



Fairtrace – Preguntas y respuestas

Documento explicativo

En vigor desde: 26/09/2022

Distribución: Externa

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

Fairtrace – Preguntas y respuestas

Al hacer clic en el tema o en la pregunta que le interesa de la lista de contenido a continuación, podrá acceder directamente a la respuesta. Si no encuentra la información que necesita o desea obtener más información sobre Fairtrace, consulte las guías de usuario <https://www.flocert.net/fairtrace-login/> o contáctenos en reporting@flocert.net.

Descubriendo Fairtrace	4
¿Cuáles son los beneficios de Fairtrace?	4
¿Tengo que utilizar Fairtrace como cliente certificado Fairtrade?	4
¿Quién podrá ver mis datos y cadena de suministro?	4
Acceso a Fairtrace	5
Soy un cliente recientemente certificado Fairtrade, ¿cuándo recibiré mi acceso?	5
¿Dónde hago el inicio de sesión?	5
¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?	5
¿Por qué hay restricciones para la creación de una contraseña en Fairtrace?	5
Soy el nuevo responsable para Fairtrace. ¿Cómo puedo acceder?	5
Me gustaría tener un usuario adicional, ¿qué debo hacer?	5
Mi cuenta ha sido bloqueada. ¿Por qué?	5
Uso de Fairtrace	6
Soy responsable de más de una organización. ¿Cómo accedo a estas?.....	6
¿Puedo cambiar el idioma en el que se muestra Fairtrace?	6
¿Quiénes son mis socios comerciales?	6
Recibí una invitación de una organización que no conozco, ¿qué debo hacer?.....	6
Mi Socio Comercial no ha reportado y/o verificado, ¿qué debo hacer?	6
Reportar en Fairtrace	7
¿Con qué frecuencia debo reportar? ¿Tiempo real, mensualmente, trimestralmente?	7
¿Reporto transacciones previstas o solo las ya completadas?	7
El botón "Reportar una sola transacción" no está activo en mi Fairtrace.....	7
¿Dónde veo las transacciones reportadas?.....	7
Si olvidé transacciones, ¿puedo agregarlas incluso si ya reporté el trimestre?	7
¿Qué producto debo reportar?	7
No puedo encontrar el producto que necesito en la lista de códigos de productos	8
Recibo un mensaje de error al cargar mi reporte, ¿qué debo hacer?	8
¿Cómo elimino transacciones?	8
¿Cómo reporto las notas de crédito?	8
¿Necesito reportar volúmenes en Connect y en Fairtrace?	8



Verificar en Fairtrace	9
¿Qué significa 'verificar'?	9
¿Verifico transacciones previstas o solo las ya completadas?	9
¿Con qué frecuencia se me solicita que verifique?	9

Descubriendo Fairtrace

¿Cuáles son los beneficios de Fairtrace?

Con Fairtrace, hemos establecido una plataforma que reúne a todas las organizaciones certificadas Fairtrade, creando una comunidad fiel al espíritu Fairtrade, basada en la creencia común en el empoderamiento y la confianza en el productor. Fairtrace trae una multitud de beneficios:

- **Mayor garantía:** con la información que ingresa en Fairtrace, podemos elevar el nivel de credibilidad y, por lo tanto, aumentar la confianza en la etiqueta Fairtrade en la que usted y sus clientes creen. Sus reportes y acciones de verificación ("apretón de manos virtual") nos brindan como organismo de certificación, más y mejor información la cual se utiliza para mejorar nuestras herramientas y para monitorear y verificar el cumplimiento de los criterios Fairtrade. Esto a cambio, le brinda a usted y a todas las demás empresas certificadas una mayor garantía de que todos los actores de la cadena de suministro cumplen con los criterios.
- **Empoderamiento del productor:** Como productor, usted tiene una mejor visibilidad y control de los volúmenes Fairtrade y los pagos de Precio y Prima reportados por sus compradores.
- **Auditorías más eficientes:** Su auditoría se vuelve más rápida ya que hay más información disponible durante su preparación.
- **Reportes sencillos:** Con la plataforma en línea de fácil uso, reportar y verificar transacciones es simple y le permite actuar y reaccionar en tiempo real.
- **Mayor colaboración:** Usted puede obtener fácil acceso a sus proveedores y compradores.

¿Tengo que utilizar Fairtrace como cliente certificado Fairtrade?

