



# **Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices**

**Starbucks Coffee Company**

**V2.2**

**Versión en español**

## ÍNDICE

<b>1.0</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>Una visión general de C.A.F.E. Practices</b> .....	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>Procedimiento de aprobación para una organización</b> .....	<b>5</b>
3.1	El proceso de aplicación .....	5
3.2	La aprobación provisional .....	5
3.3	La aprobación total.....	6
3.4	Mantenimiento del estatus de aprobación .....	6
3.5	Expansión de aprobación.....	6
3.6	La suspensión .....	7
3.7	Lista de verificadores aprobados de C.A.F.E. Practices .....	8
3.8	Costos .....	8
<b>4.0</b>	<b>El manejo de la documentación y la divulgación de Información</b> .....	<b>8</b>
4.1	Divulgación veraz.....	9
4.2	Control de documentos .....	9
4.3	Manejo de los registros .....	9
<b>5.0</b>	<b>Requisitos que deben cumplir las organizaciones verificadoras</b> .....	<b>10</b>
5.1	Acreditación .....	10
5.2	La capacidad de la organización .....	10
5.3	Sistema de gestión de calidad .....	11
5.4	La revisión interna .....	11
5.5	La capacitación interna .....	11
5.6	Los archivos del personal .....	11
5.7	La adhesión a fechas límites .....	12
5.8	La resolución de apelaciones y disputas .....	12
<b>6.0</b>	<b>Cualificaciones requeridas para verificadores e inspectores</b> .....	<b>13</b>
6.1	Requisitos para verificadores.....	13
6.2	Requisitos para inspectores.....	14
6.3	Asistencia del verificador a las auditorías de sombra y a las verificaciones .....	14
6.4	Aprobación de nuevo personal por parte de SCS .....	15
<b>7.0</b>	<b>Código de conducta</b> .....	<b>15</b>
7.1	La confidencialidad .....	15
7.2	Conflicto de interés .....	15
7.3	Corrupción y sobornos .....	15

## 1.0 Introducción

Starbucks Coffee Company (en adelante dominado Starbucks) inició C.A.F.E. (en inglés las siglas significan café y equidad para el productor) Practices en el 2004 con el fin de evaluar, reconocer y premiar a los productores de café que no solo producían café de buena calidad sino que lo hacían de forma sostenible. C.A.F.E. Practices es un programa de adquisición de café oro desarrollado por Starbucks con la colaboración de SCS Global Services (en adelante dominado SCS), una compañía de terceros que evalúa, audita y certifica, y con Conservation International (CI), una organización no gubernamental ambiental. El propósito del programa C.A.F.E. Practices es asegurar que el café que Starbucks compra es un café que ha sido cultivado y beneficiado de forma sostenible, para lo cual se verifican los aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados con la producción de café frente una serie de criterios de evaluación.

Con el fin de asegurarse de la calidad y de la coherencia de las auditorías y de los informes que se hagan para C.A.F.E. Practices, Starbucks contrató los servicios de SCS Global Services (en adelante dominado SCS), una organización independiente que es responsable de la aprobación inicial y el monitoreo continuo de las organizaciones verificadoras quienes desean realizar trabajos de verificación para C.A.F.E. Practices. Un proceso de aprobación independiente sirve como una forma imparcial para evaluar la capacidad y recursos de las organizaciones para realizar trabajo de verificación así asegurando que todas las organizaciones verificadoras brinden el mejor servicio posible a los proveedores de Starbucks. Las únicas verificaciones de C.A.F.E. Practices que Starbucks aceptará como válidas son aquellas realizadas por organizaciones verificadoras aprobadas por SCS.

El “Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras”, que se encuentra detallado en este documento, establece los requisitos que deben cumplir los interesados para ser aceptados como organizaciones verificadoras. El proceso de aprobación se describe en detalle en la sección 3.0.

Antes de completar la solicitud de inscripción y enviarla a SCS, los interesados deben revisar este documento y también el “Manual de procedimientos para verificadores e inspectores”, y las “Tarjetas de puntuación (genérica y para pequeños productores)”, para confirmar si la organización prospectiva puede cumplir con los requisitos especificados. A continuación se presentan las cualidades generales que busca SCS en las organizaciones verificadoras que solicitan trabajar en el programa C.A.F.E. Practices.

### ***Independiente***

Las organizaciones verificadoras, los verificadores y los inspectores no pueden tener intereses comerciales, estar relacionados con las empresas que están verificando, o haber trabajado para ellas, sin darlo a conocer a SCS y describir la naturaleza de dicha relación, para evitar un posible conflicto de intereses. Si esta información se da a conocer a SCS, la organización aspirante podría tomar las medidas necesarias para mitigar un posible conflicto de intereses. Si la organización aspirante decide no revelar esta información o se rehúsa a aceptar que hay un posible conflicto de intereses, SCS podría denegar a esa organización el estatus de aprobación provisional, aun cuando ha alcanzado el resto de requisitos para la aprobación provisional.

SCS también revisará la independencia de la organización verificadora en el curso de la auditoría anual y se espera que todo el personal de la organización verificadora asignado a trabajos de verificación para C.A.F.E. Practices firme una declaración en la que se indique cualquier vínculo que pueda representar un conflicto de intereses. Las organizaciones verificadoras deberán presentar una declaración anual de cualquier tipo de servicio ofrecido a cualquier cliente (por ejemplo servicios pre-evaluación y consultoría), y describir los procesos internos que se emplean para mantener la independencia de una parte de terceros para los propósitos de C.A.F.E. Practices.

