



C.A.F.E. Practices
Manual de procedimientos para
planes de acción correctiva de
requisito obligatorio (ZT-CAP) para
los verificadores e inspectores

Starbucks Coffee Company

V1.0

Versión en español

SCSglobal
SERVICES

Índice

1.0 Introducción	3
2.0 Terminología relacionada con ZT-CAP	3
3.0 Resumen del proceso ZT-CAP	5
3.1 Principios y responsabilidades de una verificación ZT-CAP	5
3.2 Organigrama ZT-CAP.....	6
3.3 Paso 1—Compromiso del proveedor	6
3.4 Paso 2—Revisión del Plan de trabajo	7
3.5 Paso 3—Realizando la verificación ZT-CAP.....	8
4.0 Navegando el proceso ZT-CAP en el SRV	9
4.1 Accediendo el Plan de trabajo del proveedor	9
4.2 Ingresando la fecha de la verificación y la asignación de un inspector	9
4.3 Elaboración del reporte por el inspector.....	10
5.0 Tipos de verificaciones ZT-CAP.....	12
5.1 Verificación de escritorio y verificación en el sitio	12
5.2 Requisitos de en cosecha para las verificaciones ZT-CAP	12
6.0 Evaluando los Planes de trabajo	13
7.0 Elaboración de reporte de la verificación ZT-CAP	15
8.0 Hallazgo de ZTNCs adicionales durante la verificación ZT-CAP	16
9.0 Verificaciones ZT-CAP No Cumple.....	16
Anexo	18
A. Determinando el tipo de verificación ZT-CAP.....	18
B. Lista de control para apoyar la evaluación de Planes de trabajo	19
C. Lista de control para apoyar la presentación y revisión de los reportes ZT-CAP	20
D. Los requisitos para la evidencia para los indicadores de requisito obligatorio que se evalúan como No Cumple	21

1.0 Introducción

El propósito de este manual es describir a las organizaciones verificadoras, las acciones y los pasos relacionados con el procedimiento para un plan de acción correctiva de requisito obligatorio (“ZT-CAP”), como parte integral del programa C.A.F.E. Practices. El procedimiento ZT-CAP comienza una vez el proveedor se compromete a abordar los Incumplimientos de Requisito obligatorio (ZTNCs) encontrados durante una verificación C.A.F.E. Practices al aceptar la Notificación previa ZT, firmar la Carta de compromiso, y desarrollar un Plan de trabajo para corregir los asuntos identificados por las organizaciones verificadoras. El procedimiento ZT-CAP se considera completo una vez se haya realizado la verificación ZT-CAP, resultando en una determinación si se han corregido los ZTNCs o no. Como el alcance de este manual solo es el procedimiento ZT-CAP, todas las otras operaciones relacionadas con ZTNCs (p.ej. notificación previa ZT, etc.) se pueden encontrar en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices.

2.0 Terminología relacionada con ZT-CAP

Acciones correctivas: Acciones desarrolladas por el proveedor para abordar inconformidades con indicadores de Requisito obligatorio. Forman parte del Plan de trabajo del proveedor.

Análisis de causa raíz: Una causa raíz es el tema fundamental que lleva a la inconformidad de un indicador de Requisito obligatorio. En el Plan de trabajo, el proveedor debe proporcionar un análisis de la causa raíz. El análisis de la causa raíz proporcionará un entendimiento del asunto y su contexto, permitiendo el desarrollo de un Plan de Acción Correctiva eficaz para abordar el tema.

Carta de compromiso: Una carta para Starbucks firmada por el proveedor comprometiéndose a abordar los ZTNCs encontrados en la aplicación durante la verificación.

Clasificación en cosecha: Una serie de condiciones que se requieren para cumplir con la clasificación en cosecha para entidades específicas o para la cadena de suministro entera. Véase los Términos y Condiciones C.A.F.E. Practices v4.0, sección 7 para las definiciones completas de las clasificaciones en cosecha según el tipo de entidad.

Evaluaciones No Cumple con requisito obligatorio (ZTNC): Indicadores de requisito obligatorio que han recibido una evaluación de No Cumple y que se tendrán que corregir a través de un proceso ZT-CAP.

Inspector: Persona encargada de llevar a cabo las inspecciones, según lo establecido en la Tarjeta de puntuación genérica de C.A.F.E. Practices y/o Tarjeta de puntuación para pequeños

productores de C.A.F.E. Practices para una organización verificadora aprobada por C.A.F.E. Practices.

Mejoras continuas del proveedor: El programa C.A.F.E. Practices se basa en un modelo de mejora continua, con la meta que de los proveedores mejoren sus prácticas a lo largo del tiempo.

Notificación previa de requisito obligatorio (ZT): Una notificación que se les envía a Starbucks y al proveedor que indica si existe incumplimiento con indicadores de requisito obligatorio para una verificación dada. Se requiere la Notificación previa ZT para todas las aplicaciones y debe enviarse dentro de cinco días hábiles después de la reunión de cierre de la verificación.

Plan de acciones correctivas para requisito obligatorio (ZT-CAP): El proceso de iniciar y someterse a acciones correctivas para abordar las evaluaciones de No Cumple para indicadores de Requisito obligatorio (ZT) identificadas durante una verificación. La implementación exitosa de las acciones correctivas seguidas por una verificación ZT-CAP es necesario para que una aplicación con evaluaciones ZTNC pueda ser elegible para validez en el programa C.A.F.E. Practices.

Plan de trabajo: Un plan que los proveedores le presentan a Starbucks al recibir una notificación previa ZT que detalla cómo el proveedor planea abordar todas las evaluaciones no cumple de indicadores de requisito obligatorio.

Proveedor: Entidad que suscribe acuerdos contractuales directamente con Starbucks Coffee Trading Company para vender café oro.

Requisito obligatorio: Indicadores de los criterios de evaluación específicos de C.A.F.E. Practices que deben cumplirse para poder participar en C.A.F.E. Practices.

SCS Global Services (SCS): Firma independiente, evaluadora, auditora y certificadora, encargada de supervisar, entrenar, apoyar y dar su aprobación a organizaciones independientes que deseen llevar a cabo verificaciones frente a los criterios de evaluación de C.A.F.E. Practices. SCS también trabaja con Starbucks Coffee Company en el diseño y mejoramiento del programa C.A.F.E. Practices.

Sistema de reportes del verificador (SRV): El sistema propietario de elaboración de reportes en línea diseñado para la escritura, recopilación, manejo y análisis de todos los reportes de inspección de C.A.F.E. Practices. El SRV también genera la puntuación agregada para las

cadena de suministro, basadas en las evaluaciones de los criterios, también valora y monitorea el progreso a lo largo del tiempo.

Verificación de escritorio: Una verificación ZT-CAP donde la organización verificadora revisa de manera remota la documentación solicitada al proveedor.

Verificación en el sitio: Una verificación ZT-CAP donde la organización verificadora realiza una inspección en la oficina o bien en los sitios de campo del proveedor, como lo determina el Plan de acción correctiva.

Verificador: Representante o representantes de las organizaciones verificadora independientes encargados de entrenar a los inspectores, hacer la revisión interna de los reportes y manejar la comunicación con SCS y Starbucks Coffee Company.

