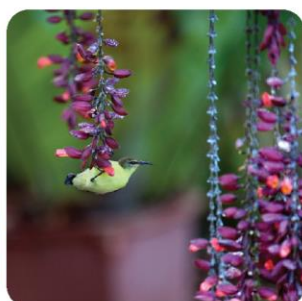


ASEGURAMIENTO UTZ

Requerimientos para entidades certificadoras

Versión 1.1 - Febrero del 2018



En el sitio web de UTZ se pueden encontrar copias y traducciones de este documento en formato electrónico:

Sitio web de UTZ

www.utz.org/resource-library

Por favor envíe sus comentarios y sugerencias a:

assurance@utz.org

O por correo postal a:

UTZ

Departamento de Estándares y Certificación

De Ruyterkade 6 bg

1013 AA Amsterdam

Países Bajos

© UTZ 2018

No se permite la reproducción, el almacenamiento en un sistema de recuperación, ni la transmisión por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, de ninguna parte de esta publicación, sin indicación completa de su procedencia.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. ¿Cuáles son los <i>Requerimientos para las Entidades Certificadoras</i> ?	4
1.2. ¿Cuándo se deben cumplir los <i>Requerimientos para Entidades Certificadoras</i> ?.....	4
1.3. ¿Qué nuevos aspectos hay en los <i>Requerimientos para Entidades Certificadoras</i> ?	4
1.4. Alcance de este documento	5
1.5. Otros documentos relevantes y traducciones	5
1.6. Información de contacto de UTZ.....	5
1.7. Abreviaciones	6
1.8. Definiciones.....	6
2. GESTIÓN DE LA EC.....	7
2.1. Introducción	7
2.2. Requisitos de aprobación para una EC	7
2.3. Procedimiento de aprobación de EC	11
3. MONITOREO DE LA EC	13
3.1. Introducción	13
3.2. Metodología de monitoreo	13
3.3. Periodo de monitoreo	13
3.4. Escala de monitoreo	13
3.5. Indicador clave de rendimiento (por sus siglas en inglés).....	14
3.6. Evaluación de los resultados	Error! Bookmark not defined.
3.7. Informes y comunicación	Error! Bookmark not defined.
4. CAPACITACIÓN DE EC	17
4.1. Introducción	17
4.2. Módulo de capacitación	17
4.3. Requisitos obligatorios de capacitación y curso internos.....	Error! Bookmark not defined.
5. POLÍTICA DE SANCIONES.....	19
5.1. Introducción	19
5.2. Política de sanciones.....	19
5.3. Emisión y levantamiento de sanciones.....	21
5.4. Procedimientos de inconformidad y apelación.....	22
Anexo 1:	23
Auditorías de oficina	23
Auditoría de sombra	24
Auditoría en paralelo	25

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ¿Cuáles son los *Requerimientos para las Entidades Certificadoras*?

En conjunto con el Protocolo de Certificación de UTZ el documento de requerimientos para entidades certificadoras describe el Sistema de Aseguramiento de UTZ. Este documento incluye el proceso de requerimientos que han de seguirse para convertirse en una entidad certificadora aprobada por UTZ (EC), así como los requerimientos de aprobación para el personal de la EC. Además, se describe la metodología utilizada por UTZ para monitorear el desempeño de las EC, así como la Política de Sanciones que aplicará siempre que se comprometa el aseguramiento de los estándares de UTZ. Por último, el documento explica el programa de capacitación para las EC de UTZ, el cual forma parte integral del proceso de aprobación.

1.2. ¿Cuándo se deben cumplir los *Requerimientos para Entidades Certificadoras*?

La versión 1.0 de los requerimientos para entidades certificadoras ha sido lanzada simultáneamente con el Protocolo de Certificación de UTZ en su versión 4.2. Este documento sustituye el Sistema de Monitoreo de EC de UTZ en su versión 2.0, así como los requerimientos previamente descritos en las secciones 3.1, 3.2, y 4.4 del Protocolo de Certificación de UTZ en su versión 4.1. Como tal, los requerimientos de aprobación consignados en el capítulo 2 han tenido carácter obligatorio desde julio de 2015 y mantendrán ese carácter a partir del 1 de enero de 2018 en adelante hasta que sean sustituidos por una versión futura de este documento.

Las ECs y el personal de éstas que ya recibieron aprobación conforme a versiones anteriores del protocolo de UTZ seguirán con su aprobación, siempre y cuando se encuentren en un estatus de cumplimiento conforme a los requerimientos de capacitación y que retengan tal estatus de cumplimiento (ver sección 4.2: *Módulos de Capacitación*) y requerimientos mínimos de auditoría (ver sección 2.2.1 y 2.2.4: *Requerimientos Mínimos de Auditoría*).

Si una EC que ya cuenta con aprobación deseara efectuar cambios en su aprobación (extender cualesquiera de sus alcances, agregar/cambiar gerentes de proyecto, certificadores o auditores, o agregar un alcance para un certificador/auditor que ya se encuentre aprobado), ello deberá solicitarse de manera formal por conducto del gerente de proyecto por medio del sistema de trazabilidad de UTZ o poniéndose en contacto con cbmanagement@utz.org. Si tal cambio se solicitare, UTZ hará una revisión en el cumplimiento con base en este documento (esto es, sin contrastar con base en versiones anteriores del Protocolo de Certificación de UTZ).

1.3. ¿Qué nuevos aspectos hay en los *Requerimientos para Entidades Certificadoras*?

El documento de Requerimientos para Entidades Certificadoras introduce los siguientes cambios en comparación con el sistema de monitoreo de EC de UTZ en su versión 2.0 y el Protocolo de Certificación de UTZ en su versión 4.1, en vigor a partir del 1 de enero de 2016 en adelante:

- La norma ISO 17021:2015 se considera ahora un alcance de acreditación válido para las ECs que efectuó en la certificación de la Cadena de Custodia **únicamente** (es decir, si la certificación del Código de Conducta);
- Se fijará un número mínimo de auditorías para las ECs y auditores individuales para el Código de Conducta;
- Un curso de capacitación de auditores líderes relacionado con los sistemas de gestión ha pasado a tener carácter obligatorio para auditores.
- Se han redistribuido los indicadores en las KPIs y el Sistema de Monitoreo de ECs.
- Se podrán emitir sanciones de tarjeta roja para un alcance específico, con una duración flexible.

1.4. Alcance de este documento

Este documento es aplicable para las siguientes partes:

- ECs aprobadas y prospectas

1.5. UTZ Otros documentos relevantes y traducciones

Este documento está disponible tanto en inglés como en español. En caso de dudas sobre la precisión de la información en cualquier versión traducida de este documento, se debe consultar la versión en inglés, que es la versión oficial y vinculante.

Las traducciones y otros documentos relevantes están disponibles en el sitio web de UTZ. [Sitio web de UTZ](#)
Estos documentos incluyen:

- **Protocolo de Certificación:** en conjunto con los *Requerimientos para Entidades Certificadoras*, el Protocolo de Certificación describe el Sistema de Aseguramiento de UTZ. El Protocolo de Certificación se enfoca en el proceso a seguir para convertirse en un miembro certificado de UTZ, explica asimismo qué miembros deben ser auditados, y cómo y cuándo se efectuará la auditoría.
- **Código de Conducta (Código):** estándar para productores y grupos de productores, que contempla mejores prácticas agrícolas y condiciones laborales, así como un mejor cuidado de la naturaleza y de las generaciones futuras. Un productor/grupo de productores podrá vender sus productos como productos con certificación UTZ siempre y cuando implementen todos los requerimientos del código y se certifiquen, seguido de una auditoría por parte de una EC aprobada.
Cadena de Custodia (CdC): estándar para los Actores de la Cadena de Suministro (ACS), diseñado para asegurar un alto nivel de confianza en que los productos UTZ están relacionados, física o administrativamente (en el caso de balance de masa), con productores UTZ, y que garantiza la trazabilidad de los productos UTZ. La certificación según el Estándar de la Cadena de Custodia es una garantía de que los productos vendidos por un ACS certificado son UTZ y han sido comercializados y manejados de acuerdo a los requisitos establecidos por UTZ.
- **Listas de verificación del Código y de la CdC:** Listas resumidas de todos los puntos de control (PC), más preguntas de evaluación y monitoreo, con una columna adicional para comentarios. Estos documentos deben ser usados por los miembros (y sus subcontratistas) para realizar la autoevaluación, y pueden ser además usados por los auditores de las ECs para realizar auditorías.
- **Documentos de orientación:** esta colección de documentos proporciona orientación con respecto de la implementación y auditabilidad de los estándares de UTZ en cuanto a temas específicos o países específicos.
- **Lista de ECs aprobadas:** Lista de ECs aprobadas por UTZ para realizar auditorías de certificación según los requisitos de UTZ. Contiene la región o el país donde cada EC puede hacer auditorías. Para consultar una lista de las EC aprobadas haga clic [aquí](#).

