

## Política de Calidad en CEFF

El **Centro Europeo de Formación Ferroviaria, S.L. (CEFF)** articula su Política de Calidad en torno a los siguientes **ejes fundamentales**, alineados con su estrategia, con los principios de la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015** y con las necesidades de sus partes interesadas.

### **1. Enfoque al cliente**

CEFF se compromete a alcanzar y mantener un **alto nivel de satisfacción** tanto de sus **clientes externos** (empresas y alumnos) como de sus **clientes internos**, considerando al personal de la organización como su principal activo.

Con este fin, CEFF:

- Evalúa de forma periódica la satisfacción de **empresas y alumnos** respecto a los servicios prestados.
- Realiza acciones de seguimiento del **clima laboral**, promoviendo un entorno de trabajo adecuado y participativo.
- Utiliza los resultados obtenidos como base para la **mejora continua** de los procesos y servicios.

### **2. Innovación**

La **innovación** constituye uno de los valores estratégicos de CEFF y un elemento clave para su desarrollo futuro.

En este sentido, la organización se compromete a:

- Impulsar el área de **innovación y desarrollo formativo**, orientada a la mejora de los contenidos y metodologías.
- Incorporar de forma progresiva **tecnologías telemáticas y herramientas digitales** que contribuyan a mejorar la gestión y la eficacia de la formación.
- Adaptar la oferta formativa a la evolución del sector ferroviario y a los requisitos de sus clientes.

### **3. Mejora continua**

CEFF promueve una cultura de **mejora continua**, fomentando la participación activa de todo el personal en la identificación de oportunidades de mejora.

Para ello:

- Se facilita la presentación de **ideas y sugerencias** por parte del personal.
- Las propuestas recibidas son registradas, analizadas y evaluadas en el seno del **Comité de Calidad**.
- Las decisiones adoptadas se integran en el Sistema de Gestión de la Calidad, cuando procede.

### **Revisión y comunicación de la Política de Calidad**

La Política de Calidad es **revisada periódicamente** por la Dirección, con el fin de asegurar su **adecuación al contexto de la organización**, a su estrategia y a los objetivos de calidad establecidos.

Asimismo, CEFF se compromete a:

- Comunicar la Política de Calidad a todo el personal de la organización.
- Ponerla a disposición de las **partes interesadas pertinentes**, incluidos clientes, proveedores y administraciones, a través de los canales adecuados, como la página web corporativa y su exposición en lugar visible en la sede del centro.

## **Compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad**

CEFF mantiene implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la Norma 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.”**

Este sistema constituye el marco de referencia para:

- El establecimiento y revisión de los **objetivos de calidad**.
- El cumplimiento de los **requisitos aplicables**.
- La **mejora continua de la eficacia y eficiencia** del Sistema de Gestión de la Calidad.

Madrid, a 30 de diciembre de 2025

Firmado: La Dirección