

Buenas prácticas para metodologías híbridas y remotas en auditoría social

Orientación para auditores

1 Auditoría remota e híbrida para auditores

La auditoría social, en general, ya requiere habilidades avanzadas por parte del auditor para afrontar los retos que plantean los complejos temas y dinámicas sociales. El tiempo siempre es limitado en los entornos de auditoría y puede causar estrés y presión adicionales durante la auditoría y las entrevistas presenciales en la finca. Los métodos de auditoría remota e híbrida pueden ser una solución a la presión del tiempo, ya que pueden aplicarse como elementos complementarios para disponer de más tiempo para las entrevistas personales presenciales, que son de vital importancia en el contexto de las violaciones de los derechos humanos y la detección de problemas sociales.

Las herramientas digitales, así como los métodos de auditoría híbridos y remotos, han cobrado impulso, especialmente después de la pandemia. Pueden ser muy beneficiosos para los auditores cuando complementan los medios tradicionales de auditoría, como las entrevistas con agricultores y trabajadores. El proyecto “Fomento de la auditoría social: mejora de la detección de problemas y la identificación de riesgos mediante enfoques receptivos y específicos para cada context”, llevado a cabo por 4C, Meo Carbon Solutions e ISCC, ha explorado las ventajas y limitaciones de la aplicación de métodos de auditoría remotos e híbridos al contexto social. En los siguientes capítulos se detallarán las áreas de aplicación útiles, explicando las buenas prácticas de la auditoría remota e híbrida.

1.1 Preparación de la auditoría

Durante la preparación de una auditoría, el auditor puede utilizar medios de auditoría remota aprovechando las herramientas digitales.

- **Evaluación de riesgos:** como parte de la evaluación de riesgos, varios componentes pueden realizarse de forma remota
 - **Evaluación de riesgos específica de 4C:** utilice la herramienta GRAS Tool+ (teledetección) para identificar el índice de riesgo y obtener información adicional para la auditoría; el uso de la herramienta GRAS Tool+ es obligatorio para los auditores en las auditorías 4C. Los datos geográficos de las ubicaciones de las fincas se introducirán en la herramienta para obtener el índice de riesgo GRAS. Puede encontrar más orientación sobre cómo utilizar la herramienta GRAS Tool+ en el vídeo de aprendizaje correspondiente de la [Academia 4C](#). El módulo “[Evaluación de riesgos 4C](#)” solo es accesible para los auditores 4C.
 - Herramientas complementarias: Existen herramientas e índices adicionales que pueden ser útiles para profundizar en cuestiones específicas, como
 - **Riesgo de trabajo infantil:** [DIGIChild](#) de la FAO (actualmente solo disponible para Honduras y Uganda).
 - **Seguridad alimentaria:** [herramienta NAFSA](#)

- **Coordinación con la Entidad Gestora:** para coordinar la auditoría, se pueden utilizar herramientas de comunicación digital como el correo electrónico, Teams, Zoom, WhatsApp, etc., o llamadas telefónicas tradicionales para obtener toda la información necesaria de la entidad gestora antes de la auditoría.
- **Informarse sobre el contexto local:** Para prepararse adecuadamente para el contexto local de la auditoría, se pueden consultar en línea las leyes, reglamentos y costumbres locales aplicables en la región en cuestión. Además, también se pueden consultar en los medios de comunicación en línea los informes de ONGs, organizaciones de vigilancia y noticias.
- **Revisión preparatoria de los documentos:** antes de la auditoría, la Entidad Gestora debe proporcionar los documentos de solicitud de auditoría (incluidos el BPM y el IP, si procede). Estos documentos pueden compartirse por correo electrónico y ser revisados de forma remota por el organismo de certificación.

1.2 Durante la auditoría

Durante la auditoría, hay varios aspectos que pueden auditarse de forma remota, tales como:

- **Revisión de documentos:** como parte de una auditoría, deben revisarse varios documentos, como políticas, procedimientos, contratos, planes de capacitación, listas de asistencia, información de pagos, etc. Especialmente a nivel de la Entidad Gestora, estas revisiones pueden realizarse de forma remota a través de herramientas digitales como Zoom o Teams, compartiendo documentos por correo electrónico u otras tecnologías de intercambio de información utilizadas por el organismo de certificación .
- **Revisión de reclamaciones y quejas:** La revisión de las reclamaciones recibidas a través de un mecanismo de quejas implementado por la Entidad Gestora puede realizarse de forma remota, por ejemplo, mediante una llamada de Zoom o Teams, en la que el personal responsable de la Entidad Gestora comparte su pantalla.
- **Videollamadas:** para las reuniones de apertura y clausura, se pueden utilizar videoconferencias para reunir al personal de la Entidad Gestora y a los auditores. Para partes concretas de las instalaciones, también se pueden utilizar videollamadas para mostrar, por ejemplo, cómo está organizado el sitio, cómo se están aplicando los criterios de trazabilidad o cómo se están separando físicamente los lotes de café 4C del café que no es 4C. Sin embargo, las videollamadas también tienen limitaciones (véase 1.4), que deben tenerse en cuenta.

Para obtener orientación específica sobre qué puntos de control pueden auditarse total o parcialmente a distancia, consulte la lista de chequeo de auditoría 4C v.5.0 y, en especial, la guía de implementación y verificación.

