



C.A.F.E. Practices

Manual de Auditoría y Entrenamiento

Starbucks Coffee Company

V2.0

SCSglobal
SERVICES

Índice

1.0	Descripción del Documento	3
1.1	<i>Introducción</i>	3
1.2	<i>Alcance del Documento</i>	3
1.3	<i>Documentos de Referencia</i>	4
	<i>Notas de campo de C.A.F.E. Practices: Notas de campo formateadas para ser utilizadas por los inspectores cuando se realice un proceso de verificación</i>	4
	<i>Estándares Internacionales de Organización 19011:2018: Lineamientos de calidad y/o auditorías de sistemas de manejo ambiental.</i>	4
2.0	Entrenamiento	4
2.1	<i>Entrenamiento de organizaciones verificadoras candidatas / Propuestas</i>	5
2.1.1	Método.....	5
2.1.2	Evaluación	6
2.1.3	Excepciones.....	6
2.1.4	Costo	7
2.2	<i>Entrenamiento continuo para organizaciones verificadoras aprobadas</i>	7
2.2.1	Método.....	7
2.2.2	Evaluación	8
2.2.3	Costo	8
3.0	Auditorías	8
3.1	<i>Planificación de auditoría por SCS</i>	9
3.2	<i>Selección del Auditor</i>	9
3.3	<i>Auditoría de Oficina</i>	9
3.3.1	Método.....	9
3.3.2	Reportes	11
3.4	<i>Auditoría de Sombra</i>	11
3.4.1	Método.....	12
3.4.2	Reportes	13
3.5	<i>Auditoría de Chequeo</i>	14
3.5.1	Método.....	14
3.5.2	Reportes	15
3.6	<i>Revisión en el SRV</i>	16
3.6.1	Método.....	16
3.6.2	Reportaje	17
4.0	No conformidades y Correcciones	Error! Bookmark not defined.
4.1	<i>No conformidades</i>	17
4.1.1	Resolución de no conformidades.....	18
5.0	Anexos	19
5.1	<i>Procesos de Auditoría</i>	19
5.2	<i>Procesos de revisión de reportes en el SRV</i>	20

1.0 Descripción del Documento

1.1 Introducción

C.A.F.E. Practices, un programa de adquisición de café oro, surgió en Starbucks Coffee Company (de ahora en adelante “Starbucks”), en colaboración con Conservación Internacional (CI) una organización no gubernamental ambiental sin fines de lucro. SCS Global Services (de ahora en adelante “SCS”) fue contratado por Starbucks en el año 2004 para desarrollar un marco de verificación para el programa y servicios de verificación de organizaciones terceras en las regiones en donde opera C.A.F.E. Practices. El programa C.A.F.E. Practices permite a Starbucks el adquirir café de forma responsable por medio de evaluaciones de las prácticas económicas, sociales y ambientales, asociadas con las actividades de producción y procesamiento del café. Una verificación independiente es realizada utilizando los criterios que se encuentran en las Tarjetas de puntuación de C.A.F.E. Practices.

Para asegurar la calidad y consistencia de las inspecciones y elaboración de reportes en C.A.F.E. Practices, Starbucks ha contratado a SCS como una organización tercera independiente, responsable de aprobar, capacitar y Supervisión continua de todas las organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices.

SCS actúa como enlace entre las organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices y Starbucks, asegurando la independencia y la imparcialidad de los procesos de verificación. Dentro de sus capacidades, SCS comunica a las organizaciones verificadoras las actualizaciones del programa, procedimientos de verificación, interpretación de indicadores, resoluciones de disputas, y otros temas relacionados con las verificaciones. SCS también maneja la lista de organizaciones verificadoras aprobadas que los proveedores consultan cuando buscan contratar a una organización para servicios de verificación.

1.2 Alcance del Documento

La intención de este documento es el proveer una explicación detallada del papel de SCS en el programa C.A.F.E. Practices y las actividades correspondientes realizadas en nombre de Starbucks. Una explicación detallada de las actividades utilizadas por SCS para mantener y mejorar la integridad de la estructura de las verificaciones C.A.F.E. Practices permite que las organizaciones verificadoras, Starbucks, y otras partes interesadas claves a entender de mejor forma la naturaleza de las actividades de SCS así promoviendo mayor transparencia. La intención de este documento no es abordar todo aspecto de C.A.F.E. Practices (incluyendo como el desempeño de una organización verificadora es evaluado y como el marco de la verificación C.A.F.E. Practices fue desarrollado). Este documento fue diseñado principalmente para organizaciones verificadores de C.A.F.E. Practices candidatas y preexistentes, pero también otras partes interesadas pueden consultar este documento para entender mejor el papel que juega SCS con respecto a C.A.F.E. Practices.

Las mayores áreas relacionadas con las actividades de SCS en C.A.F.E. Practices que están elaboradas en este documento incluyen el entrenamiento, la auditoría, y el emitir responder a de No conformidades (NCs) a las organizaciones verificadoras. Este documento no provee discusión comprensiva de los procedimientos de aprobación¹ que son utilizados para determinar si una organización verificadora candidata clasifica para poder realizar trabajo en C.A.F.E. Practices, tampoco discute la metodología utilizada para evaluar a los productores, procesadores, almacenes, y Organizaciones de apoyo al productor (OAPs) de café para Starbucks frente los criterios del programa².

¹ Ver los Procedimientos de aprobación de las organizaciones verificadoras para una descripción detallada del proceso de aprobación.

² Ver el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices para una descripción detallada del proceso de verificación.

1.3 Documentos de Referencia

Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices: Provee información detallada de los procedimientos que deben seguir las organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices.

C.A.F.E. Practices Tarjeta de puntuación genérica: Proporciona los indicadores que se usan para calificar los almacenes, los procesadores y las fincas medianas y grandes que se están evaluando durante una verificación.

C.A.F.E. Practices Tarjeta de puntuación de pequeños productores: Proporciona los indicadores que se usan para calificar a los pequeños productores y las Organizaciones de apoyo al productor (OAP) que se están evaluando durante una verificación.