Reportar y/o verificar sus transacciones Fairtrade en Fairtrace es obligatorio para todos los clientes certificados y está incluido en los Criterios de cumplimiento de FLOCERT para la certificación Fairtrade. Qué reportar y/o qué verificar exactamente, depende de su función dentro de la cadena de suministro.

¿Quién podrá ver mis datos y cadena de suministro?

FLOCERT tendrá acceso a todos los datos de los clientes con el propósito de la garantía de Comercio Justo Fairtrade, la atención al cliente y el funcionamiento de la plataforma Fairtrace. Los datos recopilados como parte del proceso de certificación se rigen por el Contrato de Certificación. Aparte de FLOCERT, los datos ingresados solo son visibles para su socio de transacción directo (ya sea proveedor o cliente) y FLOCERT únicamente podrá compartir datos con el "Sistema Fairtrade" tal y como se describe en la política de uso de Fairtrace. Los datos transaccionales y de la cadena de suministro de su organización se mantienen confidenciales para cualquier otra persona.

Acceso a Fairtrace

Soy un cliente recientemente certificado Fairtrade, ¿cuándo recibiré mi acceso?

Su acceso a Fairtrace se enviará a más tardar tres meses después de recibir su permiso para comercializar o su certificado. Su permiso para comercializar o su Certificado Fairtrade, le permite comenzar a comerciar Fairtrade. El acceso a Fairtrace no es un requisito previo para comenzar a comerciar con sus socios comerciales Fairtrade.

¿Dónde hago el inicio de sesión?

Puede iniciar sesión utilizando su dirección de correo electrónico y contraseña a través de la página web de FLOCERT: www.flocert.net/fairtrace-login. Tenga en cuenta que solo el correo electrónico al que se envió el correo electrónico de activación se puede utilizar para conectarse a Fairtrace.

¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

1. Haga clic en "¿Tiene problemas para iniciar sesión?" enlace en la página de inicio de sesión de Fairtrace (debajo del botón azul "Iniciar sesión").
2. Ingrese la dirección de correo electrónico vinculada a su cuenta Fairtrace y haga clic en "Enviar".
3. Recibirá un e-mail para restablecer su contraseña y siga los pasos.

Si no recibe el correo electrónico para restablecer su contraseña, contáctenos en reporting@flocert.net.

¿Por qué hay restricciones para la creación de una contraseña en Fairtrace?

Hemos aumentado las restricciones de las contraseñas por la seguridad de sus propios datos y por los requerimientos legales. Obedecemos las mejores prácticas de la industria en lo referente a crear contraseñas más seguras para proteger tanto los datos confidenciales personales como empresariales de nuestros usuarios.

Soy el nuevo responsable para Fairtrace. ¿Cómo puedo acceder?

Para registrarlo en Fairtrace como el nuevo contacto de reportes, necesitamos una confirmación por escrito del contacto principal de FLOCERT de su empresa, en la cual se informe que es usted ahora el nuevo responsable del uso de la plataforma Fairtrace. Al recibir esta confirmación, le enviaremos un correo electrónico de activación para que pueda activar y comenzar a usar su cuenta Fairtrace.

Me gustaría tener un usuario adicional, ¿qué debo hacer?

Escriba un correo a reporting@flocert.net indicando el nombre, correo electrónico y número de teléfono de la persona que desea agregar, así como la razón por la que necesitaría un acceso adicional a la cuenta Fairtrace de su empresa.

Mi cuenta ha sido bloqueada. ¿Por qué?

Si intentó ingresar su contraseña más de cinco veces, recibirá un mensaje informando que su cuenta ha sido bloqueada. Podrá volver a intentarlo después de 15 minutos. Si ha olvidado su contraseña, puede restablecerla utilizando la opción "¿Tiene problemas iniciando sesión?" en la página de inicio de sesión de Fairtrace.

Uso de Fairtrace

Soy responsable de más de una organización. ¿Cómo accedo a estas?

Si es responsable de reportar y/o verificar para más de una organización, su cuenta se vinculará a las empresas de las que es responsable. Podrá cambiar directamente de cuenta Fairtrace de una empresa a la otra. Para ello, conéctese a Fairtrace y haga clic en "Configuraciones" y luego en "Cambiar de organización" (lo cual se encuentra en el menú del lado izquierdo).

¿Puedo cambiar el idioma en el que se muestra Fairtrace?

Puede elegir el idioma en el que se muestra Fairtrace haciendo clic en la opción "Idioma" en la parte superior de su cuenta de la página de inicio de Fairtrace. Esto también afectará el idioma en el que se envían las notificaciones y recordatorios. Fairtrace está actualmente disponible en inglés, francés, alemán, portugués y español.

