ACERTA
WEBUILDCONFIDENCE

GUÍA DE EVALUACIÓN

IFS Progress Logistics
(Versión 1 – junio 2016)

EDITADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	Nº REVISIÓN
Dpto. Técnico Fecha: 30/09/2025	Gerencia de Operaciones Fecha: 30/09/2025	Gerencia de Calidad Fecha: 30/09/2025	01
MOTIVO NUEVA REVISIÓN: Actualización de - Capítulo 1.9 NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CERTIFICADO DE CONFORMIDAD - Capítulo 1.14 QUEJAS, RECURSOS Y LITIGIOS			

PROGRAMA DE CONTROL

IFS PROGRESS LOGISTICS – V1 Junio 2016

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS PROGRESS – LOGISTICS (V.1) 3
1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD 3
1.2. REGISTRO EN EL PORTAL DE IFS 4
1.3. VISITA PREVIA (PREEVALUACIÓN VOLUNTARIA) 4
1.4. EVALUACIÓN INICIAL 4
1.5. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS 6
1.6. INFORME DE EVALUACIÓN 6
1.7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN 7
1.8. DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN 11
1.9. NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CARTA DE CONFIRMACIÓN 11
1.10. NOTIFICACIONES OBLIGATORIAS DURANTE EL CICLO DE EVALUACIÓN 12
1.11. RE-EVALUACIÓN (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN "NO APROBADA") 13
1.12. RENOVACIÓN 13
1.13. RETIRADA / SUSPENSIÓN DE LA CARTA DE CONFIRMACIÓN 13
1.14. QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2. NIVEL DE INSPECCIÓN 15
2.1. EVALUACIÓN INICIAL/RENOVACIÓN 15
2.1.1. Alcance de evaluación 15
2.1.2 Duración de la evaluación 16
2.1.3 Realización de la evaluación 16

1 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA IFS PROGRESS – LOGISTICS (V.1)

1.1 TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Cuando el Departamento Administración de ACERTA advierte el interés por la evaluación según IFS PROGRESS FOOD contacta con el interesado y se le solicita información básica que permitirá confeccionar el presupuesto. Para apoyar esta actividad se puede utilizar el correspondiente formulario de ***"Solicitud general de presupuesto".***

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

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

El solicitante que desee iniciar la evaluación enviará el presupuesto aceptado. El Dpto. Técnico incluye el presupuesto aceptado en el SIG y archiva el documento en el servidor en la carpeta correspondiente.

Una vez recibido, el Dpto. Técnico le remite el formulario de ***"Solicitud de Evaluación"***, que el solicitante deberá devolver a ACERTA cumplimentado. En este formulario se registra la información relacionada con el alcance de evaluación, como son los **"productos", "actividad logística"**, **"centro logístico"**, y además se incluye un enlace a la "***Guía de uso de la Marca"*** y a la ***"Guía de Evaluación"***.

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

Este documento será enviado a ACERTA por correo electrónico.

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

Ej.: IFS.00085-24/001

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

El director del Departamento Técnico o en su ausencia su sustituto, planifica los trabajos utilizando el SIG a partir de la revisión de la "***Solicitud de Evaluación"*** y asigna evaluador o equipo evaluador, con las condiciones:

- El evaluador o equipo evaluador tenga/n el reconocimiento correspondiente por parte de IFS.
- Que ningún evaluador (principal y co-evaluador) repita más de 3 veces seguidas en ese centro de producción.
- Idioma del sitio de producción para la realización de la evaluación.

También se determina las jornadas de evaluación que son necesarias, se define el intervalo de fechas para realizar las evaluaciones y comunica por escrito al evaluador o equipo evaluador la asignación a partir de la "***Orden de Trabajo".***

Las evaluaciones del Programa IFS PROGRESS LOGISTICS 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 EL PORTAL DE IFS

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

1.3. VISITA PREVIA (PREEVALUACIÓN VOLUNTARIA)

Cuando el interesado lo solicite a ACERTA, se podrá realizar una visita previa voluntaria; para ello en el presupuesto que se le envía, deberá marcar la casilla destinada para ese propósito y posteriormente devolverlo debidamente cumplimentado y firmado a ACERTA.

Una vez que se ha acordado con el interesado la fecha de la visita se envía al solicitante el ***"Plan de Evaluación"*** donde se confirma la fecha en que se va a realizar y se informa de las actividades a desarrollar y de las personas que van a participar. Simultáneamente el evaluador remite una copia al Departamento Técnico que se encarga de registrarla en el SIG.

La visita será realizada por personal evaluador, ya sea interno de ACERTA o subcontratado y comenzará con una reunión inicial con el productor o su representante.