3.0 Resumen del proceso ZT-CAP

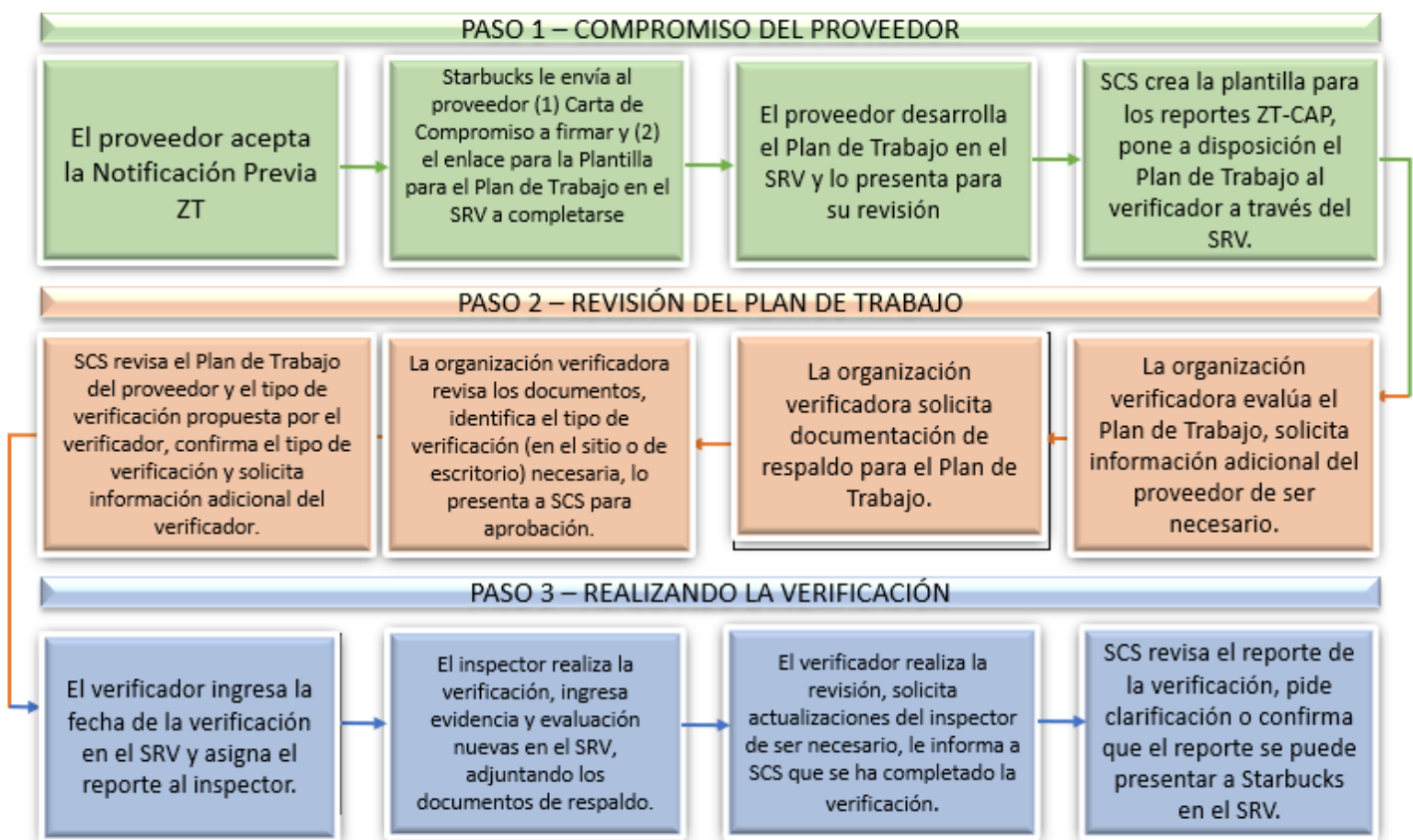
3.1 Principios y responsabilidades de una verificación ZT-CAP

Como las organizaciones verificadoras identifican ZTNCs durante las verificaciones, están en una posición única para evaluar las acciones correctivas presentadas por el proveedor y para determinar si abordan de forma apropiada las inconformidades observadas durante la verificación. El trabajo relacionado con el procedimiento de la verificación ZT-CAP está dividido, así como en las verificaciones normales, entre un verificador y un inspector. Los verificadores son responsables de las comunicaciones principales con el cliente y con SCS y de supervisar el trabajo de elaboración de reportes para asegurar informes de alta calidad, mientras el inspector es responsable de realizar la verificación, hacer seguimiento con el proveedor cuando sea necesario, y realizar el reporte. Los principios de las verificaciones ZT-CAP son los mismos que existen para las verificaciones C.A.F.E. Practices, es decir:

- **Ético:** Los verificadores e inspectores evaluarán fielmente el Plan de trabajo del proveedor basado en los principios y requisitos de C.A.F.E. Practices.
- **Justo:** Los verificadores e inspectores reportarán todos los hallazgos de las actividades de la verificación completamente y correctamente.
- **Objetivo:** Los verificadores e inspectores serán imparciales en sus evaluaciones de todas las entidades bajo verificación.
- **Independiente:** Los verificadores e inspectores no tendrán ningún conflicto de interés con cualquier actividad o entidad bajo verificación.
- **Transparente:** La evidencia presentada en los reportes será verificable y clara.

Como en las verificaciones normales C.A.F.E. Practices, se deben respetar las fechas límites establecidas para el proceso de la verificación ZT-CAP. Starbucks ha implementado políticas que vinculan más estrechamente el estatus de la aprobación de una verificación de una cadena de suministro de café con las relaciones de compra. Por esa razón, el momento en que se reciben los reportes de la verificación ZT-CAP puede determinar cuándo se compra o se envía el café. El cumplimiento con los plazos establecidos en el SRV y los que proporciona SCS, es integral para esta sincronización. A las organizaciones que continuamente no cumplen con las fechas límites se les emitirán No Conformidades con consecuencias progresivamente más fuertes, que podrían culminar en la eliminación de aprobación para realizar trabajo en el programa.

3.2 Organigrama ZT-CAP



3.3 Paso 1—Compromiso del proveedor

Los pasos iniciales del proceso ZT-CAP tienen lugar entre el proveedor y Starbucks. Una vez el proveedor se comprometa a abordar los ZTNCs a través de un proceso de Acción Correctiva al firmar la Carta de Compromiso y al desarrollar un Plan de Acción Correctiva, o Plan de trabajo, SCS le avisará a la organización verificadora. En ese punto el verificador puede hacer contacto con el proveedor para los próximos pasos. Entonces un nuevo contrato entre la organización

verificadora y el proveedor puede establecerse para la verificación ZT-CAP. Solo se puede contratar a la organización verificadora que haya realizado la verificación más reciente de la aplicación para hacer la verificación ZT-CAP. Pero la organización verificadora no está obligada a asignarle la verificación ZT-CAP al mismo inspector que haya realizado la verificación original.

Las organizaciones verificadoras serán responsables de evaluar el Plan de trabajo y de destacar áreas que necesiten mejoras (véase la siguiente sección “Revisión del Plan de trabajo”), pero **no le proporcionarán ninguna recomendación o apoyo** al proveedor en el desarrollo del Plan de trabajo.

