

Preguntas frecuentes - Cambios en la operativa de FLOCERT relacionados con el coronavirus:

FLOCERT ha modificado su operativa debido a la pandemia de COVID-19. En este documento de preguntas frecuentes podrán encontrar más información.

Índice

1	Metodología de la auditoría remota	3
1.1	Somos una organización certificada Fairtrade y tenemos programada una auditoría. ¿Qué tenemos que hacer?	3
1.2	¿Cómo es una auditoría remota?	3
1.3	Durante la auditoría remota, ¿FLOCERT auditará según la lista de verificación habitual completa?.....	4
1.4	¿Todas las auditorías Fairtrade se convertirán en auditorías remotas?	4
1.5	Según la carta de preparación de la auditoría, se supone que debemos enviar varios documentos. Es complicado. ¿Cuál es la mejor manera de hacerlo?	4
1.6	Si nuestra auditoría se pospone, ¿cuándo está previsto que se realice la próxima auditoría sobre el terreno? ¿Qué hacemos mientras tanto?	4
1.7	Para organizaciones de productores: ¿Cómo realizarán las entrevistas? ¿Cuántos participantes se requieren por nuestra parte para la auditoría remota?.....	5
1.8	Tras una auditoría remota, ¿la siguiente auditoría sobre el terreno supondrá un mayor esfuerzo e inversión de tiempo para nosotros?	5
1.9	En la última auditoría a mi organización de productores, el auditor recabó información adicional para la encuesta CODImpact. ¿Cómo se hará esto en las auditorías remotas? ..	5
2	Impacto en nuestra certificación Fairtrade	5
2.1	¿Este cambio operativo afectará a la validez de nuestro certificado Fairtrade?	5
2.2	Nuestro país está en confinamiento y es posible que no podamos ir a nuestras oficinas para preparar la auditoría. ¿Qué debemos hacer?	5
2.3	¿Qué sucede si no logramos enviar a tiempo todos los documentos requeridos?	6
2.4	Nuestra certificación Fairtrade está actualmente suspendida. Se supone que debe realizarse una auditoría de seguimiento durante el período de suspensión. ¿Qué va a pasar ahora?	6
2.5	Para las organizaciones de productores: Debido a la situación de pandemia no podemos celebrar nuestra Asamblea General. ¿Esto supondrá un incumplimiento en la próxima auditoría?	6



2.6	Para las organizaciones de productores: ¿Tenemos más flexibilidad en términos de toma de decisiones sobre el uso de la Prima?	6
2.7	Para organizaciones de productores: tras las auditorías iniciales remotas, ¿recibiremos un certificado Fairtrade normal?	6
3	Dificultades técnicas.....	7
3.1	¿Qué debemos hacer si no podemos realizar la auditoría remota por problemas técnicos como una mala conexión a internet o falta de tecnología?	7
3.2	¿Qué sucede si en la fecha de auditoría o durante el desarrollo de la misma tenemos algún problema de conectividad u otro tipo que nos impide finalizar la auditoría? ¿Conllevará una no conformidad? ¿Se suspenderá nuestro certificado?	7

1 Metodología de la auditoría remota

1.1 Somos una organización certificada Fairtrade y tenemos programada una auditoría. ¿Qué tenemos que hacer?

Nada. Nuestro analista de certificación se pondrá en contacto con ustedes para proponerles una auditoría remota o aplazar la auditoría. Mientras no podamos realizar auditorías sobre el terreno, y hasta nuevo aviso, continuaremos con la metodología de auditoría remota. Les mantendremos informados sobre cualquier cambio general y nuestros analistas contactarán con ustedes de manera individual para las próximas auditorías.

1.2 ¿Cómo es una auditoría remota?

La auditoría remota consta de cuatro elementos: Preparación y alcance, Recopilación de documentos, Revisión documental e Interacción en vivo.

1. Preparación y alcance

En primer lugar, tendrá una llamada con el auditor para probar la conectividad y acordar la herramienta de reunión en línea que se utilizará para la interacción en vivo. Durante esta llamada puede comunicar cualquier dificultad relacionada con el acceso a la documentación y hacer preguntas sobre el proceso. Además, acordarán las fechas para la revisión documental y para la interacción en vivo.