Durante la visita al centro de producción se realizará una evaluación del cumplimiento de los requisitos con respecto al nivel básico o intermedio para decidir sobre un nivel de entrada al programa. La visita previa finalizará con una reunión en la que se comentarán las conclusiones obtenidas.

El equipo evaluador que desarrolle la visita elaborará el ***Informe de "Visita Previa"*** donde se identificarán los incumplimientos detectados y se informará al interesado de cómo continuará el proceso a partir de entonces. El Dpto. Técnico enviará una copia del informe al interesado antes de 15 días desde la fecha de realización de la visita.

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

A partir de la recepción del informe, el interesado podrá contactar con ACERTA para solicitar la continuación del proceso. También ACERTA podrá contactar con el solicitante, si considera que ha pasado un tiempo suficiente desde el envío del informe para saber si el interesado desea continuar con el proceso de evaluación.

1.4. EVALUACIÓN INICIAL

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la evaluación, el evaluador confecciona el **"*Plan de Evaluación*"** y lo remite al interesado y al Dpto. Técnico de ACERTA.

El plan de evaluación incluye indicaciones útiles con respecto al alcance cubierto y a la complejidad de la evaluación. Además, será lo suficientemente flexible en el caso de que se produzca algún evento inesperado durante la inspección in situ como parte de la evaluación.

Este plan deberá tomar en consideración la revisión del informe de evaluación y el plan de acción de la anterior evaluación, independientemente de la fecha cuando tuvo lugar.

También especifica cuáles son las actividades logísticas de la empresa con los que se evaluarán los productos. **La empresa sólo puede ser evaluada en un momento en que se estén llevando a cabo las actividades logísticas con los productos especificados en el alcance de la evaluación**

El plan de evaluación será enviado a la empresa evaluada antes de la evaluación, para asegurar la disponibilidad de las personas responsables en el día de la evaluación.

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

La fecha de evaluación será registrada por ACERTA en la función **agenda** del Portal de IFS, al menos dos (2) semanas (14 días naturales) antes del primer día de la evaluación.

El solicitante es informado de que sólo los evaluadores identificados en el Plan de Evaluación o documento equivalente pueden realizar la evaluación, y se compromete a informar inmediatamente a ACERTA en caso de cualquier incidencia al respecto, así como a impedir el acceso a las instalaciones de personas que digan actuar en nombre de ACERTA pero que no están identificadas en los documentos mencionados.

El evaluador realiza la evaluación no acreditada utilizando el documento "***Acta de Evaluación"*** *de IFS PROGRESS LOGISTICS* respecto a la **Lista de Verificación del Nivel Básico o Intermedio**:

- ✓ el nivel básico consta de 5 requisitos "debe tener" y 71 requisitos regulares;
- ✓ el nivel intermedio consta de 6 requisitos "debe tener" y 125 requisitos regulares

La evaluación consta de las siguientes fases:

1. Reunión inicial,
2. Inspección in situ
3. Revisión de procedimientos y entrevistas con el personal
4. Preparación de conclusiones
5. Reunión de cierre

El evaluador debe explicar todas las desviaciones (B, C, D y Mayor) y todos los requisitos que se consideran NA.

Para los requisitos regulares de IFS Progress – Logistics, existen cuatro (4) posibilidades de puntuación:

RESULTADO	***EXPLICACIÓN***	***PUNTUACIÓN***
"A"	Cumplimiento total	20 puntos
"B" (desviación)	Casi cumplimiento total	15 puntos
"C" (desviación)	Una pequeña parte del requisito se ha implantado	5 puntos
"D" (desviación)	El requisito no se ha implantado	0 puntos

Posibilidades de puntuación para los requisitos "debe tener":

RESULTADO	***EXPLICACIÓN***	***PUNTUACIÓN***
"A"	Cumplimiento total	20 puntos
"B" (desviación)	Casi cumplimiento total	15 puntos
"C" (desviación)	Una pequeña parte del requisito se ha implantado	5 puntos
Mayor (desviación)	El requisito no ha sido implantado	Se reduce el 10% de la puntuación total

La puntuación N / A es posible para cualquier requisito del check list del programa IFS Progress– Logistics.

1.5. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Una vez finalizada la evaluación, el evaluador prepara un ***Informe de Evaluación "Preliminar"*** *y el documento* ***"Plan de Acciones Correctivas".***

El evaluador enviará los documentos ***Informe de Evaluación "Preliminar y "Plan de Acciones Correctivas"*** al evaluado en el plazo máximo dos (2) semanas después de la última fecha de evaluación.

