



Procedimiento de aprobación de organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices

Starbucks Coffee Company

V3.0

Versión en español

SCSglobalSM
SERVICES

ÍNDICE

1.0	Introducción.....	3
2.0	Visión general de C.A.F.E. Practices	4
3.0	Procedimiento de aprobación para una organización	5
3.1	El proceso de aplicación.....	5
3.2	Aprobación limitada	5
3.3	Aprobación provisional	6
3.4	Aprobación total	6
3.5	Mantenimiento de estatus de aprobación.....	6
3.6	Requisitos de la auditoría	7
3.7	Expansión de aprobación	7
3.8	Restricción	8
3.9	Suspensión	8
3.10	Procedimiento de escalamiento de NCs	10
3.11	Lista de organizaciones verificadoras aprobadas de C.A.F.E. Practices.....	10
3.12	Costos.....	10
4.0	Manejo seguro de documentación y divulgación de información	11
4.1	Divulgación veraz	11
4.2	Control de documentos	11
4.3	Mantenimiento de registros.....	12
5.0	Requisitos de calificación para organizaciones verificadoras.....	12
5.1	Acreditación	13
5.2	Capacidad de la organización.....	13
5.3	Sistema de gestión de calidad	13
5.4	Revisión interna	13
5.5	Capacitación interna.....	14
5.6	Capacitaciones impartidas por SCS.....	14
5.7	Archivos de personal	15
5.8	Adhesión a los plazos.....	15
5.9	Resolución de apelaciones y disputas	15
6.0	Requisitos de calificación para verificadores e inspectores.....	16
6.1	Requisitos para verificadores.....	16
6.2	Requisitos para inspectores.....	17
6.3	Requisitos para inspectores líderes	18
6.4	Asistencia de verificadores durante auditorías de sombra de SCS.....	18
6.5	Aprobación de nuevo personal por parte de SCS para las organizaciones verificadoras con aprobación existente.....	18
6.6	La aprobación de SCS de nuevo personal para las organizaciones verificadores recién aprobadas	20
6.7	Inspectores trabajando para múltiples organizaciones verificadoras	20
7.0	Código de conducta	21
7.1	Confidencialidad.....	21
7.2	Conflicto de interés.....	21
7.3	Corrupción y sobornos	21
8.0	Apelaciones y disputas.....	22

1.0 Introducción

Starbucks Coffee Company (en adelante dominado Starbucks) inició C.A.F.E. (por sus siglas en inglés, que significan equidad para el productor y el café) 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 (café de exportación) 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.

Para asegurar la calidad y la consistencia de las auditorías y de los reportes en el programa C.A.F.E. Practices, Starbucks contrató los servicios de 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 administrado 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 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 aspirante 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.

Independencia

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, aun cuando ha alcanzado el resto de los requisitos para la aprobación.

SCS también revisará la independencia de la organización verificadora durante la auditoría anual de oficina 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 de una manera oportuna de cualquier tipo de servicio ofrecido a cualquier cliente (por ejemplo, servicios preevaluación y consultoría), y describir los procesos internos que se emplean para mantener la independencia de terceros para los propósitos de C.A.F.E. Practices.

Capacidad

Las organizaciones deben demostrarle a SCS que tienen la capacidad organizativa necesaria para realizar revisiones internas de reportes, dar capacitaciones 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 reportes respectivos de manera fidedigna sobre el desempeño de las entidades de la cadena de suministro, incluyendo los productores, los procesadores, almacenes, 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 para pequeños productores de C.A.F.E. Practices. La capacidad organizativa y la capacidad del personal pertinente 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.

Calificación

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 reportes rigurosos, de conformidad con los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores. 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 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 para 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 reportes 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 reportes en el SRV. 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 para 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 prerrequisitos 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 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 a SCS; (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 limitada dentro del programa. La aprobación en el programa no garantiza que una organización verificadora será elegida para trabajar en las actividades 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 postulante es contactarse con SCS e indicar en qué país o países busca la aprobación para realizar verificaciones C.A.F.E. Practices. Juntamente 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, que se encuentra en la página web de SCS, a la organización para que la complete y la devuelva electrónicamente, junto con cualquier documentación de soporte a cafepactices@scsglobalservices.com.

Una vez recibido el formulario completado, SCS hará una evaluación inicial de la capacidad de la organización 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.

Una vez SCS haya realizado la revisión mencionada, SCS confirmará con la organización las fechas y la ubicación de la próxima capacitación C.A.F.E. Practices regional. **La aprobación de una organización verificadora está supeditada, en parte, a la participación exitosa del personal prospectivo responsable de llevar a cabo las actividades de verificación C.A.F.E. Practices en una capacitación C.A.F.E. Practices para verificadores e inspectores aprobada por SCS.**

Si la organización verificadora tiene operaciones multinacionales (i.e., oficinas regionales o nacionales) que quiere que se consideren como organizaciones verificadoras independientes, se tiene que entregar una aplicación para cada oficina regional o nacional en una región específica o país específico (África, Brasil, el resto de Latinoamérica y la región de Asia-Pacífico).

3.2 Aprobación limitada

Si tanto la revisión de la solicitud como la capacitación introductoria al programa resultan satisfactorias, la organización verificadora recibirá el estatus de aprobación limitada para los países donde SCS ha confirmado que la organización tiene la capacidad y habilidad para realizar su primera verificación. La aprobación limitada le permite a la organización verificadora realizar **no más de una verificación** de un proveedor de C.A.F.E. Practices a la vez. El trabajo de verificación implica todas las partes de la verificación desde la planificación previa a estar *in situ* hasta la presentación del reporte de verificación al cliente. Es obligatorio

que SCS revise el alcance y plan de verificación de la primera verificación que realice la organización.