1.6. Información de contacto de UTZ

Si se tiene alguna pregunta con respecto de los requerimientos y los procesos explicados en este documento, las EC pueden ponerse en contacto con el departamento de estándares y aseguramiento de UTZ escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico:

- assurance@utz.org para remitir todas sus dudas con respecto del sistema de aseguramiento de UTZ
- cbmanagement@utz.org para cuentas y aprobaciones de EC
- cbmonitoring@utz.org para monitoreo de EC
- cbtraining@utz.org para capacitación de EC

1.7. Abreviaciones

Estas son las abreviaciones empleadas en este documento:

EA	Entidad Acreditadora
EC	Entidad Certificadora
Código	Código de Conducta
CdC	Estándar de Cadena de Custodia
KPI	Indicador Clave de Rendimiento (por sus siglas en inglés)
E&A	Estándares y Aseguramiento (Depto. de UTZ)

1.8. Definiciones

En tanto no se indique de otra manera, el término “EC” en este documento se refiere únicamente a las EC aprobadas por UTZ.

Auditor	Persona calificada para realizar auditorías en nombre y bajo la responsabilidad de una EC. Conforme a una metodología adecuada, los auditores recopilan evidencias para evaluar en qué medida se cumplen los criterios de los estándares. Deben ser objetivos, imparciales y competentes.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar evidencia de auditoría que permita determinar hasta qué punto se cumplen los requisitos para obtener y mantener la certificación UTZ.
Entidad certificadora	Empresa externa que lleva a cabo auditorías contrastando con uno o más estándares de UTZ.
Certificador	Miembro del personal de una EC (o contratista independiente) que está aprobado por UTZ para tomar decisiones de certificación.
Gerente de régimen	El miembro del personal de la EC es responsable de la gestión administrativa de la cuenta de la EC en el programa de UTZ.
Sistema de trazabilidad de UTZ	Se trata de una plataforma en línea que es utilizada por todos los actores del programa de UTZ para almacenar información sobre la EC y los miembros, así como planes de auditoría, conclusiones de informes de auditoría, registrar transacciones de productos con certificación UTZ y solicitar y obtener aprobaciones para etiquetado. UTZ actualmente trabaja con dos sistemas de trazabilidad de manera paralela: el portal Good Inside Portal (GIP) y MultiTrace. El término de sistema de trazabilidad de UTZ se refiere a alguna de las dos plataformas antes referidas de manera intercambiable, salvo que se mencione explícitamente de otra forma.

Conforme a la terminología de ISO, aplicarán las siguientes definiciones a efectos de comprensión e interpretación del Protocolo de Certificación:

- Los enunciados con sentido imperativo establecen un **requerimiento**
- Los enunciados con sentido de sugerencia indican una **recomendación**
- Los enunciados con sentido de posibilidad indican que algo está permitido
- Los enunciados con sentido de permisibilidad indican que algo es posible, por ejemplo, que una organización o un individuo es capaz de hacer algo

2. GESTIÓN DE LA EC

2.1. Introducción

Solo las ECs que hayan sido aprobadas por UTZ pueden realizar auditorías conforme a los estándares de UTZ. Este capítulo describe el procedimiento y requerimientos de aprobación para las ECs.

UTZ se compromete a proporcionar condiciones iguales para las EC que ofrecen sus servicios de certificación UTZ a productores, grupos de productores y ACS. UTZ también cree que los productores, grupos de productores y ACS reciben un mejor servicio si tienen la posibilidad de elegir entre varias EC que puedan ofrecer servicios de alta calidad.

2.2. Requisitos de aprobación para una EC

Para recibir la aprobación por parte de UTZ y mantener dicha aprobación, las ECs deben cumplir con una serie de requisitos. Estos requisitos son aplicables 1) a la EC misma, 2) el Director del Proyecto, y 3) su certificador o certificadores y 4) auditores que trabajen para la EC. A efectos de que UTZ pueda aprobar a una EC, la EC debe cumplir con los requerimientos relacionados con la EC misma, el director del proyecto y al menos un certificador. Los auditores son aprobados de manera interna por la EC.

2.2.1 Requerimientos de cumplimiento de la entidad certificadora

Requerimientos para la aprobación de la EC	
a.	<p>Tener una acreditación emitida por una Entidad de Acreditación (EA) que sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miembro del Foro Internacional de Acreditación (IAF)¹ o - Miembro titular de la Alianza ISEAL <p>Los alcances de acreditación y sub alcances aceptados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO 17065:2012 para el Código de Conducta o la certificación de la Cadena de Custodia. Los sub alcances válidos incluyen por ejemplo la certificación orgánica (Regulación (EC) No 834/2007) o GLOBALGAP (Estándar IFA) - ISO 17021:2015 para la certificación de la cadena de custodia únicamente. Los sub alcances válidos incluyen por ejemplo ISO 9001 (Referencia de Alcance de la EA 3) o ISO/FSSC 22000 (Categoría C). <p style="text-align: center;"><i>NOTA: la EC aprobada por UTZ es la oficina de la EC que ostenta la acreditación.</i></p>
b.	<p>Disponer de un Director del Proyecto aprobado por UTZ y uno o más Certificadores que, conjuntamente, cuenten con aprobación para todos los productos y estándares incluidos en el alcance de la EC.²</p>
c.	<p>Requerimiento mínimo de auditoría para ECs aprobadas para el código de conducta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo como mínimo cinco auditorías del Código de Conducta de UTZ al año. <p>El número de auditorías será revisado por UTZ al cierre de cada año calendario, con base en el informe anual de la EC presentado a UTZ (ver el Protocolo de Certificación de UTZ en su versión 4.2 en la sección 3.5) y con base en los datos internos en posesión de UTZ. Las auditorías válidas a efectos de cumplir con el requerimiento mínimo de auditoría son todas las auditorías de certificación y de refrendo de certificación, suspensión o no certificación. Las pre auditorías, las auditorías de seguimiento con las auditorías sorpresa no cuentan para efectos de cumplir con el requerimiento de auditoría. Las ECs que no cumplan con el requerimiento de auditoría mínima serán descalificadas con respecto del alcance del Código de Conducta. ³.</p>

¹Se trata de un miembro completo que haya suscrito el Contrato de Reconocimiento Multilateral (MLA) con IAF y que se le haya otorgado el alcance y subalcance que son aplicables a la acreditación de la EC utilizada para la aprobación de la EC de UTZ.

A las ECs se les aprueba para conjuntos alcances, el cual determina 1) el lugar, 2) con respecto de cuáles estándares de UTZ se hará el cotejo y 3) para qué productor o productores se les permite efectuar auditorías, de manera respectiva serán referidos en adelante como 1) el alcance geográfico, 2) el alcance de estándar y 3) el alcance de productos.

Los alcances de productos y de estándares para los que puede recibir aprobación una EC, dependen del alcance de su acreditación ISO 17065:2012 o ISO 17021:2015 y el alcance combinado de los certificadores aprobados de la EC.

El alcance geográfico para el cual una EC puede ser aprobada depende de los intereses estratégicos propios de la EC, es decir, en donde desea la EC ofrecer sus servicios de auditoría de UTZ. No obstante, hay que tener en cuenta que, a efectos de incluir un país en su alcance geográfico, una EC debe:

- a) Responder a las solicitudes de cotización de auditoría presentadas por miembros de UTZ ubicados en ese país en un plazo de tres semanas tras haber recibido la solicitud;
- b) Debe ser capaz de realizar una auditoría (con un auditor aprobado e íntegramente capacitado, ver las secciones 2.2.4 y 4.2.) en ese país en un plazo de 3 meses a partir de la recepción de una solicitud de auditoría por parte de un miembro (prospecto) de UTZ.

Las EC que no respondan a solicitudes de cotización de auditoría y/o que no programen auditorías en su debido tiempo perderán los países relevantes de su alcance geográfico y/o podrán recibir una sanción.

Todas las oficinas locales/regionales de la EC están cubiertas bajo la misma aprobación de la EC. La oficina que ostenta la acreditación usada para la aprobación de UTZ es responsable de asegurar que todos los procedimientos relacionados con las actividades de UTZ se implementen debidamente en los países en los cuales tengan lugar las actividades de certificación de UTZ. Si las oficinas locales/regionales trabajan de manera completamente independiente (es decir, tales oficinas llevan a cabo cabalmente el proceso de certificación) deben presentar una solicitud para ser probados como una EC individual.