El evaluador deberá indicar en el **"*Plan de Acciones Correctivas"*** todas las desviaciones B, C, D, mayor identificadas surgidas durante la evaluación y la fecha máxima de entrega.

La empresa evaluada deberá entonces preparar y presentar las acciones correctoras en el formato del **"*Plan de Acciones Correctivas*"** y enviarlo a ACERTA en un plazo máximo de 2 semanas a contar desde la fecha de recepción del ***Informe de Evaluación "Preliminar"*** y el **"*Plan de Acciones Correctivas*". Si esta fecha tope no es respetada, entonces se tiene que volver a programar una nueva evaluación completa.**

En total 6 semanas entre la fecha de evaluación y la carga del informe de evaluación en el portal (plazo máximo 8 semanas)

Para todas las desviaciones evaluadas con una puntuación C, D y Mayor, la empresa debe definir claramente las responsabilidades y plazos de implementación de las acciones correctivas. **Todas las acciones correctivas deberán completarse dentro de tres (3) meses.** Si esto no es posible, el tiempo adicional que se necesite será acordado.

1.6. INFORME DE EVALUACIÓN

Una vez que el **"*Plan de Acciones Correctivas*"** ha sido evaluado por el evaluador, se elaborará un **"*Informe de Evaluación*"**.

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

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

De manera general, el idioma del informe será el del propio país o el utilizado en la empresa. En casos especiales, cuando el idioma utilizado por los minoristas o compradores sea diferente del utilizado en la empresa, se podrá también redactar en inglés.

Los requisitos evaluados con C y D y / o Mayor se deben traducir siempre al Inglés en el plan de acción y en informe de evaluación.

El informe contiene las siguientes secciones:

• Información general de la empresa y el emplazamiento evaluado

• Resultado general de la evaluación

• Resumen general en un formato tabla para todos los capítulos. El resultado de la evaluación especificará el nivel y el porcentaje

• Resumen de la evaluación

• Descripción del seguimiento de las acciones correctivas desde la evaluación anterior

• Observaciones acerca de las desviaciones mayores

• Resumen de todas las desviaciones establecidas

• Informe de evaluación detallado

• Lista separada (incluyendo explicaciones) de todos los requisitos evaluados con N / A (no aplicable)

Todas las desviaciones identificadas durante la evaluación se presentan en un plan de acción separado.

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

ACERTA no podrán revelar a terceros el ***"Informe de Evaluación"***, ni total ni parcialmente, salvo que la empresa haya dado previamente su consentimiento por escrito (salvo que la ley lo exija de otro modo), bien en la forma de un consentimiento expreso o como parte de un contrato entre la empresa y el usuario, o entre la empresa y ACERTA. ACERTA conservará una copia del Informe junto con cualquier documentación relacionada con el mismo, en un lugar seguro durante un período de 5 años.

1.7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La puntuación general de los diferentes Niveles se calcula automáticamente siguiendo las reglas siguientes:

Número total de puntos = (número total de requisitos del check list correspondiente de IFS PROGRESS– requisitos con puntaje NA) x 20

Puntaje final (en %) = número de puntos otorgados/número total de puntos.

Para las evaluaciones de IFS PROGRESS LOGISTICS **no se emite ningún certificado, pero sí emite una carta de confirmación.**

A partir de los resultados finales de la evaluación, el cliente obtiene un porcentaje de cumplimiento, que quedará descrito en el ***informe de evaluación***.

El porcentaje de cumplimiento dependerá del **número de desviaciones** identificadas durante la evaluación y del nivel de las mismas. El resultado final del cliente vendrá dado por las siguientes tablas:

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL NIVEL BÁSICO:

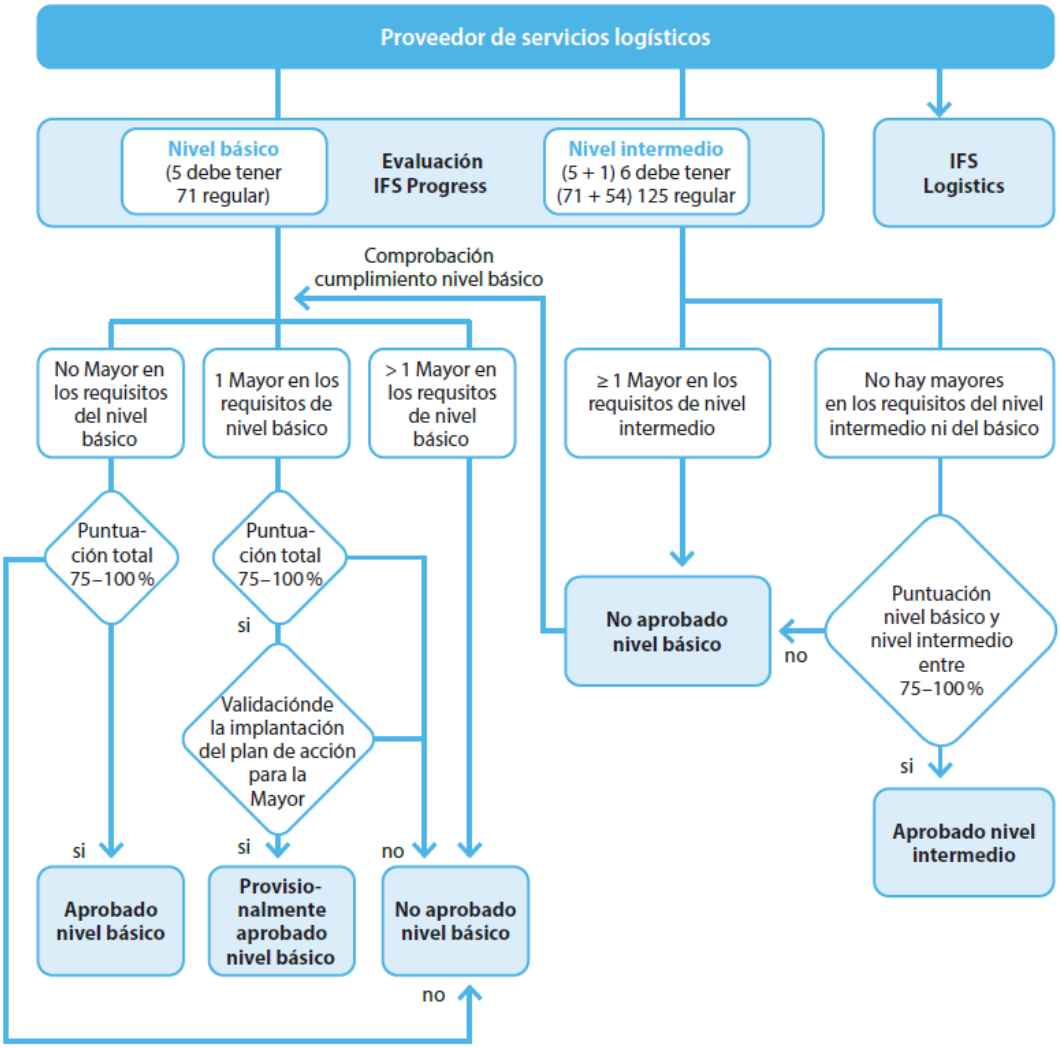
Resultado de la evaluación	Estado	Acción por la compañía	Formato de informe	Frecuencia de evaluación
> 1 Mayor en nivel básico y / o puntuación total < 75 %	No aprobado	Acciones y acordar una nueva evaluación	El informe da el estado	Re-evaluación
Max. 1 Mayor en nivel básico y puntuación total ≥ 75 %	Provisionalmente Aprobado en nivel básico hasta que se tomen acciones validadas por el socio o EC para aprobación final	Enviar el plan de acción dentro de las 2 semanas tras recibir el pre-infome. Implantar el plan de acción dentro de los 3 meses tras la evaluación. Implantar el plan de acciones correctivas para la desviación Mayor para la validación final	El informe incluyendo el plan de acciones correctoras da el estado	Evaluación de renovación a los 12 meses
	En caso de que no se tomen más acciones o no se valide- no aprobado en nivel básico	Acciones y acordar una nueva evaluación	El informe da el estado	Re-evaluación
Ninguna Mayor en nivel básico y puntuación total ≥ 75%	Aprobado en nivel básico	Enviar el plan de acciones correctoras a las 2 semanas tras recibir el pre-informe. Implantar el plan de acciones correctoras dentro de los 3 meses tras la evaluación.	El informe incluyendo el plan de acciones correctoras da el estado	Evaluación de renovación a los 12 meses

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL NIVEL INTERMEDIO:

