

REAL FEDERACIÓN CÁNTABRA DE FÚTBOL

Indicador DFD-1213

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA RFCF

Documento aprobado por la Junta Directiva

Sistema interno de gestión de la calidad no certificado

Aprobada en sesión telemática de 17 de julio de 2026

PRIMERA. — OBJETO Y NATURALEZA

La presente **Política de Calidad de la Real Federación Cántabra de Fútbol**, en adelante RFCF, establece el marco institucional que orienta su organización, sus servicios y sus actividades hacia la mejora continua, la atención eficaz a las personas y entidades federadas, el cumplimiento de sus fines estatutarios y el uso responsable de los recursos.

Se trata de una política interna, pública y directamente aplicable que define principios, compromisos, responsabilidades, métodos de seguimiento y criterios de revisión. No constituye una certificación ni pretende sustituir la evaluación que, en su caso, pudiera realizar una entidad independiente.

La Política de Calidad fue aprobada expresamente por la **Junta Directiva de la RFCF**, reunida en sesión telemática extraordinaria y urgente el **17 de julio de 2026**, y tiene desde esa fecha la consideración de política institucional formalmente vigente.

SEGUNDA. — ALCANCE

La Política de Calidad será aplicable a los órganos de gobierno y representación, personal, comités, escuelas, departamentos, selecciones y responsables de programas, así como a los servicios, proyectos, competiciones y actividades gestionados por la RFCF.

Su alcance comprende, entre otros ámbitos, la atención administrativa, la gestión de licencias y afiliaciones, la organización de competiciones, el arbitraje, la formación de entrenadores y demás colectivos, las selecciones autonómicas, el Centro Médico, la protección de menores, la comunicación, la transparencia, la contratación, la gestión económica y los programas sociales y deportivos.

Los principios de esta política orientarán también las relaciones con clubes, deportistas, árbitros, entrenadores, familias, administraciones públicas, proveedores, patrocinadores y demás grupos vinculados a la actividad federativa.

TERCERA. — MARCO JURÍDICO Y FEDERATIVO

Esta política se interpretará y aplicará de conformidad con la normativa vigente y, de manera especial, con el siguiente marco:

- La **Ley de Cantabria 2/2000, de 3 de julio, del Deporte**, que regula las federaciones deportivas cántabras como entidades privadas con personalidad jurídica propia que ejercen, por delegación, funciones públicas de carácter administrativo; establece su régimen jurídico, funciones, organización, régimen económico-documental y responsabilidad en las competiciones oficiales.
- El **Decreto 72/2002, de 20 de junio, de desarrollo general de la Ley 2/2000**, que concreta la organización y funcionamiento de las federaciones cántabras, el ejercicio de funciones públicas delegadas, las competiciones, licencias, órganos federativos y régimen documental.
- La **Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte**, y la normativa de la Real Federación Española de Fútbol, en las materias estatales o supraautonómicas que resulten aplicables.
- La **Ley de Cantabria 1/2018, de 21 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública**, y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, en cuanto resulte aplicable a la actividad federativa, a las funciones públicas delegadas, a los convenios y a la financiación pública.
- La legislación de procedimiento administrativo común cuando la RFCF ejerza funciones públicas de carácter administrativo, sin perjuicio de las reglas deportivas específicas.
- El Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, para el tratamiento, seguridad, conservación y publicación de información personal.
- Los **Estatutos y reglamentos de la RFCF**, el Código Ético y de Buen Gobierno y los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de gobierno y representación.

Las referencias normativas se entenderán realizadas a sus versiones vigentes y a las disposiciones que las modifiquen o sustituyan. La política no altera la distribución estatutaria de competencias ni los procedimientos legalmente establecidos.

CUARTA. — PRINCIPIOS DE CALIDAD

- **Legalidad e integridad.** Actuar conforme a la legislación, los Estatutos, los reglamentos, el Código Ético, los acuerdos de los órganos federativos y las normas internas.
- **Orientación a las personas usuarias.** Comprender las necesidades de los colectivos federados y prestar los servicios con respeto, claridad, igualdad, diligencia y vocación de utilidad.
- **Objetividad y transparencia.** Aplicar criterios conocidos, motivar las decisiones cuando corresponda, asegurar la trazabilidad de las actuaciones y publicar información relevante.
- **Planificación y prevención.** Identificar objetivos, responsabilidades, plazos, recursos, riesgos y controles antes de ejecutar los procesos y programas relevantes.
- **Evaluación y mejora continua.** Medir resultados, escuchar a las personas usuarias, analizar incidencias y adoptar medidas correctoras y oportunidades de mejora.
- **Accesibilidad e inclusión.** Facilitar el acceso a los servicios y evitar barreras o tratamientos discriminatorios.
- **Seguridad y protección.** Preservar la salud, la integridad, los datos personales y, de forma especialmente reforzada, los derechos de las personas menores de edad.

- **Eficiencia y sostenibilidad.** Gestionar responsablemente los recursos económicos, humanos, tecnológicos, materiales y ambientales.

QUINTA. — COMPROMISOS CON LOS SERVICIOS FEDERATIVOS

5.1. Atención y gestión administrativa

La RFCF procurará ofrecer información comprensible, canales de contacto identificados, respuestas dentro de plazos razonables y procedimientos ordenados para licencias, afiliaciones, inscripciones, certificados, consultas y demás trámites de su competencia.

5.2. Competiciones y actividad deportiva

La planificación de competiciones, calendarios, designaciones, resultados y resoluciones se realizará con criterios reglamentarios, coordinación entre áreas, difusión adecuada de la información y mecanismos para comunicar y resolver incidencias.

5.3. Formación y capacitación

Las escuelas, comités y programas formativos definirán objetivos, contenidos, requisitos y métodos de evaluación adecuados. La Federación promoverá la actualización de conocimientos del personal y de quienes desempeñan funciones técnicas, arbitrales, directivas o educativas.

5.4. Salud, seguridad, igualdad y protección

Los servicios y actividades integrarán, de forma proporcionada, medidas de prevención, atención sanitaria, igualdad, inclusión, protección de menores y actuación frente a conductas violentas, discriminatorias o contrarias a la dignidad.

5.5. Información, comunicación y transparencia

La información institucional y de transparencia se mantendrá ordenada, localizable, comprensible y actualizada de acuerdo con los plazos y obligaciones aplicables. Se procurará corregir enlaces, documentos o datos cuando se detecten errores o desactualizaciones.

SEXTA. — ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA CALIDAD

La RFCF aplicará un ciclo interno de calidad adaptado a su dimensión y recursos, integrado por las siguientes fases:

- **Planificar:** definir el servicio o actuación, su finalidad, responsables, destinatarios, recursos, calendario, riesgos e indicadores.
- **Ejecutar:** desarrollar la actividad conforme a la normativa, las instrucciones y los controles establecidos, dejando evidencia suficiente de las actuaciones esenciales.
- **Comprobar:** revisar resultados, incidencias, plazos, comunicaciones, satisfacción y cumplimiento de los objetivos previstos.
- **Mejorar:** corregir desviaciones, documentar las medidas adoptadas y trasladar las enseñanzas a futuras actuaciones.

Este ciclo no constituye por sí mismo un sistema certificado, pero proporciona una metodología común para ordenar y mejorar progresivamente la gestión federativa.

SÉPTIMA. — RESPONSABILIDADES

- La **Junta Directiva** aprueba la política, sus modificaciones sustanciales y las prioridades generales de calidad.
- La **Presidencia** impulsa la cultura de calidad y facilita la coordinación necesaria para su aplicación.
- La **Secretaría General** coordina el seguimiento, la revisión documental y la comunicación entre las áreas.
- Los **comités, escuelas, departamentos y responsables de programas** aplican los compromisos de calidad, conservan las evidencias necesarias y comunican incidencias y propuestas de mejora.
- El **personal y las personas colaboradoras** deben cumplir los procedimientos aplicables y contribuir a la correcta atención de los colectivos federados.

