



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

Starbucks Coffee Company

V1.3

Versión en español

ÍNDICE

1.0	INTRODUCCIÓN.....	3
2.0	UNA VISIÓN GENERAL DE C.A.F.E. PRACTICES	4
3.0	PROCEDIMIENTO PARA ACEPTAR A LA ORGANIZACIÓN	5
3.1	El proceso de aplicación	6
3.2	La aprobación provisional	6
3.3	La aprobación total.....	6
3.4	La suspensión	7
3.5	Lista de verificadores aprobados de C.A.F.E. Practices	7
3.6	Sobre los costos.....	7
4.0	SOBRE EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	8
4.1	Información veraz y fidedigna	8
4.2	El control de la documentación.....	8
5.0	REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS VERIFICADORES Y LOS INSPECTORES	9
5.1	La capacidad de la organización	9
5.2	El control interno	10
5.3	La capacitación interna	10
5.4	Los archivos del personal de la organización	10
5.5	La resolución de conflictos.....	10
6.0	LA CONFIDENCIALIDAD.....	11
A.1	Formulario de Solicitud de Organizaciones Verificadoras	12

1.0 INTRODUCCIÓN

El éxito del Programa “Coffee and Farmer Equity Practices” (C.A.F.E. Practices, por sus siglas en inglés) de Starbucks Coffee Company está estrechamente asociado a una labor rigurosa, independiente y calificada de parte de un grupo de organizaciones verificadoras. El programa C.A.F.E. Practices es un programa voluntario de proveedores de café que brinda preferencias adquisitivas a aquellos suplidores¹ que entreguen granos de café que han sido cultivados, procesados y comercializados de manera responsable en el ámbito económico, el social y el ambiental, de conformidad con lo establecido en los “Lineamientos generales de evaluación de C.A.F.E. Practices”. Para garantizar la transparencia y la credibilidad del programa es necesario que quienes participan en él se sometan a un proceso de verificación por parte de una entidad independiente. La valoración del perfil económico, social y ambiental de los proveedores, los productores y los beneficiadores se conoce como “verificación” y es llevada a cabo por una organización auditora externa u “organización verificadora”.

Con el fin de asegurarse de la calidad de las auditorías y de los informes que se hagan para C.A.F.E. Practices, la empresa Starbucks contrató los servicios de la Scientific Certification Systems (SCS), una organización independiente que se encarga de aprobar y monitorear a quienes desean realizar trabajos de verificación para C.A.F.E. Practices. Un proceso de aprobación independiente garantiza una evaluación imparcial de la capacidad de las organizaciones de verificación, no solo para realizar un trabajo riguroso, sino también para brindar 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 presente documento, “Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras”, establece los requisitos que deben cumplir los interesados para ser aceptados como organizaciones verificadoras para C.A.F.E. Practices. 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, así como los otros documentos de C.A.F.E. Practices, entre ellos, el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”, los “Lineamientos generales de Evaluación”, las “Tarjetas de Puntuación”, y confirmar si cumplen con los requisitos que se escriben a continuación.

Independencia

Las organizaciones de verificación, 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 denegarle, a esa organización, el estatus de “aprobación provisional”, aun cuando haya participado satisfactoriamente en una capacitación de C.A.F.E. Practices aprobada por SCS. SCS también revisará el requisito de “independencia” de la organización verificadora en el curso de la auditoría anual de acreditación y se espera que todo el personal de la organización verificadora asignado a

¹ Se definen como “suplidores” o “proveedores” aquellas entidades jurídicas a las que Starbucks les compra directamente café verde. En el glosario al final del “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores” pueden consultarse las definiciones de los términos más relevantes.

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.

Idoneidad

Estas organizaciones deben demostrarle a SCS que tienen la capacidad organizativa interna necesaria para revisar informes y para dar capacitación, y que disponen, además, del apoyo logístico (p.ej. sistemas de telecomunicaciones, computadoras, internet, medios de transporte confiables, unidades de GPS, etc.) para hacer el trabajo de verificación. Es más, deben demostrarle a la SCS que todo el personal posee las competencias y la integridad necesarias para evaluar (y presentar los informes respectivos) de manera fidedigna, el desempeño de las entidades de la cadena de suministro, incluidos los productores, los beneficiadores, y, en el caso de las redes de pequeños productores, las asociaciones de apoyo al productor, de conformidad con todos los criterios de evaluación de C.A.F.E. Practices. La capacidad organizativa y la capacidad del personal relevante se evaluará de manera constante mediante cursos de capacitación, auditorías de oficina, “auditorías de escritorio” (de los informes recibidos) y auditorías de campo, para comprobar el trabajo realizado por verificadores e inspectores.

