



**C.A.F.E. Practices**  
**Manual de Procedimientos para**  
**Planes de Acción Correctiva de**  
**Requisito Obligatorio (ZT-CAP)**

**Starbucks Coffee Company**

**SCS**global  
SERVICES

# Índice

|        |                                                                                        |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.0    | Introducción.....                                                                      | 3  |
| 2.0    | Alcance del documento.....                                                             | 3  |
| 3.0    | Documentos de referencia.....                                                          | 3  |
| 4.0    | Terminología relacionada con ZT-CAP.....                                               | 4  |
| 5.0    | Actores y responsabilidades en el proceso ZT-CAP .....                                 | 6  |
| 5.1    | Las responsabilidades de las organizaciones verificadoras.....                         | 6  |
| 5.2    | Responsabilidades de SCS Global Services.....                                          | 7  |
| 6.0    | Descripción general del proceso.....                                                   | 7  |
| 6.1    | Reunión de cierre y la Notificación previa ZT .....                                    | 7  |
| 6.2    | Desarrollo del Plan de trabajo.....                                                    | 7  |
| 6.3    | Revisión del Plan de trabajo .....                                                     | 9  |
| 6.4    | Implementación del Plan de acción correctiva .....                                     | 9  |
| 6.4.1  | Requisitos de capacitación para aplicaciones .....                                     | 9  |
| 6.4.2  | Requisitos cronológicos .....                                                          | 10 |
| 6.5    | Consideraciones para planificar la verificación ZT-CAP.....                            | 10 |
| 6.5.1  | Consideraciones cronológicas adicionales para proveedores.....                         | 11 |
| 6.6    | Comunicación de las fechas de verificación ZT-CAP.....                                 | 12 |
| 6.7    | Realización de verificaciones ZT-CAP.....                                              | 13 |
| 6.8    | Elaboración de informes .....                                                          | 13 |
| 6.9    | Diagrama de flujo del procedimiento ZT-CAP .....                                       | 14 |
| 6.10   | Resultados de las verificaciones ZT-CAP.....                                           | 15 |
| 6.10.1 | Hallazgos de ZTNC adicionales durante las verificaciones de ZT-CAP.....                | 15 |
| 6.10.2 | Verificaciones ZT-CAP con evaluaciones No Cumple.....                                  | 15 |
| 7.0    | Navegación del Procedimiento ZT-CAP en el SRV para proveedores.....                    | 16 |
| 8.0    | Impactos de las ZTNCs en el estatus de aprobación.....                                 | 17 |
| 8.1    | Nuevas aplicaciones .....                                                              | 17 |
| 8.2    | Aplicaciones con validez activa .....                                                  | 17 |
| 9.0    | Protocolo de suspensión para proveedores que no responden .....                        | 18 |
| 10.0   | Anexo .....                                                                            | 19 |
| A.     | Posibles consideraciones al determinar el tipo de verificación ZT-CAP .....            | 19 |
| B.     | Lista de control para apoyar el desarrollo de un Plan de trabajo ZT-CAP apropiado..... | 20 |
| C.     | Lista de control de apoyo para elaborar y revisar los informes ZT-CAP.....             | 21 |
| D.     | Resumen de plazos y comunicaciones por correo electrónico.....                         | 22 |

## 1.0 Introducción

Starbucks Coffee Company (en adelante dominado Starbucks) inició C.A.F.E. (las siglas en inglés representan Coffee and Farmer Equity) Practices con el fin de evaluar, reconocer y premiar a los productores de café que no sólo producían café de buena calidad, sino que lo hacían de forma sostenible. C.A.F.E. Practices es un programa de adquisición de café oro desarrollado por Starbucks con la colaboración de SCS Global Services (en adelante dominado SCS), una compañía de terceros que evalúa, audita y certifica, y con Conservation International (CI), una organización no gubernamental ambiental sin fines de lucro. El propósito del programa C.A.F.E. Practices es asegurar que el café que Starbucks compra sea un café que ha sido cultivado y beneficiado de forma sostenible, para lo cual se verifican los aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados con la producción de café frente una serie de criterios de evaluación.

El compromiso al valor fundamental del programa, que es la mejora continua, se expresa por parte de un proveedor al abordar cualquier evaluación de No Cumple con Requisito obligatorio (ZTNC por sus siglas en inglés) encontrada durante la verificación por una organización verificadora o durante una auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS, al seguir el **Procedimiento para Planes de acción correctiva de Requisito obligatorio (ZT-CAP)**.

## 2.0 Alcance del documento

El propósito de este documento es esbozar los pasos y acciones relacionados con el procedimiento ZT-CAP, como parte integral del programa C.A.F.E. Practices. El procedimiento esbozado en este manual comienza una vez que el proveedor se compromete a corregir las ZTNC(s) encontradas durante su verificación C.A.F.E. Practices o durante una auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS. Dado que el alcance de este manual es únicamente el procedimiento ZT-CAP, todos los demás aspectos relacionados con los ZTNC (por ejemplo, Notificación previa ZT, etc.) pueden encontrarse en el "Manual de Procedimientos para Verificadores e Inspectores de C.A.F.E. Practices". Este documento también esboza los aspectos esenciales y necesarios en el desarrollo de un Plan de trabajo y proporciona información sobre los posibles resultados del procedimiento ZT-CAP.

## 3.0 Documentos de referencia

- 3.1. **Manual de auditoría y entrenamiento C.A.F.E. Practices:** Proporciona información de los procedimientos usados por SCS para entrenar organizaciones verificadoras sobre C.A.F.E. Practices, auditar, y revisar de forma continua su trabajo en el programa.
- 3.2. **Tarjeta de puntuación genérica de C.A.F.E. Practices:** Contiene los indicadores a calificar para las entidades en un proceso de verificación.
- 3.3. **Tarjeta de puntuación para pequeños productores de C.A.F.E. Practices:** Contiene los indicadores a calificar para los pequeños productores y las organizaciones de apoyo al productor en un proceso de verificación.
- 3.4. **Notas de campo de C.A.F.E. Practices:** Notas de campo formateadas para ser utilizadas por los inspectores cuando se realice un proceso de verificación.
- 3.5. **C.A.F.E. Practices - Términos y Condiciones:** Les proporciona a los proveedores los términos y las condiciones para que una cadena de suministro participe en el programa C.A.F.E. Practices y para que reciba validez.

- 3.6. **C.A.F.E. Practices Manual de procedimientos para verificadores e inspectores:** Este manual proporciona una explicación detallada del proceso de verificación, procedimientos operativos estándar (SOP por sus siglas en inglés), y métodos de la verificación a los cuales todas las organizaciones verificadoras aprobadas para trabajar en el programa C.A.F.E. Practices deben adherir.
- 3.7. **Roles y responsabilidades de los observadores en las verificaciones y auditorías de C.A.F.E. Practices:** Les proporciona a los observadores instrucciones y explicaciones sobre el comportamiento esperado durante las verificaciones y auditorías C.A.F.E. Practices.
- 3.8. **Lista de indicadores que requieren documentación para C.A.F.E. Practices:** Provee una lista de indicadores de las tarjetas de puntuación (genérica y para pequeños productores) que requieren documentación para su revisión durante una verificación de C.A.F.E. Practices.
- 3.9. **Actualización de la guía para verificadores e inspectores (VGU):** Contiene actualizaciones periódicas en interpretaciones de criterios y/o indicadores específicos, procedimientos de elaboración de reportes en el SRV, y otras actualizaciones del programa.
- 3.10. **Sistema de Reportes del Verificador (SRV) Manual del usuario del verificador e inspector:** Provee a los verificadores e inspectores las instrucciones de cómo solicitar las aplicaciones y completar sus reportes en el SRV.