### **Capaz**

Las organizaciones deben demostrarle a SCS que tienen la capacidad organizativa necesaria para realizar revisiones internas de reportes, para dar capacitación, y que disponen del apoyo logístico (p. ej. computadoras, internet, sistemas de telecomunicaciones, medios de transporte confiables, unidades de GPS, etc.) para hacer inspecciones. Es más, deben demostrarle a SCS que todo el personal posee las competencias y la integridad necesarias para evaluar y presentar los informes respectivos de manera fidedigna sobre el desempeño de las entidades de la cadena de suministro, incluyendo los productores, los procesadores, y, en el caso de las cadenas de pequeños productores, la organización de apoyo al productor (OAP), frente a los criterios de evaluación de las tarjetas de puntuación genéricas y de pequeños productores de C.A.F.E. Practices. La capacidad organizativa y la capacidad del personal relevante se evaluará de manera constante mediante cursos de capacitación, auditorías de oficina, revisiones de reportes, y auditorías de campo, para comprobar el trabajo realizado por verificadores e inspectores. Estas actividades se describen en el "Manual de auditoría y entrenamiento C.A.F.E. Practices."

### **Cualificado**

Los verificadores y los inspectores deben tener el conocimiento técnico, la experiencia laboral y el respaldo educativo que refleje su capacidad para llevar a cabo evaluaciones e informes rigurosos, de conformidad con los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores. Los verificadores deben tener educación universitaria, o cinco años de experiencia profesional relevante. Ahora bien, los títulos y los atestados, por sí solos, no indican que un verificador o un inspector están calificados para realizar el trabajo de verificación para C.A.F.E. Practices. SCS juzgará los méritos de los verificadores y de los inspectores mediante la revisión periódica de su trabajo y de su aptitud para ofrecerles a los clientes un servicio de verificación satisfactorio.

## **2.0 Una visión general de C.A.F.E. Practices**

C.A.F.E. Practices es un programa de adquisición de café oro que fue desarrollado por Starbucks con la colaboración de SCS, una compañía auditora y certificadora independiente, y con Conservation International (CI), una organización no gubernamental ambiental. El propósito del programa C.A.F.E. Practices es garantizar que el café que Starbucks compra es un café que ha sido cultivado y beneficiado de forma sostenible, para lo cual se examinan diversos aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados con la producción de café y se valora su conformidad con una serie de criterios establecidos en la Tarjeta de Puntuación Genérica y en la Tarjeta de Puntuación de Pequeños Productores de C.A.F.E. Practices.

Los productores, beneficios y proveedores selectos, que en conjunto representan la cadena de suministro de café de Starbucks, se evalúan frente a los criterios contenidos en la "Tarjeta de puntuación genérica de C.A.F.E Practices" y la "Tarjeta de puntuación para pequeños productores de C.A.F.E Practices" por las entidades independientes de verificación referidas en este documento como organizaciones verificadoras. Dentro de las organizaciones verificadoras, los 'verificadores' son aquellas personas responsables de garantizar la calidad de los informes de C.A.F.E Practices presentados en el Sistema de Reportes del Verificador (SRV) y sirven como el principal punto de contacto para todas las comunicaciones de Starbucks y SCS. Los 'inspectores' son las personas cualificadas que trabajan con organizaciones verificadoras que se encargan de realizar verificaciones en campo y completar los informes en el VRS. Los diferentes papeles asignados a ambos verificadores e inspectores proporcionan un mecanismo de control de calidad necesario para asegurar la información precisa y rigurosa en el programa de C.A.F.E Practices.

C.A.F.E. Practices tiene cuatro grandes áreas de interés: la calidad del producto, la responsabilidad económica, la responsabilidad social y el liderazgo ambiental. Las tarjetas de puntuación genérica y de pequeños productores de C.A.F.E. Practices se encargan de evaluar la responsabilidad social, el liderazgo ambiental y la responsabilidad económica, pero la calidad del producto y la viabilidad

económica son pre-requisitos para participar en el programa que son determinados por Starbucks antes de cualquier actividad de verificación. La Tarjeta de puntuación genérica de C.A.F.E. Practices V3.4 tiene cuatro áreas temáticas, incluyendo 26 grupos de criterios compuestos por 188 indicadores que se utilizan para evaluar un estatus dentro del programa. La Tarjeta de puntuación para pequeños productores tiene cinco áreas temáticas (con la adición de un área temática para organizaciones de apoyo al productor), incluyendo 29 grupos de criterios compuestos por 127 indicadores.

## 3.0 Procedimiento de aprobación para una organización

El proceso de aplicación para convertirse en una organización verificadora aprobada consiste en: (i) contacto inicial con SCS para confirmar la demanda para las actividades verificadoras en una región determinada; (ii) enviar todos los materiales requeridos de la aplicación; (iii) revisión completa de los materiales por SCS, y (iv) completar todos los entrenamientos requeridos de C.A.F.E. Practices. Las organizaciones que cumplan exitosamente con el proceso de aplicación se les otorga una aprobación provisional dentro del programa. La aprobación en el programa no garantiza que una organización verificadora será elegida para trabajar en los proyectos de verificación de C.A.F.E Practices.

### 3.1 El proceso de aplicación

El primer paso del proceso de aplicación para una organización verificadora es contactarse con SCS e indicar en qué país o países busca la aprobación para realizar verificaciones C.A.F.E. Practices. Conjuntamente con Starbucks, SCS confirmará la necesidad de los servicios de verificación en el país o países identificados. Si existe suficiente necesidad, SCS le enviará el Formulario de Solicitud de Organizaciones Verificadoras a la organización para que la complete y la devuelva electrónicamente, junto con cualquier documentación de soporte a [cafepactices@scsglobalservices.com](mailto:cafepactices@scsglobalservices.com).

Una vez recibido el formulario completado, SCS hará una evaluación inicial de la capacidad del aspirante a llevar a cabo el trabajo de verificación. El proceso inicial de revisión de la solicitud comprende, pero no se limita a:

- una auditoría de escritorio del material incluido en la solicitud, para comprobar la exactitud y veracidad de la información entregada; y,
- entrevistas telefónicas para evaluar la capacidad profesional y para conversar sobre las credenciales.