Resultado de la evaluación	Estado	Acción por la compañía	Formato de informe	Frecuencia de evaluación
Sin Mayores en el nivel intermedio ni básico y puntuación total < 75 % en el check list de nivel intermedio	No aprobado para el nivel intermedio	Acciones y / o acordar un nueva evaluación	El informe da el estado	Si se desea, reevaluación en el nivel intermedio
≥ 1 Mayor en el nivel intermedio y > 1 Mayor en el nivel básico	No aprobado en nivel básico ni nivel intermedio	Acciones y acordar una nueva evaluación	El informe da el estado	Re-evaluación
≥ 1 Major en el nivel intermedio y max. 1 Mayor en el nivel básico y una puntuación total ≥ 75 % para el checklist de nivel básico	Provisionalmente aprobado en nivel básico hasta que se tomen acciones validadas por el socio o EC / PSE para aprobación final	Enviar el plan de acciones correctoras a las 2 semanas tras recibir el pre-informe. Implantar el plan de acciones correctoras dentro de los 3 meses tras la evaluación. Implantar acción correctora para la desviación Mayor para validación final	El informe incluyendo el plan de acción da el estatus	Evaluación de renovación a los 12 meses
	En caso de que no se tomen más acciones o no se valide – no aprobado en nivel Básico No aprobado a nivel intermedio	Acciones y acordar nueva evaluación	El informe da el estatus	Re-evaluación

Resultado de la evaluación	Estado	Acción por la compañía	Formato de informe	Frecuencia de evaluación
≥ 1 Mayor en el nivel intermedio y ninguna en el nivel básico y puntuación total ≥ 75 % en el check list del nivel básico	Aprobado para nivel básico No aprobado para nivel intermedio	Enviar el plan de acciones correctoras a las 2 semanas tras recibir el pre-informe. Implantar el plan de acciones correctoras dentro de los 3 meses tras la evaluación	El informe incluyendo el plan de acciones correctoras da el estatus	Evaluación de renovación a los 12 meses
Ninguna Mayor en el nivel intermedio y ninguna en el nivel básico y puntuación total ≥ 75 % en el check list del nivel básico y puntuación total ≥ 75 % en el check list del nivel intermedio	Aprobado para nivel intermedio	Enviar el plan de acciones correctoras a las 2 semanas tras recibir el pre-informe. Implantar el plan de acciones correctoras dentro de los 3 meses tras la evaluación	El informe incluyendo el plan de acciones correctoras da el estatus	Evaluación de renovación a los 12 meses o certificación en IFS Logistics

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



1.8. DECISIÓN DEL RESULTADO DE EVALUACIÓN.

Para iniciar el proceso de toma de decisión, el Dpto. Técnico se encarga de entregar la documentación que va a ser evaluada, que incluye al menos: **"*Solicitud de Evaluación*"**, ***"Informe de Evaluación"***, **"*Plan de Acciones Correctivas*"**.

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

En las situaciones en las que la valuación IFS Progress Logistics sea fallida, no se emitirá una carta de confirmación, y para continuar el proceso de evaluación se debe programar una nueva evaluación completa

1.9. NOTIFICACIÓN DEL DICTAMEN Y CARTA DE CONFIRMACIÓN

ACERTA evaluará la información recogida en el expediente del solicitante y emitirá su decisión del resultado de evaluación en el ***"Informe de Revisión Técnica y Dictamen".*** Una vez realizada la revisión técnica y dictamen, el Dpto. Técnico comunicará al interesado, la decisión del dictamen: emisión o no de la carta de confirmación

El plazo entre la fecha de auditoría y la carga del informe final / carta de confirmación es de:

2 semanas para elaborar el informe preliminar de la evaluación

2 semanas para que la empresa / emplazamiento responda a las desviaciones (ej:, elaborar el plan de acción)

2 semanas para que el evaluador compruebe el plan de acción, y cargue en la base de datos de IFS el informe de evaluación, la carta de confirmación y el plan de acción.

En total: entre seis (6) y ocho (8) semanas desde la fecha de la evaluación hasta la carga del informe de evaluación, el plan de acción y la carta de confirmación en la base de datos IFS

Validez:

La evaluación será válida desde la fecha de emisión que figura en el propio informe formal y carta de confirmación y vencerá después de la fecha de la evaluación inicial + ocho (8) semanas – un (1) día + un (1) año.

La fecha de la siguiente evaluación se calculará a partir de la fecha de la evaluación previa, y no desde la fecha de la emisión del informe/carta de confirmación. Si la evaluación no se lleva a cabo a su debido tiempo, se informará a los minoristas u otros usuarios a través del Portal de Auditoría de IFS, que tengan a la compañía en su lista de favoritos

La empresa que desee recurrir contra las decisiones de ACERTA relativas a su certificación, podrá interponer una apelación utilizando el formulario disponible en la web de ACERTA, que acusa recibo automáticamente. La apelación deberá formularse por escrito según la vía descrita anteriormente en un plazo de 20 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la decisión de certificación. Transcurrido este plazo, ACERTA no tendrá la obligación de atenderlas.

