UTZ SISTEMA DE MONITOREO DE ECS

Versión 2.0, April 2015

Better farming
Better future

Contenidos

Introducción 2
Metodología de Monitoreo 2
Periodo de monitoreo 2
Escala de monitoreo 2
Indicadores 3
Evaluación de los resultados 4
Reporte y comunicación 4
Política de sanciones 4

Abreviaciones

EC **Entidades Certificadoras**
KPI **Key Performance Indicators (Indicadores clave de desempeño)**
GIP **Good Inside Portal**

Introducción

El objetivo principal del Sistema de Monitoreo de ECs en asegurar un alto nivel de competencia y consistencia en las auditorías llevadas a cabo por las ECs aprobados por UTZ. Este sistema es una de las herramientas que usa UTZ para asegurar la integridad, transparencia y credibilidad del programa UTZ.

Metodología de Monitoreo

El Sistema de monitoreo evalúa el desempeño de las ECs aprobados durante el **periodo de monitoreo**, usando la **escala de monitoreo** y tomando en consideración los **indicadores de monitoreo**. Por defecto, cada EC recibe la mayor puntuación posible cada periodo y, solo en caso de desviación, puede ver reducido el indicador aplicable.

Periodo de monitoreo

Hay dos periodos de monitoreo en cada año de calendario en el que UTZ evalúa el desempeño de los ECs: de enero a junio (informe emitido en julio), y julio a diciembre (informe emitido en enero del siguiente año).

Escala de monitoreo

Una escala de 1 a 5 se usa para puntuar el desempeño de las ECs para cada indicador. La escala se explica de la siguiente forma:

1- **Muy pobre**: Incumplimiento

2- **Pobre**: Deben tomar acciones para mejorar

3- **Bueno**: Pueden tomarse acciones para la mejora

4- **Muy bueno**: Aún hay espacio para la mejora

5- **Excelente**: Cumplimiento total, no es necesario tomar acciones adicionales

Indicadores

Los indicadores (KPIs) usados por el Sistema de Monitoreo son:

KPI 1: Reporte: evalúa la calidad, precisión y puntualidad de la información enviada al departamento de S&C de UTZ (informes de auditoría, certificados, listados de verificación, reportes anuales, resúmenes de auditorías no anunciadas). Ejemplos de acciones que pueden tener un impacto en la calificación de este indicador son (no limitadas a): información inexacta, retrasos en el envío, auditorías realizadas fuera del plazo establecido, cierre incorrecto de no conformidades, insuficiente duración de la auditoría.

KPI 2: Comunicación: evalúa la interacción entre las ECs aprobadas y UTZ basándose en el flujo de comunicación, respuesta a reclamaciones y cumplimiento con los plazos establecidos en el Protocolo de Certificación.

KPI 3: Cumplimiento con el Protocolo: evalúa el cumplimiento de las ECs con el Protocolo de certificación de UTZ. Esta evaluación puede ser realizada de forma remota o a través de auditorías (anunciadas o no anunciadas) en las oficinas de las ECs, también llamadas "auditorías de oficina de la EC" (pueden llevarse a cabo en las oficinas centrales o en oficinas regionales).

La evaluación se basa en (no limitada a):

- Uso correcto de los documentos: uso de los documentos vigentes (Códigos/Protocolo) tanto en auditorías como en las oficinas de la EC.
- Comunicación con clientes respecto a problemas relacionados con UTZ (calidad, precisión y puntualidad).Correcta aplicación del Protocolo de Certificación: muestreo, uso correcto de la metodología de evaluación de riesgos (para certificaciones multi-sitio o multi-grupos), selección de la opción de certificación adecuada, selección del auditor más adecuado, cumplimiento con los plazos del proceso de certificación, etc.
- Cualificaciones y capacitaciones: el personal de las ECs relacionado con procesos de certificación de UTZ deben demostrar un buen nivel de comprensión de los Códigos y el Protocolo de UTZ, así como del uso de los certificados y sellos relacionados.