### 3.2 La aprobación provisional

Si tanto la revisión de la solicitud como la capacitación inicial resultan satisfactorias, la organización verificadora recibirá el estatus de aprobación provisional. La aprobación provisional le permite a la organización verificadora realizar no más de una verificación de un proveedor solicitante de C.A.F.E. Practices a la vez. Es mandatorio que SCS revise el alcance y plan de verificación de la primera verificación que realice la organización.

Las organizaciones con aprobación provisional pueden aceptar trabajo y planificarlo para hasta tres verificaciones, pero solo después de haber enviado exitosamente la aplicación de su primera verificación a Starbucks.

La aprobación provisional puede ser prolongada a discreción de SCS si el verificador aún no ha contratado un cliente. SCS se reserva el derecho de revisar el estatus provisional de una organización verificadora anualmente basado en la cantidad de trabajo que reciba la organización.

La aprobación provisional y la posterior aprobación total para las organizaciones verificadoras son válidas solo para el país en el que la organización verificadora solicitó actuar. Si la

organización verificadora trabaja a nivel multinacional (p. ej. oficinas regionales y nacionales) y quiere que sus organizaciones verificadoras sean consideradas en forma independiente, entonces, es necesario llenar un formulario para cada una de las oficinas regionales o nacionales que trabajan en las distintas regiones o países (África, América Latina y el Pacífico asiático).

### **3.3 La aprobación total**

Los verificadores que tienen el estatus de aprobación provisional deberán someterse a una primera auditoría de parte de SCS dentro de los primeros tres contratos de verificación que realicen para C.A.F.E. Practices. La primera auditoría de SCS comprende:

- una auditoría *in situ* de la oficina o de la base de operaciones del verificador;
- una auditoría de sombra (de observación) de las visitas de verificación que se realicen a nivel de proveedores, beneficiadores y productores; y
- la posterior valoración y evaluación del informe de verificación que se envíe por medio del Sistema de Reportes del Verificador de la auditoría de sombra.

Las organizaciones verificadoras que mantengan su buena posición durante el periodo de aprobación provisional, pasen con éxito las primeras auditorías, y resuelvan todas las no conformidades (NCs) que se les haya señalado en esas auditorías y en el plazo destinado para ello, lograrán de SCS el estatus de organizaciones verificadoras con aprobación total. Este estatus les permitirá llevar a cabo las verificaciones de los aspirantes a C.A.F.E. Practices sin ninguna restricción, en las regiones y países que se les hayan aprobado.

### **3.4 Mantenimiento del estatus de aprobación**

Cada organización verificadora que tenga el estatus de aprobación total deberá someterse cada año a una auditoría de campo y de oficina, la cual será realizada por SCS para asegurarse de que los verificadores y los inspectores están desempeñando su labor de conformidad con los procedimientos estipulados en el Manual de procedimientos para verificadores y inspectores de C.A.F.E Practices. Para mantener el estatus de aprobación total, las organizaciones verificadoras deben resolver todas las NCs que puedan resultar de auditorías de campo o de escritorio de los reportes de verificación enviados dentro de los plazos establecidos por SCS. Además, por lo menos un verificador y un inspector deben participar en una capacitación oficial de C.A.F.E. Practices que ocurre anualmente para mantener el estatus de aprobación en el programa.

Las organizaciones verificadoras son sujetas a revisiones semestrales de SCS. La revisión semestral implica un pedido de materiales de solicitud actualizados (de ser aplicable), una revisión de la lista de inspectores y sus CVs, un chequeo de historial de la organización para adherir a los plazos del programa en el SRV, y un análisis de la capacidad de la organización para los países aprobados, dentro de otros factores. El resultado de la revisión será o la continuación o la suspensión de aprobación para trabajar en el programa C.A.F.E. Practices.

### **3.5 Expansión de aprobación**

Cualquier organización verificadora que tiene aprobación provisional o total que desee trabajar en otros países distintos de aquellos para los que han sido aprobados debe solicitar a SCS para una extensión de las áreas de trabajo para incluir los nuevos países o regiones. Las solicitudes para agregar países o regiones serán revisadas caso por caso por SCS, teniendo en cuenta la capacidad de la organización para manejar de forma efectiva el trabajo y la necesidad anticipada para los servicios adicionales de verificación en el país o región solicitada. El estatus de aprobación y/o la capacidad para realizar trabajo en uno o más países no garantizan la aprobación para realizar las verificaciones en cualquier otro país.

### 3.6 La suspensión

El estatus de aprobación siempre estará condicionado al buen desempeño de la organización verificadora en el programa. Si una organización verificadora recibe la aprobación de parte de SCS, pero en la ejecución de sus labores de verificación no se apega a los protocolos estipulados en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices, o a este Manual de procedimientos de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices, durante el proceso de realizar verificaciones, SCS se reserva el derecho de suspender a dicha organización, y de condicionar o no, su reinstauración inmediata, según sea la gravedad de la(s) NC(s). Además, SCS puede suspender de inmediato una organización verificadora del programa de C.A.F.E Practices para una variedad de razones, incluyendo, pero no limitado a, los enumerados a continuación.

