C.A.F.E. Practices
Manual del Usuario del Sistema de Reportes del Verificador (SRV) para Verificadores e Inspectores

V4.0

SCSglobal SERVICES

SCSstandards

Tabla de contenidos

Índice de pantallas **4**

1.0 Introducción **6**

1.1 Requisitos del Sistema *6*
1.2 Acceso al Sistema *6*

2.0 Inicio **6**

2.1 Pantalla de Bienvenida *6*
2.2 Inicio de Sesión del Verificador *7*
2.2.1 Contraseña Olvidada 7
2.3 Inicio de Sesión del Inspector *7*
2.4 Cambiar la Contraseña de Usuario *7*
2.5 Pantalla de Inicio del Verificador *8*
2.6 Creación de Usuarios *9*
2.6.1 Creación de un Nuevo Usuario de Verificador, administrador o Inspector Líder 9
2.6.2 Creación de un Nuevo Usuario de Inspector 10

3.0 Antes de Realizar Verificaciones **11**

3.1 Solicitar una Aplicación de Starbucks *11*
3.2 Revisión del ID de la Aplicación Anterior (ID Legacy) *13*
3.3 Discrepancias en la cadena de suministro *14*
3.4 Información de la Portada de la Aplicación *14*
3.4.1 Información de Contacto de la Aplicación 15
3.4.2 ¿Verificado Durante la Cosecha? Sí/No 15
3.5 Herramienta de Muestreo *15*
3.6 Navegar por las Entidades *17*

4.0 Redacción de Reportes de Entidades: Interfaz de Inspector **18**

4.1 Sincronización *18*
4.2 Trabajar sin Conexión *19*
4.3 Creación de una Aplicación Local para Uso Sin Conexión *20*
4.4 Estado de Progreso de los Reportes de Entidades *21*
4.5 Crear un Nuevo Reporte *21*
4.6 Navegar por un Reporte *24*
4.7 Edición de la Información de la Portada *25*
4.7.1 Fecha de inspección 27
4.7.2 Lotes de la finca 27
4.7.3 Información de contacto 28
4.7.4 Confirmación de en Cosecha 29
4.7.5 Información de la OAP 29
4.7.6 Tamaño de la Finca 29
4.7.7 Cambios en el Tamaño de la Finca (de Área productiva en Hectáreas) Encontrados Durante la Inspección de Campo 30
4.7.8 Datos de los trabajadores 31
4.7.9 Volúmenes de Producción/Procesamiento/Almacenamiento 32
4.7.10 Flujos 33
4.7.11 Preguntas sobre 100M Trees 36
4.8 Evaluaciones Automáticas de No Aplicable *36*
4.9 Registro de Evidencias y Evaluación *37*
4.9.1 Registros de Entrevistas a Trabajadores 38
4.10 Uso de la Herramienta de Auto Llenado *40*
4.11 Completar y Enviar el Reporte al Verificador *42*

© SCS Global Services

4.12 Revisión de los Comentarios Publicados por el Verificador y Publicación de Respuestas ... *44*

5.0 Responsabilidades de los Verificadores ... **46**

5.1 Publicación de Comentarios - Verificador ... *47*
5.2 Devolver el Reporte de una Entidad a un Inspector para su Revisión ... *47*
5.3 Revisión Final de los Reportes ... *49*
5.4 Bloqueadores ... *49*
5.5 Herramienta de Auto Llenado ... *50*
5.6 Copia de Reportes de Beneficios y Almacenes ... *50*
5.6.1 Añadir flujos a los Reportes de Beneficios o Almacenes Copiados ... 52
5.6.2 Eliminación de Copias de Reportes de Beneficios o Almacenes ... 52
5.7 Ver Cadena de Suministro ... *52*
5.8 Eliminación de Reportes ... *53*
5.9 Notificación Previa de Cero Tolerancia (ZT) ... *55*
5.9.1 Envío de la Notificación Previa ZT ... 55
5.9.2 Proceso de Apelación de Notificación Previa ZT ... 55

6.0 Presentación de Reportes ... **56**

6.1 Reportes de Verificación y Aprobación ... *56*
6.2 Aceptación de Reportes de Entidades ... *58*
6.3 Envío de Reportes a Starbucks/SCS ... *59*
6.4 Reportes Devueltos al Verificador ... *60*

7.0 Plan de Acción Correctiva de Cero Tolerancia (ZT-CAP) ... **61**

7.1 Acceso del Verificador a las Aplicaciones ZT-CAP en el SRV ... *61*
7.2 Completando Reportes para Verificaciones ZT-CAP ... *61*

8.0 Atajos ... **64**

8.1 Navegar por los campos de la portada ... *64*
8.2 Clasificación de Entidades ... *64*
8.3 Revisión de Múltiples Entidades: Verificadores ... *65*

9.0 Asistencia Técnica ... **65**

9.1 Acciones que Requieren Asistencia de los Administradores del Sistema ... *65*

© SCS Global Services

Índice de pantallas

Pantalla 1: Pantalla de Bienvenida ... 6
Pantalla 2: Cambiar una Contraseña ... 7
Pantalla 3: Pantalla de Inicio del Verificador ... 8
Pantalla 4: Designación de Cuentas de Administrador Verificador ... 9
Pantalla 5: Añadir Inicios de Sesión para Verificadores ... 9
Pantalla 6: Roles y Acciones en el SRV ... 10
Pantalla 7: Solicitar Aplicación ... 11
Pantalla 8: Digitar el Código de Seguridad ... 11
Pantalla 9: Registrar las Fechas Planificadas ... 12
Pantalla 10: Aplicación Solicitada ... 13
Pantalla 11: Lista de Aplicaciones ... 13
Pantalla 12: Edición de la Información de la Portada de la Aplicación ... 15
Pantalla 13: Requisitos de la Muestra ... 16
Pantalla 14: Descargar la Aplicación del Proveedor ... 17
Pantalla 15: Navegar por las Entidades ... 17
Pantalla 16: Búsqueda de Entidades ... 18
Pantalla 17: Ordenar los Resultados ... 18
Pantalla 18: Cerrar Sesión ... 19
Pantalla 19: Acceso a las Aplicaciones ... 21
Pantalla 20: Iniciar un Nuevo Reporte ... 23
Pantalla 21: Progreso del Reporte ... 23
Pantalla 22: Estatus del Reporte ... 23
Pantalla 23: Confirmación de Creación de un Reporte ... 24
Pantalla 24: Búsqueda de Entidades ... 24
Pantalla 25: Descripción General del Reporte de la Entidad ... 25
Pantalla 26: Progreso de la Sección – Finca ... 25
Pantalla 27: Progreso de la sección – Beneficio ... 25
Pantalla 28: Sección Completada ... 25
Pantalla 29: Revisar Sección ... 25
Pantalla 30: Secciones de la Portada ... 27
Pantalla 31: Información Requerida de Lote ... 28
Pantalla 32: Información de Contacto ... 28
Pantalla 33: Opción Agregar Dirección ... 29
Pantalla 34: Entidad en Cosecha – Preguntas de Confirmación ... 29
Pantalla 35: Tamaño de la Finca Requisitos de Campo ... 30
Pantalla 36: Cambios en el Tamaño de la Finca ... 30
Pantalla 37: Registro del Número de Trabajadores y Actualización Masiva de Indicadores ... 31
Pantalla 38: Registro de Volúmenes de Café ... 32
Pantalla 39: Advertencia de Volumen de Producción ... 33
Pantalla 40: La Finca Vende Café ... 33
Pantalla 41: Flujo de Salida de Café de la Finca ... 33
Pantalla 42: La Finca Divide el Flujo de Salida del Café ... 34
Pantalla 43: Flujos de Salidas de Café de la Finca Fuera de la Cadena de Suministro ... 34
Pantalla 44: Flujo de Salida de Café del Procesador ... 35
Pantalla 45: El Procesador Divide el Flujo de Salida de Café ... 35
Pantalla 46: Flujos de Salidas del Café del Procesador Fuera de la Cadena de Suministro ... 35
Pantalla 47: El Almacén No Tiene Flujos de Salida ... 36
Pantalla 48: 100M Árboles ... 36
Pantalla 49: Registro de los Detalles de la Evidencia ... 38
Pantalla 50: Registro de la Fuente de Evidencia ... 38
Pantalla 51: Añadir Registros de Entrevistas ... 38
Pantalla 52: Añadir Registros de Entrevistas Adicionales ... 38
Pantalla 53: Ingresar los Registros de Entrevistas a Trabajadores ... 39

© SCS Global Services

Pantalla 54: No hay Trabajadores en el Sitio Durante la Inspección 40
Pantalla 55: Uso de la Herramienta de Auto Llenado – Inspectores 42
Pantalla 56: Puntuaciones SR Copiadas 42
Pantalla 57: Envío del Reporte al Verificador para su Revisión..... 43
Pantalla 58: Confirmar el Envío del Reporte 43
Pantalla 59: Reporte Enviado..... 43
Pantalla 60: Comentarios No Leídos..... 44
Pantalla 61: Revisión de Comentarios 44
Pantalla 62: Respondiendo a los Comentarios - Inspector 45
Pantalla 63: Guía de Iconos 45
Pantalla 64: Resumen de Comentarios..... 46
Pantalla 65: Resumen de Comentarios..... 46
Pantalla 66: Estado del Reporte de la Entidad..... 47
Pantalla 67: Publicación de Comentarios - Verificador 47
Pantalla 68: Comentario Publicado - Verificador..... 47
Pantalla 69: Devolución del Reporte al Inspector 48
Pantalla 70: Rechazar Reportes..... 48
Pantalla 71: Estado de Revisión de la Entidad 48
Pantalla 72: Visualización de Reportes Devueltos - Inspector..... 49
Pantalla 73: Herramienta de Auto Llenado - Verificador 50
Pantalla 74: Solicitar una Copia del Reporte..... 51
Pantalla 75: Reporte de Beneficio Copiado 52
Pantalla 76: Ver Cadena de Suministro 53
Pantalla 77: Eliminar Reportes del Inspector 53
Pantalla 78: Selección de Notificación Previa ZT..... 55
Pantalla 79: Generación de Reportes de Verificación – Paso 1 57
Pantalla 80: Generación de Reportes de Verificación – Paso 2 57
Pantalla 81: Generación de Reportes de Verificación – Paso 3 58
Pantalla 82: Aceptación de Reportes de Entidades – Opción 1 59
Pantalla 83: Aceptación de Reportes de Entidades – Opción 2 59
Pantalla 84: Confirmación de la Aceptación del Reporte de la Entidad..... 59
Pantalla 85: Enviar Reporte a Starbucks 60
Pantalla 86: Pestaña Plan de Acción Correctiva de ZT (ZT-CAP)..... 61
Pantalla 87: Enlace a la Información del Plan de Acción Correctiva ZT (ZT-CAP) 62
Pantalla 88: Diligenciar la información de la verificación ZT-CAP 63
Pantalla 89: Carga de Evidencias en el Reporte de ZT-CAP 63
Pantalla 90: Guardar los Cambios en el Reporte de ZT-CAP..... 64
Pantalla 91: Envío del Reporte de ZT-CAP a Starbucks 64
Pantalla 92: Clasificación de Entidades 64
Pantalla 93: Navegación por Pestañas 65

© SCS Global Services

1.0 Introducción

El Sistema de Reportes del Verificador (SRV) es la herramienta en línea desarrollada para administrar los reportes de verificación de C.A.F.E. Practices. Está diseñado para facilitar la presentación de reportes y el seguimiento coherente de las verificaciones de C.A.F.E. Practices. Este manual proporciona instrucciones detalladas para los verificadores e inspectores que utilizan el SRV.

1.1 Requisitos del Sistema

Para hacer un uso más efectivo del SRV, es necesario utilizar un navegador web compatible. Para su uso por parte de los verificadores, el sistema actualmente es compatible con las versiones más recientes de Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Safari y Google Chrome, sin embargo, el uso de Microsoft Internet Explorer podría causar problemas de funcionalidad y no se recomienda. Para los usuarios de Mac, el SRV es compatible con la versión OS X v10.5 y superior.

El SRV es un programa basado en la web. Se puede descargar como una aplicación en el escritorio o en la pantalla de inicio. Se recomienda utilizar una computadora o tableta para acceder al SRV, no un teléfono celular. Mientras está conectado a Internet, el inspector puede iniciar sesión y acceder a las aplicaciones para escribir reportes cuando ya no hay conexión a Internet. Un inspector puede continuar trabajando en los reportes sin conexión, sin embargo, se requiere una conexión a Internet para sincronizar los reportes (consulte la sección 4.2).

1.2 Acceso al Sistema

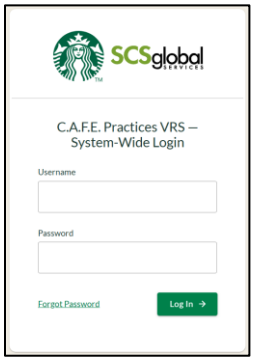
El SRV se encuentra en cafepractices.info (para verificadores) y en verification.cafepractices.info (para inspectores). Hay una versión de prueba del SRV disponible para la práctica y capacitación de verificadores e inspectores. Se puede acceder a la versión de prueba en training-coffee.cafepractices.info (para verificadores) y en training-verification.cafepractices.info (para inspectores). Los verificadores deben ponerse en contacto con SCS para solicitar la creación de cuentas y aplicaciones en el sistema de prueba con fines de formación.

2.0 Inicio

2.1 Pantalla de Bienvenida

La pantalla de bienvenida es el punto de entrada para los usuarios (ver Pantalla). El botón Iniciar sesión es donde los usuarios registrados pueden ingresar al sistema.

Pantalla 1: Pantalla de Bienvenida



© SCS Global Services

2.2 Inicio de Sesión del Verificador

SCS proporciona a las organizaciones verificadoras un nombre de usuario y una contraseña de verificador para acceder al SRV. Esta información se envía a la organización una vez que SCS confirma que los verificadores cumplen con los requisitos detallados en el *Procedimiento de Aprobación de Organizaciones Verificadoras de C.A.F.E. Practices* para recibir una cuenta en el SRV. El nombre de usuario y la contraseña permitirán al verificador iniciar sesión y crear otros usuarios para la organización. SCS no puede crear inicios de sesión para inspectores. Estos deben ser creados por el verificador.

2.2.1 Contraseña Olvidada

Los usuarios que hayan olvidado su contraseña deben hacer clic en "¿Olvidó su contraseña?". Esta opción le pedirá al usuario que ingrese su nombre de usuario o correo electrónico y solicite un restablecimiento de contraseña, si los usuarios tienen una dirección de correo electrónico asociada con su perfil de usuario. Los verificadores con "acceso de administrador" pueden restablecer las contraseñas de cualquier persona de su organización. Si los usuarios no pueden entrar en el sistema, primero deben ponerse en contacto con los verificadores de su organización que tengan acceso de administrador. Si el verificador no puede resolver el problema, debe ponerse en contacto directamente con SCS.

2.3 Inicio de Sesión del Inspector

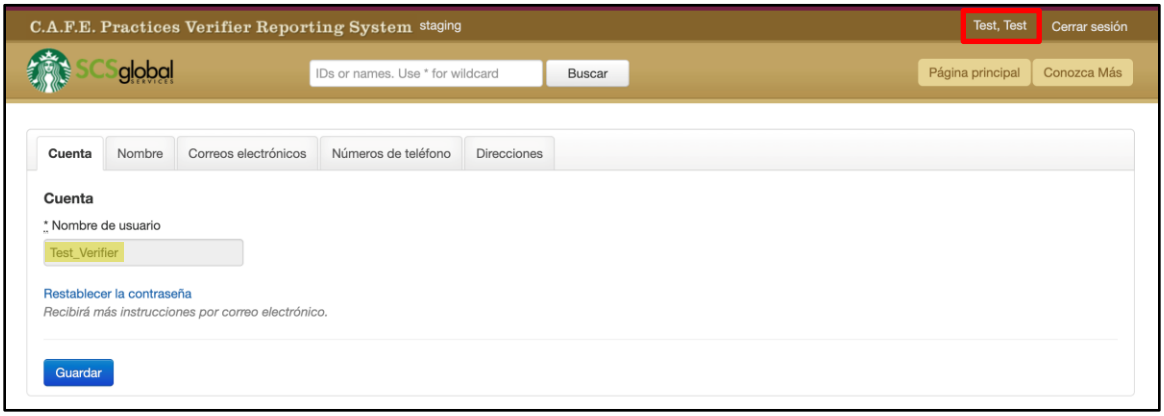
Los usuarios que accedan por primera vez deben visitar el sitio verification.cafepractices.info, e iniciar sesión con su nombre de usuario de inspector y la contraseña (creados por el verificador que tenga acceso de administrador - Sección 2.6).

2.4 Cambiar la Contraseña de Usuario

Los nuevos usuarios que inicien sesión en el SRV por primera vez, haciendo uso del nombre y la contraseña proporcionados por el verificador o por SCS deben cambiar su contraseña por motivos de seguridad (ver Pantalla 2). Por favor tenga en cuenta que los inspectores tienen prohibido compartir información de inicio de sesión con otros, incluidas contraseñas y nombres de usuario.

Para cambiar una contraseña, los usuarios deben hacer clic en su nombre en la esquina superior derecha (contorno rojo). Esta página permitirá a los usuarios actualizar su información personal. En el subtítulo Cuenta, digite la contraseña actual y la nueva contraseña. En el campo de confirmación de nueva contraseña, vuelva a escribir la nueva contraseña. Haga clic en Guardar para confirmar el cambio.

Pantalla 2: Cambiar una Contraseña



© SCS Global Services

2.5 Pantalla de Inicio del Verificador

Hay 5 pestañas de navegación principales en la pantalla de inicio (ver Pantalla 3:).

- **Aplicaciones activas**: Incluye todas las aplicaciones nuevas e incompletas.
- **Aplicaciones enviadas**: Enumera las aplicaciones que se han enviado a Starbucks.
- **Plan de Acción Correctiva de ZT (ZT-CAP):** Enumera las aplicaciones que están pasando por el proceso de Plan de Acción Correctiva de ZT.
- **Aplicaciones Archivadas**: Permite el acceso de solo lectura a los reportes completados y enviados por la organización verificadora, incluida la fecha de aprobación y el vencimiento de la validez de cada aplicación.
- **Calendario**: Permite al verificador visualizar un calendario con fechas de verificación incluidas.

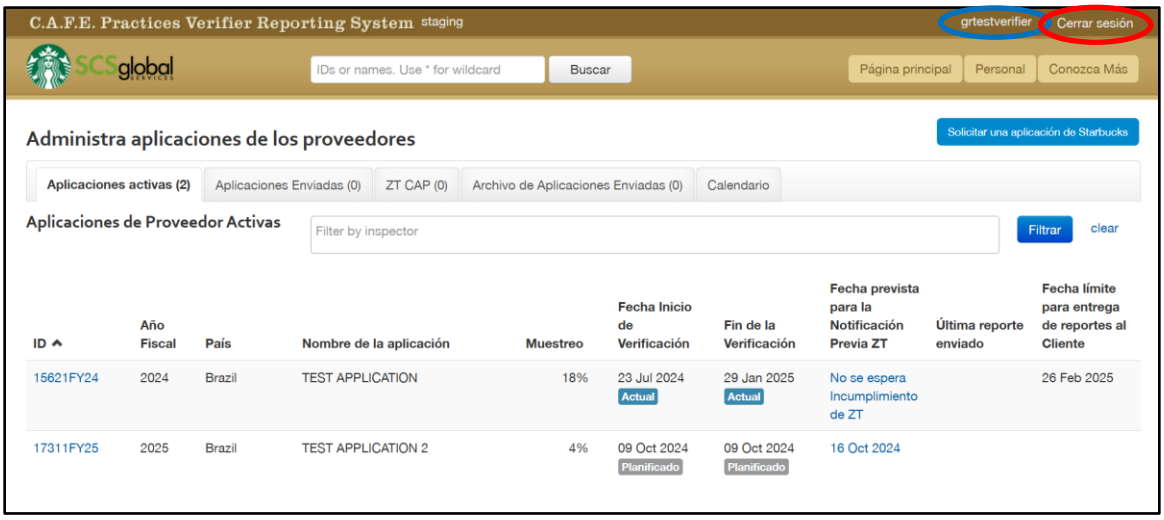
El campo de Búsqueda en la parte superior de la pantalla de inicio proporciona al verificador la opción de buscar una aplicación por el código (ID) de la aplicación, el nombre de la aplicación o el código (ID) de la entidad. El campo Filtrar bajo las Aplicaciones Activas de Proveedores permite al verificador filtrar las aplicaciones por inspector. Esto solo funcionará para aplicaciones en las que los reportes de entidades hayan sido asignados a inspectores, o los inspectores hayan comenzado a escribir reportes de entidades. También puede ordenar las columnas de esta pestaña haciendo clic en el encabezado (ID, País, etc.). Al hacer clic en el encabezado nuevamente, se ordenará a la inversa. La pantalla de inicio también incluye la opción de Solicitar una Aplicación de Starbucks (consulte la Sección 3.1).

Un conjunto secundario de pestañas de navegación se encuentra en la esquina superior derecha.

- **Página Principal**: Devuelve el verificador a la página de inicio.
- **Personal**: Permite a los usuarios con acceso de administrador, administrar verificadores e inspectores.
- **Conozca Más**: Proporciona un enlace a los documentos de C.A.F.E. Practices que están disponibles públicamente en el sitio web de SCS Global Services.

Para cerrar la sesión en el sistema en cualquier momento, haga clic en Cerrar sesión (ver el círculo rojo en la pantalla 3). Al hacer clic en su nombre en la esquina superior derecha (vea el círculo azul en la Pantalla 3:) permite a los verificadores e inspectores actualizar su información personal.

Pantalla 3: Pantalla de Inicio del Verificador



© SCS Global Services

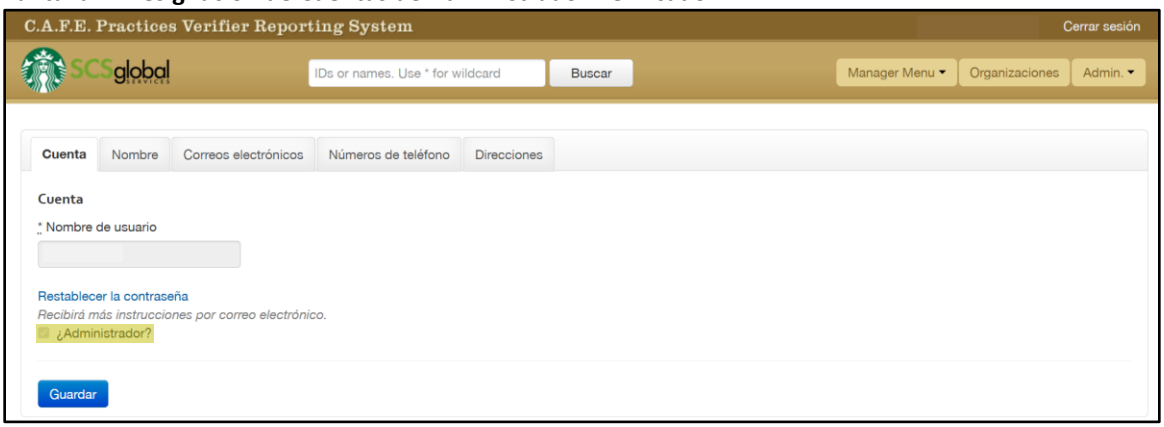
2.6 Creación de Usuarios

SCS proporcionará a los verificadores designados, acceso de administrador, este se puede completar en la página Cuenta de verificador en el SRV (ver Pantalla 4: Designación de Cuentas de Administrador Verificador). El acceso de administrador permite al usuario crear nombres de usuario y contraseñas tanto para verificadores como para inspectores. Los administradores son responsables de crear perfiles de usuario (ver Pantalla 5) para su personal (verificadores con o sin acceso de administrador e inspectores). Ni Starbucks ni SCS pueden crear usuarios de inspectores para las organizaciones verificadoras. Los verificadores deben asegurarse de que cada inspector tenga su propio perfil de usuario. En otras palabras, por ningún motivo dos inspectores deben compartir el mismo perfil de usuario.

