

# DEL PORTAL GOOD INSIDE PORTAL A MULTITRACE

## PREGUNTAS FRECUENTES

*Información de soporte para la transición del sistema de trazabilidad del portal Good Inside Portal a MultiTrace.*

*Para miembros del programa UTZ de café anterior a la fusión - enero 2019*



Joining forces  
for a better future

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿MULTITRACE REEMPLAZARÁ AL PORTAL GOOD INSIDE COMPLETAMENTE?

En este momento, ofrecemos soporte para el proceso de certificación y trazabilidad para la certificación de avellana en MultiTrace. Pronto se incluirá el programa de café con certificación de UTZ anterior a la fusión.

Se evalúa de forma constante lo que nuestros miembros y las entidades certificadoras necesitan y cómo podemos agregar valor en este sentido con el apoyo de una plataforma.

Esperamos que la transición y uso del nuevo sistema MultiTrace sea un éxito y le aseguramos que recibirá tanto apoyo como usted necesite en este periodo de transición en la medida de lo posible.

Si quiere preguntas técnicas con relación al portal Good Inside Portal y el sistema MultiTrace, por favor póngase en contacto con nuestro equipo de soporte técnico escribiendo a la dirección de correo electrónico [techsupport@utz.org](mailto:techsupport@utz.org).

Para preguntas relativas a la certificación, reglas de etiquetado y nuestros programas, por favor póngase en contacto con nuestro Equipo de Soporte a Miembros por medio [membersupport@utz.org](mailto:membersupport@utz.org).

### YA SOY MIEMBRO DEL PROGRAMA DE CAFÉ UTZ.

#### ¿TENGO QUE VOLVER A REGISTRARME?

No, los datos de la cuenta de los volúmenes de su cuenta en el portal Good Inside serán migrados a su cuenta en MultiTrace.

#### ¿RECIBIRÉ UN NUEVO NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA?

Su cuenta de usuario y dirección de correo electrónico asociado será migrada. Esto significa que tendrá el mismo nombre de usuario que tenía en el portal Good Inside Portal. Por razones de seguridad **su contraseña no será migrada**. Esto significa que usted podrá **crear una nueva contraseña** cuando inicie sesión en MultiTrace por primera vez después de la migración.

#### ¿VERÉ LOS MISMOS DATOS EN MULTITRACE?

Una selección de datos se migrará a su cuenta en MultiTrace. Esto incluye su información de miembro como es su número de teléfono, contactos y usuarios aunque también incluye los volúmenes que se encuentran en su cuenta al momento de la migración. Todos estos datos migrados estarán a la vista para usted y los usuarios de sus empresas de esta plataforma. Podrá cambiar su información de contacto si es necesario, agregar o quitar usuarios o hacer cambios a su información general. Enviaremos información detallada sobre el proceso de migración pronto. Por favor póngase en contacto con nuestro equipo de soporte al miembro si no recibió ninguna comunicación con relación a la migración o en caso de que tenga preguntas.

#### ¿QUÉ SUCEDERÁ CON MIS TRANSACCIONES?

El volumen en su inventario será trasladado desde su cuenta del portal GIP al punto de migración (por favor consulte la pestaña «Comercialización e inventario» en el portal Good Inside Portal para tener una vista general de todos sus volúmenes).

No migraremos ningún historial de transacciones desde su cuenta o hacia su cuenta. En el portal Good Inside Portal usted cuenta con la posibilidad de descargar un historial de transacciones en forma de un archivo Excel.

Le recomendamos ampliamente descargar su historial de transacciones, para que pueda tener una vista general de las transacciones que se han hecho después de la transición.

No migraremos las transacciones abiertas («anunciadas»). Esto también incluye las transacciones con el estatus «cancelado por el sistema, reenviado»). Los volúmenes de estas transacciones volverán al propietario original.

## ¿PUEDO ACCEDER AL PORTAL GOOD INSIDE MÁS TARDE?

Usted podrá acceder al portal Good Inside Portal después de haberse concluido la migración. Por favor descargue su historial de transacciones para que pueda tener esta información a la mano. En caso de que no tenga acceso y necesite cierta información por favor póngase en contacto escribiendo a la dirección [techsupport@utz.org](mailto:techsupport@utz.org).

## ¿QUÉ SUCEDERÁ CON MI LICENCIA?

En caso de que cuente con una licencia activa, este estatus será migrado y no se requerirán acciones de su parte o de parte de la entidad certificadora.