## 4.0 Terminología relacionada con ZT-CAP

- 4.1. **Acciones correctivas:** Acciones desarrolladas por el proveedor para abordar las evaluaciones de No Cumple de Requisitos obligatorios. Forman parte del Plan de trabajo del proveedor.
- 4.2. **Aplicante:** La cadena de suministro que solicita una aplicación para el programa C.A.F.E. Practices, la cual entrega café a Starbucks Coffee Trading Company a través de un proveedor o la cual actúa como proveedor.
- 4.3. **Aplicación anterior:** Una aplicación previamente verificada que contiene fincas incluidas en una aplicación de una re-verificación que hayan participado en el programa previamente, ya sea en la misma aplicación o en otra.
- 4.4. **Análisis de la causa raíz:** Una causa raíz es el tema fundamental que lleva a la evaluación de No Cumple 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.
- 4.5. **Carta de compromiso:** Una carta para Starbucks firmada por el proveedor comprometiéndose a abordar la(s) ZTNC(s) encontradas en la aplicación durante una verificación o auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS.
- 4.6. **Clasificación en cosecha:** Una serie de condiciones que se requieren para cumplir con la clasificación en cosecha para entidades específicas o para la aplicación entera. Para las aplicaciones compuestas de fincas pequeñas y/o medianas, para que la aplicación se considere 'en cosecha', por lo menos el 50% de las fincas muestreadas y el 100% de los beneficios independientes son 'inspeccionados durante la cosecha', como lo indica la portada de la entidad. Las aplicaciones de las fincas grandes se consideran 'en cosecha' si el 100% de las portadas de las fincas y el 100% de los beneficios independientes se inspeccionan 'en cosecha', como lo indica la portada de la entidad. Para las aplicaciones integradas verticalmente que solo contienen una finca, un beneficio húmedo, y un beneficio seco, todas las tres entidades deben inspeccionarse en cosecha para que la aplicación se califique como 'en cosecha'.

- 4.7. Estatus:** Después de completarse una verificación y que un administrador de C.A.F.E. Practices confirme el cumplimiento con C.A.F.E. Practices, se les otorga a los aplicantes un estatus de aprobación dependiendo de su puntuación lograda. Los aplicantes con una puntuación de menos de 85% reciben un estatus “verificado”, las aplicaciones con 85% o más reciben un estatus “estratégico”. Solo las aplicaciones con un estatus “verificado” o “estratégico” pueden enviar café a Starbucks.
- 4.8. Evaluaciones No Cumple de Requisito obligatorio (ZTNC):** Indicadores de Requisito obligatorio que han recibido una evaluación de No cumple y que se tendrán que corregir a través del proceso ZT-CAP.
- 4.9. Farmer Support Center (FSC) o Centro de Apoyo al Productor:** También conocido como Starbucks Coffee Agronomy Center (SCAC). El FSC de Costa Rica se encarga del manejo del programa C.A.F.E. Practices, incluso el procesamiento de las aplicaciones de los proveedores y de los reportes de verificación. Los agrónomos también ofrecen apoyo técnico, incluidos los Planes de acción correctiva (de ser aplicable), y capacitación (las mejores prácticas agronómicas) para promover la producción de café de óptima calidad y rendimientos más altos. Para las ubicaciones de otros Centros de Apoyo al Productor, favor seguir el enlace a continuación: <https://www.starbucks.com/responsibility/community/farmer-support/farmer-support-centers>
- 4.10. 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.
- 4.11. Mejora continua:** C.A.F.E. Practices se basa en un modelo de mejora continua, con el objetivo de que los proveedores continúen mejorando sus prácticas a lo largo del tiempo.
- 4.12. Notificación previa de Requisito obligatorio (ZT):** Una notificación que envía el verificador o SCS al proveedor que indica si hay una evaluación de No Cumple de un indicador de Requisito obligatorio para una verificación dada. La Notificación previa ZT se requiere para todas las aplicaciones. El proceso de Acción correctiva de Requisito obligatorio inicia una vez el proveedor apruebe la notificación y se envíe a Starbucks.
- 4.13. Plan de acciones correctiva para Requisito obligatorio (ZT-CAP):** El proceso de iniciar y realizar acciones correctivas para abordar todas las evaluaciones de No Cumple de indicadores de Requisito obligatorio identificadas durante una verificación o auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS. La implementación exitosa de las acciones correctivas seguida por una verificación ZT-CAP es necesario para que una aplicación con evaluaciones ZTNC pueda ser elegible para recibir validez en el programa C.A.F.E. Practices.
- 4.14. Plan de trabajo:** Un plan que proveedores desarrollan como respuesta a una Solicitud de Plan de acción correctiva de Requisito obligatorio que detalle cómo el proveedor va a responder a todas las evaluaciones de No Cumple para indicadores de Requisito Obligatorio (ZT). También puede ser referido como un “Plan de acción correctiva”.
- 4.15. Proveedor:** Entidad que suscribe acuerdos contractuales directamente con Starbucks Coffee Trading Company para vender café oro, también conocido como “aplicante”.
- 4.16. Requisito obligatorio (ZT):** Indicadores específicos de las Tarjetas de Puntuación de C.A.F.E. Practices que requieren su cumplimiento para participar en el programa C.A.F.E. Practices.
- 4.17. 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 y verificaciones ZT-CAP frente 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 y realiza auditorías de C.A.F.E. Practices en aplicaciones aprobadas de C.A.F.E. Practices.

- 4.18. 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 y de ZT-CAP. El SRV también genera la puntuación agregada para cadenas de suministro con base de las evaluaciones de los criterios y valores, así como monitorea el progreso a lo largo del tiempo.
- 4.19. Validez:** La validez de C.A.F.E. Practices comienza la misma fecha en que se confirma el estatus de aprobación por un administrador de C.A.F.E. Practices y tiene rangos de uno a dos años.
- 4.20. Verificador:** Representante o representantes de las organizaciones verificadoras independientes encargados de entrenar a los inspectores, hacer la revisión interna de los reportes y manejar la comunicación con la SCS y con Starbucks Coffee Company.
- 4.21. Verificación de escritorio:** Un tipo de verificación ZT-CAP que la organización verificadora o SCS realiza de forma remota.
- 4.22. Verificación *in situ*:** Un tipo de verificación ZT-CAP que la organización verificadora o SCS realiza en la oficina y/o en las ubicaciones de campo del proveedor.

## 5.0 Actores y responsabilidades en el proceso ZT-CAP

Los principios de las verificaciones ZT-CAP son los mismos que tienen 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. Los proveedores proporcionarán información a su entender sin omitir los aspectos críticos.

### 5.1 Las responsabilidades de las organizaciones verificadoras

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 evaluaciones de No Cumple con Requisito obligatorio 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. El inspector es responsable de realizar la verificación ZT-CAP, de la elaboración del reporte, y a veces, de comunicarse con el proveedor cuando se necesitan aclaraciones para el Plan de trabajo y coordinar las verificaciones ZT-CAP.

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.

En cuanto a la comunicación, **las organizaciones verificadoras** son responsables de:

- La revisión de los Planes de trabajo escritos por el proveedor y de abordar cualquier problema que tienen dentro de los plazos proporcionados en este manual. En caso de una demora previsible, los verificadores deben informarle a SCS antes del final del plazo y pueden pedir una extensión.
- Comunicarse directamente con SCS de manera oportuna y avisarle sobre cualquier asunto potencialmente problemático que se haya identificado durante la revisión de un Plan de trabajo y una vez estén listos el Plan de trabajo y el reporte ZT-CAP para la revisión final de SCS.