2. Recopilación de documentos

Tras la llamada de alcance, el auditor o auditora se comunicará con usted por correo electrónico y le proporcionará una carta de preparación para la auditoría, del mismo modo que la recibiría para una auditoría regular sobre el terreno. Esta carta contiene una lista de documentos y materiales que se le solicita que prepare para su auditoría remota y envíe al auditor dentro del plazo establecido.

3. Revisión documental

En la fecha acordada para la revisión documental, el auditor revisará toda la documentación que haya proporcionado. En la carta de preparación de la auditoría también se establece con qué personas de su organización podría contactar ese día el auditor para aclarar posibles cuestiones. Por tanto, asegúrese de que todas las personas de contacto estén disponibles en la fecha de la revisión documental.

4. Interacción en vivo

En una fecha y hora previamente acordadas, se volverá a conectar con el auditor de FLOCERT a través de la herramienta de reunión en línea. De manera similar a las auditorías regulares sobre el terreno, habrá una reunión de apertura en la que el auditor compartirá con usted la agenda de la reunión. Después, el auditor comprobará los hallazgos de la revisión documental y las entrevistas y verificará el resto de puntos de la lista de verificación de auditoría. El auditor le explicará los hallazgos de la auditoría y le pedirá que firme el informe de cierre. El proceso de seguimiento después de la auditoría permanece sin cambios.

¿Cuánto tiempo deberíamos reservar para este nuevo procedimiento de auditoría remota? El tiempo necesario para la auditoría remota será aproximadamente el siguiente:

- 1 hora para la llamada de preparación y alcance
- (x horas) Para recopilar documentos y enviarlos al auditor dentro del plazo establecido.
- 4 horas para la revisión documental (*solo tendrá que estar en espera por si el auditor tuviera alguna duda*);
- 4 horas para la interacción en vivo.

Estos pasos deben completarse en un periodo de 4 semanas.

Tenga en cuenta que esta estimación es aproximada, los tiempos reales pueden variar según el caso.

1.3 Durante la auditoría remota, ¿FLOCERT auditará según la lista de verificación habitual completa?

La auditoría remota implica un grupo reducido de criterios y solo incluye aquellos requisitos donde el cumplimiento pueda evaluarse mediante pruebas documentales. No se incluyen en la auditoría remota aquellos requisitos que solo puedan auditarse físicamente, por ejemplo a través de visitas de campo o entrevistas a miembros/ trabajadores.

1.4 ¿Todas las auditorías Fairtrade se convertirán en auditorías remotas?

En el caso de los comerciantes, todas las auditorías pueden convertirse en auditorías remotas. Para los productores, siempre que sea posible, FLOCERT ofrecerá auditorías remotas con un alcance limitado y aprobadas por Fairtrade International. Aplazaremos las auditorías cuando la auditoría remota no sea una opción. Nuestros analistas de certificación comunicarán a las organizaciones de productores si su auditoría se pospone o se lleva a cabo de forma remota.

1.5 Según la carta de preparación de la auditoría, se supone que debemos enviar varios documentos. Es complicado. ¿Cuál es la mejor manera de hacerlo?

Antes de enviar la carta de preparación de auditoría, el auditor editará la lista de documentos requeridos de acuerdo con el alcance de esta auditoría de modo que solo deba presentar los documentos más importantes.

Para recopilar la información, tenga en cuenta lo siguiente:

1. Nombre los documentos claramente (en vez de nombrarlos como “escaneo 1”, “escaneo 2”).
2. Una todos los documentos relacionados con una transacción de muestra en un mismo archivo (es decir, contrato Fairtrade, factura, comprobante de pago). Los documentos relacionados pueden escanearse juntos o guardarse en una carpeta (comprimida).
3. Los correos electrónicos no deben exceder los 20MB, divida los documentos en varios correos de menor tamaño.

Tenga en cuenta que el auditor debe recibir la documentación solicitada, como muy tarde, una semana antes de la fecha de la revisión documental.

1.6 Si nuestra auditoría se pospone, ¿cuándo está previsto que se realce la próxima auditoría sobre el terreno? ¿Qué hacemos mientras tanto?

