

Política de calidad

Documento explicativo

Válido a partir del:01/07/2026

Distribución: Externa

Índice

1	Objetivo	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	La misión de FLOCERT	3
3.1	Competencias.....	3
3.2	Imparcialidad	3
3.3	Confidencialidad	4
3.4	Transparencia.....	4
3.5	Calibración de sistemas	4
3.6	Atención al cliente	4
3.7	Basado en datos	4

1 Objetivo

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 elaborado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 17065 y abarca todos los servicios prestados por FLOCERT.

2 Ámbito de 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 la plantilla participan de forma individual en el cumplimiento de esta directriz y son responsables de la calidad de su trabajo.

3 La misión de FLOCERT

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

Los siguientes principios guían nuestra misión:

- Tomamos decisiones [de certificación](#) y [verificación](#) eficientes e imparciales para fomentar 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.
- Capacitamos a nuestro personal y le hacemos responsable de sus actos, 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 al personal cuidadosamente 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 especializado en gestión de competencias establece y mantiene programas de formación para el personal auditor y operativo, con el fin de garantizar una prestación coherente y fiable de los servicios de auditoría. Los procedimientos establecidos miden anualmente el rendimiento y el progreso del personal en función de indicadores clave de rendimiento (KPI) y, junto con los procedimientos de retroalimentación, 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 tratan a todos los clientes por igual.

Practicamos la imparcialidad siguiendo normas y procedimientos estrictos en nuestros servicios de auditoría, lo que da lugar a decisiones imparciales al realizar la triangulación, la evaluación, la certificación o la verificación. Un Comité de Imparcialidad, que es un órgano 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 conformidad 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 intercambio de datos. Además, el personal recibe formación periódica para que comprenda esta responsabilidad. Asimismo, 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, acusaciones o reclamaciones, se investigan minuciosamente las observaciones recibidas. 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 cualquier procedimiento o requisito que deban cumplir, así como sobre los cambios que se produzcan. Toda la información relativa al proceso de garantía de las organizaciones certificadas o verificadas por FLOCERT —como procedimientos actualizados, 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 el Estándar de Comercio Justo Fairtrade —puntos de control verificables que traducen los requisitos en acciones concretas evaluadas durante el proceso de certificación— están siempre disponibles públicamente en nuestra página web.

Nuestra herramienta de búsqueda de clientes de Fairtrade pone a disposición del público, en nuestra página web, información sobre los clientes certificados por Fairtrade, incluido su estado actual de certificación.

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 reclamaciones, apelaciones y acusaciones permiten la mejora continua del sistema y de los procedimientos. Contamos con un sistema de gestión de la calidad implantado.

3.6 Servicio de atención al cliente

Seguimos los principios de atención al cliente y mantenemos una comunicación e información transparentes, oportunas y sinceras con los clientes. Nuestro equipo especializado es el punto de referencia 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 públicos que no son expertos en garantía de calidad 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 Basados en datos

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