

Normas de comportamiento en el lugar de trabajo



Nuestra misión y valores

NUESTRA MISIÓN

Inspirar y nutrir el espíritu humano – una persona, una taza y una comunidad a la vez.

NUESTROS VALORES

Con nuestros partners, nuestro café y nuestros clientes que son nuestra esencia, vivimos estos valores:

Creando una cultura cálida y con sentido de pertenencia, donde todos se sientan bienvenidos.

Actuando con valentía, desafiando el status quo y encontrando nuevas maneras de crecer como empresa y como personas.

Estando presente, conectando con transparencia, dignidad y respeto.

Entregando nuestro mejor esfuerzo en todo lo que hacemos, haciéndonos responsables de los resultados.

Nos enfocamos en los resultados, pero siempre a través de un enfoque humano.

Partners:

Todos somos parte de un tipo de empresa diferente, una empresa que cree que servir a los demás y hacer el bien es fundamental para nuestro éxito. Desafiamos el statu quo y abrazamos la innovación, pero es nuestro firme compromiso con Nuestra misión y valores lo que nos define.

Como Partners, representamos a nuestra marca a través de conexiones con nuestros clientes, nuestros socios comerciales y nuestras comunidades. Nuestra mejor faceta es cuando somos auténticos: cuando trabajamos juntos para garantizar un ambiente laboral estupendo y crear experiencias valiosas para nuestros clientes.

“Apoyar a los demás y actuar con integridad es fundamental para nuestro éxito.”

Apoyar a los demás y actuar con integridad es fundamental para nuestro éxito. Las Normas de conducta en el trabajo brindan orientación para ayudar a todos a tomar decisiones éticas en el trabajo. Los apoyamos para que tomen las decisiones correctas y los alentamos a hacerse escuchar si tienen alguna pregunta o preocupación, o si no está seguro de qué hacer en una situación determinada.

A medida que seguimos juntos por esta senda, tenemos una oportunidad increíble para dar forma a nuestro futuro. Gracias por su compromiso para seguir nuestros valores y trabajar para hacer que Starbucks sea una empresa que nos enorgullezca a todos.

Me siento orgulloso de ser su Partner.



Kevin Johnson
Presidente y director ejecutivo

Contenido



Vivir nuestros valores	4
Política antirrepresalias	5
El lugar de trabajo	6
Cómo nos tratamos unos a otros	7
Diversidad	8
Reglas sobre salarios y horarios	8
Prácticas comerciales	10
Conflictos de intereses	11
Regalos y entretenimiento	12
Negocios internacionales	13
Tratos con el gobierno	13
Prácticas de venta y publicidad	15
Competencia justa	15
Nuestras responsabilidades	16
Valores	17
Información confidencial	18
Propiedad intelectual	19
Uso y retención de registros de la compañía	20
Protección de los datos personales de los Partners y del cliente	20
Libros y registros	21
Contabilidad financiera, controles internos y asuntos de auditorías	21
Actividades políticas	21
Cumplimiento de leyes y reglamentaciones	22
Preguntas más frecuentes	24
Tomar la decisión correcta	26
Expresar su opinión	28

Cómo vivimos nuestros valores



Coffee Master



¿Por qué existen las Normas de comportamiento en el lugar de trabajo (Normas)?

- Como empresa mundial, estamos sujetos a los más altos estándares de conducta y comportamiento éticos.
- Las Normas nos ayudan a tomar decisiones en nuestro trabajo diario.
- Las Normas demuestran que nos tomamos nuestras responsabilidades legales y éticas en serio.

¿Quiénes deberían seguir estas Normas?

- Las Normas aplican a todos los Partners, directores, el directorio, los trabajadores de servicio y los contratistas independientes.
- También esperamos que los terceros que trabajan en representación nuestra sigan altas normas éticas similares.

Como Partners, debemos tener conocimientos

- Conozca y siga las Normas y las políticas de la empresa que aplican a nuestros trabajos
- Haga preguntas cuando no estemos seguros del curso de acción correcto
- Exprésese cuando note una mala conducta o tenga sospechas de esta

Los líderes y gerentes sientan las bases

- Establecen altas expectativas para los Partners y lideran con el ejemplo
- Fomentan una cultura abierta donde los Partners se sienten cómodos haciendo preguntas y dando a conocer sus inquietudes
- Están alerta ante posibles malas conductas en el lugar de trabajo
- Promueven la ética y el cumplimiento mediante oportunidades de aprendizaje permanentes

Política antirrepresalias

Starbucks no tolera la persecución ni las represalias que afecten a cualquier Partner que exprese inquietudes o que formule preguntas sobre una posible infracción de las Normas de comportamiento en el lugar de trabajo o cualquier otra política de Starbucks que él o ella crea razonablemente que se produjo.

