables para determinar el alcance de Auditoría Sin Anunciar.

Un emplazamiento donde se haya realizado una auditoría no anunciada obtendrá el **estado de IFS Star** que estará visible en la Base de datos IFS y en el Certificado IFS. El estado estrella se retirará una vez que se lleve a cabo una auditoría anunciada.

2.2.3. Duración de la Auditoría Sin anunciar

Los mismos requisitos que se utilizan en la Norma IFS Broker para Auditoría Anunciada son aplicables para determinar la duración de la Auditoría Sin Anunciar.

2.2.4. Realización de la Auditoría Sin Anunciar

El auditor preguntará por la(s) persona(s) de contacto facilitada(s) por el cliente en la **Solicitud de Certificación**.

El auditor presentará el día de la auditoría, un **Plan de Auditoría** provisional que puede ser adaptado durante la auditoría, ya que no se ha enviado un **Plan de Auditoría** previamente.

Los mismos requisitos que se utilizan en la Norma IFS Broker para Auditoría Anunciada son aplicables para la realización de la Auditoría Sin Anunciar

La empresa preparará un conjunto mínimo de documentos que se proporcionarán al auditor en cualquier momento.

Al ingresar a la empresa, el auditor solicitará reunirse con la(s) persona(s) cuyos nombres fueron proporcionados por la empresa en el momento del registro.

Si la empresa niega el acceso al auditor (aparte de "fuerza mayor"), el certificado de IFS Broker actualmente válido será suspendido por el organismo de certificación, dentro de un máximo de dos (2) días hábiles después de la fecha de la auditoría (la notificación será recibida por los clientes que hayan colocado la empresa en su lista de favoritos en la base de datos IFS) y esta información será visible en el historial de la empresa en la base de datos IFS. El organismo de certificación facturará a la empresa el coste total de la auditoría. Además, se anunciará la próxima auditoría. Preferiblemente, la auditoría será realizada por el mismo organismo de certificación

2.2.5. Empresas con multilocalización con gestión central

El registro de las auditorías no anunciadas para los centros multilocalización con una sede social / dirección central se ajustará a las siguientes normas:

- La sede central o la dirección central se someterá a una auditoría anunciada o no anunciada.

- La auditoría de la sede central o de la dirección central siempre tendrá lugar antes de la auditoría de cada centro.
- La auditoría de la sede central (anunciada o no anunciada) y la auditoría no anunciada de los sitios relacionados no se realizarán durante días consecutivos (por ejemplo, si la sede se encuentra dentro de uno de los sitios relacionados, habrá dos (2) auditorías diferentes: una auditoría anunciada o no anunciada para los procesos organizados centralmente y una auditoría no anunciada para el sitio relacionado).
- Todas las auditorías, incluida la de la sede, se llevarán a cabo en un plazo máximo de una (1) año.

2.2.6. Frecuencia de auditoría para la recertificación de la certificación

La **fecha prevista** para la siguiente auditoría se calculará en función de la **fecha de la auditoría inicial** –con independencia de que posteriormente se realicen más auditorías para verificar las acciones correctivas resultantes de la auditoría inicial– y no respecto a la fecha de expedición del **certificado**.

Una **auditoría anunciada** fallida no cuenta para la "regla de al menos una de cada tres auditorías debe ser "no anunciada". Corresponde a ACERTA decidir, junto con el centro, si la siguiente auditoría debe realizarse "no anunciada" debido a los requisitos del cliente o puede ser anunciada.

Una **auditoría no anunciada** cuenta para esta norma independientemente de si el resultado es positivo o negativo.

Si el ciclo de certificación se interrumpe antes de la fecha prevista para una auditoría no anunciada, la siguiente auditoría de certificación (=nueva auditoría inicial) se realizará "no anunciada".

ACERTA deberá

- decidir en qué año se realizará la primera auditoría obligatoria sin previo aviso e informar al centro al menos seis (6) meses antes de la fecha prevista para la auditoría.