Durante su estatus de aprobación limitada, SCS auditará las organizaciones verificadoras para proporcionarles apoyo y para evaluar su cumplimiento con los requisitos del programa. Las auditorías de SCS incluyen:

- Una observación de una verificación (auditoría de sombra)
- La posterior valoración y evaluación del reporte que se envíe por medio del SRV de la auditoría de sombra de la aplicación (revisión post-sombra del SRV)
- Una auditoría de la base de operaciones del verificador, en un lapso de 6 meses luego de haber completado su primera verificación (auditoría de oficina)

La aprobación limitada por lo general se otorga por un periodo de 12 meses y puede ser prolongada a discreción de SCS si el verificador no ha contratado un cliente, pero aún le interesa a la organización perseguir trabajo en el programa. Una vez una organización verificadora complete satisfactoriamente su primera verificación y resuelva todas las no conformidades (NCs) emitidas por SCS, SCS puede decidir ampliar el estatus de aprobación de la organización verificadora basado en el desempeño de la organización. SCS auditará las primeras tres verificaciones realizadas por la organización verificadora. Si durante la primera verificación el desempeño de la organización verificadora no es satisfactorio, SCS puede mantener la aprobación limitada o suspender la organización verificadora.

3.3 Aprobación provisional

El siguiente estatus superior a la aprobación limitada es la aprobación provisional. Las organizaciones con la aprobación provisional pueden aceptar y planear trabajo para **hasta tres verificaciones a la vez**. 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 y recibió aprobación.

3.4 Aprobación total

Las organizaciones verificadoras que mantengan su buena posición durante el periodo de aprobación provisional pasen con éxito las primeras auditorías, demuestren suficiente capacidad, 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.

SCS se reserva el derecho de revisar el estatus de aprobación de una organización verificadora basado en las condiciones anteriormente mencionadas y en la cantidad y calidad del trabajo que realiza la organización.

3.5 Mantenimiento de estatus de aprobación

Cada organización verificadora aprobada 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 e inspectores de C.A.F.E. Practices. Para mantener el estatus de aprobación total, las organizaciones verificadoras deben resolver todas las NCs dentro de los plazos establecidos por SCS.

Además, por lo menos un verificador y un inspector deben participar en una capacitación regional y 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 de SCS en cualquier momento. La revisión puede implicar un pedido de materiales de solicitud actualizados, una revisión de los CVs de los inspectores, 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 la continuación o la suspensión de la aprobación para trabajar en el programa C.A.F.E. Practices.

3.6 Requisitos de la auditoría

SCS monitorea y evalúa el trabajo de las organizaciones verificadoras aprobadas a través de tres actividades principales: auditorías de oficina, auditorías de campo (de chequeo y de sombra), y revisiones de los reportes enviados en el SRV (revisiones del SRV). SCS se esforzará a auditar, a través de auditorías en campo y/o revisiones del SRV, las primeras tres verificaciones realizadas por una organización verificadora recién aprobada. Posteriormente, SCS realiza como mínimo cuatro auditorías anuales para cada organización verificadora aprobada:

- Auditoría de oficina
- Auditoría de sombra
- Auditoría de chequeo
- Revisión del SRV (auditoría de escritorio)

Puede ser que SCS requiera menos auditorías o auditorías adicionales, basado en las condiciones a continuación:

- Para las organizaciones verificadoras que trabajan en múltiples regiones, SCS realizará y rastreará las auditorías en cada región por separado, con la excepción de las auditorías de oficina.
 - El programa C.A.F.E. Practices define las siguientes regiones como regiones distintas: Centroamérica, Sudamérica, Brasil, África y Asia.
- Pocas verificaciones pueden resultar en menos auditorías
- De alto riesgo, como lo establece SCS, resultará en auditorías adicionales, o un alcance de auditoría expandido. Estos criterios pueden incluir, pero no se limitan a:
 - Número alto de nuevo personal, extensión de estatus de aprobación, o expansión de alcance a un nuevo país de operaciones.
 - Cambios repentinos en el número de verificaciones realizadas por una organización verificadora.
 - Evidencia que una organización verificadora plantea inusualmente pocas ZTNCs a lo largo de un plazo o dentro de un número de verificaciones (e.g., en una cierta región, o para ciertos tipos o tamaños de cadenas de suministro, en comparación con la evaluación de riesgos y expectativas de SCS).
 - Evidencia que lleve a SCS a cuestionar la exactitud de la manera en que se hizo una verificación y la manera en que se reportó la evidencia.
 - NC mayores emitidas a la organización verificadora.
 - Cambios en requisitos del programa.
 - Disputas o incidentes que le causen a SCS a cuestionar el desempeño de una organización.
 - Publicidad negativa sobre una organización o cadena de suministro que podría estar relacionada con la acreditación pertinente de la organización.
 - Preocupaciones de las partes interesadas.
 - A petición directa de Starbucks.

3.7 Expansión de aprobación

Cualquier organización verificadora que desee trabajar en otros países distintos de aquellos para los que han sido aprobados debe solicitar a SCS 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, considerando 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.

3.8 Restricción

El mantenimiento del estatus de aprobación depende de la adhesión continua a los requisitos, procedimientos y plazos del programa; si se responde rápidamente a SCS, a clientes y a Starbucks de manera oportuna; respuestas y correcciones de las NCs emitidas por SCS dentro de los plazos proporcionados; igual que una buena reputación con organismos reguladores pertinentes ya sean nacionales u de otro tipo. Organizaciones verificadoras cuyo desempeño demuestre un desempeño sistemáticamente incompleto o inadecuado de las responsabilidades del programa según lo establecido en los documentos del programa; que no responden a SCS, clientes o Starbucks en comunicaciones críticas relacionadas con el programa; o que demuestren otros problemas que pongan en riesgo el funcionamiento o la integridad del programa, pueden ver restringido su estado de aprobación. SCS puede restringir el estado de aprobación de las organizaciones verificadoras en base a cualquiera de las razones anteriores o en base a sospechas de mala conducta, otros sucesos o reclamos que podrían afectar negativamente la integridad y/o el funcionamiento adecuado del programa.

La restricción es un descenso del estatus de aprobación de la organización, por ejemplo, un cambio del estatus de aprobación total al estatus de aprobación provisional o limitada, o de alcance regional. SCS puede determinar a través de auditorías y evaluaciones continuas que una organización verificadora no está demostrando la capacidad adecuada para realizar trabajo en C.A.F.E. Practices de manera satisfactoria. Si SCS determina que una organización verificadora no puede manejar de forma adecuada el número de verificaciones contratadas o determina que el asunto solo se presenta en un solo país o con un solo inspector, SCS puede limitar el número de aplicaciones que una organización puede verificar y/o las regiones donde la organización está permitida a realizar verificaciones. La intención de limitar las áreas y/o volumen de trabajo es permitirle a la organización verificadora mejorar sus procedimientos y resolver grandes asuntos antes de comprometerse a una cantidad mayor de trabajo de verificación en el programa.

Si SCS decide restringir el estatus de aprobación y/o las áreas de trabajo de una organización verificadora, SCS determinará si cualquier trabajo que esté en progreso se complete o si el trabajo se debe asignarse de nuevo. SCS emitirá un comunicado oficial a la organización verificadora esbozando las condiciones necesarias para continuar con el trabajo contratado y las condiciones para la reconsideración de la expansión del estatus de aprobación y/o áreas de trabajo.

3.9 Suspensión

El mantenimiento de un estatus de aprobación en el programa es un proceso continuo, uno que depende del cumplimiento de todos los requisitos esperados de las organizaciones verificadoras, como los define el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices y por lo tanto siempre estará condicionado al buen desempeño de la organización verificadora en el programa. Si una organización verificadora falla en cumplir con los protocolos estipulados en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices, o a este documento durante el proceso de realizar verificaciones, SCS se reserva el derecho de suspender a dicha organización, y de

condicionar o no, su reinstauración, según sea la gravedad de la(s) NC(s) emitidas. 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 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 inefaces por SCS, la organización verificadora puede ser suspendida hasta el momento en que los problemas se solucionen. Consultar la siguiente sección para obtener una explicación del procedimiento NC.
- *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 u 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 intereses 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 que imparte SCS que son obligatorias y que son específicas para la región.* 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 solicitud de la organización al programa antes de que SCS pueda considerar seguir adelante con el procedimiento de aprobación.

Si se suspende a una organización verificadora de llevar a cabo verificaciones C.A.F.E. Practices, SCS se le notificará por escrito. Acceso al SRV será eliminado inmediatamente de las organizaciones verificadoras suspendidas, y la información de contacto será eliminada de la lista de organizaciones verificadoras aprobadas en C.A.F.E. Practices del sitio web de SCS. De ser necesario, Starbucks le notificará a cualquier proveedor afectado.

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. En la carta de suspensión que se les enviará a los verificadores, SCS dará detalles de las condiciones para la obtención de la aprobación de nuevo.

3.10 Procedimiento de escalamiento de NCs

Se requiere que todas las organizaciones verificadoras resuelvan NCs emitidas de manera oportuna para evitar la escalada de las NCs, resultando en restricciones en el programa que pueden resultar en última estancia en la suspensión. El procedimiento relacionado con la escalada para la misma NC se esboza a continuación:

1. **Emisión de la primera NC menor:** Se requiere un plan de acción correctiva en un plazo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la NC emitida. Si la NC menor sigue abierta después de la revisión de SCS, los planes de acción correctiva posteriores y los documentos justificativos deberán presentarse en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción del NCR actualizado con la respuesta de SCS.
2. **NC menor que se repite:** Escalada a una NC mayor.
3. **NC mayor:** Se requiere un plan de acción correctiva en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la NC emitida. Si la NC mayor sigue abierta tras la revisión de SCS, los planes de acción correctiva posteriores y los documentos justificativos deberán presentarse en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción del NCR actualizado con la respuesta de SCS.
4. **NC mayor que se repite o incumplimiento para resolver una NC dentro de un plazo apropiado:** La organización verificadora no podrá aceptar cualquier trabajo nuevo hasta que se presenten todas las aplicaciones atrasadas y estén resueltas todas las NCs mayores. Se podría restringir el estatus de aprobación de la organización según la sección 3.8 de este procedimiento de aprobación.
5. **Incumplimiento continuo para resolver NCs:** Si la organización sigue sin implementar las acciones correctivas y sin cumplir con los procedimientos del programa, se suspenderá su participación en el programa C.A.F.E. Practices hasta que la organización proporcione un análisis de la causa raíz satisfactorio y se haya implementado de forma satisfactoria las acciones correctivas para los asuntos previamente detectados.