Notas de campo de C.A.F.E. Practices: Notas de campo formateadas para ser utilizadas por los inspectores cuando se realice un proceso de verificación.

Actualización guía para verificadores (VGU): Proporciona actualizaciones periódicas en interpretaciones de criterios y/o indicadores específicos, cambios en la metodología y procedimientos de elaboración de reportes en el SRV.

Lista de indicadores que requieren documentación para C.A.F.E. Practices: Proporciona una lista de indicadores dentro de la Tarjeta de puntuación genérica y la de pequeños productores que requieren documentación a revisarse durante una verificación C.A.F.E. Practices.

Sistema de Reportes del Verificador (SRV) Manual del usuario del verificador e inspector: Provee a los verificadores e inspectores las instrucciones de cómo solicitar aplicaciones y completar reportes en el SRV.

Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E Practices: Establece los requisitos que deben cumplir los interesados para ser aprobados como organizaciones verificadoras y cómo mantener su acreditación.

C.A.F.E. Practices Manual de procedimientos para planes de acción correctiva de requisito obligatorio (ZT-CAP): Les provee a las organizaciones verificadoras los pasos y acciones relacionados con el procedimiento para el Plan de acciones correctivas de requisito obligatorio (ZT-CAP).

Roles y responsabilidades de los observadores en las verificaciones y auditorías de C.A.F.E. Practices: Les provee a los observadores instrucciones y explicaciones sobre el comportamiento esperado durante las verificaciones y auditorías de C.A.F.E. Practices.

Estándares Internacionales de Organización 19011:2018: Lineamientos **de calidad y/o auditorías** de sistemas de manejo ambiental.

2.0 Entrenamiento

SCS provee oportunidades de entrenamiento a organizaciones verificadoras candidatas en búsqueda de aprobación de trabajo en el programa, así también a las organizaciones verificadoras aprobadas.

Esta sección esboza los procesos de entrenamiento y las expectativas tanto en entrenamientos iniciales como entrenamientos continuos en el programa. Esto con la intención de entregar una visión general de los procesos de entrenamiento, y en algunos casos, el entrenamiento puede seguir un formato diferente a lo que se presenta en adelante.

2.1 Entrenamiento de organizaciones verificadoras candidatas / Propuestas

Todas las organizaciones verificadoras que se encuentren solicitando aprobación en C.A.F.E. Practices deben participar en un entrenamiento introductorio conducido por SCS. El desempeño en el entrenamiento, además de una revisión profunda de los materiales de solicitud de una organización verificadora candidata, se utiliza para determinar si una organización verificadora posee la experiencia, habilidades y capacidades técnicas necesarias para realizar inspecciones de C.A.F.E. Practices (para más información en proceso de aprobación ver Procedimientos de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices).

Es importante mencionar que la **participación en una capacitación no garantiza un estatus como una organización verificadora en el programa.**

2.1.1 Método

Los entrenamientos introductorios de organizaciones verificadoras prospectivas son típicamente compuestos en sesiones de clase que incluyen presentaciones, casos prácticos, ejercicios aplicables y otras opciones de aprendizaje, que pueden incluir trabajo en la versión para capacitaciones del Sistema de reportes del verificador (SRV), discusiones, inspecciones de campo de práctica y evaluación formal en forma de un examen final. Los entrenamientos tienen una duración de dos a tres días dependiendo si incluyen una inspección de campo de práctica (esto se explica con detalles más adelante).

El día uno incluye una presentación introductoria cubriendo todos los aspectos del programa con un enfoque particular en la metodología de verificación. Adicionalmente a la presentación, se utilizan ejercicios aplicables para fomentar discusión en grupo sobre la interpretación de los criterios e indicadores del programa. En el día dos se realiza la inspección de práctica (de ser posible). La inspección de práctica en campo provee a los participantes del entrenamiento la oportunidad de aplicar los procedimientos que han aprendido sobre los criterios del programa durante el día uno. El último día del entrenamiento, los participantes reciben una presentación en la versión web del SRV y tienen la oportunidad de completar un proyecto de reporte simulado en la versión para capacitaciones del SRV basado en situaciones hipotéticas e información provista por SCS. El último día de entrenamiento concluye con un examen escrito. Cuando el acceso a un lugar en campo para una inspección de práctica no está disponible, el entrenamiento de una organización verificadora candidata será de dos días.

El entrenamiento para organizaciones verificadoras candidatas debe proveerles a los participantes lo siguiente (como mínimo):

- Una vista general de C.A.F.E. Practices incluyendo antecedentes/objetivos.
- Una vista general del Sistema de reportes del verificador (SRV).
- Un entendimiento general de cómo completar reportes basados en un proyecto simulado de elaboración de reporte en el SRV.
- Un entendimiento general de los criterios e indicadores del programa basado en la revisión de las tarjetas de puntuación del programa y en completar casos prácticos para discutir interpretación de indicadores y otros ejercicios.

- Un entendimiento general de los procesos de verificación e inspección y los procedimientos de C.A.F.E. Practices basados en la participación de una inspección de práctica (de ser posible dadas las condiciones de tiempo y acceso); y
- Una evaluación de su desempeño basado en un examen por escrito y la participación en discusiones y ejercicios de grupo.

Se puede realizar una capacitación en línea en casos donde una capacitación presencial no es posible debido a circunstancias inevitables. Los detalles de las capacitaciones deben ser como los de una capacitación presencial.

2.1.2 Evaluación

Los participantes del entrenamiento son evaluados en su puntuación del examen final, participación en discusiones, la calidad de la evidencia ingresada en la versión del SRV para capacitaciones como parte del ejercicio de elaboración de reportes, y la participación y desempeño durante la inspección de práctica, si aplica. SCS podría proveerle a la organización verificadora candidata retroalimentación por escrito documentando el desempeño individual durante cada capacitación en forma de observaciones breves preparadas por el entrenador de SCS. Los exámenes son las herramientas más importantes utilizadas para evaluar la capacidad de los inspectores y verificadores para realizar trabajo en el programa. Para recibir aprobación como inspector o verificador en el programa, la puntuación del examen debe ser el 70% o mayor.

