

Auditoría remota

Procedimiento operativo estándar

Válido desde: 01/04/2021

Distribución: Pública

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Área de aplicación	3
3	Definición	3
4	Alcance de la auditoría remota	3
5	Estructura de la auditoría remota	3
6	Facilitador local	4
7	Entrevistas remotas	5
8	Recorrido remoto por las instalaciones	6
9	Auditoría remota de la entidad adicional	7
10	Certificación	7
11	Requisitos técnicos	8

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

1 Objetivo

Este procedimiento operativo estándar describe el procedimiento de auditoría remota. Cuando no se indique lo contrario, se aplican los procedimientos para las auditorías sobre el terreno que establece el habitual procedimiento operativo estándar de auditoría *CERT Audit SOP*.

2 Área de aplicación

El proceso descrito en este documento es aplicable a los clientes que solicitan o están certificados para la certificación Fairtrade y cubre todas las configuraciones de productores y comerciantes (incluidas las entidades adicionales) y todos los Criterios Fairtrade, excepto los Criterios Fairtrade para Textiles, Clima y Oro y Metales Preciosos asociados para minería artesanal y a pequeña escala.

3 Definición

Denominamos auditoría remota a la forma de llevar a cabo una auditoría de manera remota, y que combina las pruebas documentales y métodos electrónicos como videoconferencia, correo electrónico o teléfono para obtener pruebas para la auditoría. El objetivo general es evaluar estas evidencias de manera objetiva para determinar hasta qué punto se han cumplido los requisitos del Criterio.

Una auditoría remota normalmente implica compartir y revisar documentos, además de alguna interacción virtual con los lugares de auditoría mediante entrevistas remotas o recorridos remotos por las instalaciones.

Si bien la certificación Fairtrade depende de las auditorías físicas como herramienta indispensable, las auditorías remotas se consideran una herramienta de garantía complementaria para garantizar la continuidad del negocio en circunstancias en las que se prohíbe la presencia de auditores en el lugar. Esas circunstancias pueden ser conflictos regionales, desastres naturales o brotes de enfermedades (por ejemplo, COVID-19).

4 Alcance de la auditoría remota

Todos los tipos de auditoría se pueden realizar como auditoría remota. Durante la auditoría remota se puede verificar la lista de verificación completa de los criterios de cumplimiento. Para las auditorías remotas a productores, se incluye también el COD Impact a través de un cuestionario de autoevaluación. El proceso de seguimiento tras la auditoría remota permanece sin cambios en todas las auditorías, excepto en las auditorías iniciales a productores (consulte el capítulo Certificación).

5 Estructura de la auditoría remota

La auditoría remota está compuesta por cuatro elementos:

(1) Preparación y alcance

En primer lugar, el auditor mantendrá una llamada de alcance con el cliente. Durante esa llamada, probarán la conectividad y acordarán la herramienta de reunión en línea que utilizarán para la interacción en vivo. Se hablará sobre cualquier dificultad relacionada con la accesibilidad y envío de documentación, así como con el intercambio de imágenes y videos (en vivo). Durante esa llamada se podrá aclarar cualquier duda sobre el proceso. Tanto el

cliente como el auditor acuerdan a quién se asigna como facilitador para garantizar que las entrevistas remotas y los recorridos por las instalaciones se puedan llevar a cabo sin problemas durante la interacción en vivo. Además, se fijará la fecha para la interacción en vivo.

(2) Recopilación de documentos

La documentación que envía el cliente constituye una primera parte esencial de la auditoría remota. Después de la llamada de alcance, el auditor se comunicará con el cliente por correo electrónico adjuntando una carta de preparación de la auditoría. En esa carta se incluye una lista detallada de documentos y materiales que el cliente debe preparar para la auditoría remota y enviar al auditor dentro de un plazo establecido.

La no presentación de los documentos solicitados puede conllevar una sanción de certificación como la suspensión, emitiéndose una no conformidad mayor relacionada con no facilitar el acceso a toda la información relevante.

(3) Revisión documental

Una vez completada la documentación, el auditor revisará todos los documentos que el cliente haya proporcionado. El auditor puede comunicarse con el cliente para solicitar información adicional o para aclarar cualquier pregunta.