3.11 Lista de organizaciones verificadoras aprobadas de C.A.F.E. Practices

La lista de las organizaciones verificadoras que actualmente tienen el estatus de aprobación limitado, provisional o total puede consultarse en la página web de SCS: <https://es.scsglobalservices.com/certified-clients/starbucks-ethical-sourcing-approved-verification-organizations>. 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 cuando sea necesario. SCS actualiza la lista de las organizaciones verificadoras aprobadas como sea necesario basado en la información de contacto suministrada por las organizaciones verificadoras a SCS.

3.12 Costos

No existe ningún pago de solicitud para llegar a ser una organización verificadora 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 virtualmente, es la responsabilidad de los participantes el cubrir los gastos relacionados con una conexión a internet estable.

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 Manejo seguro de documentación y divulgación de información

Todas las organizaciones verificadoras aspirantes a C.A.F.E. Practices tienen que revelar, de forma completa y veraz, toda la información pertinente al proceso de solicitud y la solicitada 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 aprobada 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.

Es necesario que todas las organizaciones verificadoras aprobadas 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 es requerido 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 procesadores, los almacenes 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 auditorías en el sector cafetalero, o bien, otro tipo de experiencia en auditorías de tercera parte.
- cualquier conflicto de intereses que pudiera comprometer su capacidad de actuar como una entidad verificadora independiente.
- sus procedimientos de revisión interna y de capacitación.
- política antisoborno/anticorrupción; y,
- su política 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 Mantenimiento de registros

A las organizaciones verificadoras que trabajan en C.A.F.E. Practices se les pide que lleven un archivo completo y confiable de todas las actividades y personal relacionado con la verificación. Estos archivos deberán conservarse por lo menos por cinco años. Los documentos que se mencionan a continuación deberán guardarse de forma segura en un sistema de almacenaje (físico o digital) en la oficina de la organización verificadora aprobada para trabajar en el programa. Además, las organizaciones verificadoras deben mantener copias de los documentos más recientes del programa y comunicaciones de SCS relacionadas a la interpretación de indicadores y actualizaciones de programa.

- **Un archivo de todas las verificaciones que se realicen para C.A.F.E. Practices:** se requiere que todos los verificadores de C.A.F.E. Practices mantengan un registro completo y fiable de todas las actividades de verificación que realicen para C.A.F.E. Practices, entre las que se incluyen, pero no se limitan a ello, contratos de verificación firmados por ambas partes, formato de planificación de verificaciones, planes de inspecciones, notas de campo (en papel o PDF), notas de entrevistas, hoja de firma de la reunión de cierre, notas de revisiones internas, apelaciones y resoluciones de disputas pertinentes; quejas de clientes relacionadas con verificaciones y personal de C.A.F.E. Practices, documentación relacionada con el procedimiento ZT-CAP (contrato del cliente, plan de verificación ZT-CAP del cliente, copia del reporte de verificación ZT-CAP completado y hoja de firma de la reunión de cierre).
- **Resultados de las auditorías que le haga SCS:** los reportes de revisión del SRV, los reportes de las auditorías de oficina, auditorías de chequeo y auditorías de sombra, y revisiones post-sombra del SRV;
- **Un archivo del personal que participa en las verificaciones de C.A.F.E. Practices:** debe llevarse un archivo con los currículos (CV) actualizados de los inspectores y de los verificadores, una lista de las actividades y certificados de capacitaciones internos y externos de C.A.F.E. Practices, reportes de observación interna y también declaraciones de confidencialidad, conflicto de intereses, acuerdo de no divulgación (CNDA).
- **Documentos del programa:** Manual de procedimientos para verificadores e inspectores, Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras de C.A.F.E. Practices, las Tarjetas de puntuación de C.A.F.E. Practices genérica y para pequeños productores, Notas de campo, Guía de actualización para Verificadores (VGUs), y Sistema de Reportes del Verificador (SRV) Manual del usuario del verificador e inspector, Manual de Auditoría y Entrenamiento, Guía de referencia de indicadores, Lista de indicadores que requieren documentación, Manual de Procedimientos para Planes de Acción Correctiva de Requisito Obligatorio (ZT-CAP). Todos los documentos del programa se deben mantener en su versión actual. Si un verificador no está seguro si una versión de un documento dado es la más reciente, debe referirse al sitio de web de SCS.

SCS se reserva el derecho a revisar estos documentos durante las auditorías anuales de oficina y en cualquier otro momento que lo estime pertinente.

5.0 Requisitos de calificación para organizaciones verificadoras

SCS ha identificado ocho requisitos, estrechamente relacionados, que son esenciales para toda organización verificadora. Se enumeran a continuación las cualificaciones requeridas. En el Formulario de Solicitud para 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 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.

Las organizaciones también deben demostrar suficiente capacidad con respecto al número de personal que será responsable para las actividades de verificación. SCS requiere que haya un mínimo de un verificador y dos inspectores por organización aprobada para recibir la aprobación limitada y provisional. SCS requiere un verificador adicional/secundario antes de asignar la aprobación total para tratar cualquier asunto que podría requerir soporte adicional en las inspecciones de campo o en la revisión interna. Para asegurar que se pueda abordar cualquier asunto de manera oportuna, el segundo verificador aprobado por SCS también debe poder responder a cualquier comunicación de SCS en casos donde el verificador principal no pueda responder. Un segundo verificador o inspector líder es necesario para revisar cualquier reporte para el cual el verificador principal actuó como inspector.