Preparación profesional

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

2.0 UNA VISIÓN GENERAL DE C.A.F.E. PRACTICES

C.A.F.E. Practices es un programa de suministro voluntario que brinda preferencias adquisitivas a aquellos proveedores de café ² que entreguen granos que han sido cultivados, beneficiados y comercializados de manera responsable en los ámbitos social, económico y ambiental, de conformidad con lo establecido en los “Lineamientos generales de evaluación de C.A.F.E. Practices”. Quienes participan en el programa deben someterse a un proceso de verificación, que les permite recibir una puntuación general que va de 0 a 100% y que constituye una representación numérica de su grado de conformidad con los criterios económicos, sociales y ambientales establecidos en los “Lineamientos generales de evaluación”. Si bien las organizaciones verificadoras tienen la responsabilidad de evaluar a las entidades de la cadena de suministro que participan en C.A.F.E. Practices, los puntajes se generan de manera automática en el “Sistema de Reportes del Verificador (SRV)” (VRS, por sus siglas en inglés) y el estatus correspondiente en el programa lo asigna Starbucks Coffee Company. En efecto, a partir de los resultados numéricos que genere el sistema al ingresar los informes de verificación, las cadenas de suministro de C.A.F.E. Practices podrán recibir uno de los siguientes estatus dentro del programa: proveedor verificado, proveedor preferencial, o bien, proveedor estratégico. Para obtener más información sobre la forma en que se determina el estatus, se recomienda consultar la sección 9.0 del “Manual de Procedimientos para Verificadores e Inspectores”.

² Se definen como “suplidores” o “proveedores” aquellas entidades jurídicas a las que Starbucks les compra directamente café verde. En el glosario al final del “Manual de Procedimientos para Verificadores e Inspectores” pueden consultarse las definiciones de los términos más relevantes.

Starbucks desarrolló el programa de C.A.F.E. Practices en colaboración con diversos grupos interesados, entre ellos, SCS y Conservation International y otras organizaciones no lucrativas. La idea comenzó a gestarse en 1998 y en el 2001 dio lugar al Programa de Proveedores Preferenciales (PSP, por sus siglas en inglés). Con la guía de SCS, el programa de PSP continuó mejorándose y pasó a llamarse C.A.F.E. Practices. La participación de SCS en el programa C.A.F.E. Practices comenzó oficialmente en 2004, con el lanzamiento del programa en América Latina. El interés en el programa ha crecido a lo largo de estos últimos cuatro años, junto con la demanda por servicios de verificación. A marzo de 2008, 28 organizaciones verificadoras y más de 160 inspectores llevan a cabo labores de verificación para C.A.F.E. Practices en 19 países de todo el mundo.

C.A.F.E. Practices tiene cuatro grandes áreas de interés que comprenden la calidad del producto, la responsabilidad económica, la responsabilidad social y el liderazgo ambiental. El programa C.A.F.E. Practices se encarga de evaluar la responsabilidad social, el liderazgo ambiental y la responsabilidad económica, pero la calidad del producto y la viabilidad económica son pre-requisitos para participar en el programa. La evaluación que realiza C.A.F.E. Practices comprende cuatro áreas temáticas, que incluyen 29 grupos de criterios compuestos por 207 indicadores que se utilizan para asignar un estatus dentro del programa.

3.0 PROCEDIMIENTO PARA ACEPTAR A LA ORGANIZACIÓN

Para lograr la aprobación como organización verificadora de C.A.F.E. Practices, quienes solicitan ingresar al programa por primera vez deben someter su trabajo al escrutinio de SCS. Esto significa que todos los aspirantes entran en un periodo de “aprobación provisional”, durante el cual SCS evalúa su desempeño, antes de otorgarles el estatus de “aprobación total”.

La “aprobación provisional” se concede en base a 1) un resultado satisfactorio de la revisión de la solicitud y de la subsiguiente entrevista por parte de SCS, 2) y un desempeño satisfactorio en una capacitación aprobada por SCS, que incluye una evaluación cuantitativa para comprobar la idoneidad de los verificadores y, si es del caso, de los inspectores, para realizar el trabajo de verificación. El estatus de “aprobación provisional” les permite a las organizaciones verificadoras examinar hasta tres cadenas de suministro que estén aspirando a acceder a alguno de los estatus de C.A.F.E. Practices. Para alcanzar el estatus de “aprobación total”, las organizaciones con estatus de “aprobación provisional” deben permitir que SCS realice una auditoría de sus oficinas, y deben permitir, también, que un auditor de SCS los acompañe en una de las tres primeras verificaciones que realicen a la cadena de suplidores.

El estatus de “aprobado” siempre estará condicionado al buen desempeño de la organización verificadora en el programa. La incapacidad manifiesta para los Requerimientos de Acción Correctiva (RAC) pendientes, la evidencia de actividades fraudulentas, la falta sistemática de adhesión a los protocolos por los que deben regirse los informes y a las fechas de entrega, y conflictos de intereses, son, todos, motivo para suspender inmediatamente a una organización verificadora del programa C.A.F.E. Practices. En algunos casos, la reinstalación en el programa estará condicionada al cumplimiento de las obligaciones pendientes, en otros, se les podrá pedir a las organizaciones suspendidas que envíen nuevamente la solicitud y que repitan todo el proceso de aprobación. Por lo tanto, mantener el estatus de “aprobación total” en el programa es un proceso continuo, un proceso que depende de que las organizaciones verificadoras cumplan con todos los requisitos estipulados a tal efecto en el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”. Si SCS se entera de que una o varias de las personas que integran el equipo de la organización verificadora no cumplen con los estándares de independencia, capacidad y preparación profesional que se esperan de un

verificador y de un inspector, y si la incidencia de incumplimiento se da en casos aislados, SCS emitirá un Requerimiento de Acción Correctiva (RAC) con la intención de que la organización verificadora tome las medidas necesarias para resolver los problemas de su personal y no comprometer, así, la calidad de su trabajo como un todo. Si luego de recibida el Requerimiento de Acción Correctiva no se toma ninguna medida correctiva, o si SCS considera que las medidas tomadas son inadecuadas o ineficaces, la organización verificadora podrá ser suspendida hasta tanto no se resuelvan los problemas.

3.1 El proceso de aplicación

Las organizaciones externas que deseen obtener la aprobación para llevar a cabo las tareas de verificación para el programa C.A.F.E. Practices de Starbucks deben solicitarlo formalmente a Scientific Certification Systems (SCS) enviando el “Formulario de inscripción de organizaciones de verificación” (Apéndice 1). El formulario se puede enviar por correo electrónico a: cafepactices@scscertified.com , o por correo regular a:

CSR Purchasing and Supply Chain Programs,
Scientific Certification Systems,
2200 Powell St. Suite 725, Emeryville, CA 94608.

Una vez recibido el formulario, SCS hará una evaluación inicial de la idoneidad del aspirante a llevar a cabo el trabajo de verificación. El proceso inicial de revisión de la solicitud comprende:

- una “auditoría de escritorio” del material incluido en la solicitud, para comprobar la veracidad de la información entregada;
- entrevistas telefónicas para evaluar la capacidad profesional y para conversar sobre los credenciales;
- la participación del verificador en una sesión de capacitación para verificadores del programa C.A.F.E. Practices de Starbucks aprobada por SCS.

3.2 La aprobación provisional

Si tanto la revisión de la solicitud (el formulario de inscripción) como la capacitación inicial resultan satisfactorias, el verificador recibirá el estatus de “aprobación provisional”, lo que le permitirá llevar a cabo la verificación de hasta tres aplicaciones a C.A.F.E. Practices, hasta que SCS pueda hacer su primera auditoría de la oficina y del trabajo de campo. La aprobación provisional es válida por seis meses o por tres visitas de verificación, lo que ocurra primero, pero se puede extender otros seis meses, a discreción de SCS si el verificador todavía no ha logrado obtener un cliente.

La aprobación provisional es válida solo para el país en el que la organización verificadora solicitó actuar. Si la organización verificadora trabaja a nivel multinacional y quiere que sus organizaciones de verificación sean consideradas en forma independiente, entonces, es necesario llenar un formulario para cada una de las organizaciones que trabajan en las distintas regiones (África, América Latina y el Pacífico asiático).

3.3 La aprobación total

Los verificadores que tienen el estatus de “aprobación provisional” deberán someterse a una primera auditoría de parte de SCS dentro de las primeras tres visitas de verificación que realicen para C.A.F.E. Practices, o bien, en un periodo de tiempo especificado por SCS. La primera auditoría de SCS comprende:

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

Los verificadores que mantengan su buena posición durante el periodo de aprobación provisional y pasen con éxito las primeras auditorías, y resuelvan cualquier acción correctiva que se les haya señalado en esas auditorías y en el plazo destinado para ello, obtendrán de SCS el estatus de organizaciones verificadoras con aprobación total. Este estatus les permitirá llevar a cabo la labor de verificación de los aspirantes a C.A.F.E. Practices sin ninguna restricción, en las regiones y países que se les hayan aprobado.

Para mantener el estatus de “aprobación total”, las organizaciones de verificación tienen que resolver todas las Requerimientos de Acción Correctiva (RACs) que tengan pendientes y que pueden surgir de las auditorías aleatorias, de escritorio o de campo, que se hacen a partir de los informes de verificación que se entregan en las fechas límite fijadas por SCS. Además, todas las organizaciones verificadoras que tengan el estatus de “aprobación total” deberán someterse a una auditoría de campo anual, la cual será llevada a cabo por SCS para asegurarse de que los verificadores y los inspectores están desempeñando su labor de conformidad con los procedimientos estipulados en el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”.

3.4 La suspensión

Si una organización de verificación recibe la aprobación de parte de la SCS, pero en la ejecución de sus labores de verificación no se apega a los protocolos estipulados en el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”, SCS se reserva el derecho de suspender a dicha organización, y de condicionar o no, su reinstauración inmediata, según sea la gravedad del incumplimiento. La suspensión de las organizaciones de verificación puede acontecer si los Requerimientos de Acción Correctiva surgidos a partir de una auditoría de oficina, de escritorio, o de campo, no son resueltas por los verificadores antes del plazo establecido para ello, o si la organización verificadora no se apega a los procedimientos de auditoría y de presentación de informes, además de los procedimientos generales establecidos en el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”. La información de contacto de la organización verificadora suspendida será retirada inmediatamente de la lista de verificadores aprobados de C.A.F.E. Practices.

3.5 Lista de verificadores aprobados de C.A.F.E. Practices

La lista de los verificadores que actualmente tienen el estatus de “aprobación provisional” o de “aprobación total” puede consultarse en la siguiente dirección:

http://www.scscertified.com/csr/espanol/starbucks_approvedverifiers_esp.html.

La lista incluye la información de contacto y las regiones geográficas donde opera cada una de las organizaciones verificadoras aprobadas, de manera que los proveedores de café que participan en el programa puedan contactar a las organizaciones verificadoras aprobadas, si surgiera la necesidad. En caso de que una organización verificadora sea suspendida, SCS retirará la información de contacto de dicha organización en tanto dicha organización no sea reinstaurada en el programa C.A.F.E. Practices.

3.6 Sobre los costos

El envío de la solicitud para llegar a ser una organización de verificación aprobada no tiene costo alguno. Ahora bien, exceptuando aquellos casos en los que Starbucks patrocine el

aprendizaje y re-aprendizaje de los verificadores, los costos asociados a las capacitaciones de verificación que imparte SCS deberán ser cubiertos por las organizaciones que reciben la capacitación. Los gastos de viaje y los viáticos de los verificadores también correrán por cuenta de las organizaciones de verificación. Los costos relacionados con la primera auditoría y con la auditoría anual que realice la SCS a las organizaciones de verificación correrán por cuenta de la Starbucks Coffee Company.

4.0 SOBRE EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Toda la información relativa a las organizaciones de verificación, a sus clientes y al personal pertinente debe manejarse con el mayor cuidado y confidencialidad. Esto es válido para todas las partes involucradas en el programa C.A.F.E. Practices, incluidas las organizaciones de verificación, SCS y Starbucks Coffee Company. El procedimiento de aprobación de los verificadores de C.A.F.E. Practices exige que todos los aspirantes revelen, de forma completa y veraz, toda la información pertinente. La información que las organizaciones verificadoras presenten en su solicitud será revisada por SCS para comprobar su veracidad y su consecuencia. Se espera que todas las organizaciones verificadoras a las que se les ha otorgado el estatus de “aprobación provisional” o de “aprobación total” mantengan un respaldo, 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 una copia en papel del “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”, de los “Lineamientos generales de evaluación” y de las “Tarjetas de Puntuación”, junto con suficientes copias de la plantilla de “Notas de campo” que oficialmente va a utilizar la entidad, para que ellos puedan realizar sus tareas de verificación. También se espera que la organización verificadora actualice, de manera constante, los expedientes del personal, el material que se usa en las capacitaciones y la información de contacto. SCS se encargará de actualizar, cuantas veces sea necesario, y dependiendo de la información que le envíen las organizaciones verificadoras, la “Lista de verificadores” que aparece en el sitio web de SCS, http://www.scscertified.com/csr/espanol/starbucks_approvedverifiers_esp.html

4.1 Información veraz y fidedigna

El proceso de solicitud exige que las organizaciones verificadoras aspirantes entreguen todos los atestados que den fe de su capacidad para llevar a cabo una auditoría profesional e independiente de las distintas entidades, incluidos los productores, los beneficiadores y las organizaciones de apoyo al productor, que participan en C.A.F.E. Practices. La organización verificadora aspirante deberá dar una descripción fiel y rigurosa de:

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

4.2 El control de la documentación

Los verificadores deben mantener un archivo actualizado, en papel, de todos los expedientes del personal de la empresa, así como de todos los documentos relativos al trabajo de verificación, incluidas las notas de campo, los Aprobaciones de Reportes de Verificación por parte del Cliente, y de los contratos que se firmen con los clientes, por un tiempo mínimo de tres años. SCS se reserva el

derecho a revisar estos documentos durante las auditorías anuales de acreditación y en cualquier otro momento que lo estime pertinente. En todo caso, las organizaciones de verificación deben estar en condiciones de entregar la documentación que se les pida en un plazo de cinco días hábiles a partir del momento en que les sea solicitada. Los verificadores deben mantener un archivo actualizado y resguardado de los siguientes documentos de C.A.F.E. Practices:

- Los expedientes personales (de todos los verificadores y de todos los inspectores que han sido formalmente contratados o subcontratados), incluidos los acuerdos de confidencialidad, los currículos, los atestados, los comprobantes del entrenamiento que han recibido en C.A.F.E. Practices y las declaraciones de conflicto de interés;
- Los contratos firmados con los participantes en el programa de C.A.F.E. Practices;
- Las notas de campo que se han tomado durante las verificaciones;
- Un registro de los controles internos, de las querellas o disputas, de las apelaciones, una copia del “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores” y del “Procedimiento de aprobación de las organizaciones verificadoras”;
- Los “Lineamientos generales de evaluación de C.A.F.E. Practices”, “Las Tarjetas de Puntuación”, las “Notas de campo”, y todos los documentos de apoyo del programa.

5.0 REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS VERIFICADORES Y LOS INSPECTORES

SCS ha identificado cuatro requisitos, estrechamente relacionados, que son esenciales para toda organización de verificación: la capacidad de la organización, el control interno, la capacidad de aprendizaje y una estrategia de resolución de conflictos claramente establecida. En el “Formulario de aplicación para organizaciones de verificación” se pide que se detalle cada uno de estos requisitos.

