

UNA GARANTÍA DE CONFIANZA

La calidad de los servicios y la fiabilidad de los certificados de Ecocert están en el centro de nuestras prioridades. Con el fin de mantener la confianza que se le concede a Ecocert, nos comprometemos en garantizar:

➤ COMPETENCIA

Nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores están implicados y son competentes en nuestro oficio, los métodos de auditoría y de certificación, los programas de certificación y la gestión del riesgo, así como en los distintos sectores de actividad de nuestros clientes.

Gestionamos de forma eficaz las competencias de nuestro personal a través de la formación, la evaluación continua, el rendimiento, el desarrollo profesional y la optimización de nuestros métodos de selección.

➤ IMPARCIALIDAD

Preservamos la imparcialidad de nuestra organización y de nuestro personal, especialmente a través de la evaluación periódica de los riesgos de parcialidad, la gestión de los conflictos de interés y de la seguridad de que la persona que toma la decisión de certificar no ha estado implicada en la evaluación.

Hacemos evaluar nuestra gestión de la imparcialidad y sus resultados por un comité externo e independiente.

➤ CONFIDENCIALIDAD Y TRANSPARENCIA

Garantizamos la confidencialidad de la información que se encuentra en nuestra posesión.

Damos un libre acceso a todos los documentos relativos a nuestras prestaciones, a nuestros procesos de certificación y al estatuto de certificación de todo producto y sistema.

Somos plenamente transparentes con respecto a nuestras autoridades de tutela.

➤ DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Respetamos cada cliente en su diferencia. Aseguramos un acceso no discriminatorio a todas las organizaciones cuyas actividades entran en el campo de nuestras prestaciones, independientemente del tamaño de su estructura o de su pertenencia a una asociación o grupo.

UN SERVICIO CLIENTE EJEMPLAR

Siendo conscientes de la necesidad de hacer evolucionar constantemente nuestra organización, nuestros medios y métodos para seguir satisfaciendo a nuestros clientes, hemos incluido en nuestra gestión de la calidad los siguientes ejes:

➤ REACTIVIDAD

Respondemos a las necesidades y a las expectativas de nuestros clientes con reactividad y optimizamos nuestras entregas en cada etapa de nuestros procesos.

➤ ESCUCHA Y MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Estamos a la escucha de nuestros clientes y medimos su nivel de satisfacción con el fin de entregar respuestas rápidas y adaptadas a las necesidades y a los problemas identificados.

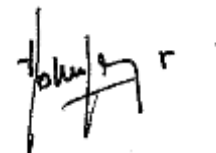
➤ INNOVACIÓN Y MEJORA DE NUESTRO RENDIMIENTO

Simplificamos nuestras prácticas para mejorar nuestros procesos con el fin de ofrecer una certificación cada vez más accesible.

Creamos, desarrollamos y ponemos en marcha medios eficaces e innovadores para ponerlos al servicio de nuestro oficio y el de nuestros clientes.

➤ PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Salvaguardamos el ecosistema en el marco de nuestra actividad como empresa, particularmente compensando nuestra huella de carbono.



Philippe THOMAZO,
Director Ejecutivo, Ecocert SA

