

POLÍTICA DE CALIDAD

Enmarcado en el objetivo esencial de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles de aproximar la cultura ferroviaria a la Sociedad y conservar el patrimonio histórico existente, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001, de aplicación a la gestión y explotación del Tren de la Fresa, que se desarrolla en los siguientes principios:

- Lograr la completa satisfacción de todos los usuarios de las diferentes experiencias que se pueden realizar con el Tren de la Fresa.
- Atender los de forma proactiva las necesidades y expectativas del cliente, facilitando la incorporación de los medios y canales que permiten al cliente opinar acerca del servicio que ofrecemos y las posibles mejoras que, en su opinión, debemos realizar.
- Incluir en nuestra Carta de Servicios compromisos de calidad, alineados con las expectativas de los clientes.
- Asignar los recursos necesarios, humanos y materiales, para lograr la adecuada implantación y evolución del sistema definido.
- Satisfacer todos los requisitos aplicables, incluyendo los legales y reglamentarios.
- Promover el enfoque a procesos dentro de la Organización, mediante la definición, mejora y gestión sistemática de los mismos, potenciando su estandarización.
- Fomentar en nuestro equipo humano el desarrollo personal y profesional, la igualdad y la conciliación, para favorecer y acelerar el progreso de nuestra organización, que se refleja en la satisfacción de nuestros clientes.

Esta política de calidad es revisada con periodicidad anual para garantizar que se mantiene acorde con la estrategia de la Organización y los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente.

Madrid, 1 de agosto de 2024

Fdo. Juan Valls Fantova

Subdirector de Operaciones y Productos Turísticos de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles