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 decido 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.
- Establecer un marco para la definición de objetivos de calidad, asegurando su alineación con la estrategia de la organización, la mejora continua y la optimización del servicio prestado.

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, 9 de marzo de 2026