Todavía no es está claro cuándo podremos volver a realizar auditorías sobre el terreno, pero tan pronto como la situación de pandemia mundial de COVID-19 lo permita, un auditor de FLOCERT se pondrá en contacto con usted para programar su próxima auditoría Fairtrade. Mientras tanto, continúe evaluando y afrontando los desafíos que su organización podría tener en la próxima auditoría.



1.7 Para organizaciones de productores: ¿Cómo realizarán las entrevistas? ¿Cuántos participantes se requieren por nuestra parte para la auditoría remota?

La auditoría remota se basa principalmente en la revisión de documentos. Su auditor le enviará una carta de preparación de la auditoría en la que no solo le comunicará qué documentos debe enviar, sino también quiénes son participantes en las entrevistas que deben estar disponibles para aclarar cuestiones en la interacción en vivo. Las entrevistas se realizarán básicamente a representantes de su organización. Durante una auditoría remota, los miembros o trabajadores solo serán entrevistados ocasionalmente.

1.8 Tras una auditoría remota, ¿la siguiente auditoría sobre el terreno supondrá un mayor esfuerzo e inversión de tiempo para nosotros?

No, la siguiente auditoría sobre el terreno no será más extensa ni durará más tiempo, por tanto, no requerirá que usted realice ninguna preparación adicional ni invierta más tiempo.

1.9 En la última auditoría a mi organización de productores, el auditor recabó información adicional para la encuesta CODImpact. ¿Cómo se hará esto en las auditorías remotas?

Los datos proporcionados en la encuesta CODImpact de forma voluntaria facilitan información importante para que el sistema Fairtrade pueda medir su impacto, así como desarrollar información de marketing para aumentar las ventas Fairtrade. Durante las auditorías sobre el terreno, es el auditor el que recopila esta información. En las auditorías remotas, pedimos a las organizaciones de productores que completen el cuestionario CODImpact. Cuando su auditor le envíe la carta de preparación de la auditoría, también incluirá el cuestionario CODImpact y un formulario de consentimiento para publicarlo como documento de Microsoft Word. Le pedimos que cumplimente este y formulario y lo envíe a su auditor. Si tiene alguna duda sobre este proceso, el auditor estará encantado de orientarle.

2 Impacto en nuestra certificación Fairtrade

2.1 ¿Este cambio operativo afectará a la validez de nuestro certificado Fairtrade?

La validez de su certificado Fairtrade no se verá afectada. Si su certificado justifica una auditoría de renovación, y en caso de que no pueda realizarse de manera remota, su analista de certificación FLOCERT contactará con usted para garantizar que su certificado permanece en vigor durante el proceso de renovación.

2.2 Nuestro país está en confinamiento y es posible que no podamos ir a nuestras oficinas para preparar la auditoría. ¿Qué debemos hacer?

Si este es su caso, comuníquese al auditor durante la llamada de preparación y alcance. Si no tienen acceso a los documentos necesarios para la auditoría remota, esta no podrá realizarse. Su auditoría será pospuesta hasta que tenga acceso a los documentos o hasta que pueda realizarse una auditoría sobre el terreno.

2.3 ¿Qué sucede si no logramos enviar a tiempo todos los documentos requeridos?

Recomendamos encarecidamente ser lo más sinceros posible con respecto a las razones por las que no se enviaron los documentos solicitados. Si la situación de COVID-19 le imposibilita proporcionar información para una auditoría, indíquelo lo antes posible en el proceso de auditoría remota y proporcione pruebas de por qué no es posible. Se decidirá si se prorroga el plazo o si la auditoría remota se pospone o cancela por completo. Si no hay pruebas claras o si no existe una actitud de colaboración por su parte, sin que se indique el motivo del retraso, puede considerarse un incumplimiento mayor con el punto “Acepta auditorías anunciadas y no anunciadas en sus instalaciones, incluidas las instalaciones subcontratadas, y proporciona toda la información solicitada necesaria para demostrar el cumplimiento de los Criterios Fairtrade”.

2.4 Nuestra certificación Fairtrade está actualmente suspendida. Se supone que debe realizarse una auditoría de seguimiento durante el período de suspensión. ¿Qué va a pasar ahora?