En casos que se den resultados no satisfactorios en exámenes (69% o menos) se requiere que las organizaciones verificadoras desarrollen estrategias para mejorar el entendimiento en áreas con debilidad. Estas podrían incluir capacitaciones internas adicionales y más sesiones de preguntas y respuestas con SCS para aclaraciones. Entonces el verificador debe solicitarle a SCS un examen adicional y el inspector o verificador debe lograr una puntuación aprobatoria (70% o mayor) antes de realizar cualquier trabajo en el programa.

2.1.3 Excepciones

En casos muy raros, una organización verificadora candidata no será obligada a pasar por el proceso de entrenamiento requerido con tal de que se cumpla con los siguientes criterios:

- El personal trabajando para la organización verificadora quien estará involucrado en verificaciones de C.A.F.E. Practices (por lo menos un verificador y un inspector) ya se encuentre familiarizado con el programa debido al haber tenido relación con alguna otra organización verificadora con aprobación total y haber participado en una verificación hace no más de un año de la fecha en que la aplicación de la organización verificadora candidata fue recibida por SCS.
- Personal responsable de verificaciones C.A.F.E. Practices fue entrenado ya sea directamente por SCS o fue observado por SCS (por medio de una auditoría de sombra) hace no más de un año de la fecha en que la aplicación de la organización verificadora prospectiva fue recibida por SCS; y/o
- El desempeño anterior del personal responsable de verificaciones C.A.F.E. Practices fue considerado satisfactorio por SCS por medio de evaluaciones continuas (p.ej., auditorías de sombra, auditorías de chequeo, auditorías de escritorio).

2.1.4 Costo

SCS no les cobra a las organizaciones verificadoras para las capacitaciones. Sin embargo, las organizaciones verificadoras son responsables por todos los costos asociados con su participación en los entrenamientos impartidos por SCS, incluyendo, pero no limitados al transporte, hoteles y comida. En el caso de entrenamientos remotos realizados por medio de internet, los participantes son responsables de cualquier cargo asociado con la comunicación en línea.

2.2 Entrenamiento continuo para organizaciones verificadoras aprobadas

Entrenamiento continuo para las organizaciones verificadoras es un aspecto integral en el papel de SCS en el programa de C.A.F.E. Practices. SCS realiza entrenamientos regionales anualmente. La participación es requerida para mantener estatus en C.A.F.E. Practices. Podría haber una excepción si no se han ofrecido entrenamientos en la región cada año. Cuando sea posible, SCS realizará entrenamientos en línea si un entrenamiento en el lugar no es posible.

2.2.1 Método

Los entrenamientos son realizados para abarcar asuntos específicos de la región en donde se están realizando, para revisar cambios significativos hechos al programa desde el último entrenamiento, y para revisar áreas donde SCS haya identificado debilidad en el desempeño o entendimiento de las organizaciones verificadoras. Para los requisitos de asistencia, favor véase el Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices. El verificador es responsable de capacitarles a los verificadores e inspectores quienes no hayan asistido la capacitación con SCS, usando los materiales de capacitación proporcionados por SCS. SCS puede solicitar evidencias de que se haya proporcionado una capacitación interna para todo aquellos quienes no hayan asistido al taller de la capacitación antes de realizar cualquier trabajo en el programa.

Un entrenamiento anual de SCS incluye (como mínimo):

- Una vista general de los cambios y actualizaciones hechas al programa desde el último entrenamiento.
- Una discusión sobre criterios, indicadores, y procedimientos problemáticos.
- Una vista general de cualquier cambio hecho al SRV.
- Ejercicios y discusiones.
- Inspección en campo de práctica.
- Un examen escrito y/u hojas de trabajo para evaluar el desempeño.

En general, los talleres de las capacitaciones incluyen un día de inspección de campo de práctica en donde el enfoque es en practicar la evaluación de indicadores y discutiéndolos en un entorno grupal. En casos donde hay una inspección de práctica incluida en la capacitación, SCS se encargará del transporte para todos los participantes.

La capacitación típicamente dura de tres a cuatro días y termina con un examen. En los años en que se hayan hecho actualizaciones del programa extensivas, es posible que se programen capacitaciones adicionales.

2.2.2 Evaluación

Los participantes en el entrenamiento son evaluados en su examen final, participación en discusiones de grupo y casos prácticos, y, su participación y desempeño durante la inspección de práctica, si aplica. SCS podría proveer retroalimentación individual para el personal participante. Toda la retroalimentación y materiales didácticos se le envía al verificador después de la capacitación, documentando el desempeño individual de cada participante en la capacitación. Para poder mantener aprobación como inspector o verificador en el programa, la puntuación del examen debe ser el 70% o mayor. Por lo menos un verificador y un inspector debe aprobar el examen anual para que la organización verificadora mantenga aprobación en el programa.

En casos que se den resultados no satisfactorios en exámenes (69% o menos) se requiere que las organizaciones verificadoras desarrollen estrategias para mejorar el entendimiento en áreas con debilidad. Entonces el verificador debe solicitarle a SCS un examen adicional y el inspector o verificador debe lograr una puntuación aprobatoria (70% o mayor) antes de continuar a realizar cualquier trabajo en el programa. En casos de una segunda vez sin aprobar el examen, SCS evaluará los siguientes pasos y la posibilidad de recibir otra oportunidad para aprobar el examen.

2.2.3 Costo

SCS no les cobra a las organizaciones verificadoras para participar en las capacitaciones. Típicamente Starbucks también cubre el costo de comida durante las horas de la capacitación (almuerzos y descansos para café) y la invitación para la capacitación siempre especificará qué aspectos serán cubiertos económicamente por el programa durante la capacitación. Sin embargo, las organizaciones verificadoras son responsables por los costos asociados con su participación en los entrenamientos impartidos por SCS, incluyendo, pero no limitados al transporte, hoteles y comida. En el caso de entrenamientos remotos realizados por medio de internet, los participantes son responsables de cualquier cargo asociado con la comunicación en línea.

Para más información con respecto a los requisitos para la capacitación, véase Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices.