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, un procedimiento para apelaciones y disputas, y un procedimiento de manejo de registro de documentos. El Sistema de Gestión de Calidad será revisado por medio de las auditorías anuales de oficina.

5.4 Revisión interna

Las organizaciones verificadoras tienen la responsabilidad de elaborar procedimientos de revisión y de control interno 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 reportes 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 reportes que se envían a Starbucks por medio del SRV.

5.5 Capacitación interna

Todas las organizaciones verificadoras deben asumir la responsabilidad de capacitar adecuadamente a sus inspectores y verificadores con respecto al programa C.A.F.E. Practices y de presentar pruebas de ese entrenamiento a petición de SCS. Las capacitaciones internas introductorias tienen que llevarse a cabo antes de que los inspectores o verificadores nuevos participen en una capacitación anual C.A.F.E. Practices de SCS, o antes de recibir capacitaciones internas anuales. En casos donde nuevo personal no pueda asistir la capacitación anual impartida por SCS, hay que dar capacitaciones internas basadas en la capacitación más reciente impartida por SCS antes de comenzar a trabajar en el programa.

Para mantener las calificaciones adecuadas dentro de la organización, se requiere que las organizaciones implementen un plan de capacitación interna anual, incluyendo una revisión del desempeño en campo del inspector y redacción de reportes, tanto para los inspectores nuevos como los ya aprobados, para poder identificar cualquier debilidad y aspectos a mejorarse en el personal de C.A.F.E. Practices que tiene la organización. Los resultados de las auditorías anuales de las organizaciones realizadas por SCS y otra retroalimentación de SCS se abordarán durante tales capacitaciones.

Como parte del sistema que tiene la organización para monitorear y evaluar la calidad, cada inspector aprobado para trabajar en el programa debe someterse a una observación interna por un verificador o inspector líder durante una verificación durante por lo menos un día entero de inspecciones, una vez cada tres años.

Los verificadores que trabajen en organizaciones verificadoras también tienen la responsabilidad de asegurarse de que todos los comunicados que emitan SCS o Starbucks, igual que el contenido de la capacitación anual realizado por SCS sean distribuidos entre todo el personal que trabaja como inspector realizando las verificaciones de C.A.F.E. Practices. Estos comunicados incluyen, pero no se limitan a ello, la Actualización de la guía para verificadores e inspectores (VGU), información sobre el modo de interpretar los indicadores, actualizaciones o cambios en documentos, procedimientos del programa o en los plazos para completar el trabajo de campo y para enviar los reportes.

5.6 Capacitaciones impartidas por SCS

Todas las organizaciones verificadoras nuevas tienen que someterse a una capacitación introductoria al programa impartida por SCS. Para que una organización verificadora mantenga su estatus en el programa C.A.F.E. Practices, por lo menos un verificador y un inspector por organización deben participar en las capacitaciones anuales que imparte SCS. SCS recomienda encarecidamente, y a veces puede requerir, que los verificadores, inspectores líderes, e inspectores específicos que realicen un alto volumen de trabajo participen en capacitaciones impartidas por SCS por lo menos cada dos años. Cualquier inspector o verificador que no haya asistido a la capacitación anual o a cualquier otra capacitación requerida tiene que recibir una capacitación interna equivalente y aprobar el examen asociado según los plazos establecidos por SCS antes de realizar cualquier verificación C.A.F.E. Practices. El verificador es responsable de asegurar la capacitación continua de los inspectores, incluyendo en las actualizaciones del programa C.A.F.E. Practices.

Para más información con respecto a las capacitaciones, favor véase el Manual de auditoría y entrenamiento C.A.F.E. Practices.

5.7 Archivos de personal

SCS requiere que las organizaciones verificadoras mantengan una nómina actualizada de todos los inspectores internos (directamente) y externos (subcontratado) que incluye información sobre la capacitación interna en C.A.F.E. Practices o de parte de SCS que hayan recibido. 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 durante las auditorías de oficina que se realizan una vez al año o a petición de SCS. Además, se requiere que las organizaciones mantengan CVs, copias de acuerdos de confidencialidad, declaraciones de conflicto de intereses y evidencia de capacitaciones internas. Es la responsabilidad de la organización determinar si un inspector se considera apto para realizar trabajo en el programa C.A.F.E. Practices y SCS puede pedir pruebas de sus cualificaciones en cualquier momento.

5.8 Adhesión a los plazos

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 de verificación en el SRV puede determinar el momento en que se compra o se envía el café. El cumplir con los plazos en el SRV o con los que ha establecido SCS es crucial para esta programación. Las organizaciones que continuamente no cumplen con los plazos se enfrentarán con consecuencias progresivamente más fuertes, culminándose en el retiro de aprobación para trabajar en el programa. Se pueden emitir NCs si la organización (i) no cumple con los plazos para los reportes y no ha proporcionado un pedido para una extensión, (ii) no cumple con los plazos para responder a las NCs y no ha proporcionado un pedido para una extensión, y/o, (iii) no proporciona un pedido para una extensión en el plazo establecido en el Manual de procedimientos de C.A.F.E. Practices.

Se pueden emitir múltiples NCs para la misma aplicación si continúa el incumplimiento para cumplir con los plazos. Ver sección 3.10 para la escalada de las consecuencias para múltiples NCs emitidas para la misma NC. Ver el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices para más información sobre el pedido de extensiones.