Se permite la subcontratación por parte de una EC aprobada ("ECX") de otra EC ("EC Y"), una entidad de inspección o un auditor autónomo para la realización de auditorías de UTZ. La entidad subcontratada (EC Y) debe tener un contrato con la EC aprobada (EC X), y debe incluirse en el alcance de su acreditación ISO 17021 o ISO 17065. Siempre, la EC subcontratadora (EC X) será responsable de la certificación, de la administración de las cuentas de usuario y de los derechos de la EC subcontratada (EC Y) en el Sistema de Trazabilidad de UTZ. Por tanto, UTZ considera al personal subcontratado como personal de la EC aprobada (EC X). Cuando una EC subcontrata a otra EC para una auditoría de UTZ, la EC subcontratada no se debe presentar ante el miembro bajo el nombre de su propia EC, sino de que debe estipular con toda claridad que trabaja bajo la dirección de la EC subcontratadora.

2.2.2 Requerimientos de cumplimiento del director de proyecto

El Director del Proyecto es parte del personal de la EC que se ocupa de la gestión administrativa de la cuenta de la EC referente al programa UTZ. Sus responsabilidades son:

- Procurar y supervisar que todos los Certificadores y auditores cumplan los requisitos de aprobación descritos en este capítulo
- Mantener actualizada toda la documentación relacionada con UTZ
- Entregar el reporte anual y otros documentos a UTZ
- Coordinar la generación de todos los reportes requeridos en el sistema de trazabilidad de UTZ;
- Gestionar debidamente la cuenta de la EC en el sistema de trazabilidad de UTZ, así como conservar una lista actualizada del personal;
- Ocuparse de la comunicación con UTZ, excepto de la comunicación acerca de las decisiones de certificación.

²Debido a este requerimiento, en caso de una ausencia de largo plazo (por ejemplo, debido a un permiso de ausencia por maternidad o licencia por enfermedad) de un Director de Proyecto o certificador, las ECs se deben asegurar de que alguien más sea aprobado para su remplazo de manera oportuna.

³UTZ se reserva el derecho de modificar el umbral del mínimo de auditorías, en los casos en los que ello incidiera adversamente en la igualdad de condiciones.

- Dar cuenta a UTZ toda vez que ocurran cambios que puedan incidir en el cumplimiento de la EC con respecto de los requerimientos consignados en este documento, como también cuando la EC reciba una sanción de parte de su entidad acreditadora o cualquier otro proyecto para el cual la EC está aprobada.

Requerimientos para (obtener y mantener) la aprobación del director de proyecto	
a.	Haber completado exitosamente los módulos de capacitación obligatorios y aplicables de UTZ según se describe en la sección 4.2.

2.2.3 Requerimientos de cumplimiento de la entidad certificadora

Los Certificadores son los miembros del personal de la EC (o contratistas independientes) que toman las decisiones de certificación. Sus responsabilidades son:

- Procurar y supervisar que todos los auditores realicen las auditorías de acuerdo con el Protocolo de Certificación de UTZ;
- Asegurar que los documentos de certificación (reportes de auditoría, certificados) se envíen de acuerdo con los requisitos establecidos en el Protocolo de Certificación de UTZ;
- Tomar la decisión final de certificación
- Comunicarse con UTZ acerca de las decisiones de certificación.

También tienen la responsabilidad de mantenerse al tanto de los avances, temas y cambios normativos relacionados a la auditoría de los estándares de UTZ y a las auditorías en general (por ejemplo, participando en las sesiones en línea de armonización de criterios que UTZ tiene previsto organizar).

Los certificadores también pueden realizar auditorías, siempre que cumplan los requisitos para auditores que se describen en el apartado 2.2.4. En este caso, otro certificador de la EC, aprobado por UTZ, debe tomar la decisión de certificación (con el fin de cumplir con el “principio de los cuatro ojos”).

Los certificadores que trabajan como contratistas independientes para una EC pueden disponer de la aprobación mientras su relación con la EC sea exclusiva (es decir, el certificador no trabaja para otra EC o certificadora y/o auditor aprobado por UTZ).

Para obtener la aprobación de UTZ, los certificadores deben cumplir con los requisitos que figuran en la siguiente tabla. A efectos de demostrar cumplimiento con los requerimientos c, d, e, f, el certificador solicitante debe presentar una bitácora de auditoría utilizando la plantilla de bitácora de auditoría de UTZ, que deberá incluir al menos diez auditorías relevantes o días hábiles como auditor o certificador por requerimiento. La Plantilla de Bitácora de Auditoría de UTZ se puede obtener de conducto de cbmanagement@utz.org en la [biblioteca de recursos de UTZ](#).

Requerimientos para (obtener y mantener) la aprobación de certificador		
	Código de Conducta	Cadena de Custodia
a	Haber completado exitosamente programas de capacitación (posterior a la preparatoria) de agricultura u horticultura, incluyendo la comprensión y la aplicación de Buenas Prácticas de Agricultura BPA . O Al menos 5 años de experiencia laboral en agricultura o en horticultura.	Haber completado exitosamente programas de capacitación (posterior a la preparatoria) de agricultura, horticultura o disciplinas relacionadas con los alimentos O Al menos 5 años de experiencia laboral en agricultura, en horticultura o en la industria alimentaria.
b	Haber completado exitosamente los módulos de capacitación obligatorios y aplicables de UTZ según se describe en la sección 4.2.	Haber completado exitosamente los módulos de capacitación obligatorios y aplicables de UTZ según se describe en la sección 4.2.
c	Conocimientos demostrables de los sistemas de producción y procesamiento de los productos correspondientes . Y Experiencia en la auditoría de tales sistemas de productos (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de	Conocimientos demostrables de los sistemas de procesamiento de los productos correspondientes . Y Experiencia en la auditoría de tal producto (al menos 10 auditorías relevantes o 20 días de trabajo relevante como auditor o certificador en este producto).

	trabajo relevante como auditor o Certificador en este producto).	
d	Experiencia en auditoría de BPA y/o de estándares de agricultura orgánica (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo como auditor o Certificador)* Y Haber completado exitosamente el curso de auditor líder con certificación IRCA de ISO 9001:2015 , el curso de auditor líder con certificación ISO 2000:2015 .	Experiencia en la auditoría de estándares de cadena de custodia (al menos 10 auditorías relevantes o 20 días de trabajo como auditor o Certificador)** Y Haber completado exitosamente el curso de auditor líder con certificación IRCA de ISO 9001:2015 , el curso de auditor líder con certificación ISO 2000:2015 .
e	Experiencia en auditoría de estándares sociales (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo como auditor o Certificador)*** O Haber completado exitosamente la capacitación de auditor SA8000:2014 avanzada	
f	Experiencia en auditoría de estándares medioambientales (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo como auditor o Certificador)**** O Haber completado exitosamente el curso de auditor líder con certificación IRCA de ISO 14001:2015 .	
g	Dominio suficiente de los idiomas inglés o español para comunicarse verbalmente y por escrito con UTZ.	Dominio suficiente de los idiomas inglés o español para comunicarse verbalmente y por escrito con UTZ.

Incluyendo, entre otros:

* GLOBALGAP, LEAF Marque, estándares nacionales (alcances relevantes), Orgánico

** ASC, BRC, FSC, GFSI, APPCC, IFS, ISO 9001 (alcances 1 o 3), ISO 22000 (alcances B o E), MSC, RSPO

*** Fairtrade-Comercio Justo, GRASP, SA8000, SMETA

**** ISO 14001, LEAF Marque, SAN

2.2.4 Requerimientos de cumplimiento del auditor

Los auditores son las personas que realizan las auditorías para una EC (como empleados o como contratistas independientes). Tienen la responsabilidad de elaborar con puntualidad y precisión los informes de las auditorías que llevan a cabo conforme a los criterios especificados en el Protocolo de Certificación de UTZ.

Los auditores también tienen la responsabilidad de estar informados de los avances, temas y cambios normativos que corresponden a la auditoría de los estándares de UTZ y a las auditorías en general. Además, deben haber recibido formación para la recopilación y la entrega de información confiable. A efectos de desarrollar estas competencias, los auditores deben recibir capacitación sobre la marcha en el trabajo, con la supervisión de personal calificado.

Los auditores no necesitan tener una aprobación por parte de UTZ (aunque UTZ se reserva el derecho de modificar esta disposición en el futuro), pero el Director del Proyecto debe asegurarse de que todos los auditores cumplan los requisitos indicados en la siguiente tabla y mantener registros de ello.