3.0 Auditorías

SCS monitorea y evalúa el trabajo de organizaciones verificadoras por medio de tres actividades primarias: auditorías de oficina, auditorías de campo (de sombra y de chequeo) y revisión de reportes enviados en el SRV (revisiones del SRV). Esta sección esboza el proceso de auditorías y detalla los elementos que serán revisados durante cada tipo de auditoría. Para mayor detalle sobre los requisitos de la auditoría, favor véase el Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices. En general, las auditorías de SCS podrían servir uno o múltiples de los objetivos a continuación:

- Evaluar que tan eficaz es la capacitación de la organización verificadora.
- Evaluar que tan eficaces son los procesos de la organización verificadora para la planificación y realización de una verificación C.A.F.E. Practices.
- Comparar los hallazgos entre el auditor de SCS y los del inspector para determinar la certeza en la elaboración de reportes de la evidencia de la inspección.
- Observar la interacción entre la organización verificadora y la gerencia de la entidad.

3.1 Planificación de auditoría por SCS

SCS considera múltiples aspectos para determinar las oportunidades para la auditoría y su alcance.

Durante la fase de planificación de auditoría para auditorías de sombra, de chequeo y de escritorio (revisiones de SRV), SCS toma como referencia los formatos de planificación de verificación enviados por las organizaciones verificadoras que esbozan las próximas verificaciones. Las aplicaciones para auditar se seleccionan usando criterios variables, incluyendo, pero no limitado a:

- El país en donde se ubica la aplicación.
- La ubicación de las entidades en la cadena de abastecimiento,
- La estructura de la cadena de abastecimiento (p.ej., cadena de pequeños productores, finca integrada, etc.).
- El personal que realizó la verificación
- El nivel de riesgo de la aplicación, región o con el personal involucrado.
- Otros factores que sean aplicables.

Al establecer un plan de auditoría de campo, se envía una notificación al proveedor para informar a los responsables de las cadenas de abastecimiento que SCS acompañará a la organización verificadora que han contratado para toda o parte de la verificación (auditoría de sombra) o estará visitando independientemente entidades de la cadena de abastecimiento para revisar el trabajo previamente completado por la organización verificadora (auditoría de chequeo). SCS hace el mayor esfuerzo en asegurar que los proveedores son notificados por lo menos con cinco días de anticipación antes de la visita programada.

Se realizan las auditorías de oficina una vez al año para cada organización verificadora y son independientes del trabajo de campo. Cuando se planifica las auditorías de oficina, SCS coordina con las organizaciones verificadoras para programar el lugar y la hora de la auditoría de oficina. Una vez estos detalles han sido determinados, SCS envía una notificación de auditoría de oficina (ver abajo) que es la notificación oficial e incluye el plan de auditoría. Si una visita a la oficina principal de la organización verificadora es logísticamente difícil, SCS se reserva el derecho de conducir la auditoría de oficina de manera remota (Ver Sección 3.3 para detalles). En casos donde la organización tiene múltiples oficinas de campo, se requiere que toda la documentación necesaria esté a disposición en el lugar donde se realiza la auditoría de oficina o en línea.

3.2 Selección del Auditor

Auditorías de campo y de oficina son realizadas por auditores de SCS los que se encuentran completamente capacitados en C.A.F.E. Practices.³

3.3 Auditoría de Oficina

Durante las auditorías de oficina SCS revisa el Sistema de manejo de calidad de la organización verificadora y los procedimientos específicos para C.A.F.E. Practices. Auditorías de oficina se realizan cada año, o *in situ* o de forma remota.

3.3.1 Método

Una vez que la fecha y hora han sido seleccionadas para la auditoría de oficina, SCS envía una notificación de auditoría de oficina dos semanas antes de la fecha de la auditoría que

³ Auditores de SCS en formación pueden hacer revisiones en el SRV y auditorías de escritorio bajo la supervisión de un auditor líder de SCS.

esboza los documentos y procedimientos que serán revisados durante el transcurso de la auditoría. El auditor de SCS evalúa a la organización verificadora en la calidad en general de los diferentes aspectos de los procesos de verificación, tales como apego a los procedimientos, el mantenimiento de los documentos relevantes a C.A.F.E. Practices y la calidad de los reportes enviados en el SRV.

SCS requiere las notas de campo físicas o escaneadas o PDFs digitales (en casos donde se hacen las inspecciones usando un apartado portátil), contratos, y otros documentos relevantes para no más de tres aplicaciones que estarán en la lista del plan de auditoría de oficina. Adicionalmente, SCS puede seleccionar de forma semi-aleatoria hasta dos aplicaciones adicionales para revisar al momento de la auditoría. Los criterios utilizados para la selección semi-aleatoria de las aplicaciones incluye a aquellos relacionados con disputas pasadas, aplicaciones sujetas a revisiones en el SRV, aplicaciones representativas de diferentes tipos de estructura de cadenas de abastecimiento, aplicaciones con hallazgos ZTNC y aplicaciones representativas de trabajo en diferentes países. En casos de una auditoría remota, se proporcionarán instrucciones sobre cómo subir la documentación.

El auditor de SCS realiza revisión de documentos apoyado por entrevistas con los verificadores y los inspectores en las oficinas de la organización verificadora para evaluar el grado de conformidad por parte de la organización verificadora en cuanto a los todos los requerimientos establecidos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores y en los Procedimientos de aprobación de organizaciones verificadoras.

Una auditoría de oficina requiere normalmente un día entero, pero SCS se reserva el derecho de solicitar la documentación para revisarla de antemano, que podría resultar en una auditoría presencial más corta. La auditoría de oficina es realizada utilizando la lista en el formato de SCS de reporte de auditoría de oficina.