El lugar de trabajo



Cómo nos tratamos unos a otros

Starbucks, en congruencia con las normas internacionales de los derechos humanos, promueve la igualdad de oportunidades en sus prácticas de contratación y toma decisiones de reclutamiento con base en criterios relacionados con el empleo solamente y no utiliza mano de obra forzada.

“Todos los Partners tienen derecho a trabajar en un entorno libre de acoso, intimidación o discriminación.”

Cuando se emplean Partners menores de 18 años, los gerentes deben cumplir con todas las limitaciones, ya sean establecidas por Starbucks o legalmente exigidas, acerca de la edad mínima de empleo y de las horas de trabajo y tareas que realicen tales Partners para asegurarse de que dicho trabajo no dificulte la educación, la salud, la seguridad y el desarrollo mental o físico del Partner.

Todos los Partners tienen derecho a trabajar en un entorno libre de acoso, intimidación o discriminación. El acoso, la intimidación y la discriminación toman muchas formas, entre ellas:

- los comentarios, los gestos o el contacto físico inadecuados;
- la exhibición o divulgación de fotografías u otros materiales ofensivos, despectivos o de contenido sexual explícito por cualquier medio, incluso por correo electrónico o por Internet;
- los chistes o comentarios ofensivos o despectivos (explícitos o indirectos); y
- los abusos o las amenazas verbales o físicos.

P: Uno de mis compañeros de trabajo envió por correo electrónico un chiste inapropiado a mí y a otros compañeros del equipo. Me resultó ofensivo, pero no sé si debo plantearle mi preocupación. ¿Qué debo hacer?

R: Cada uno de nosotros tiene la obligación de garantizar que Starbucks sea un gran lugar para trabajar para todos los Partners y un comportamiento ofensivo como este no es aceptable. Si se siente incómodo hablando con su compañero de trabajo directamente, comuníquese con su gerente, Recursos Humanos o Ética y Cumplimiento.

Diversidad

Starbucks crea y estimula de forma activa un entorno que incluya a todas las personas y sus habilidades, puntos fuertes y diferencias particulares, y promueve la diversidad como una ventaja comercial competitiva y estratégica de la compañía.

Respetamos la diversidad entre nosotros, nuestros clientes y proveedores, y entre todos aquellos con quienes nos relacionamos. Nuestro objetivo es ser una de las empresas más inclusivas en el mundo y trabajar con miras a la equidad, la inclusión y el acceso plenos para aquellas personas con quienes interactuamos.

Reglas sobre salarios y horarios

Nos comprometemos a acatar todas las leyes y reglamentaciones vigentes sobre salarios y jornadas de trabajo. Para asegurarnos de que todo el trabajo llevado a cabo para Starbucks se compense correctamente, es esencial que todo el tiempo trabajado se informe y registre de forma precisa con el procedimiento local establecido.

P: En el último tiempo, mi tienda ha tenido mucha actividad y resulta difícil encontrar un momento para realizar la limpieza rutinaria. En la reunión de la tienda de esta mañana, nuestro gerente nos dijo que si no completábamos nuestras tareas antes de nuestro horario de salida deberíamos quedarnos después del horario normal para hacerlas. ¿Está bien que nuestro gerente nos solicite esto?

R: No. Se prohíbe estrictamente trabajar después del horario de trabajo. Starbucks se compromete a garantizar que todos los Partners reciban la remuneración precisa por el trabajo que realizan. Cualquier solicitud para trabajar después del horario de trabajo debe informarse a Recursos Humanos o a Ética y Cumplimiento.



Prácticas comerciales



PST



GALT



EAT



ICT



Conflictos de intereses

Todos estamos obligados a evitar los conflictos de interés. Un conflicto de interés ocurre cuando un interés o actividad personal interfiere o parece interferir con los deberes que usted desempeña o tiene que desempeñar en o para Starbucks. Un conflicto de interés puede influir inconscientemente incluso en la persona más ética y la sola apariencia de conflicto puede causar que los actos o la integridad de un Partner sean cuestionados.

Además de la divulgación anual, los posibles conflictos de interés deben informarse al gerente del Partner o al vicepresidente a cargo del departamento del Partner o la unidad de negocios, quien se pondrá en contacto con el director general de ética y cumplimiento (CECO). Si el Partner lo prefiere, la divulgación puede realizarse directamente al CECO a través de Ética y Cumplimiento.