Requerimientos para (obtener y mantener) la aprobación del auditor		
	Código de Conducta	Cadena de Custodia
a	Haber completado exitosamente programas de capacitación (posterior a la preparatoria) de agricultura u horticultura, incluyendo la comprensión y la aplicación de las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) . O Al menos 2 años de experiencia laboral en agricultura o en horticultura.	Haber completado exitosamente programas de capacitación (posterior a la preparatoria) de agricultura, horticultura o disciplinas relacionadas con los alimentos O Al menos 2 años de experiencia laboral en agricultura, en horticultura o en la industria alimentaria.
b	Haber completado exitosamente los módulos de capacitación obligatorios y aplicables de UTZ según se describe en la sección 4.2.	Haber completado exitosamente los módulos de capacitación obligatorios y aplicables de UTZ según se describe en la sección 4.2.

c	Conocimientos demostrables de los sistemas de producción y procesamiento de los productos correspondientes . Q Experiencia en la auditoría de tales sistemas de productos (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo relevante como auditor o candidato a auditor en práctica).	Conocimientos demostrables de los sistemas de procesamiento de los productos correspondientes . Q Experiencia en la auditoría de tales sistemas de productos (al menos 10 auditorías relevantes o 20 días de trabajo relevante como auditor o candidato a auditor en prácticas).
d	Experiencia en auditoría de BPA y/o de estándares de agricultura orgánica (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo como auditor o candidato a auditor en prácticas) * Y Haber completado exitosamente un curso de capacitación de auditor líder relacionado con los sistemas de gestión***.	Experiencia en la auditoría de estándares de cadena de custodia (al menos 10 auditorías relevantes o 20 días de trabajo como auditor o candidato a auditor en prácticas) ** Y Haber completado exitosamente un curso de capacitación de auditor líder relacionado con los sistemas de gestión***.
e	Experiencia en auditoría de estándares medioambientales (al menos 10 auditorías relevantes o 40 días de trabajo como auditor o candidato a auditor en prácticas)****	
f	Contrato con la EC aprobada por UTZ que realiza la auditoría.	Contrato con la EC aprobada por UTZ que realiza la auditoría.
g	Requerimientos mínimos de auditoría para cada auditor aprobado 4: Llevar a cabo como mínimo cinco auditorías del Código de Conducta de UTZ por año	

Incluyendo, entre otros:

* GLOBALGAP, LEAF Marque, estándares nacionales (alcances relevantes), Orgánico

** ASC, BRC, FSC, GFSI, APPCC, IFS, ISO 9001 (alcances 1 o 3), ISO 22000 (alcances B o E), MSC, RSPO

*** El curso de capacitación tendrá una duración mínima de al menos 40 horas (equivalente al curso de auditor principal ISO 9001 o ISO 22000 certificado por el IRCA). El certificado debe especificar el contenido y la duración del curso.

**** Fairtrade, GRASP, ISO 14001, LEAF Marque, SA8000, SAN, SMETA

2.3. Procedimiento de aprobación de EC

Procedimiento de aprobación:	
1.	La EC solicita la aprobación usando el formulario de solicitud que se encuentra disponible a petición en cbmanagement@utz.org . A través del formulario de solicitud, la EC indica quiénes son las personas designadas como Director del Proyecto y Certificadores (una misma persona puede ser designada para ambas funciones, aunque no es necesario que sea así) y el alcance de producto, geográfico y de estándar al que la EC desea presentar su solicitud.
2.	La EC envía el formulario de aplicación diligenciado, junto con copias digitales de los siguientes documentos a cbmanagement@utz.org : <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de acreditación válido: incluida la descripción del alcance. 2. Organigrama de la sede central y de las oficinas locales y estructura interna. 3. Lista de EC, certificadores y auditores subcontratados que pueden realizar auditorías UTZ. 4. Lista de países que se incluirán en el alcance geográfico de la EC, incluyendo datos de contacto para que figuren en la Lista de Entidades Certificadoras Aprobadas por UTZ. 5. Pruebas de que el Director del Proyecto y los Certificadores propuestos cumplen todos los requisitos (ver la sección anterior). <p>En los casos en los que haya un potencial conflicto de intereses (por ejemplo, en los casos en los que la EC tenga cierta relación con un miembro de UTZ, o que la EC provea servicios de consultoría y actividades de capacitación a miembros de UTZ), se informará a UTZ de manera explícita de antemano durante el proceso de solicitud.</p>
3.	UTZ confirma la recepción en un plazo de una semana y posteriormente, verifica la documentación enviada. Si se cumplen todos los requisitos, se envía a la EC una copia del "Acuerdo Marco con la EC" y del "Documento del

⁴El número de auditorías efectuadas por el auditor será revisado por UTZ al cierre de cada año calendario, con base en el informe anual de la EC presentado a UTZ (ver el Protocolo de Certificación de UTZ en su versión 4.2 en la sección 3.5) y basado en los datos internos de UTZ. Las auditorías válidas a efectos de cumplir con el requerimiento mínimo de auditoría son todas las auditorías de certificación y de refrendo de certificación, suspensión o no certificación. Las pre-auditorías, las auditorías de seguimiento o las auditorías sorpresas no son tomadas en cuenta al momento de cumplir con el requerimiento de auditoría. Los auditores que no cumplan con el requerimiento de auditoría mínima serán descalificados del alcance del código de conducta.

	Sistema de Monitoreo de la EC". El primero incluye detalles sobre obligaciones, seguimiento y otras condiciones aplicables a la EC aprobada por UTZ, mientras que el último describe el Sistema de Monitoreo de las EC de UTZ.
4.	La EC firma el "Acuerdo Marco con la EC" y se lo remite a UTZ. Mediante la firma de este acuerdo, la EC se compromete a incluir en los acuerdos contractuales con sus clientes el hecho de que los resultados de sus auditorías externas pueden ser utilizados por UTZ para evaluar el desempeño de la EC y que existe la posibilidad de que puedan ser auditados directamente por UTZ.
5.	UTZ emite una declaración oficial de aprobación y la envía a la EC.
6.	La EC obtiene acceso al sistema de trazabilidad de UTZ y pasa a figurar en la "Lista de Entidades Certificadoras Aprobadas por UTZ".
7.	El director del proyecto provee a todos los certificadores aprobados acceso al sistema de trazabilidad de UTZ y mantiene registros actualizados de todos los certificadores y auditores aprobados en el sistema de trazabilidad de UTZ.

3. MONITOREO DE LA EC

3.1. Introducción

Este capítulo describe la metodología usada por UTZ para monitorear de forma continua el desempeño de las ECs.

El sistema de monitoreo de EC es (en conjunto con la gestión de las EC, la capacitación de las EC y el desarrollo de orientación de las EC) una de las herramientas de aseguramiento dentro de UTZ. Las herramientas proporcionan de manera continua datos de entrada para otro punto, con esto se crea un mecanismo común de credibilidad y mejora continua. El objetivo principal es garantizar un alto nivel de competencia y consistencia en las auditorías desempeñadas por EC aprobadas por UTZ.

Antes de ser aprobada para efectuar auditorías de UTZ, la EC recibe este documento y debe suscribir un contrato de Acuerdo Marco en virtud del cual:

- Se compromete a incluir en los acuerdos contractuales con sus clientes el hecho de que los resultados de sus auditorías externas pueden ser utilizados por UTZ para evaluar el desempeño de la EC y que existe la posibilidad de que puedan ser auditados directamente por UTZ.
- Reconoce los derechos otorgados a UTZ a efectos de monitorear las calificaciones el desempeño de las EC, e imponer sanciones a las EC, que pueden incluir a mero título enunciativo el retiro de la aprobación.

3.2. Metodología de monitoreo

El sistema de monitoreo evalúa el desempeño de las EC aprobadas durante el **periodo de monitoreo**, para ello se vale de la **escala de monitoreo** y toma en cuenta los **indicadores de monitoreo (KPIs)**.

Cada nueva EC comienza el primer periodo de monitoreo con la puntuación más alta. En el transcurso de las actividades de monitoreo, la puntuación de las KPI aplicables se ajusta en tanto que la EC esté activa durante el período determinado.

3.3. Periodo de monitoreo

Existen dos periodos de monitoreo por año calendario en los cuales el desempeño de la EC se evalúa: de enero a junio y de julio a diciembre.