- *Incapacidad demostrada para resolver las NCs pendientes.* SCS emite las NCs con la expectativa de que la organización verificadora de que se trate tomará las medidas apropiadas para abordar estos problemas con su personal o prácticas para evitar comprometer la calidad de su trabajo. Si no se toman estas medidas, como resultado de las NCs emitidas, o si las medidas adoptadas se consideran insuficientes e ineficaces por SCS, la organización verificadora puede ser suspendida hasta el momento en que los problemas se solucionen. Ver la tabla en la sección 5.7 para el procedimiento para NCs.
- *Evidencia de actividades fraudulentas.* Esto incluye la presentación de información falsa o engañosa a los clientes, SCS, o Starbucks en cualquier momento durante el proceso de verificación, y/o algún miembro de la organización que acepta sobornos de los clientes o otras partes interesadas, o de otra manera participar en actos de corrupción.
- *La falta sistemática de la adhesión a los protocolos de reportes y los plazos,* como se ha demostrado y documentado a través de un seguimiento regular por SCS.
- *La falta de comunicación oportuna y transparente con los clientes y SCS.*
- *La falta de no declarar un conflicto de interés demostrado por parte de la organización y/o cualquier miembro del equipo de inspección o el personal verificador.*
- *La subcontratación de trabajo de verificación de C.A.F.E. Practices a una organización o individuos no autorizados para trabajar en el programa.* Además, una organización no puede subcontratar a los inspectores individuales que no están capacitados en C.A.F.E Practices o que hayan sido previamente sancionados por SCS como consecuencia de no cumplir con los requisitos del programa.
- *La falta de mantenimiento de las capacitaciones internas regulares y/o la incapacidad o falta de voluntad para participar en las capacitaciones obligatorias de regionales específicas impartidas por SCS.* Además, si la organización realiza cambios significativos en el personal a cargo del programa resultando en poca experiencia y/o personal no calificado a cargo de las verificaciones de C.A.F.E. Practices, el estatus de aprobación puede ser suspendido a la discreción de SCS.
- *Renuncia voluntaria del programa.* Una organización verificadora aprobada puede renunciar a su estatus en el programa de forma voluntaria en cualquier momento y por cualquier razón. La renuncia voluntaria implica la suspensión inmediata del estatus de aprobación y no limita a la organización volver a aplicar por el estatus de aprobación en cualquier momento en el futuro. Si la organización desea volver a aplicar y cuenta con NCs pendientes como resultado de las auditorías de SCS

realizadas antes de su renuncia del programa, las respuestas a esas NCs bajo la forma de planes de acción correctiva deberán acompañar a la aplicación de la organización al programa antes de que SCS pueda considerar seguir adelante con el procedimiento de aprobación provisional.

La información de contacto de la organización verificadora suspendida será retirada inmediatamente de la lista de las organizaciones verificadoras aprobadas de C.A.F.E. Practices. Salvo en los casos de renuncia voluntaria como se refiere anteriormente, la elegibilidad de cualquier organización verificadora que haya sido suspendida a volver a aplicar al programa será evaluada caso por caso. En algunos casos, la reintegración al programa puede estar condicionada al cumplimiento de las obligaciones pendientes, mientras que en otros, las organizaciones suspendidas pueden ser requeridas a volver a aplicar y someterse al proceso de aplicación y aprobación de nuevo. Por lo tanto, el mantenimiento del estatus de aprobación total en el programa es un proceso continuo, uno que depende de las organizaciones verificadoras cumpliendo con todos los requisitos que se esperan de ellas por el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E Practices.

### **3.7 Lista de verificadores aprobados de C.A.F.E. Practices**

La lista de los verificadores que actualmente tienen el estatus de aprobación provisional o de aprobación total puede consultarse en <http://www.scsglobalservices.com/starbucks-cafe-practices>. La lista incluye la información de contacto y las regiones geográficas donde opera cada una de las organizaciones verificadoras aprobadas. Esta información permite que los proveedores de café que participan en el programa puedan contactar a las organizaciones verificadoras aprobadas, si surgiera la necesidad. SCS actualiza la lista de los verificadores anualmente o como sea necesario basado en la información de contacto suministrada por las organizaciones verificadoras a SCS.

### **3.8 Costos**

No existe ningún pago de solicitud para llegar a ser una organización de verificación aprobada. Ahora bien, los costos asociados a la capacitación inicial y las capacitaciones futuras que imparte SCS, incluyendo pero no limitado a transporte, hoteles y alimentación, deberán ser cubiertos por las organizaciones que reciben la capacitación. En el caso de entrenamientos remotos conducidos por medio de internet y teleconferencia, es la responsabilidad de los participantes el cubrir los gastos de las llamadas telefónicas de larga distancia.

Los costos relacionados con los gastos y honorarios profesionales incurridos por los auditores de SCS durante la primera auditoría y las auditorías anuales a las organizaciones verificadoras serán pagados por Starbucks.

## **4.0 El manejo de la documentación y la divulgación de Información**

Todas las organizaciones verificadoras aspirantes tienen que revelar, de forma completa y veraz, toda la información pertinente al proceso de la aplicación y como se solicita por SCS. La información que cada organización verificadora presente en su solicitud será revisada por SCS para comprobar su veracidad y su coherencia. Cualquier organización que aplique al programa u organización con aprobación provisional o total que se encuentre que ha hecho una violación en cuanto a la entrega de información o la alteración de documentos de una forma no ética será denegada su aprobación en el programa o sujeta a suspensión inmediata de su estatus de aprobación.



Se espera que todas las organizaciones verificadoras a las que se les ha otorgado el estatus de aprobación provisional o de aprobación total mantengan un respaldo digital o en papel de todos los documentos relacionados con su trabajo para C.A.F.E. Practices y que lo guarden en un lugar seguro para proteger la confidencialidad de los clientes. Los verificadores también deben entregar, a todo el personal pertinente, una copia electrónica y/o una copia en papel de la versión actual del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores y las Tarjetas de puntuación (genérica y para pequeños productores), junto con suficientes copias de las notas de campo para realizar las verificaciones de entidades diferentes. También se espera que la organización verificadora actualice, de manera constante, los expedientes del personal, el material que se usa en las capacitaciones y la información de contacto.