Estos son ejemplos de algunas situaciones en las que pueden producirse conflictos de interés:

- ser empleado o dirigir una firma (incluidas las consultorías) que haga negocios o que desee hacer negocios con Starbucks, o que compita con Starbucks (por ejemplo, trabajar en una cafetería de la competencia);
- hacer una inversión directa importante en una firma de este tipo (ya sea que la haga usted directamente o mediante un integrante de su familia inmediata);
- actuar en cualquier operación comercial con Starbucks en representación de alguien que no sea de Starbucks (por ejemplo, ayudar a alguien a vender productos o servicios a Starbucks); y
- participar personalmente en operaciones en las que Starbucks tenga algún interés.

P: Tengo un pariente al que desearía contratar para hacer algunos trabajos en Starbucks. Dado que se trata de un proyecto legítimo que se debe hacer y que mi pariente está capacitado para realizar este tipo de trabajo, ¿está bien si la contrato?

R: Si bien el trabajo es legítimo, esta situación crea un conflicto. Las circunstancias de esta situación deben presentarse a Ética y Cumplimiento de modo que se pueda realizar una revisión independiente antes de efectuar la contratación. Esto ayudará a protegerlo a usted, a su pariente y a Starbucks si alguna vez se cuestiona la relación.

Regalos y entretenimiento

No se debe aceptar ni ofrecer ningún regalo o favor si este pudiera crear algún tipo de obligación, comprometiera su juicio profesional o creara la apariencia de que podría hacerlo. Al decidir si un regalo es apropiado, usted debe tomar en cuenta su valor y que, si el regalo se hiciera de conocimiento público, lo avergonzaría a usted o a Starbucks.

“Dar o aceptar regalos o entretenimiento valiosos puede constituir un intento impropio de influir en la relación entre las partes.”

Nunca debe aceptar o entregar un regalo monetario. (Es posible que algunos Partners de la tienda acepten propinas habituales por un servicio bien realizado). Sin embargo, durante las tradicionales temporadas de entrega de regalos en áreas en las que es habitual intercambiar regalos monetarios (como China, Japón, Singapur, Malasia y Tailandia), los Partners no deben pedir dinero, pero pueden intercambiar efectivo con socios comerciales no gubernamentales en montos nominales.

Se puede dar o aceptar un regalo de valor nominal si es un detalle común del negocio, por ejemplo, muestras de café, una taza para el café u objetos similares. Está estrictamente prohibido comercializar objetos de valor con otras empresas, incluidos tiendas y restaurantes.

P: ¿Puedo aceptar una comida de negocios de un proveedor?

R: La mayoría de las veces, se pueden aceptar comidas de negocios modestas y poco frecuentes. Sin embargo, cada vez que un proveedor paga una comida, siempre considere las circunstancias específicas y si su imparcialidad se vería afectada o podría verse afectada a la vista de los demás. Si la comida se ofrece durante negociaciones de contratos, siempre debe rechazar la invitación con amabilidad. Hable con su gerente si no está seguro.

Usted no debe alentar o solicitar a ninguna persona con quien Starbucks haga negocios, o que desee hacer negocios con Starbucks, que lo invite a comer o le proporcione algún tipo de entretenimiento. Dar o aceptar regalos o entretenimiento valiosos puede constituir un intento impropio de influir en la relación entre las partes.

Los Partners pueden ofrecer o aceptar comidas y entretenimiento, siempre y cuando sea razonable y habitual, apropiado y ocurra con poca frecuencia y no sea costoso. Consulte las pautas de gastos de su unidad o departamento comercial para obtener orientación adicional al respecto.

Starbucks prohíbe ofrecer, dar, solicitar o recibir, cualquier tipo de soborno o incentivo. Esta conducta conlleva multas severas.

P: Un proveedor con el que trabajo finalizó un proyecto importante para mí a tiempo y conforme al presupuesto. Deseo mostrarle mi gratitud con un regalo. ¿Qué es apropiado?

R: Cuando damos regalos, establecemos el tono para la forma en que realizamos negocios: meramente como consideraciones comerciales. Téngalo en cuenta cuando escoja un regalo para un proveedor. También tenga en cuenta la política de regalos y entretenimiento de la compañía para la que él trabaja. Del mismo modo que deseamos que los demás respeten nuestros estándares, debemos ser respetuosos de los suyos.