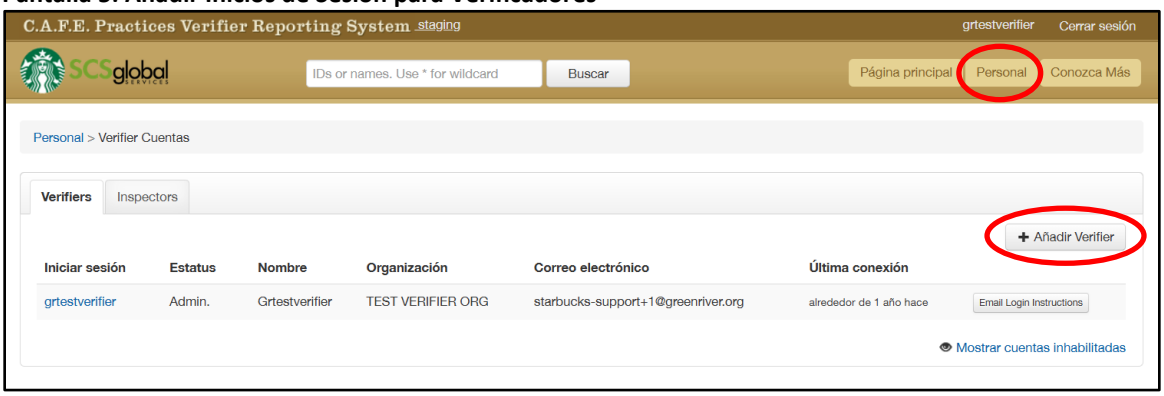
2.6.1 Creación de un Nuevo Usuario de Verificador, administrador o Inspector Líder

- Haga clic en el botón Personal en la esquina superior derecha de la pantalla (ver Pantalla 5).
- Aparecerá la pestaña Verificadores.
- Haga clic en Añadir Verificador a la derecha.
- Diligencie la información del nuevo usuario, incluyendo el nombre de usuario, la contraseña, el nombre, el correo electrónico y la información de contacto.
- Determine si se proporcionará al usuario acceso de administrador.
- Agregue "Admin" o "Inspector Líder" en el campo Nombres Adicionales para distinguir entre las cuentas del Verificador.

Pantalla 4: Designación de Cuentas de Administrador Verificador



Pantalla 5: Añadir Inicios de Sesión para Verificadores



El mismo procedimiento que se utiliza para crear cuentas para los verificadores también se aplica a las cuentas de los inspectores líderes y el personal administrativo. Para estos tipos de cuentas, es necesario

© SCS Global Services

agregar "Administrador" o "Inspector Líder" en el campo Nombres adicionales para distinguir la cuenta de una cuenta de verificador. Es importante recordar que el personal administrativo debe proporcionar un acuerdo de confidencialidad firmado, antes de recibir la aprobación para una cuenta de SRV.

Por favor consulte en la siguiente tabla (ver

Pantalla **6**) las diferentes acciones que cada rol puede realizar en el SRV.

Pantalla 6: Roles y Acciones en el SRV

Acción en el SRV	Verificador	Inspector Líder	Administrador
Solicitar una aplicación			
Editar el contacto de una aplicación			
Llenar las fechas planificadas y actuales para una aplicación en la portada (y para chequeo ZT-CAP)			
Llenar el inspector y verificador planificada para un aplicación en la portada			
Monitorear progreso de aplicaciones en la pagina principal			
Acceso a vista de entidades			
Asignar, revisar y enviar notificación previa de ZT a SCS y al cliente			
Acceso a vista de muestreo para una aplicación			
Asignar reportes (de verificación o ZT CAP)			
Acceder información de reportes			
Revisar reporte de entidades			
Dejar comentarios en reportes de entidades			
Cambiar estatus de reporte ("revisado por verificador", "aceptado por verificador")			
Editar flujos			
Enviar reporte de verificación a cliente			
Entregar una aplicación a Starbucks			
Solicitar copias de beneficios o almacenes			

SI
NO

Por favor tenga en cuenta que cuando una persona de una organización tiene responsabilidades de verificador *e* inspector, se deben crear diferentes cuentas de usuario en el SRV para cada rol, verificador e inspector. Para múltiples cuentas con el mismo usuario, se puede usar el mismo correo electrónico. Si los inspectores subcontratados trabajan para más de una organización verificadora, requerirán una dirección de correo electrónico única asociada a cada una de sus cuentas.

2.6.2 Creación de un Nuevo Usuario de Inspector

- Haga clic en la pestaña Personal en la esquina superior derecha de la pantalla.
- Haga clic en la pestaña Inspectores.
- Haga clic en Añadir Inspector.
- Diligencia la información del nuevo usuario, incluyendo el nombre de usuario, la contraseña, el nombre, el correo electrónico y la información de contacto.

© SCS Global Services

3.0 Antes de Realizar Verificaciones

3.1 Solicitar una Aplicación de Starbucks

Los verificadores solo deben solicitar una aplicación después de haber determinado las fechas de inspección planificadas para el trabajo de campo. La interfaz del inspector no incluye la opción de solicitar aplicaciones en el SRV. Este paso debe ser completado por un verificador o administrador.

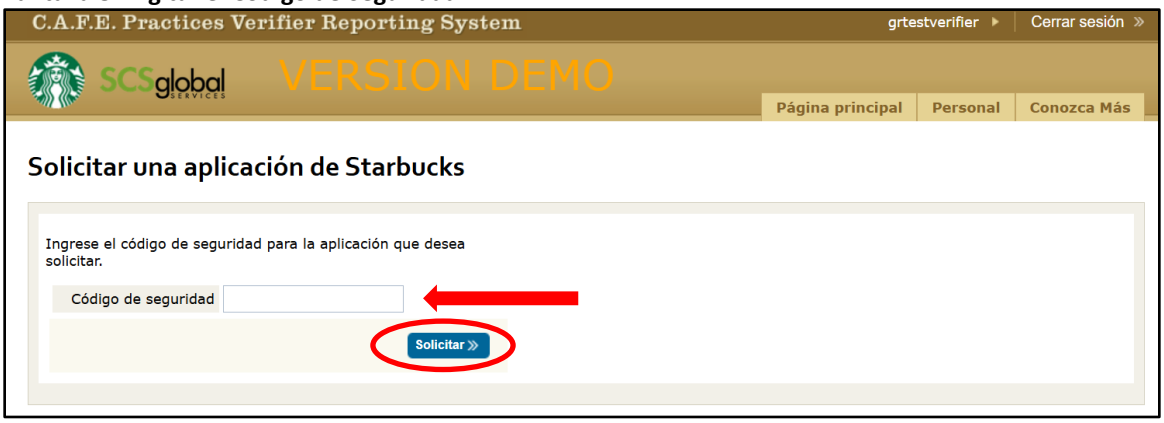
Las aplicaciones solo se pueden solicitar desde el SRV utilizando el código de seguridad proporcionado por el cliente. El cliente es la única persona autorizada para proporcionar códigos de seguridad a las organizaciones verificadoras. Para obtener el código de seguridad, el cliente debe notificar que su aplicación es definitiva (no hay más cambios) y desea que su aplicación esté disponible para el verificador en el SRV. Una vez que Starbucks reciba la notificación del aplicante, emitirá un código de acceso de seguridad para que el cliente lo proporcione al verificador. La aplicación estará disponible para el verificador tan pronto como se solicite en el SRV utilizando el código de seguridad.

Después de iniciar sesión, el verificador debe hacer clic en Solicitar una Aplicación de Starbucks para solicitar una aplicación (ver Pantalla 7).

Pantalla 7: Solicitar Aplicación

Digite el código de seguridad proporcionado por el cliente y haga clic en Solicitar (ver Pantalla 8).

Pantalla 8: Digitar el Código de Seguridad



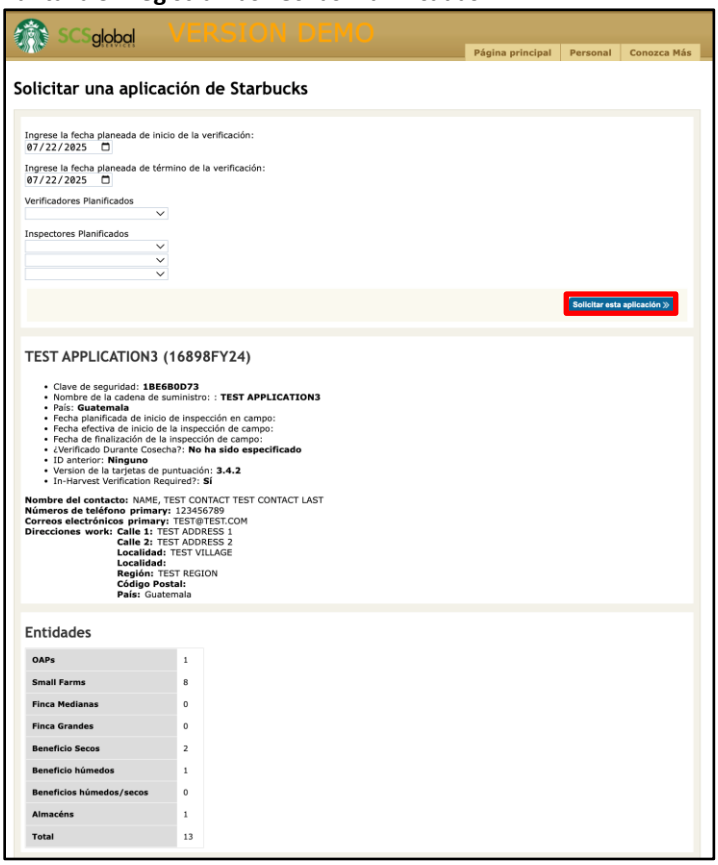
Los verificadores verán un resumen del número total de fincas organizadas por tipo de tamaño (pequeña o grande). Los verificadores también verán otra información de la aplicación, como el nombre de la aplicación, la información de contacto del proveedor, etc. La lista de entidades incluidas en el SRV es considerada la versión final por Starbucks.

Si esta información no coincide con la información recibida del cliente en la aplicación, los verificadores deben seguir el procedimiento para discrepancias en la cadena de suministro explicado en el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices.*

© SCS Global Services

Como parte del proceso de solicitud de una aplicación en el SRV, los verificadores deben registrar las fechas de verificación planificadas y los inspectores y verificadores previstos en esta página. La información de la planificación se puede editar posteriormente a través de la portada de la aplicación. Una vez que los verificadores hayan confirmado que la aplicación es correcta, pueden volver a hacer clic en el botón Solicitar esta aplicación (ver Pantalla 9).

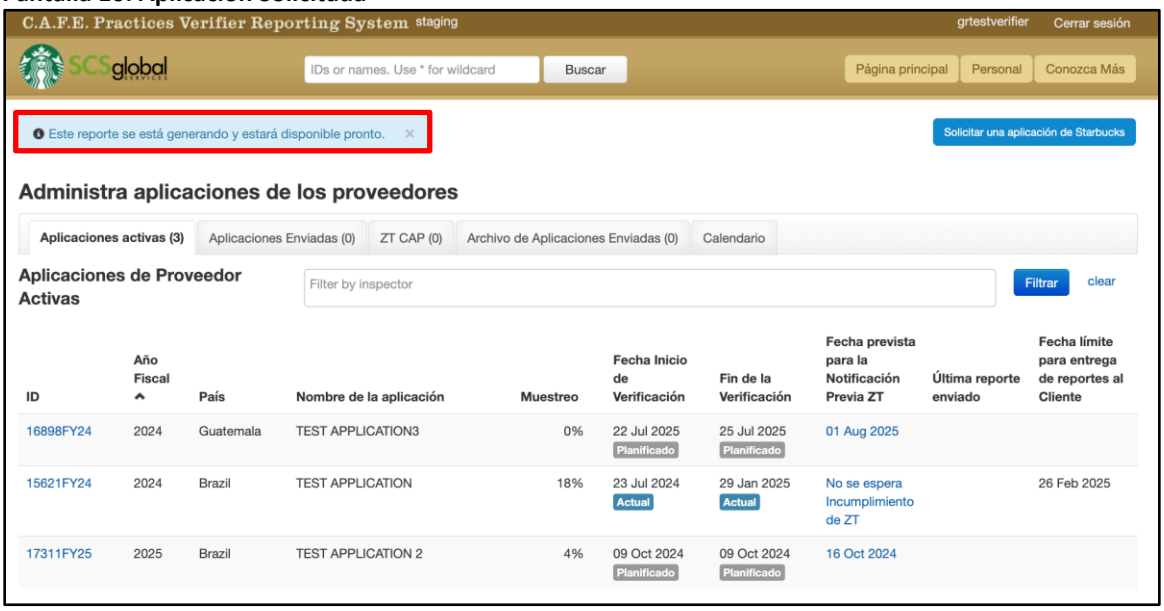
Pantalla 9: Registrar las Fechas Planificadas



Una vez que se haya solicitado la aplicación, aparecerá una notificación en la parte superior de la pantalla (ver **Pantalla 10**).

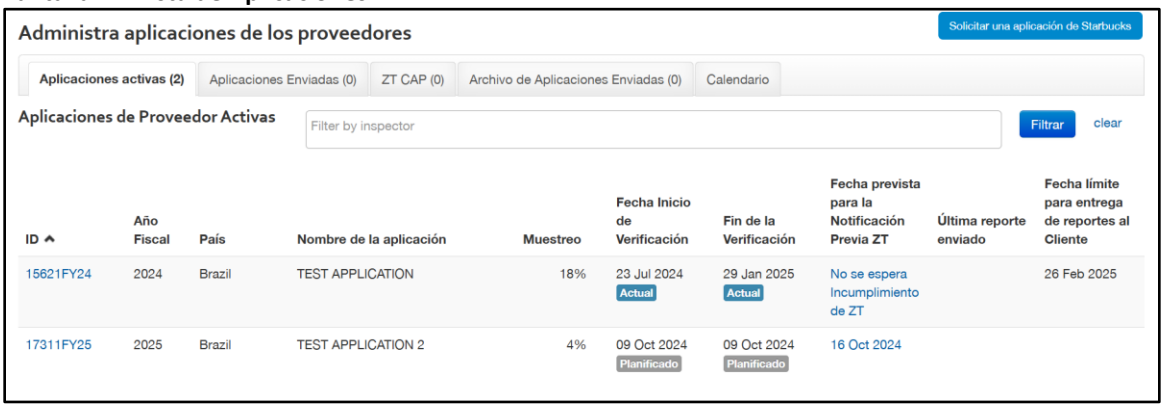
© SCS Global Services

Pantalla 10: Aplicación Solicitada



Después de solicitar la aplicación, el SRV agregará la aplicación a la página principal de la organización. La aplicación aparecerá en la lista de aplicaciones "Activas" (ver Pantalla 11). Una vez que el SRV se haya sincronizado, la aplicación aparecerá en la interfaz del inspector para que los inspectores inicien los reportes de las entidades.

Pantalla 11: Lista de Aplicaciones



3.2 Revisión del ID de la Aplicación Anterior (ID Legacy)

El ID Legacy es el ID de aplicación asignado en la verificación anterior, para la aplicación actual.

Los verificadores pueden hacer clic en las entidades de la aplicación anterior (Legacy Report), incluidas en la sección de encabezado de la aplicación, para ver qué entidades se incluyeron en la muestra en la verificación anterior. En la lista de fincas muestreadas, los verificadores pueden revisar el ID de la entidad, el nombre de la entidad, el tamaño, las hectáreas productivas, el café verde producido, así como los incumplimientos en indicadores de cero tolerancia para cada finca.

© SCS Global Services

3.3 Discrepancias en la cadena de suministro

Si el verificador o el inspector identifica una discrepancia entre la aplicación proporcionada por el cliente y la aplicación tal como aparece en el SRV o durante las inspecciones de campo, debe informar la discrepancia utilizando el procedimiento establecido en el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices.*

Para garantizar un manejo más eficiente de las discrepancias en la cadena de suministro, los verificadores deben asegurarse de que se han tenido en cuenta todas las discrepancias antes de seguir el procedimiento mencionado anteriormente, excepto en los casos en que la discrepancia impida al inspector completar los reportes. En esos casos, las discrepancias deben informarse lo antes posible. En algunos casos, después de que se informa la discrepancia en la cadena de suministro, Starbucks necesita generar una nueva aplicación incluyendo la información correcta.

Incluso en los casos en los que deba asignarse un nuevo ID de aplicación, los inspectores podrán continuar elaborando reportes en la aplicación existente, hasta que se haya solicitado el nuevo ID de la aplicación.

Es importante tener en cuenta que, **si se necesita realizar ajustes de muestreo debido a una discrepancia en la cadena de suministro, el verificador debe informar inmediatamente a los inspectores mientras están en el campo para asegurarse de que se inspeccione el número y el tipo correcto de entidades, en función de la cadena de suministro actualizada. El SRV no permitirá a los verificadores enviar reportes finales si no se ha cumplido con la muestra requerida.**

Si la discrepancia en la cadena de suministro implica solo cambios menores en el tamaño de la finca (por ejemplo, de 8 ha a 10 ha), el verificador o inspector puede realizar estos cambios en la aplicación editando la información de la portada de las fincas. Sin embargo, si el cambio en el tamaño de la finca cambia la clasificación del tamaño o es superior al 50% (por ejemplo, una finca de 60 ha es en realidad de 113 ha), los verificadores deben seguir el procedimiento descrito en el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices,* incluso si pueden realizar las actualizaciones necesarias directamente en la portada de la finca.

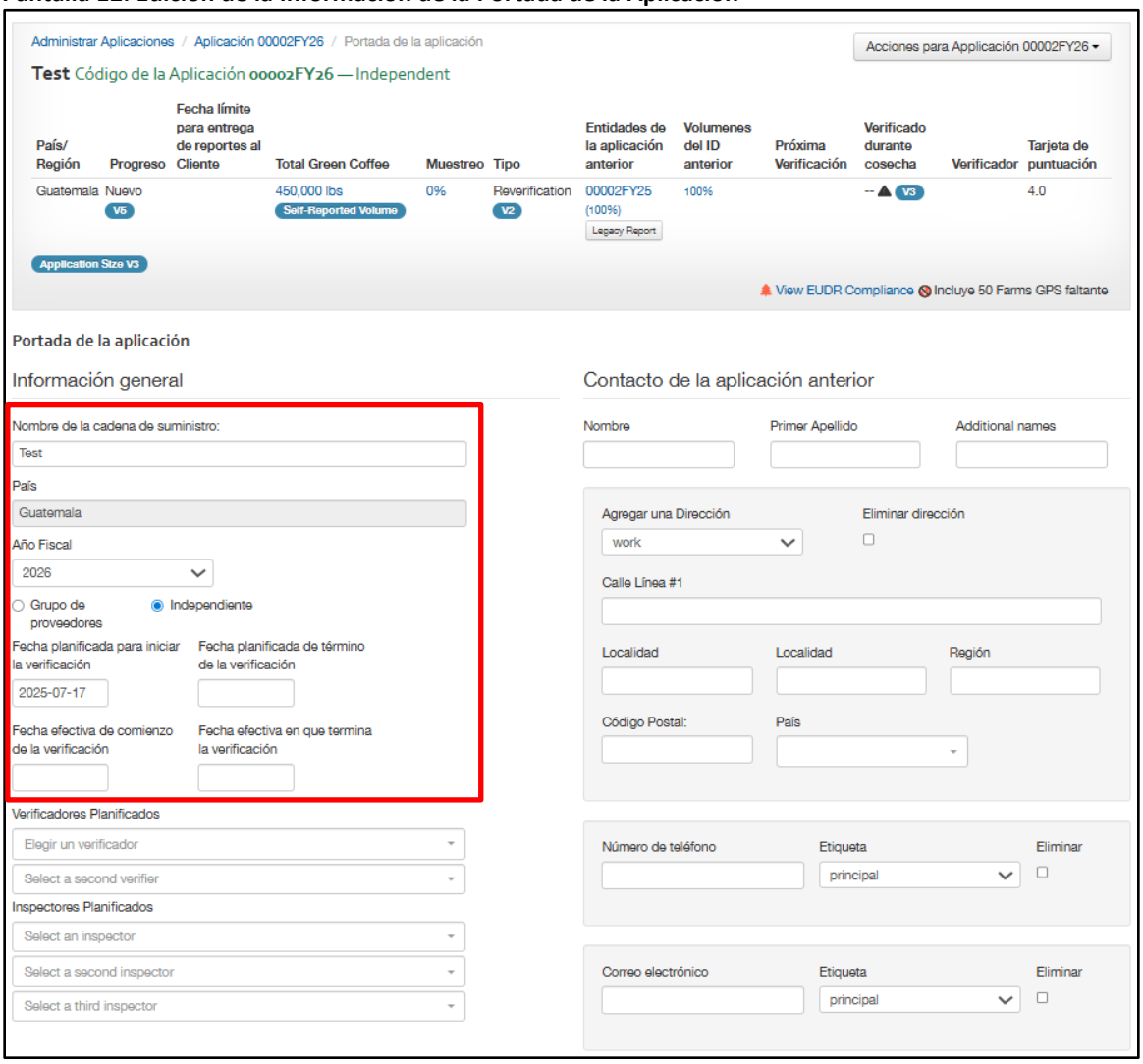
3.4 Información de la Portada de la Aplicación

Al solicitar una aplicación de Starbucks, el verificador podrá editar las fechas de verificación planificadas, las fechas de verificación reales y la información de contacto. Los verificadores pueden acceder a la portada de la aplicación en el menú Acciones para Aplicación.

Los verificadores deben ingresar la fecha de verificación planificada y validar la exactitud de los campos de nombre y país (ver Pantalla 12). Una vez que el trabajo de campo ha comenzado, el verificador debe completar la fecha real de inicio de la verificación (la fecha del primer día de campo) en un plazo de 48 horas. Una vez finalizadas las inspecciones de campo, el verificador debe completar la fecha real de finalización de la verificación (la fecha del último día de campo) en un plazo de 48 horas. En caso de que la fecha de inspección planificada cambie debido a un aplazamiento o retraso del trabajo de campo, el verificador debe actualizar las fechas de inspección planificadas en el SRV.

© SCS Global Services

Pantalla 12: Edición de la Información de la Portada de la Aplicación



3.4.1 Información de Contacto de la Aplicación

Los verificadores deben completar la portada de la aplicación con la información de contacto del proveedor, incluido el número de teléfono, el correo electrónico y/o la dirección física, si está disponible.

3.4.2 ¿Verificado Durante la Cosecha? Sí/No

La calificación de en cosecha a nivel de la aplicación requiere que los inspectores documenten con precisión si cada entidad fue "Inspeccionada durante la cosecha" (para obtener detalles sobre cómo determinar el estado "en cosecha" de una entidad, consulte el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices*.) Esta calificación se realiza en la portada de las notas de campo y en el reporte de cada entidad inspeccionada. Por lo tanto, el SRV actualiza automáticamente el estado de en cosecha de la aplicación en función del estado de en cosecha de las entidades.

3.5 Herramienta de Muestreo

Para ver los requisitos de la muestra, el verificador hace clic en Requisitos de la Muestra en el menú Acciones. Esta herramienta proporciona orientación sobre los requisitos de la muestra de fincas e indica el

© SCS Global Services

progreso con respecto a los requisitos tanto para las entidades que no se verificaron previamente como para aquellas que fueron verificadas previamente (ver Pantalla 13). La columna Muestra requerida para las entidades verificadas previamente, incluye el número de fincas que se verificaron previamente y se deben re-verificar para cumplir con el requisito de muestreo del 15 %, así como las entidades que hayan tenido incumplimiento en requisitos de cero tolerancia. La columna Muestra requerida para los procesadores no se completará hasta que se hayan ingresado los flujos de la cadena de suministro (consulte la Sección 4.7.10).