SCS específicamente evalúa el uso y/o la presencia de:

- Contratos
 - Para asegurar que los contratos están disponibles para cada una de las aplicaciones seleccionadas y que incluyan la información especificada en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Notas de campo
 - Para asegurar que las notas de campo completas estén disponibles para cada una de las aplicaciones y entidades seleccionadas o copias PDF de las Notas de campo para verificaciones realizadas usando un aparato portátil, que las versiones correctas sean utilizadas, y que la información sea consistente con los reportes ingresados en el SRV tal y como se indica en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Registros del personal
 - Para asegurar que los CVs, registros de entrenamiento, declaraciones de conflicto de interés y confidencialidad estén disponibles y actualizados con regularidad para todos los inspectores y verificadores que participan en C.A.F.E. Practices y que el listado de inspectores en el SRV está actualizado tal y como lo señala el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Sistema de manejo de calidad
 - Para asegurar que el sistema de calidad se encuentra establecido, incluyendo entrenamiento interno, revisiones internas y control de documentos, además que este se encuentre conforme con los requerimientos del Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras.
- Procedimientos de resolución de disputas

- Para asegurar que se encuentre disponible cualquier documento referente a disputas para cada una de las aplicaciones seleccionadas (si aplica) y que los procedimientos y documentos de resolución de disputas se encuentren de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Registros y leyes son conservados por la organización verificadora
 - Para asegurar que las organizaciones verificadoras se encuentran manteniendo los recursos requeridos para realizar verificaciones de acuerdo con lo que señala el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Documentos del programa C.A.F.E. Practices
 - Para asegurar que las organizaciones verificadoras están manteniendo las versiones más recientes de todos los documentos de C.A.F.E. Practices como lo requiere el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Documentación relacionada con los procesos ZTCAP
 - Para asegurar que las organizaciones verificadoras están conservando todos los registros relacionados con esta clase en específico de verificación de acuerdo con el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.

3.3.2 Reportes

SCS utiliza el formato de reporte de auditoría de oficina para presentar los resultados de la auditoría. El reporte de auditoría de oficina completo incluye las fortalezas y debilidades dentro de las organizaciones verificadoras frente los requisitos del programa. También reporta cualquier no conformidad resultando de la auditoría que requerirá que la organización verificadora desarrolle un plan de acción correctiva para poder mantener su estatus como organización verificadora aprobada.

Vista general del formato de auditoría de oficina:

- Sección 1.0: Incluye información general sobre la auditoría de oficina y de la organización verificadora.
- Sección 2.0: Contiene un resumen de los resultados de la auditoría, fortalezas y debilidades, además de comentarios generales.
- Sección 3.0: Lista de las no conformidades emitidas durante la auditoría.
- Sección 4.0: Provee un resumen de lo encontrado en la revisión de documentos.

Los auditores de SCS completarán los reportes de auditoría borradores que pasarán por una revisión interna antes de enviarse a las organizaciones verificadoras y a Starbucks dentro de 20 días laborales después de la fecha de la auditoría. Si se ha emitido alguna no conformidad, SCS también enviará el Reporte de no conformidades (ver Sección 4.1 para más detalles) a la organización.

3.4 Auditoría de Sombra

Durante las auditorías de sombra, SCS observa el método de un inspector durante una verificación para asegurar que alcance los requerimientos establecidos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores. Mientras es posible que SCS no pueda realizar una auditoría de sombra de todos los inspectores, el inspector bajo auditoría de sombra representa el desempeño de la organización verificadora ya que se considera que las organizaciones verificadoras mantienen todo su personal actualizado en cuanto a los requisitos del programa y en cuanto a la alienación con respecto a los procedimientos para una inspección y las evaluaciones de los indicadores.

Los verificadores no deben hacer ninguna modificación a su planificación de la verificación como preparación para la auditoría de sombra (a menos que SCS lo solicite) y la auditoría no debe requerir recursos adicionales del proveedor ya que SCS estará acompañado a la organización en su plan de verificación ya establecido.

3.4.1 Método

SCS realiza por lo menos una auditoría de sombra para cada organización verificadora activa cada año. Para las organizaciones verificadoras que trabajan en múltiples regiones, SCS realizará por lo menos una auditoría de sombra en cada región donde la organización verificadora haya realizado verificaciones C.A.F.E. Practices.

Antes de realizar una auditoría de sombra SCS asegura que:

- El proveedor ha sido notificado de la auditoría;
- La aplicación ha sido solicitada en el SRV (por lo menos cinco días antes de iniciar la verificación).

Las auditorías de sombra pueden variar en tiempo (generalmente tardando entre uno a cinco días), dependiendo del tamaño de la aplicación, el número de inspectores asignados a la verificación y la disponibilidad de los auditores de SCS. La auditoría de sombra se realiza utilizando el formato de chequeo de auditoría de sombra.

Durante la auditoría de sombra el auditor de SCS observa a los inspectores en el campo y no participa activamente en la inspección en el lugar. El auditor de SCS proveerá retroalimentación al inspector en un momento apropiado, preferentemente sin la presencia del cliente.

SCS evalúa específicamente el método del inspector con respecto a:

- Principios de una verificación C.A.F.E. Practices
 - Para asegurar que todo el trabajo se realice de manera ética, justa, objetiva, transparente e independiente, como lo señala el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Planificación previa a estar *in situ*
 - Para asegurar que los procedimientos de planificación previa se han realizado de acuerdo con el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Reunión de apertura
 - Para asegurar que la reunión de apertura se realice de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Recolección de datos de la portada
 - Para asegurar que toda la información de la portada es recolectada correctamente y de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Observación en campo
 - Para asegurar que el inspector visita las áreas necesarias en el lugar, y que los procedimientos de inspección de campo son realizados de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Entrevistas a Trabajadores
 - Para asegurar que las entrevistas a trabajadores se realicen de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Revisión de documentos
 - Para asegurar que todos los documentos sean revisados acorde el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Reunión de cierre

- Para asegurar que la reunión de cierre se realice de forma que esté de acuerdo con lo que solicita el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Interpretación de indicadores
 - Para determinar el nivel de desviación entre las evaluaciones del inspector y SCS.

Para completar el proceso de auditoría de sombra el auditor líder de SCS que realizó la auditoría de sombra realiza una revisión de la aplicación enviada en el SRV (después de la auditoría de sombra) para asegurar que los reportes enviados son consistentes con lo que se observó por parte del auditor de SCS en el campo.

Dependiendo del plazo para entregar la aplicación al cliente, SCS determinará el nivel de profundidad en que se realiza la revisión SRV post-sombra, seleccionando de los siguientes métodos:

- **Revisión limitada:** Este tipo de revisión incluye solo los indicadores que fueron identificados con discrepancias/diferencias con el reporte de la auditoría.
- **Revisión general:** Este tipo de revisión incluye todos los indicadores de las entidades que formaron la auditoría de sombra y no solo los indicadores donde se identificaron en el reporte de la auditoría.
- **Revisión comprensiva:** Parecida a una revisión normal, pero incluye entidades adicionales que no fueron parte de la auditoría de sombra además de las que sí fueron auditadas. El número de entidades adicionales depende del enfoque de la revisión comprensiva y los riesgos identificados.

3.4.2 Reportes

SCS utiliza el formato de auditoría de sombra para presentar los resultados de la auditoría. El auditor de SCS compara sus propias evaluaciones de los indicadores frente las del inspector. Luego SCS suma el número de discrepancias en interpretación de indicadores por entidad y calcula el nivel de desviación por entidad y el promedio de desviación para las entidades inspeccionadas durante la auditoría de sombra. SCS considera aceptable $\leq 5\%$ de desviación de indicadores entre el auditor de SCS y el inspector. Si se emite una desviación de $>5\%$ para una organización por primera vez, entonces esto se considera una NC menor. Pero si la organización ya ha recibido una NC por desviación de interpretación de indicadores, entonces la NC actual relacionada con la discrepancia será elevada a una NC mayor. El auditor de SCS revisa cualquier discrepancia en interpretación de indicadores con el inspector en el campo al final de cada día para asegurar que las notas de campo sean actualizadas y reflejen la evaluación correcta, y que los reportes ingresados en el SRV estén acorde y correctos.

Además, el reporte de auditoría contiene las no conformidades, resultando de esta auditoría que deben ser corregidas por la organización verificadora para poder mantener el estatus como organización verificadora aprobada.

Vista general del formato de reporte de sombra:

- Sección 1.0: Incluye información general sobre la auditoría y la organización verificadora.
- Sección 2.0: Proporciona un resumen de los resultados de la auditoría y la desviación de la interpretación de indicadores.
- Sección 3.0: Enumera cualquier NC emitida en la auditoría.
- Sección 4.0: Aborda los métodos con respecto a la verificación.

Sección 5.0: Aborda la interpretación y desviación (las diferencias de interpretación entre el inspector y SCS) de los indicadores.

Los auditores de SCS completarán los reportes de auditoría borradores que pasan por una revisión interna antes de enviarse a la organización verificadora y a Starbucks dentro de 20 días hábiles después de la fecha de la auditoría. En casos donde el reporte de la verificación debe enviarse al cliente antes del final del plazo que tiene SCS para presentar su reporte, SCS hará más corto su plazo para no demorar la presentación del reporte de la verificación. Si se han otorgado alguna NC, SCS también enviará el Reporte de no conformidades (ver Sección 4.1 para más detalles) a la organización.

Después de recibir el reporte de la auditoría de sombra de SCS, los verificadores e inspectores necesitan asegurarse de incorporar la retroalimentación proporcionada en el reporte a todos los reportes de las entidades. SCS proporcionará un plazo para que se hagan esos ajustes. Para no demorar la presentación del reporte de la verificación al cliente, SCS solicitará que se completen los reportes antes de la fecha de entrega oficial del reporte de la verificación para permitir una revisión SRV post-sombra. Durante esta revisión, SCS podría encontrar la necesidad de que se hagan más ajustes a los reportes de las entidades y esta información será compartida con la organización verificadora. Se requiere que las organizaciones verificadoras hagan esos ajustes según el plazo establecido. Solo después de recibir la confirmación de SCS que se puede presentarle el reporte al proveedor, puede el verificador crear el reporte de la verificación.

3.5 Auditoría de Chequeo

Además de las auditorías de sombra, SCS lleva a cabo auditorías de chequeo regulares de las organizaciones verificadoras en el campo. En una auditoría de chequeo, SCS evalúa los métodos del inspector para realizar una verificación para asegurar que cumple con los requerimientos establecidos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores, después de realizarse la verificación.

3.5.1 Método

SCS realiza por lo menos una auditoría de chequeo para cada organización verificadora activa cada año. Para las organizaciones verificadoras que trabajan en múltiples regiones, SCS realizará por lo menos una auditoría de chequeo en cada región donde la organización haya realizado verificaciones C.A.F.E. Practices.

Antes de realizar una auditoría de chequeo SCS se asegura que:

- El proveedor ha sido notificado de la auditoría.
- La organización verificadora ha sido notificada de la auditoría.
- Se han completado las inspecciones para las entidades planeadas.
- Un plan de auditoría se ha enviado al proveedor por parte de SCS (por lo menos 5 días antes de la auditoría).

Las auditorías de chequeo varían en tiempo (generalmente duran entre uno a tres días), dependiendo en el tamaño de la aplicación y la disponibilidad del auditor de SCS. La auditoría de chequeo es realizada utilizando el formato de reporte de auditoría de chequeo de SCS. Si se solicita, los inspectores y/o verificadores responsables por la verificación podrían acompañarle al auditor de SCS en la auditoría de chequeo. Esto le permite al auditor de SCS a otorgar retroalimentación a la organización verificadora al momento de la auditoría de SCS. Al observar una auditoría de SCS, los observadores deben seguir la orientación mencionada

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

Durante la auditoría de chequeo SCS confirma que la verificación fue realizada conforme con los procedimientos de C.A.F.E. Practices. Esto se hace por medio de comparación de evaluación de indicadores con el reporte final de verificación y entrevistas con la gerencia y trabajadores en las entidades pertinentes previamente inspeccionadas. Es importante mencionar que el auditor de SCS está auditando los métodos del inspector en la verificación y la evaluación, no a la entidad o entidades en donde se realiza la auditoría de chequeo. La auditoría de chequeo no impacta la validez o puntuación de la cadena de suministro y cualquier NC encontrada la debe abordar la organización verificadora. Pero, si SCS encuentra una ZTNC en la entidad auditada, dicha ZTNC será reportada al proveedor y a Starbucks, que comunicará cualquier consecuencia.