#### **4.1 Divulgación veraz**

El proceso de solicitud exige que las organizaciones verificadoras aspirantes entreguen todos los atestados de su credenciales y capacidad para llevar a cabo una verificación independiente de las distintas entidades (incluidos los productores, los beneficiadores y las organizaciones de apoyo al productor) que participan en C.A.F.E. Practices. La organización verificadora aspirante deberá dar una descripción completa y correcta de:

- su estructura legal y financiera;
- su estructura organizativa y las calificaciones técnicas de sus empleados clave y contratistas (consultores);
- su experiencia previa en la realización de auditoría en el sector cafetalero, o bien, otro tipo de experiencia en auditorías de tercera parte;
- cualquier conflicto de interés que pudiera comprometer su capacidad de actuar como una entidad verificadora independiente;
- sus procedimientos de revisión y de capacitación internos;
- política anti-soborno/anticorrupción; y
- su estrategia de resolución de disputas.

La divulgación de información veraz y fidedigna será monitoreada constantemente por medio de las auditorías de oficina y de campo.

#### **4.2 Control de documentos**

Las organizaciones verificadoras que apliquen para obtener un estatus en el programa C.A.F.E. Practices deben demostrar la implementación y el mantenimiento de los procedimientos de control de documentos dentro de la organización. El propósito de este procedimiento es el asegurar que las actualizaciones pertinentes de las versiones de todos los documentos relevantes se encuentren disponibles y en los lugares apropiados.

Los procedimientos de control de documentos serán revisados al momento de la aplicación inicial y reevaluados anualmente durante las auditorías de oficina de todas las organizaciones contratando trabajo activamente en el programa C.A.F.E. Practices.

#### **4.3 Manejo de los registros**

Los verificadores deben mantener un archivo actualizado de todos los expedientes del personal de la empresa, así como de todos los documentos relativos al trabajo de verificación, incluidas las notas de campo, las aprobaciones de reportes de verificación por parte del cliente, y de los contratos que se firmen con los clientes, por un tiempo mínimo de tres años. SCS se reserva el derecho a revisar estos documentos durante las auditorías de oficina anuales y en cualquier otro momento que lo estime pertinente. Los verificadores deben mantener un archivo actualizado y resguardado de los siguientes documentos de C.A.F.E. Practices:

- los expedientes personales (de todos los verificadores y de todos los inspectores que han sido formalmente contratados o subcontratados), incluidos los acuerdos de confidencialidad, Curriculum Vitae (CVs), los atestados, los comprobantes del entrenamiento que han recibido en C.A.F.E. Practices y las declaraciones de conflicto de interés;
- contratos firmados con los clientes del programa de C.A.F.E. Practices;
- notas de campo de las verificaciones;
- registro de las revisiones internas, de las disputas y apelaciones, una copia del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores y del Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras; y
- versiones oficiales de las Tarjetas de puntuación, las notas de campo, y todos los documentos de apoyo del programa.

## **5.0 Requisitos que deben cumplir las organizaciones verificadoras**

SCS ha identificado ocho requisitos, estrechamente relacionados, que son esenciales para toda organización de verificación. Se enumeran a continuación las cualificaciones requeridas. En el Formulario de Solicitud de Organizaciones Verificadoras de C.A.F.E Practices se pide que se detalle cada uno de estos requisitos.

### **5.1 Acreditación**

SCS revisará la acreditación de cada organización prospectiva caso por caso durante la fase de revisión de la solicitud. Aunque no se considera un requisito del programa C.A.F.E. Practices, las organizaciones verificadoras pueden tener un certificado válido ISO 65, EN 45011 u otro certificado equivalente para realizar certificaciones y/o verificaciones dentro de alcances agrícolas.

### **5.2 La capacidad de la organización**

Todas las organizaciones verificadoras nuevas que deseen obtener el estatus de aprobación deben demostrar la capacidad organizativa suficiente para cumplir exitosamente con todos los requisitos del programa. Las personas individuales o únicos propietarios que no trabajen en una sociedad o en una organización legalmente establecida, no son elegibles para estatus de aprobación en el programa C.A.F.E. Practices.

Como parte del proceso de aplicación que deben realizar las organizaciones verificadoras nuevas, los verificadores deben describir la estructura organizativa relevante para el manejo de C.A.F.E. Practices; por ejemplo, la oficina central, la persona o personas responsables del control de calidad, señalar las filiales que participan en el programa, los empleados, y los subcontratistas. Los verificadores deben tomar las medidas necesarias para garantizar que todos los inspectores que se subcontraten se apeguen a los principios y procedimientos señalados en el Manual de Procedimientos para Verificadores e Inspectores de C.A.F.E. Practices, así como en este documento de procedimientos de aprobación.

Las organizaciones también deben demostrar suficiente capacidad con respecto al número de personal que será responsable para las actividades de verificación. SCS mantiene que haya un mínimo de un verificador y dos inspectores por organización aprobada para tratar cualquier asunto que podría requerir soporte adicional en las inspecciones de campo o en la revisión interna.

### **5.3 Sistema de gestión de calidad**

Las organizaciones verificadoras que están en búsqueda de aprobación en el programa deben demostrar la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad (QMS, por sus siglas en inglés). Como mínimo, el Sistema de Gestión de Calidad debe incluir el nombramiento de un encargado de calidad para la oficina o la organización, un manual de calidad, un procedimiento de control de documentos, un procedimiento de revisiones internas, un procedimiento de entrenamientos o capacitaciones internas, y un procedimiento de manejo de documentos. El Sistema de Gestión de Calidad será revisado constantemente por medio de las auditorías de sombra y de oficina a todas las organizaciones que busquen la aprobación y las que se encuentre con estatus aprobado provisional o total.