Si su suspensión se debe a no conformidades y se supone que la verificación se realiza con una auditoría de seguimiento, FLOCERT le permitirá demostrar el cumplimiento mediante pruebas documentales específicas dado que no podemos acudir a sus instalaciones, Usted tiene la responsabilidad de proporcionar la mayor cantidad de pruebas posible para eliminar todas las no conformidades pendientes. Tras una evaluación positiva de estas pruebas, FLOCERT levantará la suspensión. Si el cumplimiento no se puede verificar adecuadamente de forma documental, se podrá establecer una extensión al período de suspensión y programar una auditoría de seguimiento en una fecha posterior (en la que se comprobará y verificará el cumplimiento de las no conformidades pendientes).

2.5 Para las organizaciones de productores: Debido a la situación de pandemia no podemos celebrar nuestra Asamblea General. ¿Esto supondrá un incumplimiento en la próxima auditoría?

No se emitirá ningún incumplimiento si ustedes facilitan al auditor las pruebas necesarias para demostrar los motivos de la cancelación y reprogramación de la Asamblea General.

2.6 Para las organizaciones de productores: ¿Tenemos más flexibilidad en términos de toma de decisiones sobre el uso de la Prima?

Hay más flexibilidad con respecto a la toma de decisiones sobre el uso de la prima ya que la pandemia se considera una situación inesperada. Si la organización decide invertir la prima en minimizar la propagación de la enfermedad o en mitigar cualquier efecto negativo en los agricultores, trabajadores y sus comunidades, puede realizar estas inversiones de la prima sin la aprobación previa de la Asamblea General. Deberán documentarse todos los cambios en el Plan de Desarrollo Fairtrade. Una vez que sea posible celebrar una Asamblea General de miembros, la dirección de la organización deberá explicar los cambios y ratificar el uso de la prima de forma retroactiva.

2.7 Para organizaciones de productores: tras las auditorías iniciales remotas, ¿recibiremos un certificado Fairtrade normal?

Si es un cliente nuevo y ha tenido una auditoría inicial remota, primero recibirá una Premiso de Comercialización que le permite comerciar bajo las condiciones del Comercio Justo Fairtrade. Este Permiso de Comercialización permanecerá vigente hasta que se haya realizado una auditoría sobre el terreno completa en sus instalaciones y se hayan evaluado todos los elementos de los Criterios Fairtrade. Solo entonces se emitirá el Certificado Fairtrade.



Si durante la auditoría remota inicial se identifican no conformidades mayores que no pueden resolverse de manera remota mediante un proceso de medidas correctivas, no se emitirá el Permiso de Comercialización. Se programará una auditoría de seguimiento sobre el terreno tan pronto como sea posible.

3 Dificultades técnicas

3.1 ¿Qué debemos hacer si no podemos realizar la auditoría remota por problemas técnicos como una mala conexión a internet o falta de tecnología?

Por supuesto, la tecnología, y especialmente una conexión estable a internet que permita el intercambio de documentos e información, es clave para que se pueda llevar a cabo la auditoría remota. En la llamada de preparación y alcance con el auditor, plantee y analice todas las dificultades que podría encontrarse en este sentido. En general, hay diferentes opciones para realizar la auditoría remota: La interacción en vivo con el auditor se realiza como primera opción a través de una herramienta web de audio o video. En caso de no sea posible esa teleconferencia debido a una mala conexión a internet, podrá realizarse vía telefónica o incluso a través de un intercambio de correos electrónicos con respuesta instantánea en la fecha acordada. El auditor siempre intentará adaptarse a su opción preferida. Si el auditor se da cuenta de que ninguna de las opciones anteriores es realista, es posible que debamos posponer la auditoría remota. En caso de que se tome esta decisión, se le comunicará convenientemente.

3.2 ¿Qué sucede si en la fecha de auditoría o durante el desarrollo de la misma tenemos algún problema de conectividad u otro tipo que nos impide finalizar la auditoría? ¿Conllevará una no conformidad? ¿Se suspenderá nuestro certificado?

No, si tienen motivos justificados para no haber podido realizar o terminar la auditoría, no serán suspendidos ni sancionados. Según la situación, es posible que deba repetirse. Nuestro procedimiento permite esta flexibilidad y nuestros auditores son conscientes de este punto.