3.4. Escala de monitoreo

Se utiliza una escala del uno al cinco para evaluar el desempeño de la EC en cada uno de los KPIs. La escala se explica de la siguiente manera:

- | | | |
|----|-------------------|--|
| 1- | Muy pobre: | Incumplimiento |
| 2- | Pobre: | Se deben llevar a cabo acciones para lograr una mejora |
| 3- | Promedio: | Sería aconsejable que se lleven a cabo acciones para lograr una mejora |
| 4- | Bueno: | Aún existe un margen de mejora. |
| 5- | Muy bueno: | Cumplimiento completo, no se requieren acciones adicionales |

3.5. Indicador clave de rendimiento (por sus siglas en inglés)

Todas las actividades de la EC relacionadas con los procesos de certificación de UTZ se monitorean conforme a los KPIs descritos en esta sección:

3.5.1 Informes (KPI 1)

Este KPI evalúa la calidad, precisión y puntualidad de la información que se envió al departamento de estándares y aseguramiento de UTZ cuando se solicita una licencia en el portal GIP. Ejemplos de las acciones que pueden incidir en la puntuación de este KPI incluye a mero título enunciativo:

- Datos inexactos con respecto de los volúmenes (incluida información con respecto del registro del miembro del grupo) o primas
- Derechos incorrectos otorgados a un ACS o falta de trazabilidad
- Mala gestión de no conformidades (por ejemplo, acciones correctivas insuficientes)
- Datos inexactos con respecto de los certificados: alcance, volúmenes o validez
- Transacciones (el volumen vendido se corresponde con el volumen vendido en el GIP)
- Volumen vendido como UTZ + convencional se corresponde con el volumen efectivamente cosechado

El número de licencias con puntos de atención representa un porcentaje del total de licencias que cada EC solicita en cada período. A mayor porcentaje, menor será la puntuación de este KPI.

3.5.2 Comunicación (KPI 2)

Una respuesta oportuna es esencial para una gestión eficiente del modelo de aseguramiento de UTZ. Esta KPI evalúa la interacción y comunicación existente entre la EC aprobada y UTZ con base del flujo de comunicación, respuestas a quejas y cumplimiento con los plazos de tiempo descritos en el Protocolo de Certificación o decisiones tomadas dentro del sistema de aseguramiento.

Cuando una EC no ofrece respuesta a sus clientes, se producen impactos negativos con respecto al sistema de aseguramiento (por ejemplo, se planean auditorías fuera del plazo de tiempo, se ofrece a los clientes información imprecisa de acuerdo con los requerimientos de UTZ).

3.5.3 Cumplimiento con el protocolo (KPI 3)

Este indicador considera el desempeño de la EC con relación a los procesos de certificación y toma en consideración:

- La información remitida en las solicitudes de licencia (contenido de los informes sumarios) con relación al proceso de certificación
- Los resultados de las auditorías de oficina llevadas a cabo por UTZ

El contenido de todos los informes sumarios remitidos por la EC a efectos de otorgar una licencia para los miembros auditados/ACS se evalúa dentro del departamento de estándares y aseguramiento revisando el cumplimiento con las reglas establecidas en el Protocolo de Certificación y la exactitud de la información remitida. Los puntos principales que se realizan son a mero título enunciativo:

- Solicitud de licencia remitida dentro de los tiempos
- Raíz cuadrada/muestreo (el tamaño mínimo se respeta cuando se auditan grupos o multi grupos)
- Principio de los cuatro ojos (el auditor o auditores y el certificador son personas diferentes)
- Estatus de aprobación de los certificadores (para el alcance y el país para el cual se condujo la auditoría)

- Duración de la auditoría (en consideración del número de auditores/productores muestreados/días de auditoría)
- Auditoría llevada a cabo fuera de los plazos establecidos (en consideración del principio de cada cosecha)
- Plazos pactados para la decisión de certificación (incluido el tiempo para la resolución de las no conformidades)

Todas las ECs recibirán una auditoría de oficina (al menos) cada tres años en la cual se evaluará el desempeño de la EC en consideración los principios de ISO 17065 y los requerimientos específicos para la EC fijados en el Protocolo de Certificación de UTZ, tales como:

- Uso de los documentos de más reciente actualización aplicable al alcance correspondiente
- Uso correcto de la valoración de riesgos (para miembros de multi sitio/multi grupo) cuando se hace la muestra
- Calificación y capacitación del personal de la EC, especialmente auditores y certificadores
- Entrega de informes anuales y resúmenes de auditorías sorpresa

Se auditará una muestra de las EC de manera rotativa (para garantizar que todas las EC se auditen tras cada período de tres años) más una valoración de riesgos continua efectuada tomando en consideración diversos criterios (incluido, a mero título enunciativo):

- Representación de la EC en términos del número de certificados emitidos y/o relevancia para una región o producto
- Alcance de la aprobación (todos los estándares/sólo la cadena de custodia)
- Resultados de auditorías/actividades de monitoreo o resultados negativos o tendencias anteriores

Podrá encontrar información detallada acerca del proceso de auditoría de oficina en el anexo 1.

3.5.4 Desempeño del auditor (KPI 4)

La valoración del desempeño de los auditores se planea asumiendo que todos los auditores de una EC determinada están llevando cabo las auditorías siguiendo los mismos procedimientos definidos por la EC. Por tanto, los resultados de la valoración deberán considerarse aplicables para todos los auditores (y no sólo para el auditor o auditores muestreados). El desempeño de los auditores se puede evaluar mediante la realización de auditorías de sombra o auditorías en paralelo (podrá encontrar información detallada sobre cómo realizar estas auditorías en el anexo 1):

Auditoría de sombra

Durante las auditorías de sombra, un auditor de UTZ se une a la auditoría de certificación y observa el desempeño del auditor de la EC. Las condiciones de la auditoría de sombra, así como las gestiones necesarias (en el caso de que se trate de una auditoría combinada con otros proyectos) deberán convenirse de mutuo acuerdo y con antelación con el director del proyecto. De ser necesario, deberá entablarse comunicación con la otra parte involucrada (por ejemplo, otros estándares de certificación).

El número y tipo de auditorías de sombra que habrán de completarse cada año se deciden tomando en consideración el desempeño de las EC en períodos anteriores de monitoreo más una valoración de riesgo (llevada a cabo al cierre de cada año) que incluye diversos factores (a mero título enunciativo):

- Representatividad de la EC para UTZ (número certificados, alcance, presencia regional)
- Resultados del período anterior de monitoreo
- Resultados de actividades de monitoreo anteriores (auditorías de oficina, auditorías de sombra, revisiones remotas)
- Retroalimentación de parte de las partes involucradas: sospechas de conducta negligente/desempeño pobre

Auditoría en paralelo

En este punto, un auditor de UTZ lleva a cabo una auditoría de un miembro de UTZ conforme al alcance del certificado; los resultados de esta auditoría se cotejan con los resultados de la auditoría anterior efectuada por la EC. A efectos de asegurar una comparación precisa, el plazo de tiempo entre la auditoría de la EC y la de UTZ no debe exceder los tres meses. Esta auditoría no tiene como resultado la emisión de un certificado para el titular de un certificado.

3.6. Evaluación de los resultados

El sistema de monitoreo recopila evidencia durante el período de monitoreo para cada EC a efectos de evaluar cada KPI.

Al término de cada periodo, el monitoreo de la EC evalúa la evidencia reunida y otorga a cada KPI una ponderación de conformidad con la tabla 1. El promedio ponderado es la calificación final de la EC para un periodo determinado.

Tabla 1. Ponderación de la KPI

KPI	No se ha efectuado una auditoría de sombra durante el periodo de monitoreo	Se ha efectuado una auditoría de sombra durante el periodo de monitoreo
Informes	30%	15%
Comunicación	30%	15%
Cumplimiento con el protocolo	40%	30%
Desempeño del auditor	-	40%

La puntuación recibida para cada KPI y la puntuación final son usadas por el sistema de monitoreo para formular un plan para periodos de monitoreo subsecuentes (esto es, ajuste del nivel de control de una EC y planeación de las auditorías), en suma, de otros criterios y muestreos aleatorios de ECs aprobadas por UTZ.

3.7. Informes y comunicación

Como producto principal del programa de monitoreo de la EC, los informes se generan tras cada acción:

- Los informes de auditorías de sombra y en paralelo son generados por los auditores de UTZ y se proporcionan al programa de monitoreo de EC y la EC auditada.
- Se genera un **informe interno** en cada periodo de monitoreo. Este informe contiene un resumen de las actividades, la valoración de las KPIs y la calificación final de las EC con una descripción de las conclusiones. Se incluye un dictamen de los resultados.
- Los **informes externos** son generados por el sistema de monitoreo de forma continua y se comunican a cada una de las EC aprobadas (al director del proyecto). Los informes contienen los resultados del monitoreo y pueden incluir recomendaciones para capacitación y consejos para mejorar. La EC debe desarrollar un plan detallado con acciones correctivas y preventivas, orientado a mejorar el desempeño cuando los resultados no sean favorables; las acciones correctivas pueden ser solicitadas a discreción de UTZ

4. CAPACITACIÓN DE EC

4.1. Introducción

El objetivo del programa de capacitación de EC es asegurar que el personal de las EC designado para trabajar con los estándares de UTZ, dispone de un nivel mínimo y consistente de pericia y comprensión del Protocolo de Certificación de UTZ y del(los) programa(s) UTZ dentro del alcance de la EC

4.2. Módulo de capacitación

Los Directores del Proyecto, los Certificadores y los auditores deben aprobar todos los módulos de capacitación obligatorios aplicables y repetirlos al menos una vez cada dos años para refrescar sus conocimientos y mantenerse actualizados, ya bien participando en a) capacitaciones presenciales de UTZ en la materia, o b) completando cursos en línea en [la academia UTZ en línea](#). Al completar con éxito la capacitación presencial o la capacitación en línea UTZ otorgará una insignia o un grupo de insignias.

Los directores de proyecto o certificadores también podrán capacitar a los auditores (ver la sección 4.3), siempre y cuando que el director de proyecto o el certificador que proporciona la capacitación haya completado el módulo de capacitación y ostente la insignia o insignias aplicables.

La siguiente lista muestra todos los módulos de formación disponibles y para quiénes son obligatorios:

* DP = Director del Proyecto, C = Certificadores, A = Auditores

X = siempre obligatorio; O = solo obligatorio cuando se aplica el estándar o el alcance del producto correspondiente

Código	Contenido	Obligatorio para*			Notas
		DP	C	A	
PROGRAMA		DP	C	A	
ITU	Introducción al programa UTZ y al proceso de aprobación de EC	X	X	X	
CCC	Código de Conducta		O		Solo para el alcance del Código de Conducta
CHC	Cadena de Custodia		O		Solo para el alcance de la Cadena de custodia
CEP	Protocolo de Certificación	X	X		
HBU	Reportes en el programa UTZ	O	O	O	Solo para el alcance del Código de Conducta
PRÁCTICAS DE AUDITORÍA		DP	C	A	
APC	Prácticas de auditoría de Café			O	Solo para el alcance del Código de conducta para café
APO	Prácticas de auditoría de Cacao			O	Solo para el alcance del Código de conducta para cacao
APT	Prácticas de auditoría de Té			O	Solo para el alcance del Código de conducta para té
APR	Prácticas de auditoría de Rooibos			O	Solo para el alcance del Código de conducta para rooibos
APZ	Prácticas de auditoría de Avellanas			O	Solo para el alcance del Código de conducta para avellanas
CHH	Cadena de custodia para hierbas para infusiones	O	O		Solo para el alcance de la Cadena de custodia para hierbas para infusiones
APS	Prácticas de auditoría de la cadena de suministro		O	O	Solo para el alcance de la Cadena de Custodia
APV	Prácticas de auditoría de estimación de volúmenes			O	Solo para el alcance del Código de Conducta
CALIDAD DE IMPLEMENTACIÓN		DP	C	A	
RAS	Evaluación de riesgos y directrices de muestreo		O		Solo para el alcance del Código de Conducta
TRA	Manejo de certificados por Internet - GIP	X	X		

El programa de capacitación es dinámico, y con el tiempo se podrán ofrecer más módulos. Un resumen general de los módulos disponibles en línea, así como un resumen general de las capacitaciones presenciales de UTZ pueden encontrarse en la [academia UTZ en línea](#), y también se informan en el boletín de Actualización de EC dirigido a todos Directores de Proyecto.

4.3. Requisitos obligatorios de capacitación y curso internos

Los Certificadores y los Directores del Proyecto que hayan completado exitosamente alguno de los módulos anteriormente indicados y ostente una insignia válida para estos módulos podrá organizar sesiones de capacitación sobre el mismo tema, siempre que utilicen el material de formación y las directrices proporcionadas en el sitio web de UTZ (traducido al idioma local si es necesario).

Cualquier otro material de formación que se emplee debe ser enviado a UTZ para su aprobación. (a cbmanagement@utz.org) antes de impartir cualquier sesión de capacitación. La agenda de formación (incluida la fecha y el programa) y la lista de participantes (incluyendo sus firmas) deben ser enviadas a UTZ (en inglés, francés, español o portugués) después del final del curso, al igual que las evaluaciones si así lo exige el módulo de formación específico. UTZ emitirá entonces el correspondiente certificado de participación, con una validez de 2 años.

5. POLÍTICA DE SANCIONES

5.1. Introducción

UTZ se reserva el derecho a sancionar a la EC basándose en pruebas de un procedimiento indebido o de un comportamiento que ponga en riesgo la credibilidad de UTZ y/o de su sistema de aseguramiento. Existen cuatro sanciones que UTZ puede imponer a una EC: advertencia, tarjeta amarilla, tarjeta roja y cancelación de la aprobación de la EC.

La sanción impuesta depende de la gravedad de la conducta indebida y de sanciones anteriores a la EC como se explica a continuación. UTZ podrá tomar una decisión en cuanto a cualquier nivel de sanciones en cualquier momento; esto significa que no hay necesidad de seguir una secuencia lineal de acciones (esto es, una tarjeta roja puede emitirse directamente sin ningún aviso previo o tarjeta amarilla) ni esperar hasta el término del periodo monitoreo.

5.2. Política de sanciones

5.2.1. Advertencia

Una advertencia es la sanción de más bajo nivel. Con excepción de las acciones correctivas necesarias, un aviso no tiene ninguna implicación inmediata para la EC. Sin embargo, varias advertencias pueden llevar a un nivel más alto de sanción (ver otros niveles de sanción).

Las situaciones en las que pueda emitirse una advertencia incluyen (a mero título enunciativo):

- Las demoras no justificadas durante el proceso de solicitud de licencia o comunicaciones con UTZ (por ejemplo, con relación a una planeación de auditoría para efectos de Monitoreo de EC)
- Resolución inapropiada de no conformidades
- Información imprecisa o incompleta provista por el certificador, auditor o director de proyecto.
- Desempeño «pobre» o «muy pobre» en dos periodos consecutivos de Monitoreo de EC
- Violaciones al Protocolo de Certificación (por ejemplo, enviar un certificado al miembro antes de la aprobación de la licencia)

Al recibir una advertencia, la EC deberá enviar un plan de acción correctiva en un plazo de 60 días (o menos si se requiere dependiendo de la severidad de las razones que derivan en la advertencia); no respetar dicha indicación puede llevar a una elevación de la sanción. Asimismo, las advertencias reiteradas por las mismas razones pueden llevar a una elevación de la sanción.

5.2.2. Tarjeta amarilla

Una tarjeta amarilla constituye el segundo nivel de sanción. Las situaciones en las que pueda emitirse una tarjeta amarilla incluye (a mero título enunciativo):

- Conducta indebida reiterada tras dos advertencias en los 12 meses previos
- Conducta indebida retirada tras tres advertencias en los 24 meses previos
- Cuando la EC desoiga una decisión tomada por UTZ (por ejemplo, los certificados son firmados por un certificador suspendido)
- Los riesgos de credibilidad que surgen del programa de UTZ por razón del desempeño de la EC.

Una tarjeta amarilla le sigue permitiendo a la EC continuar con todas las actividades como es habitual, no obstante:

- El estatus de la sanción se publica en el portal de UTZ por un periodo mínimo de tres (3) meses.
- La EC debe remitir un plan con las acciones correctivas implementadas a efecto de evitar la reincidencia de las situaciones que resultaron en la sanción. El plazo límite para remitir este plan de acción a UTZ es de 60 días tras haber recibido el comunicado con respecto de la sanción.
- Si la EC no emprende ninguna acción durante los primeros seis meses tras la recepción del comunicado con respecto de la sanción, UTZ ponderará la posibilidad de suspender de manera temporal aprobación de la EC.

Para levantar la sanción de la tarjeta amarilla, la EC debe aprobar una nueva valoración tanto a nivel de oficina como a nivel de campo:

- Una auditoría de oficina valorará las mejoras efectuadas en el sistema de gestión de la EC; si la sanción resultó de una auditoría de oficina previa, la valoración en la oficina se conducirá a manera de una auditoría de seguimiento en la cual la implementación de todas las medidas correctivas presentadas por la EC es valorada a detalle.
- Al menos una auditoría de sombra/paralela se lleva a cabo a efectos de realizar las mejoras efectuadas en el campo (la actualización de los procedimientos/instrucciones aplicables a los auditores). En función en la relevancia de los dictámenes que lleven a UTZ a girar la sanción, se podrían planear en lo sucesivo más actividades de verificación
- El resultado de esta nueva evaluación (auditorías de oficina y auditorías de sombra/paralelas) se comunica a la EC, junto con la situación actualizada: ya bien se retira la sanción de la tarjeta amarilla o bien se eleva el estatus a un nivel de sanción mayor.