5.9 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 del personal identificado y plazos) y haber designado a una persona o a un comité que se encargue de atender las quejas y apelaciones que puedan surgir entre los proveedores de C.A.F.E. Practices 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 aplicante 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 anual de oficina. 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 Requisitos de calificación para verificadores e inspectores

Las organizaciones verificadoras deben demostrar que su personal tiene 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 con los requisitos detallados a continuación.

6.1 Requisitos para verificadores

El verificador es el punto de contacto principal para clientes y SCS. Las organizaciones verificadoras con aprobación total deben tener un mínimo de dos verificadores para abordar todas las responsabilidades del verificador y las comunicaciones con SCS, y mantener de forma correcta un alto volumen de trabajo. Los requisitos y las responsabilidades de los verificadores se detallan a continuación:

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 años de experiencia profesional.
- Haber participado exitosamente en una capacitación de ISO para auditor líder o una capacitación interna que cubra el equivalente del contenido.
- Haber participado exitosamente en una capacitación de Sistema de Gestión de Calidad (QMS) en los procesos específicos de la organización.
- Estar presente en la sede central de la organización verificadora durante al menos 60% del año*.
- Demostrar experiencia en el ámbito de agricultura y esquemas de certificación/verificación; y,
- Demostrar experiencia con la producción de café.

** No es necesario que los verificadores secundarios estén presentes en la oficina central de la organización verificadora durante más del 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 sobre cualquier circunstancia que afecte a los recursos de la organización para llevar a cabo con éxito verificaciones o responder a comunicaciones, como NCs, según los plazos establecidos por el programa.
- Informarle a SCS sobre cualquier cambio de personal (consulte la sección 6.5 para conocer los pasos detallados para obtener la aprobación de nuevos inspectores), incluido

personal que cambia o discontinúa sus responsabilidades en el programa C.A.F.E. Practices.

- Presentar capacitaciones internas a los nuevos inspectores o personal que no haya asistido la capacitación anual realizada por SCS.
- Pedir aprobación para inspectores líderes.
- Asegurarse de informarles y actualizarles a los inspectores sobre la legislación social y ambiental que les aplique y de actualizaciones de orientaciones enviadas por SCS.
- Realizar observaciones internas para nuevos inspectores/verificadores;
- Informarle a SCS de todas las verificaciones confirmadas o potenciales en el programa C.A.F.E. Practices, a petición.
- 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.
- Asegurarse de haber recibido cartas de aprobación con códigos de seguridad antes de comenzar trabajo de verificación.
- 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 Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.
- Asegurarse de que la cadena de suministro en cuestión se pueda verificar; que se identifiquen claramente todas las entidades en la cadena de suministro (por ejemplo, definir el alcance).
- Abordar cualquier discrepancia de cadena de suministro de manera oportuna.
- Asegurar que se realicen revisiones internas en los reportes en el SRV.
- Enviar reportes de verificación a los clientes para todas las aplicaciones antes de las fechas límites establecidas en el SRV.
- Abordar las apelaciones y disputas de manera oportuna.
- Asegurarse de completar el proceso de verificación, desde el contrato inicial hasta el envío de la aplicación a Starbucks; y,
- Manejar los procedimientos ZT-CAP de manera oportuna incluyendo, pero no limitado a las comunicaciones con el cliente y con SCS, revisión de los Planes de trabajo y reportes de chequeo de ZT-CAP, y presentar los reportes a Starbucks.

6.2 Requisitos para inspectores

Los inspectores realizan las verificaciones C.A.F.E. Practices *in situ* de acuerdo con los requisitos del programa y completan los reportes para asegurar que los verificadores puedan enviarle los reportes de verificación al cliente antes de los plazos establecidos. Los requisitos y las responsabilidades de los inspectores se detallan a continuación:

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).
- Demostrar experiencia o capacidad para esquemas de certificaciones/verificaciones agrícolas; y,
- Demostrar experiencia con la producción de café.

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.
- Cumplir con los plazos para elaborar reportes y responder a comentarios de los verificadores durante la revisión interna para no atrasar la entrega de reportes de verificación.

6.3 Requisitos para inspectores líderes

El verificador tiene que pedir aprobación para que un inspector se clasifique oficialmente como un inspector líder. Una vez se apruebe, el verificador puede crear una cuenta de verificador para el inspector líder en el SRV.

La persona tiene que cumplir con los requisitos a continuación para poder ser elegible como un inspector líder de C.A.F.E. Practices:

- Cumplir con todos los requisitos de un inspector como se enumera arriba; y,
- Demostrar amplia experiencia en la realización de inspecciones C.A.F.E. Practices.

Las responsabilidades del inspector líder incluyen las responsabilidades generales de un inspector aparte de apoyarle en general al verificador con:

- La realización de la revisión interna de los reportes en el SRV.
- La presentación de reportes de verificación a través del SRV.
- La presentación de capacitaciones internas a los nuevos inspectores o personal que no haya asistido la capacitación anual realizada por SCS; y
- La realización de observaciones internas para nuevos inspectores/verificadores.

El apoyo en las actividades de verificación es esencial en las verificaciones donde el verificador actúa como un inspector para asegurar la imparcialidad, como se enumera en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores.

6.4 Asistencia de verificadores durante auditorías de sombra de SCS

Se requiere que cada verificador asista a por lo menos un día de una auditoría de sombra de SCS una vez cada dos años. Para aquellas organizaciones que realicen tres verificaciones o menos al año, puede ser que la asistencia no sea factible y el intervalo podría ser aumentado. En tales casos, 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.