Pantalla 13: Requisitos de la Muestra

Requisitos de la Muestra Sampling V7

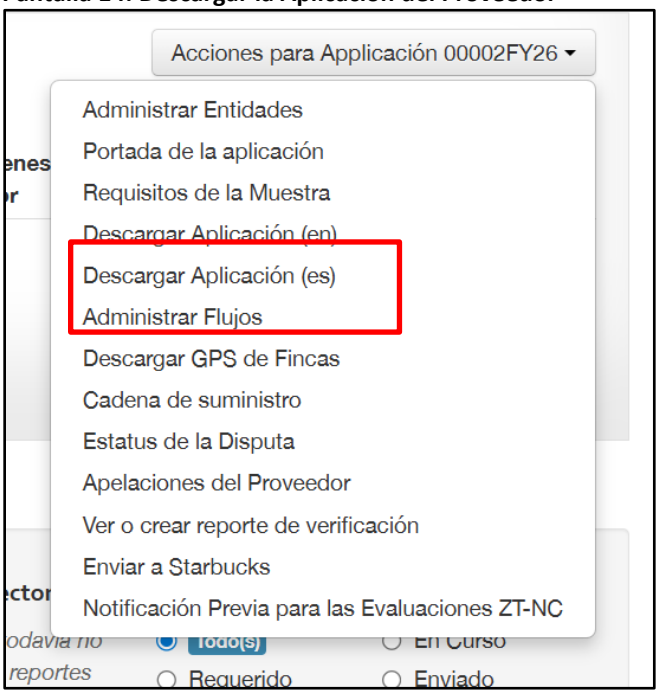
	Puntuación total de su aplicación			Nuevas entidades / No verificadas previamente		Verificada previamente	
Tipo de Entidad	total	Muestra requerida	Progreso	Entidades verificadas	Muestra requerida	Entidades verificadas	Muestra requerida
Fincas pequeñas	0	0	0%	0	0	0	0
Fincas grandes	1	1	0%	0	0	0	1
Beneficios *	3	2* (Flujos de entrada pendientes)	0%	0	N/A	0	N/A
Organizaciones de Apoyo al Productor	0	0	0%	0	0	0	0
Almacenes	0	0	0%	0	0	0	0

* La muestra requerida de los beneficios está sujeta a cambios según la entrada de flujos

Al revisar la aplicación, los verificadores deben determinar qué entidades se incluirán en la muestra (cuando corresponda). Los verificadores pueden identificar qué entidades se muestrearon en la verificación anterior haciendo clic en el enlace Entidades de la aplicación anterior en la parte superior de la página en el encabezado, como se mencionó anteriormente (sección 3.2), o descargando la aplicación desde el SRV. Para descargar la aplicación del proveedor, los verificadores seleccionan Descargar aplicación (ver Pantalla 14) en el menú Acciones de Aplicación. La aplicación del proveedor incluirá información general sobre cada entidad, como la información de contacto de la entidad, la ubicación y los volúmenes de producción de café cereza y café verde, así como columnas para determinar si la entidad ha sido muestreada o recibida ZTNC en la aplicación anterior.

© SCS Global Services

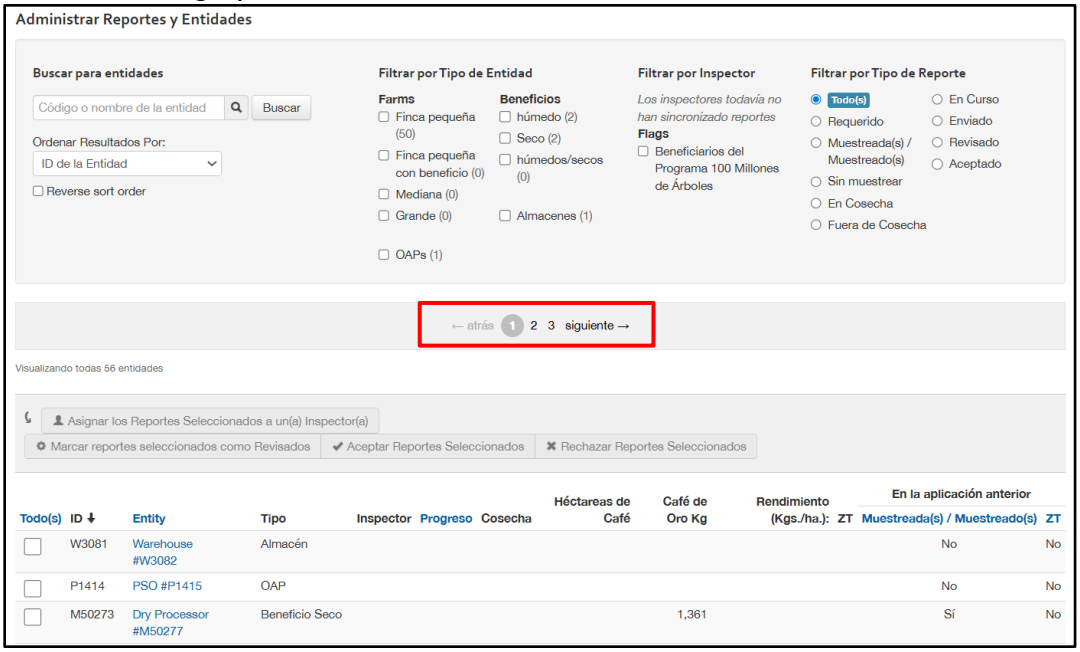
Pantalla 14: Descargar la Aplicación del Proveedor



3.6 Navegar por las Entidades

Al hacer clic en Entidades y Reportes en el menú Acciones para Aplicación, los verificadores serán dirigidos a una lista de todas las entidades de la aplicación. En el caso de aplicaciones muy grandes, las entidades se presentarán en varias páginas (ver Pantalla 15).

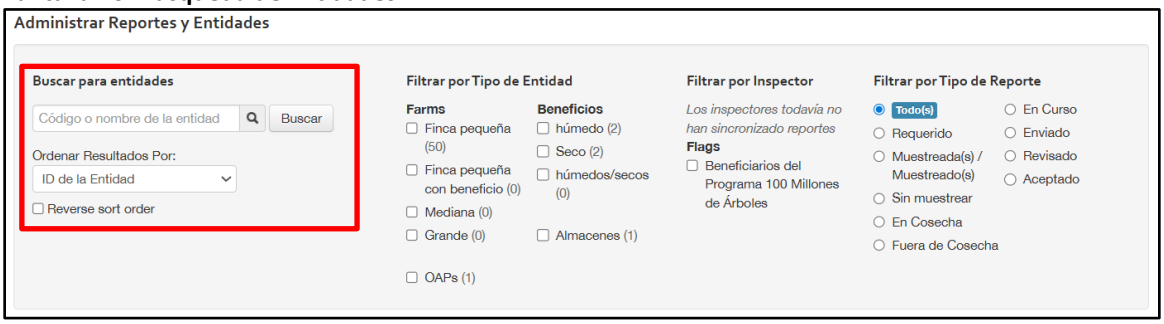
Pantalla 15: Navegar por las Entidades



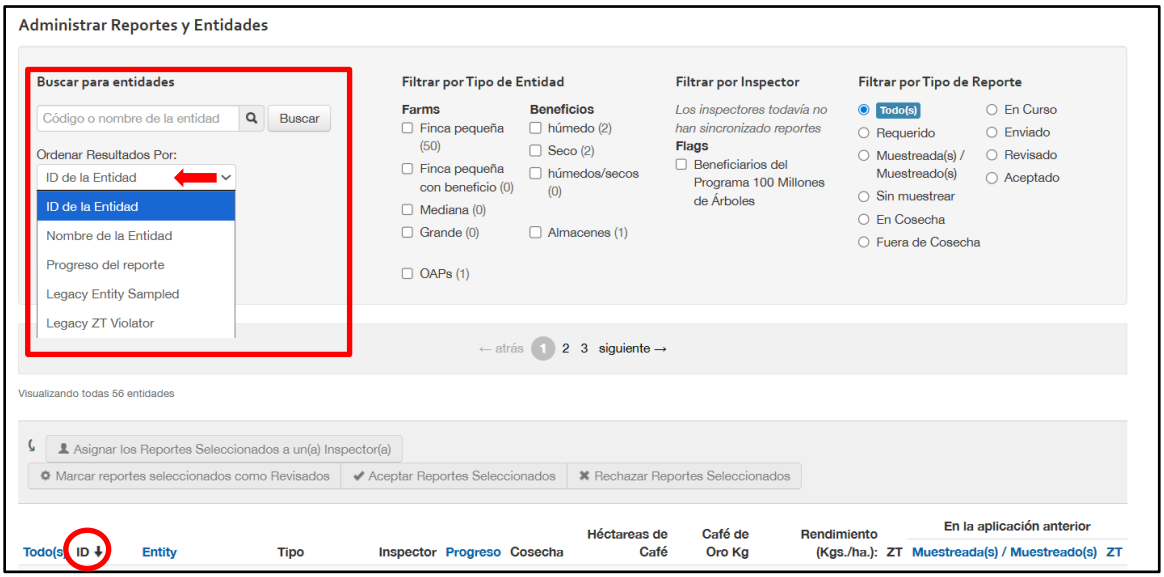
© SCS Global Services

El SRV también permite a los verificadores buscar entidades por ID de entidad, nombre de entidad, progreso del reporte, entidades de la aplicación anterior muestreadas o incumplimiento de indicadores de cero tolerancia en la aplicación anterior (ver Pantalla 16 y Pantalla 17).

Pantalla 16: Búsqueda de Entidades



Pantalla 17: Ordenar los Resultados



4.0 Redacción de Reportes de Entidades: Interfaz de Inspector

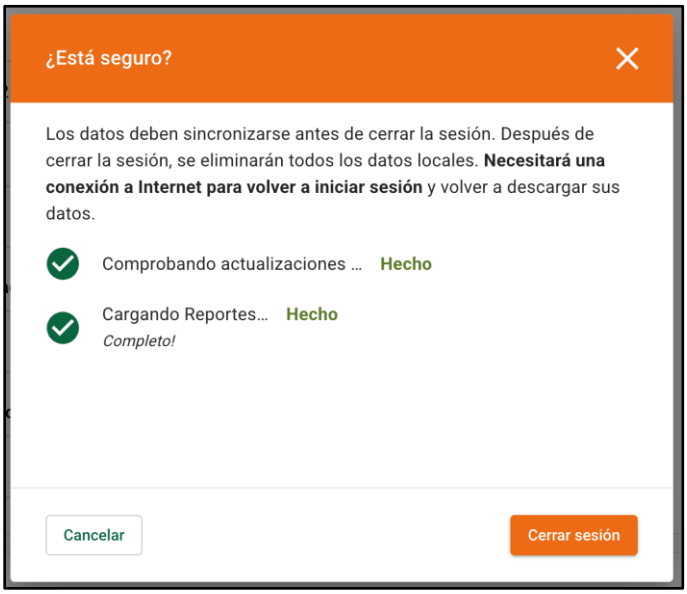
4.1 Sincronización

Para acceder a las aplicaciones y comenzar a escribir reportes, los inspectores deben iniciar sesión en la interfaz del inspector para ver una lista de aplicaciones y entidades solicitadas por su organización (consulte la Sección 2.3).

En la interfaz del inspector, el símbolo de una rueda giratoria es el botón para sincronizar. La interfaz también se sincroniza automáticamente al iniciar y cerrar sesión. Cuando el inspector haga clic para cerrar la sesión, aparecerá un mensaje preguntando si está seguro (ver Pantalla 18) y se sincronizará automáticamente antes de cerrar la sesión del inspector en el SRV.

© SCS Global Services

Pantalla 18: Cerrar Sesión



Mientras los inspectores trabajan en los reportes, deben sincronizar con frecuencia cuando estén conectados a Internet. De esta manera cuando los verificadores inicien sesión, podrán ver esos cambios. Si un verificador inicia sesión antes de que se sincronicen los cambios, los datos antiguos serán visibles, incluso si el inspector está en línea mientras trabaja en ellos.

Si el inspector experimenta problemas con la sincronización, antes de ponerse en contacto con SCS, debe cerrar la sesión y volver a iniciarla para ver si esto resuelve el problema. Si utiliza una tableta, acceda a los reportes utilizando el navegador en lugar de la aplicación. Si utiliza la versión web del SRV, cambie a un navegador diferente. Si el inspector continúa experimentando dificultades técnicas, consulte la sección 9.0 para obtener más ayuda.

4.2 Trabajar sin Conexión

Si los inspectores pierden la conexión a Internet, aún podrán trabajar en los reportes. De hecho, la interfaz del inspector cuenta con muchas funciones que están disponibles sin conexión para que los inspectores continúen trabajando en los reportes mientras el acceso a Internet no está disponible. Antes de usar las funciones sin conexión, los inspectores primero deben iniciar sesión en la interfaz con su nombre de usuario y contraseña mientras están en línea y realizar una sincronización si esperan usar el SRV sin conexión poco después. Se recomienda instalar una versión de la aplicación de la Interfaz del Inspector (consulte la sección 4.3). También se recomienda que el inspector utilice un dispositivo protegido por contraseña mientras trabaja en el SRV.

Una vez iniciada la sesión, los inspectores seguirán teniendo acceso a todas las funciones habituales como si siguieran conectados a Internet. Sin embargo, la capacidad de sincronizar o iniciar o cerrar sesión no funcionará sin conexión. Si el inspector intenta sincronizar, aparecerá un mensaje de error advirtiendo que el inspector debe estar en línea para poder sincronizar.

Mientras trabajan sin conexión, los inspectores pueden esperar tener acceso a las siguientes funcionalidades de la interfaz del inspector:

- La lista completa de entidades disponibles para las que se pueden crear reportes; sin embargo, esta lista solo estará actualizada de acuerdo con la última sincronización

© SCS Global Services

- Se pueden crear nuevos reportes a partir de la lista de entidades disponibles
- Ver y completar la portada y la información del indicador
- Los archivos adjuntos y los comentarios se pueden agregar a los reportes
- El archivo PDF del reporte se puede descargar en el dispositivo del inspector
- Copiar las puntuaciones de SR a otros reportes de entidades aplicables que el inspector tenga actualmente
- Todos los cambios y actualizaciones se guardarán localmente (el SRV no se actualizará hasta que el usuario haya sincronizado mientras está en línea)

Debido a la incapacidad de sincronizar sin conexión, las siguientes funciones no estarán disponibles hasta que se establezca una conexión a Internet estable:

- Iniciar o cerrar sesión en la nueva interfaz del inspector
- Revisar y completar la información de notificación previa de ZT
- Envío/entrega de reportes, comentarios y archivos adjuntos de las entidades a los verificadores para su revisión
- Recibir cualquier actualización o comentario realizado por los verificadores en los reportes de las entidades
- Reportes asignados o devueltos al inspector por el verificador desde la última sincronización
- Actualizaciones de la lista de entidades disponibles para las que un inspector puede crear nuevos reportes; Esto incluiría las nuevas entidades agregadas a la aplicación y las entidades que ya tienen reportes creados desde la última sincronización del inspector
- Notificar a otros inspectores de un nuevo reporte que se ha iniciado para evitar reportes duplicados
- Cambiar el idioma que se utiliza en la interfaz del Inspector

4.3 Creación de una Aplicación Local para Uso Sin Conexión

Para el uso sin conexión, se recomienda crear una versión local de la aplicación. Para crear una aplicación de la interfaz del inspector, siga los pasos que se indican a continuación:

Chrome (Windows/Mac):
Inicie la aplicación "Chrome"
Vaya a verification.cafepractices.info
Haga clic en el icono de menú (3 puntos en la esquina superior derecha)
Haga clic en "Instalar SRV Inspector" en la computadora
Se agregará una aplicación al escritorio de la computadora para su uso

Chrome (tableta Android/tableta Windows):
Inicie la aplicación "Chrome"
Vaya a verification.cafepractices.info
Pulse el icono de menú (3 puntos en la esquina superior derecha)
Pulse "Agregar a la pantalla de inicio"
Edite el nombre de la aplicación y luego seleccione "Agregar" cuando termine
La aplicación estará disponible en el menú de la aplicación y se puede agregar a la pantalla de inicio

Safari (Solo iPad):
Inicie la aplicación "Safari"
Ingrese a verification.cafepractices.info en el campo de dirección y pulse "Ir"
Pulse el icono con una flecha que apunta hacia la derecha, que sale de un cuadro en la parte superior

© SCS Global Services

Ventana de Safari para abrir un menú desplegable
Pulse "Agregar a la pantalla de inicio"
Los usuarios pueden editar el nombre de la aplicación y luego seleccionar "Agregar" cuando terminen
La aplicación estará disponible en el menú de la aplicación y se puede agregar a la pantalla de inicio

4.4 Estado de Progreso de los Reportes de Entidades

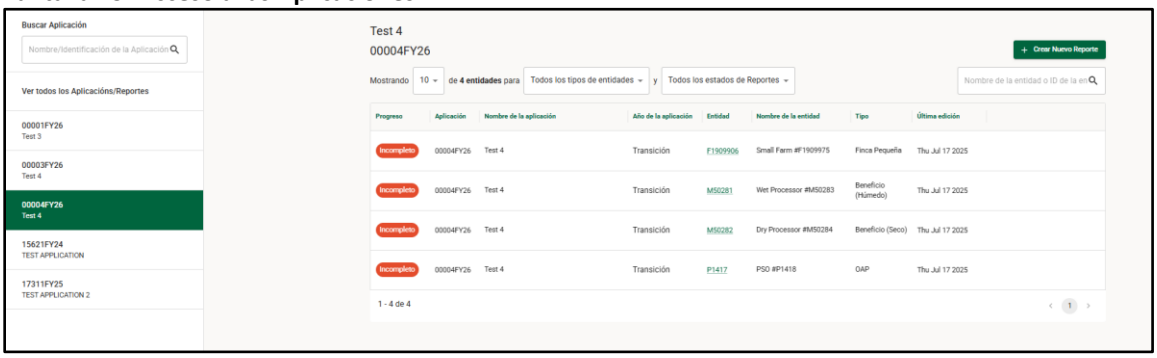
Los reportes de entidades tendrán uno de los siguientes estados de progreso:

- **Nuevo:** Inspector ha creado un nuevo reporte.
- **Incompleto**: se han evaluado algunos indicadores en un reporte.
- **Finalizado y enviado**: el inspector ha enviado un reporte al verificador y lo ha sincronizado.
- **Verificador señaló para revisión, pero el inspector no ha recibido la actualización**: el verificador ha completado su revisión del reporte del inspector y lo ha devuelto al inspector para su revisión. El inspector aún no ha sincronizado.
- **Verificador señaló para revisión, el inspector está revisando**: el verificador ha devuelto el reporte al inspector y el inspector lo ha sincronizado.
- **Revisado por el verificador:** el verificador ha completado su revisión del reporte y no es necesario realizar más cambios.
- **Aceptado por el verificador**: el verificador ha marcado que el cliente aprobó el reporte.

4.5 Crear un Nuevo Reporte

Una vez que el inspector ha sincronizado, la columna izquierda de la página de inicio en la interfaz del inspector mostrará todas las aplicaciones a las que la organización verificadora tiene acceso actualmente. Cuando se selecciona Ver Todos los Reportes en la columna de la izquierda, en el lado derecho de la página se mostrarán los reportes que el inspector haya iniciado anteriormente (ver Pantalla 19). Una vez que se hace clic en una aplicación, la página mostrará las entidades de esa aplicación para las que el inspector ha comenzado a escribir reportes y el estado de progreso de cada uno. Si una aplicación no aparece en la lista, el verificador aún no la ha solicitado utilizando el código de seguridad proporcionado por el cliente o el inspector necesita sincronizar para acceder a las aplicaciones solicitadas recientemente.

Pantalla 19: Acceso a las Aplicaciones



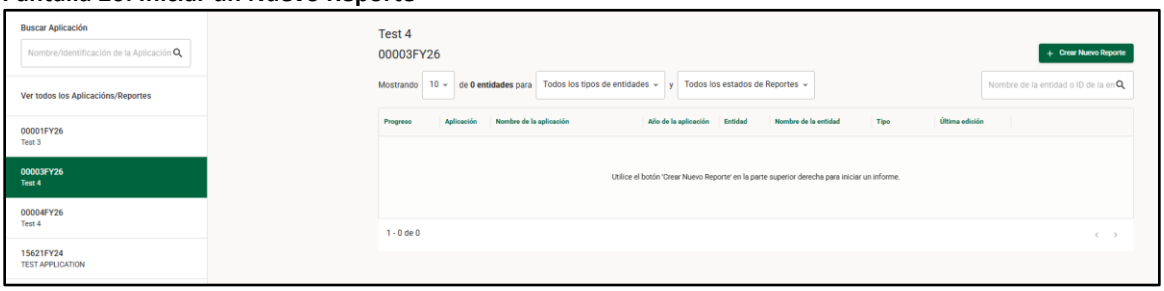
Para iniciar un nuevo reporte o continuar un reporte en curso, los inspectores deben hacer clic en la aplicación en la columna de la izquierda. Si el inspector ha comenzado a trabajar previamente en uno o más reportes de la aplicación, el lado derecho de la pantalla mostrará esos reportes en curso. Si no hay reportes iniciados por el inspector en esa aplicación, el lado derecho aparecerá en blanco (ver

© SCS Global Services

Pantalla 20).

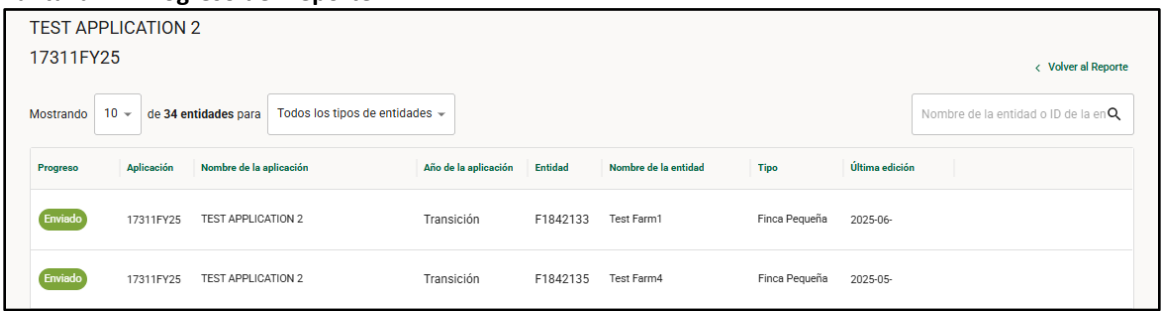
© SCS Global Services

Pantalla 20: Iniciar un Nuevo Reporte



Una vez que se hace clic en Crear Nuevo Reporte, en la página siguiente se mostrarán todas las entidades de esa aplicación, incluido el ID de la entidad, el nombre, el tipo y la fecha de la última edición. Cada entidad mostrará el estado de progreso del reporte: No iniciado, Incompleto, Enviado, Revisado, Devuelto, Aceptado o Rechazado (ver Pantalla 21). El inspector también puede filtrar por Estado del reporte (ver Pantalla 22).

Pantalla 21: Progreso del Reporte

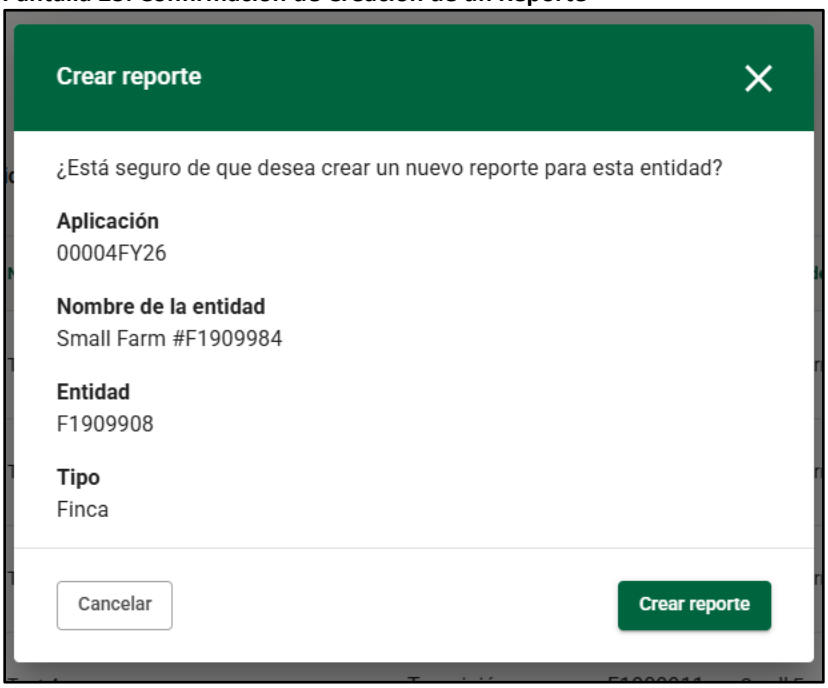


Pantalla 22: Estatus del Reporte

Una vez que el inspector identifica la entidad para la que redactará un reporte, al hacer clic en el estado del reporte este se abre. Para crear un reporte por primera vez, haga clic en un reporte con el estado No iniciado. Aparecerá una ventana emergente que muestra el nombre de la aplicación, el nombre de la entidad, el ID de la entidad y el tipo, y le preguntará si está seguro de que desea crear este reporte (ver Pantalla 23).