¿Quiénes son mis socios comerciales?

En Fairtrace, sus "socios comerciales" son sus proveedores y/o clientes directos de Comercio Justo. Asegúrese de agregarlos a su lista de socios comerciales en Fairtrace o acepte su invitación. Tenga en cuenta que, para reportar una transacción, no es necesario que su socio haya aceptado la invitación. Enviar la invitación a su socio comercial es suficiente para que pueda reportar una transacción realizada con este socio.

Recibí una invitación de una organización que no conozco, ¿qué debo hacer?

Si recibe una invitación de alguien con quien no está haciendo negocios, depende de usted decidir si desea aceptarla o rechazarla. Si aún no está comerciando con esta empresa, puede mantenerlos en su lista como un socio potencial para el futuro al que luego puede contactar a través de la función de mensajería en Fairtrace.

Mi Socio Comercial no ha reportado y/o verificado, ¿qué debo hacer?

Puede ponerse en contacto con su socio comercial para recordarle que acceda a Fairtrace ya que tiene acciones pendientes. Tenga en cuenta que, si usted está al día con sus tareas en su cuenta Fairtrace, usted no recibirá una No Conformidad en caso de que su socio no cumpla con sus deberes Fairtrace.

Reportar en Fairtrace

¿Con qué frecuencia debo reportar? ¿Tiempo real, mensualmente, trimestralmente?

Los reportes deben realizarse al menos trimestralmente, pero también es posible hacerlo en tiempo real si encaja con su proceso comercial. También puede reportar libremente las transacciones de una en una o cargarlas en grupos utilizando nuestras plantillas disponibles en la plataforma de Fairtrace. El plazo de presentación de informes es de un mes después de finalizado el trimestre. Por ejemplo, el trimestre 1 (enero a marzo) debe informarse antes de finales de abril.

¿Reporto transacciones previstas o solo las ya completadas?

Reporte solo transacciones completadas, ya que las transacciones planificadas aún pueden cambiar. Asigne las transacciones a los trimestres de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Compras a productores:** una vez pagado el Precio y la Prima al productor
- **Ventas,** si está actuando como Transmisor en la transacción: una vez que el Precio y la Prima han sido recibidos (es decir, una vez el Precio y/o Prima han sido pagadas por el pagador al Transmisor)
- **Todas las demás ventas,** en las cuales usted no actúe como Transmisor en la transacción: reporte tan pronto como se haya emitido la factura. La venta debe asignarse de acuerdo con la fecha de la factura (por ejemplo, la fecha de la factura 4.06 debe asignarse a Q2).

El botón "Reportar una sola transacción" no está activo en mi Fairtrace

Si usted es la parte que reporta las transacciones, solo puede agregar una transacción una vez que haya invitado o aceptado la invitación de un socio comercial a quien le compre o le esté vendiendo. Si el botón permanece inactivo, contáctenos en reporting@flocert.net.

¿Dónde veo las transacciones reportadas?

Puede ver las transacciones que ha declarado haciendo clic en "Compras" o "Ventas" en el menú de la izquierda y elegir la opción "Todo". La función de filtro ("Mostrar filtros") le permite refinar su búsqueda.

Si olvidé transacciones, ¿puedo agregarlas incluso si ya reporté el trimestre?

Siempre puede agregar transacciones, incluso después de haber subido su reporte. Tenga en cuenta cargar solo las transacciones que faltan, ya que de lo contrario se duplicarán las transacciones ya informadas.

¿Qué producto debo reportar?

Debe reportar el producto Fairtrade real que está comercializando, ya sea terminado o sin terminar, crudo o procesado, con un solo ingrediente o compuesto de diferentes ingredientes. Por ejemplo, si vende chocolate, informe el volumen total del producto en "chocolate" (y no la cantidad de cacao contenida en "cacao"). Si vende vino, informe el volumen total del producto en "vino" (y no en uvas).

No puedo encontrar el producto que necesito en la lista de códigos de productos

Si no puede encontrar el producto que está comercializando en nuestra lista de códigos de productos, reporte sus transacciones utilizando la plantilla de informes Fairtrace Excel que puede descargar aquí: <https://www.flocert.net/fairtrace-login/>

Deje la columna "Código de producto" vacía e indique el producto que está vendiendo en la columna "Información adicional" y envíe el archivo a reporting@flocert.net. Nuestro equipo de atención al cliente se comunicará con usted una vez que se haya creado un código para su producto.