- garantizar que se cumpla esta frecuencia, incluso si el centro (COID) cambia de organismo de certificación.

Aparte de esta frecuencia mínima obligatoria, las auditorías sin previo aviso pueden realizarse con mayor frecuencia, en función de la decisión de la empresa.

2.3. AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

2.3.1. Alcance

Una auditoría de seguimiento se realiza cuando los resultados de la auditoría han sido insuficientes para obtener o mantener la certificación. Es una auditoría no completa que se centra en verificar la implantación de las acciones tomadas para corregir la no conformidad mayor que se detectó en la auditoría anterior.

2.3.2. Duración de la auditoría

Será el Dpto. Técnico el que evaluará el tiempo necesario para llevar a cabo una auditoría de seguimiento. Para ello recogerá información tanto del expediente como si fuera necesario, del propio cliente. Una vez que ha estimado una duración, elabora junto con el Dpto. Comercial un presupuesto que será hecho llegar al cliente. Una vez que exista la aprobación del presupuesto se programa la auditoría.

2.3.3. Realización de la auditoría

La metodología para la realización de las auditorías de seguimientos es la misma que se describe en el apartado 2.1.3. La auditoría será realizada generalmente por el mismo auditor (puede haber excepciones) que realizó la auditoría anterior completa. Si no es así, ACERTA documentará una justificación. Siempre será anunciada e in situ.

2.3.4. Frecuencia

Se realizará siempre que haya máx. 1 No conformidad mayor y una puntuación total de $\geq 75\%$. La auditoría de seguimiento se realizará en un plazo mínimo de 6 semanas y máximo de 6 meses desde la fecha de la anterior auditoría.

Si no se programa una auditoría de seguimiento dentro de los 6 meses o los resultados de la auditoría de seguimiento no son satisfactorios, para seguir con el programa de certificación, se debe programar una nueva auditoría completa.

Si la auditoría de seguimiento es satisfactoria entonces se concederá el certificado siempre con nivel básico y se llevará a cabo una auditoría completa de Recertificación en la fecha prevista de 12 meses, a contar desde la fecha de auditoría de certificación.

En el portal de IFS se cargará el certificado y el informe de la auditoría de seguimiento.

2.4. AUDITORÍA DE AMPLIACIÓN

2.4.1. Alcance

En situaciones específicas, como cuando se añaden nuevos productos/servicios, diferentes de los incluidos en el alcance de la certificación de la auditoría actual de IFS Broker, la empresa certificada deberá informar inmediatamente a ACERTA. A continuación, ACERTA llevarán a cabo una evaluación de riesgos para decidir si es necesaria o no una auditoría de extensión. Se documentará el resultado de esta evaluación de riesgos, que se basará en riesgos particulares para la seguridad de los productos.

Si ACERTA decide positivamente una auditoría de extensión, entonces, para una empresa certificada por IFS Broker, no es necesario realizar una nueva auditoría completa, sino organizar una auditoría de extensión in situ durante el período de validez del certificado existente

ACERTA es responsable de determinar los requisitos relevantes que se deban auditar y la duración de dicha auditoría. El informe de esta auditoría de ampliación se considerará como un anexo al actual informe de auditoría (AuditXpress de IFS).

2.4.2. Duración de la auditoría

Será el Dpto. Técnico el que evaluará el tiempo necesario para llevar a cabo una auditoría de ampliación. Para ello recogerá información tanto del expediente como del propio cliente. Una vez que ha estimado una duración, elabora junto con el Dpto. Comercial un presupuesto que será hecho llegar al cliente. Una vez que exista la aprobación del presupuesto se programa la auditoría.