(4) Interacción en vivo

En la fecha y hora previamente acordadas para la interacción en vivo, el cliente volverá a contactar con el auditor a través de la herramienta de reunión en línea. Al igual que las auditorías sobre el terreno, se celebrará una reunión de apertura formal en la que el auditor compartirá la agenda de la reunión. El auditor comprobará los hallazgos de la revisión documental a través de entrevistas remotas y recorridos remotos de las instalaciones, si procede, y verificará los restantes puntos de la lista de verificación de auditoría. En la reunión de cierre el auditor explicará los hallazgos de la auditoría. Una vez concluida la reunión de cierre, el auditor envía un correo electrónico al cliente adjuntando el informe de cierre para que se firme y devuelva de inmediato, o al menos se confirme por correo electrónico.

6 Facilitador local

Los facilitadores locales son cruciales para las auditorías remotas. El papel del facilitador es ayudar al auditor a conseguir un flujo de trabajo fluido durante la interacción en vivo en lo relacionado con las entrevistas y recorridos remotos. El facilitador no puede interferir en la auditoría. Por ejemplo, no debe dirigir las entrevistas, sino actuar según las indicaciones del auditor. Si el auditor intuye que hay un riesgo de intromisión, haber un facilitador alternativo disponible.

Para designar y preparar al facilitador, se aplican las siguientes reglas:

Función dentro de la organización / empresa

Trabajo contratado: El facilitador debe ser un representante de los trabajadores.

Organizaciones de pequeños productores, Producción por contrato o Comerciantes: El facilitador puede ser cualquier persona dentro de la organización/ empresa, como por ejemplo la persona de contacto oficial de FLOCERT (excepto en las OPP en las que esta

Certifier for



función la lleve a cabo un representante del comprador). En las OPP de más de 10 trabajadores, un representante de los trabajadores debe apoyar las entrevistas a los trabajadores.

Destrezas

Los facilitadores deben hablar la lengua de la auditoría e, idealmente, también la lengua local y conocer las costumbres locales. Lo ideal es que tengan alguna experiencia en ser auditados y que estén familiarizados o tengan experiencia con la tecnología que se va a utilizar. En caso de que haya una barrera lingüística entre el auditor y los interlocutores de la entrevista, el facilitador puede actuar como traductor siempre que se cumplan los requisitos para los traductores (véase el capítulo 4.3 de CERT Audit SOP). De lo contrario, el cliente debe disponer de un traductor local alternativo que esté disponible durante la interacción en vivo (trabajadores/miembros o un traductor/intérprete tercero independiente).

Equipamiento

El cliente es el responsable de proporcionar al facilitador todas las herramientas necesarias (cámara de video, baterías, saldo telefónico, saldo de internet, etc.) para guiar al auditor a través de las instalaciones de auditoría para verificar los requisitos de trazabilidad y realizar entrevistas (véase más abajo). Si es necesario, los facilitadores deben ser preparados con antelación mediante las capacitaciones necesarias para familiarizarse con las nuevas formas de trabajar en entornos remotos.

7 Entrevistas remotas

Al igual que en las auditorías sobre el terreno, la realización de entrevistas también es una parte integral del desarrollo de auditoría remota. Las entrevistas remotas se llevan a cabo durante la interacción en vivo.

Consulte el procedimiento operativo estándar *CERT Audit SOP* para obtener una visión general de las principales personas a entrevistar durante una auditoría a productores y a comerciantes. El auditor selecciona a las personas que va a entrevistar basándose en la información proporcionada durante la recopilación de documentos (como la lista de miembros o trabajadores). Los facilitadores juegan un papel crucial para las entrevistas remotas, ya que manejan la herramienta técnica para las entrevistas y se aseguran de que se realicen en un lugar confidencial, si es necesario. El auditor comparte la lista de entrevistados con el facilitador durante la reunión de apertura. El facilitador no debe estar presente en las entrevistas, pero sí estar disponible durante ese tiempo para cualquier duda o problema técnico. En general, el facilitador debe garantizar cierta fluidez en la secuencia de entrevistas.