SCS evalúa específicamente el método del inspector para:

- Planificación previa a estar *in situ*
 - Para asegurar que los procedimientos de planificación previa se han realizado de acuerdo con el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Reunión de apertura
 - Para asegurar que la reunión de apertura se realice de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Recolección de datos de la portada
 - Para asegurar que toda la información de la portada es recolectada correctamente y de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Observación en campo
 - Para asegurar que el inspector lleve a cabo una revisión comprensiva de las entidades inspeccionadas, y que los procedimientos de inspección de campo son realizados de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Entrevistas a trabajadores
 - Para asegurar que las entrevistas a trabajadores se realicen de acuerdo con lo que indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Revisión de documentos
 - Para asegurar que todos los documentos sean revisados acorde con el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Reunión de cierre
 - Para asegurar que la reunión de cierre se realice de forma que esté de acuerdo con lo que solicita el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Interpretación de indicadores
 - Para determinar el nivel de desviación entre las evaluaciones del inspector y SCS.

3.5.2 Reportes

SCS utiliza el formato de auditoría de sombra para presentar los resultados de la auditoría. El auditor de SCS compara sus propias evaluaciones de los indicadores frente las del inspector. Luego SCS suma el número de discrepancias en interpretación de indicadores por entidad y calcula el nivel de desviación por entidad y el promedio de desviación para las entidades inspeccionadas durante la auditoría de chequeo. SCS considera aceptable $\leq 5\%$ de desviación de indicadores entre el auditor de SCS y el inspector. Si se emite una desviación de $>5\%$ para una organización por primera vez, entonces esto se considera una NC menor. Pero si la organización ya ha recibido una NC por desviación de interpretación de

indicadores, entonces la NC actual relacionada con la discrepancia será elevada a una NC mayor.

Además, el reporte de auditoría contiene no conformidades, resultando de esta auditoría que deben ser corregidas por la organización verificadora para poder mantener el estatus como organización verificadora aprobada.

Vista general del formato de reporte de chequeo:

- Sección 1.0: Incluye información general sobre la auditoría y la organización verificadora.
- Sección 2.0: Proporciona un resumen de los resultados de la auditoría.
- Sección 3.0: Enumera cualquier no conformidad emitida en la auditoría.
- Sección 4.0: Aborda los métodos del inspector con respecto a la verificación.
- Sección 5.0: Aborda la interpretación y desviación (las diferencias de interpretación entre el inspector y SCS) de los indicadores.

Los auditores de SCS completarán los reportes de auditoría borradores que pasan por una revisión interna antes de enviarse a la organización verificadora y a Starbucks dentro de 20 días laborales después de la fecha de la auditoría. Si se ha emitido alguna no conformidad, SCS también enviará el Reporte de inconformidades (ver Sección 4.1 para más detalles) a la organización.

3.6 Revisión en el SRV

En una revisión del SRV, SCS revisa la calidad y exactitud de los reportes de verificación entregados en el Sistema de reportes del verificador (SRV) igual que la exactitud y calidad de otros elementos del reportaje como Notificación previa ZT, justificaciones de bloqueadores, flujos y otros.

3.6.1 Método

SCS realiza por lo menos una revisión en el SRV para cada organización verificadora activa cada año. Para organizaciones verificadoras trabajando en varias regiones, SCS revisará por lo menos una aplicación para cada región donde la organización verificadora ha realizado verificaciones C.A.F.E. Practices. SCS selecciona aplicaciones en estatus de nueva o incompleta para revisarlas utilizando un método semi-aleatorio tomando en cuenta el país, el inspector y/o verificador quien completó el reporte y la estructura de la aplicación.

Una vez que el verificador haya revisado los reportes de las entidades (para asegurar que los procedimientos internos de control de calidad de la organización se han realizado), por lo general SCS revisará por lo menos un reporte por cada tipo de entidad en la aplicación revisando la exactitud en interpretación de indicadores, calidad de la evidencia, consistencia en interpretación a lo largo de los indicadores y reportes, flujos de café, información de portadas y puntualidad de la elaboración de reportes. Se puede realizar una revisión del SRV desde una a siete entidades en una sola aplicación.

SCS notificará a la organización verificadora sobre la aplicación seleccionada para una revisión en el SRV cuando se haya completado la verificación y proporcionará un plazo para confirmar que todos los reportes de las entidades y otros aspectos del reportaje en el SRV los hayan sido completados por el inspector y los haya revisado el verificador. Este plazo será antes del plazo para presentar el reporte de la verificación (por lo general 10 días hábiles antes). Las organizaciones verificadoras tratarán los plazos proporcionados por SCS como

plazos del programa a cumplirse como lo indica el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.

3.6.2 Reportaje

SCS realiza reportes de revisión de SRV para resumir lo encontrado en la revisión en el SRV y otorga no conformidades de ser necesario. El reporte de revisión en el SRV es revisado por personal de SCS quien no participó en la revisión en el SRV, luego es enviado a la organización verificadora.

Los reportes de verificación C.A.F.E. Practices en el SRV son evaluados frente los siguientes criterios:

- Interpretación de indicadores.
- Exactitud de la información de la portada.
- Cumplimiento con las fechas de entrega de reportes.
- Cumplimiento con los procedimientos de elaboración de reportes.
- Integridad de todos los aspectos de la aplicación en el SRV.
- Evidencia de revisiones internas.

Una vez que el reporte haya pasado por una revisión interna, será compartido con la organización verificadora y con Starbucks. Si alguna no conformidad ha sido emitida, SCS también enviará el Reporte de no conformidades (Ver Sección 4.1 para más detalles). El reporte podría solicitar que se hagan revisiones en el SRV. En tales casos, SCS le dará una fecha de entrega para completar tales modificaciones y confirmará que se haya hecho todas las modificaciones antes de confirmar que se pueda enviarle el reporte al cliente.

4.0 No conformidades y Correcciones

SCS es responsable en abordar cualquier violación o fallas relacionadas al cumplimiento con los requerimientos y procedimientos de C.A.F.E. Practices por las organizaciones verificadoras. Diferentes acciones pueden ser tomadas correspondiendo a la severidad de la(s) no conformidad(es).