KPI 4: Desempeño del auditor: evalúa el desempeño de los auditores de las ECs. Esta evaluación puede ser realizada a través de auditorías de sombra o auditorías en paralelo, tanto anunciadas como no anunciadas.

- Auditorías de sombra: cuando un auditor UTZ participa en una auditoria de certificación. Las condiciones de una auditoría de sombra deben acordarse por adelantado con el Director de Proyecto, así como las gestiones necesarias en caso de auditorías combinadas (junto a otros esquemas de certificación). Si es preciso, se enviarán comunicaciones a cualquier otra parte interesada (por ejemplo a otros estándares de certificación).

- Auditorías en paralelo: cuando un auditor UTZ lleva a cabo una auditoria a un miembro de acuerdo con el alcance de su certificado. Todos los requisitos aplicables son verificados y un informe detallado con los hallazgos (en relación al desempeño del auditor de la EC) es generado tras la auditoría. Como resultado de esta auditoria no se emite ningún certificado para el miembro auditado. Los resultados de esta auditoria son comparados con los resultados de la auditoria previa llevada a cabo por la EC. El periodo de tiempo entre la auditoria de la EC y la realizada por UTZ no excederá de 3 meses a fin de garantizar una comparación precisa.

Evaluación de los resultados

El Sistema de Monitoreo recoge para cada EC, evidencias para evaluar cada indicador durante cada periodo de monitoreo.

Si aparecen problemas, dependiendo de la severidad de los mismos, la Política de Sanciones puede ser aplicada en cualquier momento. La Política de Sanciones de UTZ se describe en el Protocolo de Certificación de UTZ.

Al final de cada periodo, se evalúan las evidencias recolectadas y se asigna un peso a cada indicador de acuerdo a la Tabla 1. El promedio ponderado es la puntuación final de cada EC para un periodo concreto.

Tabla 1. Peso de los indicadores en el promedio ponderado

KPI	Sin auditorías de sombra recibidas dentro del periodo de monitoreo	auditorías de sombra recibidas dentro del periodo de monitoreo
Reporte	30%	15%
Comunicación	30%	15%
Cumplimiento con el Protocolo	40%	30%
Desempeño del auditor	-	40%

La puntuación recibida para cada indicador y la puntuación final son utilizadas, entre otros criterios, por el Sistema de Monitoreo para la planificación de actividades durante los siguientes periodos de monitoreo (por ejemplo ajustando el nivel de control de una EC o realizando auditorías), además de muestreos aleatorios entre las ECs aprobadas por UTZ.

Reporte y comunicación

Como principal resultado del Programa de Monitoreo de ECs, después de cada actividad, se generan varios reportes:

- Cada auditoria de sombra o en paralelo es reportada por los auditores UTZ al Programa de Monitoreo de ECs y a la EC auditada.
- Un reporte **interno** se redacta tras cada periodo de monitoreo. El reporte contiene un resumen de las actividades realizadas en el periodo, la evaluación de los indicadores y la puntuación final de cada EC con una descripción de los hallazgos encontrados. Se incluyen igualmente conclusiones sobre los resultados obtenidos.
- Se generan reportes **externos** por parte del Sistema de Monitoreo cada periodo, y son enviados a cada EC aprobada. Los reportes contienen los resultados del monitoreo y pueden incluir recomendaciones de capacitaciones y recomendaciones para la mejora. La EC debe desarrollar un plan de acciones correctivas/preventivas orientado a la mejora del desempeño cuando los resultados no sean favorables (puntuación final inferior a 3.5).

Política de sanciones

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 o su sistema de garantía. Existen cuatro sanciones que UTZ puede imponer a una EC: advertencia, tarjeta amarilla, tarjeta roja y cancelación de la autorización de la EC. La sanción impuesta depende de la gravedad de la conducta indebida y de sanciones anteriores a la EC, según se explica a continuación.

