



Roles y responsabilidades de los observadores en las verificaciones y auditorías de C.A.F.E. Practices

Debido a que el programa C.A.F.E. Practices permite la presencia de observadores durante verificaciones o auditorías, la intención de este documento es aclarar los roles y las responsabilidades de los observadores que asistan a una inspección C.A.F.E. Practices o a una auditoría llevada a cabo por SCS Global Services. Los tipos de auditorías incluyen auditorías de chequeo, de sombra, de oficina o una auditoría no anunciada.

Un observador se define como un individuo que acompaña a auditores de SCS o a inspectores de C.A.F.E. Practices durante auditorías y/o inspecciones para presenciar las actividades en el sitio, que no forme parte del equipo de inspección/auditoría. Los observadores podrían incluir aspirantes a inspectores C.A.F.E. Practices u otros representantes de la organización verificadora responsable, personal de SCS, representantes de la Organización de Apoyo al Productor (OAP), de la entidad bajo inspección/auditoría, de la compañía de exportación y/o comercio, y socios de Starbucks (p.ej. agrónomos, miembros del Farmer Support Center [FSC por sus siglas en ingles], etc.).

Durante la reunión de apertura, se le informará al observador sobre la agenda incluyendo el horario propuesto. Aun si fueron mencionados en la lista como observadores en el plan de auditoría y en el reporte, serán presentados y su rol será explicado.

Si el inspector/auditor está de acuerdo, los observadores pueden revisar la documentación para añadir contexto a su rol como observadores, pero no participarán en las entrevistas con los trabajadores¹ ni dictarán los términos de la inspección o auditoría (se enumeran las consideraciones abajo). Debido a que la evidencia de la inspección/auditoría se basa en fuentes objetivos e independientes, la presencia del observador no puede influir el proceso o las conclusiones de los hallazgos.

Cualquier observador firmará un acuerdo para mantener la confidencialidad de cualquier información obtenida durante la auditoría/verificación. También revelarán cualquier conflicto de interés potencial.

Si un observador cree que el auditor de SCS o el inspector de C.A.F.E. Practices no ha considerado un tema lo suficiente, esto debe discutirse discretamente con el auditor/inspector durante la auditoría/verificación o después de completarse el trabajo de campo. En cualquier caso, esto se debe hacer antes de la reunión de cierre y, si no es posible, antes de completarse

¹ En ocasiones excepcionales los empleados de Starbucks podrían observar.

el reporte. Solo se debe responder a las preguntas después de concluirse las actividades de la inspección/auditoría.

Si parece que un observador está influenciando la auditoría de SCS o la verificación (p.ej. haciéndole preguntas a la gerencia sobre prácticas en la finca), y/o interfiriendo (p.ej. distrayéndole al auditor con preguntas, recomendaciones, y/o conversando), se podría pedirle al observador que salga de la auditoría/inspección para salvaguardar la integridad de las actividades de la auditoría. Los observadores también deben asegurarse de no participar en ningún comportamiento negativo incluyendo la comunicación no verbal y lenguaje corporal hacia el inspector, productores, y/o trabajadores. Unos ejemplos incluyen comportamiento intimidante como invadir el espacio personal, mirar fijamente de lejos o haciendo gestos. Los observadores deben dejar una distancia razonable entre ellos mismos y los inspectores, productores y trabajadores. Se podría pedir a los observadores que se alejen aún más en cualquier momento durante la inspección a la discreción de los inspectores o del auditor de SCS. Los inspectores y los auditores de SCS se reservan el derecho de no divulgar cualquier información sobre sus evaluaciones.

El número de observadores puede limitarse durante la inspección y/o auditoría para evitar interrupciones en el flujo de la verificación/auditoría y su presencia se comunicará en el plan de la auditoría.

Terminología

Auditoría de chequeo: Proceso mediante el cual un auditor de SCS comprueba la veracidad de los reportes de verificación al realizar inspecciones independientes al nivel de la finca, beneficio, y/o proveedor después de la inspección inicial de la organización verificadora.

Inspección: La evaluación de una entidad de C.A.F.E. Practices frente la Tarjeta de puntuación genérica de C.A.F.E. Practices y/o Tarjeta de puntuación para pequeños productores de C.A.F.E. Practices.

Auditoría de sombra: Proceso de evaluación del desempeño de las organizaciones verificadoras, mediante el cual los auditores de la SCS acompañan a los verificadores y a los inspectores durante una verificación de C.A.F.E. Practices.

Auditoría no Anunciada: La evaluación no anunciada del desempeño general de una cadena de suministro y cumplimiento con C.A.F.E. Practices por un auditor de SCS fuera del proceso de verificación realizada por una organización verificadora.

Auditoría de oficina: El proceso de evaluar las organizaciones verificadoras con respecto al control de calidad general de la organización por revisión de registros de verificación, sistema de gestión de calidad y procedimientos, registros de personal, y otros materiales que se solicitan por el auditor de SCS.