3.4 Paso 2—Revisión del Plan de trabajo

Una vez SCS informa que el Plan de trabajo del proveedor está accesible en el SRV, es la responsabilidad de la organización verificadora revisar el Plan de trabajo y evaluar si será suficiente para corregir el/los ZTNC(s), una vez que se hayan implementado las acciones correctivas. La organización debe consultar la sección 6.0 “Evaluando los Planes de Trabajo” de este manual como apoyo para esta evaluación. En caso de surgir preguntas, el verificador debe comunicarse con SCS.

Si la organización considera que el Plan de trabajo no aborda los temas adecuadamente, la organización verificadora debe pedirle al proveedor que actualice el Plan de trabajo como corresponde. El proveedor puede acceder al Plan de trabajo usando el enlace que recibe de Starbucks y puede actualizarlo en cualquier momento. Sólo el proveedor puede usar este enlace. Cualquier actualización hecha por el proveedor debe guardarse y enviarse de nuevo a Starbucks. La interfaz del verificador siempre mostrará el Plan de trabajo más actualizado que haya presentado el proveedor.

Si la organización verificadora considera que el Plan de trabajo aborda los ZTNCs de forma apropiada, la organización verificadora tendrá que solicitar documentación de respaldo al proveedor (esto podría mencionarse en el Plan de trabajo, o identificarse independientemente por la organización verificadora) y fijar una fecha para la recepción de estos documentos. El comité ZT-CAP de SCS (ZTCAPcafepractices@scsglobalservices.com) debe incluirse en copia en todas las comunicaciones con el proveedor. La fecha límite para la recepción de los documentos del proveedor debe ser razonable y acorde con el plazo de implementación de las acciones correctivas. Por ejemplo, si una capacitación está programada, la fecha límite podría ser un par de días después de la fecha de finalización de la capacitación, para que los registros de la capacitación se puedan revisar.

Una vez recibidos los materiales solicitados, la organización verificadora tendrá que determinar si la implementación de las acciones correctivas ha comenzado y si han avanzado lo suficiente para respaldar una corrección de los ZTNCs a través de una verificación. Entonces la organización verificadora tendrá que determinar si se puede realizar la verificación en el sitio o como una verificación de escritorio. Una descripción de ambos tipos de verificaciones, igual que las instancias en que cada uno de ellos puede o debe realizarse, se puede encontrar en la sección 5.0 “Tipos de verificaciones ZT-CAP” de este manual.

Una vez se haya completado la revisión inicial del Plan de trabajo y de los documentos de respaldo, la organización verificadora puede determinar la fecha para una verificación ZT-CAP con el proveedor. Varios factores como los plazos de la implementación de las acciones correctivas, estatus de cosecha durante la verificación, igual que envíos de café planeados que podrían afectar la programación de la verificación tienen que considerarse al escoger la fecha para una verificación ZT-CAP. Habrá que avisarle a SCS esta fecha por correo electrónico para aprobación, y una vez validada puede ingresarse en el SRV (ver sección 3.2). Si no es posible realizar una verificación ZT-CAP antes de que termine la temporada de la cosecha, favor véase la sección 5.2 de este manual para determinar qué acciones se pueden tomar.

- ***Fechas límites para la revisión del Plan de trabajo.*** Una vez disponible el Plan de trabajo en el SRV, la organización verificadora debe revisarlo, abordar cualquier asunto con el proveedor, y sugerir una fecha para la verificación y tipo de verificación ZT-CAP a SCS **dentro de 10 días hábiles**. En caso de cualquier demora previsible, los verificadores deben informarle a SCS antes de la fecha límite.

3.5 Paso 3—Realizando la verificación ZT-CAP

Las organizaciones verificadoras deben estar familiarizadas con los requisitos necesarios para cerrar o mantener abiertos los ZTNCs durante una verificación ZT-CAP (ver sección 7.0 de este manual). Los inspectores necesitan completar el reporte ZT-CAP usando la plantilla para el reporte dentro del SRV (ver sección 4.0 sobre cómo acceder el enlace). Se espera que los verificadores realicen una revisión interna del reporte ZT-CAP completado por el inspector antes de informarle a SCS por correo electrónico que el reporte ZT-CAP ha sido revisado internamente y está listo para que SCS lo revise. Entonces SCS determinará si el reporte se puede presentar a Starbucks por el verificador, o si se necesita alguna aclaración adicional. Si se corrigen los ZTNCs, la aplicación podría recibir un estatus de aprobación.

- ***Fechas límites para la elaboración de reporte ZT-CAP.*** Los verificadores deben ingresar la fecha programada para la verificación ZT-CAP en el SRV para cada verificación ZT-CAP una vez acordado con el proveedor y confirmado con SCS por correo electrónico. Los

reportes ZT-CAP deben presentarse **5 días hábiles** después de la finalización de la verificación ZT-CAP. El incumplimiento con esta fecha límite resultará en una No Conformidad para la organización verificadora, que se tendrán que abordar para asegurar la continuidad del estatus de aprobación.

Los verificadores siempre deben comunicarse con SCS (ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com) con sus preguntas con respecto a las responsabilidades que tienen las organizaciones verificadoras para el procedimiento ZT-CAP.

4.0 Navegando el proceso ZT-CAP en el SRV

4.1 Accediendo el Plan de trabajo del proveedor

- Los verificadores tienen acceso al Plan de trabajo del proveedor a través de su cuenta SRV:

Administra aplicaciones de los proveedores

Aplicaciones activas (1) Aplicaciones Enviadas (2) **ZT CAP (3)** Archivo de Aplicaciones Enviadas (96) Calendario

Plan de Accion Correctiva ZT (ZT-CAP)

ID	Nombre de la aplicación	Reporte de ZT-CAP	Asignar Reporte de ZT-CAP	Fecha planificada para la verificación ZT-CAP	Documentos del Proveedor
####FY##	Nombre de la aplicación	Incomplete	Seleccionar Inspector... Asignar	 Establecer Fecha	• Plan de Trabajo

4.2 Ingresando la fecha de la verificación y la asignación de un inspector

- El verificador debe ingresar la fecha de la verificación ZT-CAP en el campo “Fecha planificada para la verificación ZT-CAP” antes de hacer clic en “Establecer fecha”:

Fecha planificada para la verificación ZT-CAP

2021-01-07

1

January 2021

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Documentos del Proveedor

• Plan de Trabajo (0 entidades; 4 indicadores)

Fecha planificada para la verificación ZT-CAP

2021-01-07

Establecer Fecha

2

- El verificador debe asignar a un inspector quien va a elaborar el reporte de la verificación ZT-CAP:

Asignar Reporte de ZT-CAP

Seleccionar Inspector... 1

Asignar 2

- Después el verificador tendrá que proporcionarle el enlace para el reporte ZT-CAP al inspector, esto se hace primero accediendo el reporte y luego copiando la dirección web de la página del reporte y enviándosela por correo electrónico/texto/chat al inspector:

Administra aplicaciones de los proveedores

Aplicaciones activas (1) Aplicaciones Enviadas (2) **ZT CAP (3)** Archivo de Aplicaciones Enviadas (96) Calendario