Si la decisión final es negativa, o en el caso que hubieren transcurrido más de nueve meses desde la emisión de la tarjeta amarilla sin que ésta se levante, UTZ se reserva el derecho de elevar la sanción a tarjeta roja (ver el siguiente nivel de sanción).

IMPORTANTE: UTZ se reserva el derecho de cobrar los costos derivados de estas actividades de monitoreo adicionales a la EC.

5.2.3. Tarjeta roja

Las situaciones en las que pueda emitirse una tarjeta roja incluyen (a mero título enunciativo):

- Conducta negligente de parte de la EC comprobada en tanto que siga ostentando el estatus de tarjeta amarilla
- Resultado negativo en la auditoría de monitoreo desempeñada a efectos de levantar el estatus de tarjeta amarilla
- En los casos en los que no se cumplan cabalmente las condiciones para la aprobación (por ejemplo, que no esté disponible el director del proyecto el certificador de la EC para cierto producto o alcance, el estatus/alance de la acreditación ya no será válido)

UTZ distingue dos tipos de tarjeta roja, en función de la naturaleza de la suspensión emitida:

- Una suspensión temporal: por un plazo de tiempo indefinido, a la EC no se permite llevar a cabo ninguna auditoría ni suscribir ningún nuevo contrato con clientes nuevos hasta que se dé resolución a la situación o situaciones que llevaron a la sanción. UTZ se reserva el derecho de asignar un plazo límite para la resolución de la situación; si no se respeta el plazo límite, se podrá elevar la sanción a la cancelación de la aprobación. Se publica una suspensión en el sitio web de UTZ por la duración de la sanción, y UTZ les informa los clientes actuales de la EC con respecto de la suspensión.
- Una suspensión parcial (limitada al alcance, producto o región): bajo este estatus de sanción y por un periodo indefinido, no se le permitirá a la EC llevar a cabo ninguna auditoría ni suscribir ningún contrato nuevo con clientes nuevos para el alcance/producto/región incluidos en el comunicado de la sanción hasta que se dé resolución a la situación o situaciones que llevaron a la decisión.

Por la duración de la suspensión, la EC debe trabajar en un plan de acciones correctivas exhaustivo para mitigar todas las situaciones que derivaron en la sanción. UTZ evaluará el plan de acciones correctivas propuesto, y una vez que haya sido aprobado e implementado, UTZ tomará una decisión en cuanto al estatus de la EC. Antes de que se tome la decisión final:

- El EC (director del proyecto, certificadores y auditores [al menos aquellos que estuvieron llevando a cabo las auditorías en los dos meses anteriores al comunicado de la sanción] así como todo el personal pertinente como por ejemplo gerentes de calidad, de ser solicitados) deben participar en la capacitación con respecto de los estándares de UTZ, con una duración mínima de dos días, efecto para el cual usarán los materiales desarrollados por UTZ; el costo por esta capacitación será cubierto por la EC.
- Se deberá aprobar una auditoría de seguimiento al nivel de oficina (aplica el periodo de sesenta días para las correctivas).
- Si el resultado de la auditoría de oficina fue positivo (es decir, se dio resolución plena a las situaciones o no conformidades que derivaron en la sanción): se deberá llevar a cabo al menos una auditoría de sombra o auditoría paralela a efectos de verificar si las acciones emprendidas al nivel de oficina han tenido como resultado mejoras en el campo. En función en la severidad de los dictámenes originales que lleven a UTZ a girar la sanción, se podrían planear en lo sucesivo más actividades de verificación

Si la decisión final es en el sentido negativo, se cancelará la aprobación de la EC (ver el siguiente nivel de sanción). Asimismo, si hubieren transcurrido más de doce meses tras la emisión de la suspensión, sin que se levante, UTZ se reserva el derecho de cancelar la aprobación de la EC.

5.2.4. Cancelación de aprobación

La cancelación de la aprobación de la EC es la sanción de más alto nivel. Esto significa que la EC ya no es una EC aprobada por UTZ. Por tanto, no se permite a la EC llevar a cabo ninguna auditoría UTZ o suscribir ningún contrato nuevo, se le retira además de la lista de ECs aprobadas por UTZ.

Situaciones en las que UTZ puede optar por cancelar una aprobación de una EC incluyen (a mero título enunciativo):

- Negligencia deliberada por parte de la EC (por ejemplo, desempeñar auditorías o suscribir los contratos en tanto que se encuentre sujeta a la sanción de tarjeta roja)
- Negligencia que perjudique gravemente la reputación de UTZ

A las ECs a las que se les haya cancelado su aprobación no se les permitirá presentar una nueva solicitud por un plazo de tres (3) años. Transcurrido ese periodo, la EC puede comenzar el proceso de solicitud como si fuera completamente nueva.

5.3. Emisión y levantamiento de sanciones

Tan pronto como una situación con una EC constituía un impacto sobre el sistema de aseguramiento de UTZ, el departamento de estándares y aseguramiento dentro de UTZ comenzará a ponderar la posibilidad de girar una sanción a la EC. Los casos de posible conducta negligente se gestionan de la siguiente manera:

- Los coordinadores de monitoreo de EC llevan a cabo una investigación preliminar y presentan las conclusiones a los revisores dentro del departamento de estándares y aseguramiento.
- Los revisores de estándares y aseguramiento evalúan las conclusiones y deciden si es necesario imponer una sanción, después lo proponen al gerente de estándares y aseguramiento.
- El gerente de estándares y aseguramiento está de acuerdo con la sanción o bien solicita más aclaraciones.
- Una vez aprobada la sanción, se enviará un comunicado formal a la EC por conducto de una carta firmada por el gerente de estándares y aseguramiento, y será comunicada por vía del coordinador de monitoreo de la EC.

- La EC deberá entonces reconocer la sanción o bien apelar la decisión (para lo cual deberá usar el mecanismo de inconformidad consignado en la sección 5.4).

Las sanciones al nivel de «advertencia» se mantienen visibles en el sistema de UTZ y ayudan a identificar las situaciones en las cuales se requiere atención especial y/o acciones. Cuando la sanción se encuentre al nivel de una «tarjeta amarilla» o una «tarjeta roja», UTZ podrá efectuar actividades de verificación adicionales a efectos de asegurar que las mejoras implementadas por la EC sean efectivas e impidan la reincidencia de las situaciones que derivaron en la sanción.

Junto con al menos una auditoría de sombra (o paralela), se podrá planear una auditoría de seguimiento a efectos de revisar la implementación del plan de acciones correctivas propuesto por la EC tras cualquier periodo suspensión siguiente a una sanción. Los resultados de todas las auditorías aplicables se usan a efectos de decidir el estatus de la EC (levantar o elevar la sanción existente).

Se debe tener en cuenta que estas auditorías (la auditoría de seguimiento al nivel de oficina más una o más auditorías de sombra/paralelas) se usarán a efectos de tomar una decisión en cuanto al estatus de la sanción y no son parte de la valoración regular del desempeño de la EC.

5.4. Procedimientos de inconformidad y apelación

Durante la culminación de todas las actividades de monitoreo (descritas en los KPIs) la EC tiene el derecho de interponer una inconformidad si a su juicio la valoración efectuada por UTZ no es razonable o justa. El procedimiento de inconformidad de UTZ puede encontrarse en el sitio web de UTZ.