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

Nota: La notificación de cambios de requisitos de certificación se realiza a través de la página web de ACERTA: www.acerta-cert.com

1.10. NOTIFICACIONES OBLIGATORIAS DURANTE EL CICLO DE EVALUACIÓN

Durante el ciclo de evaluación, la **empresa debe asegurarse 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 evaluación, p. ej.:

- Retirada,
- alerta sobre productos,
- cambios en organización y gestión,
- cambios en la dirección de contacto

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

Después de recibir dicha información de los emplazamientos, es responsabilidad de la entidad certificación investigar cada situación y decidir cualquier acción sobre el estado de la Certificación IFS.

Si así lo viera necesario, la entidad de certificación rellenará en inglés el formulario de información extraordinaria correspondiente proporcionado en la Base de datos de IFS dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la información.

1.11. RE-EVALUACIÓN (DESPUÉS DE UNA EVALUACIÓN "NO APROBADA")

Se lleva a cabo una evaluación programada no acreditada del emplazamiento en relación con todos los requisitos del check list del nivel básico o intermedio.

1.12. RENOVACIÓN

La evaluación de renovación debe ser solicitada por el socio de negocios o por la empresa evaluada (3 meses antes del vencimiento del ***Informe de Evaluación/carta de confirmación*** la empresa recibe un recordatorio desde el Portal de IFS)

Se tramitará una nueva **"*Solicitud de Evaluación*"** en la que se identificará el alcance. El Dpto. Técnico contactará con el interesado para acordar la fecha de la evaluación.

La fecha de la evaluación de renovación será calculada a partir de la **fecha de la evaluación inicial** (se considerará el último de los días de la fecha de evaluación).
La siguiente evaluación debe programarse no antes de **ocho (8) semanas antes** y a más tardar **dos (2) semanas después** de la fecha de vencimiento de la evaluación. Si no se respetan estas normas en relación al tiempo, se interrumpirá el ciclo de evaluación

En el caso de que no se llevara a cabo la evaluación, la compañía permanecerá visible durante 3 meses más, después de que la validez del informe / carta de confirmación expire en la base de datos IFS.

El tiempo de estancia en cada nivel no debiera ser superior a un (1) año, a menos que exista un acuerdo / requisito diferente con el socio comercial.
En general, se debe acordar un programa con la empresa evaluada para cumplir con los requisitos de la Norma IFS Logistics en un plazo máximo de tres (3) años.
Se deben considerar la evaluación del riesgo del producto y el desempeño de la compañía cuando hay excepciones en relación a los plazos.

1.13. RETIRADA / SUSPENSIÓN DE LA CARTA DE CONFIRMACIÓN

Cuando esté justificado, ACERTA podrá **retirar / suspender la carta de confirmación.**

Una carta de confirmación IFS Progress Logistics será **retirada** por ACERTA en situaciones tales como:

- Cuando cualquier información indique que los servicios/actividades logísticas dejen de cumplir con los requisitos del sistema de certificación
- En caso de cese de la producción y se trasladara a una nueva ubicación
- En caso de cancelación del contrato de evaluación (entre la entidad de certificación y la compañía)

Una carta de confirmación IFS Progress Logistics será **suspendida** 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.
- En caso de impago de la auditoría actual por parte de la compañía auditada.

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

1.14. QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS

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

Quejas o también llamadas reclamaciones (en adelante quejas): Manifestación por escrito de un tercero sobre su desacuerdo respecto de la calidad del trabajo de ACERTA.

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 de la conformidad que le afecta. Puede ser por discrepancias en el alcance, calificación otorgada o por haberse denegado, suspendido o cancelado el certificado o dictamen.

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

Quejas: Cualquier persona física o jurídica podrá interponer una queja ante ACERTA. Las quejas deberán ser comunicadas a través del formulario disponible en la página web o en su defecto a través de un correo electrónico.
Si alguien intenta reclamar verbalmente o por un medio escrito distinto del indicado, se le pedirá que lo haga por la vía indicada anteriormente con el fin de que la queja quede correctamente registrada.
Esta información es dirigida a la Dirección General y la Dirección de Calidad Corporativa, y estas serán comunicadas al Director de calidad.
Se emitirá la confirmación de la recepción de la queja en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Se dará una respuesta inicial dentro de los diez (10) días laborables tras recibir la queja dándole respuesta sobre las acciones tomadas o de nuevos plazos si estas no pudieran haber sido implementadas y fuera necesario ampliar este plazo. Se investigará de forma exhaustiva y tras la finalización completa de la queja se informará por escrito.