5.1 La capacidad de la organización

A partir de 2008, SCS va a exigir que toda organización verificadora nueva que desee obtener el estatus de “aprobada” en 2008 esté afiliada a una organización consolidada y que trabaje junto a ella. En algunos casos, si SCS observa una carencia de organizaciones auditoras externas formales en una región o en un país determinados, SCS podría permitir que determinadas personas, con el conocimiento y la experiencia necesarios, solicitaran el estatus de organización verificadora

El propósito de este requisito de “estructura o afiliación organizativa” es garantizar que todas las organizaciones verificadoras que trabajan en C.A.F.E. Practices tengan los suficientes procesos de control interno que garanticen que la calidad de los informes va a estar sometida a un proceso constante de evaluación interna y de mejoramiento, si es del caso. De igual forma, es preferible que los inspectores y los verificadores cumplan, cada uno, un rol diferente en relación con los procedimientos de verificación de C.A.F.E. Practices. Por ejemplo, en el “Sistema de Repotes del Verificador” esos roles se definen con base en esa separación de responsabilidades, lo que aporta un mecanismo inherente de control de calidad en todo lo relacionado con la presentación de informes, partiendo del supuesto de que ninguna persona está desempeñando los dos roles, el de verificador y el de inspector, en una determinada organización de verificación.

Todas las organizaciones que reciban el estatus de “aprobación provisional” o de “aprobación total” serán contactadas por escrito por la SCS y se les dará un plazo de seis meses para que desarrollen una estructura organizativa formal, dotada de una función de revisión interna asignada a alguien que no sea el inspector, o bien, para que se afilien a una entidad u ONG independiente de reputación consolidada.

Como parte del “proceso de admisión” que deben realizar las organizaciones verificadoras nuevas, los verificadores deben describir su estructura organizativa; por ejemplo, la oficina central, mencionar la persona o personas responsables del control de calidad, señalar las filiales que participan en el programa, los empleados, los contratistas. 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 y Inspectores”, así como en el presente protocolo de aprobación.

5.2 El control interno

Las organizaciones de verificación tienen la responsabilidad de elaborar procedimientos de revisión y de control internos que garanticen que sus verificadores e inspectores se apeguen a los procedimientos de verificación y a los principios que se detallan en el “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”. El “Sistema de Reportes del Verificador” les permite a los verificadores revisar los informes que entregan los inspectores, hacer comentarios y, si es el caso, pedirles a los inspectores que revisen nuevamente la evaluación. SCS espera que todo proceso de verificación esté acompañado de una función de revisión interna que responda por la calidad de los informes que se envían a Starbucks por medio del “Sistema de Reportes del Verificador”.

5.3 La capacitación interna

Todas las organizaciones de verificación deben asumir la responsabilidad de capacitar adecuadamente a sus inspectores con respecto al programa C.A.F.E. Practices y de presentar pruebas de ese entrenamiento en el momento en que se les pidan. Este proceso tiene que llevarse a cabo antes de que el inspector, o los inspectores, comiencen a trabajar en el programa, si no han recibido capacitación en C.A.F.E. Practices de parte de SCS.

Los verificadores que trabajen en organizaciones de verificación también tienen la responsabilidad de asegurarse de que todos los comunicados que emitan SCS o Starbucks sean distribuidos entre todo el personal encargado de inspeccionar las verificaciones de C.A.F.E. Practices. Estos comunicados incluyen, pero no se limitan a ello, la “Guía Actualización del Verificador”, información sobre el modo de interpretar los indicadores, cambios en los períodos de verificación en determinadas regiones, así como fechas límite para terminar el trabajo de campo y para presentar los informes respectivos.

5.4 Los archivos del personal de la organización

SCS espera que las organizaciones de verificación le entreguen anualmente una nómina actualizada de todos los inspectores contratados o subcontratados por la organización, acompañada del currículo de cada uno, así como de una prueba de la capacitación, interna o de parte de SCS, que hayan recibido en C.A.F.E. Practices. También se espera que las organizaciones de verificación conserven una copia, en papel, de toda esta documentación y que esta se encuentre disponible para que SCS la pueda revisar en el transcurso de las auditorías de acreditación que se realizan una vez al año.

5.5 La resolución de conflictos

Las organizaciones de verificación deben disponer de un procedimiento por escrito (que incluya los nombres de las personas responsables) y haber designado a una persona o a un comité que se encargue de atender las quejas, apelaciones y querellas que puedan surgir entre los participantes o aspirantes al programa C.A.F.E. Practices u otras partes, y la organización verificadora. Los verificadores deben informar sobre el procedimiento que debe seguirse para presentar una queja, una apelación o una querella. A los verificadores aprobados se les pide que mantengan un registro de todas las apelaciones, quejas, querellas

y acciones correctivas relacionadas con el programa C.A.F.E. Practices. Dicho registro será inspeccionado durante la auditoría anual de acreditación.