### **5.4 La revisión interna**

Las organizaciones verificadoras tienen la responsabilidad de elaborar procedimientos de revisión y de control internos que garanticen que sus verificadores e inspectores se apeguen a los procedimientos y normas de verificación que se detallan en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores. El Sistema de Reportes del Verificador (SRV) les permite a los verificadores revisar los informes que entregan los inspectores y pedirles a los inspectores que revisen nuevamente la evaluación o hagan cambios a los reportes. SCS espera que todas las organizaciones verificadoras utilicen un proceso de revisión interna que asegure la calidad de los informes que se envían a Starbucks por medio del VRS.

### **5.5 La capacitación interna**

Todas las organizaciones verificadoras deben asumir la responsabilidad de capacitar adecuadamente a sus inspectores con respecto al programa C.A.F.E. Practices y de presentar pruebas de ese entrenamiento en el momento en que SCS se las pida. Las capacitaciones internas tienen que llevarse a cabo antes de que los inspectores comiencen a trabajar en el programa y antes de participar en una capacitación C.A.F.E. Practices realizado por SCS. Los inspectores también pueden participar en capacitaciones en C.A.F.E. Practices de parte de SCS, pero siempre son requeridas las capacitaciones internas. Para mantener cualificaciones adecuadas dentro de la organización, SCS recomienda que la organización implemente un plan de capacitación interna anual, incluyendo una revisión del desempeño en campo del inspector y redacción de informes, tanto para los inspectores nuevos como los continuos.

Los verificadores que trabajen en organizaciones verificadoras también tienen la responsabilidad de asegurarse de que todos los comunicados que emitan SCS o Starbucks sean distribuidos entre todo el personal encargado de realizar las verificaciones de C.A.F.E. Practices. Estos comunicados incluyen, pero no se limitan a ello, la Guía de actualización del verificador, información sobre el modo de interpretar los indicadores, actualizaciones o cambios en documentos, procedimientos o en los plazos para completar el trabajo de campo y para enviar los informes.

### **5.6 Los archivos del personal**

SCS espera que las organizaciones de verificación le entreguen anualmente una nómina actualizada de todos los inspectores internos (directamente) y externos (subcontratado) empleados por la organización, acompañada de una copia del acuerdo de confidencialidad, CVs actualizados de cada uno, así como de una prueba de la capacitación interna o de parte de SCS, que hayan recibido en C.A.F.E. Practices. Las organizaciones verificadoras deben conservar una copia, en papel o de forma digital, de toda esta documentación y ésta debe estar disponible para revisión de SCS en el transcurso de las auditorías de oficina que se realizan una vez al año. Además, durante el año se requiere que las organizaciones le entreguen a SCS CVs, copias de acuerdos de confidencialidad, y evidencia de capacitaciones

internas para cualquier inspector nuevo. SCS revisará los materiales y confirmará si el inspector puede realizar trabajo en el programa C.A.F.E. Practices.

### 5.7 La adhesión a fechas límites

Starbucks ha implementado políticas que vinculan más estrechamente el estatus de aprobación de una cadena de suministro de café y la relación de compras. Por esa razón, el momento en que se reciben los reportes SRV puede determinar el momento en que se compra o se envía el café. El cumplir con las fechas límites en el SRV es crucial para esta programación. Las organizaciones que continuamente no cumplen con las fechas límites se enfrentarán con consecuencias progresivamente más fuertes, culminándose en el retiro de aprobación para trabajar en el programa. Se describe el procedimiento NC a continuación:

NC #	Consecuencia	Razón por NC
NC 1	Acción correctiva requerida	<p>Se puede emitir NCs si la organización no:</p> <p>(i) cumple con las fechas límites para los reportes del cliente, y no ha solicitado un pedido para una extensión; y/o,</p> <p>(ii) pide una extensión en el plazo establecido.</p> <p>Tomar nota que se puede emitir múltiples NCs para la misma aplicación si existen fallas continuas para cumplir con las fechas límites.</p>
NC 2	La organización verificadora no podrá aceptar nuevo trabajo hasta que se envíen todas las aplicaciones atrasadas, y se pondrá una restricción sobre las aplicaciones que puede manejar la organización verificadora en el SRV (3 aplicaciones a la vez).	
NC 3	La organización verificadora no podrá aceptar nuevo trabajo hasta que se envíen todas las aplicaciones atrasadas, y se pondrá una restricción sobre las aplicaciones que puede manejar la organización verificadora en el SRV (1 aplicación a la vez).	
NC 4	Suspensión del programa C.A.F.E. Practices hasta que la organización haya participado satisfactoriamente en una capacitación oficial de SCS. <i>Luego de aprobar satisfactoriamente una capacitación, se le otorgará un estatus provisional a la organización con un límite de 1 sola aplicación a la vez en el SRV. Si la organización no adhiere a las fechas límites después de haber recibido el estatus provisional, la organización será eliminada.</i>	
NC 5	La eliminación de la organización.	

### 5.8 La resolución de apelaciones y disputas

Para los propósitos de C.A.F.E. Practices, las ‘apelaciones’ y ‘disputas’ se definen de la siguiente forma:

Apelación: Un pedido escrito de un productor o proveedor C.A.F.E. Practices para reconsideración formal de una evaluación hecha por una organización verificadora.

Disputa: Una apelación que no puede ser resuelta satisfactoriamente por la organización verificadora o una que requiere una resolución de SCS, como en casos donde se disputa la interpretación de criterios, donde se entrega una apelación después de que los reportes han sido aprobados, u otros casos excepcionales.