Anexo 1:

Auditorías de oficina

Una vez que se haya seleccionado una EC para una auditoría de oficina, se deberán completar los siguientes pasos:

1. UTZ se pone en contacto con la EC y llega a un acuerdo en cuanto a las fechas adecuadas; se estima que una auditoría estándar por lo general toma dos (2) días completos, sin embargo, la duración final será en función del tamaño y el alcance de la EC, así como el número de certificados emitidos por la EC.
2. Se debe enviar a la EC la auditoría al menos catorce días previos a la auditoría. El plan de la auditoría confirma la duración de la auditoría, los participantes el alcance.
3. La auditoría deberá tomar lugar en la oficina de la EC. Normalmente, la auditoría se lleva a cabo en la sede central de la EC (la oficina desde la cual se gestiona la acreditación usada para la aprobación de UTZ) pero también se puede llevar a cabo en una oficina regional (el alcance y contenido de la valoración también se pueden adaptar, siempre y cuando todo esté convenido de acuerdo mutuo con antelación entre ambas partes). Durante la auditoría, es obligatorio contar con la presencia y disponibilidad completa del director del proyecto; la participación de los certificadores, auditores y otro personal relacionado con la EC (gerente general, responsable de calidad, ...) es recomendable mas no obligatorio.
4. El alcance de la auditoría al nivel de oficina incluye:
 - a. Una evaluación del sistema de gestión de la EC (basado en los principios de ISO 17065).
 - b. Una revisión de una muestra representativa de los archivos de la certificación de la EC, en consideración del proceso en su totalidad (desde el primer contacto con los clientes hasta la solicitud de licencia en el GIP).
 - c. Una valoración en cuanto a cómo cumple la EC con ciertos temas del Protocolo de Certificación de UTZ (por ejemplo, la aprobación de auditores, cuota de terminación de auditorías sorpresa, gestión del área de la EC dentro del GIP, etc.).
5. Se discute y se otorga un informe de auditoría a la EC al término de la auditoría, durante la reunión de clausura. El informe contendrá el resultado de la auditoría: una indicación cumplimiento por cada capítulo de ISO 17065 y cualquier dictamen en sentido negativo:
 - a. Comentarios: las desviaciones que no se encuentran en cumplimiento con ISO 17065 o bien el Protocolo de Certificación de UTZ y para los cuales la EC necesita presentar acciones correctivas.
 - b. Observaciones: desviaciones que pudieran resultar en un no cumplimiento ya bien de ISO 17065 o el Protocolo de Certificación de UTZ en el futuro, y para los cuales la EC podría presentar acciones preventivas.
6. Las acciones correctivas (y preventivas, si es aplicable) son presentadas por la EC. Por cada comentario presentado en la auditoría de oficina, UTZ espera un análisis profundo de la causa raíz que facilite a la EC corregir primero la desviación y luego implementar una acción correctiva que evitará la reincidencia de la situación. Toda la información solicitada (análisis de la causa raíz, corrección, acciones correctivas y su evidencia correspondiente) deberá enviarse a UTZ en un plazo de 60 días tras haberse completado la auditoría de oficina.
7. La revisión de tanto el informe de la auditoría y el plan de acciones correctivas será llevada a cabo por uno o más revisores de UTZ que no incluirán al auditor de UTZ que condujo la auditoría.
8. Tras revisar toda la información recibida, UTZ informa a la EC en cuanto a su estatus: la aprobación continúa sin alteraciones o se decide la imposición de una sanción.

Auditoría de sombra

La forma por medio de la cual se llevan a cabo las auditorías de sombra se describe a continuación:

1. UTZ se pone en contacto con la EC para solicitar un cronograma de fechas y los clientes que serán auditados en las semanas venideras. UTZ se reserva el derecho de solicitar información para un alcance específico o bien productos o países específicos, así como de solicitar información adicional, como por ejemplo el nombre de los auditores que participarán en la auditoría o auditorías.
2. UTZ llega a un acuerdo con la EC en cuanto a la auditoría en la que se hará el seguimiento y el auditor o auditores de la EC que efectuarán la valoración. Conforme al contrato del acuerdo marco, la EC deberá comunicar la posibilidad de ser monitoreado durante el desempeño de sus auditorías con los miembros.
3. El auditor o auditores de UTZ se pondrán en contacto con el auditor o auditores de la EC a efectos de planear la logística y la preparación de la auditoría. Previo a la auditoría, el auditor de UTZ deberá recibir:
 - a. El plan de la auditoría enviado al miembro por parte de la EC.
 - b. La información preliminar enviada a la EC por parte del miembro (conforme la solicitud en el Protocolo de Certificación de UTZ) incluida como mínimo una autoevaluación y una lista de los productores (en el caso de que se trate de una certificación de (multi) grupo).
4. Se lleva a cabo la auditoría de sombra. Durante la auditoría de la EC, el auditor o auditores de UTZ observan el desempeño del auditor o auditores de la EC y evalúan en qué medida el auditor atiende correctamente los requerimientos del Protocolo de Certificación de UTZ así como el estándar aplicable (Código de Conducta y/o cadena de custodia). Los auditores de UTZ:
 - a. No podrán interferir en la auditoría, es decir, no tendrán facultades para evaluar el cumplimiento del miembro.
 - b. Se enfocarán en el desempeño del auditor o auditores de la EC, e intentarán identificar las debilidades de su desempeño a efectos de ofrecerle a la EC ideas para mejorar.
 - c. No deben tener influencia en el resultado de la evaluación que completará la EC. Empero, en los casos en los que el auditor de la EC omita o pase por alto un aspecto de severidad sustancial, el auditor de UTZ podrá invitar tanto al miembro y/o la EC a indagar con mayor detalle en un tema determinado a efectos de obtener evidencia para una mejor evaluación del desempeño del auditor de la EC.
 - d. Se pueden unir a la auditoría de manera parcial o total; en el caso de la certificación (multi) grupo, el auditor de UTZ deberá estar presente como mínimo durante la evaluación del SIG y después, deberá observar el desempeño del auditor o auditores de la EC por espacio de al menos dos días.
5. Al término de la auditoría se deberá enviar a UTZ un informe con todas las no conformidades identificadas por el auditor u auditores de la EC. El auditor de UTZ comparará sus conclusiones con aquellas detectadas por el auditor de la EC y emitirá un informe preliminar de auditoría. En los casos en los que la resolución de las no conformidades se considere relevante para efectos de la evaluación, se podrá enviar un informe secundario a la EC una vez recibida en el GIP la solicitud de licencia para el miembro relacionado; en este informe, se evaluará también la forma mediante la cual la EC evalúa las acciones correctivas propuestas por el miembro, con lo que se otorgará una evaluación completa al proceso de auditoría en toda su extensión.
6. Tras haber recibido el informe de auditoría de UTZ, la EC cuenta con sesenta días para presentar un plan de acciones correctivas del mismo modo que el plan solicitado para las auditorías de oficina: para cada comentario UTZ espera un análisis profundo de la causa raíz que facilite a la EC corregir primero la desviación y luego implementar una acción correctiva que evite la reincidencia de la situación.
7. La revisión de tanto el informe de la auditoría y el plan de acciones correctivas será llevada a cabo por uno o más revisores de UTZ que no incluirán al auditor de UTZ que condujo la auditoría.

8. Tras revisar toda la información recibida, UTZ informa a la EC en cuanto a su estatus: la aprobación continúa sin alteraciones o se decide la imposición de una sanción.

Auditoría en paralelo

Se requieren los siguientes pasos para completar una auditoría paralela:

1. La EC es informada en un principio por UTZ con respecto de la intención de llevar a cabo una auditoría paralela: el miembro elegido y las fechas preferidas son concretadas por acuerdo mutuo entre la EC, el miembro y UTZ. Si bien la presencia de un representante de la EC durante la auditoría no es obligatoria, se recomienda ampliamente.
2. La EC envía el informe final a UTZ con las conclusiones a las que llegó durante la auditoría, mismas que fueron discutidas durante la reunión final. UTZ podrá solicitar información adicional: por ejemplo, lista o listas de verificación completadas por los auditores de la EC durante la auditoría, información preliminar (lista de productores propuestos, autoevaluación completada por el miembro, otra evidencia recopilada durante la auditoría por parte del auditor de la EC).
3. El auditor de UTZ lleva a cabo la auditoría en las instalaciones del miembro con o sin la presencia de un representante de la EC (esto no es obligatorio si bien ampliamente recomendado). La auditoría debe cubrir todos los puntos de control aplicables conforme al alcance de la última auditoría llevada a cabo por la EC, o bien puede enfocarse en los puntos clave, con base en la valoración del riesgo previamente llevada a cabo por UTZ. De igual forma, en el caso de las auditorías del grupo, la muestra de productores se puede reducir en este sentido.
4. UTZ enviará a la EC un informe de auditoría que contendrá las diferencias principales encontradas entre ambas valoraciones (la de EC y la de UTZ) e identificará las divergencias que requieran una acción inmediata por parte de la EC. Para todos los comentarios, la EC cuenta con 60 días para presentar un plan de acciones correctivas del mismo modo que el plan solicitado para las auditorías de oficina: para cada comentario UTZ espera un análisis profundo de la causa raíz que facilite a la EC corregir primero la desviación y luego implementar una acción correctiva que evitará la reincidencia de la situación.
5. La revisión de tanto el informe de la auditoría y el plan de acciones correctivas será llevada a cabo por uno o más revisores de UTZ que no incluirán al auditor de UTZ que condujo la auditoría.
6. Tras revisar toda la información recibida, UTZ informa a la EC en cuanto a su estatus: la aprobación continúa sin alteraciones o se decide la imposición de una sanción.