Negocios internacionales

Los Partners deben cumplir todas las leyes locales y extranjeras referentes a aduanas y comercio. Starbucks presentará información precisa y veraz al declarar sus operaciones comerciales a las dependencias gubernamentales. Toda información que un Partner facilite a un funcionario del departamento de aduanas o a cualquier agente que Starbucks haya contratado para ocuparse de los trámites de importación y exportación, debe ser precisa y veraz.

Si realiza negocios internacionales en nombre de Starbucks, asegúrese de comprender en su totalidad estas leyes y saber lo suficiente acerca de terceros que operen comercialmente en nombre de Starbucks para garantizar que tomen las decisiones apropiadas en nombre nuestro.

En ningún momento se permite a los Partners de Starbucks influir en el resultado de ninguna decisión comercial mediante el intercambio de sobornos de ningún tipo.

Tratos con el gobierno

La política de Starbucks consiste en mantener relaciones justas y honestas con las autoridades gubernamentales, y cumplir con todos los procesos y requerimientos válidos del gobierno.

Los pagos que se efectúen a cualquier agente extranjero deben cumplir con la ley y estar sujetos a las leyes estadounidenses y del país extranjero. Los pagos realizados por Starbucks, o en nombre de Starbucks, a agentes extranjeros o funcionarios del gobierno, se realizarán únicamente en concepto de servicios desempeñados, y la cantidad pagada deberá ser apropiada considerando la naturaleza de dichos servicios.



Va en contra de las políticas de Starbucks (y puede constituir una violación legal) ofrecer o hacer un pago o regalo de cualquier tipo para facilitar un proceso o para influir en un funcionario gubernamental local. Bajo ninguna circunstancia, el Partner efectuará pagos en contravención de las leyes ni inducirá a funcionarios del gobierno a establecer relaciones de negocios con Starbucks.

“Los Partners deben tratar con las autoridades gubernamentales de forma sincera y directa.”

Si se pone en contacto con usted un representante del gobierno o de cualquier autoridad administrativa, y le solicitan que dé información o que permita una inspección, usted deberá informarlo de inmediato a su gerente. Su gerente tomará las medidas adecuadas o se pondrá en contacto con el departamento adecuado para obtener asistencia.

Los Partners deben tratar con las autoridades gubernamentales de forma sincera y directa, y no deben solicitar ni animar a otro Partner o a cualquier otra persona a que proporcione información falsa o engañosa a un funcionario o representante del gobierno. Los Partners no deben solicitar ni animar a ninguna otra persona a que destruya información relevante para una investigación

P: Facilitamos las relaciones con los funcionarios del gobierno local mediante un agente. Hace poco tiempo, nos pidió que aumentáramos su comisión y sospecho que desea entregar este dinero a los funcionarios locales. ¿Qué debo hacer?

R: Si sospecha que el agente está haciendo pagos ilegales en nombre de Starbucks, la compañía tiene la obligación de investigar si esto es así y detener estos pagos. Debe informar sus sospechas a su gerente o a Ética y Cumplimiento.

Determinados Partners serán notificados y capacitados regularmente con el fin de cumplir con las leyes federales pertinentes, incluidas aquellas relacionadas con la divulgación de lobbying, antisoborno y anticorrupción.

Prácticas de venta y publicidad

En todas las ventas y publicidad, Starbucks compite en base al mérito de sus productos y servicios. Nuestras comunicaciones con los clientes

actuales o potenciales deben ser verdaderas y precisas. Cuando decimos algo sobre nuestros productos y servicios, tenemos que ser capaces de probarlo. Vendemos la calidad de lo que hacemos y no menospreciamos a la competencia.

P: Voy a una exposición profesional. ¿Puedo visitar el stand de un competidor?

R: Sí. Puede visitar el stand y recolectar cualquier material de distribución pública. Sin embargo, si habla con alguien en el stand, identifíquese como un Partner de Starbucks y evite conversaciones acerca del negocio. Si tiene cualquier pregunta, una buena práctica es consultar al Departamento de asuntos legales y corporativos para obtener orientación antes de asistir.

Competencia justa

Las leyes de competencia justa tienen por objeto promover una competencia dinámica en un mercado libre. A Starbucks le interesa estimular una competencia libre y abierta. Starbucks debe tomar sus decisiones de negocios sin llegar a acuerdos o entendimientos con competidores o proveedores que restrinjan la competencia. Consideramos que el cumplimiento de estas leyes es de vital importancia.