De acuerdo con lo señalado en la sección 7.6.2.3 des “Manual de Procedimientos para Verificadores y Inspectores”, las querellas (disputas) deben clasificarse como formales o como informales, según se pueda llegar a un acuerdo interno entre la organización de verificación y el cliente o si se hace necesaria la revisión de un tercero y la búsqueda de una solución por parte de SCS o de Starbucks Coffee Company. El comité de supervisión de C.A.F.E. Practices en Starbucks Coffee Company se encargará de revisar aquellos casos en los que se entable una disputa entre una organización de verificación y SCS.

6.0 LA CONFIDENCIALIDAD

SCS califica de confidencial 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. De esta forma garantiza la confidencialidad de la información relacionada con la presentación de informes de verificación y con la asignación de un estatus en el programa C.A.F.E. Practices. SCS nunca revelará, de manera intencional, a terceros, información relacionada con los informes de verificación, con la validez del estatus de alguno de los proveedores del programa, o con el desempeño de las organizaciones de verificación que participan en el programa, salvo que reciban, primero, la autorización de Starbucks y de todas las otras partes interesadas.

A los verificadores también se les exige que trabajen apegados a estrictos acuerdos de confidencialidad con sus clientes, con la salvedad de que los informes de verificación y los resultados sean compartidos con Starbucks y con SCS. 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, y todas las personas a cargo de las verificaciones para C.A.F.E. Practices deben firmar un acuerdo independiente de confidencialidad y de no revelación de información. SCS pedirá que se le muestren pruebas de estos documentos al momento de realizar la auditoría anual de acreditación de las organizaciones verificadoras.

A.1 Formulario de Solicitud de Organizaciones Verificadoras

Por favor, sírvase llenar todas las casillas de este formulario y enviarlo por correo electrónico a la siguiente dirección:

CSR Purchasing and Supply Chain Programs
Scientific Certification Systems
 2200 Powell St. Suite 725
 Emeryville, CA 94608
 Email: cafepractices@scscertified.com
 Web: <http://www.scscertified.com>

¿Tiene alguna pregunta?
 Correo electrónico:
cafepractices@scscertified.com
 Main: 1.510.452.8000
 Fax : 1.510.452.8001

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Nombre de la organización de verificación:	
Persona a contactar:	
Dirección:	
Teléfono:	
Fax:	
Correo electrónico:	
Sitio Web:	

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE VERIFICACIÓN

<p>Estructura legal y financiera: Describa brevemente el estatus legal de la organización de verificación (p.ej., empresa con fines de lucro, entidad sin fines lucrativos, etc.) así como el nombre de los dueños y, si los dueños son otros, el nombre de las personas que están a cargo de la organización.</p>	
--	--

<p><u>Estructura administrativa:</u> Describa la estructura administrativa de su organización (p.ej., oficina central, persona/s responsables del control de calidad, filiales que participan en el programa, empleados, contratistas).</p>	
<p><u>Personas responsables:</u> Haga una lista con el nombre, los títulos y las responsabilidades de las personas que van a estar directamente involucradas en el trabajo de verificación de C.A.F.E. Practices. Adjunte el organigrama de la organización y los currículos.</p>	
<p><u>Servicios que se ofrecen:</u> Enumere los servicios que ofrece la organización.</p>	
<p><u>Ámbito geográfico:</u> Enumere los países en los que la organización de verificación desempeña actividades.</p>	
<p><u>Idiomas:</u> ¿En qué idiomas se desenvuelve el personal que trabaja para la organización? Por favor, incluya el nombre de los empleados y el nivel de desempeño en las lenguas que habla o escribe (1- Bajo, 5- Excelente)</p>	
<p><u>Capacidad técnica:</u> Describa el acceso que tiene la organización a herramientas técnicas y logísticas que faciliten el trabajo de verificación en el campo y la presentación de informes (p.ej., acceso a telecomunicaciones, computadoras, internet, a</p>	

medios de transporte confiables, unidades de GPS, cámaras digitales, etc.).	
Información adicional:	