La elección de entrevistas grupales o individuales depende de varios factores, como la calidad de la conexión a internet en el sitio auditado (transmisión de video necesaria para entrevistas grupales), la viabilidad de las reuniones en persona (trabajadores/ miembros disponibles personalmente) o la existencia de lugares adecuados para las entrevistas grupales (confidencialidad, accesibilidad, distancia e higiene).

Las entrevistas remotas deben realizarse durante el horario laboral habitual.

Entrevistas grupales remotas

- Las entrevistas grupales deben durar aproximadamente 30 minutos.
- El tamaño de grupo recomendado es de hasta un máximo de 5-7 entrevistados, dependiendo del tamaño del lugar donde se llevan a cabo las entrevistas. Se deben crear grupos con trabajadores de perfiles similares.

Certifier for



- Para entrevistas grupales remotas, la transmisión de video es un requisito básico. El cliente debe tener una cámara web (o la cámara integrada de computadora portátil) en su para permitir una videoconferencia, de modo que el auditor pueda tener una conversación cara a cara con los entrevistados, es decir, una computadora portátil colocada sobre una mesa y los trabajadores o miembros en frente.
- El lugar donde se realicen las entrevistas grupales debe garantizar la confidencialidad para que los entrevistados puedan hablar abierta y libremente, sin el riesgo de ser vigilados. Debe ser un espacio separado y claramente estructurado para que el auditor pueda asegurarse de forma remota de que no hay cámaras o micrófonos ocultos instalados. Puede que las instalaciones de la oficina pueden conllevar un riesgo debido a la proximidad física a la administración, por lo que un lugar abierto podría ser más apropiado. La localización debe estar ubicada en un lugar fácilmente accesible para las personas entrevistadas.
- Durante la pandemia de Covid-19, se deben cumplir las restricciones locales en cuanto a distancia social y medidas de seguridad sanitaria para proteger la salud de los entrevistados.

Entrevistas individuales remotas

- Deben durar aproximadamente 10-20 minutos.
- Preferiblemente se llevará a cabo a través de la herramienta de videoconferencia proporcionada por la dirección.
- Si los entrevistados no se encuentran físicamente disponibles, el auditor puede optar por llamar a los entrevistados a su teléfono móvil personal. El facilitador es quien debe proporcionar los correspondientes números de teléfono. De ser necesario, tendrá que contar con el consentimiento de los entrevistados para compartir el número de teléfono con el auditor.

8 Recorrido remoto por las instalaciones

Para los temas que requieran un recorrido por las instalaciones, el facilitador mostrará al auditor lo necesario utilizando una cámara web o con videollamada desde un teléfono móvil. Los recorridos por las instalaciones deben realizarse en los lugares en los que se llevan a cabo las actividades relevantes (cosecha, procesamiento, recepción, empaquetado, etc.) y centrarse en áreas críticas como trazabilidad (almacenamiento, procesamiento) o salud y seguridad (salidas de emergencia, EPP).

Los recorridos remotos por las instalaciones se basan en el mapa del sitio proporcionado por el cliente en la preparación de la auditoría. Durante el tiempo que se establezca en la agenda de auditoría, el auditor dirige al facilitador y le indica a qué lugares debe ir siguiente un camino previamente fijado o dónde realizar las visitas a la finca en caso de OPP. El alcance y la duración pueden variar dependiendo lo que el auditor considere al evaluar la situación

Los recorridos remotos por las instalaciones pueden realizarse de forma virtual o semivirtual.

Recorrido virtual por las instalaciones

El recorrido virtual por las instalaciones es la opción más recomendable, pero depende de una conexión a internet de calidad, ya que es una visita en directo con el facilitador a través de la transmisión de video. Esto permite al auditor reaccionar rápidamente y centrarse en las áreas de riesgo. Para el recorrido virtual, el facilitador debe contar con un teléfono/

Certifier for



computadora portátil / tableta con cámara que funcione con una resolución suficientemente alta para permitir una clara visibilidad de los pequeños detalles. Debe haber una red Wi-Fi estable y segura o estar el dispositivo técnico conectado a internet a través de una red móvil con capacidad para videollamadas.

