

## Política de Calidad vigente en Centro Europeo de Formación Ferroviaria

Centro Europeo de Formación Ferroviaria articula su política de Calidad entorno a tres ejes fundamentales:

### Enfoque al cliente

Se buscará conseguir un nivel de satisfacción máximo para los clientes externos, pero también para los internos. No en vano, uno de los principios de CEFF es considerar a las personas que trabajan en la Organización como su principal activo. Por ambas razones, se realizarán anualmente dos campañas de conocimiento del grado de satisfacción. La primera servirá para conocer mejor la opinión que los clientes externos (empresas y alumnos) tengan de los servicios prestados por CEFF. La segunda servirá para trabajar en pro de la consecución de un buen clima laboral interno.

### Innovación

La innovación, además de uno de los valores adoptados por CEFF como organización, es la gran apuesta del futuro. La puesta en marcha del área de innovación y desarrollo formativo (I+D) refrenda formalmente el compromiso ineludible adquirido. La incorporación de tecnologías telemáticas de última generación será un reto permanente que la organización asumirá para alcanzar los más altos estándares de gestión y funcionamiento.

### Mejora continua

En aras a lograr una dinámica de mejora continua, se reconocerán y premiarán todas las buenas ideas que se generen e implanten en el Centro, buscando así involucrar a todo el colectivo de empleados en la consecución de este último eje de la política de calidad de CEFF. Habrá siempre un buzón de ideas y sugerencias, quedando todas ellas convenientemente registradas para poder ser analizadas y valoradas con posterioridad en las reuniones del Comité de Calidad del Centro.

El contenido de la política de calidad será revisado y/o actualizado anualmente. Dicha actuación es una responsabilidad que el Comité de Calidad de CEFF debe asumir. Así mismo, la política de Calidad deberá ser comunicada convenientemente a toda la Organización por los canales que se consideren más idóneos o adecuados.

**El Certificado del SGC**, basado en la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015 desde mayo de 2016, cuyo alcance comprende el **“Diseño, gestión e impartición de formación presencial, online y a distancia, principalmente en el sector ferroviario”**, introduce el marco de referencia para el establecimiento, revisión de los objetivos de calidad y el compromiso de satisfacer los requisitos y la mejora de efectividad y eficacia del Sistema.

Además, está disponible para las partes interesadas pertinentes: empleados a los que se comunica fehacientemente y proveedores, clientes, usuarios y administración a través de la página web además de estar colgada en lugar visible en la sede de la entidad.

Madrid, a 31 de diciembre de 2019

Juan Manuel Rivas Mena  
Director