2.4.3. Realización de la auditoría

La metodología para la realización de las auditorías de ampliación son las misma que se describe en el apartado 2.1.3. La auditoría será realizada por un auditor competente. **Siempre será anunciada e in situ.**

Si la auditoría de Extensión demuestra cumplimiento, el certificado será actualizado con el nuevo alcance y cargado en el portal junto con el informe de ampliación de la auditoría. El certificado mantendrá la misma fecha de caducidad que el certificado actual. ***El informe será un anexo al actual informe de la auditoría principal.***

Las condiciones para superar la auditoría son las mismas que en una auditoría normal, pero:

- ***Si la puntuación relativa es < 75 %, se produce un error en la auditoría de extensión y no es posible actualizar el certificado con los productos/procesos ampliados.***
- ***Si se identificó una no conformidad grave o una KO (no conformidad Knock Out) durante una auditoría de extensión, se produce un error en la auditoría completa, lo que da lugar a la suspensión del certificado.***

2.4.4. Frecuencia

Se realiza cuando el cliente tiene necesidad de introducir nuevos productos/servicios, diferentes de los incluidos en el alcance de la certificación de la auditoría actual de IFS Broker.

2.4.5. Auditoría de Recertificación durante el siguiente año.

La auditoría de recertificación debe incluir la nueva actividad auditada durante la auditoría de ampliación (todo en un certificado).

2.5. **ACLARACIÓN SOBRE LA AUDITORÍA DE EMPRESAS MULTILocalIZACIÓN CON GESTIÓN CENTRALIZADA**

Si los procesos/servicios definidos están organizados de forma centralizada en una empresa con varios centros de comercialización (por ejemplo , gestión de calidad, gestión de recursos, auditorías internas, gestión de reclamaciones), el centro de gestión central (sede central) también debe ser auditado y los resultados de los requisitos auditados relevantes se deben tener en cuenta en los informes de auditoría de cada centro de comercialización.

Cada centro de comercialización será auditado por separado en un período máximo de doce (12) meses después del centro de gestión central y estará sujeto a su propio informe y certificado de auditoría. Cada centro de comercialización se mencionará en el contrato correspondiente.

Si el centro de gestión central no tiene ningún servicio de broker, este centro no puede ser certificado por IFS Broker como una unidad independiente. El tiempo de auditoría del centro de gestión central se describirá en el perfil de la empresa de cada informe de todos los centros de negociación.

2.6 PROTOCOLO DE AUDITORÍA EN REMOTO.

La opción remota es **voluntaria** y debe ser acordada con suficiente antelación entre el organismo de certificación y la empresa sujeta a la certificación IFS Broker

La opción de auditoría remota **solo es aplicable a la opción anunciada**. NO es posible completar una auditoría remota como parte del programa de auditoría sin previo aviso.

La auditoría de renovación a distancia debe ser realizada preferiblemente por el mismo auditor que realizó la última auditoría inicial/de renovación

Para poder aplicar la opción de auditoría remota completa, se cumplirán los siguientes requisitos previos:

- El auditado está activamente certificado por IFS Broker o está sujeto a una auditoría inicial de IFS Broker, una auditoría de seguimiento de IFS Broker o una auditoría de extensión.
- Acerta se asegura de que el auditor y el auditado cuentan con la infraestructura y el entorno de tecnología de la información (TI) adecuados.
- La entidad auditada dispone de todos los documentos y registros pertinentes en formato digital, o dispone de un escáner de documentos o similar, para permitir la digitalización de otros documentos o registros, si es necesario.
- ACERTA y el auditado han firmado un acuerdo sobre el uso de las TIC, que incluye detalles sobre la seguridad y confidencialidad de los datos.
- A la hora de determinar y verificar la tecnología/plataforma de medios adecuada (por ejemplo, Go-To-Meeting, Adobe Connect, WebEx, zoom, Microsoft Teams, etcétera) para albergar la auditoría, se tendrá en cuenta si la plataforma es capaz de garantizar la protección de datos y el tipo de plataforma se acordará entre el organismo de certificación y el auditado.
- ACERTA establece de manera obligatoria a firmar un acuerdo entre el auditor y el auditado sobre los requisitos de seguridad de datos locales y aplicables.
- Este acuerdo estará disponible en ACERTA. La evidencia de los acuerdos relacionados con la seguridad de los datos puede ser en forma de registros, procedimientos acordados o correos electrónicos

ACERTA realizará una evaluación de riesgos para valorar la posibilidad de aceptar llevar a cabo la **“AUDITORÍA EN REMOTO”**. Para ello utilizará el documento **“EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA DECISIÓN: SPLIT or REMOTE AUDITS”**. El responsable de validar este documento será el director de certificación o una persona designada para ello, que como mínimo será un REVISOR aprobado para IFS.

