



# Política de Calidad

## Documento Explicativo

Válido desde: 13/06/2024

Distribución: Externa

Certifier for



FAIRTRADE

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Propósito .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aplicación .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Misión de FLOCERT .....</b>	<b>3</b>
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	Impulsados por los datos.....	4
<b>4</b>	<b>Histórico de cambios.....</b>	<b>5</b>

# 1 Propósito

Esta política de calidad proporciona un marco para establecer los objetivos de calidad asociados de FLOCERT. Define y declara lo que FLOCERT considera «Calidad» y describe los sistemas y procesos establecidos para garantizar que se cumpla esta definición. Se ha elaborado 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 externos, al Consejo de Supervisión de FLOCERT y al Comité de Imparcialidad de FLOCERT.

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

## 3 Misión de FLOCERT

Nuestra misión es ser el proveedor de garantía y certificador de confianza para el Comercio Justo Fairtrade.

Damos prioridad a la integridad, la credibilidad y la eficacia, ganándonos la confianza de las partes interesadas, los clientes y el público a través de evaluaciones y servicios imparciales. Los siguientes principios guían nuestra misión:

- Construir relaciones mutuamente enriquecedoras con nuestros clientes, comprendiendo sus necesidades y apoyando su éxito a largo plazo.
- Colaborar con clientes de ideas afines para mejorar los medios de subsistencia de agricultores y trabajadores, combatiendo la pobreza y garantizando unas condiciones de trabajo justas.
- Mantener nuestro compromiso con la imparcialidad y la transparencia, proporcionando información accesible con diligencia, eficacia y rapidez.
- Capacitar y responsabilizar a nuestro personal, fomentando la mejora continua del servicio, el perfeccionamiento del sistema y el uso de las mejores prácticas.

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

### 3.1 Competencias

No sólo 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 de auditores y personal operativo para permitir una prestación coherente y fiable de los servicios de auditoría. Los procedimientos establecidos miden anualmente el rendimiento y el progreso del personal con respecto a los indicadores clave de rendimiento y, junto con los procedimientos de retroalimentación, nos permitirán garantizar que nuestro personal es 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.

Vivimos la imparcialidad siguiendo normas y procedimientos estrictos en nuestros servicios de auditoría, lo que conduce a decisiones imparciales a medida que triangulamos, evaluamos, certificamos o verificamos. 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 en línea con su acreditación ISO 17065.

### 3.3 Confidencialidad

Nos aseguramos de que los datos que nuestros clientes comparten con nosotros están 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 implantado normas y procedimientos de gobernanza e intercambio de datos. Además, el personal recibe formación periódica para que comprenda esta responsabilidad. Además, existe personal dedicado a evaluar y supervisar periódicamente la gobernanza de los datos, en estrecha colaboración con el responsable de protección de datos de FLOCERT.

En caso de apelaciones, alegaciones o quejas, las situaciones presentadas se investigan cuidadosamente. Toda la información se mantiene estrictamente confidencial, y todas las fuentes están protegidas.

### 3.4 Transparencia

Informamos con transparencia a nuestros nuevos clientes sobre los procedimientos o requisitos que deben cumplir y sobre los cambios. Cualquier información sobre el proceso de certificación 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 Criterio de Comercio Justo 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 hace que la información sobre los clientes certificados Fairtrade, incluido su estado actual de certificación, esté siempre disponible públicamente en nuestro sitio web.

### 3.5 Calibración del sistema

Revisamos y actualizamos los procesos con regularidad. El mantenimiento de registros y la documentación de los sistemas son prácticas muy valoradas y habituales. Nuestra cultura de retroalimentación y los sistemas abiertos de quejas, aplaciones y alegaciones permiten mejorar continuamente los sistemas y 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 el cliente. Nuestro equipo especializado es el punto focal de las relaciones con los clientes y recibe formación regularmente.

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 aseguramiento hacen necesario utilizar un lenguaje claro, coherente y comprensible en las explicaciones de procesos y procedimientos, en nuestros materiales y en cualquier correo electrónico.

Evaluamos periódicamente la satisfacción del cliente 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 forma eficaz y competente. Contamos con herramientas informáticas específicas que respaldan nuestra labor de certificación. Además, utilizamos y analizamos los datos de las transacciones para poner de relieve las tendencias de la cadena de suministro y ayudarnos a identificar y mitigar los riesgos de la misma..

## 4 Histórico de cambios

Version	Author	Date approved	Changes
10	I. Markova	07.09.2010	First version
11	K. Mercier	02.06.2014	Document revised in the structure; company values integrated
12	K. Mercier	21.07.2015	Company values exchanged with Quality Definition; Quality Parameters integrated into Policy.
13	K. Mercier	11.04.2016	Distribution changed from external to internal; in Section 2: "local languages" replaced by "regional languages"; included parameter scores for 2015; re-calculated 2014 scores for parameters 8, 9 and 11 according to findings during the calculation of the 2015 scores; added full term for USP: Unique Selling Proposition
14	AS Boizard	22.03.2018	Removed quality parameters from the policy and made a separate document. Updated the general wording.
15	D Duran	13.06.2024	Completely new version aligned with FLOCERT Strategy 2021-2025