Todos los Partners deben cumplir los siguientes principios al desempeñar funciones en representación de Starbucks:

- No hablar de precios, producción o mercados con la competencia
- No establecer precios de reventa con los clientes o proveedores
- Presentar siempre los servicios y productos de Starbucks de forma que coincida con nuestros valores fundamentales
- No inducir a terceros a incumplir un contrato existente
- No actuar nunca de manera que se pueda interpretar como la exclusión de competidores actuales o potenciales, o como un intento de controlar el precio de mercado

P: Soy amigo de un vendedor de la competencia. De vez en cuando, hablamos sobre planes de mercadotecnia. ¿Debo preocuparme por eso?

R: Sí. Está divulgando información confidencial en la que Starbucks ha invertido tiempo y dinero para desarrollarla. También puede estar infringiendo leyes sobre la competencia que prohíben conversaciones sobre marketing y precios.

Nuestras responsabilidades



Valores

Como un Partner, es posible que se entere de información importante y confidencial en torno a los negocios de Starbucks, a la que generalmente se le denomina “información importante no pública”. Los Partners no pueden comprar o vender acciones (incluso mediante el ejercicio de opciones sobre acciones sin efectivo) o cualquier otro valor en función de esta información. Para evitar posibles problemas, usted debe interpretar el término “información importante no pública” de forma amplia.

Entre algunos de los ejemplos de información importante se incluyen:

- la información financiera;
- el desarrollo de nuevos productos o servicios;
- una adquisición, joint venture o fusión propuestas;
- las investigaciones gubernamentales; y
- los cambios de personal clave.

Se considera que la información no es pública, a menos que se haya divulgado adecuadamente al público. Son ejemplos de divulgación adecuada al público las presentaciones de información hechas por la compañía a las autoridades reguladoras de valores, así como sus comunicados de prensa.

También debe haber transcurrido un tiempo adecuado para que el mercado haya procesado la información. Starbucks exige que la información se haya hecho pública durante un día laboral como mínimo, antes de que usted pueda negociar valores de Starbucks. Ciertos ejecutivos y Partners que tienen acceso regular a información importante no pública tampoco pueden negociar valores durante los períodos sujetos a restricciones temporales, determinados por Starbucks.

Para obtener más información, consulte la Política de uso de información privilegiada, que puede conseguir comunicándose con Ética y Cumplimiento.

P: Mi familia y amigos con frecuencia me preguntan sobre Starbucks y si debieran comprar acciones. Por lo general, les digo lo que sé sobre nuestro negocio y sugiero que compren acciones. ¿Representa esto un problema?

R: Aplican las mismas reglas sobre información interna tanto si usted compra o vende acciones como si entrega la información a otra persona, lo que se conoce como “divulgación de información privilegiada”. Si un pariente o amigo compra o vende acciones con base en información no pública que usted le proporcione, tanto usted como su pariente o amigo podrían ser responsables de infringir las leyes sobre valores. Además, puede constituir una violación solo por compartir información importante no pública, al margen de si esta persona la utiliza o se beneficia a partir de ella.

Información confidencial

La información de Starbucks solo se debe usar para propósitos de la compañía y no se debe divulgar a ninguna persona ajena a la empresa. Incluso dentro de la compañía, solo las personas que realmente necesitan la información para desempeñar su trabajo, deben tener acceso a la información confidencial. Si usted deja de trabajar en Starbucks, estará obligado a devolver todo material y propiedad de la compañía, incluidas las copias.



La información confidencial incluye cuestiones tales como: información sobre proveedores, tecnologías de Starbucks, recetas, fórmulas, mezclas de cafés, planes de mercadotecnia y de negocios, comunicaciones internas de la compañía, e información sobre productos actuales o futuros.

La información confidencial debe:

- guardarse en un sitio seguro y no dejarla donde otros puedan verla;
- estar claramente marcada como confidencial;
- no enviarse a máquinas de fax o impresoras desatendidas; y
- no ser materia de conversación donde otros puedan oír.

Starbucks se compromete a actuar con equidad en las áreas de información y materiales confidenciales. De igual modo que protegemos nuestra información, Starbucks respeta la información de otros.

Estas son unas normas básicas que se deben respetar:

- No traiga a Starbucks ningún material de empleadores previos.
- No acepte ni utilice la información confidencial de otros (ni acepte mantener la información de otros en confidencia).
- No solicite información confidencial de empleados o proveedores actuales o anteriores de otra compañía.
- No participe en espionaje; sea transparente en la obtención de información sobre el lugar de trabajo.

P: Tengo la posibilidad de comenzar temprano mi día devolviendo llamados durante mi viaje en tren hacia el trabajo. ¿Representa esto un problema?