Plan de Accion Correctiva ZT (ZT-CAP)

ID	Nombre de la aplicación	Reporte de ZT-CAP	Asignar Reporte de ZT-CAP	Fecha planificada para la verificación ZT-CAP	Documentos del Proveedor
####FY##	Nombre de la aplicación	incomplete	Seleccionar Inspector... Asignar	 Establecer Fecha	Plan de Trabajo

1. Acceso al reporte

2. Copiar dirección, enviársela al inspector asignado

cafepractices.info/zt-car/ #####

C.A.F.E. Practices Verifier Reporting System

Verifier, Name Logout CAFE

SCS global

IDs or names. Use * for wildcard Search

Home Staff Learn More

3rd Party ZT Check Report para Nombre (####FY##)

Imprimir Guardar Enviar a Starbucks

Identificación de la Aplicación ####FY##

Nombre de la aplicación Nombre de la aplicación

4.3 Elaboración del reporte por el inspector

- La captura de pantalla de abajo muestra las distintas partes del reporte que el inspector tiene que llenar. El inspector puede acceder el reporte luego de ingresar en el SRV con su cuenta de inspector y pegando el enlace en el buscador. Una vez completado el reporte, el inspector tendrá que guardar su trabajo al hacerle clic en “Guardar” en la parte superior derecha de la pantalla, y tiene que informarle al verificador que el reporte está listo para su revisión:

Imprimir Guardar

Nueva evidencia basada en el la revision ZT-CAP

Nueva evaluación basada en la revision ZT-CAP

Identificación de la entidad

SR-HP4.1 REQUISITO OBLIGATORIO:
El empleador no contrata directa o indirectamente ninguna persona menor de 14 años, o menor de la edad mínima legal (Convenciones 10 y 138 de la OIT).

Evidencia Original

Digite evidencia nueva aquí...

Subir archivo: Choose File No file chosen

Edad del trabajador más joven:

Fuente de la Evidencia: (Requisito)

☐ Documentación:

☐ Entrevista:

☐ Cumple
☐ No cumple

Agregar Comentario

Para ser utilizado para comunicación entre el verificador y el inspector.

Cargar documentos de soporte (format ZIP para multiples documentos)

- Después de la finalización de la revisión hecha por el verificador, el verificador tendrá que asegurar que la información en el reporte sea correcta, antes de informarle a SCS que el reporte está listo para que SCS lo revise, como se muestra a continuación:

C.A.F.E. Practices Verifier Reporting System

Verifier, Name Cerrar sesión CAFE Cacao

SCS global

IDs or names. Use * for wildcard Buscar

Página principal Personal Conozca Más

3rd Party ZT Check Report para Nombre #####FY##

Imprimir Guardar Enviar a Starbucks

Identificación de la Aplicación	#####FY##
Nombre de la aplicación	Nombre
Fecha de verificación original	Fecha - Fecha
Fecha en que se envió la carta de ZT-CAP al cliente	Fecha
Fecha de aprobación por Starbucks de la Acción Correctiva del Proveedor	Fecha
Fecha de la verificación del ZT-CAR	Fecha
Tipo de verificación de cero tolerancia	Escritorio o in-situ
Reporte escrito por	Inspector Asignado
Reporte revisado por	Verificador Asignado

Guardar progreso

Enviar a Starbucks solamente cuando sea solicitado por SCS

Para ser ingresado por el Verificador

5.0 Tipos de verificaciones ZT-CAP

5.1 Verificación de escritorio y verificación en el sitio

Existen dos tipos de verificaciones ZT-CAP que se pueden realizar:

- **Verificación en el sitio:** La organización verificadora realiza una inspección en la oficina y/o los sitios de campo de la cadena de suministro, como lo determina el Plan de Acción Correctiva. Como regla general, lo preferible es que se hagan las verificaciones ZT-CAP en el sitio mientras la entidad esté clasificada como en cosecha. Se establece que ciertos ZT-CAPs con ZTNCs relacionados con el trabajo infantil o aquellos que requieran entrevistas con trabajadores, se tendrán que realizar en el sitio y en la mayoría de los casos durante temporada de la cosecha para que estén presente los trabajadores.
- **Verificación de escritorio:** La organización verificadora revisa la documentación solicitada del cliente en la oficina de la organización verificadora. Las verificaciones de escritorio se pueden realizar donde el riesgo relacionado con el ZTNC es bajo, y una revisión de la documentación es suficiente para confirmar que se haya corregido un ZTNC. Por ejemplo, si una entidad recibió un ZTNC por falta de un procedimiento por escrito, una verificación ZT-CAP de escritorio podría ser suficiente. Hay otras posibles instancias de verificaciones de escritorio, con tal de que la organización verificadora proporcione suficiente justificación que una verificación de escritorio sea lo suficiente para abordar ZTNCs específicos.

5.2 Requisitos de en cosecha para las verificaciones ZT-CAP

En general, las verificaciones ZT-CAP deben realizarse en las entidades que están clasificadas como en cosecha. La serie completa de requisitos para la clasificación en cosecha para cada tipo de entidad se encuentra en la Actualización de Guía para verificadores e inspectores #13 (VGU 13) y en el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores C.A.F.E. Practices sección 6.6.3 “Calificando las Entidades y Aplicaciones como Inspeccionadas Durante Cosecha”. Pero, si se encuentra un ZTNC durante una verificación que tiene lugar hacia el final de la temporada de la cosecha, el tiempo que necesita la entidad para incorporar sus acciones correctivas podría significar que la verificación ZT-CAP solo pueda realizarse fuera de cosecha. En tales situaciones, la organización verificadora tiene que abordar lo siguiente:

- Si la verificación ZT-CAP es una **verificación de escritorio** (aprobada por SCS), la verificación puede realizarse.
- Para las verificaciones ZT-CAP que requieren **una visita en el sitio**:
 - Si la verificación *no requiere entrevistas* con trabajadores contratados, se puede realizar fuera de cosecha (p.ej. para CG-CB3.1).

- Si la verificación *requiere entrevistas solo con trabajadores permanentes* (no estacionales/temporales; p.ej. SR-HP1.1), y el mínimo que se requiere para el tamaño de la muestra de las entrevistas con los trabajadores (15% de todos los trabajadores—ver sección 7.0 de este manual, o la sección 6.7.2.3 “El tamaño de la muestra de entrevistas” del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores C.A.F.E. Practices) se puede alcanzar en el momento de la verificación, se puede realizar fuera de cosecha.
- Si la verificación *requiere entrevistas con trabajadores permanentes y/o trabajadores temporales*, y si el mínimo que se requiere para el tamaño de la muestra para las entrevistas con los trabajadores no estará presente a la hora de la verificación, la verificación no puede realizarse. Una verificación ZT-CAP puede realizarse en una fecha posterior cuando suficientes trabajadores estén presentes en la entidad.
- Si se considera que el Plan de acciones correctivas requiere una verificación en el sitio durante un periodo en que se está realizando actividades relacionadas con la cosecha (p.ej. indicadores relacionados con el trabajo infantil, uso de pesticidas o trazabilidad), la verificación tendrá que realizarse en un momento cuando se están realizando tales actividades.

En cualquier caso, la organización verificadora tendrá que informarle a SCS si existe un riesgo si la verificación se realiza fuera de cosecha y SCS dará recomendaciones en cuanto a qué pasos siguen.

Anexo A de este documento presenta un diagrama para ayudar a determinar el tipo correcto de una verificación ZT-CAP. En todos los casos, cada tipo de verificación ZT-CAP tendrá que ser validada por SCS. Es posible que SCS requiera otro tipo de verificación al que surgiere la organización verificadora.

6.0 Evaluando los Planes de trabajo

El **proveedor** es responsable de desarrollar un Plan de trabajo robusto para abordar los ZTNCs identificados para cada entidad en cuestión, y la **organización verificadora** es responsable de revisar los Planes de Trabajo de cada entidad y de asegurar que cumplan con los requisitos para abordar de forma satisfactoria los ZTNCs. Un Plan de trabajo satisfactorio incorpora como mínimo los siguientes elementos:

- Un **análisis de la causa raíz** de la situación que ha llevado a la No Conformidad,

- Las **acciones correctivas** (p.ej. capacitaciones, pagos retroactivos, etc.) a ser tomadas para poder abordar los ZTNCs y asegurar que no ocurran de nuevo, con todas **las partes interesadas pertinentes** (capacitadores, gerentes, productores, etc.),
- Un **plazo** para la implementación de las acciones correctivas,
- Cualquier **acción de seguimiento** requerida para asegurar la implementación a largo plazo (de ser aplicable),
- **Documentación** de respaldo.

Se espera que se proporcionen capacitaciones en temas relacionados con el ZTNC encontrado a todas las entidades pertinentes:

- Para **todas las aplicaciones**: cada entidad con ZTNC.
- Para **redes de pequeños productores**: además de capacitar y corregir los ZTNCs en cada entidad aplicable, la OAP debe capacitar a por lo menos el 75% de los productores en su red en todos los ZTNCs identificados durante la verificación.

El formato de estas capacitaciones (en persona, remoto, sesiones de día, correos electrónicos/llamadas/comunicaciones por texto, etc.) se deja a la discreción del proveedor, con tal de que sea adecuado para la naturaleza y grado del ZTNC. La organización verificadora tiene que confirmar, durante la revisión del Plan de trabajo (y durante la verificación) que dichas capacitaciones sean adecuadas.

Al revisar los Planes de trabajo, los verificadores también tienen que estar atentos a cualquier acción que va en contra de los principios de mejoras continuas de C.A.F.E. Practices. Unos ejemplos de acciones correctivas que **no se deben aceptar** incluyen:

- La eliminación de entidades/productores de la cadena de suministro o cooperativa/OAP,
- Cualquier acción punitiva o represalias.

En tales casos, organización verificadora debe informarle a SCS (ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com) de inmediato sobre la situación.

Una lista de control que sirve para apoyar la evaluación de los Planes de trabajo ZT-CAP se encuentra en el Anexo B. El propósito de este documento es ayudar a evaluar un Plan de trabajo, proporcionando una lista de todos los aspectos requeridos de un Plan de trabajo que se deben incluir. Se les alienta a las organizaciones verificadores que la adopten como un recurso activo, pero no es un requisito del programa completar esta lista de control.

7.0 Elaboración de reporte de la verificación ZT-CAP

Durante la verificación de escritorio ZT-CAP o la verificación en el sitio ZT-CAP, el inspector asignado debe revisar los siguientes criterios para poder confirmar que se haya implementado por completo el Plan de acciones correctivas.

- Se está abordando cada aspecto de las acciones correctivas mencionadas por el proveedor en el Plan de trabajo.
- Se han realizado las capacitaciones o se están realizando según los plazos establecidos.
- A la hora de realizar la verificación de escritorio o la verificación en el sitio las capacitaciones han alcanzado el porcentaje de las fincas en la red propuesto por el proveedor en el plan de acción correctiva.
- Si se planea tomar acciones de seguimiento en una fecha posterior, existe evidencia de respaldo que dichas actividades se realizarán.

Además, se espera que el inspector:

- Realice entrevistas para confirmar la implementación de acciones correctivas.
- Revise toda la documentación de respaldo pertinente proporcionado por el proveedor.
- Recopile cualquier documentación adicional (p.ej. fotografías) para respaldar la nueva evaluación.

Al realizar las entrevistas, es esencial entrevistar a una muestra representativa. Los inspectores deben entrevistar a un 15% del total de los trabajadores. Cuando el 15% del número total de trabajadores es más que 25, los inspectores deben limitar su muestra de entrevistas a un máximo de 25 trabajadores. Cuando el 15% del número total de trabajadores es menos que tres, los inspectores deben aumentar su muestra de entrevistas para alcanzar un mínimo de tres trabajadores. El aumento del tamaño de la muestra de entrevistas para incluir a más trabajadores a menudo es necesario en aquellos casos donde las entrevistas revelan, de manera sistemática, información conflictiva. Para más información sobre cómo abordar el cálculo del tamaño de la muestra para las entrevistas, favor consulte el Manual de procedimientos para verificadores e inspectores C.A.F.E. Practices, sección 6.7.2.3 “El tamaño de la muestra de entrevistas.”

Al presentar el reporte en el SRV, el inspector debe proporcionar suficiente información para respaldar la nueva evaluación (Cumple o No Cumple) dada. El inspector tendrá que elaborar en cada uno de los puntos descritos arriba, añadiendo cualquier información relacionada con acciones de seguimiento planeadas para una fecha posterior (de ser aplicable), y debe incluir

todos los documentos de respaldo relacionados con cada indicador de requisito obligatorio. Para cargar múltiples documentos al SRV, hay que juntarlos en un archivo formato ZIP.

Una vez el inspector haya completado el reporte a través del enlace en el SRV, el inspector debe guardar el reporte haciendo clic en “Guardar” en el SRV y avisarle al verificador que el reporte está listo para la revisión interna. Entonces el verificador será responsable de la revisión de reporte, asegurando que se hayan cumplido con todos los elementos requeridos que se detallan arriba (una lista de control de apoyo de todos los elementos requeridos a incluirse en la nueva evidencia se puede encontrar en el Anexo C) antes de informarle a SCS que el reporte está listo para la revisión de SCS. Entonces SCS determinará si el reporte se puede presentar a Starbucks o si necesita más atención. SCS seguirá en contacto con el verificador durante todo este proceso.

8.0 Hallazgo de ZTNCs adicionales durante la verificación ZT-CAP

Se podrían encontrar ZTNCs adicionales durante una verificación ZT-CAP. El enfoque de la verificación ZT-CAP debe seguir siendo los ZTNCs encontrados durante la verificación, pero la organización verificadora tendrá que informarle a SCS si se encuentran ZTNCs adicionales durante la verificación ZT-CAP en el sitio. Es importante que los inspectores recopilen toda la información posible para respaldar las evaluaciones de nuevos ZTNCs. Dependiendo de la naturaleza del ZTNC encontrado, es posible que la aplicación se someta a una verificación ZT-CAP adicional para abordar estos ZTNCs recién encontrados. En este caso, SCS estará en contacto con la organización verificadora sobre cómo proceder en dicha situación.