Apelaciones: Cualquier cliente o solicitante de certificación podrá interponer una apelación contra las decisiones adoptadas por ACERTA. Todas las apelaciones son remitidas automáticamente a la Dirección General y a la Dirección de Calidad Corporativa.
Toda apelación deberá gestionarse mediante el formulario disponible al público en la página web de ACERTA, que acusa recibo automáticamente. Se comunicará al interesado en un plazo de 5 días la forma en que se va a tratar la apelación.
Las apelaciones finalizarán en el plazo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la información del emplazamiento auditado. 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.

2. NIVEL DE INSPECCIÓN

DEFINICIONES:

- EVALUACIÓN INICIAL: primera evaluación en un emplazamiento según IFS Progress-Logistics en base al checklist de nivel básico o intermedio o la evaluación tras la interrupción de un ciclo de evaluación.
- RE-EVALUACIÓN: tras una evaluación "no aprobada". Se lleva a cabo una evaluación programada no acreditada del emplazamiento en relación con todos los requisitos del checklist del nivel básico o intermedio.
- EVALUACIÓN DE RENOVACIÓN: Evaluación programada no acreditada con respecto realizada de acuerdo con el listado de requisitos de nivel básico o intermedio, tras una evaluación inicial dentro del ciclo de evaluación correspondiente.
- PRE-EVALUACIÓN: Evaluación voluntaria respecto al listado de requisitos de nivel básico o intermedio para decidir sobre un nivel de entrada al programa.

2.1 EVALUACIÓN INICIAL/RENOVACIÓN

2.1.1 Alcance de evaluación

IFS Progress – Logistics es un programa para la evaluación de emplazamiento / s cuyas actividades están orientadas a la logística para productos de alimentación y no alimentación, como transporte, almacenamiento, carga / descarga, etc. Aplica a todos los tipos de transporte: por carretera, ferrocarril, barco o avión; productos congelados / refrigerados o productos estables a temperatura ambiente

Los siguientes alcances están definidos para las evaluaciones IFS Progress – Logistics:

1 Almacenamiento

• a Productos alimentarios

• b Productos no alimentarios

2 Transporte

• a Productos alimentarios

• b Productos no alimentarios

IFS Progress – Logistics no aplicará a las siguientes actividades:

• importación, comercio de bienes (oficinas, p. ej., empresas típicas de bróker con actividades de compra)

• transporte de animales vivos.

El alcance de la evaluación deberá ser acordado entre la empresa y ACERTA.

El **alcance de la evaluación** se describirá detalladamente en el **informe de evaluación y la carta de confirmación**. Deberá ser claro, inequívoco y describir las actividades logísticas del emplazamiento (ej: transporte, incl. tipo de transporte, almacenamiento) así como el alcance de producto (s) el (los) cual (es) es (son) manipulados (alimentarios, no alimentarios) y las condiciones del manejo (ej: a temperatura ambiente, refrigerado, congelado).

La evaluación será específica del lugar en el que se lleven a cabo todos los procesos logísticos. Cuando existan estructuras descentralizadas y la evaluación de una determinada ubicación sea insuficiente para obtener una visión

completa de los procesos del emplazamiento, también se incluirán en la evaluación todas las demás instalaciones pertinentes.

La identificación de **exclusiones será solo bajo una situación excepcional**. Las exclusiones aplicables deberán especificarse claramente en la "***solicitud de evaluación"***, en el "***Informe de evaluación"*** y en la ***"carta de confirmación".***

NORMAS EN CASO DE EQUIPOS DE EVALUACIÓN:

1. Un equipo de evaluación IFS PROGRESS FOOD está compuesto por ***evaluadores aprobados por IFS***
2. Se ***nombrará siempre a un evaluador jefe***.
3. Los ***co-evaluadores*** deberán estar siempre aprobados en IFS Progress.

2.1.2 Duración de la evaluación

Es responsabilidad del director del Dpto. Técnico (en su ausencia el director de Calidad) o Coordinador de evaluadores determinar las jornadas de evaluación *in situ* que son necesarias a partir de la revisión de la ***Solicitud de Evaluación.***

ACERTA establece una duración de 8 horas de trabajo como 1 jornada (así, por ejemplo: 12 horas sería 1 jornada y media) para el cálculo de la duración de evaluación in situ. La duración de la evaluación in situ, así como el tiempo empleado en la inspección de las instalaciones se reflejará en el informe de evaluación.

Una evaluación del checklist completo debiera durar normalmente entre cuatro (4) y ocho (8) horas.