REQUISITOS

<p><u>Normas generales para el trabajo de verificación de C.A.F.E. Practices:</u> Describe o proporcione, en un documento aparte, las directrices y los procedimientos generales que se van a seguir para llevar a cabo el trabajo de verificación de C.A.F.E. Practices (incluido el control de la documentación).</p>	
<p><u>Acreditaciones:</u> Enumere las acreditaciones obtenidas. Si ha solicitado alguna y en estos momentos espera respuesta, méncionelo.</p>	
<p><u>Experiencia:</u> Por favor, indique los años de experiencia/trabajo en verificación de la organización verificadora que envía la solicitud.</p>	
<p><u>Labores de certificación:</u> Describe cualquier otro trabajo relevante de certificación/verificación que se haya realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) en general; b) en el sector cafetalero. 	
<p><u>Trabajos de verificación anteriores:</u> Describe cualquier trabajo de verificación que se haya</p>	

<p>realizado previamente para el programa de C.A.F.E. Practices de Starbucks, para el Programa de Proveedor Preferencial de Starbucks (PSP, por sus siglas en inglés) o para algún otro programa de Starbucks.</p>	
<p><u>Capacitación de los auditores:</u> Mencione los talleres u otros programas de capacitación (p.ej. relacionados con métodos para realizar auditorías ambientales y sociales) a los que hayan asistido los auditores/inspectores empleados o contratistas de la organización solicitante.</p>	

INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD DEL VERIFICADOR

<p><u>Principios de independencia:</u> Describa las disposiciones o normativas que aseguran que la organización de verificación, los verificadores y los inspectores se van a mantener al margen de cualquier presión comercial, financiera o de otro tipo, que pueda influir en los resultados de un proceso de verificación.</p>	
<p><u>Principios de confidencialidad:</u> Describa las disposiciones y los procedimientos que sigue la organización verificadora para garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información que se obtiene en el transcurso de un proceso de verificación.</p>	
<p><u>Conflicto de intereses:</u></p>	

<p>Las organizaciones de verificación, los verificadores y los inspectores no deben estar actualmente con las entidades que están siendo verificadas, o haber trabajado directamente para ellas, sin revelar y describir la naturaleza de esa relación a SCS, para evitar un posible conflicto de intereses.</p> <p>a) Enumere todas las entidades del sector cafetalero (productoras o beneficiadoras) con las que el solicitante tiene en este momento, o ha mantenido en los últimos dos años, relaciones financieras o contractuales (o ambas).</p> <p>b) Enumere, también, cualquier otra circunstancia que podría poner en duda la cualidad de independencia del solicitante. Si se van a emplear contratistas, describa cómo se van a prevenir los conflictos de intereses y a garantizar la confidencialidad.</p>	
<p><u>Información adicional:</u></p>	

PROCESOS DE REVISIÓN Y CAPACITACIÓN INTERNOS

<p><u>Revisión interna:</u> Describa los procedimientos para la revisión interna de los informes de C.A.F.E. Practices; incluya al responsable o a los responsables de la revisión final, las prácticas de revisión inter-pares, etc.</p>	
<p><u>Capacitación interna:</u></p>	

<p>Describa los procedimientos de capacitación que se siguen con los empleados nuevos y con los empleados en general; mencione la frecuencia con se prevé realizar capacitaciones internas en C.A.F.E. Practices.</p>	
---	--

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<p>Principios y estrategias: Describa los principios y estrategias (identificar el personal a cargo) que sigue la organización de verificación para resolver las quejas, las apelaciones y las querellas que puedan surgir entre los participantes/aspirantes de C.A.F.E. Practices u otras partes, y la organización de verificación.</p>	
<p>Información adicional:</p>	

REVISIÓN DE LA SOLICITUD. NO RELLENAR. PARA USO EXCLUSIVO DE SCS.

<p>Fecha de recepción:</p>	
<p>Fecha de revisión:</p>	
<p>Nombre del revisor o de los revisores:</p>	
<p>¿Se aprueba la solicitud?</p>	
<p>Fecha:</p>	
<p>Notas del revisor:</p>	
<p>Se notifica al solicitante en fecha:</p>	