9.0 Verificaciones ZT-CAP No Cumple

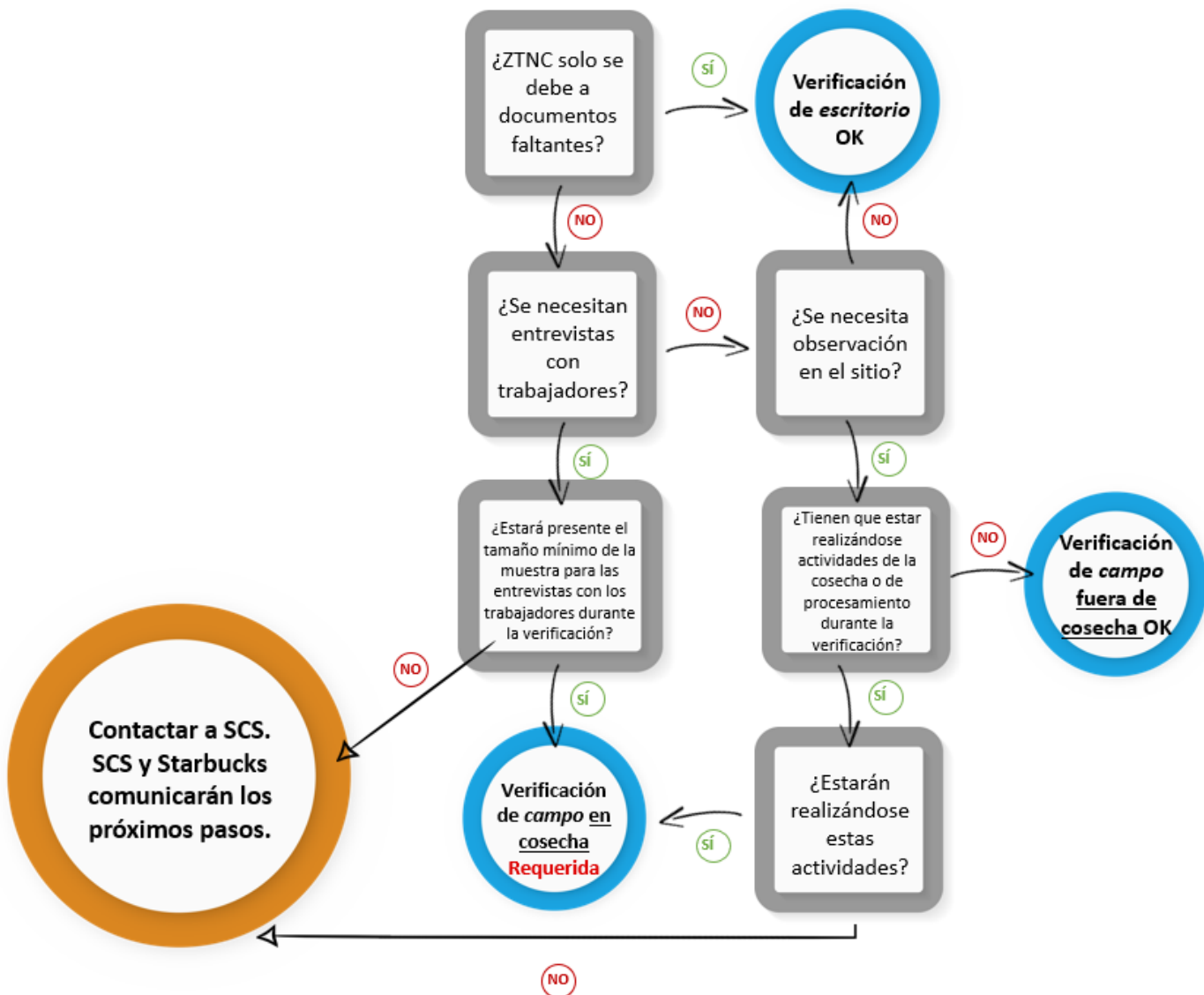
Una verificación ZT-CAP podría resultar en ZTNCs que siguen siendo No Cumple, y esto puede ocurrir por varias razones. A continuación, se encuentra una lista de unos ejemplos:

- Las acciones correctivas descritas en el Plan de trabajo del proveedor no están implementadas, y/o la cadena de suministro no muestra ninguna prueba de implementación en el futuro cercano.
- Están implementadas las acciones correctivas, pero no son suficientemente fuertes para prevenir que ocurran las mismas inconformidades de nuevo.
- La documentación de respaldo y/o el Plan de trabajo no coinciden con lo que se ha implementado en el sitio.
- Los ZTNCs observados durante la verificación se observan de nuevo durante la verificación, a pesar de cualquier acción correctiva que se haya implementado.

En el caso de una verificación ZT-CAP con resultado de No Cumple, la evidencia mínima que se requiere para una evaluación ZTNC se debe mencionar en la nueva evaluación. Esos requisitos están enumerados en el Anexo D del Manual de procedimientos para verificadores e inspectores de C.A.F.E. Practices y en Anexo D de este manual. En casos donde la falta de cumplimiento se debe a la implementación no exitosa o insuficiente del Plan de trabajo, la evidencia debe mencionar todas las deficiencias de la implementación del Plan de trabajo, como se indica en el Anexo C (Lista de control para apoyar la presentación y revisión de los reportes ZT-CAP).

SCS y Starbucks estarán en contacto con el proveedor y con la organización verificadora en casos donde una verificación ZT-CAP resulta en una falta de cumplimiento.

A. Determinando el tipo de verificación ZT-CAP



B. Lista de control para apoyar la evaluación de Planes de trabajo

El propósito de esta lista es proporcionar ayuda durante la evaluación de Planes de trabajo. SCS no pedirá una copia de ella, pero recomienda encarecidamente que sea utilizada durante el procedimiento interno para la evaluación de los Planes de trabajo ZT-CAP.

Aspectos críticos	Sí / No/ Otro	Comentarios	Seguimiento requerido
Se identifica una causa raíz			
Las acciones correctivas son relevantes y apropiadas			
Se va a proporcionar capacitaciones para todas las entidades pertinentes			
Todas las partes interesadas pertinentes están involucradas			
Se ha proporcionado un plazo y es razonable			
Se han planeado acciones de seguimiento			
Se puede poner a disposición documentación de respaldo			
Banderas rojas (p.ej. eliminación de entidades, acciones punitivas contra las entidades)			
Otros			

**C. Lista de control para apoyar la presentación y revisión de los reportes
ZT-CAP**

Aspectos críticos	Notas
☐ En el Plan de trabajo, se aborda cada punto de acción correctiva mencionada por el proveedor	
☐ Se han realizado las capacitaciones o se están realizando según los plazos establecidos	
☐ A la hora de realizar la verificación de escritorio o la verificación en el sitio, las capacitaciones han alcanzado el porcentaje de las fincas en la red, propuesto por el proveedor en el plan de acción correctiva.	
☐ Se realizaron las entrevistas y apoyan las acciones correctivas	
☐ Se elabora en las potenciales acciones de seguimiento que se planea realizar en una fecha posterior	
☐ Revisión de cualquier documentación de respaldo	
☐ Se adjunta la documentación de respaldo	

D. Los requisitos para la evidencia para los indicadores de requisito obligatorio que se evalúan como No Cumple

Los requisitos en este anexo se refieren a los requisitos para la *evidencia cualitativa* para los indicadores de requisito obligatorio que se evalúan como No Cumple. Además de los requisitos especificados a continuación, *siempre* hay que completar la información en los campos para la evidencia cuantitativa y fuentes de evidencia en el SRV para las verificaciones ZT-CAP.