## 5.2 Responsabilidades de SCS Global Services

Si se encuentra una ZTNC durante una auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS, SCS Global Services colaborará con el proveedor para la corrección de su ZTNC a través del proceso ZT-CAP en lugar de con una organización verificadora.

## 6.0 Descripción general del proceso

### 6.1 Reunión de cierre y la Notificación previa ZT

Durante la reunión de cierre de una verificación o de una auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS, se informa a los proveedores sobre los hallazgos iniciales y se les anima a empezar a abordar la(s) ZTNC(s) inmediatamente. La organización verificadora o SCS enviará al proveedor una notificación oficial (Notificación previa ZT) a través del SRV. Esta notificación detalla las evidencias de la(s) ZTNC(s) evaluada(s). **El proveedor deberá revisar y aceptar o apelar los hallazgos dentro de un plazo de 5 días hábiles.** Si 5 días hábiles han pasado sin recibir una respuesta del proveedor, la(s) ZTNC(s) se aceptan en nombre del proveedor y se envían automáticamente a Starbucks para evitar retrasos en el proceso. Los proveedores que decidan apelar los hallazgos deberán seguir las instrucciones proporcionadas en la Notificación previa ZT o, si no se proporcionan, ponerse en contacto directamente con la organización verificadora.

### 6.2 Desarrollo del Plan de trabajo

El procedimiento ZT-CAP comienza oficialmente una vez que el **proveedor** acepta la Notificación previa ZT. En ese momento, el proveedor recibirá una notificación del Plan de trabajo por correo electrónico con la plantilla de la carta de compromiso adjunta, en la que se le pedirá que complete y envíe la carta de compromiso por correo electrónico a [cafepactices@starbucks.com](mailto:cafepactices@starbucks.com) y [ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com](mailto:ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com) **dentro de un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha del envío de la notificación.** La notificación tendrá un enlace para acceder a la plantilla del Plan de trabajo en el SRV para que los proveedores puedan iniciar sesión en sus cuentas y comenzar a

desarrollar un Plan de trabajo robusto. Si la ZTNC fue evaluada por SCS, esta notificación no tendrá un enlace para acceder a la plantilla del Plan de trabajo, en su lugar, la plantilla del Plan de trabajo se adjuntará como un archivo Excel. Los proveedores deben utilizar esta plantilla. Los representantes de proveedores que no tengan cuenta en el SRV deben ponerse en contacto con Starbucks.

El **proveedor** es responsable de elaborar **un primer borrador de un Plan de trabajo robusto** para abordar la(s) ZTNC(s) identificados para cada entidad aplicable **dentro de un plazo de 20 días hábiles** a partir de la recepción de la carta de compromiso y la notificación del Plan de trabajo; de lo contrario, la aplicación recibirá el estatus de No Cumple y sólo podrá recibir validez tras una verificación ZT-CAP exitosa y una re-verificación.

Si los proveedores no pueden completar el borrador del Plan de trabajo dentro del plazo establecido, deberán enviar un correo electrónico a [ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com](mailto:ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com) y [cafepactices@starbucks.com](mailto:cafepactices@starbucks.com) solicitando una extensión del plazo, con copia a la organización verificadora responsable, si aplica. Sólo se podrá considerar una extensión del plazo si la carta de compromiso completada se envía antes de vencerse el plazo.

El proveedor es responsable de desarrollar un Plan de trabajo intencional que aborde y garantice la corrección a largo plazo de la(s) ZTNC(s) identificadas para cada entidad afectada. Se anima a los proveedores a buscar el apoyo del Farmer Support Center (FSC) más cercano durante este proceso.

Un Plan de trabajo satisfactorio incorpora como mínimo los elementos a continuación:

- ✓ **Un análisis de la causa raíz** de la situación que ha llevado a la evaluación de No Cumple con los indicadores de Requisito obligatorio (ZTNCs). Un análisis de la causa raíz adecuado es la base para desarrollar un Plan de acción satisfactorio.
- ✓ Las **acciones correctivas** (p.ej., capacitaciones, pagos retroactivos, etc.) se basan en el análisis de la causa raíz con el objetivo de abordar la(s) ZTNC(s) a largo plazo, asegurando que no ocurran de nuevo la(s) ZTNC(s) en la aplicación.
  - El Plan de acción toma en cuenta todas **las partes interesadas pertinentes** (capacitadores, gerentes, productores, etc.) y no incluye acciones punitivas,
  - Se incluyen **las capacitaciones** según los requisitos mencionados en la sección 6.4.1.
- ✓ El **plazo** para la implementación de las acciones correctivas es apropiado y programado a implementarse dentro del mismo periodo de la cosecha, o al más tardar durante el próximo periodo de cosecha (ver sección 6.4.2 para más orientación en este tema),
- ✓ Un esquema de **las acciones de seguimiento necesarias** para asegurar la corrección de largo plazo de la(s) ZTNC(s) (de ser aplicable),
- ✓ Lista de **documentación de respaldo** (registros de capacitaciones, planes de capacitaciones, pruebas de planes correctivos, etc.).

Algunas acciones no serán aceptadas como parte de un Plan de trabajo, ya que no alinean con el objetivo de mejora continua del programa. Dichas acciones incluyen:

- Eliminación de entidades/productores de la aplicación o cooperativa/OAP,
- Cualquier acción punitiva o represalia.

Una vez que los proveedores hayan completado su Plan de trabajo en el SRV, deben hacer clic en "Enviar", lo que hará que el SRV envíe una notificación de envío del Plan de trabajo a la organización verificadora, para comenzar su revisión del Plan de trabajo.



En el Anexo B de este documento se puede encontrar una lista de control que puede ser de apoyo al desarrollar un Plan de trabajo y debe considerarse como un recurso activo. Se les recomienda a los proveedores que consulten esta sección del manual para elaborar su Plan de trabajo y la pueden copiar y pegar en la plantilla del Plan de trabajo que se encuentra en el SRV.

### 6.3 Revisión del Plan de trabajo

Una vez que el verificador recibe una notificación del SRV indicando que el proveedor ha presentado el primer borrador del Plan de trabajo, debe revisar el Plan de trabajo y abordar cualquier asunto con el proveedor, **dentro de los 10 días hábiles después de la recepción de la notificación**. Los verificadores deben evaluar si las acciones correctivas delineadas son suficientes para corregir la(s) ZTNC(s) e incorporar todos los elementos necesarios de un Plan de trabajo satisfactorio como se describió anteriormente, basado en la evidencia y el análisis de causa raíz. Si la organización verificadora considera que el Plan de trabajo no aborda la(s) ZTNC(s) de manera satisfactoria, deberá solicitarle al proveedor que actualice el Plan de trabajo en consecuencia. El proveedor deberá realizar las modificaciones necesarias hasta que el Plan de trabajo satisfaga los requisitos.

Las organizaciones verificadoras y los proveedores deben mantener a SCS en copia ([ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com](mailto:ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com)) en todas las comunicaciones por correo electrónico relacionadas con el proceso ZT-CAP.

Una vez que el proveedor envíe las actualizaciones de su Plan de trabajo, la organización verificadora recibirá otra notificación a través del SRV. Las organizaciones verificadoras deben revisar el Plan de trabajo actualizado y responderle al proveedor **dentro de un plazo de 5 días hábiles**.

Una vez que la organización verificadora considere satisfactorio el Plan de trabajo, el verificador deberá informarle directamente a SCS. En este momento y si se aplica, se anima a los verificadores a revisar los documentos de respaldo del proveedor para evaluar si el proveedor está preparado para una verificación ZT-CAP. Los verificadores pueden solicitar documentos de respaldo en cualquier momento durante el proceso para evaluar el estado de la implementación de la acción correctiva del proveedor y para determinar la fecha de la verificación ZT-CAP. Por ejemplo, los verificadores pueden solicitar registros de capacitación poco después del plazo especificado en el Plan de trabajo para evaluar si el proveedor ha implementado suficientes acciones correctivas para programar la verificación ZT-CAP. Los proveedores deberán enviarle a la organización verificadora los documentos de respaldo solicitados por correo electrónico, con [ztcapcafepactices@scsglobalservices.com](mailto:ztcapcafepactices@scsglobalservices.com) en copia.

SCS llevará a cabo una revisión final del Plan de trabajo y proporcionará retroalimentación a la organización verificadora de ser necesario.

### 6.4 Implementación del Plan de acción correctiva

#### 6.4.1 Requisitos de capacitación para aplicaciones

Se requiere que se proporcionen capacitaciones en temas relacionados con la ZTNC encontrada a todas las entidades pertinentes:

- **Para todas las aplicaciones en general:** cada entidad evaluada con una ZTNC debe recibir capacitación, incluyendo todo el personal pertinente.

- **Para ZTNCs encontradas en pequeños productores:** además de capacitar y corregir la(s) ZTNC(s) en cada entidad aplicable, la OAP debe capacitar a por lo menos el 75% de los productores en su aplicación en el momento de la verificación ZT-CAP.
  - Tenga en cuenta que el 100% de los productores en la aplicación debe recibir una capacitación. Los proveedores pueden incluir una capacitación para el resto del 25% de productores como acción de seguimiento de su Plan de acción correctiva.
- **Para ZTNCs encontradas a nivel de la OAP:** todo el personal de OAP, más todo el personal pertinente.
- **Para ZTNCs encontradas en fincas medianas:** además de la capacitación y la corrección de la(s) ZTNC(s) en cada entidad que recibió la ZTNC, todas las fincas medianas que **no** hayan sido inspeccionadas durante la verificación deben recibir una capacitación.

El formato de estas capacitaciones (presenciales, remotas, sesiones de un día, correos electrónicos/llamadas/comunicaciones de texto, etc.) se deja a discreción del proveedor, siempre que sea adecuado para la naturaleza y el alcance de la(s) ZTNC(s).

En el caso de las cadenas de pequeños productores, los productores deben recibir una capacitación sobre todas las ZTNCs detectadas **en un plazo apropiado**. En el caso de que una organización verificadora considere necesario que el proveedor capacite a un porcentaje de productores superior a lo requerido en este manual, los proveedores deberán asegurarse de que la capacitación se lleve a cabo según lo solicitado por la organización, antes de que pueda programarse la verificación ZT-CAP.

#### 6.4.2 Requisitos cronológicos

Se espera que las acciones correctivas se implementen antes del momento de la verificación ZT-CAP, aparte del plan de seguimiento, y dentro del mismo período de cosecha o, a más tardar, antes de que termine la siguiente temporada de cosecha. Si las acciones correctivas no se implementan a más tardar en la siguiente época de cosecha, la aplicación deberá someterse a una re-verificación, además de una verificación ZT-CAP. Si los proveedores experimentan retrasos en el cumplimiento de las acciones correctivas propuestas dentro del plazo especificado en el Plan de trabajo, deberán informarle a la organización verificadora o a SCS y proporcionar un plazo para la implementación de las acciones correctivas. Para que se puedan programar todas las verificaciones ZT-CAP pendientes de la siguiente época de cosecha, el Plan de trabajo deberá estar totalmente implementado en el momento de la verificación ZT-CAP.

### 6.5 Consideraciones para planificar la verificación ZT-CAP

Se puede programar una verificación ZT-CAP una vez que el Plan de trabajo se considere satisfactorio y la organización verificadora haya determinado que se han implementado suficientes acciones correctivas para evaluar eficazmente el Plan de trabajo del proveedor en el momento de la verificación ZT-CAP.

A continuación, se enumeran, sin carácter exhaustivo, los factores que habrá que tener en cuenta a la hora de realizar la verificación ZT-CAP:

- El plazo previsto para la finalización de las acciones correctivas,
- Las condiciones de cosecha necesarias,
- Disponibilidad de trabajadores, incluyendo el tipo de trabajador,
- Disponibilidad de entidades a visitar,
- Cualquier otra condición necesaria para evaluar eficazmente la implementación del Plan de acciones correctivas del proveedor.

La organización verificadora debe determinar el tipo de verificación ZT-CAP que considera apropiado. La organización verificadora debe tener en cuenta las evidencias, la causa raíz tal indicada en el Plan de trabajo, y si el tipo de verificación permitirá una evaluación eficaz de las acciones correctivas del proveedor. Existen dos tipos de verificaciones ZT-CAP que pueden llevarse a cabo:

- **Verificación *in situ*:** La verificación se lleva a cabo en la oficina y/o en los sitios de campo de la aplicación.
- **Verificación de escritorio:** La verificación se realiza de forma remota. Las verificaciones de escritorio pueden realizarse en casos en los que faltó documentación para demostrar el cumplimiento de un indicador ZTNC, y una revisión de la documentación es suficiente para confirmar que se ha corregido una ZTNC.

Las verificaciones *in situ* con condición de estar en cosecha son necesarias en los casos en que la implementación de las acciones correctivas está vinculada a las actividades de la recolección del café y cuando se requiere la presencia de un mayor número de trabajadores afectados por la(s) ZTNC(s) (por ejemplo, pagos insuficientes, trabajo infantil, seguridad de los trabajadores, etc.). Algunas verificaciones ZT-CAP pueden tener lugar fuera de la cosecha en situaciones en las que la causa de la(s) ZTNC(s) estaba relacionada con documentación faltante, trabajadores permanentes que aún se encuentran en el lugar, o si la evaluación de las acciones correctivas del proveedor es independiente de las condiciones dentro de la cosecha. Esto lo determinará la organización verificadora. En todos los casos, los verificadores deben evaluar las condiciones (de cosecha) necesarias para evaluar eficazmente las acciones correctivas del proveedor e informar a SCS del cronograma propuesto para cuando sea más apropiado realizar la verificación ZT-CAP.

Si se detecta una ZTNC durante una verificación que tiene lugar hacia el final de la temporada de cosecha, puede que no sea posible realizar la verificación ZT-CAP durante el mismo periodo de cosecha. Esto puede tener graves consecuencias para la validez de la aplicación, ya que su aprobación se demorará hasta la siguiente cosecha, y la validez de la aplicación anterior puede suspenderse o vencerse antes de que se complete el proceso ZT-CAP.

Para todas las acciones correctivas que requieran entrevistas con los trabajadores, los verificadores deben coordinar con el proveedor para garantizar que una muestra representativa de trabajadores esté presente en el momento de la verificación ZT-CAP.

La necesidad de aumentar la muestra de entidades para evaluar las acciones correctivas del proveedor en las redes muestreadas repercutirá en el tiempo total asignado a la verificación ZT-CAP y deberá tenerse en cuenta la disponibilidad de dichas entidades.

### **6.5.1 Consideraciones cronológicas adicionales para proveedores**

Dado que el proceso ZT-CAP en su conjunto puede durar varios meses y podría retrasar los envíos de café de C.A.F.E. Practices, se les recomienda encarecidamente a los proveedores que soliciten las verificaciones a principios de la temporada de cosecha para disponer de tiempo suficiente en caso de que sea necesario realizar verificaciones ZT-CAP antes de que termine el periodo de cosecha. También se espera que los proveedores colaboren con la organización verificadora, o con SCS, a lo largo de todo el proceso de manera oportuna para permitir una pronta resolución.

En los casos en los que no sea posible realizar una verificación ZT-CAP durante el mismo periodo de cosecha en el que tuvo lugar la verificación, y sea necesario una verificación durante la cosecha, la aplicación no podrá recibir aprobación hasta que se realice la verificación ZT-CAP durante la siguiente temporada de cosecha y la(s) ZTNC(s) hayan sido evaluadas como Cumple. En tales casos, las redes de fincas medianas y pequeñas podrían recibir una validez reducida y las aplicaciones de fincas grandes deberán someterse siempre a una re-verificación, además de la verificación ZT-CAP, para poder recibir la aprobación.

**En caso de que la verificación ZT-CAP no se haya completado al final de la siguiente cosecha, la aplicación se establecerá como "No-Cumple".** Para que la aplicación reciba validez en cualquier momento en el futuro, será necesario realizar una nueva verificación además de la verificación ZT-CAP.

La misma organización verificadora que llevó a cabo la última verificación, al recibir la ZTNC, tendrá que llevar a cabo la verificación ZT-CAP. No obstante, si el proveedor así lo desea, una organización verificadora diferente puede llevar a cabo la re-verificación. En el caso de que tanto la verificación ZT-CAP como la re-verificación sean realizadas por la misma organización verificadora, estas dos actividades podrán llevarse a cabo conjuntamente. En tal caso, el proveedor asumirá el riesgo de que la verificación no resulte en validez, si la(s) ZTNC(s) se evalúan nuevamente como No Cumple durante la verificación ZT-CAP y no se corrigen antes del final de la cosecha.

En el caso de que la verificación ZT-CAP y la re-verificación sean llevadas a cabo por organizaciones verificadoras diferentes, estas dos actividades deben realizarse por separado: en primer lugar, la verificación ZT-CAP debe resultar en la evaluación de Cumple para todas las ZTNCs, antes de que pueda comenzar la re-verificación.

Las aplicaciones que contengan entidades con ZTNCs sin resolver, no podrán ser verificadas hasta que la(s) ZTNC(s) hayan sido cerradas, incluso si se presentan como parte de "Nuevas" aplicaciones al programa.

## **6.6 Comunicación de las fechas de verificación ZT-CAP**

Una vez que SCS no vea la necesidad de hacer más modificaciones al Plan de trabajo, los verificadores deben enviarle a SCS un correo electrónico indicando el tipo de verificación ZT-CAP y las condiciones de cosecha, basándose en las circunstancias relacionadas con la naturaleza del hallazgo inicial. Los verificadores deben recibir la aprobación del tipo de verificación ZT-CAP propuesto y el calendario de cosecha por parte de SCS antes de realizar la verificación ZT-CAP.

Los inspectores deben revisar las evidencias de las ZTNCs, el Plan de acciones correctivas del proveedor y los documentos de respaldo en preparación para la verificación ZT-CAP. Antes de la verificación ZT-CAP, debe distribuirse un plan general de la verificación ZT-CAP a los representantes de la cadena de suministro que se sometan a la evaluación.

Una vez que el proveedor y el verificador han acordado una fecha para la verificación ZT-CAP, el verificador debe ingresarla en el SRV y asignarle el informe ZT-CAP a un inspector. Las organizaciones verificadoras no están obligadas a asignar la verificación ZT-CAP al mismo inspector que realizó la verificación original.

## 6.7 Realización de verificaciones ZT-CAP

Durante la verificación ZT-CAP, la organización verificadora determinará si el proveedor ha implementado adecuadamente las acciones correctivas detalladas en el Plan de trabajo y si abordan la corrección a largo plazo de la ZTNC.

Las verificaciones ZT-CAP deben seguir los procedimientos generales de C.A.F.E. Practices para las verificaciones, tal y como se describen en el "Manual de procedimientos del verificador e inspector de C.A.F.E. Practices".

El inspector asignado debe evaluar los siguientes aspectos del Plan de acciones correctivas de la aplicación, durante la verificación ZT-CAP de escritorio o la verificación *in situ*:

- Se han aplicado cada una de las acciones correctivas indicadas en el Plan de trabajo del proveedor,
- El proveedor ha completado el porcentaje requerido de capacitaciones en el momento de la verificación ZT-CAP de oficina o *in situ*, tal y como se especifica en la sección 6.4.1,
- Si las acciones de seguimiento están previstas para más adelante, existen pruebas de que dichas actividades se llevarán a cabo, y
- Se observa la eficacia de las acciones correctivas y de la capacitación.

Además, el inspector deberá:

- Realizar entrevistas para confirmar la implementación de las acciones correctivas,
- Revisar toda la documentación de respaldo pertinente facilitada por el proveedor,
- Recopilar toda la documentación adicional (por ejemplo, fotografías) que respalde la nueva evaluación.

En los casos en que las entidades que recibieron una ZTNC decidan renunciar voluntariamente de la aplicación, los inspectores deben asegurarse de que la renuncia no se deba a actos de sanción mediante la revisión de la Carta de retiro voluntario de C.A.F.E. Practices de la entidad y, cuando sea posible, la realización de entrevistas con la entidad renunciante.

## 6.8 Elaboración de informes

Los inspectores deben completar el informe ZT-CAP utilizando la plantilla de informe del SRV. **Anexo C** de este manual proporciona una lista de control de apoyo para elaborar y revisar los informes ZT-CAP. Al elaborar el informe en el SRV, el inspector debe proporcionar información suficiente para respaldar la evaluación (Cumple o No Cumple) otorgada. El inspector debe detallar cada uno de los aspectos descritos anteriormente, incluidas las entrevistas realizadas, e incluir todos los documentos de respaldo pertinentes relacionados con cada indicador de ZTNC por entidad. Se puede cargar varios documentos juntos en el SRV, utilizando un formato de archivo ZIP.

