

Política de calidad

Documento explicativo

Válido desde:10/03/2026

Distribución: Externa

Certifier for



FAIRTRADE

Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicación	3
3	Misión de FLOCERT	3
3.1	Competencias.....	3
3.2	Imparcialidad	3
3.3	Confidencialidad	4
3.4	Transparencia.....	4
3.5	Calibración del sistema	4
3.6	Servicio al cliente.....	4
3.7	Basado en datos	4

1 Propósito

Esta política de calidad proporciona un marco para establecer los objetivos de calidad asociados a FLOCERT. Define y declara lo que FLOCERT considera «calidad» y describe los sistemas y procesos implantados para garantizar que cumplimos con esta definición. Se ha desarrollado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 17065 y abarca todos los servicios prestados por FLOCERT.

2 Aplicación

Esta política se aplica a todos los empleados de FLOCERT, a los auditores autónomos, al Consejo de Supervisión de FLOCERT y al Comité de Imparcialidad de FLOCERT.

Todas las áreas de empleados participan individualmente en el cumplimiento de esta directriz y son responsables de la calidad de su trabajo.

3 Misión de FLOCERT

Nuestra misión es ser un socio estratégico de confianza para la transformación ética de las empresas. Y nos enorgullece ser el proveedor de [garantía](#) de Fairtrade, defendiendo la credibilidad y la integridad de la marca Fairtrade.

Los siguientes principios guían nuestra misión:

- Tomamos decisiones [de certificación](#) y [verificación](#) eficientes e imparciales para aumentar la confianza del público y de nuestros socios comerciales.
- Establecemos relaciones y colaboraciones mutuamente enriquecedoras con nuestros clientes, comprendiendo sus necesidades y apoyando su éxito a largo plazo.
- Estamos comprometidos con la transparencia, proporcionando información accesible con diligencia, eficiencia y rapidez.
- Empoderamos y responsabilizamos a nuestro personal, fomentando la mejora del servicio, la optimización de los sistemas y el uso de las mejores prácticas.

Para cumplir nuestra misión, FLOCERT ha establecido objetivos de calidad en siete áreas que describimos con más detalle a continuación, junto con sus actividades específicas:

3.1 Competencias

No solo seleccionamos y contratamos cuidadosamente al personal basándonos en un modelo de competencias básicas, sino que también nos aseguramos de que las competencias del personal se mantengan, se desarrollen y se mejoren.

Un equipo dedicado a la gestión de competencias establece y mantiene la formación del personal auditor y operativo para permitir la prestación coherente y fiable de servicios de aseguramiento. Los procedimientos establecidos miden anualmente el rendimiento y el progreso del personal en función de los indicadores clave de rendimiento (KPI) y, junto con los procedimientos de retroalimentación, también nos permiten garantizar que nuestro personal sea plenamente competente en sus respectivas funciones.

3.2 Imparcialidad

Nuestras decisiones de certificación se basan en criterios objetivos y tratamos a todos los clientes por igual.

Vivimos la imparcialidad siguiendo normas y procedimientos estrictos en nuestros servicios de auditoría, lo que nos lleva a tomar decisiones imparciales al triangular, evaluar, certificar o verificar. Un Comité de Imparcialidad, que es un organismo independiente y, por lo tanto, no depende de ninguna estructura de gobierno dentro de FLOCERT / Fairtrade International, supervisa además que las presiones comerciales,

financieras o de otro tipo no comprometan la imparcialidad de FLOCERT, de acuerdo con su acreditación ISO 17065.

3.3 Confidencialidad

Nos aseguramos de que los datos que nuestros clientes comparten con nosotros estén en buenas manos.

Nuestros clientes pueden confiarnos datos personales, información confidencial y secretos comerciales con fines de certificación. Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad y obligación: FLOCERT ha desarrollado e implementado normas y procedimientos de gobernanza y uso compartido de datos. Además, el personal recibe formación periódica para que comprenda esta responsabilidad. Por otra parte, contamos con personal dedicado a evaluar y supervisar periódicamente la gobernanza de los datos, que trabaja en estrecha colaboración con el responsable de protección de datos de FLOCERT.

En caso de apelaciones, denuncias o quejas, se investigan cuidadosamente los comentarios. Toda la información se mantiene estrictamente confidencial y se protegen todas las fuentes.

3.4 Transparencia

Informamos de forma transparente a nuestros nuevos clientes sobre los procedimientos o requisitos que deben cumplir y sobre los cambios. Toda la información sobre el proceso de garantía de las organizaciones certificadas o verificadas por FLOCERT, como los procedimientos actualizados, las nuevas medidas de garantía y cumplimiento y otros temas relevantes, se comunica a todos los clientes de forma accesible y proactiva.

Los criterios de cumplimiento de FLOCERT para la Norma Fairtrade —puntos de control verificables que traducen los requisitos en puntos de acción evaluados durante el proceso de certificación— están siempre disponibles públicamente en nuestro sitio web.

Nuestra herramienta de búsqueda de clientes Fairtrade permite que la información sobre los clientes certificados por Fairtrade, incluido su estado de certificación actual, esté siempre disponible públicamente en nuestro sitio web.

3.5 Calibración del sistema

Revisamos y actualizamos los procesos periódicamente. El mantenimiento de registros y la documentación del sistema son prácticas muy valoradas y habituales. Nuestra cultura de retroalimentación y nuestros sistemas abiertos de quejas, apelaciones y denuncias permiten la mejora continua del sistema y los procedimientos. Contamos con un sistema de gestión de la calidad.

3.6 Servicio al cliente

Seguimos los principios de atención al cliente y mantenemos una comunicación e información transparente, oportuna y honesta con los clientes. Nuestro equipo especializado es el punto focal para las relaciones con los clientes y recibe formación periódica.

FLOCERT opera en un entorno que requiere una comunicación exhaustiva y constante con múltiples grupos destinatarios. La complejidad de nuestro trabajo y el hecho de que nuestra comunicación se dirija a menudo a un público que no es experto en garantía hacen necesario utilizar un lenguaje claro, coherente y comprensible en las explicaciones de los procesos y procedimientos, en nuestros materiales y en cualquier correo electrónico.

Evaluamos periódicamente la satisfacción de los clientes para mejorar nuestros servicios.

3.7 Impulsados por los datos

Utilizamos datos para enriquecer y complementar nuestro sistema de auditoría y certificación con el fin de mejorar nuestra capacidad para certificar de manera eficiente y competente. Utilizamos herramientas de software específicas que respaldan nuestro trabajo de certificación. Además, utilizamos y analizamos datos transaccionales para destacar las tendencias de la cadena de suministro y ayudarnos a identificar y mitigar los riesgos de la misma.