Para aquellos indicadores marcados con un asterisco, se tiene que proporcionar una cita a una referencia legal como parte de la evidencia cualitativa. La cita debe incluir el título del documento, año de publicación, y la sección o artículo pertinente.

SR-HP1.1*	REQUISITO OBLIGATORIO: Todos los trabajadores permanentes reciben el salario mínimo establecido en el país o en la región. Si no se han establecido salarios mínimos para los trabajadores permanentes, todos los trabajadores permanentes reciben el salario que se paga como estándar para la industria local. Si a los trabajadores se les paga por producción, los salarios cumplen con el salario mínimo establecido en el país o en la región, o, donde no se ha establecido un salario mínimo, cumple con el salario estándar para la industria local.
SR-HP1.2*	REQUISITO OBLIGATORIO: Todos los trabajadores temporales reciben el salario mínimo establecido en el país o en la región. Si no se han establecido salarios mínimos para los trabajadores temporales, todos los trabajadores temporales reciben el salario estándar para la industria local. Si a los trabajadores se les paga por producción, los salarios cumplen con el salario mínimo establecido en el país o en la región, o, donde no se ha establecido un salario mínimo, cumple con el salario estándar para la industria local.
○ Número o porcentaje de trabajadores que perciben debajo del salario mínimo; ○ Las tareas realizadas por aquellos trabajadores que perciben debajo del salario mínimo; ○ Tasa de pago de los trabajadores que perciben debajo del salario mínimo. ○ Salario mínimo nacional/regional, o el salario estándar de la industria, incluyendo la referencia legal; y, ○ Para los trabajadores que reciben pago por productividad (es decir, a destajo), la evidencia debe incluir el promedio de la productividad (por ejemplo, en kg/hr), precio por unidad (por ejemplo, \$ por kg), el tiempo promedio necesario para cumplir con la meta de productividad, Y la tasa de pago correspondiente. *SIEMPRE SE REQUIERE UNA REFERENCIA LEGAL	

SR-HP1.3*	REQUISITO OBLIGATORIO: Todos los trabajadores reciben el pago de manera regular en efectivo o su equivalente (cheque, depósito directo) o a través de pagos en especie (p. ej. comida) si la ley lo permite.
	○ Tipo de pago a los trabajadores; ○ Frecuencia de pago a los trabajadores; ○ Descripción del sistema de pagos en especie (de ser aplicable); y ○ Referencia legal relacionada con los requisitos para los pagos en especie (de ser aplicable). *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL
SR-HP1.17*	REQUISITO OBLIGATORIO: Solo se usan los intermediarios laborales donde la ley lo permite. El estatus legal del intermediario puede ser demostrado a la hora de la inspección. Toda la documentación necesaria del intermediario laboral está disponible a la hora de la inspección para apoyar la evaluación de los indicadores de Responsabilidad Social pertinentes.
	○ Descripción del tipo de intermediario laboral, incluyendo estatus legal; ○ Actividades realizadas por los trabajadores del intermediario laboral; ○ Referencia legal relacionada con los requisitos para los intermediarios laborales; y, ○ Confirmación si se proporcionó toda la documentación, y en caso contrario, qué documentación faltó *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL
SR-HP4.1*	REQUISITO OBLIGATORIO: El empleador no contrata directa o indirectamente ninguna persona menor de 14 años, o menor de la edad mínima legal (Convenciones 10 y 138 de la OIT).
	○ Edad(es) de trabajador(es) menor(es) de 14 años o la edad laboral legal; ○ Referencia a la edad laboral legal ○ Actividades realizadas por los trabajadores menores de 14 o la edad laboral legal; ○ Horario de trabajo y/o cuando están presentes en la entidad los niños menores de 14 años o menores de la edad laboral legal; ○ Sistema de pago por el trabajo realizado por los niños menores de 14 años o de la edad laboral legal, incluyendo si el pago se hace directamente al niño o indirectamente (p. ej., a través de los padres u otra persona u organización); ○ Información acerca de si los niños están acompañados por un padre o tutor legal; y ○ Cualquier circunstancia adicional del por qué los niños trabajan y cuáles son las circunstancias (p. ej., si el trabajo es voluntario, el número de horas que los niños trabajan, por cuánto tiempo ha ocurrido esta situación). *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL

SR-HP4.2*	REQUISITO OBLIGATORIO: La contratación de menores autorizados se hace siguiendo todo lo estipulado por la ley incluyendo, pero sin limitarse a lo relativo al número de horas de trabajo, salarios, educación y condiciones de trabajo, sin entrar en conflicto o limitar su acceso al a educación (Convención 10 de la OIT).
	○ Edad(es) de trabajador(es) menor(es) autorizados**; ○ Referencia legal sobre los requisitos para menores autorizados; ○ Actividades realizadas por los menores autorizados; ○ Horario de trabajo y/o que están presentes en la entidad los menores autorizados; ○ Sistema de pago (de ser aplicable) por el trabajo realizado por menores autorizados; e, ○ Información sobre si los menores autorizados están acompañados por un padre o tutor legal. *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL <i>**Para fines de este indicador, “menores autorizados” generalmente se refiere a menores de 14 años o más, o la edad laboral legal, hasta el cumplimiento de los 18 años de edad.</i>
SR-HP4.3	REQUISITO OBLIGATORIO: El empleador cuenta con una política activa que vela por la no discriminación en razón de género, raza, etnia, edad o religión (Convención 111 de la OIT). <i>Se requiere de una política escrita para fincas medianas/grandes, beneficios, y almacenes con más de 5 empleados.</i>
	○ Confirmación si existe una política por escrito (de ser aplicable); y ○ Si se observa la discriminación, se deben de proporcionar detalles en la evidencia sobre (i) el número y tipo de trabajadores afectados y (ii) el tipo de discriminación observada.
SR-HP4.4	REQUISITO OBLIGATORIO: El empleador cuenta con una política activa que prohíbe el uso de todo tipo de trabajo forzoso o involuntario, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, en régimen de servidumbre o tráfico ilegal de mano de obra (Convenciones 29, 97, 105 y 143 de la OIT). <i>Se requiere de una política escrita para fincas medianas/grandes, beneficios, y almacenes con más de 5 empleados.</i>
	○ Confirmación si existe una política por escrito (de ser aplicable); y ○ Si se observa el trabajo forzoso o involuntario, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, en régimen de servidumbre, trabajo por convictos o tráfico ilegal de mano de obra, se debe proporcionar detalles sobre (i) el número y tipo de los trabajadores afectados y (ii) el tipo de mano de obra observado.