6.5 Aprobación de nuevo personal por parte de SCS para las organizaciones verificadoras con aprobación existente

SCS tiene que aprobar al nuevo personal antes de realizar verificaciones C.A.F.E. Practices, pero pueden acompañar a inspectores con experiencia para observarlos para propósitos de capacitación interna (los inspectores deben firmar un acuerdo de confidencialidad con la organización antes de observar trabajo en el campo). Como se menciona en la Sección 3.9, 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 nuevos inspectores o verificadores, las organizaciones verificadoras deben evaluar las cualificaciones del candidato propuesto y confirmar que está cualificado antes de proceder con capacitaciones internas. Las organizaciones deben revisar y mantener registros de los CVs actualizados, declaraciones de conflicto de intereses y de confidencialidad firmadas, y evidencia de capacitaciones internas, y otra documentación para mostrar elegibilidad como se detalla en la sección 6.1 y 6.2 para cualquier inspector/verificador propuesto. SCS puede solicitar estos documentos en cualquier momento para revisarlos para confirmar que el inspector/verificador está cualificado para realizar verificaciones basadas en sus credenciales. SCS revisará los documentos de personal anualmente durante las auditorías de oficina. SCS seguirá revisando los documentos de personal de los verificadores propuestos como el primer paso del proceso de aprobación. SCS también tendrá que aprobar a los nuevos verificadores o inspectores líderes, aun si la persona ya fue aprobada previamente como inspectora.

Después de que SCS reciba la confirmación de que el personal propuesto ha tomado con éxito las capacitaciones requeridas, la organización recibirá la aprobación preliminar de SCS para que el verificador pueda crear una cuenta en el SRV para el nuevo personal. En el caso de inspectores líderes, sería una cuenta de verificador, con una nota "inspector líder" bajo nombres adicionales.

Antes de llevar a cabo cualquier inspección, cada nuevo inspector/verificador debe observar inspecciones C.A.F.E. Practices durante por lo menos un día completo. Una vez se apruebe a un inspector o verificador para realizar trabajo de campo bajo observación, un verificador o inspector líder aprobado tiene que asistir a la reunión de apertura de su primera verificación y programar por lo menos dos días completos para observar a cada miembro nuevo del equipo de inspección para asegurar que se les haya proporcionado suficiente capacitación y dirección a los nuevos inspectores y verificadores y que hayan implementado cualquier retroalimentación durante el segundo día de su verificación. Si no se pueden programar dos días consecutivos, entonces deben ser observados durante el número de inspecciones que sean iguales a dos días completos (ver la sección 6.4.1 "Preparar el Plan de Verificación y el de Inspección" del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices), antes de realizar cualquier inspección solos. Esto se aplica independientemente de si se está realizando una auditoría de sombra o no e independientemente de si los nuevos miembros del equipo han trabajado previamente con otra organización verificadora. Lo ideal sería que se observara al nuevo inspector/verificador al inspeccionar múltiples tipos de entidades. Si la organización verificadora tiene dificultades con el cumplimiento de estos requisitos, el verificador debe comunicarse con SCS para discutir las opciones.

Para finalizar el proceso de aprobación para nuevos inspectores o verificadores, el reporte de la observación interna se debe enviar a SCS dentro de 10 días hábiles de la observación de sombra interna para confirmar que el inspector o verificador cumple con los requisitos de SCS para realizar inspecciones independientemente y que haya recibido aprobación para hacerlo por el verificador o inspector líder. El reporte de la observación interna debe incluir como mínimo:

- ID(s) de la aplicación
- Fechas y entidades en que el inspector propuesto observó una inspección (de ser aplicable)
- Fechas y entidades en que el inspector propuesto realizó inspecciones al ser observado
- Nombre del verificador/inspector líder quien realizó la observación interna y su firma
- Resumen de las actividades observadas (e.g., la planificación de la verificación, revisión de documentos, entrevistas con trabajadores, etc.), incluyendo una evaluación de su desempeño
- Resultados, recomendaciones y áreas para mejoramiento

Los nuevos inspectores o verificadores deben realizar el reporte en el SRV ellos mismos y recibir dirección sobre ese proceso.

El requisito para la observación interna aplica tanto para inspectores nuevos como para verificadores nuevos. Pero si un inspector llega a ser un verificador para la misma organización, no se requiere otra observación interna para recibir aprobación como verificador. Después de la aprobación, SCS recomienda encarecidamente que los nuevos inspectores realicen su(s) primera(s) verificación(es) juntos como equipo con inspectores con más experiencia, y no independientemente.

Antes de recibir la aprobación para llevar a cabo las responsabilidades de verificador, los nuevos verificadores deben recibir una capacitación interna, de una duración apropiada, que cubra las responsabilidades de verificador, incluyendo, pero no limitándose a:

- Todos los documentos C.A.F.E. Practices y sus usos.
- Revisión de las cualificaciones de los inspectores/verificadores propuestos.
- Uso del SRV (incluyendo la creación de nuevas cuentas de inspectores/verificadores, desactivación de cuentas, desactivación de bloqueadores, añadir flujos, solicitud de copias de beneficios, cambio de progreso de reportes, envío de reportes de entidades individuales, envío de reportes de verificación).
- Notificación previa ZT (asignación, revisión, envío).
- Revisión interna de reportes.
- Reportes de observación interna.
- Flujo de trabajo ZT-CAP.
- Comunicación con SCS, Starbucks y proveedores.
- Notificación de discrepancias.
- Formato de planificación de verificaciones.
- Respuesta a las no conformidades de SCS.