Recibo un mensaje de error al cargar mi reporte, ¿qué debo hacer?

Envíenos su informe de Excel, incluida una captura de pantalla o una descripción del error que recibe, a reporting@flocert.net.

¿Cómo elimino transacciones?

Si la información que desea cambiar no se puede editar, también puede eliminar sus transacciones reportadas usando el botón "Eliminar". Tenga en cuenta que una eliminación no se puede revertir, a pesar de que la transacción permanece visible (solo lectura) en el filtro de vista "Eliminado".

¿Cómo reporto las notas de crédito?

Fairtrace no acepta valores negativos.

Si la nota de crédito (valor negativo) se aplica al monto total de la factura inicial (mismo valor positivo: nota de crédito + factura inicial = 0), simplemente elimine la factura inicial y no reporte la nota de crédito.

Por el contrario, si la nota de crédito (valor negativo) se aplica solo a una parte del monto inicial (valor positivo, por ejemplo, nota de crédito + factura inicial > 0), en lugar de reportar la nota de crédito, reste el valor de la nota de crédito de la transacción inicial. Deduzca todos los valores (volumen, precio y prima) en la misma proporción. Escriba en el campo de información adicional una breve explicación que incluya el número de la nota de crédito.

¿Necesito reportar volúmenes en Connect y en Fairtrace?

No tiene que reportar doblemente. Si usted debe reportar sus ventas de producto terminado/ventas como licenciario a su Organización Nacional de Comercio Justo (NFO, por sus siglas en inglés) o a Fairtrade International a través del sistema Connect o de cualquier otra herramienta, no tiene que reportarlas nuevamente en Fairtrace.

Cualquier otra venta Fairtrade si debe reportarse en Fairtrace, sin importar si el producto está terminado o sin terminar. Si no hay ventas para reportar en Fairtrace, aún debe iniciar sesión y hacer clic en "Acción" y "Nada que reportar" respecto a sus reportes de ventas.

Además, en Fairtrace debe: verificar compras realizadas a otros comerciantes, verificar los reportes de sus clientes respecto a ventas realizadas a su empresa y por último, reportar compras realizadas directamente a productores (si aplica).

En caso de que necesite más orientación, contáctenos en reporting@flocert.net

Verificar en Fairtrace

¿Qué significa 'verificar'?

Verificación significa que comprueba cuidadosamente si la transacción reportada por su socio es correcta. Todos los campos deben estar marcados. La verificación también incluye las transacciones que usted reportó inicialmente, pero que su socio ha editado y se las ha regresado para que las confirme.

Si la transacción es totalmente correcta, puede confirmarla.

Si la información no es correcta, edítela. Sus cambios serán inmediatamente visibles para su socio.

La opción "Solicitar Corrección" solo debe seleccionarse si no reconoce la transacción en absoluto (por ejemplo, no es su proveedor/cliente, número de factura incorrecto, etc.). Le agradecemos ingresar un comentario indicando el motivo por el cual solicita una corrección por parte de su socio comercial.

¿Verifico transacciones previstas o solo las ya completadas?

Verifique únicamente las transacciones completadas porque las transacciones planificadas aún pueden cambiar. Las transacciones se asignan a los trimestres de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Compras a productores:** una vez pagado el Precio y la Prima al productor
- **Ventas,** si está actuando como Transmisor en la transacción: una vez que los pagos del Precio y la Prima han sido recibidos (es decir, una vez el Precio y/o Prima han sido pagadas por el pagador al Transmisor)
- **Todas las demás ventas,** en las cuales usted no actúe como Transmisor en la transacción: reporte tan pronto como se haya emitido la factura.

En caso de que su Socio Comercial haya reportado una transacción que aún no se ha completado, use la opción "Solicitar corrección" e indique en el comentario que esta transacción no se puede verificar porque aún no se completó.

¿Con qué frecuencia se me solicita que verifique?

Tiene 30 días para verificar una transacción después de que su socio comercial realice el reporte. Lo mismo se aplica cuando necesita verificar una corrección que hizo su socio comercial. Para asegurarse de no sobrepasar estos plazos, la plataforma le notifica automáticamente cuando tiene transacciones pendientes para verificar.

Si no encuentra la respuesta a su pregunta, consulte nuestra guía de usuario que se encuentra en: <https://www.flocert.net/fairtrace-login/> o contáctenos en reporting@flocert.net.