SR-HP4.5	REQUISITO OBLIGATORIO: No se permite ningún tipo de acoso o abuso físico, sexual o verbal en el lugar de trabajo.
	○ Número de trabajadores afectados por acoso y / o abuso; ○ Tipo de trabajadores afectados por acoso y / o abuso (siempre y cuando la información no ponga en riesgo a los trabajadores); y ○ Tipo de hostigamiento y / o abuso, incluyendo a la(s) persona(s) responsable(s).
SR-HP4.6	REQUISITO OBLIGATORIO: Los trabajadores no tienen que entregar sus papeles de identificación o el original de cualquier otro documento personal, o pagar algún depósito, como una de las condiciones de empleo.
	○ Si se requieren documentos de identidad originales para el empleo, se debe proporcionar detalles sobre (i) los tipos de documentos de identidad que han sido entregados y (ii) la cantidad de tiempo que los documentos han sido retenidos. ○ Si se requiere un depósito para el empleo, la evidencia debe de especificar el tipo y la cantidad del depósito y la evaluación debería ser No Cumple.
SR-WC2.1	REQUISITO OBLIGATORIO: Los niños en edad escolar legal que viven en la propiedad o que acompañan a familiares que trabajan en la propiedad asisten a la escuela.
	○ Legislación nacional con respecto a la obligatoria asistencia a la escuela, incluyendo la edad o nivel al cual los niños tienen que asistir a la escuela; ○ El número y edades de los niños en la unidad familiar y/o trabajando en la finca; ○ El estatus con respecto a la escuela y trabajo para cada hijo (asiste a la escuela: S/N; trabaja o ayuda en la finca S/N); ○ Los tipos de actividades que el niño realiza en la finca; y ○ La escuela y las horas de trabajo para cualquier
SR-MS 1.1	REQUISITO OBLIGATORIO: La entidad proporciona transparencia en sus operaciones, políticas, procesos, y registros pertinentes a Starbucks o a terceros designados. Los registros de nómina y los registros de horario que proporciona la gerencia son veraces y exactos.
	○ Aspectos de la operación que no estuvieron disponibles durante la verificación; y/o, ○ Materiales proporcionados al inspector que no fueron correctos o verdaderos.
SR-MS 1.2	REQUISITO OBLIGATORIO: No se le ofrece dinero y/o ningún tipo de regalo a Starbucks o a sus terceros designados.
	○ Tipo, cantidad de dinero u otro regalo que se ofreció, y la razón para ofrecerlo

CG-CB3.1	REQUISITO OBLIGATORIO: A partir del año 2004 no hay conversión de bosque natural a producción agrícola.
	○ Fecha del cambio de uso de suelo; ○ Tipo de bosque o suelo que fue convertido; ○ Propósito para la conversión de suelo; y ○ Aproximación del área convertida (en hectáreas).
CG-EM1.1*	REQUISITO OBLIGATORIO: La finca no utiliza ninguno de los pesticidas que aparecen en la lista de la Organización Mundial de la Salud como insumos agrícolas del Tipo 1A o 1B, o que son prohibidos según las leyes nacionales, regionales, o locales.
	○ Ingrediente activo del pesticida ilegal o prohibido utilizado; ○ Propósito del uso del (o los) pesticida(s) ilegal(es) o prohibido(s); ○ Duración de tiempo que se ha usado dicho pesticida ilegal o en la lista de la OMS; y, ○ Referencia legal (de ser aplicable) o especificación si el pesticida está en la lista Tipo 1A o 1B. *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL
CP-MT1.1	REQUISITO OBLIGATORIO: La entidad cuenta con un sistema en el que se monitorea el café de C.A.F.E. Practices desde la compra inicial hasta el punto de exportación.
CP-MT1.2	REQUISITO OBLIGATORIO: El beneficio cuenta con un sistema en el que se monitorea el café de C.A.F.E. Practices desde la compra inicial o entrada hasta la venta final o salida.
	○ Descripción de los métodos para mantener físicamente separado el café de C.A.F.E. Practices del café que no es C.A.F.E. Practices (p. ej., etiquetas de bolsas, áreas de almacenaje, series de procesamiento separadas, etc.); ○ Sistema de documentación que se usa para asegurar que se mantiene físicamente separado el café de C.A.F.E. Practices del café que no es de C.A.F.E. Practices (p. ej., recibos, facturas, boletas de peso, etc.); y, ○ Deficiencias en el sistema de documentos o en la segregación física que dé lugar a la mezcla de café de C.A.F.E. Practices con el café que no es de C.A.F.E. Practices.

PS-MT1.1	REQUISITO OBLIGATORIO: Todas las entidades en la cadena de suministro tienen un sistema y lo han implementado para rastrear el movimiento de café C.A.F.E. Practices desde la compra inicial hasta el punto de exportación.
	○ Descripción de los métodos para mantener físicamente separado el café de C.A.F.E. Practices del café que no es de C.A.F.E. Practices (p. ej. etiquetas de bolsas, áreas de almacenaje, series de procesamiento separadas, etc.); ○ Sistema de documentación que se usa para asegurar que se mantiene físicamente separado el café de C.A.F.E. Practices del café que no es de C.A.F.E. Practices (p. ej., recibos, facturas, boletas de peso, etc.); ○ Información sobre TODAS las entidades en la cadena de suministro de C.A.F.E. Practices, incluyendo fincas y beneficios, igual que cualquier otra entidad que manipule café (p. ej. recolectores o delegados de productores que podrían recopilar café de fincas y llevarlo a los beneficios húmedos); y ○ Deficiencias en el sistema de documentos o segregación física que den lugar a la mezcla de café C.A.F.E. Practices con café que no es de C.A.F.E. Practices.
PS-MT1.2	REQUISITO OBLIGATORIO: La organización cuenta con una lista de productores participantes en el programa C.A.F.E. Practices que se actualiza anualmente.
	○ La fecha más reciente en que se actualizó la lista de productores; y, ○ Las discrepancias específicas entre la lista de productores en la aplicación aprobada de C.A.F.E. Practices, y la lista que se encontró en la OAP. En la mayoría de los casos, también es necesaria una notificación de discrepancia de cadena de suministro.
PS-MT1.3	REQUISITO OBLIGATORIO: Cada finca de la cadena de abastecimiento recibe una factura por el café adquirido.
	○ Descripción del sistema de recibos que se usa; ○ Información sobre las fincas que se visitaron durante la verificación y si se observaron recibos; y ○ Explicación del sistema de compra de café, si no se emiten recibos.
PS-EM1.1*	REQUISITO OBLIGATORIO: La Organización de Apoyo al Productor no utiliza, compra o distribuye ninguno de los pesticidas que aparecen en la lista de la Organización Mundial de la Salud como insumos agrícolas del Tipo 1A o 1B, o que son prohibidos según las leyes nacionales, regionales, o locales.
	○ Ingrediente activo del pesticida ilegal o prohibido utilizado o distribuido; ○ Propósito para el uso de pesticidas ilegales o prohibidos; ○ Duración de tiempo que se han utilizado o distribuido pesticidas ilegales o aquellos que aparecen en la lista de la OMS; y ○ Referencia legal (de ser aplicable) o especificación si el pesticida está en la lista Tipo 1A o 1B. *SE PODRÍA REQUERIR REFERENCIA LEGAL