© SCS Global Services

Pantalla 23: Confirmación de Creación de un Reporte



Para buscar un reporte de una entidad específica por nombre o ID, haga clic en la barra de búsqueda en la esquina derecha para buscar (ver
Pantalla 24). Después de escribir el término de búsqueda, se mostrarán todas las entidades relevantes de todas las aplicaciones a las que la organización tiene acceso.

Pantalla 24: Búsqueda de Entidades

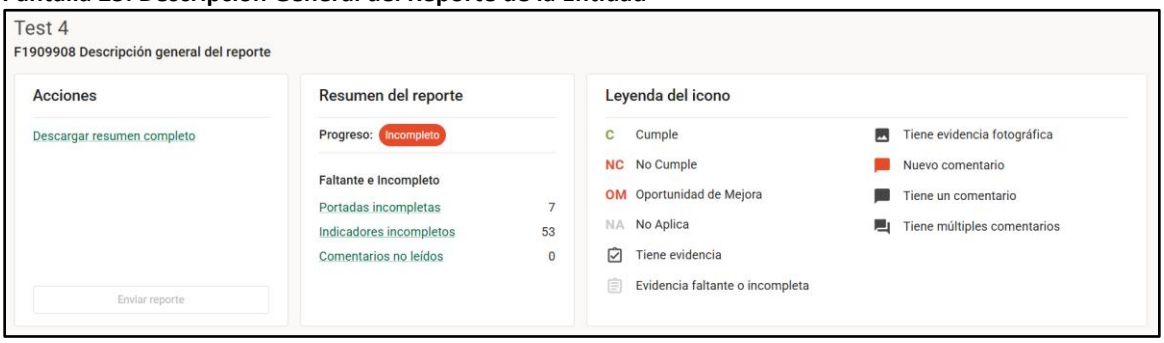
4.6 Navegar por un Reporte

Después de hacer clic en el progreso para abrir un reporte de entidad, el inspector será llevado a la página Descripción General del Reporte de entidad (ver Pantalla 25), que incluye secciones relacionadas con Acciones, un Resumen del Reporte y una Guía de Iconos. El Resumen del Reporte muestra las secciones que faltan o están incompletas, incluida la información incompleta de la portada, los indicadores incompletos y los comentarios no leídos.

Al desplazarse hacia abajo, el inspector puede ver qué secciones de la portada están completas o incompletas y las evaluaciones de cada indicador y si incluye evidencia, evidencia fotográfica y comentarios.

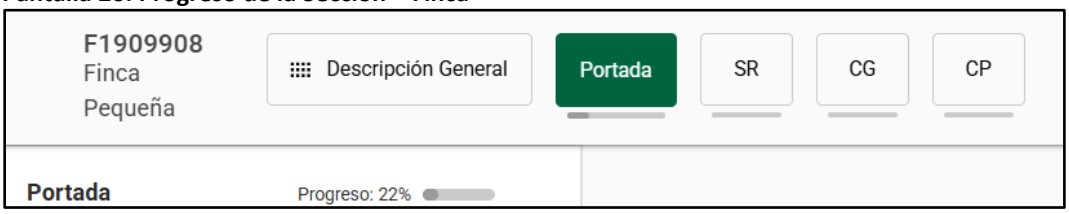
© SCS Global Services

Pantalla 25: Descripción General del Reporte de la Entidad

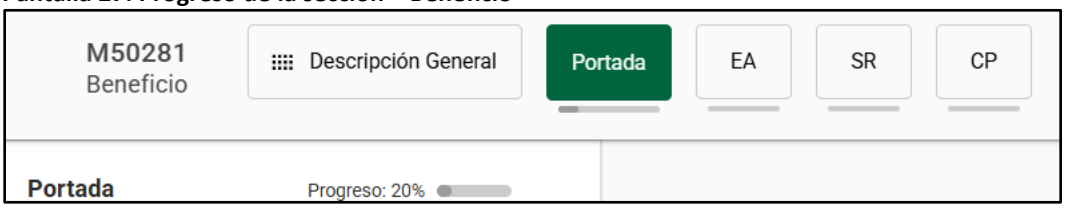


Hay varias formas de verificar el progreso de cada sección, incluida la barra gris debajo del nombre de cada sección, que se vuelve verde una vez que se completa, o desde dentro de la sección, la barra gris proporciona el porcentaje de progreso (ver Pantalla 26 yPantalla 27). Cuando una página dentro de una sección está completa, en la parte inferior de la página dirá Sección completada (ver Pantalla 28). Si falta información, el inspector puede verificar qué información requerida debe completarse haciendo clic en Revisar Sección (ver Pantalla 29).

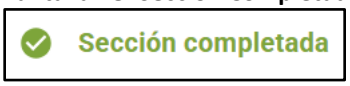
Pantalla 26: Progreso de la Sección – Finca



Pantalla 27: Progreso de la sección – Beneficio



Pantalla 28: Sección Completada



Pantalla 29: Revisar Sección

4.7 Edición de la Información de la Portada

Para cada reporte de entidad, se requiere que los inspectores completen primero la información de la portada antes de diligenciar las evaluaciones de los indicadores. Muchos datos de la portada solo se pueden completar después de que se haya recopilado la información en campo. **Tenga en cuenta que algunos campos se completan automáticamente durante la transferencia de la aplicación del proveedor al SRV.** Los inspectores también deben verificar la información ya ingresada y hacer los cambios

© SCS Global Services

necesarios. Este es un paso muy importante para el inspector. Para obtener más detalles sobre la recopilación de datos de la portada, consulte el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices.*

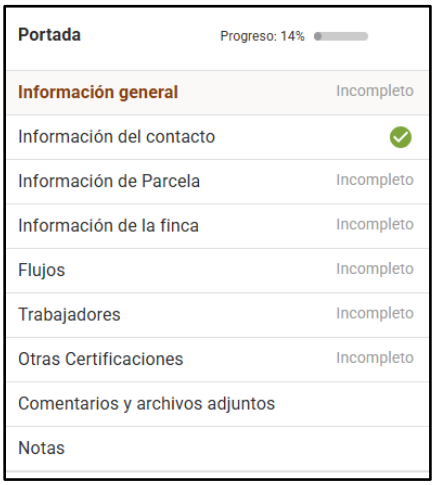
Los inspectores deberán diligenciar la información de las siguientes secciones de la portada, cuando corresponda:

- **Información general**: Nombre de la entidad, Fecha de inspección
- **Información de contacto:** Información del contacto principal, Direcciones
- **Información del lote:** ¿Inspeccionado? 'Sí'/'No', nombre del lote, tamaño del lote, zonas de riesgo en el lote)
- **Información de la entidad**
  - **Información de la finca**: ¿Carta de compromiso disponible? 'Sí'/'No', OAP (si es aplicable), Información sobre las condiciones de cosecha, Tamaño de la finca (Total de hectáreas, Total de hectáreas de producción de café, Áreas de conservación, Número de árboles por hectárea, Número de cuerpos de agua), Volumen total de producción anual (ya sea en verde, cereza, pergamino o natural/secado al sol) de la última cosecha finalizada.
  - **Información del procesador**: Tipo de procesador, Selección y clasificación del café, Información sobre las condiciones de cosecha, Información sobre el volumen procesado (ya sea en verde, cereza, pergamino o natural/secado al sol) de la última cosecha finalizada, Actividades del procesador, Otros productos.
  - **Información de almacén**: información sobre las condiciones de cosecha, Otros productos, Información sobre el volumen de almacenamiento (ya sea en verde, cereza, pergamino o natural/secado al sol) de la última cosecha finalizada.
- **Flujos:** Información de flujos, Volúmenes de salida
- **Beneficiado in situ:** 'Sí'/'No'
- **Trabajadores**: ¿La entidad utiliza intermediarios laborales? «Sí» / «No», Número de menores viviendo en el lugar al momento de la inspección, Número de trabajadores familiares, Número de trabajadores de intercambio comunitario (si aplica), Información sobre trabajadores permanentes y trabajadores temporales/estacionales.
- **Otras certificaciones**
- **OAP de Soporte** (si aplica)
- **Comentarios y archivos adjuntos:** Sección opcional para respaldar las evaluaciones del inspector
- **Notas:** Sección opcional para apoyar las evaluaciones de los inspectores

Tenga en cuenta que la información de la portada se distribuye en varias páginas dentro de la interfaz del inspector. Para completar más información, los inspectores pueden hacer clic en 'Siguiente' o 'Saltar' directamente a la sección usando el panel en el lado izquierdo de la página.

© SCS Global Services

Pantalla 30: Secciones de la Portada



4.7.1 Fecha de inspección

Los inspectores registrarán la fecha real en que se realizó la inspección de campo para la entidad específica (DD/MM/AA). En los casos en que la inspección se haya realizado durante varios días, el inspector debe ingresar el último día de inspección de campo.

4.7.2 Lotes de la finca

El informe de Excel 'información GPS de fincas' de cada aplicación, que enumera incluye el número de lotes asociados a cada entidad, está disponible para su descarga desde el menú desplegable 'Acciones para la Aplicación' en el SRV. En el caso de las fincas con varios lotes, los inspectores deben seleccionar "Sí" o "No" en respuesta a la pregunta "¿Inspeccionado?" (ver Pantalla 31), para cada lote que figure en la sección Lotes de la Finca de la portada de la entidad en respuesta a la pregunta "¿Inspeccionado?" (Pantalla 31). Si se selecciona 'Sí', lo que indica que el lote fue inspeccionado, el inspector debe ingresar el nombre del lote y el tamaño (Ha) y áreas de riesgo asociados con el lote. Adicionalmente, si se selecciona 'No', no se registrará ninguna información sobre el lote, ya que este no fue inspeccionado.

Los inspectores pueden agregar o eliminar lotes de la sección Información de Lotes de la portada de la entidad, según sea necesario. Sin embargo, si los inspectores agregan o eliminan lotes, el verificador observará un ícono de discrepancia y un bloqueador a nivel de aplicación en el SRV, una vez que el inspector envíe los reportes de la entidad afectada. Los detalles sobre cómo resolver estas discrepancias se proporcionan en el *Manual de Operaciones Procedimientos de Prácticas de C.A.F.E. Practices.*

© SCS Global Services

Pantalla 31: Información Requerida de Lote

4.7.3 Información de contacto

Los inspectores se asegurarán de que en la portada de cada entidad incluida en la muestra se registre la información de contacto completa (ver

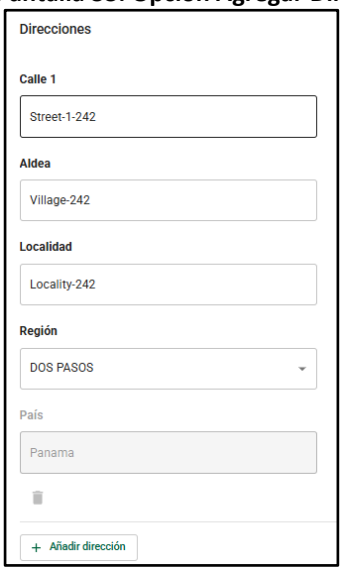
Pantalla). La información de contacto completa incluye: Apellido, Nombre, Nombres adicionales (opcional), Relación con la Entidad, Fecha de Nacimiento (opcional), Género y Dirección. El SRV completará previamente los siguientes campos en la sección Información de Contacto basado en la aplicación del proveedor: Apellido, Nombre, Relación con la entidad y Dirección. Los inspectores verificarán que esta información sea precisa y la actualizarán según sea necesario. El campo, Relación con la entidad, se diligenciará previamente con Propietario. Durante la inspección, si el contacto principal es diferente del propietario, el inspector editará la información en consecuencia y seleccionará otra opción de la lista desplegable (por ejemplo, gerente). Los inspectores registrarán la información de contacto del contacto principal de la entidad, no de la persona de contacto indicada para la aplicación.

Pantalla 32: Información de Contacto

Los usuarios pueden hacer clic en el campo "Agregar dirección" para registrar direcciones de contacto principales adicionales, si es necesario (ver Pantalla).

© SCS Global Services

Pantalla 33: Opción Agregar Dirección

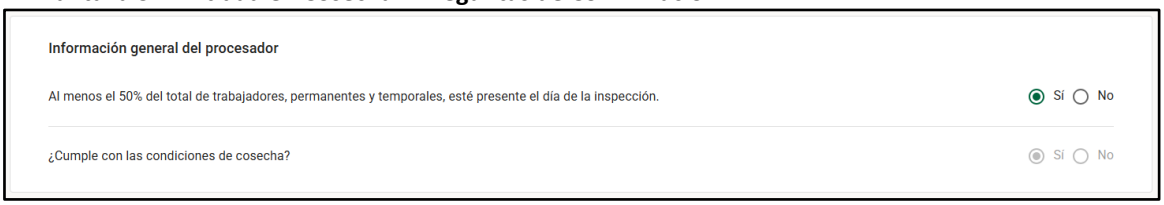


Cuando la página de la portada esté completa, aparecerá "Sección Completada" en la parte inferior de la página. Los inspectores pueden hacer clic en "Revisar Sección" para ver los campos obligatorios que faltan, que se delinearán en rojo.

4.7.4 Confirmación de en Cosecha

El inspector completará las preguntas de confirmación de en cosecha en la sección de Información de la Entidad en la portada del SRV. Las respuestas del inspector a estas preguntas diligenciarán automáticamente el campo "¿Se cumplen las condiciones de en cosecha?" en la misma sección (ver Pantalla). Refiérase al Manual *de Procedimientos de C.A.F.E. Practices* para obtener detalles sobre la calificación del estatus de "en cosecha" para entidades y aplicaciones.

Pantalla 34: Entidad en Cosecha – Preguntas de Confirmación



4.7.5 Información de la OAP

Los inspectores deben especificar una OAP para cada reporte de finca pequeña en una aplicación. La OAP incluida en la aplicación aparecerá en un menú desplegable en la portada de la entidad, dentro del apartado de Información de la Finca.

4.7.6 Tamaño de la Finca

Dentro de la sección de Información de la Finca de la portada en el SRV, los inspectores ingresarán el total de hectáreas de la finca, el total de hectáreas de producción de café (área productiva), el área de conservación (hectáreas), el número de árboles por hectárea y el número de cuerpos de agua confirmados durante la inspección. Nótese que el número de cuerpos de agua registrados en la portada de la entidad en el SRV, debe incluir únicamente aquellos ubicados dentro del área productiva. El SRV

© SCS Global Services

mostrará un mensaje de error en esta sección de la portada, si la suma del área de conservación y el total de hectáreas de producción de café excede el total de hectáreas de la finca (ver

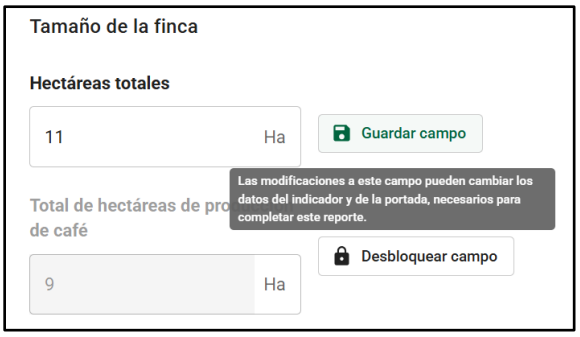
Pantalla **35**). Tenga en cuenta que las clasificaciones del tamaño de las fincas en C.A.F.E. Practices se basan en el área productiva, no en el área total de la finca.

Pantalla 35: Tamaño de la Finca Requisitos de Campo

4.7.7 Cambios en el Tamaño de la Finca (de Área productiva en Hectáreas) Encontrados Durante la Inspección de Campo

Para evitar retrasos en los reportes debido a discrepancias relacionadas con el tamaño de las fincas, el inspector puede actualizar el tamaño de la finca directamente en el SRV en la hoja de portada de la entidad. Para ello, los inspectores deberán hacer clic en "Desbloquear Campo" para editar los datos de Total de hectáreas y Hectáreas de producción de café. Aparecerá un mensaje de advertencia de que la actualización puede cambiar los datos requeridos de la portada y los indicadores para el reporte de la finca (ver Pantalla 36). Los inspectores pueden hacer clic en 'Guardar campo' para guardar cualquier cambio.

Pantalla 36: Cambios en el Tamaño de la Finca



© SCS Global Services

4.7.8 Datos de los trabajadores

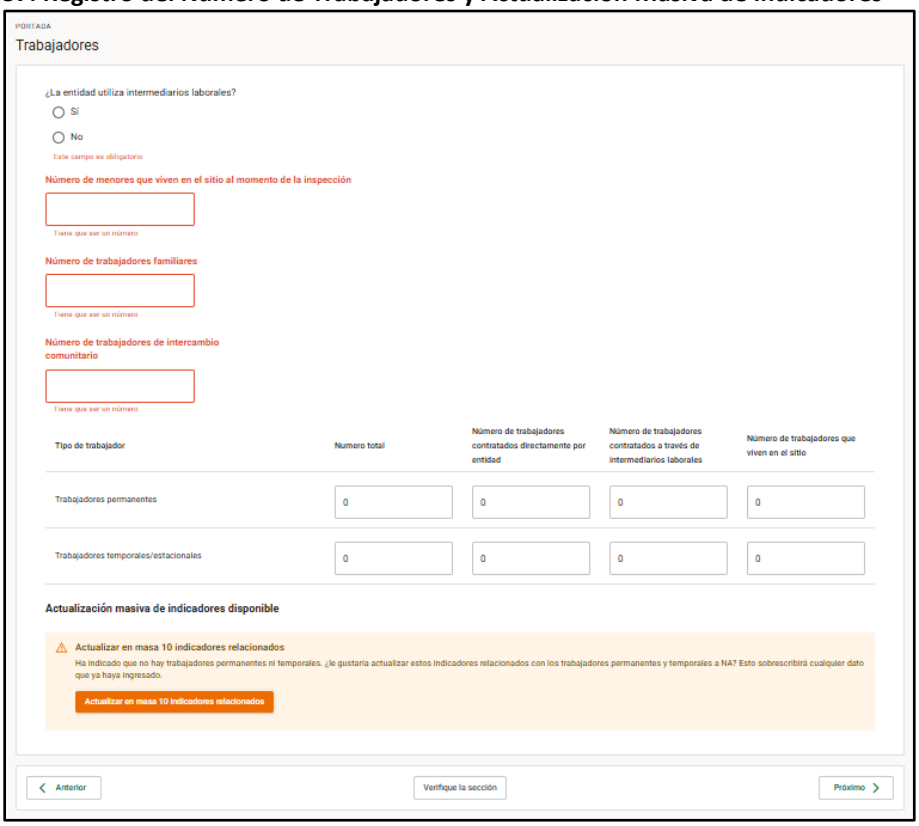
Los inspectores ingresarán los datos recopilados de los trabajadores durante la inspección de campo en la sección "Trabajadores" de la portada, incluido el número de trabajadores y su clasificación, según se especifica en el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices.*

La opción de actualizar de forma masiva determinados indicadores de Responsabilidad Social como No Aplicables, aparecerá cuando se registren cero trabajadores permanentes o cero trabajadores temporales/estacionales en este apartado. **Los inspectores registrarán el número de trabajadores antes de incluir las evidencias de la evaluación de los indicadores.** Si se registran evidencias en determinados indicadores de Responsabilidad Social, y luego se cambia a cero el número de trabajadores permanentes o temporales/estacionales en la portada, aparecerá la opción de actualización masiva de los indicadores (ver

Pantalla **37**). Si se selecciona la opción de actualización masiva de indicadores, se sobrescribirán las evidencias correspondientes. En el caso de las fincas grandes, se actualizarán 32 indicadores. En el caso de las fincas pequeñas, se actualizarán 22 indicadores. Consulte la Sección 4.9 para obtener más detalles sobre la actualización masiva de indicadores como No aplicables.

Los campos para registrar el número de trabajadores familiares y trabajadores de intercambio comunitario en la entidad están disponibles en la sección "Trabajadores" (ver Pantalla 37). Tenga en cuenta que la opción de actualización masiva de indicadores no se aplica cuando se registra un valor de cero solo para los trabajadores familiares o los trabajadores de intercambio comunitario, y el número de trabajadores permanentes y/o temporales es mayor que cero.

Pantalla 37: Registro del Número de Trabajadores y Actualización Masiva de Indicadores



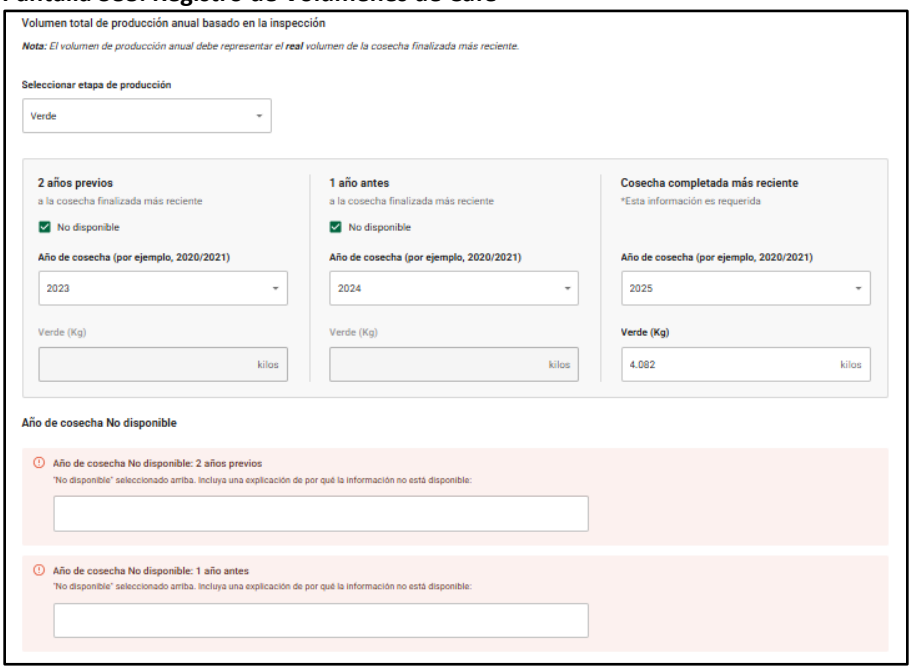
© SCS Global Services

4.7.9 Volúmenes de Producción/Procesamiento/Almacenamiento

Los inspectores verificarán los volúmenes de café reportados en la aplicación del proveedor con los recibos, las observaciones de la productividad relativa y las actividades de procesamiento, y la confirmación verbal. Si los rendimientos parecen inusuales para la región, los inspectores deben incluir un comentario en el reporte de la entidad, y los verificadores deben incluir una justificación al presentar el reporte, que explique la razón de los volúmenes inusuales.

Dentro de la sección de Información de la Entidad de la portada en el SRV, los inspectores deben registrar la cantidad total de café producido, procesado o almacenado durante la última cosecha finalizada. En el caso de las fincas, los inspectores también deben registrar los volúmenes de los dos años anteriores a la última cosecha finalizada. Si los datos de uno o dos años anteriores no están disponibles y no pueden registrarse, los inspectores seleccionarán "No disponible" para el año de cosecha específico. A continuación, el SRV solicitará al inspector que incluya una explicación de por qué faltan los datos del año de cosecha (ver Pantalla 38). En el caso de los procesadores y almacenes, si no se dispone de datos sobre el volumen total de CP procesado/almacenado y no se pueden registrar, los inspectores seleccionarán "No disponible" y proporcionarán una explicación de los datos de volumen que faltan en el espacio previsto. Los volúmenes de café se registrarán de **una sola forma**—verde, pergamino, natural/secado al sol o cereza— y se ingresarán en kilogramos (kg). Para ello, los inspectores seleccionarán uno de los cuatro tipos de café en el menú desplegable «Seleccionar etapa de producción» y registrarán el volumen o volúmenes en los campos correspondientes. El SRV convertirá automáticamente el volumen ingresado a verde (ver Pantalla 38).

Pantalla 388: Registro de Volúmenes de Café



Si el inspector ingresa un volumen de café que el SRV detecta como fuera del rango para la región, generará una Advertencia de Volumen de Producción, alertando al inspector de que debe proporcionar un comentario al verificador sobre por qué el volumen ingresado está fuera del rango normal (ver Pantalla 39).

© SCS Global Services

Pantalla 399: Advertencia de Volumen de Producción

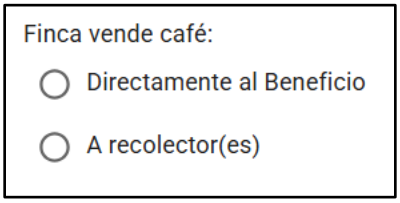
4.7.10 Flujos

Desde la sección "Flujos" en la portada del SRV, los inspectores deben ingresar el volumen total de salidas de café de una finca a todas las instalaciones de procesamiento y/o almacenes, dentro de la cadena de suministro de C.A.F.E. Practices. En el caso de las fincas, los inspectores deben contabilizar el volumen total de café producido y enviado a todas las instalaciones de procesamiento. En el caso de los beneficios, los flujos de salida de café de las instalaciones de procesamiento solo deben reflejar la suma de los volúmenes entrantes de las fincas muestreadas. Tenga en cuenta que las fincas y los beneficios húmedos deben tener los flujos de salida registrados en la portada de la entidad.

Fincas:

En la mayoría de los casos, la finca enviará todo el café producido al mismo beneficio. Cuando este es el caso, el inspector debe seleccionar el campo ' La finca vende café: Directamente al Beneficio' (ver Pantalla).

Pantalla 40: La Finca Vende Café



A continuación, el inspector debe seleccionar el beneficio correspondiente en el menú desplegable "Añadir flujo de salida" situado debajo del campo "La finca vende café". Al introducir los flujos de salida en la portada para las fincas (con o sin procesadores in situ) y para los almacenes, los tipos de entidad disponibles para que los inspectores seleccionen en el menú desplegable "Añadir flujo de salida" (ver Pantalla 41) incluyen todos los tipos de beneficios y almacenes. El SRV ingresará automáticamente el volumen de salida de la finca a una entidad en función del volumen anual total de café verde producido por la finca, tal como se ingresó en la portada de la finca. Si un inspector registra solo un volumen de flujo de salida para la entidad, el volumen de flujo de salida individual no se puede editar.

Pantalla 411: Flujo de Salida de Café de la Finca

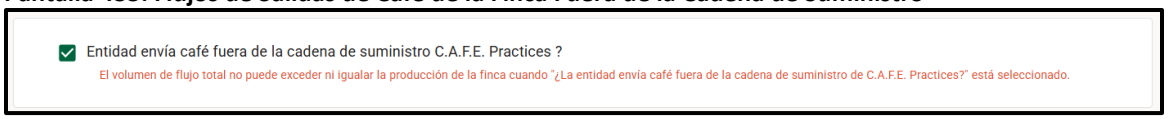
© SCS Global Services

Si el productor envía café a más de un procesador en la aplicación, el inspector aún debe seleccionar la opción ‘La finca vende café: Directamente al Beneficio’. A continuación, el inspector debe añadir los flujos de salida adicionales utilizando la opción desplegable "Añadir flujo de salida". El inspector debe registrar la cantidad de kilogramos de café verde enviados a cada procesador en la aplicación (ver
Pantalla 42). Si el inspector agrega un flujo de salida adicional, puede editar cada uno de los volúmenes de flujo de salida según sea necesario.

Pantalla 422: La Finca Divide el Flujo de Salida del Café

Si el inspector confirma que una finca envía café a beneficios fuera de la cadena de suministro, debe seleccionar la casilla de verificación '¿La entidad envía café fuera de la cadena de suministro de C.A.F.E. Practices?' (ver Pantalla 43). Cuando esta casilla de verificación está marcada, los inspectores no pueden registrar un volumen de flujo total (suma de los flujos de salida) que sea igual o superior al volumen total de producción de la finca. Si esto ocurre, la página "Flujos" de la portada del SRV no se marcará como completa. Tenga en cuenta que el volumen de flujos de las fincas en la aplicación de C.A.F.E. Practices a cualquier beneficio que esté fuera de la cadena de suministro no se incluyen en el SRV.

Pantalla 433: Flujos de Salidas de Café de la Finca Fuera de la Cadena de Suministro



Si la finca no utiliza un beneficio húmedo y en su lugar utiliza un proceso natural, el inspector debe seleccionar la casilla de verificación correspondiente en la pantalla de arriba (ver Pantalla 43).

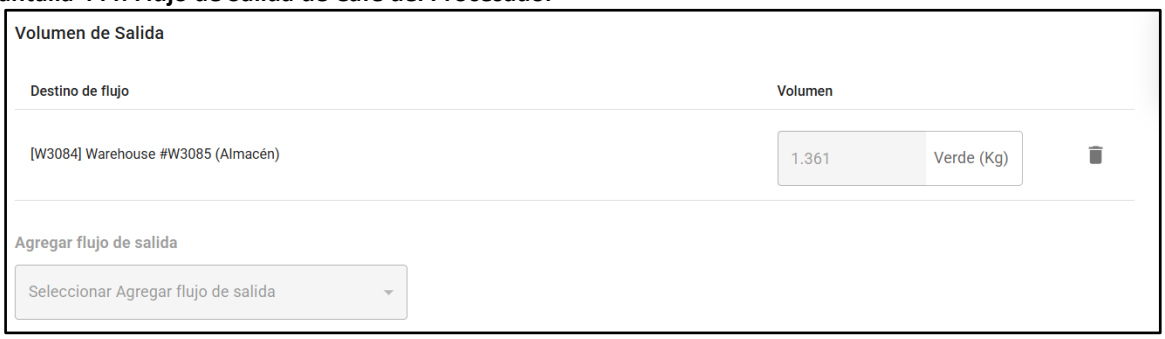
Procesadores:

Los inspectores ingresarán los flujos de salida para los procesadores de café dentro de la página 'Flujos', de la portada de la entidad en el SRV. El registro de los flujos de un beneficio funciona de la misma manera que lo hace para una finca. Al ingresar los flujos de salida en la portada de los beneficios, los tipos de entidad disponibles para que los inspectores seleccionen en el menú desplegable "Añadir flujo de salida" incluyen beneficios secos, beneficios húmedos/secos y almacenes.

Si un procesador envía todo el café a otra entidad (por ejemplo, un beneficio seco), el inspector debe seleccionar el beneficio o almacén correspondiente en el menú desplegable. El SRV registrará automáticamente el volumen de flujo en función del volumen total de café verde procesado que se ingresó en la página "Información del procesador" de la portada de la entidad (ver Pantalla 44).

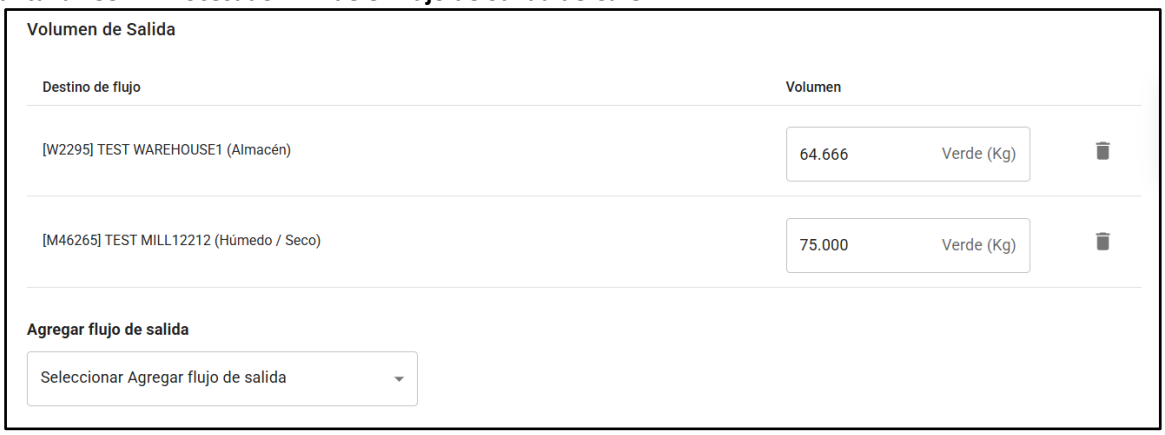
© SCS Global Services

Pantalla 444: Flujo de Salida de Café del Procesador



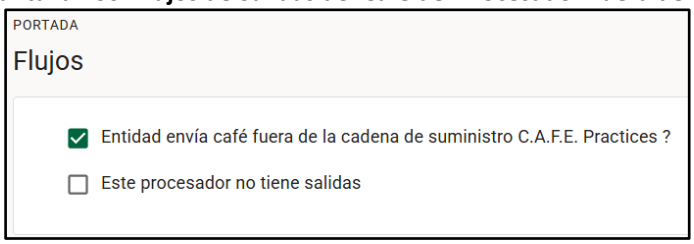
Si el procesador envía café a dos entidades diferentes (procesadores o almacenes), el inspector debe agregar los flujos de salida adicionales utilizando el menú desplegable 'Agregar flujo de salida' e ingresar el número de kilogramos de café verde enviados a cada entidad (ver Pantalla 45).

Pantalla 455: El Procesador Divide el Flujo de Salida de Café



Si el inspector confirma que un beneficio envía café fuera de la cadena de suministro, debe marcar la casilla de verificación 'La entidad envía café fuera de la cadena de suministro de C.A.F.E. Practices?' (ver Pantalla 46).

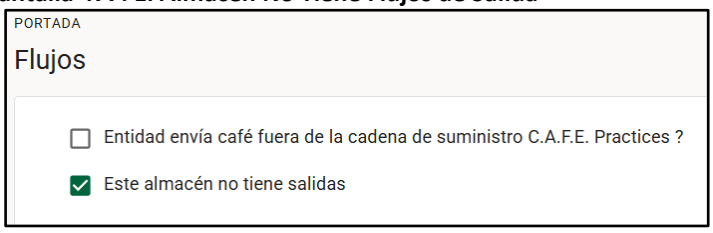
Pantalla 466: Flujos de Salidas del Café del Procesador Fuera de la Cadena de Suministro



Si la entidad es el punto final de la cadena de suministro de C.A.F.E. Practices (por ejemplo, almacén o beneficio seco), los inspectores deben seleccionar: **“**Este almacén/procesador no tiene flujos de salida" (ver Pantalla 47).

© SCS Global Services

Pantalla 477: El Almacén No Tiene Flujos de Salida

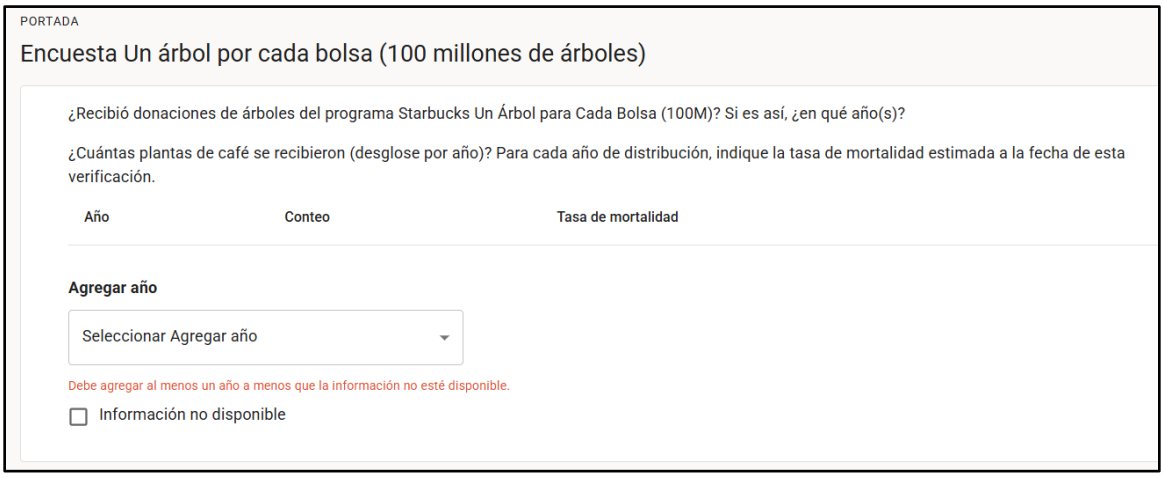


4.7.11 Preguntas sobre 100M Trees

En septiembre de 2015, Starbucks lanzó el programa One Tree for Every Bag (Un Árbol para Cada Bolsa) para reemplazar los cafetos que disminuyen su productividad debido a la edad y las enfermedades, como la roya del café. Por cada bolsa de café vendida, se donó una planta de café resistente a la roya a los productores de café en México, Guatemala y El Salvador. Debido al éxito del programa y a la necesidad continua en las comunidades cafeteras, en 2017, Starbucks integró el programa en las compras de café verde para escalarlo y donar 100 millones de árboles para 2025. Los caficultores que participan en el programa siguen llamándolo Un Árbol para Cada Bolsa.

Para apoyar el crecimiento y la recopilación de datos del programa, para las fincas que se identifican en el SRV como receptoras de árboles, se requiere que los inspectores diligencien una breve encuesta, durante el proceso de recopilación de datos de la portada de la finca (ver Pantalla 48). Esta encuesta aparecerá automáticamente como una subsección dentro de la portada, si se trata de un destinatario de árboles.

Pantalla 488: 100M Árboles



4.8 Evaluaciones Automáticas de No Aplicable

Con el fin de aumentar la eficiencia en la presentación de reportes, ciertos indicadores se evaluarán automáticamente como No aplicables (NA) en el SRV cuando el inspector complete la información de la portada.

Trabajadores:

a. Si se registra "0" solo en el campo de número de trabajadores permanentes, SR-H1.1, SR-H1.11, SR-H2.2 y SR-S2.2 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector).
b. Si se registra "0" solo en el campo de número de trabajadores temporales, SR-H1.2 se actualizará con una evaluación de NA (después de la confirmación del inspector).

© SCS Global Services

c. Si se registra "0" para los trabajadores que viven en el sitio, SR-C1.1, SR-C1.2, SR-C1.3, SR-C1.4, SR-C1.5, SR-C1.6, SR-C1.7, SR-C1.8, SR-C1.9 y SR-C1.10 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector).
d. Si se registra "0" en los campos para trabajadores permanentes y temporales, pero hay trabajo comunitario, SR-H1.3, SR-H1.4, SR-H1.5, SR-H1.6, SR-H1.7, SR-H1.8, SR-H1.9, SR-H1.10, SR-H3.2, SR-H3.3, SR-H3.6, SR-H3.8, SR-S3.7, SR-S3.8, SR-M1.1, SR-M2.1 y SR-M2.2 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector), además de los indicadores enumerados de (a) a (c).
e. Si se ingresa "0" en los campos para trabajadores permanentes, trabajadores temporales y campos de trabajo comunitario, SR-H2.1, SR-H3.1, SR-H4.4, SR-C2.1, SR-C2.2, SR-C3.1, SR-C3.3, SR-S1.2, SR-S2.1, SR-S3.1, SR-S3.3, SR-M2.3 y SR-M2.4 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector), además de los indicadores enumerados de (a) a (d).

Cuerpos de agua: Si se ingresa "0" en el campo de número de cuerpos de agua, CG-W1.1, CG-W1.2, CG-W1.3, CG-W1.4 y CG-W1.5 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector).

Fincas Pequeñas con Beneficio: Si una finca pequeña con un beneficio en el sitio procesa menos de 3,500 Kg de café verde, CP-W2.2, CP-W2.3 y CP-W2.4 se actualizarán de forma masiva con evaluaciones de NA (después de la confirmación del inspector).

4.9 Registro de Evidencias y Evaluación

Utilizando las notas de campo de las inspecciones de campo, los inspectores deben registrar evidencias para cada indicador. En varios casos, los indicadores relacionados pueden agruparse en una misma página y sólo requerirán que se diligencie un campo de evidencia cualitativa, para aumentar la eficiencia en la presentación de reportes. Los inspectores evaluarán cada indicador individualmente, pero solo registrarán las evidencias una vez. Los inspectores deben asegurarse de que las evidencias respaldan la evaluación de todos los indicadores agrupados.

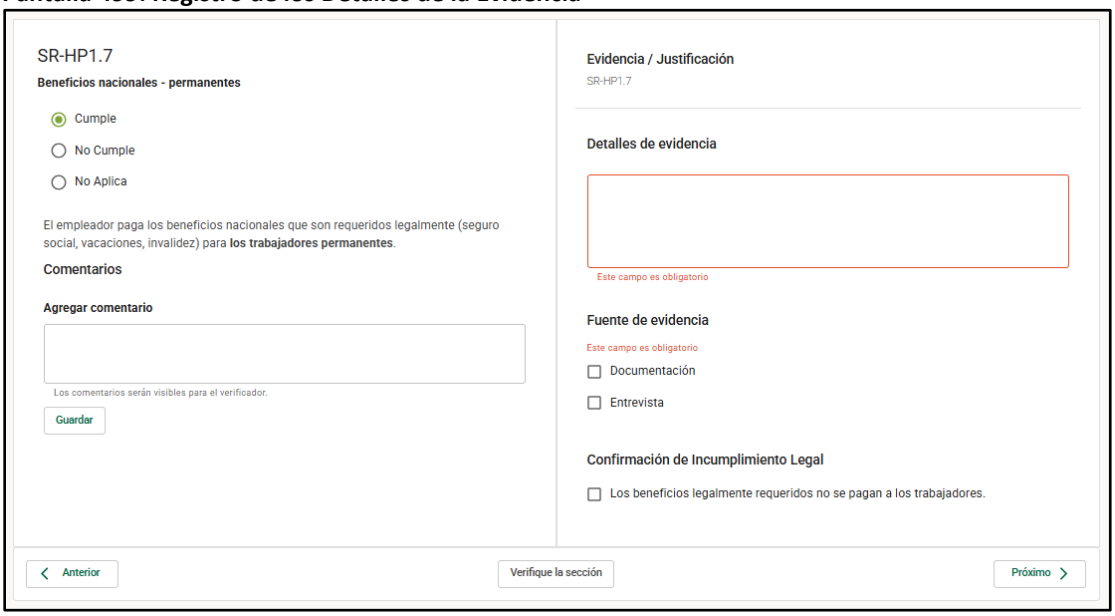
La evaluación de cada indicador contiene varios componentes:

- Evaluación (Cumple, No Cumple, Oportunidad de Mejora o No Aplica)
- Evidencia cualitativa (para respaldar la decisión de la evaluación)
- Evidencia cuantitativa (para respaldar la decisión de la evaluación)
- Fuente de Evidencia (Documentación y/o Entrevistas y/u Observación)
- Detalles de la evidencia
- Registros de entrevistas de trabajadores (para algunos indicadores SR-H1 – ver Sección 4.8.1)

Además de la evidencia cualitativa, los campos de evidencia para ciertos indicadores en el SRV requerirán que el inspector ingrese evidencia cuantitativa. El inspector no podrá continuar con un reporte a menos que se registre la información cuantitativa solicitada. Además, existe la opción de añadir archivos adjuntos a la evaluación.

© SCS Global Services

Pantalla 499: Registro de los Detalles de la Evidencia



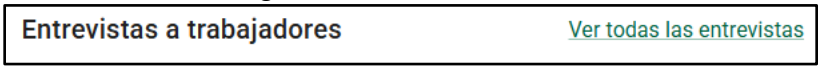
Pantalla 50: Registro de la Fuente de Evidencia

4.9.1 Registros de Entrevistas a Trabajadores

Los inspectores deben incluir registros de las entrevistas en el reporte de cada entidad en la que los trabajadores estaban disponibles para ser entrevistados.

Debajo del campo de detalles de la evidencia y la fuente de evidencia para varios de los indicadores SR-H1, los inspectores verán Entrevistas a los trabajadores (ver Pantalla 51). A medida que se vayan añadiendo las entrevistas a los trabajadores, éstas aparecerán debajo de los indicadores relevantes.

Pantalla 511: Añadir Registros de Entrevistas

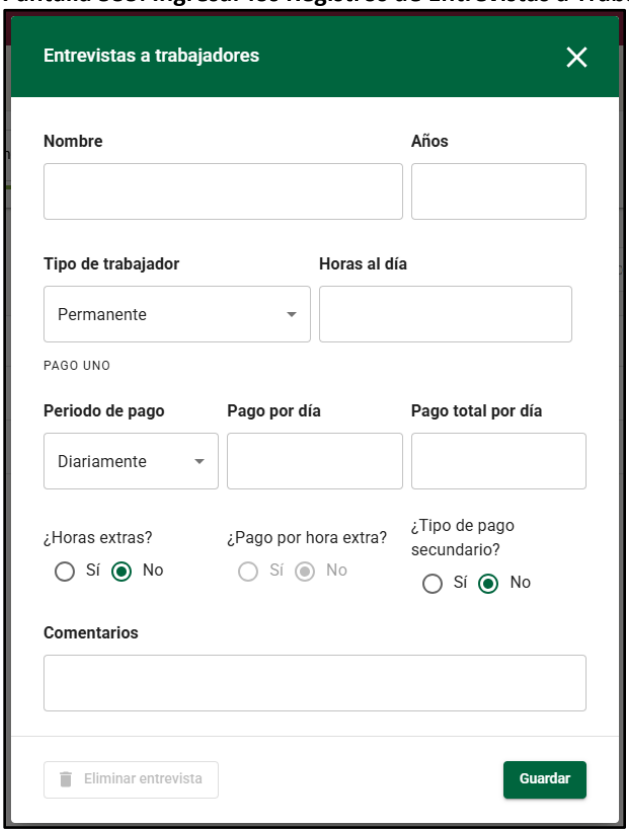


Al hacer clic en Ir a Entrevistas, los inspectores accederán a la sección Entrevista. También se puede acceder a la sección de entrevistas haciendo clic en la pestaña de la esquina superior derecha llamada Entrevistas. Al hacer clic en Agregar Entrevista de Trabajador (ver Pantalla 52), aparecerá una ventana emergente con campos obligatorios adicionales (ver Pantalla 53).

Pantalla 522: Añadir Registros de Entrevistas Adicionales

© SCS Global Services

Pantalla 533: Ingresar los Registros de Entrevistas a Trabajadores



Los campos del registro de entrevistas a trabajadores incluyen:

- **Nombre:** este campo solo es visible para los inspectores. El nombre del trabajador no aparecerá en ninguna parte del reporte.
- **Edad**
- **Tipo de trabajador:** clasificación del trabajador como a tiempo completo o estacional/temporal.
- **Horas por día:** el número estándar de horas trabajadas por día. Solo ingrese números, no texto (es decir, 4.5, 8, 10).
- **Período de pago**
- **Pago por día:** el pago en efectivo de una jornada laboral estándar. Ingrese solo números.
- **Pago total por día:** el equivalente en efectivo ajustado, del pago total por día más cualquier pago en especie recibido por los trabajadores y/o el pago adicional promedio de horas extras. Ingrese solo números.
- **Horas extras**
- **Pago de horas extras**
- **Tipo de pago secundario**
- **Comentarios**

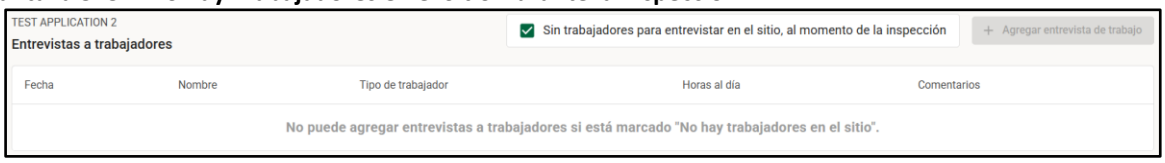
Los inspectores deben registrar la información necesaria y hacer clic en Guardar. Esto guardará el registro de la entrevista y permitirá al inspector agregar otra entrevista de trabajador o volver al siguiente indicador.