R: Debe tener cuidado de no discutir información no pública de la empresa en lugares públicos en donde otras personas puedan escucharlo, por ejemplo, taxis, ascensores o en conferencias y exposiciones profesionales. Cuando sea necesario realizar una llamada telefónica en un lugar público, tenga en cuenta los alrededores.

Propiedad intelectual

En su calidad de Partner, las cosas que crea para Starbucks son propiedad de la compañía. Esto incluye invenciones, descubrimientos, ideas, mejoras, programas de software, obras de arte y trabajos de autoría. Este producto del trabajo es propiedad de Starbucks si se crea o desarrolla, en parte o en su totalidad, durante las horas de trabajo en la compañía, al desempeñar sus deberes laborales o al utilizar los recursos o información de la compañía. Los Partners deben divulgar inmediatamente por escrito a Starbucks este producto del trabajo y cooperar en los esfuerzos de la compañía por obtener información para Starbucks.

Para asegurar que Starbucks se beneficie del trabajo llevado a cabo por consultores externos, es esencial contar con un contrato por escrito apropiado o con un documento de renuncia de derechos antes de iniciar cualquier trabajo.

Recuerde también que nuestras marcas, incluido el nombre Starbucks, son sumamente importantes para el éxito de Starbucks. Las marcas son frágiles y deben usarse con cuidado para protegerlas de malos usos. Consulte las directrices de Starbucks para el uso apropiado de las marcas.

Cuando Starbucks utiliza el producto del trabajo de otros, incluido el trabajo

“Las marcas son frágiles y deben usarse con cuidado para protegerlas de malos

artístico y musical, tenemos que asegurarnos de cumplir las disposiciones legales correspondientes. Por ejemplo, usted solo debe utilizar software para el que cuente con una licencia válida y solo debe usar dicho software según los términos de su licencia. Los materiales escritos y la música pueden estar sujetos a protección de derechos de autor y solo deben copiarse cuando así se permita. Actúe con cautela, porque no todos los materiales protegidos por derechos de autor llevan un aviso al respecto.

Uso y retención de registros de la compañía

Los Partners deben administrar la información de modo tal que sea útil para las necesidades del negocio y, a la vez, garantizar la eficacia, la seguridad y el cumplimiento de todos los requisitos legales y reguladores. Lo anterior aplica a los registros que mantiene Starbucks en todos los formatos, incluidos los contenidos en formato escrito y electrónico.

Si es responsable de preparar o mantener cualquier registro de Starbucks, familiarícese con el Manual de manejo de registros de Starbucks, el Cronograma de conservación de registros de Starbucks y específicamente con los períodos de conservación que se aplican a los registros que conserva. Recuerde también que hay estrictas normas a seguir referentes al procesamiento y manejo de la información privada y secreta. Estas normas se refieren a la recolección, el almacenamiento, el uso, las modificaciones, la divulgación y la destrucción de la información.

- Los registros deben prepararse siempre de forma precisa y confiable, y guardarse correctamente según el Manual de manejo de registros de Starbucks y el Cronograma de conservación de registros de Starbucks.
- Los registros deben reflejar de forma precisa y exacta, dentro de los sistemas de información y contabilidad normales de Starbucks, todas las transacciones y otros eventos requeridos.
- No puede haber fondos de la empresa que no estén registrados, así como tampoco bienes ni ningún otro tipo de cuentas sin registrar, sea cual sea la razón para tener dichas cuentas.

No debe destruir ni desechar a sabiendas información que esté sujeta a conservación legal. No se pueden destruir ni desechar registros relevantes para una acción legal y estos deben ser preservados. Si Starbucks recibe una citación legal (o cualquier otro tipo de orden legal), una solicitud de registros u otros documentos legales o, si tenemos razón para creer que una solicitud o demanda de este tipo es probable, es política de la compañía conservar todos los registros que puedan ser pertinentes para ese asunto.

Protección de los datos personales de los Partners y del cliente

Starbucks mantiene muchos activos de información, lo que incluye información personal y confidencial, que resultan fundamentales para hacer negocios, mantener la confianza de nuestros clientes y crear un futuro sólido. Esta información personal se puede encontrar en los sistemas computacionales digitales, redes o dispositivos de respaldo o puede registrarse por escrito o en otros medios de registro.

La Norma global de privacidad de Starbucks requiere que se controlen y protejan estrictamente todos los datos personales recopilados, sus lugares de almacenamiento, su uso, intercambio, transferencia o divulgación. Además, se deben hacer esfuerzos razonables para garantizar que los principios de privacidad y seguridad fundamentales se respeten en toda la empresa cuando se gestione la información personal de los Partners y clientes.