1.3 Después de la auditoría

Tras la parte fundamental de la auditoría física (visitas in situ), se pueden realizar de forma remota varios componentes de verificación cruzada, confirmación y triangulación de los resultados de la auditoría.

- **Consultar a otras partes interesadas:** Se puede consultar a otras partes interesadas por teléfono u otros medios digitales (Whatsapp, Zalo, Teams, correo electrónico) para obtener más información sobre las situaciones observadas o las sospechas de infracción. Las partes

interesadas que pueden resultar útiles son, por ejemplo, las escuelas y el personal escolar, las ONGs de la región, las autoridades oficiales, etc.

- **Seguimiento de los entrevistados:** si durante la auditoría quedan preguntas sin responder, el auditor puede pedir al entrevistado que le facilite más datos de contacto (el entrevistado debe dar su permiso para compartir sus datos) para hacer un seguimiento de las preguntas pendientes o solicitar más aclaraciones. Del mismo modo, los auditores pueden facilitar sus datos de contacto al entrevistado para que este pueda compartir cualquier información que considere relevante o que desee compartir después de la entrevista.
- **Aclaraciones adicionales con la Entidad Gestora:** si el auditor desea revisar pruebas adicionales, se puede llevar a cabo una revisión adicional de los documentos a nivel de la entidad gestora, tal y como se explica en los apartados 1.1 y 1.2. Además, se pueden realizar entrevistas adicionales con el personal de la entidad gestora a través de medios digitales como Whatsapp, Zalo, Teams, correo electrónico o llamadas telefónicas tradicionales.

1.4 Limitaciones

La auditoría remota presenta varias ventajas en términos de eficiencia, ahorro de costos de viaje y tiempo, y respuestas inmediatas. Sin embargo, en contextos específicos, la evaluación de cuestiones sociales complejas y violaciones de los derechos humanos resulta difícil o imposible mediante la auditoría remota. Esto afecta especialmente al nivel de las fincas, las entrevistas con los productores y los trabajadores, y la inspección visual in situ.

- **Eficacia y fiabilidad de los resultados:** al entrevistar a productores y trabajadores, los problemas de conocimientos técnicos y conectividad pueden crear grandes obstáculos que impiden realizar una entrevista eficaz por teléfono, Whatsapp, Zalo u otros medios digitales. Se pueden perder matices importantes debido a una mala conexión, o el entrevistado puede sentir aún más la necesidad de abandonar la situación, ya que se trata de una situación inusual con un contexto muy formal. También se dificulta el establecimiento de una confianza adecuada, ya que el componente humano es esencial para crear un entorno de entrevista seguro.
- **Influencia de terceros:** El riesgo de que los entrevistados se vean influenciados por sus superiores o empleadores durante o antes de una entrevista a distancia es exponencialmente mayor que en las auditorías tradicionales in situ, ya que cuando se está en el lugar, el auditor puede percibir signos de influencia no verbal en la relación entre el empleador/supervisor y el empleado. Además, cuando las cámaras se apagan en las reuniones o durante las llamadas telefónicas tradicionales, el auditor no tiene posibilidad de verificar si el entrevistado está siendo influenciado. En entornos presenciales, el auditor también puede influir y adaptar la modalidad de las entrevistas (entrevistas grupales o individuales, entrevistas solo a mujeres, etc.) y realizar cambios espontáneos para evitar cualquier preparación o sesión informativa a los entrevistados. En entornos remotos, las entrevistas deben planificarse con más antelación y, por lo tanto, conllevan un alto riesgo de que el empleador/supervisor influya en el entrevistado justo antes o durante la entrevista, lo que podría disimularse como “asistencia técnica” para facilitar el uso de herramientas de comunicación digital.
- **Riesgo de que se oculten u omitan partes:** cuando se realizan videollamadas para revisar e inspeccionar visualmente determinadas zonas de una finca o instalaciones, los ojos del auditor solo verán lo que se le muestre. Esto conlleva un alto riesgo de que partes importantes de una finca o instalaciones que normalmente se harían evidentes durante una visita in situ

no se muestren a propósito o se omitan por accidente. Esto se refiere especialmente a aspectos sociales, como, por ejemplo, las condiciones de vivienda de los trabajadores de la finca, los niños que viven en las instalaciones o en sus alrededores, las zonas peligrosas o la maquinaria de la finca o las instalaciones que suponen un riesgo para la salud y la seguridad, las condiciones del entorno, la lejanía de la finca, las relaciones interpersonales entre el empleador y sus trabajadores, la salud física de los trabajadores, etc.

Debido a las limitaciones mencionadas, la auditoría a distancia solo puede ser complementaria, pero no puede sustituir por completo a la inspección in situ y a las entrevistas personales. A nivel de la Entidad Gestora, muchos criterios pueden verificarse a distancia o de forma híbrida, mientras que a nivel de la finca, las entrevistas con los productores y trabajadores de IBP deben realizarse en persona y complementarse con una inspección visual física de la finca. En el caso de los grandes proveedores de servicios (comerciantes, grandes almacenes), se pueden utilizar métodos híbridos para la revisión de documentos y la información administrativa. Para obtener orientación específica sobre qué puntos de control se pueden auditar total o parcialmente de forma remota, consulte la lista de chequeo de auditoría 4C v.5.0 y, en especial, la guía de implementación y verificación.