El tiempo de preparación de la evaluación y generación del informe no se consideran dentro de la duración de la evaluación. Durante una evaluación, **1⁄3 de la duración de la evaluación se pasará, como mínimo, en el área operativa del emplazamiento.**

La determinación de la duración final de la evaluación podría variar si ACERTA lo considerara necesario después de revisar la ***solicitud de evaluación*** y son los siguientes factores:

- tamaño del emplazamiento logístico
- el tipo de servicios ofrecidos
- el alcance de evaluación
- número de unidades de transporte implicadas
- número de unidades de almacenamiento implicadas
- número total de empleados (trabajadores a tiempo parcial, trabajadores por turnos, personal temporal, personal administrativo, etc.)
- numero de desviaciones identificadas durante la evaluación anterior.

2.1.3 Realización de la evaluación

La evaluación es realizada por el evaluador evaluando los requisitos que aparecen en el ***Acta de Evaluación (AuditXpress de IFS).*** Para este fin, se examinarán documentación necesaria, se entrevistará al personal implicado, y se inspeccionará las instalaciones.

El evaluador o equipo evaluador redactará **notas detalladas** sobre las **desviaciones** de la empresa respecto a la Norma, que se utilizarán como base para el ***Informe de Evaluación*** y valorará la naturaleza y gravedad de cualquier desviación (B, C o D) o Mayor. También se deberán justificar los requisitos calificados como **no aplicables**.

✓ Reunión inicial

La evaluación comienza con una reunión inicial en la que es recomendable que esté presente por parte de la empresa el principal responsable de operaciones o de producción de las instalaciones (Dirección y director de operaciones: gerente, director de producción…).

En caso de haber más de un evaluador, el evaluador jefe presentará al equipo evaluador y las funciones de cada uno de ellos. Durante la reunión inicial se confirmará el alcance de la evaluación y se planificarán las actividades (tiempos y personas) que se realizarán durante la evaluación de acuerdo con el guion definido en el ***Plan de Evaluación***.

✓ La propia evaluación

Incluye la revisión de la documentación, inspección de las instalaciones de producción, entrevistas con el personal y las conclusiones del evaluador.

El evaluador llevará a cabo una evaluación no acreditada con respecto al check list del **nivel básico** o **nivel intermedio.**

El evaluador revisará el informe y plan de acciones correctoras de la evaluación 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 evaluación.

La evaluación inicial/renovación está enfocada a las instalaciones de la empresa, así como a otras instalaciones si éstas son relevantes para el alcance establecido en la evaluación. El emplazamiento sólo puede ser evaluado en un momento en que se estén llevando a cabo las actividades logísticas con los productos especificados en el alcance de la evaluación. El evaluador dejará reflejado en el ***Informe de evaluación*** los procesos que se llevaban a cabo el día de la evaluación.

Todos los documentos relacionados con la evaluación deben estar en el centro logístico.

El cumplimiento relativo a las reglas de uso relativas a los logotipos de IFS PROGRESS LOGISTICS y de ACERTA se verificará en la evaluación y las conclusiones quedarán reflejadas en el perfil de la compañia del ***Informe de Evaluación.***

Durante la evaluación se requerirán todos los datos necesarios para completar la información necesaria del apartado “Resumen de la evaluación” del ***Informe de Evaluación.***

✓ Reunión final

El evaluador presentará sus conclusiones, pero no efectuará ningún comentario sobre el posible resultado del proceso de evaluación. La reunión final debe incluir:

- Unas palabras de agradecimiento al auditado por la colaboración prestada;
- Comentar que el evaluador hace una evaluación provisional del estado de la empresa y es ACERTA la responsable de la decisión de evaluación y de preparar el informe de evaluación definitivo tras la recepción del plan de acción completado.
- Un recordatorio del alcance de la evaluación;
- Repaso de las desviaciones que se han detectado: en requisitos regulares y requisitos “debe tener”.
- En la reunión final el acta final debe ser firmada por el evaluador y por el representante de la empresa al finalizar la evaluación, para confirmar los días de la evaluación y las horas de inicio y finalización de cada día, así como el resultado provisional.
- Un comunicado, realizado por el evaluador, exponiendo que pasaría en el caso de que haya un requisito “debe tener” valorado con más de una mayor y/o si no se alcanza el 75% de la puntación total, se tendría que llevar a cabo nuevamente la evaluación completa.

- Un comunicado de que no puede obtenerse la evaluación sino existen propuestas de acciones correctivas, con el plazo de implantación y el responsable para las desviaciones B, C, D y mayores detectadas durante la evaluación;
- Breve descripción de los siguientes pasos del proceso de evaluación;
- Atender a las preguntas de la empresa

En la reunión final de cierre es recomendable que esté presente por parte de la empresa el principal responsable de operaciones o de producción de las instalaciones (Dirección y director de operaciones: gerente, director de producción…).