Las organizaciones verificadoras deben disponer de un procedimiento por escrito (que incluya los nombres de las personas responsables) y haber designado a una persona o a un comité que se encargue de atender las quejas y apelaciones que puedan surgir entre los

participantes o aspirantes al programa C.A.F.E. Practices u otras partes, y la organización verificadora. Los verificadores deben informar sobre el procedimiento que debe seguirse para presentar una queja o una apelación. En los casos en que una queja o apelación no se puede resolver satisfactoriamente entre la organización verificadora y el proveedor participante o solicitante de C.A.F.E Practices, la queja o apelación es elevada al estatus de disputa y se referirá a SCS para su revisión. En el caso de disputas, SCS será el órgano mediador definitivo de las discrepancias pendientes en la interpretación de los indicadores o requisitos de procedimiento.

Se requiere que las organizaciones verificadoras aprobadas mantengan registros de todas las apelaciones, quejas, disputas y acciones correctivas relacionadas con el programa C.A.F.E. Practices. Dicho registro será inspeccionado durante la auditoría de oficina anual. Para más información detallada sobre apelaciones y disputas, por favor refiérase a la Sección 7.0 del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices.

## 6.0 Cualificaciones requeridas para verificadores e inspectores

Las organizaciones verificadoras deben demostrar suficiente formación escolar, capacitación, y conocimiento de parte del personal que realiza las actividades de verificación. SCS se reserva el derecho de pedir que cierto personal dentro de una organización no participe en el programa C.A.F.E. Practices si no se cumple lo suficiente con los requisitos detallados a continuación.

### 6.1 Requisitos para verificadores

El verificador es el punto de contacto principal para clientes y SCS. El verificador es responsable de mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la organización (QMS por sus siglas en inglés) como se relaciona al programa C.A.F.E. Practices y de asegurar que se lleven a cabo las verificaciones según los requerimientos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores. Se espera que los verificadores realicen revisiones internas de las aplicaciones y que envíen los reportes borradores a los clientes antes de la fecha límite establecida en el SRV. Los verificadores también son responsables de garantizar que los miembros del equipo de verificación reciban suficiente capacitación en el programa C.A.F.E. Practices.

Un individuo tiene que cumplir con los requisitos a continuación para poder ser elegible para ser un verificador C.A.F.E. Practices:

- contar con titulación universitaria o cinco año de experiencia profesional;
- haber participado exitosamente en una capacitación de ISO para auditor líder y/o Sistema de Gestión de Calidad (QMS); y
- estar presente en la sede central de la organización verificadora durante al menos 60% del año.

Las responsabilidades del verificador incluyen pero no se limitan a:

- mantener el Sistema de Gestión de Calidad (QMS) de la organización verificadora para C.A.F.E. Practices;
- informarle a SCS de todas las verificaciones confirmadas o potenciales en el programa C.A.F.E. Practices;
- manejar las comunicaciones con los clientes para fijar adecuadamente las expectativas para verificación con respecto a tiempo en el sitio, entrevistas a trabajadores, revisión de documentos, etc.;
- manejar el proceso de planificación previa a estar *in situ* de todas las verificaciones según los requerimientos en la Lista de Actividades Previa a Estar *in situ* encontrada en el Anexo B del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores;

- abordar cualquier discrepancia de cadena de suministro de manera oportuna;
- asegurar que se realicen revisiones internas en los reportes en el SRV;
- enviar reportes borradores a los clientes para todas las aplicaciones antes de las fechas límites establecidas en el SRV;
- abordar las apelaciones y disputas de manera oportuna; y,
- asegurar que se complete el proceso de verificación, desde el contrato inicial hasta el envío de los reportes a Starbucks.

## 6.2 Requisitos para inspectores

Se espera que los inspectores realicen las verificaciones C.A.F.E. Practices *in situ* según los documentos apropiados del programa, y que completen los reportes para asegurar que los verificadores puedan enviar los reportes borradores al cliente antes de los plazos establecidos.

Un individuo tiene que cumplir con los requisitos a continuación para poder ser elegible para ser un inspector C.A.F.E. Practices:

- contar con titulación técnica o más alta;
- haber participado exitosamente en una capacitación de ISO para auditor líder y/o Sistema de Gestión de Calidad (QMS); y
- demostrar experiencia o capacidad para esquemas de certificaciones/verificaciones agrícolas.

Las responsabilidades del inspector incluyen pero no se limitan a:

- realizar actividades de inspecciones *in situ* durante las verificaciones C.A.F.E. Practices, incluyendo las reuniones de apertura y de cierre, revisión de documentos, entrevistas a trabajadores, y observaciones en campo;
- usar las versiones correctas de los documentos del programa C.A.F.E. Practices durante la verificación;
- reportar de forma correcta toda la información requerida en las notas de campo de C.A.F.E. Practices y en el SRV;
- mantener comunicaciones oportunas con los verificadores durante las verificaciones para poder abordar potenciales discrepancias de cadena de suministro;
- comunicarse con los verificadores de manera oportuna cuando surgen asuntos con el SRV; y,
- proporcionar evidencia de alta calidad para todas las evaluaciones.

## 6.3 Asistencia del verificador a las auditorías de sombra y a las verificaciones

Se requiere que los verificadores asistan a una auditoría de sombra una vez cada dos años. Para aquellas organizaciones que tienen tres proyectos o menos al año, se requerirá que los verificadores asistan a una auditoría de sombra cuando ocurra para asegurar suficiente familiaridad con el programa C.A.F.E. Practices.

En casos donde el equipo de inspección de C.A.F.E. Practices consiste solo de inspectores que son nuevos al programa C.A.F.E. Practices, el verificador o miembro del personal designado para capacitaciones en campo tiene que asistir a la reunión de apertura de la verificación y también tiene que pasar por lo menos un día observando (de sombra) a cada miembro del equipo de inspección para asegurar que se les haya proporcionado a los inspectores suficiente capacitación y dirección. Esto se aplica independientemente de si se está realizando una auditoría de sombra o no.