## EN CASO DE QUE SU EC YA HAYA SOLICITADO UNA LICENCIA

Ya hemos comunicado el mensaje a las entidades certificadoras en cuanto a que tienen que dar por concluidas sus solicitudes de licencia tan pronto como sea posible, con el fin de que el departamento de Estándares y Aseguramiento disponga del tiempo suficiente para revisar y activar la licencia. **Solo se migrarán las licencias activas. En caso de que su entidad certificadora solicite una licencia y ésta no se pueda activar antes de la migración, entonces la entidad certificadora debe efectuar esta acción de nuevamente.** Ya hemos informado a nuestras entidades certificadoras en cuanto a este tema, por lo que se encuentran preparadas para utilizar las plantillas correctas que se requieren para la solicitud de licencia dentro de MultiTrace.

## SOY MIEMBRO, ¿NECESITO HACER ALGO ANTES DE MI (PRÓXIMA) AUDITORÍA?

En MultiTrace se requiere que usted se prepare para la auditoría directamente en el sistema. Esto significa que se le proporciona una plantilla para que lleve a cabo la autoevaluación y carga en su cuenta. En caso de que en los próximos meses vaya a tener una auditoría, le recomendamos encarecidamente utilizar la plantilla correcta para la autoevaluación (según su tipo de titular de certificación), a efectos de que pueda ser preparado para cargarlo dentro de MultiTrace.

De acuerdo con nuestro protocolo es necesario que proporcione información a su entidad certificadora. Es vital que utilice las plantillas de autoevaluación que se ponen a disposición en la página electrónica de Orientación del Usuario o en MultiTrace. Tenga en mente por favor, que para cargar solamente se puede utilizar el formato de las plantillas que se proporcionaron.

## ¿QUÉ SON LAS PLANTILLAS?

Con MultiTrace queremos apoyar a nuestros miembros y a las entidades certificadoras en el proceso de auditoría y certificación. Para hacerlo, proporcionamos plantillas para cada titular del certificado, las cuales incluyen todos los puntos de control que usted debe cumplir. El protocolo de UTZ establece que es necesario que le proporcione la autoevaluación a su entidad certificadoras antes de la auditoría, apoyando este proceso dentro de MultiTrace le ayudamos tanto a usted como a su entidad certificadoras a tener una auditoría exitosa y eficiente. Incluso si usted todavía no puede acceder a MultiTrace, le recomendamos usar ya estas plantillas. De esta manera se puede cargar directamente en un momento posterior sin demora.

## **FACTURAS DE LA TARIFA DEL PROGRAMA.**

Las facturas de la tarifa del programa no serán migradas. Esto significa que usted recibirá las facturas del portal Good Inside por correo electrónico (proceso normal). Después de la migración, recibirán las facturas de la tarifa del programa de café y también por correo electrónico, generado por MultiTrace. En la vista general de finanzas de MultiTrace no verá las facturas anteriores del Portal Good Inside, sino solamente aquellas que fueron recién generadas desde MultiTrace.

## **¿HASTA CUÁNDO PUEDO ACCEDER AL PORTAL GOOD INSIDE PORTAL?**

Comunicaremos un plazo exacto de tiempo tan pronto como sea posible de cuando lanzaremos MultiTrace. Habrá un período previo por el cual no podrá acceder al portal Good Inside Portal ni a MultiTrace todavía. Tenemos la intención de tomar aproximadamente una semana para este período.

## **¿PUEDO REALIZAR UNA TRANSACCIÓN EN EL PORTAL GOOD INSIDE CUANDO SE INICIA EL PERÍODO DE LATENCIA?**

Desafortunadamente la respuesta es no, a su tiempo comunicaremos exactamente cuando el portal Good Inside Portal estará inaccesible y por cuánto tiempo. Dentro de este plazo de tiempo, usted y sus proveedores no podrán acceder al Portal Good Inside para efectuar o confirmar transacciones. Tenga en cuenta que, claro está, puede realizar operaciones de compraventa en la vida real. Estas operaciones se deben informar en MultiTrace una vez que tenga acceso.

## **¿RECIBIREMOS UN MANUAL/GUÍA DE USUARIO PARA MULTITRACE?**

Estamos preparando materiales de orientación para todos los usuarios. Dentro de MultiTrace, usted también encontrará consejos útiles sobre como utilizar el sistema.

En caso de que tenga preguntas no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte al miembro y en caso de que se encuentre con algún problema técnico escribanos a [techsupport@utz.org](mailto:techsupport@utz.org).

## **¿QUÉ SUCEDERÁ CON EL NUEVO ESTÁNDAR? ¿EL NUEVO ESTÁNDAR ESTARÁ EN MULTITRACE?**

Estamos trabajando en la nueva versión del estándar de la nueva organización. Esperamos que se publique a finales de 2019 en inglés. Después de ello, procederemos a proporcionar traducciones y capacitaciones. Los miembros y las entidades certificadoras serán puestas al tanto en cuanto a información detallada sobre la implementación.