Los casos de conducta indebida son investigados por el equipo de E&C de UTZ que, a continuación, proponen una sanción basándose en sus averiguaciones. La sanción propuesta es evaluada por el Gerente de S&C, que toma la decisión final. Con el fin de garantizar la absoluta imparcialidad de la decisión, ésta se toma sin la interferencia del personal de control de EC y el nombre de la EC se mantiene confidencial y desconocido para el evaluador. Las EC pueden apelar las decisiones tomadas por el Gerente de E&C ante la Directora de S&C. El equipo de E&C de UTZ se encarga de las comunicaciones correspondientes a las decisiones sobre sanciones.

Advertencia

La advertencia es el primer nivel de sanción. No tiene implicaciones inmediatas para la EC, pero la multiplicidad de advertencias puede conducir a un nivel superior de sanción.

Entre las situaciones en las que se puede imponer una advertencia se pueden mencionar:

- Retraso injustificado durante el proceso de solicitud de licencia o en la comunicación con
- UTZ (por ejemplo, en relación con la planificación de una auditoría para fines de control del EC)
- Cierre inadecuado de no conformidades
- Información inexacta o incompleta ofrecida por el certificador, el auditor o el Gestor del esquema
- Desempeño «Pobre» o «Muy pobre» en dos periodos de Control de EC consecutivos (ver el apartado 4.2 del Protocolo de Certificación)
- Incumplimientos del Protocolo de Certificación

Tarjeta amarilla

La tarjeta amarilla es el segundo nivel de sanción. Tras recibir una tarjeta amarilla, las EC aún tienen permiso para realizar auditorías de UTZ y firmar nuevos contratos, pero deben proponer e implementar un plan de mejora, y el estado de tarjeta amarilla se publica en el sitio web de UTZ.

Una tarjeta amarilla tiene un periodo mínimo de vigencia de tres meses y no se retira hasta haber superado una auditoría de control completa (oficina + in situ) en la EC y confirmado que el plan de mejora se ha llevado a cabo satisfactoriamente. UTZ se reserva el derecho a cargar los costos de esta auditoría de control adicional a la EC.

Entre las situaciones en las que se puede imponer una tarjeta amarilla se pueden mencionar:

- Conducta indebida adicional tras dos advertencias en los 12 meses anteriores
- Conducta indebida adicional tras tres advertencias en los 24 meses anteriores
- Cuando la EC no respeta una decisión tomada por UTZ (por ejemplo, un certificador suspendido firma certificados)

Tarjeta roja

La tarjeta roja es el tercer nivel de sanción. Cuando una EC recibe una tarjeta roja, su estado de autorización se suspende durante un periodo mínimo de 12 meses. El estado de tarjeta roja se publica en el sitio web de UTZ y todos los miembros certificados por la EC reciben la notificación relativa al periodo de suspensión. Durante la vigencia de la tarjeta roja, las EC no tienen permiso de realizar auditorías de UTZ ni de firmar ningún contrato nuevo.

Entre las situaciones en las que se puede imponer una tarjeta roja se pueden mencionar:

- Pruebas de una conducta indebida por parte de una EC que se encuentra en estado de tarjeta amarilla.
- Resultado negativo en la auditoría de control realizada para levantar el estado de tarjeta amarilla.

Cancelación de la autorización

La cancelación de la autorización de la EC es el nivel superior de sanción. Supone que la EC deja de disponer de autorización de UTZ. Por tanto, la EC no tiene permiso para realizar ninguna auditoría de UTZ ni para firmar ningún contrato nuevo, y queda retirada de la Lista de EC autorizadas de UTZ.

Entre las situaciones en las UTZ puede decidir cancelar la autorización de una EC se pueden mencionar:

- Conducta indebida deliberadamente por parte de la EC (por ejemplo, realizar auditorías o firmar nuevos contratos durante el periodo de vigencia de una tarjeta roja).
- Conducta indebida que perjudique gravemente a la reputación de UTZ.