Recorrido semivirtual por las instalaciones

Si no hay una conexión a internet estable, el auditor dirige al facilitador a través de la transmisión de audio (preferiblemente a través de la web). El facilitador cuenta con una cámara digital para tomar fotografías o videos y debe decirle al auditor dónde está y qué ve exactamente. El auditor indica al facilitador en qué momento y lugar tomar las fotos o videos. Inmediatamente después del recorrido por las instalaciones, el facilitador debe enviar las fotos o videos al auditor. Preferiblemente, el teléfono utilizado debe integrar datos GPS o incluso un rastreador GPS para rastrear la ruta y compartir una captura de pantalla del rastreador GPS con la ruta preestablecida.

9 Auditoría remota de la entidad adicional

La auditoría remota de una entidad adicional estará completamente integrada en el flujo de trabajo de auditoría remota del titular del certificado. La auditoría de la entidad adicional remota consiste en una visita remota a las instalaciones de la entidad adicional y la revisión de la documentación correspondiente. El recorrido remoto del sitio tendrá lugar en el transcurso de la interacción en vivo del titular del certificado. Para que sea posible, el cliente debe asegurarse de que la entidad adicional está familiarizada con el procedimiento de auditoría remota y cuente con un facilitador local disponible que disponga con las herramientas técnicas necesarias. Además, el cliente debe asegurarse de que el auditor recibe todos los documentos relacionados con la auditoría de la entidad adicional según lo solicitado en la carta de preparación de la auditoría.

Si es logísticamente posible, por ejemplo, si la entidad adicional está ubicada cerca de las instalaciones del cliente, el facilitador del cliente puede ejercer también como facilitador para el recorrido remoto de la entidad adicional.

10 Certificación

El proceso de seguimiento tras la auditoría remota permanecerá sin cambios en todas las auditorías excepto las auditorías iniciales a productores.

Tras las auditorías iniciales remotas a productores, y si no se identificaron no conformidades mayores o una vez que se hayan corregido, los clientes reciben un permiso de comercialización que les permite comerciar bajo condiciones Fairtrade. Este permiso de comercialización permanecerá en vigor hasta que se haya realizado en sus instalaciones una auditoría sobre el terreno completa. Solo entonces se emitirá el certificado Fairtrade. En caso de que durante la auditoría inicial remota a un productor se identifiquen no conformidades mayores que no pueden solventarse de manera convincente en el proceso de medidas correctivas, no se emitirá ningún permiso de comercialización. Se programará una auditoría de seguimiento sobre el terreno tan pronto como vuelva a ser posible.

En caso de que no sea posible realizar la auditoría remota en su totalidad según lo previsto (por ejemplo, por limitaciones técnicas que afectan la interacción en vivo), FLOCERT evaluará minuciosamente si se requiere alguna actividad de seguimiento (por ejemplo, auditoría sobre el terreno) antes de que se pueda emitir, confirmar, o renovar un certificado.

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

11 Requisitos técnicos

Para aprovechar todas las ventajas de las auditorías remotas, el cliente debe garantizar determinadas condiciones técnicas. Para garantizar que las comunicaciones de video y audio tengan la calidad adecuada, debe disponerse de los dispositivos de comunicación, como una computadora portátil, de escritorio o tableta, un teléfono móvil equipado con un micrófono, cámara y altavoz, y una conexión estable a internet.

En general, el cliente auditado es quien debe sugerir la herramienta de conferencia, organizar la videoconferencia y la conexión a internet.

La herramienta de conferencia utilizada para la auditoría remota debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Debe permitir la posibilidad de compartir pantalla y archivos durante la auditoría remota.
- Debe permitir que todas las personas implicadas en la auditoría remota se unan cuando sea necesario (pueden ser varias personas del lado del cliente al mismo tiempo) sin que el auditor tenga que comprar licencias adicionales.

Si es necesario, por ejemplo, cuando la conexión a internet suponga una dificultad, se puede utilizar una combinación de diferentes herramientas, como la transmisión de imágenes a través de una herramienta de conferencia y la transmisión de audio por teléfono