Si la evaluación de riesgos concluyera que no es posible llevar a cabo una **“AUDITORÍA EN REMOTO”** a ese emplazamiento (site), el DEPT. de CERTIFICACIÓN de ACERTA informará por escrito (email) al emplazamiento (site) de esta decisión. A continuación, se realizaría un proceso normal de AUDITORÍA y certificación IFS.

Si por el contrario, concluyera que es posible llevar a cabo una **“AUDITORÍA EN REMOTO”** a ese emplazamiento (site), el DEPT. de CERTIFICACIÓN de ACERTA, siguiendo su procedimiento normal, realizará una orden de trabajo para el Auditor/es designados (auditor o equipo auditor aprobados en la/s categoría/s y tecnología/s del emplazamiento (site).

Antes de realizar y enviar el **“Plan de AUDITORÍA EN REMOTO”**, el auditor deberá ponerse en contacto con el emplazamiento (site) y realizar una prueba de conexión. El resultado de la prueba de conexión se registrará en el documento **“EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA DECISIÓN: SPLIT or REMOTE AUDITS”**.

Si el resultado fuera negativo se realizaría un proceso normal de AUDITORÍA y certificación IFS o se propondría al emplazamiento (site) a realizar mejoras tecnológicas.

Si el resultado fuera positivo, el Auditor/es deberán enviar el **“Plan de AUDITORÍA EN REMOTO”**.

La duración de la “AUDITORÍA EN REMOTO” cumplirá la misma normativa que una auditoría anunciada pero teniendo en cuenta que podrían aumentarse tiempo por los siguientes factores:

- Determinación de las diferentes TIC a distancia a utilizar y cómo se van a utilizar
- Presentación de documentos a distancia mediante TIC (por ejemplo, cambio de páginas, vuelta a documentos anteriores para realizar comprobaciones cruzadas, ejecución de la prueba de trazabilidad mientras se auditan otros requisitos, conexión a Internet).

La duración de una auditoría de ocho (8) horas puede dividirse en un máximo de dos (2) días hábiles consecutivos.

El tiempo necesario para la preparación de la auditoría, incluida la realización de una evaluación de riesgos con respecto a las TIC, no se puede contar en la duración de la auditoría

Se requiere que los auditores que lleven a cabo “AUDITORÍA EN REMOTO” aprueben el e-learning “Auditoría remota de IFS Broker” antes de realizar su primera auditoría remota de IFS Broker.

Además, los auditores deben tener suficientes conocimientos y comprensión sobre la aplicación de la tecnología y la plataforma a distancia utilizadas.

Antes de iniciar la auditoría (es decir, la reunión de apertura), debe asegurarse de que la plataforma de TIC y las características necesarias funcionan correctamente y de que todos los participantes pertinentes en la auditoría han accedido satisfactoriamente a la plataforma.

Además de las reglas generales, el auditor está obligado a explicar el proceso de auditoría a distancia durante la reunión de apertura (incluida la prueba de trazabilidad, si la auditoría se realiza durante días consecutivos) y a explicar cómo se aplican las TIC con el fin de recopilar evidencia objetiva.

Las medidas para garantizar la confidencialidad y la seguridad deberán ser confirmadas por el auditor durante la reunión de apertura.