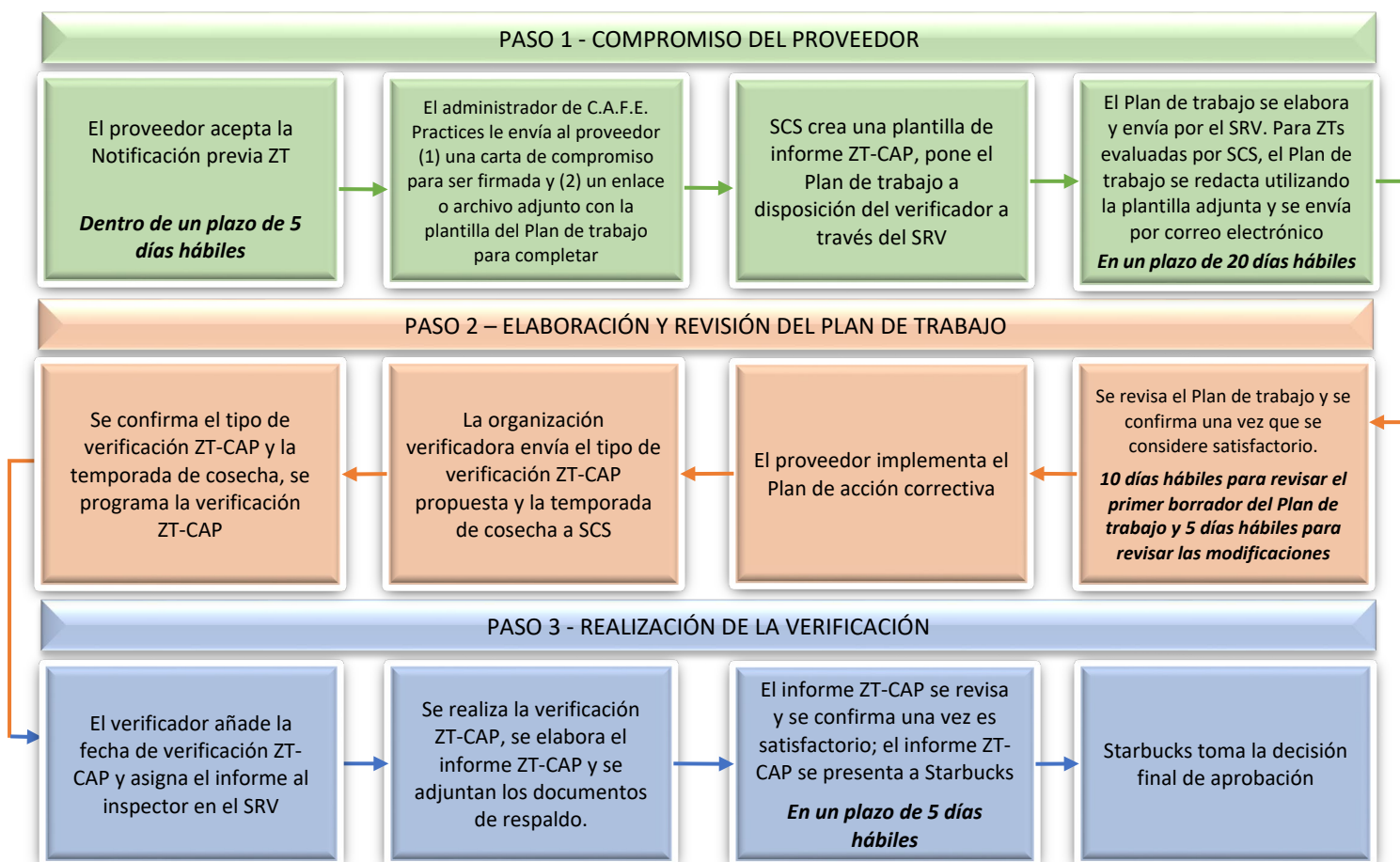
En los casos en que una entidad que recibió ZTNCs haya decidido renunciar voluntariamente a la aplicación y, por tanto, no corregir la(s) ZTNC(s), el inspector deberá evaluar a dichas entidades como No Cumple y adjuntar en el informe la Carta de retiro voluntario de C.A.F.E. Practices de la entidad.

Una vez que el inspector ha redactado el informe ZT-CAP, los verificadores son responsables de llevar a cabo una revisión interna para garantizar que se incluyen todos los elementos requeridos y que se adjuntan los documentos de respaldo.

Es responsabilidad del verificador asegurarse de que el informe ZT-CAP sea elaborado, revisado y confirmado por correo electrónico a SCS, dentro de un plazo de **5 días hábiles** a partir del último día de la verificación ZT-CAP. SCS revisará el informe ZT-CAP y su documentación de respaldo. En caso de que SCS solicite actualizaciones o aclaraciones al informe ZT-CAP, una versión actualizada del informe debe ser completada y confirmada por correo electrónico a SCS dentro de un plazo de **2 días hábiles** a partir de haber recibido la retroalimentación de SCS. Una vez confirmado con la organización verificadora, vía correo electrónico, que el informe está listo para ser enviado a Starbucks, el verificador debe enviar el informe ZT-CAP a Starbucks a través del SRV, tan pronto como sea posible, a más tardar **2 días hábiles** después de recibir la confirmación de SCS.

## 6.9 Diagrama de flujo del procedimiento ZT-CAP

Un resumen de los principales pasos cronológicos del procedimiento ZT-CAP se presentan en el diagrama a continuación:



## 6.10 Resultados de las verificaciones ZT-CAP

Una vez recibido el informe de verificación ZT-CAP completado en el que se indique que se han corregido todas las ZTNCs pendientes, un administrador de C.A.F.E. Practices tomará la decisión final sobre la otorgación del estatus y la validez correspondientes.

Los resultados de la verificación ZT-CAP determinan la evaluación a los indicadores de ZTNC y, por lo tanto, deciden si la aplicación es elegible para recibir la aprobación de Starbucks. Si la verificación ZT-CAP resulta en una evaluación de No Cumple o determina que las acciones correctivas no se implementaron o no fueron suficientes, la aplicación no recibirá la aprobación en el programa C.A.F.E. Practices.

Si se requirió que la aplicación se sometiera a una re-verificación y a una verificación ZT-CAP durante la cosecha, y la verificación ZT-CAP dio como resultado una evaluación Cumple, pero se evaluaron nuevas ZTNCs durante la re-verificación de la aplicación, el proveedor debe abordar y corregir las nuevas ZTNCs. El departamento administrativo de C.A.F.E. Practices reserva el derecho de no otorgar la validez en caso de ZTNCs recurrentes.

Starbucks puede decidir a su entera discreción que una cadena de suministro de riesgo deje de ser aceptada en el programa C.A.F.E. Practices.

### 6.10.1 Hallazgos de ZTNC adicionales durante las verificaciones de ZT-CAP

Durante una verificación ZT-CAP pueden encontrarse ZTNCs adicionales. La verificación ZT-CAP debe seguir centrándose en la evaluación de las acciones correctivas de la aplicación para las ZTNCs evaluados durante la verificación que originalmente resultó en las ZTNCs. En este caso, la organización verificadora debe informarle a SCS de las ZTNCs adicionales evaluadas durante la verificación ZT-CAP. Los inspectores deben recopilar toda la información posible para respaldar las evaluaciones de una nueva ZTNC. Dependiendo de la naturaleza de las ZTNCs encontradas, es posible que la aplicación tenga que someterse a una verificación ZT-CAP adicional para abordar las nuevas ZTNCs evaluadas. En tales situaciones, SCS se pondrá en contacto con la organización verificadora para informarle cómo proceder.

### 6.10.2 Verificaciones ZT-CAP con evaluaciones No Cumple

Una verificación ZT-CAP puede dar como resultado una evaluación de No Cumple restante de la(s) ZTNC(s), lo que puede ocurrir por varias razones. A continuación, se ofrece una lista no exhaustiva con algunos ejemplos:

- Las acciones correctivas descritas en el Plan de trabajo del proveedor no se han implementado, y/o el proveedor no muestra ninguna prueba de implementación en un futuro cercano,
- Se han implementado acciones correctivas, pero son insuficientes para evitar que se repitan la(s) ZTNC(s),
- La documentación de respaldo y/o el Plan de trabajo no coinciden con lo que se ha implementado *in situ*,
- La(s) ZTNC(s) observadas durante la verificación se observan nuevamente durante la verificación ZT-CAP, a pesar de las acciones correctivas implementadas.

En el caso de verificaciones ZT-CAP que resulten “No Cumple”, en la nueva evaluación deberá hacerse referencia a las evidencias mínimas requeridas para las evaluaciones de ZTNCs. Estos requisitos se enumeran en el Anexo C del "Manual de procedimientos del verificador e inspector de C.A.F.E.

Practices". En los casos en que el incumplimiento se deba a una implementación no exitosa o insuficiente del Plan de trabajo, las evidencias también deberán señalar todas las deficiencias de la aplicación del Plan de trabajo, tal y como se indica en el **Anexo C** de este manual.

Las aplicaciones pueden someterse a otra verificación ZT-CAP para probar la corrección de las ZTNC(s), siempre que se siga el proceso general descrito anteriormente. Los proveedores pueden modificar los Planes de trabajo en el SRV y SCS les proporcionará a las organizaciones verificadoras una nueva plantilla de informe ZT-CAP que deberán completar con los resultados de la segunda verificación ZT-CAP.