Los esfuerzos razonables incluyen:

- Asegurar el cumplimiento con todas las leyes y reglamentos aplicables, ya sean internacionales, federales, estatales o provinciales y locales, así como con los acuerdos contractuales aplicables.
- Proteger los derechos de nuestros clientes, Partners y contactos de negocio.
- Proteger a Starbucks del riesgo de una filtración de datos.

Si sospecha de algún incidente relacionado con la privacidad de datos debe reportarlo inmediatamente a la Oficina de privacidad global en Privacy@starbucks.com o a su centro de ayuda local.

Libros y registros

Todos los Partners deben asegurar la exactitud e integridad de los registros corporativos de Starbucks. Esto incluye la fiabilidad y la exactitud de los libros y registros, al igual que la divulgación completa, justa, exacta, oportuna y comprensible.

Los libros contables, estados financieros y registros de Starbucks deben mantenerse según lo dictado por las leyes y según los principios de contabilidad generalmente aceptados. Todos los activos y pasivos de Starbucks deben registrarse correctamente en sus libros.

Los costos y ganancias deben registrarse en los períodos correspondientes. La venta no se completa oficialmente hasta que haya una prueba de acuerdo de venta, se haya aprobado el título y se pueda determinar el precio de venta y sea razonablemente cobrable. Hasta entonces, registrarla sería falsear los hechos.

Contabilidad financiera, controles internos y asuntos de auditorías

Las inquietudes con respecto a la contabilidad, los controles de contabilidad internos y los asuntos de auditorías deben informarse expeditamente a la línea de ayuda de Ética y Cumplimiento. Los informes pueden hacerse en forma anónima y serán tratados con confidencialidad.

Según la clasificación que se les dé, este tipo de informes se enviarán a dicho departamento, al director general de Ética y Cumplimiento, al director jurídico en la sede central en los EE. UU., al Comité de Auditorías y Cumplimiento del Consejo de Administración o al consejero independiente principal del Consejo de Administración de Starbucks.

Actividades políticas

Usted puede dedicarse a actividades políticas en su vida personal y usando sus propios recursos. No debe promover ningún punto de vista político ni personal ni creencias (incluida la exhibición o distribución de avisos ni otros materiales) en o cerca de las instalaciones de Starbucks, y no debe indicar ni sugerir que habla en representación de Starbucks ni que la compañía respalda su punto de vista.



Cumplimiento de leyes y reglamentaciones



Starbucks se compromete a cumplir todas las leyes, normas y reglamentaciones de los países donde opera. Usted también debe cumplir con todas las leyes, normas y reglamentaciones aplicables al desempeñar sus funciones.

Cuando crea que existe un conflicto entre las Normas y una ley, norma o reglamentación aplicable, o si tiene alguna pregunta sobre la legalidad de su conducta o la de otros Partners, debe consultar con su gerente o con Ética y Cumplimiento.



Los estándares y políticas aquí presentados no son todos los estándares y políticas aplicables de Starbucks ni constituyen una explicación completa o exhaustiva de las leyes aplicables a Starbucks y a sus Partners en un país en particular. Todos los Partners de Starbucks tienen la obligación permanente de familiarizarse con las leyes aplicables relativas a sus responsabilidades laborales y a todas las políticas de Starbucks. La violación de estos estándares, políticas de Starbucks o de la ley puede resultar en una acción disciplinaria que puede incluir el despido.

Los estándares y políticas aquí comentados pueden modificarse de vez en cuando. Para revisar la versión actual, los Partners deben consultar los Estándares de Conducta de Negocios publicados en la página web: www.Starbucks.com.

Cualquier exención a las Normas de comportamiento en el lugar de trabajo requieren la aprobación previa por escrito del director general de ética y cumplimiento o, en ciertas circunstancias, del Directorio o de una comisión de este. Si la legislación vigente lo requiere, las exenciones deberán divulgarse con prontitud según lo estipulado.

Para facilidades por discapacidad, los Estándares están disponibles en formatos accesibles. Comuníquese con diversity@starbucks.com para obtener más información.

Preguntas más frecuentes



P: ¿Qué sucede cuando se informa una inquietud a través de la línea de ayuda?

R: Las inquietudes que se informan a través de la línea de ayuda las recibe un tercero. Los Partners conversan por teléfono con un especialista capacitado sobre sus preguntas o inquietudes, o completan un formulario web personalizado. El informe se envía al Partner de Ética y Cumplimiento que trabaja con las personas o departamentos correspondientes para comenzar una investigación o tomar cualquier otra medida pertinente.