4.1 No conformidades

Una no conformidad (NC) es un hallazgo por escrito de cualquier falla de cumplir con los requerimientos y procedimientos de C.A.F.E. Practices. Una no conformidad puede ser otorgada a una organización verificadora en cualquier momento por SCS como resultado de cualquier falla referente a los requerimientos y procedimientos de C.A.F.E. Practices, pero generalmente son emitidas como parte de los reportes de auditorías. Para mantener estatus de aprobado, las organizaciones verificadoras deben resolver todas las no conformidades abiertas dentro del plazo otorgado por SCS.

Una no conformidad se considera mayor si sola o combinada con otras no conformidades resulta en, o resultará en fallas fundamentales para cumplir con los estándares establecidos en el Manual de procedimientos de aprobación para verificadores e inspectores. Estas fallas fundamentales serán indicadas por NCs que:

- Continúan durante un período de tiempo extendido.
- Son repetitivas o sistemáticas.
- Afectan un amplio rango de reportes de verificación.
- No son corregidas o no hay respuesta adecuada por la organización verificadora una vez que se han identificado.

Una no conformidad puede ser considerada menor si:

- Es algo temporal; o
- Es algo inusual/no sistemático; o
- Tiene impactos que son limitados dentro de la escala organización; y
- Si no resulta en una falla fundamental para cumplir con los requerimientos de C.A.F.E. Practices.

4.1.1 Resolución de no conformidades

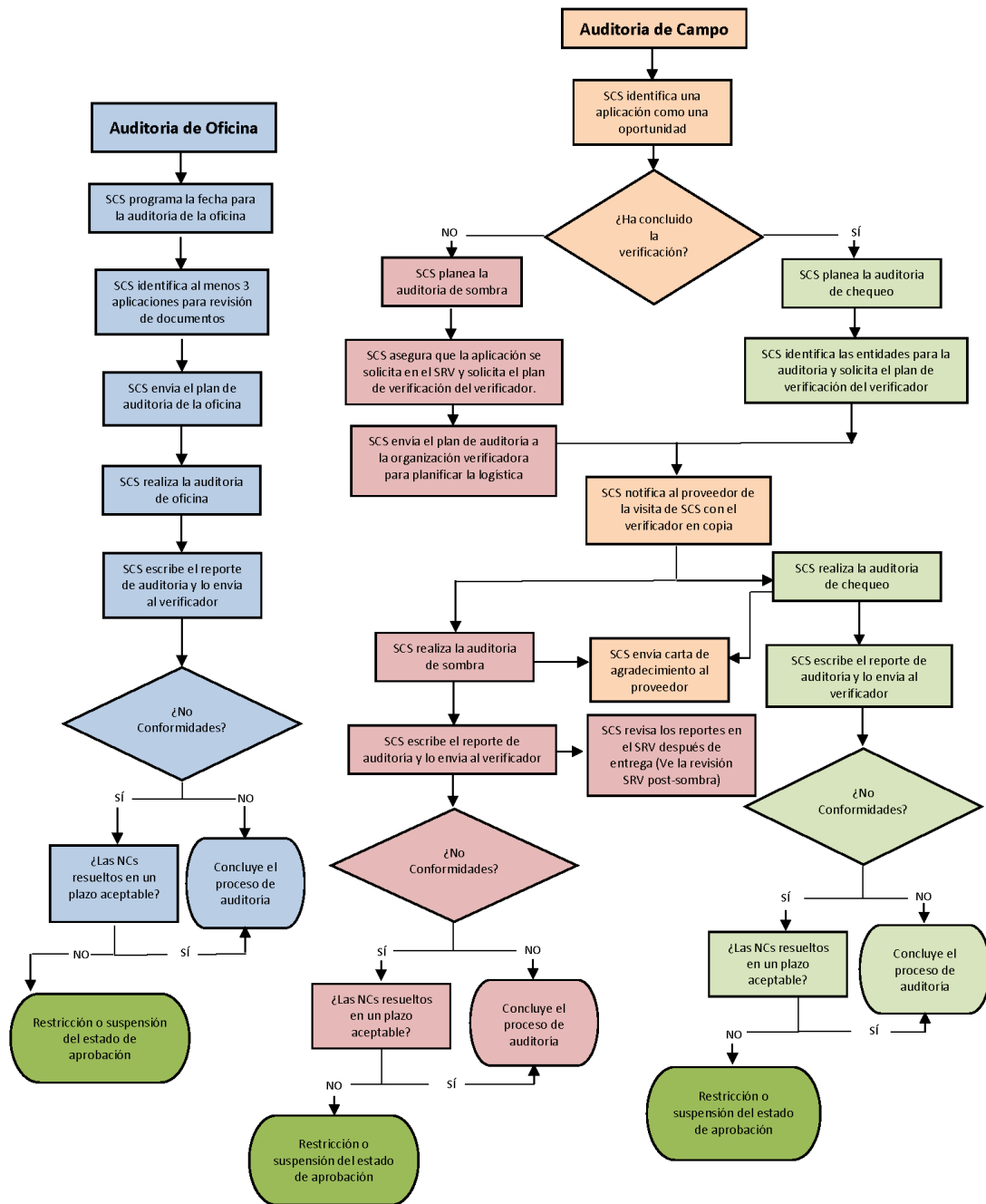
SCS otorga un Reporte de no conformidades (NCR) cuando se otorgan NCs a las organizaciones verificadoras. Para poder resolver las NCs la organización verificadora debe completar el NCR detallando:

- la causa raíz de la NC,
- un plan de acciones correctivas para describir las acciones correctivas y preventivas que deben tomarse,
- la(s) persona(s) responsable(s),
- el plazo esperado para la implementación, y
- la documentación de apoyo.

SCS revisa cualquier NCR pendiente y responde a la organización verificadora para confirmar el cierre, o comunica la necesidad de más información. La organización verificadora debe de resolver todas las NCs enviando un NCR completo conforme al plazo establecido por SCS. Para más información sobre el procedimiento de escalada de NC y el impacto en el estatus de aprobación, favor véase el Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras.

5.0 Anexos

5.1 Procesos de Auditoría



5.2 Procesos de revisión de reportes en el SRV