Si no hay trabajadores en el sitio al momento de la inspección, los inspectores pueden marcar la casilla No hay trabajadores en el sitio para entrevistar en el momento de la inspección (ver Pantalla 5454).

© SCS Global Services

- Si se han registrado entrevistas a los trabajadores, no es posible marcar esta casilla.
- Si esta casilla se marca accidentalmente antes de agregar entrevistas a los trabajadores, los inspectores pueden desmarcarla para volver a mostrar los campos.
- Si la entidad es verificada en cosecha, los trabajadores deben estar presentes para las entrevistas. Los inspectores deben confirmar que se cumple la muestra de entrevistas requerida para cada entidad inspeccionada.

Pantalla 5454: No hay Trabajadores en el Sitio Durante la Inspección



4.10 Uso de la Herramienta de Auto Llenado

El SRV incluye una herramienta de auto llenado que puede utilizarse para reportar los indicadores de Responsabilidad Social de fincas grandes integradas verticalmente. En los casos en que la finca integrada verticalmente cumpla con estos criterios, los inspectores pueden usar la herramienta para completar automáticamente el reporte del beneficio con la evidencia y las evaluaciones del área temática de Responsabilidad Social registradas para el reporte de la finca correspondiente. Los datos de la portada de la finca y del beneficio deben registrarse por separado.

La herramienta solo debe utilizarse en los casos en que:

1) El beneficio está integrado verticalmente con la finca,
2) El beneficio está localizado en la misma ubicación física que la finca grande; Y
3) El beneficio es propiedad de la misma persona o empresa que la finca.

Para utilizar la herramienta de auto llenado, los inspectores primero deben completar los indicadores de Responsabilidad Social en el reporte de la finca y luego hacer clic en la pestaña Portada.

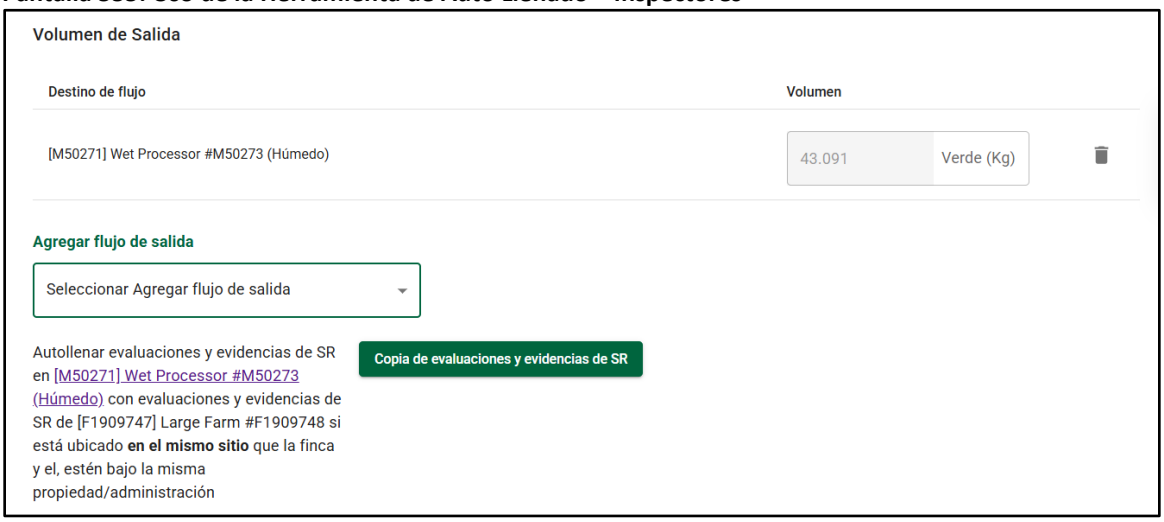
A continuación, los inspectores deben desplazarse hacia abajo hasta la sección Flujos y seleccionar el ID del beneficio al que la finca envía su café. Si el beneficio seleccionado está ubicado en el mismo sitio que la finca y está bajo la misma propiedad/administración y el inspector desea usar el reporte de Responsabilidad Social de la finca para completar automáticamente el reporte del beneficio, seleccione Copiar puntuaciones y evidencia de SR (ver

© SCS Global Services

Pantalla 55). Si el beneficio seleccionado para el flujo de salida ya tiene un reporte iniciado por otro inspector, la opción de copiar los indicadores SR no aparecerá.

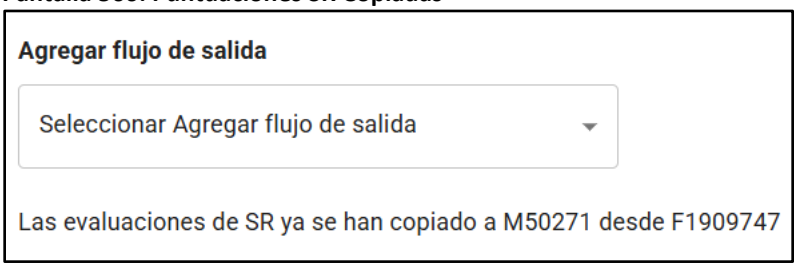
© SCS Global Services

Pantalla 555: Uso de la Herramienta de Auto Llenado – Inspectores



Después de seleccionar copiar las puntuaciones SR, aparecerá un mensaje confirmando la copia (ver Pantalla 56).

Pantalla 566: Puntuaciones SR Copiadas



Una vez que se han copiado las puntuaciones de SR, el inspector debe editar en el reporte del beneficio los indicadores específicos del beneficio. Cualquier cambio realizado en el área temática de SR de la finca DESPUÉS de que se haya ejecutado la acción de auto llenado, NO actualizará automáticamente el reporte de SR del beneficio. Si la herramienta de auto llenado se usa de nuevo en la misma portada de la finca, sobrescribirá el auto llenado anterior con las puntuaciones y la evidencia del reporte más reciente de la finca.

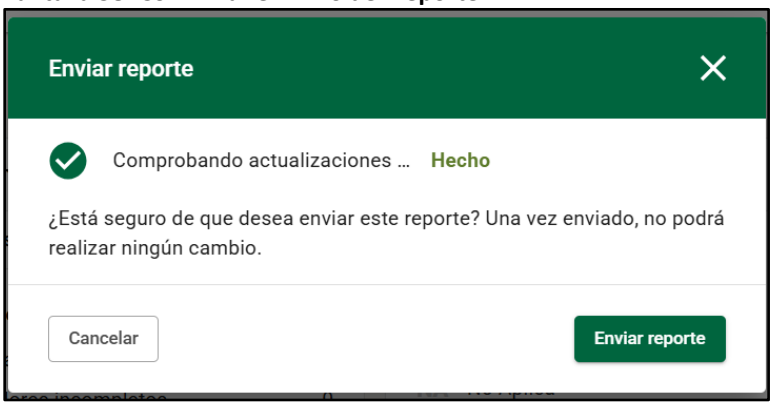
4.11 Completar y Enviar el Reporte al Verificador

Una vez que todos los indicadores estén totalmente diligenciados y la portada esté completa, el botón de Enviar Reporte (ver Pantalla 57) ya no aparecerá en gris en la pestaña Vista General y los inspectores podrán hacer clic en este botón y enviar el reporte. Si el reporte está incompleto, el botón de Enviar Reporte no podrá ser seleccionado. Cuando los inspectores hagan clic en Enviar Reporte, aparecerá una ventana emergente y el reporte se sincronizará y solicitará confirmación sobre el envío del reporte (ver Pantalla). Una vez enviado, el progreso del reporte cambiará a Enviado (ver Pantalla 59) y el botón Enviar Reporte volverá a aparecer en gris.

© SCS Global Services

Pantalla 577: Envío del Reporte al Verificador para su Revisión

Pantalla 58: Confirmar el Envío del Reporte



Una vez que se envía el reporte de una entidad al verificador, el inspector ya no puede acceder a él. La única forma de que un inspector realice cambios en el reporte es solicitar que el verificador devuelva el reporte al inspector (Sección 4.12).

Pantalla 599: Reporte Enviado

© SCS Global Services

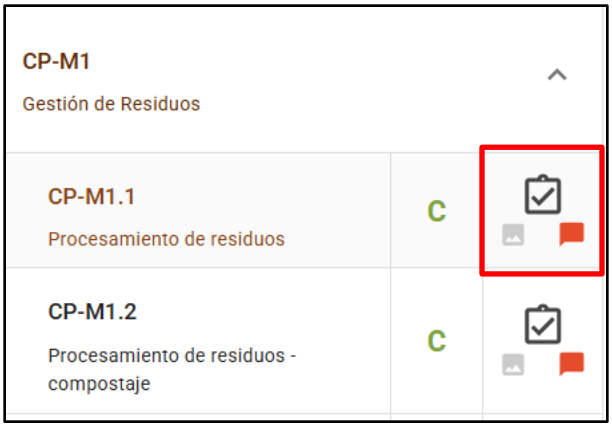
4.12 Revisión de los Comentarios Publicados por el Verificador y Publicación de Respuestas

Una vez que el verificador reciba el reporte, llevará a cabo una revisión. En la página Vista General de la interfaz del inspector, el inspector puede ver si hay comentarios no leídos en el resumen (ver Pantalla).

Pantalla 60: Comentarios No Leídos

Los indicadores con comentarios del verificador tendrán el símbolo de comentario ubicado junto a la evaluación (ver rojo en Pantalla 61). Los inspectores pueden hacer clic para ver el comentario, marcar el comentario como leído, registrar una respuesta y/o cambiar la evaluación o la evidencia. Como parte del proceso de revisión interna, los inspectores solo deben usar esta función de comentarios para confirmar si se han realizado cambios en los reportes de acuerdo con los comentarios del verificador.

Pantalla 611: Revisión de Comentarios



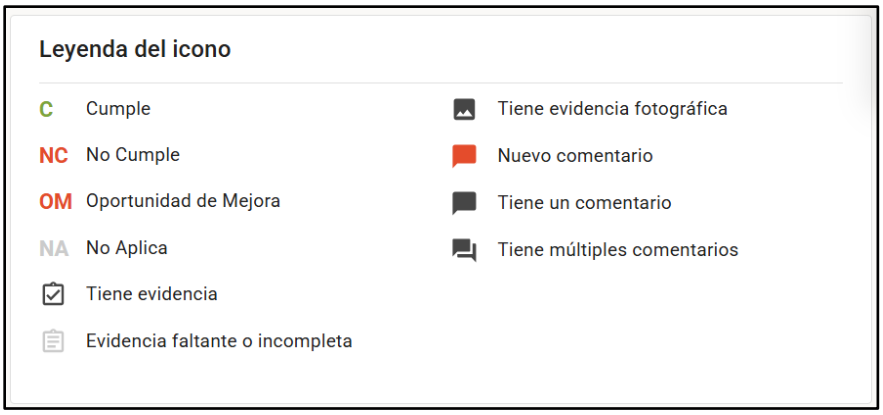
Para responder a un comentario publicado por el verificador, los inspectores pueden escribir en el campo de texto debajo del comentario del verificador y hacer clic en Guardar cuando haya terminado. El inspector también puede hacer clic en el botón de la derecha para marcar como leído (ver Pantalla 62).

© SCS Global Services

Pantalla 622: Respondiendo a los Comentarios - Inspector

El símbolo situado junto al indicador en la pestaña de vista general cambiará en función de si hay comentarios nuevos o múltiples comentarios, como se indica en la Guía de Iconos de la página Vista General (ver Pantalla).

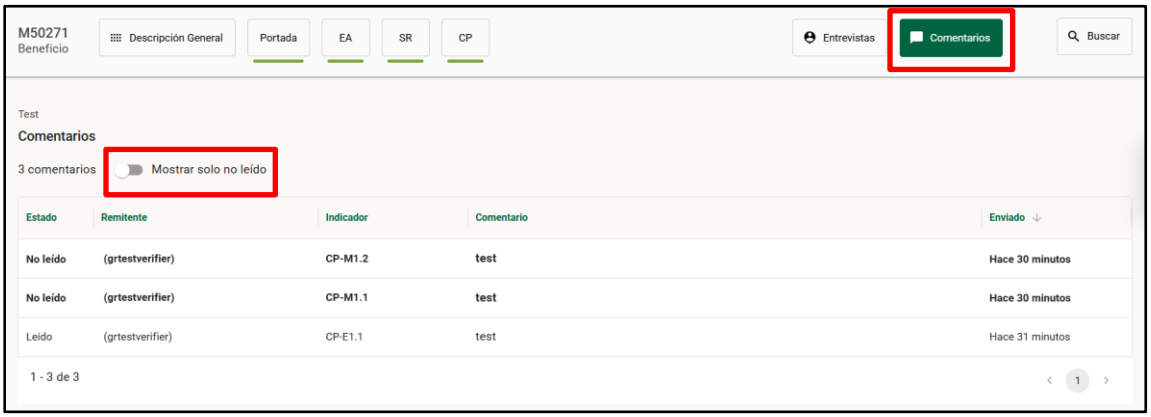
Pantalla 63: Guía de Iconos



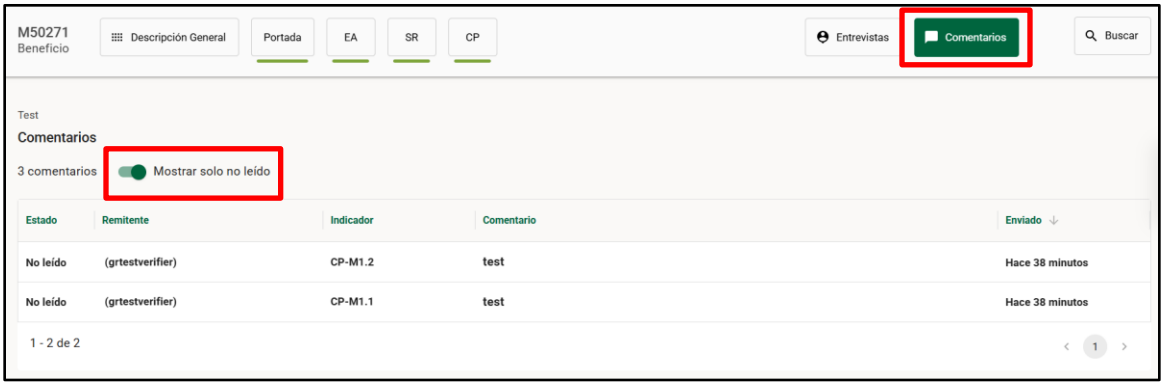
También hay una pestaña de Comentarios en la esquina superior derecha de la página que, al hacer clic, muestra un resumen de todos los comentarios que quedan en el reporte por Estado, Remitente, Indicador, Comentario, Enviado (ver Pantalla 6464 y 65).

© SCS Global Services

Pantalla 6464: Resumen de Comentarios



Pantalla 65: Resumen de Comentarios



5.0 Responsabilidades de los Verificadores

Se requiere que los verificadores revisen completamente los reportes enviados por el inspector o inspectores para verificar su exactitud y coherencia, asegurándose de que el reporte de verificación incluya todas las entidades necesarias y cumpla con los requisitos de muestreo. Además, los verificadores son responsables de solicitar copias de los reportes de entidades como beneficios o almacenes (véase la Sección 5.6) de otras aplicaciones, según corresponda, los verificadores recibirán una notificación por correo electrónico tras la aprobación o denegación de la solicitud de copia del reporte de la entidad; y son responsables de garantizar que los flujos sean correctos. Si un indicador necesita evidencias adicionales o si se tiene una pregunta para el inspector, los verificadores pueden señalar los reportes de las entidades para la revisión por parte del inspector. Los verificadores no están autorizados a realizar cambios en la portada, incluidos los flujos, de un reporte en el que está trabajando un inspector con el fin de evitar un conflicto para el inspector durante la sincronización.

Para revisar un reporte enviado por un inspector, los verificadores deben ir al panel de control.

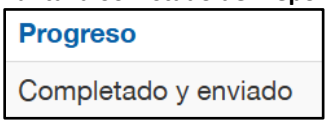
Las aplicaciones tendrán uno de los siguientes estados:

- No iniciada
- Incompleta
- Aceptada
- Devuelta
- Enviada
- Rechazada

© SCS Global Services

Al hacer clic en el ID de la aplicación, el verificador accederá a una lista de entidades de la aplicación. Al lado de cada entidad habrá un informe sobre el estado de progreso del reporte. Los reportes completados por los inspectores se mostrarán como "Completado y enviado" (ver Pantalla 66).

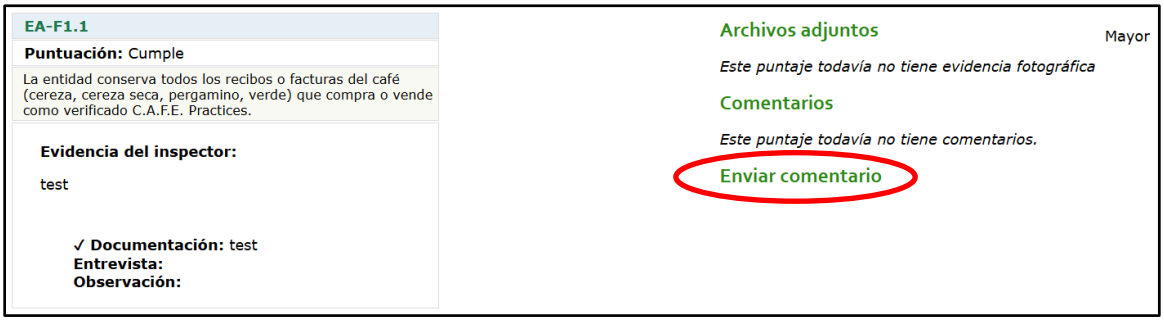
Pantalla 66: Estado del Reporte de la Entidad



5.1 Publicación de Comentarios - Verificador

Al revisar los reportes, los verificadores pueden dejar comentarios a los inspectores para alertarles de errores o preguntas sobre su reporte (ver Pantalla 67 y Pantalla 68). En la vista general de la aplicación, los verificadores deben hacer clic en el icono de reporte junto a la entidad y, a continuación, en el indicador que requiere un comentario. Habrá una opción a la derecha que permite publicar un comentario para ese indicador específico. El inspector verá el comentario del verificador en la parte inferior de la página del indicador. El verificador también puede publicar comentarios generales en la página de vista general de la entidad una vez que se hace clic en el icono del reporte.

Pantalla 67: Publicación de Comentarios - Verificador



Pantalla 68: Comentario Publicado - Verificador

5.2 Devolver el Reporte de una Entidad a un Inspector para su Revisión

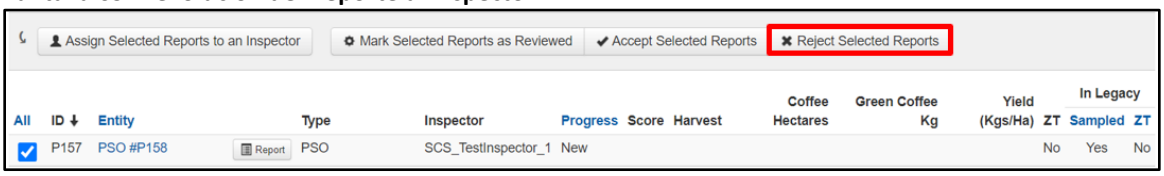
Una vez que se hayan incluido todos los comentarios, el siguiente paso es devolver el reporte al inspector para que lo revise. Se puede acceder a esta función en la pantalla de vista general de la entidad. **Solo los inspectores pueden realizar cambios en las evaluaciones y/o evidencias.** El verificador también tiene la opción de devolver el reporte al inspector desde la vista general de la aplicación. El verificador verá la

© SCS Global Services

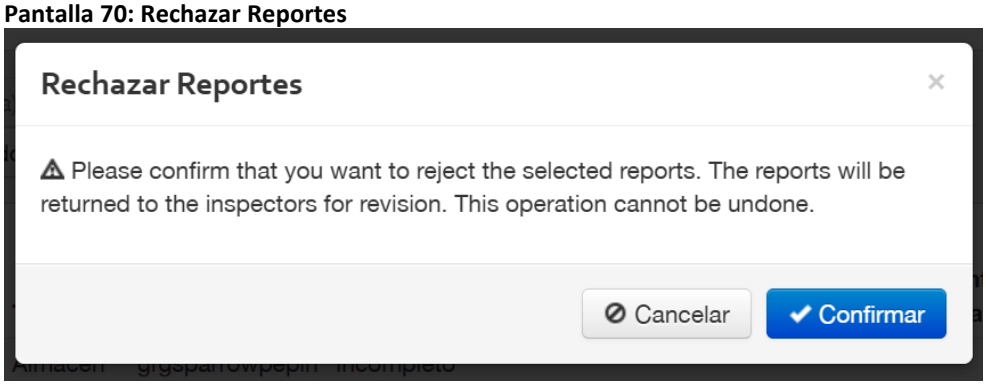
opción Aceptar o Rechazar el reporte en la fila del encabezado sobre la lista de entidades. Para devolver el reporte, los verificadores deben hacer clic en la casilla situada junto al reporte que desean devolver y, a continuación, hacer clic en Rechazar en el encabezado (ver Pantalla 69) y, a continuación, hacer clic en Confirmar (ver

Pantalla 70).

Pantalla 69: Devolución del Reporte al Inspector

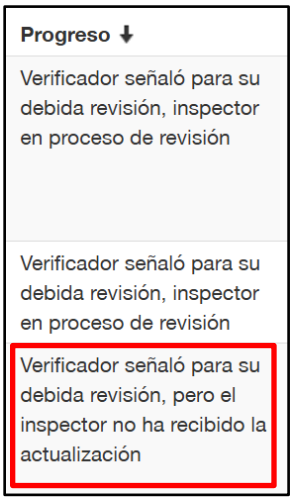


Pantalla 70: Rechazar Reportes



Cuando el verificador devuelva el reporte, el progreso aparecerá como "Verificador señaló para su debida revisión, pero el inspector no ha recibido la actualización" (ver Pantalla 71). La próxima vez que el inspector acceda a su sistema mientras está conectado a Internet y sincronice, el progreso se convertirá en "Verificador señaló para revisión, el inspector está revisando". Esto le indica al verificador que el inspector ha recibido los comentarios y está revisando el reporte.

Pantalla 71: Estado de Revisión de la Entidad



Los inspectores podrán ver si se les devuelven los reportes en su página principal (ver Pantalla 72).

© SCS Global Services

Pantalla 72: Visualización de Reportes Devueltos - Inspector

5.3 Revisión Final de los Reportes

Una vez que el inspector haya realizado los cambios necesarios en el reporte, lo volverá a enviar al verificador para una revisión final. Una vez que el verificador se asegure de que todos los cambios necesarios fueron realizados, marcará el reporte como Revisado por el Verificador. Una vez que un reporte ha sido marcado como tal, esto significa para SCS que el reporte está completo y ha sido revisado por el verificador. Este no está previsto como un estado temporal antes de devolver un reporte a un inspector para que realice más cambios. Con esta opción solo se pueden marcar las aplicaciones con estado actual Completado y Enviado. Hay dos formas de marcar un reporte como Revisado por el Verificador.

1. Abrir el reporte de una entidad específica. En la esquina inferior derecha de la pestaña Vista General, hay un botón que dice Marcar como Revisado. Al hacer clic en este, se marcará el reporte de la entidad como Revisado por el Verificador.
2. En la página de información general de la aplicación, el verificador puede seleccionar múltiples entidades para marcarlas como Revisadas por el Verificador. Seleccione la casilla situada a la izquierda de las entidades que han tenido una revisión final y, a continuación, seleccione Marcar Reportes Seleccionados como Revisados por el Verificador.

5.4 Bloqueadores

Si la información ingresada en el SRV parece inconsistente, el sistema desplegará bloqueadores para prohibir acciones posteriores. Ciertos bloqueadores solo aparecerán en etapas específicas del progreso del reporte, como cuando el reporte es enviado al verificador, los bloqueadores aparecerán para los inspectores y cuando se genera el reporte de verificación, los bloqueadores aparecerán para el verificador. Los verificadores pueden descartar algunos de estos bloqueadores añadiendo explicaciones detalladas de por qué la información ingresada en el SRV es correcta. Otros no son desestimables hasta que se haya realizado la corrección. Los verificadores pueden editar las descripciones de justificación en la página del reporte de la entidad. Una vez que se descarta un bloqueador, la explicación se muestra en el área "Bloqueadores descartados" de la aplicación y dentro del reporte de la entidad. Solo se pueden realizar ajustes en las explicaciones de los bloqueadores descartados mientras el reporte se encuentra en la etapa Completado y Enviado.