#### **6.4 Aprobación de nuevo personal por parte de SCS**

SCS tiene que aprobar al nuevo personal antes de realizar verificaciones C.A.F.E. Practices. Como se menciona en la Sección 3.6, la subcontratación o contratación de trabajo de verificación a individuos no aprobados por SCS es motivo de suspensión del programa.

Para poder considerar la aprobación de nuevo personal, las organizaciones verificadoras deben enviarle a SCS los CVs actualizados, declaraciones de conflicto de intereses, y evidencia de capacitaciones internas para cualquier inspector prospectivo. SCS realizará una revisión de los materiales y confirmará si el inspector puede trabajar en el programa o no basado en sus credenciales.

### **7.0 Código de conducta**

#### **7.1 La confidencialidad**

SCS maneja con confidencialidad toda la información que recibe de las organizaciones verificadoras, de quienes participan en el programa C.A.F.E. Practices y de todas las otras partes relacionadas con el programa C.A.F.E. Practices. SCS nunca revelará, de manera intencional, a terceros, información relacionada con los informes de verificación, con la validez del estatus de alguno de los proveedores del programa, o con el desempeño de las organizaciones de verificación que participan en el programa, salvo que reciban, primero, la autorización de Starbucks y de todas las otras partes interesadas.

A las organizaciones verificadas, incluyendo los inspectores subcontratados, también se les exige que trabajen apegados a estrictos acuerdos de confidencialidad con sus clientes. Los contratos que se suscriban con clientes que buscan servicios de verificación deben incluir una cláusula que explique los principios de confidencialidad de la organización verificadora contratada. Todas las personas a cargo de las verificaciones para C.A.F.E. Practices tienen que firmar un acuerdo independiente de confidencialidad y de no revelación de información. SCS pedirá que se le muestren pruebas de estos documentos al momento de realizar la auditoría anual de oficina de las organizaciones verificadoras.

#### **7.2 Conflicto de interés**

Cualquier organización en búsqueda de aprobación en el programa C.A.F.E. Practices debe demostrar que no tiene ningún conflicto de interés al realizar trabajo en el programa. Un conflicto de interés puede existir si la organización, las personas dentro de la organización, o miembros inmediatos de familia de personas dentro de la organización: (i) tienen o han tenido algún interés comercial en la cadena(s) de abastecimiento que serán verificadas, o han proveído cualquier tipo de servicio de consultoría independiente a la cadena(s) de abastecimiento o representante de la cadena(s) de abastecimiento que serán verificadas, esto en un período de tres años previo a la verificación o re-verificación; o (ii) tienen algún interés comercial con un competidor directo de la cadena de suministro que será verificada.

SCS requerirá una declaración de todos los conflictos de interés o potenciales conflictos de interés al momento de la aplicación al programa de C.A.F.E. Practices. Las declaraciones de conflictos de interés deben ser actualizadas anualmente, o por requerimiento de SCS en cualquier momento, por cada una de las organizaciones verificadoras con aprobación provisional o total.

#### **7.3 Corrupción y sobornos**

Se define un soborno como cualquier dinero, favor o regalo dado o prometido para influir el juicio o la conducta de una persona en una posición de autoridad. El dar o recibir de los sobornos o coimas de cualquier tipo no será tolerado. A las organizaciones verificadoras y sus representantes pueden ser ofrecidas regalos (p. ej. bolsas de café, ropa, licor o otros

productos), recuerdos, comidas o entretenimiento. Es política de SCS no aceptar tales ofertas. Además es la expectativa de SCS que la organización verificadora y sus representantes no aceptan estas ofertas. Un cliente puede pagar una comida que la organización habría facturado al cliente, suponiendo que el costo no sea superior a la tarifa diaria correspondiente. Por ejemplo, el costo no debe exceder el costo promedio en el área local. Otras consideraciones que pueden ser necesarias incluir, son las expectativas culturales o consideraciones de la industria. En cualquier caso, las organizaciones verificadoras deben informar a SCS al recibir cualquier ofrecimiento prorrogado por un cliente que la organización verificadora percibe que puede haber tenido una intención corrupta.

Las organizaciones verificadoras deben contar con controles pertinentes de una Política Anti-soborno y Anti-corrupción, incluyendo:

- una política que incluye una prohibición del recibo de algo de valor de un tercero (p. ej., un cliente o cualquier otro grupo que contrata servicios de la organización verificadora);
- capacitaciones a todos los inspectores y verificadores que incluyen banderas rojas, sugerencias para abordar el soborno potencial y reportaje de las expectativas;
- comunicaciones regulares a todos los empleados respecto a los temas de sobornos y reportaje de las expectativas;
- un mecanismo de información para casos de ofertas y solicitudes de soborno; y,
- un procedimiento interno para investigar las ofertas de sobornos o solicitudes.

Starbucks y SCS se comprometen a hacer negocios con todas las partes de una manera justa y honesta, de conformidad con las Normas de Conducta de Negocios de Starbucks y el Código de Conducta del Auditor de SCS. Todas las personas en una organización verificadora que trabajan en el programa de C.A.F.E Practices tienen que estar familiarizadas con las políticas de la organización con respecto a la corrupción y el soborno, así como las Normas de Conducta de Negocios de Starbucks, la Norma de Anti-Soborno y el Código de Conducta del Auditor de SCS. Además, las organizaciones verificadoras deben cumplir con todas las leyes regionales y nacionales y las regulaciones relacionadas con el soborno y la corrupción.

Cualquier organización o individuo que desee reportar un incidente sospechoso de corrupción o soborno debe enviar un email a [cafepactices@scsglobalservices.com](mailto:cafepactices@scsglobalservices.com) y [EthicsAndCompliance@starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@starbucks.com). Todos los informes serán tratados de manera confidencial y de acuerdo con la protección del denunciante.