## 7.0 Navegación del Procedimiento ZT-CAP en el SRV para proveedores

Los proveedores recibirán el enlace a la plantilla del Plan de trabajo mediante una notificación por correo electrónico enviada a través del SRV unos días después de la confirmación por parte del proveedor de la(s) ZTNC(s) encontradas durante la verificación. En los casos en que la(s) ZTNC(s) no sean ni confirmadas, ni apeladas, la(s) ZTNC(s) serán aceptadas automáticamente en nombre del proveedor, una vez aceptados automáticamente, el proveedor recibirá la notificación de esa acción. Los proveedores que reciben una evaluación de No Cumple durante una auditoría C.A.F.E. Practices realizada por SCS, desarrollarán el Plan de trabajo fuera del SRV y, por lo tanto, pueden descartar esta sección.

Los proveedores deben tener una cuenta en el SRV para acceder a la plantilla del Plan de trabajo; los proveedores que no tengan una cuenta en el SRV deben ponerse en contacto con Starbucks ([cafepactices@starbucks.com](mailto:cafepactices@starbucks.com)). La notificación por correo electrónico contendrá un enlace para acceder a la plantilla del Plan de trabajo. Los proveedores pueden guardar el progreso de su Plan de trabajo haciendo clic en el botón "Guardar" en la parte superior derecha de la pantalla (ver **Pantalla 1**). Una vez que esté listo para enviar el Plan de trabajo, al hacer clic en el botón "Enviar" se notificará al verificador y a SCS (ver **Pantalla 2**).

La interfaz del verificador en el SRV se actualizará automáticamente para mostrar el Plan de trabajo más actualizado enviado por el proveedor. Los verificadores e inspectores pueden encontrar instrucciones detalladas sobre cómo acceder al Plan de trabajo y al informe ZT-CAP en el "Sistema de Reportes del Verificador C.A.F.E. Practices Manual del Usuario del Verificador e Inspector".



## Pantalla 1: Guardar cambios en el borrador del Plan de trabajo

Plan de Trabajo para #####FY## (530FY24)

Imprimir Guardar Enviar

| Indicador         | Entidades con Incumplimiento de Indicador(es) de Cero Tolerancia (530FY24) | Plan de trabajo (for use by C.A.F.E. Practices Participants)<br>- Incluir acciones a tomar y tiempo estimado | Completo             | Comentarios        |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| SR-HP1.1 (V3.4.1) | Previa ZT<br>F7035 — Medium Farm #F7045                                    | Digite plan de acción aquí...                                                                                | <input type="text"/> | Agregar Comentario |

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

NCs de Requisito Obligatorio (ZT)

Fecha

## Pantalla 2: Envío del Plan de trabajo a la organización verificadora y a SCS

Plan de Trabajo para #####FY## (530FY24)

Imprimir Guardar Enviar

| Indicador         | Entidades con Incumplimiento de Indicador(es) de Cero Tolerancia (530FY24) | Plan de trabajo (for use by C.A.F.E. Practices Participants)<br>- Incluir acciones a tomar y tiempo estimado | Completo             | Comentarios        |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| SR-HP1.1 (V3.4.1) | Previa ZT<br>F7035 — Medium Farm #F7045                                    | Digite plan de acción aquí...                                                                                | <input type="text"/> | Agregar Comentario |

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

NCs de Requisito Obligatorio (ZT)

Fecha

## 8.0 Impactos de las ZTNCs en el estatus de aprobación

Una aplicación en la que se identifique una evaluación de No Cumple de un indicador de Requisito obligatorio (ZTNC) durante una verificación o re-verificación de C.A.F.E. Practices, u otras auditorías C.A.F.E. Practices realizadas por SCS, está sujeta a las siguientes acciones:

### 8.1 Nuevas aplicaciones

Si se evalúa una ZTNC durante una verificación, la aplicación no recibirá validez hasta que se haya implementado un Plan de acción correctiva de Requisito obligatorio (ZT-CAP) y se haya completado una verificación ZT-CAP que haya dado como resultado una evaluación de Cumple para los indicadores de Requisito obligatorio.

### 8.2 Aplicaciones con validez activa

Se les recomienda a los aplicantes con aplicaciones con validez que deseen re-verificarse que lo hagan antes de que finalice su periodo de validez para garantizar la continuidad de la validez y no afectar a las

relaciones comerciales. Sin embargo, el hallazgo de ZTNCs durante el proceso de re-verificación puede tener repercusiones en las aplicaciones anteriores con validez. Si la aplicación aún tiene validez, ésta puede quedar en pausa o suspenderse hasta que se lleve a cabo una verificación ZT-CAP y la organización verificadora confirme la implementación correcta y suficiente de las acciones correctivas. Lo mismo se aplica a las ZTNC evaluados por SCS durante una auditoría C.A.F.E. Practices en una aplicación con validez actual.

Es importante tener en cuenta que **cualquier aplicación activa asociada a la entidad que recibió la(s) ZTNC(s) puede ser suspendida inmediatamente del programa y ya no ser elegible para enviar café como verificado en C.A.F.E. Practices**. Esto se aplica principalmente a los beneficios, almacenes u OAPs independientes que forman parte de varias aplicaciones. La suspensión puede ser temporal o permanente, dependiendo de la gravedad de la(s) ZTNC(s) encontradas. El estado de validez de las aplicaciones afectadas sólo se restablecerá una vez que se haya implementado correctamente un ZT-CAP y los resultados de la verificación ZT-CAP indiquen conformidad y sean aceptados.

## 9.0 Protocolo de suspensión para proveedores que no responden

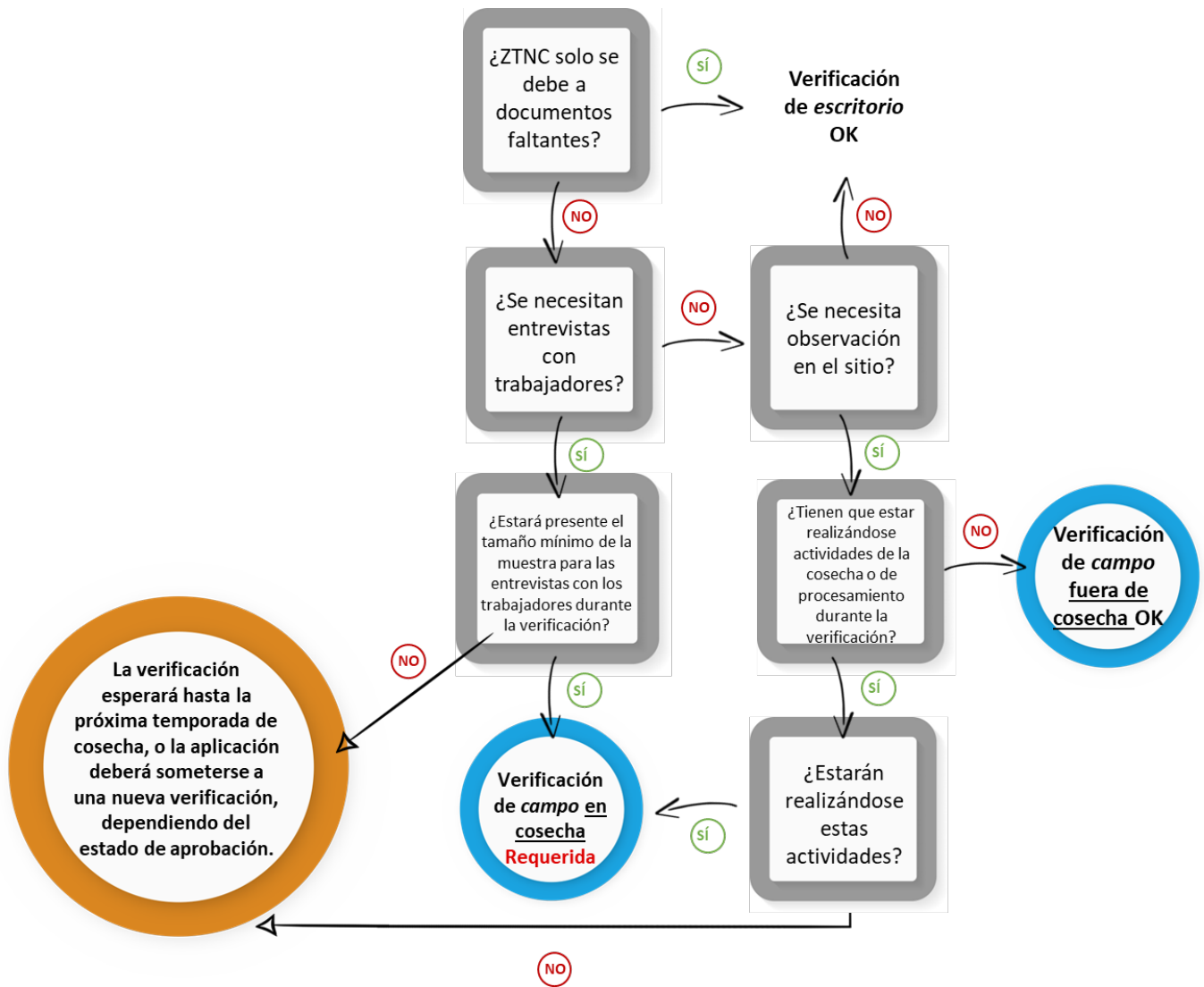
Los proveedores serán considerados como no respondedores si la organización verificadora, o SCS, no ha recibido una respuesta después de tres seguimientos consecutivos, por correo electrónico y por teléfono, y han transcurrido tres meses desde su última comunicación. Durante este tiempo, los verificadores deberán informarle directamente a SCS proporcionando:

- La última fecha en la que el cliente respondió y,
- Los tiempos y medios en que la organización intentó contactar al proveedor.

Después de que SCS informe a Starbucks del asunto, Starbucks le enviará al proveedor un último correo electrónico de seguimiento con un plazo para responder de **5 días hábiles**. Si el proveedor no responde durante el plazo establecido, el estado de la aplicación cambiará a No Cumple, ya que esto se considerará una falta de compromiso con el programa C.A.F.E. Practices y la corrección de las ZTNCs evaluadas. Una vez que a una aplicación se le haya asignado el estatus de No Cumple, sólo podrá recuperar su validez en el programa tras completar exitosamente el procedimiento ZT-CAP y una re-verificación completa.

## 10.0 Anexo

### A. Posibles consideraciones al determinar el tipo de verificación ZT-CAP



**B. Lista de control para apoyar el desarrollo de un Plan de trabajo ZT-CAP apropiado**

| <b>Desarrollo del Plan de trabajo</b>                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ¿Cuál es la causa raíz de la(s) ZTNC(s)?                                                                                                             |  |
| <input type="checkbox"/> ¿Qué acciones correctivas se adoptarán para abordar la(s) ZTNC(s)?                                                                                   |  |
| <input type="checkbox"/> ¿Quién recibirá la capacitación y quién la impartirá?                                                                                                |  |
| <input type="checkbox"/> ¿Cuál es el plazo de implementación de las acciones correctivas, incluida las capacitaciones?                                                        |  |
| <input type="checkbox"/> ¿Qué medidas de seguimiento están previstas y cuándo se llevarán a cabo?                                                                             |  |
| <input type="checkbox"/> ¿Qué documentación de respaldo se pondrá a disposición de la organización verificadora como prueba de la implementación de las acciones correctivas? |  |
| <input type="checkbox"/> Otros                                                                                                                                                |  |

### C. Lista de control de apoyo para elaborar y revisar los informes ZT-CAP

| Aspectos críticos                                                                                                                       | Notas |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> Se aborda cada punto de acción correctiva mencionado por el proveedor en el Plan de trabajo                    |       |
| <input type="checkbox"/> Las capacitaciones se han impartido o se imparten de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de trabajo |       |
| <input type="checkbox"/> En el momento de la verificación, las capacitaciones han alcanzado el porcentaje de fincas en la red           |       |
| <input type="checkbox"/> Se realizaron entrevistas y apoyan las Acciones correctivas                                                    |       |
| <input type="checkbox"/> Se detalla las posibles acciones de seguimiento previstas para más adelante                                    |       |
| <input type="checkbox"/> Revisión de cualquier documentación de respaldo                                                                |       |
| <input type="checkbox"/> Se adjunta documentación de respaldo                                                                           |       |

## D. Resumen de plazos y comunicaciones por correo electrónico

| Nombre del proceso                                                          | Aplicable a               | Plazos                                                                                                                | Correos electrónicos a los que deben dirigirse las comunicaciones                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprobar o apelar los hallazgos                                              | Proveedor                 | 5 días hábiles a partir de la fecha de envío de la Notificación previa ZT                                             | N/A - Completado a través del SRV<br>Para ZTs evaluadas por <u>SCS</u><br>Para: SCS, cc: ZT-CAP |
| Enviar carta de compromiso firmada                                          | Proveedor                 | 5 días hábiles a partir de la fecha en que Starbucks envió al proveedor la notificación del Plan de trabajo           | Responder a todos los recipientes en la notificación                                            |
| Solicitar una extensión del plazo del Plan de trabajo                       | Proveedor                 | Antes del final del plazo del Plan de trabajo y después de presentar la carta de compromiso a Starbucks               | Para: ZT-CAP*,<br>cc: Organización verificadora                                                 |
| Presentar el primer borrador del Plan de trabajo                            | Proveedor                 | 20 días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor recibió el enlace o la plantilla del Plan de trabajo adjunta | N/A - Completado a través del SRV<br>Para ZTs evaluadas por <u>SCS</u><br>Para: SCS, cc: ZT-CAP |
| Revisar el primer Plan de trabajo y establecer comunicación con el cliente. | Organización verificadora | 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación del primer borrador del Plan de trabajo                          | Para: Proveedor,<br>cc: ZT-CAP*                                                                 |
| Revisar las actualizaciones del Plan de trabajo                             | Organización verificadora | 5 días hábiles a partir de la fecha de presentación del Plan de trabajo editado                                       | N/A - Completado a través del SRV                                                               |
| Confirmar que el informe ZT-CAP está listo                                  | Organización verificadora | 5 días hábiles a partir de la última fecha de la verificación ZT-CAP                                                  | Para: SCS,<br>cc: ZT-CAP*                                                                       |
| Modificar el informe ZT-CAP, si es necesario                                | Organización verificadora | 2 días hábiles desde la recepción de la respuesta de SCS                                                              | N/A - Completado a través del SRV                                                               |
| Enviar informe ZT-CAP a Starbucks                                           | Organización verificadora | 2 días hábiles desde la recepción de la confirmación de SCS                                                           | N/A - Completado a través del SRV                                                               |

\* [ZTCAPcafepractices@scsglobalservices.com](mailto:ZTCAPcafepractices@scsglobalservices.com)

Todas las comunicaciones relacionadas con el Plan de acción correctiva deben dirigirse al organismo que evaluó la ZTNC. Todas las comunicaciones relacionadas con la validez de una aplicación, los embarques y el apoyo del FSC deben dirigirse a Starbucks a [cafepactices@starbucks.com](mailto:cafepactices@starbucks.com).