Tipos de bloqueadores:

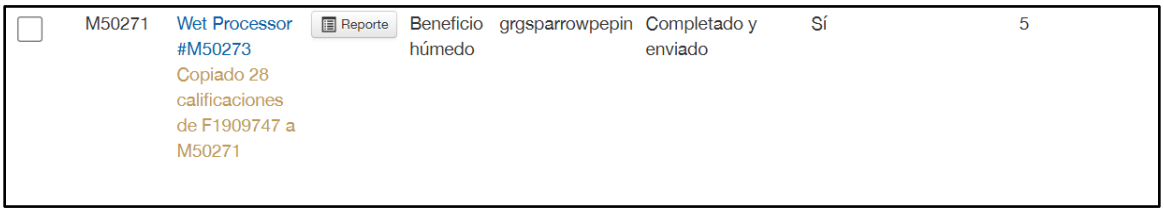
- Desviación del rendimiento promedio (descartable)
- Desviación del volumen promedio de café verde (descartable)
- El volumen verificado difiere del volumen autodeclarado (descartable)
- Discrepancia de lote (no descartable)

© SCS Global Services

5.5 Herramienta de Auto Llenado

Para los verificadores, en cualquier reporte de beneficio en el que los inspectores hayan utilizado la herramienta de auto llenado para los indicadores SR, aparecerá un texto amarillo en la página de información general de la aplicación debajo del nombre de la entidad (ver Pantalla 73). Es responsabilidad del verificador asegurarse de que esta herramienta solo se utilice en las situaciones apropiadas, como se describió anteriormente, y que cualquier evidencia o evaluación específica del reporte del beneficio haya sido actualizada adecuadamente después de que se haya utilizado la herramienta de auto llenado.

Pantalla 73: Herramienta de Auto Llenado - Verificador



5.6 Copia de Reportes de Beneficios y Almacenes

Antes de iniciar una nueva verificación en el SRV, es importante que los verificadores revisen la validez de los beneficios y almacenes en la cadena de suministro. Los verificadores deben solicitar una copia de la Carta de Primera Respuesta a su cliente para identificar cualquier beneficio y almacén con validez actual que no necesite ser inspeccionado. De acuerdo con el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices,* la Carta de Primera Respuesta es la única referencia que debe usarse para confirmar la validez de todos los beneficios o almacenes en una aplicación, independientemente de si hay beneficios o almacenes disponibles para ser copiados en el SRV. En caso de duda, los verificadores deben ponerse en contacto con SCS para confirmar la validez del beneficio y el almacén. Ocasionalmente, Starbucks puede haber copiado beneficios o almacenes elegibles en una aplicación sin que el verificador necesite solicitar una copia.

Los verificadores también pueden solicitar una copia de un reporte del beneficio o almacén que no se incluyó en la Carta de Primera Respuesta, si se aplica una de las siguientes condiciones:

1. La organización verificadora está llevando a cabo verificaciones para varias aplicaciones que comparten un beneficio o un almacén, y necesitan copiar un reporte de una entidad de una aplicación a otras.
2. El verificador confirma con SCS que hay un beneficio o almacén que califica para ser copiado, pero que no se incluyó en la Carta de Primera Respuesta.
3. El proveedor informa al inspector/verificador que un beneficio o almacén no necesita ser inspeccionado porque está siendo inspeccionado por otra organización verificadora y la copia del reporte deberá solicitarse posteriormente.

En el caso # 1, el inspector debe escribir el reporte original de la entidad en la verificación con la fecha de vencimiento más temprana, y se debe priorizar la finalización del reporte de la entidad para no retrasar otras aplicaciones que requieran una copia del reporte.

Una vez que el inspector ha completado el reporte del beneficio o almacén y el verificador lo ha revisado, el verificador debe marcar el reporte del beneficio o almacén como Revisado por el Verificador y enviar el reporte del beneficio o almacén al cliente a través del SRV como un reporte de una sola entidad. El cliente no podrá aceptar el reporte a través del SRV, pero deberá hacerlo por correo electrónico directamente al verificador. Una vez que el cliente aprueba el reporte, el verificador debe marcar el reporte individual del beneficio o almacén como Aceptado por el Verificador. Después de completar estos pasos, se puede

© SCS Global Services

solicitar una copia de este reporte para otras aplicaciones desde la página de la aplicación que recibirá la copia.

Los verificadores con acceso de administrador en el SRV pueden solicitar que un reporte de beneficio se copie a otro beneficio en particular haciendo clic en Solicitar Copia de Reporte, directamente en la portada del beneficio (ver Pantalla 74). Lo mismo se puede hacer para los almacenes. El botón Solicitar Copia de Reporte estará disponible en la portada de un beneficio o almacén si hay beneficios o almacenes en otras aplicaciones que califiquen para que su reporte sea copiado.

Para que un reporte de beneficio o almacén cumpla los requisitos para ser copiado, el beneficio o el almacén que se copia debe tener el mismo ID de entidad que el beneficio o el almacén en el que se está copiando el reporte, y tener validez el día en que el verificador haga clic para solicitar una copia o tener un reporte marcado como "Aceptado por el verificador".

Pantalla 74: Solicitar una Copia del Reporte

Después de hacer clic en el botón Solicitar Copia de Reporte, se abre una página con una fila para cada reporte de beneficio o almacén calificado. Cuando el verificador hace clic en Solicitar Copia de Reporte, ocurre lo siguiente:

- El botón Solicitar Copia de Reporte de la portada del beneficio o almacén cambia el texto a Copia de Reporte Solicitada.
- La solicitud se envía a Starbucks.

Si la solicitud es aprobada, el verificador recibirá un correo electrónico de aprobación y el texto de la portada del beneficio o almacén Copia de Reporte Solicitada se reemplaza por un botón Reporte Original (ID).

Si la solicitud es rechazada, el verificador recibirá una notificación por correo electrónico informando sobre el rechazo de la copia. Después, hay dos posibilidades:

1. Si quedan otros beneficios o almacenes calificados para los que se puede solicitar una copia, el texto de la portada del beneficio o almacén Copia de Reporte Solicitada se reemplaza con el botón Solicitar Copia de Reporte, que, al hacer clic, muestra la solicitud de copia

© SCS Global Services

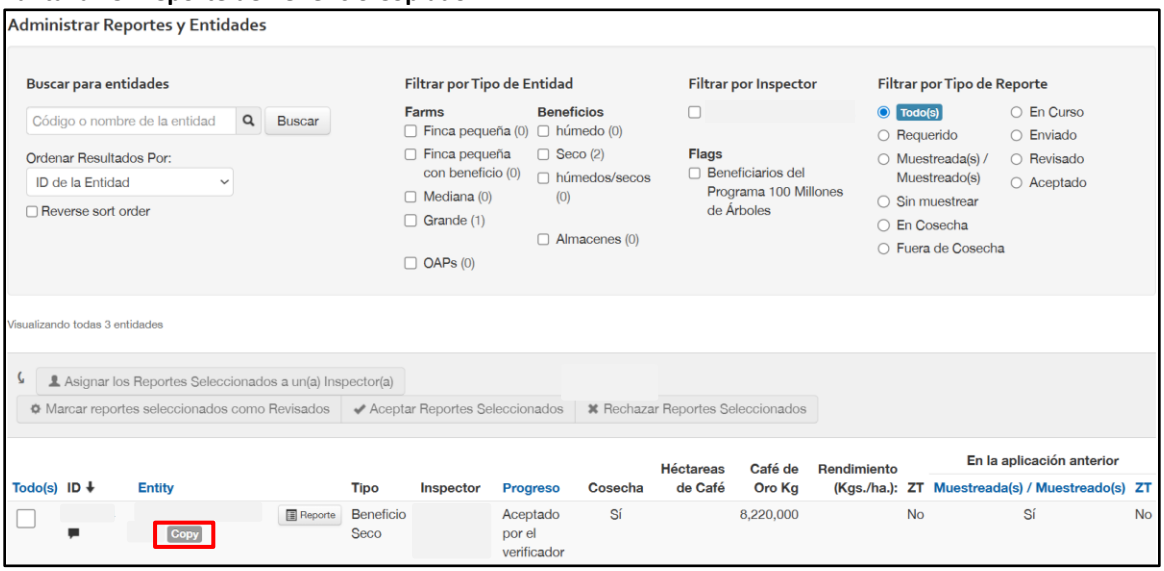
rechazada con el texto Copia de Reporte No Disponible y la solicitud de copia disponible con un botón Solicitar Copia de Reporte.

2. Si se han rechazado todas las solicitudes de copia de reportes de beneficios o almacenes calificados, el texto de Copia de Reporte Solicitada en la portada del beneficio o almacén se reemplaza por el texto de Copia de Reporte No Disponible.

El reporte copiado de una entidad debe incluirse como parte del reporte de verificación. El nombre de la entidad aparecerá ahora con la palabra "Copia" después del nombre, lo que indica que el reporte del beneficio o almacén se ha copiado correctamente a esta aplicación desde otra aplicación (ver

Pantalla 75).

Pantalla 75: Reporte de Beneficio Copiado



5.6.1 Añadir flujos a los Reportes de Beneficios o Almacenes Copiados

Después de que una solicitud de copia de reporte es aprobada y el reporte copiado aparece en la aplicación, el verificador debe agregar manualmente los flujos de la entidad copiada. Es necesario revisar los flujos para asegurar que la entidad está correctamente integrada en la cadena de suministro. Los verificadores ya no pueden editar flujos para entidades que no tienen reportes copiados.

5.6.2 Eliminación de Copias de Reportes de Beneficios o Almacenes

Si un verificador identifica que se ha copiado un reporte incorrecto de un beneficio o almacén en la aplicación, deberá ponerse en contacto con SCS para eliminar la copia del reporte de la portada de la entidad.

5.7 Ver Cadena de Suministro

Una vez que el verificador ha ingresado y/o revisado todos los flujos, puede ver el gráfico debajo de la lista de flujos. La página Cadena de Suministro en el menú Acciones para Aplicación incluye el mismo gráfico. Esta representación visual de la cadena de suministro es una excelente herramienta para que los verificadores se aseguren de que todos los flujos se han ingresado correctamente. Los verificadores también deben utilizar la herramienta para revisar los volúmenes de las entidades y asegurarse de que los inspectores hayan registrado volúmenes realistas y precisos (ver

© SCS Global Services

Pantalla **76**). Se ve mejor a tamaño completo. En su revisión, los verificadores deben asegurarse de que:

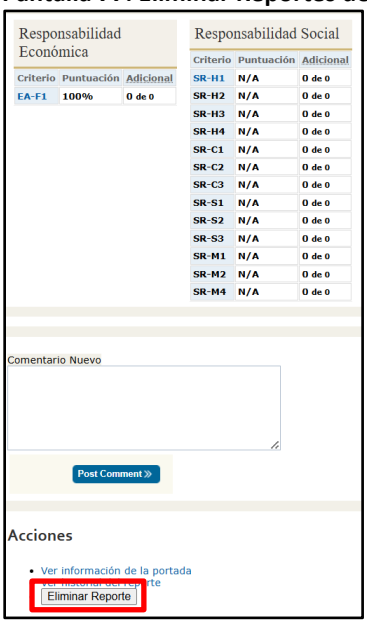
- La vista de la cadena de suministro incluye todas las entidades muestreadas.
- En la vista de la cadena de suministro sólo se incluyen las fincas y los volúmenes muestreados.
- Las flechas de los flujos siempre van de las fincas a los beneficios húmedos y a los beneficios secos.
- El flujo desde el (los) beneficio(s) húmedo(s) hasta el beneficio seco es el mismo que el volumen total de café verde producido, a partir de las entradas de las fincas incluidas en la muestra.
- La OAP no está incluida.

Pantalla 76: Ver Cadena de Suministro

5.8 Eliminación de Reportes

Si un inspector inicia un reporte por accidente, el verificador puede eliminar el reporte que se inició desde la página del reporte de la entidad (ver Pantalla 77).

Pantalla 77: Eliminar Reportes del Inspector



© SCS Global Services

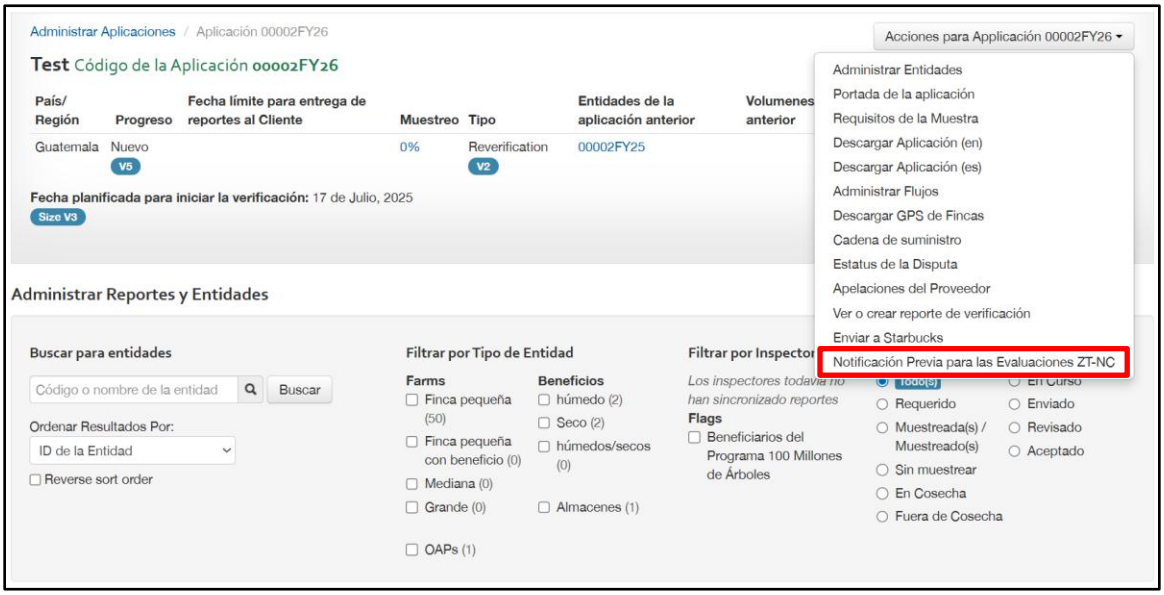
5.9 Notificación Previa de Cero Tolerancia (ZT)

5.9.1 Envío de la Notificación Previa ZT

Los verificadores deben enviar la Notificación Previa ZT dentro de los 5 días hábiles posteriores al final de la verificación. Esto informará a Starbucks y a SCS si se encontró una ZT dentro de una cadena de suministro. Esta notificación debe enviarse incluso si no se encontraron ZT.

En el menú Acciones para Aplicación, seleccione Notificación Previa ZT (ver Pantalla 78). El verificador tendrá la opción de seleccionar si se encontró un indicador de Cero Tolerancia en una de las entidades dentro de la cadena de suministro. Si no se encontró ningún ZT, seleccione No y Guardar. Si se encontró un ZT, seleccione Sí y, a continuación asígnela al inspector que realizó la inspección dónde se encontró el ZT. El verificador puede seleccionar la casilla que hace referencia a diligenciar previamente la notificación con información del reporte del inspector. A continuación, haga clic en Guardar.

Pantalla 78: Selección de Notificación Previa ZT



La siguiente página tendrá un enlace que deberá enviarse directamente al inspector asignado. Deberán pegar el enlace en su navegador web para completar la información relacionada con el ZT.

Después de pegar el enlace en su navegador, el inspector añadirá la entidad (si hay varias, deberán agregarse una a la vez) donde se encontró el ZT. Haga clic en Agregar, a continuación, la siguiente página le pedirá que seleccione el indicador ZT que se está incumpliendo. Una vez elegido, seleccione Agregar Indicador. Aparecerá un campo de evidencia que permitirá al inspector escribir la evidencia para ese ZT específico. Debajo de este campo, hay una opción para agregar una entidad/indicador ZT adicional. Una vez que se haya ingresado toda la información para los ZT, haga clic en Guardar.

5.9.2 Proceso de Apelación de Notificación Previa ZT

Un proveedor puede optar por apelar la Notificación Previa ZT. Si esto ocurre, el verificador recibirá una notificación por correo electrónico. A continuación, el verificador debe proporcionar al proveedor el formulario de apelación y el verificador marcará la aplicación como Bajo Apelación.

Una vez que la organización verificadora haya revisado la apelación, el verificador tendrá tres opciones:

© SCS Global Services

1. Si la apelación se resolvió sin que se necesitaran cambios para la Notificación Previa ZT, vuelva a enviar la notificación al proveedor para su aprobación desmarcando la casilla Bajo Apelación en la página Apelaciones del Proveedor del menú desplegable Acciones para Aplicación. Si se resuelve la apelación, el reporte de Notificación Previa ZT se devuelve al proveedor sin que se hayan realizado cambios. El proveedor debe aceptar la notificación en esta etapa.
2. Si la apelación fue resuelta por la organización verificadora acordando hacer cambios en la notificación, recupere la Notificación Previa ZT haciendo clic en Reclamar el Reporte. A continuación, el verificador será dirigido a una página en la que puede revisar el reporte por sí mismo haciendo clic en "Revisar Reporte" o "Devolver Reporte al Inspector" para ver los cambios. Si se realizan cambios en el reporte de Notificación Previa ZT, esta debe enviarse a SCS para su revisión final antes de ser enviado al proveedor. Antes de enviar el reporte revisado a SCS, el verificador deberá agregar comentarios en los que se señalen los cambios que se realizaron en el reporte.
3. Si la apelación no pudo resolverse, el caso deberá elevarse a una disputa siguiendo los pasos descritos en el *Manual de Procedimientos de C.A.F.E. Practices*, y no se deben tomar más medidas en el SRV hasta que SCS resuelva la disputa.

6.0 Presentación de Reportes

Los verificadores pueden crear reportes de verificación para los clientes a nivel de aplicación que incluye todas las entidades, o reportes a nivel de entidad. Los clientes deben revisar y aprobar todos los reportes en el SRV antes de que se envíen a Starbucks. Dado que los reportes suelen ser de gran tamaño, los clientes tienen la posibilidad de revisarlos en línea haciendo clic en un enlace que les envía el verificador. Esto elimina la necesidad de que el verificador genere archivos PDF de cada reporte para enviarlos a sus clientes. Si el cliente no tiene acceso a Internet, los reportes se pueden guardar en PDF o imprimir y enviar al cliente.

El SRV completa automáticamente la fecha límite en la página de información general de la aplicación, en función del último día de la verificación, diligenciada por el verificador en la portada de la aplicación. Los reportes de verificación deben completarse y enviarse a los clientes para su revisión y aprobación dentro de:

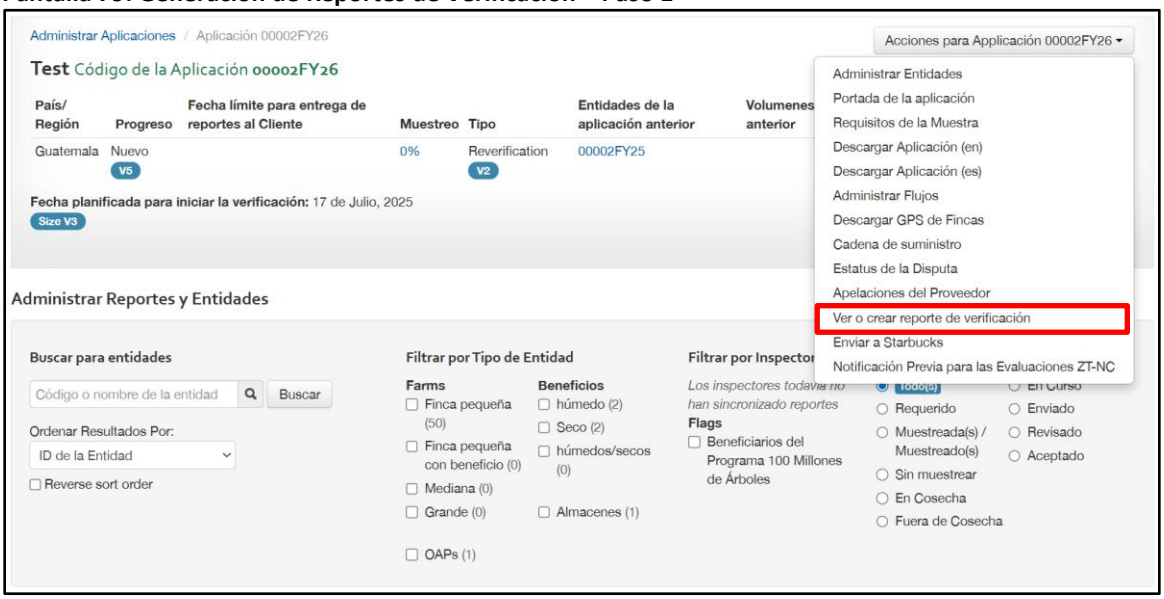
- 20 días hábiles para aplicaciones sin muestreo
- 30 días hábiles para aplicaciones con muestreo (es decir, aplicaciones de fincas pequeñas)

6.1 Reportes de Verificación y Aprobación

Para crear un reporte que contenga múltiples o todas las entidades de la aplicación, los verificadores deben hacer clic en Ver o Crear Reporte de Verificación en el menú Acciones para Aplicación (ver Pantalla 79).

© SCS Global Services

Pantalla 79: Generación de Reportes de Verificación – Paso 1



Esto llevará al verificador a la pantalla de reportes de verificación. A continuación, los verificadores deben hacer clic en Crear un nuevo reporte de verificación (ver Pantalla 80).

Pantalla 80: Generación de Reportes de Verificación – Paso 2

El siguiente paso es seleccionar las entidades que se incluirán en el reporte. Los verificadores pueden seleccionar todas las entidades con reportes de entidad creados (ver el círculo rojo en Pantalla), o un subconjunto de entidades (seleccionando las casillas de verificación individuales), para crear un reporte con varios reportes de entidades. Una vez que se hayan seleccionado las entidades, los verificadores deben hacer clic en Crear Reporte de Verificación (ver el contorno verde en Pantalla). **Solo las entidades marcadas como Revisadas por el Verificador pueden incluirse en los reportes de verificación**.

© SCS Global Services

Pantalla 81: Generación de Reportes de Verificación – Paso 3

Después de que el verificador haya hecho clic en Crear Reporte de Verificación para las entidades deseadas, la siguiente pantalla del SRV incluirá un enlace para enviar al cliente. El cliente solo necesita el enlace para ver sus reportes. Los verificadores pueden aconsejar al cliente que corte y pegue todo el enlace en la barra de direcciones de su navegador de Internet o que haga clic en el enlace del correo electrónico. El cliente tiene 10 días hábiles para aceptar o rechazar el reporte de entidad y/o verificación. Si el enlace del reporte caduca antes de que el cliente aceptara o rechazara el reporte, el verificador deberá volver a enviar el enlace del reporte al cliente. Se generará un enlace diferente al proporcionado inicialmente. Por lo tanto, los verificadores deben indicar al cliente que acceda al reporte a través del nuevo enlace siguiendo los mismos pasos mencionados anteriormente. Si se envía una versión más reciente del reporte de verificación, ya no se podrá acceder al enlace anterior.

En el caso de que se hayan realizado cambios en los reportes de entidad después de que el reporte de verificación se haya enviado al cliente (por ejemplo, en el caso de apelaciones resueltas), el verificador debe crear un reporte de verificación actualizado para enviarlo al cliente para su aprobación.