Las pruebas de las capacitaciones internas para los nuevos verificadores e inspectores principales deben ponerse a disposición de SCS cuando éste las solicite.

6.6 La aprobación de SCS de nuevo personal para las organizaciones verificadores recién aprobadas

Las organizaciones verificadoras buscando aprobación en el programa deben presentar toda la documentación enumerada en la sección anterior para que SCS revise los verificadores e inspectores propuestos. Después de la revisión y aprobación de SCS de las calificaciones del personal propuesto, SCS creará una cuenta en el SRV para el verificador principal quien entonces creará cuentas en el SRV para otros verificadores e inspectores quienes hayan sido aprobados por SCS para realizar verificaciones bajo observación. No se requiere que los inspectores y verificadores de las organizaciones verificadoras recién aprobadas observen verificaciones antes de realizar su primera verificación. Durante la primera verificación de la organización, se requiere que el verificador realice una observación de sombra interna del inspector propuesto. Después de la primera verificación realizada por la organización, para los otros nuevos inspectores buscando aprobación, se les aplicará el requisito de ser observados durante por lo menos un día de inspecciones. Solo se requerirá como condición para la aprobación total la observación de sombra interna de un verificador por otro verificador o inspector líder. En algunos casos, SCS puede considerar una auditoría de sombra de inspectores o verificadores realizada por SCS como cumplimiento del requisito para una observación de sombra interna, a petición del verificador.

6.7 Inspectores trabajando para múltiples organizaciones verificadoras

Es posible que un inspector esté aprobado como inspector para diferentes organizaciones verificadoras a la vez con tal de que cada organización haya realizado una capacitación

interna y haya cumplido con los requisitos de observación, para garantizar que el inspector esté capacitado en los propios sistemas y controles de calidad que tiene la organización. Cada organización es responsable de la aprobación y calidad de trabajo de su inspector.

Los verificadores no pueden trabajar como verificadores o inspectores para más de una organización verificadora.

7.0 Código de conducta

7.1 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. Al hacerlo, SCS tiene como objetivo proteger la confidencialidad de toda la información relacionada con los reportes de verificación y el estatus en el programa C.A.F.E. Practices. SCS nunca revelará, de manera intencional, a terceros, información relacionada con los reportes de verificación, con la validez del estatus de alguno de los proveedores del programa, o con el desempeño de las organizaciones verificadoras que participan en el programa, salvo que reciban, primero, la autorización de Starbucks y de todas las otras partes interesadas.

A las organizaciones verificadoras, 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 pide pruebas de estos documentos al momento de realizar la auditoría anual de oficina de las organizaciones verificadoras.

7.2 Conflicto de intereses

Cualquier organización en búsqueda de aprobación en el programa C.A.F.E. Practices debe demostrar que no tiene ningún conflicto de intereses al realizar trabajo en el programa. Un conflicto de intereses 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 suministro que serán verificadas, o han proveído cualquier tipo de servicio de consultoría independiente a la cadena(s) de suministro o representante de la cadena(s) de suministro 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 de la organización verificadora una declaración de todos los conflictos de intereses o potenciales conflictos de intereses al momento de presentar su aplicación al programa de C.A.F.E. Practices. Se requiere que todas las organizaciones aprobadas actualicen anualmente, o más frecuentemente si se les pide, sus declaraciones de conflictos de intereses.

Si los proveedores piden los servicios de la organización verificadora para una evaluación antes de la verificación o para capacitaciones en el programa, las organizaciones verificadoras deben dirigirlos al Starbucks' Farmer Support Center.

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 podrían ser ofrecidas regalos (p.ej. bolsas de café, ropa, licor u 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 Antisoborno y Anticorrupción, 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 anuales a todos los inspectores y verificadores que incluyen advertencias, sugerencias para abordar el soborno potencial y expectativas de reportaje.
- Comunicaciones regulares a todos los empleados respecto a los temas de sobornos y expectativas de reportaje.
- 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. 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 denunciar un incidente sospechoso de corrupción o soborno debe enviar un email a cafepactices@scsglobalservices.com y EthicsAndCompliance@starbucks.com. Todas las denuncias serán tratadas de manera confidencial y de acuerdo con la protección del denunciante.

8.0 Apelaciones y disputas

Las organizaciones verificadoras pueden apelar los hallazgos reportados por SCS en los reportes de auditoría o una decisión de suspensión o restricción. SCS revisará la apelación y proporcionará respuestas para aclarar la evaluación o decisión, o hará cambios si se encontraron errores. Según el tipo de documento compartido con la organización verificadora, se compartirá con el verificador un reporte de auditoría actualizado, reporte de no conformidades o carta de aprobación. Si el verificador aún no está de acuerdo con SCS con base en la respuesta a la apelación y/o solicitudes para presentar evidencia adicional, la apelación se elevará a disputa. SCS se comunicará con Starbucks para iniciar el proceso de resolución de disputas enviando un correo electrónico a cafepactices@starbucks.com, copiando el verificador. La comunicación incluirá detalles sobre la apelación y la razón por la cual SCS no pudo resolverla. La decisión final de las disputas entre las organizaciones verificadoras y SCS recae en el Comité de Revisión de Starbucks.

Si una organización verificadora desea presentar una queja formal ante el Departamento de Quejas de SCS, debe utilizar el "formulario de envío de comentarios/quejas" disponible en el sitio web de SCS, <http://www.scsglobalservices.com/your-feedback>.