Tenga en cuenta que la información suministrada a Ética y Cumplimiento está dirigida a Estados Unidos. Se hará todo lo razonablemente posible para proteger la seguridad de cualquier dato personal obtenido durante su llamada y para evitar el uso o la divulgación no autorizados de dichos datos.

P: ¿Puedo llamar a la línea de ayuda en forma anónima?

R: Sí. Se le dará un número de informe exclusivo, que le permitirá verificar de manera anónima el estado de su informe. Las inquietudes informadas a la Línea de Ayuda no son intervenidas y se manejan de manera confidencial.

Alentamos a los Partners a que den sus nombres e información de contacto, porque los informes que no cuentan con esos detalles pueden ser más complicados de investigar. Starbucks no puede garantizar su anonimato si se identifica o brinda información a partir de la cual puede ser identificado, pero tomaremos todas las medidas razonables para asegurar que la identidad del Partner se mantenga tan confidencial como sea posible.

P: ¿Pueden tomar represalias en mí contra o perseguirme por comunicarme con la línea de ayuda?

R: Starbucks no tolera la persecución ni las represalias que afecten a cualquier Partner que exprese inquietudes o que formule preguntas sobre una posible infracción de la política de Starbucks que este crea razonablemente que se produjo.

P: ¿Con quién puedo comunicarme para obtener más información o las políticas?

R: Comuníquese con su representante local de Recursos Humanos o con Ética y Cumplimiento a través de la línea de ayuda o a través del correo electrónico EthicsAndCompliance@Starbucks.com.

Tomar la decisión correcta



1. Identifique el problema ético.

- Enumere las posibles soluciones y los obstáculos que impedirían resolver el problema.

2. Busque la opinión de los demás, de ser apropiado.

3. Determine el mejor enfoque.

- ¿Es compatible con nuestra misión y valores, y cualquier ley o reglamentación vigente?
- ¿Su planteamiento lo pondría a usted o a Starbucks en una situación embarazosa?
- ¿Cómo se vería su planteamiento si se publicara en los medios de comunicación?
- ¿Se sentiría usted cómodo con el antecedente que este establece para la toma de futuras decisiones?

4. Si el camino no está claro, solicite orientación.

5. Siga adelante con su decisión.

Usted está facultado

Usted puede lograr que las experiencias de nuestros clientes sean excelentes, sabiendo que Starbucks lo apoya a la hora de hacer lo correcto y trabajar con integridad.

Usted tiene responsabilidades

Usted desempeña un papel fundamental a la hora de garantizar que Starbucks proporcione un entorno laboral excelente y de proteger nuestra cultura, nuestra reputación y nuestra marca.

Usted cuenta con ayuda

Si no está seguro en cuanto a qué hacer frente a determinada situación, tiene recursos a su disposición, entre los que se incluyen Recursos Humanos y Ética y Cumplimiento.

Usted puede expresar su opinión

Cuando crea que algo no está bien, puede expresarse y compartir sus inquietudes sabiendo que Starbucks desea oírlas y que no tolera represalias en contra de los Partners.

Expresar su opinión



La línea de ayuda de Ética y Cumplimiento es un recurso que los Partners tienen a su disposición para hacer preguntas o manifestar inquietudes. Está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, y se puede poner a su disposición un intérprete, si así lo solicita.

Línea de Ayuda de Ética y Cumplimiento

En línea

www.Starbucks.com/Helpline

Por teléfono

América

Estados Unidos 1-800-611-7792

Canadá (inglés) 1-800-611-7792

Canadá (francés) 1-866-614-0760

Costa Rica 0800-011-0928

Asia-Pacífico

Hong Kong 800-90-8032

Japón 0120914499

Tailandia 001-800-11-005-7967

China

China 400-990-1441

Europa, Medio Oriente y África

Austria: marque 0-800-200-288 y luego ingrese 800-913-4991

Francia 0-800-91-5128

Holanda 0-800-020-0908

Italia 800797110

Suiza 0-800-56-1170

Reino Unido 0-800-028-3528

Áreas que todavía no cuentan con una Línea de Ayuda local

Para realizar una llamada gratuita a la línea de ayuda, o a manera de apoyo para los números mencionados arriba, comuníquese con su operador telefónico local y solicite una llamada de “cobro revertido” a los Estados Unidos al número 678-250-7560. Si desea realizar su llamada en forma anónima, diga “Srta. Starbucks” o “Sr. Starbucks” cuando la operadora solicite su nombre.

Correo electrónico

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