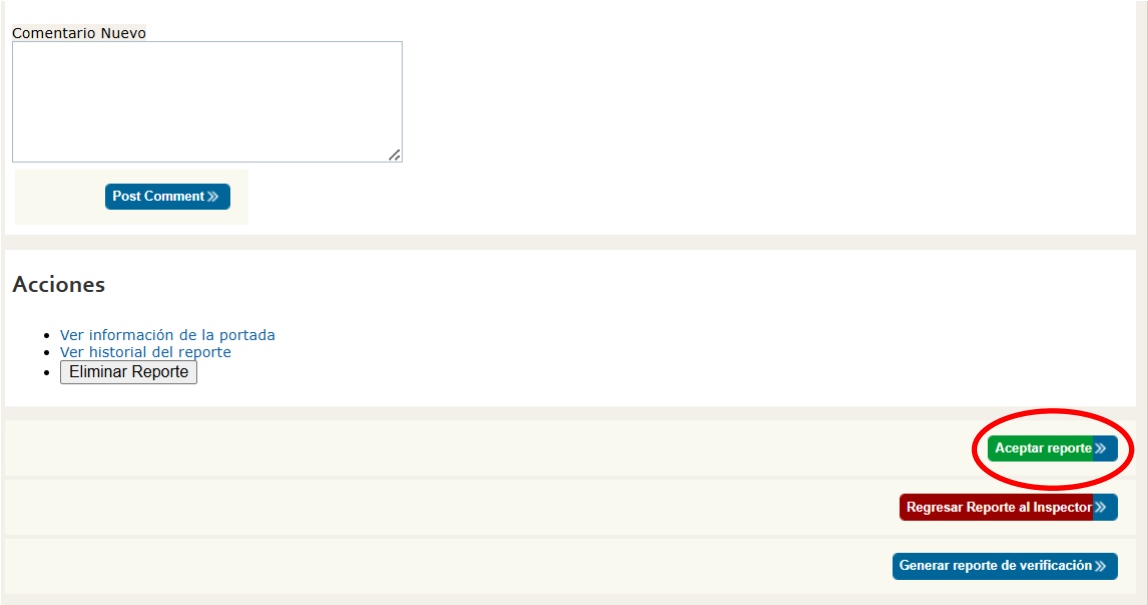
6.2 Aceptación de Reportes de Entidades

Después de que el cliente haya aprobado los reportes de entidad a través del SRV, el verificador debe marcar cada entidad como Aceptado por el Verificador haciendo clic en Aceptar Reporte en la página de vista general de la entidad (ver pantalla 75). Esta opción solo aparecerá cuando el reporte de la entidad ya se haya marcado como Revisado por el Verificador. El verificador también tiene la opción de aprobar reportes desde la vista general de la aplicación. El verificador verá la opción Aceptar Reportes Seleccionados o Rechazar Reportes Seleccionados en la página de descripción general de la aplicación (ver pantalla 76). Al rechazar el reporte, este se devolverá al inspector que escribió el reporte de la entidad. Al aceptar el reporte, el progreso cambiará a Aceptado por el Verificador. Esto no se puede deshacer. Estas acciones se pueden completar haciendo clic en la casilla junto al ID de la entidad (círculo rojo) y seleccionando la acción deseada en el encabezado. Aparecerá un mensaje para confirmar la acción elegida (ver Pantalla 82).

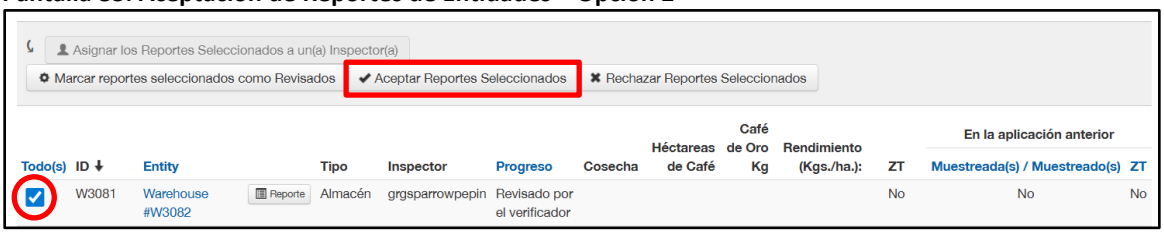
Esta herramienta ayuda a realizar el seguimiento de los reportes que han recibido la aprobación del cliente. Una vez que el cliente ha aprobado cada reporte, no se pueden presentar más disputas, excepto en los casos en que no se detectaron errores graves en los reportes durante la revisión de estos. Marcar el reporte como Aceptado por el Verificador evitará cualquier cambio en las evaluaciones y la información de la portada.

© SCS Global Services

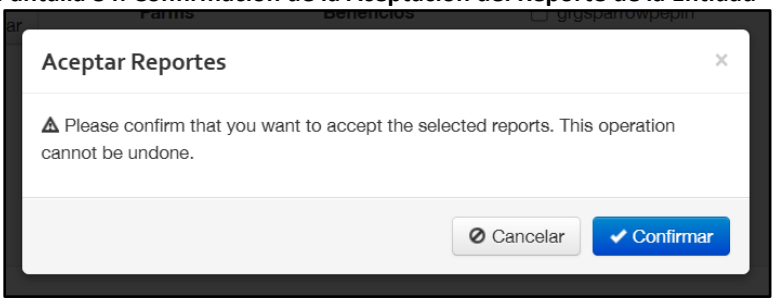
Pantalla 82: Aceptación de Reportes de Entidades – Opción 1



Pantalla 83: Aceptación de Reportes de Entidades – Opción 2



Pantalla 84: Confirmación de la Aceptación del Reporte de la Entidad



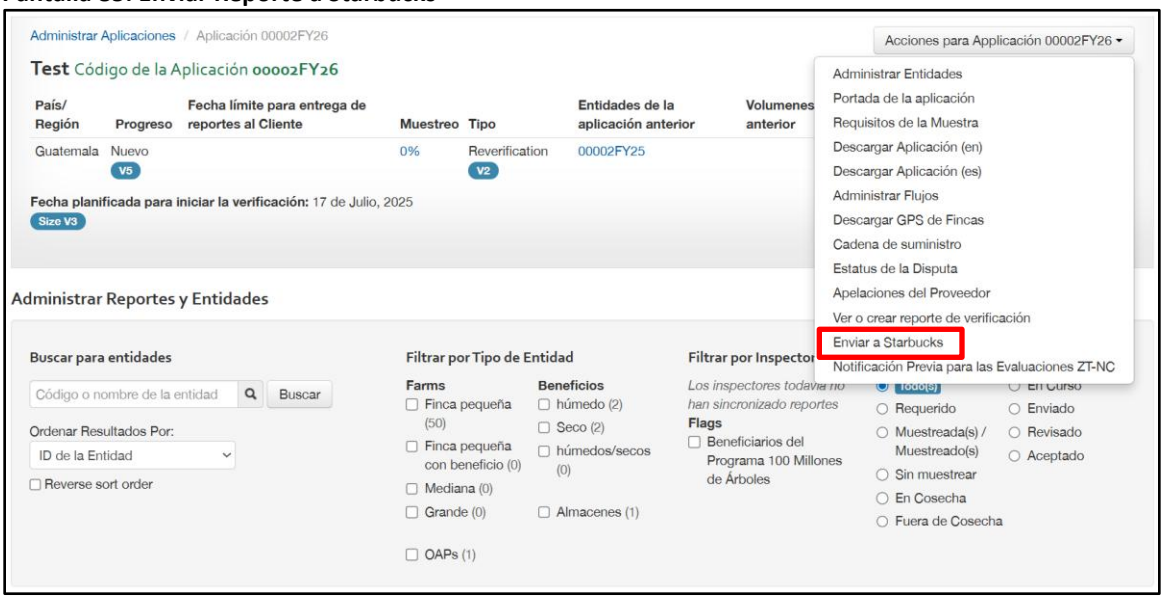
6.3 Envío de Reportes a Starbucks/SCS

Una vez que todas las entidades estén marcadas como Aceptadas por el Verificador, el verificador debe enviar el reporte de verificación a Starbucks.

Para enviar el reporte a Starbucks en el SRV, el verificador debe hacer clic en Enviar a Starbucks en el menú Acciones para Aplicación (ver Pantalla 85). Esta acción no se puede deshacer.

© SCS Global Services

Pantalla 85: Enviar Reporte a Starbucks



Si no se ha completado alguno de los campos obligatorios, el sistema indicará qué campos aún deben completarse para enviar el reporte. **Si el verificador encuentra algún problema al enviar el reporte, debe leer detenidamente los mensajes de error para determinar por qué no se puede enviar el reporte. Los verificadores deben ponerse en contacto con SCS si el problema identificado en el mensaje de error no puede resolverse.**

6.4 Reportes Devueltos al Verificador

Tras la revisión de los reportes presentados en el SRV, SCS puede devolver la aplicación por varias razones, o devolver el reporte de una entidad específica. Las razones se explicarán en un mensaje en la parte inferior del encabezado de la aplicación cuando se acceda a ella en el SRV. El comentario también aparecerá debajo de la lista de entidades cuando se seleccione Administrar Entidades en el menú Acciones para Aplicación.

Cuando se devuelve una aplicación, volverá a aparecer en la sección Aplicaciones Activas de la página principal del verificador y el progreso de la aplicación se marcará como Devuelto al verificador para su revisión. Los verificadores también recibirán una notificación por correo electrónico de que una aplicación ha sido devuelta para su revisión. SCS también puede enviar comentarios y preguntas sobre la evaluación y la interpretación de indicadores específicos dentro de los reportes o información de la portada, flujos o información a nivel de la aplicación general. Solo se pueden editar los reportes de entidad con el estado Rechazado por el Administrador. Los verificadores deben revisar estos reportes específicos de la entidad con sus inspectores y hacer los ajustes o aclaraciones necesarias antes de volver a enviar la aplicación al cliente o a Starbucks. Para realizar cambios en una evaluación o flujos, el verificador primero debe devolver el reporte al inspector para que este pueda realizar cambios.

El proceso de revisión de los reportes devueltos por SCS es el mismo que el de la revisión de los reportes del inspector. Los verificadores deben seguir los pasos descritos en este documento para realizar las correcciones necesarias en el reporte. Los verificadores deben tratar de enviar el reporte en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en que SCS lo devolvió. Los clientes siempre deben ser notificados de los cambios realizados en los reportes finales y se les debe enviar un reporte actualizado.

© SCS Global Services

7.0 Plan de Acción Correctiva de Cero Tolerancia (ZT-CAP)

A medida que las organizaciones verificadoras identifican las ZTNC durante las verificaciones, se encuentran en una posición única para evaluar las acciones correctivas presentadas por el proveedor y determinar si han abordado adecuadamente las no conformidades de Cero Tolerancia observados durante la verificación. El trabajo relacionado con el procedimiento de verificación del Plan de Acción Correctiva de Cero Tolerancia (ZT-CAP) se divide, como de costumbre, entre un verificador y un inspector. Los inspectores redactan reportes y los verificadores realizan revisiones antes de presentar los reportes finales.

7.1 Acceso del Verificador a las Aplicaciones ZT-CAP en el SRV

Las aplicaciones con ZTNC que hayan aceptado iniciar el procedimiento ZT-CAP aparecerán en la pestaña ZT-CAP de la pantalla de inicio del verificador una vez que el cliente haya presentado su borrador del Plan de Trabajo en el SRV (ver Pantalla 86) y SCS haya puesto a disposición del verificador el Plan de Trabajo. En ese momento, los verificadores recibirán una notificación del SRV con el enlace a la plantilla de reporte ZT-CAP y al panel de control ZT-CAP. La pestaña ZT-CAP también es donde los verificadores pueden acceder al Plan de Trabajo del proveedor.

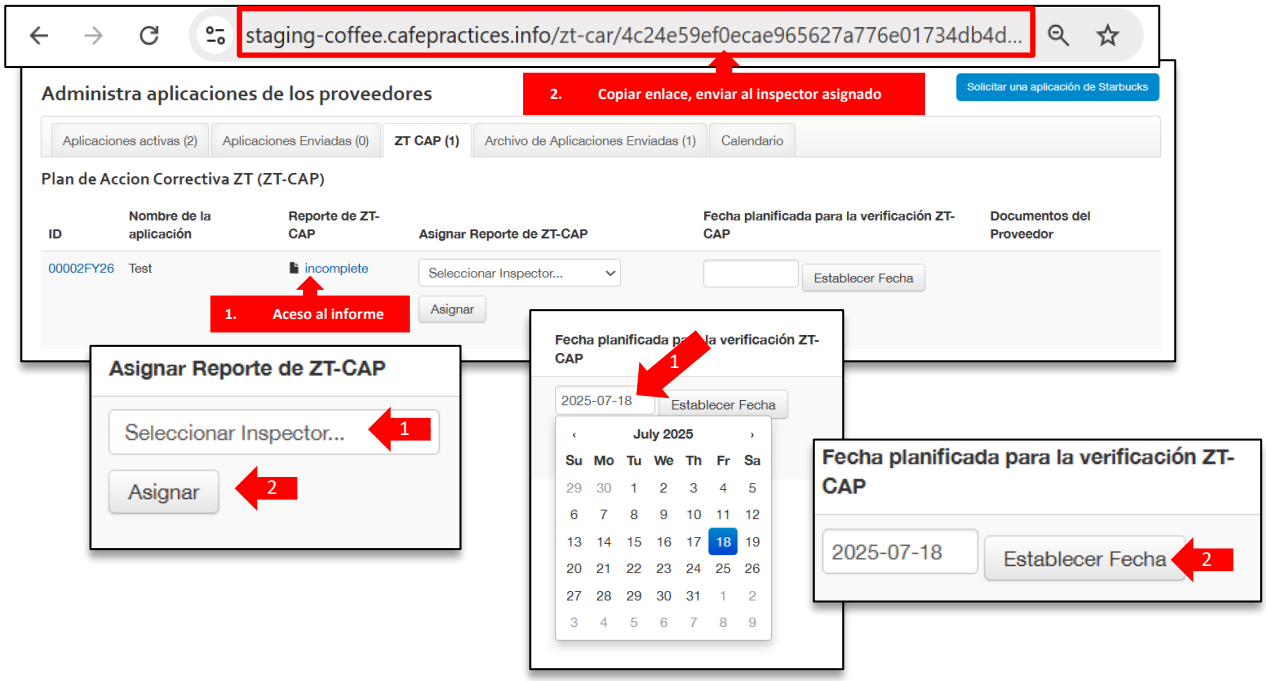
Pantalla 86: Pestaña Plan de Acción Correctiva de ZT (ZT-CAP)

7.2 Completando Reportes para Verificaciones ZT-CAP

Una vez que la aplicación está lista para recibir la verificación ZT-CAP, el verificador debe ingresar la fecha de verificación ZT-CAP en el SRV. Esto se hace haciendo clic en la pestaña ZT-CAP y agregando la fecha en Fecha planificada de la verificación ZT-CAP. En este momento, el verificador también debe asignar el reporte ZT-CAP al inspector que llevará a cabo la verificación ZT-CAP, en la sección Asignar Reporte ZT-CAP, y compartir el enlace manualmente con el inspector para que el inspector tenga acceso al reporte ZT-CAP (ver Pantalla 87). Este enlace es exclusivo para el ID de la aplicación específica e incluirá la evidencia original del ZT que se presentó en el reporte de verificación. Se puede acceder al Plan de Trabajo y a las entidades con ZTNC en la sección Documentos del Proveedor (ver Pantalla 87). Los inspectores solo pueden acceder al reporte ZT-CAP cuando han iniciado sesión con su cuenta de inspector en el SRV.

© SCS Global Services

Pantalla 87: Enlace a la Información del Plan de Acción Correctiva ZT (ZT-CAP)

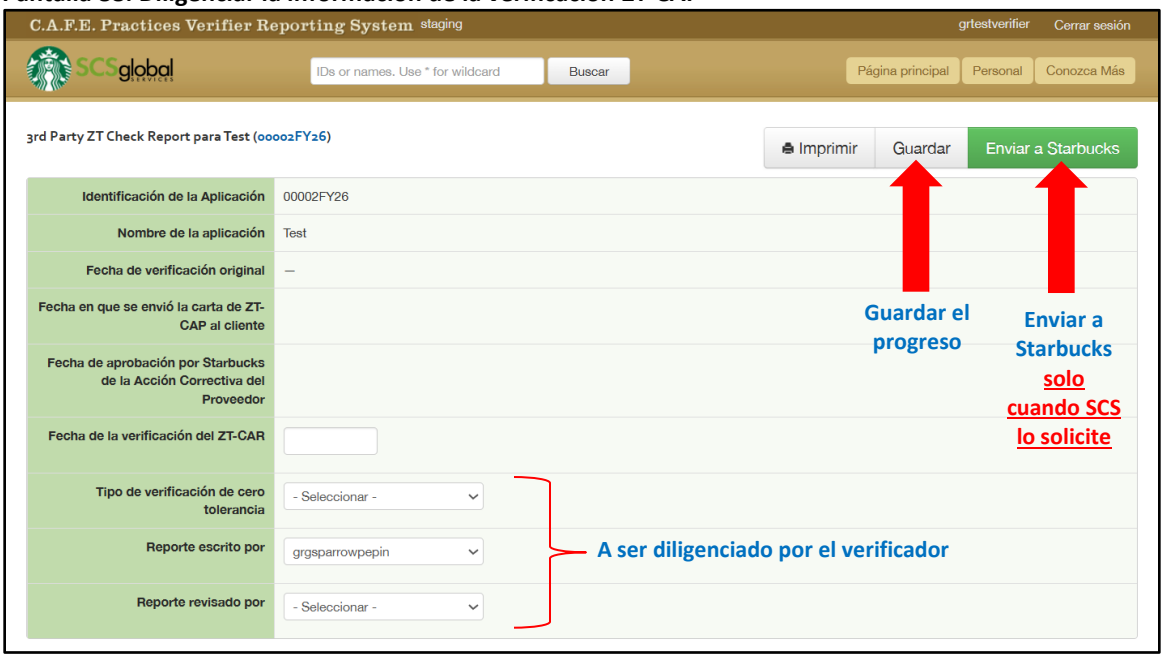


En la primera sección de la plantilla de Reporte de ZT-CAP, los verificadores deben completar la siguiente información (ver Pantalla 88):

- Seleccione el tipo de verificación ZT-CAP realizada: Escritorio o Campo.
- Seleccione el nombre del inspector que realizó la verificación ZT-CAP, de la lista de inspectores activos y que es responsable de escribir el reporte.
- Seleccione el nombre del verificador responsable de revisar el reporte de la lista de verificadores activos.

© SCS Global Services

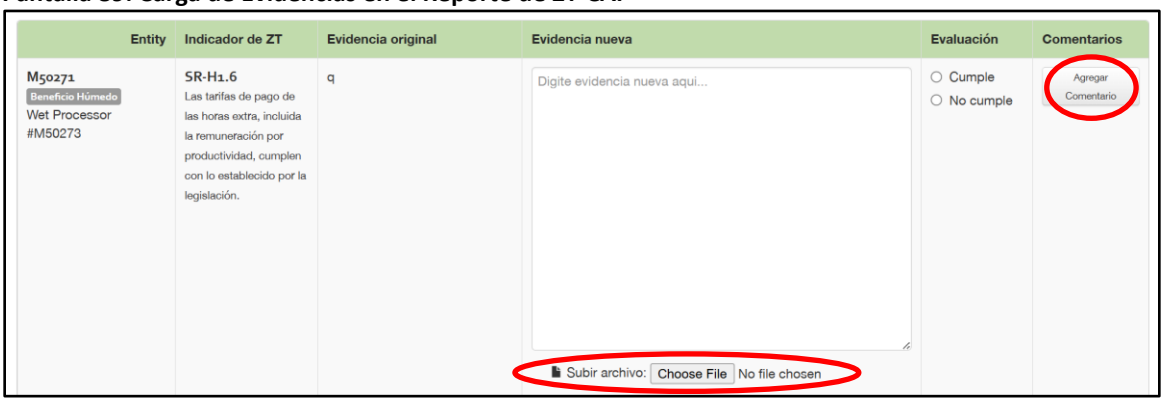
Pantalla 88: Diligenciar la información de la verificación ZT-CAP



La segunda sección es donde el inspector redactará su evaluación del Plan de Acción Correctiva para cada una de las entidades que recibieron ZTNC, en la columna Nueva Evidencia. Al escribir el reporte en el SRV, el inspector debe proporcionar suficiente información para respaldar la nueva evaluación dada (Cumple o No Cumple). El inspector deberá abordar cada uno de los puntos descritos anteriormente y debe incluir todos los documentos de respaldo relacionados con cada indicador de Cero Tolerancia. Para cargar varios documentos juntos en el SRV es necesario hacerlo en un formato de archivo ZIP (ver Pantalla 89).

Para guardar el reporte, el inspector debe hacer clic en Guardar al final de cada sesión (ver Pantalla 83). Una vez que el inspector ha completado el reporte, el verificador debe revisarlo y, si se necesitan modificaciones o aclaraciones, el verificador puede usar la sección Agregar comentario para dejar sus comentarios y guardar los cambios (ver Pantalla 89 y Pantalla 90).

Pantalla 89: Carga de Evidencias en el Reporte de ZT-CAP



© SCS Global Services

Pantalla 90: Guardar los Cambios en el Reporte de ZT-CAP

Una vez que el reporte es revisado por el verificador, a menos que SCS haya comunicado previamente lo contrario, el verificador debe informar a SCS de que el reporte está listo para la revisión final de SCS. Una vez que SCS lleve a cabo la revisión final y confirme con el verificador que el reporte está listo para ser enviado a Starbucks, el verificador enviará el reporte a Starbucks utilizando el botón verde Enviar a Starbucks (ver Pantalla 91).

Pantalla 91: **Envío del Reporte de ZT-CAP a Starbucks**

8.0 Atajos

La siguiente es una lista de atajos y consejos que mejorarán el uso del SRV:

8.1 Navegar por los campos de la portada

El uso de la tecla "Tab" del teclado es la forma más rápida de pasar al siguiente campo (en lugar de usar un enfoque de mouse y clic).

8.2 Clasificación de Entidades

Los verificadores pueden clasificar fácilmente las entidades por nombre, progreso, si fueron muestreadas o si tuvieron ZT, haciendo clic en el título de la columna en azul (ver

Pantalla 92).

Pantalla 92: Clasificación de Entidades

© SCS Global Services

8.3 Revisión de Múltiples Entidades: Verificadores

Los verificadores pueden abrir varias entidades a la vez haciendo clic con el botón derecho en el nombre de la entidad que desean revisar y seleccionando abrir el enlace en una nueva pestaña o ventana. Esto permite a los verificadores abrir varios reportes a la vez para cruzar información, revisar evaluaciones y finalizar reportes (ver Pantalla 93).

Pantalla 93: Navegación por Pestañas

9.0 Asistencia Técnica

Si los verificadores o inspectores encuentran dificultades técnicas mientras trabajan en el SRV, el verificador debe ponerse en contacto con SCS. Los verificadores deben proporcionar tanta información a SCS como puedan para que los administradores del sistema puedan resolver los problemas de la manera más eficiente posible.

Al ponerse en contacto con SCS para obtener asistencia técnica, es posible que se solicite a los verificadores que tomen una captura de pantalla del sistema SRV. Las capturas de pantalla permiten a SCS determinar el origen de las dificultades técnicas encontradas por los verificadores e inspectores "viendo" la misma pantalla que ellos. El correo electrónico debe incluir la siguiente información:

- Nombre y nombre de usuario del inspector/verificador(es) afectado(s)
- Nombre e ID de la cadena de suministro
- Nombre de la(s) entidad(es) afectada(s)
- Descripción detallada de lo que ocurrió antes del error del sistema
- Capturas de pantalla del mensaje de error, incluida la barra de direcciones con la URL donde se produjo el mensaje de error
- El navegador de Internet y el dispositivo que se utilizaban cuando se produjo el problema
- Fecha y hora aproximada en que se produjo el problema
- Si otros inspectores están experimentando el problema o si se trata de un incidente puntual
- Si este error se produjo en línea o sin conexión
- Si se estaba usando el navegador web o la versión local de la aplicación
- Cualquier otra información relevante.

9.1 Acciones que Requieren Asistencia de los Administradores del Sistema

Los verificadores deben ponerse en contacto con SCS/Starbucks para realizar ciertas acciones en el SRV.

Las siguientes acciones requieren la asistencia de los administradores del sistema:

- Marcar una aplicación como inactiva
- Copiar un reporte que no estaba originalmente en la carta de primera respuesta

© SCS Global Services