La auditoría a distancia se llevará a cabo utilizando una combinación de funciones, como la revisión de la documentación y los registros mediante el uso compartido de la pantalla, la toma de capturas de pantalla o el envío de documentos, incluidas las entrevistas a distancia. Las entrevistas incluyen, como de costumbre, representantes de la gestión y del personal operativo que participan en el proceso.

En caso de que la auditoría se divida en diferentes días, los productos muestreados reales para la prueba de trazabilidad deben anunciarse y ejercitarse exhaustivamente en el plazo de un (1) día.

ACERTA es responsable de capacitar y monitorear a los auditores de IFS sobre el rendimiento de la auditoría en remoto. La documentación de ambos estará disponible.

ACERTA y el auditor que lleve a cabo la auditoría garantizará el cumplimiento de los requisitos esenciales:

- No se permiten grabaciones de voz o vídeo no autorizadas.
- No se permiten capturas de pantalla no autorizadas de documentos como evidencia de auditoría. Cualquier captura de pantalla de documentos o registros u otro tipo de evidencia deberá ser previamente autorizada por la organización auditada.
- Toda la información revisada (voz y/o video) solo se utilizará como evidencia para respaldar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- El organismo de certificación se asegurará de que las TIC utilizadas permitan la grabación de la sesión como prueba objetiva. La identificación de los participantes por su nombre debe indicarse / entenderse claramente y registrarse como parte de la sesión.
- En los casos en que el auditor identifique durante la auditoría a distancia que la auditoría no puede finalizarse utilizando las TIC, el auditor tiene que volver a ponerse en contacto con el sitio de forma remota dentro del plazo de 14 días para finalizar la auditoría. De lo contrario, la auditoría se considerará fallida y no se podrá otorgar un certificado.

- El organismo de certificación está obligado a registrar estas sesiones y almacenar los datos de acuerdo con las reglas de la norma IFS. Se considera grabar una captura de pantalla al inicio/ final de una sesión, donde los participantes y la duración de la sesión pueden ser identificados como suficientes

2.7 ACLARACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE UN TRADUCTOR DURANTE UNA AUDITORÍA IFS BROKER.

Una auditoría IFS Broker se llevará a cabo en el idioma del lugar de producción. Por lo tanto, el uso de un traductor no está permitido si el idioma del lugar de producción es:

- Alemán,
- Francés,
- Inglés,
- Chino,
- Italiano,
- Español (excepto América Central y Sudamérica)

Preferiblemente, la auditoría se llevará a cabo en el idioma del lugar de la empresa. Si esto no es posible, es obligatorio utilizar un traductor con las siguientes condiciones:

- ✓ El traductor deberá tener una **formación técnica** o deberá ser un **auditor calificado** para otra norma de calidad / seguridad alimentaria.
- ✓ El traductor deberá ser **independiente** de la empresa auditada, para evitar cualquier conflicto de intereses.
- ✓ Se debe añadir el **20 % de la duración total de la auditoría**, a la duración de la auditoría para garantizar que la auditoría se lleva a cabo en buenas condiciones.
- ✓ Se incluirá el traductor dentro del **Plan de Auditoría, Acta de Auditoría e Informe de Auditoría** y se reflejará 20% duración más en el “Perfil de la Compañía”.

*En el caso de utilizar un proveedor de servicios de interpretación profesional, IFS acepta que el traductor no tenga la formación técnica requerida. Todas las demás reglas, siguen siendo válidas.

2.8 ACLARACIÓN SOBRE EQUIPOS DE AUDITORÍA.

NORMAS EN CASO DE EQUIPOS DE AUDITORÍA:

1. Un equipo de auditoría IFS está compuesto por auditores aprobados por IFS cuyo perfil cumple con las actividades del centro auditado.
2. Se nombrará siempre a un auditor jefe.
3. Los co-auditores deberán estar siempre aprobados. Dos (2) horas de la duración de auditoría no son compartibles; este tiempo adicional se destinará al equipo y no a un auditor individual, para tareas comunes (reunión inicial y de cierre, discusión sobre resultados de la auditoría, etc.).