OCTAVA. — OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

La RFCF podrá establecer objetivos anuales o plurianuales de calidad. Su seguimiento se realizará mediante indicadores proporcionados y disponibles, entre otros:

- Tiempo medio de respuesta y resolución de solicitudes, incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Grado de cumplimiento de planes, programas, calendarios deportivos, acciones estratégicas y compromisos de publicación.
- Número y naturaleza de incidencias, errores detectados, reclamaciones y medidas correctoras aplicadas.
- Resultados de encuestas o consultas de satisfacción y participación.
- Participación y resultados de acciones formativas.
- Disponibilidad y actualización de la información digital y del Portal de Transparencia.
- Incidencias relevantes de protección de datos, seguridad, salud y protección de menores.
- Cumplimiento presupuestario y utilización responsable de los recursos en los programas evaluados.

Los indicadores se interpretarán atendiendo a la naturaleza de cada servicio. La falta inicial de datos en algún ámbito orientará la mejora del sistema de medición y no dará lugar a la publicación de cifras no verificadas.

NOVENA. — ESCUCHA, SATISFACCIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las personas federadas, clubes, familias y ciudadanía podrán utilizar los canales habilitados para formular consultas, propuestas, sugerencias, quejas y valoraciones. La RFCF analizará estas comunicaciones como fuente de información para la mejora, respetando la confidencialidad y la protección de datos.

Las encuestas y consultas de satisfacción podrán referirse a la atención recibida, los trámites, las competiciones, la formación, la comunicación, las instalaciones y otros servicios. Sus resultados publicables se presentarán de forma agregada y comprensible.

DÉCIMA. — INCIDENCIAS, NO CONFORMIDADES Y MEJORA

Cuando se detecte un incumplimiento, error relevante, retraso, deficiencia del servicio o desviación respecto de un objetivo, el área responsable procurará identificar su causa, valorar sus efectos y adoptar una corrección proporcionada.

Cuando resulte necesario se establecerán acciones correctoras con responsable y plazo, se comprobará su ejecución y se incorporarán las enseñanzas obtenidas a la planificación o a los procedimientos correspondientes. Las situaciones que afecten a la legalidad, la integridad, la seguridad o la protección de las personas se tramitarán además por los canales específicos aplicables.

UNDÉCIMA. — DOCUMENTACIÓN, DATOS Y CONTINUIDAD

Los documentos esenciales deberán estar identificados, actualizados y accesibles para las personas que los necesiten. La conservación, publicación o eliminación se realizará de acuerdo con las obligaciones legales, la transparencia, la seguridad de la información y la protección de datos.

La RFCF procurará reducir la dependencia de conocimientos individuales mediante instrucciones, archivos ordenados, copias de seguridad y mecanismos de sustitución o continuidad adecuados a los procesos esenciales.

DUODÉCIMA. — PROVEEDORES Y RECURSOS

La selección y seguimiento de proveedores relevantes atenderá, según proceda, a la legalidad, solvencia, calidad técnica, cumplimiento de plazos, seguridad, protección de datos, coste y sostenibilidad. Las incidencias significativas se tendrán en cuenta en futuras contrataciones o renovaciones.

Los recursos se asignarán de forma proporcionada a los objetivos y a las disponibilidades presupuestarias. La política de calidad no implica por sí sola la asunción de compromisos económicos distintos de los aprobados por los órganos competentes.

DECIMOTERCERA. — FORMACIÓN Y CULTURA DE CALIDAD

La Federación promoverá que las personas responsables conozcan esta política y reciban la formación necesaria para sus funciones. La calidad se entenderá como una responsabilidad compartida y vinculada al servicio, no únicamente como una tarea documental.

DECIMOCUARTA. — DECLARACIÓN EXPRESA SOBRE CERTIFICACIÓN

A la fecha de este documento, la Real Federación Cántabra de Fútbol no dispone de una certificación externa en la norma ISO 9001 ni en otro sistema normalizado de gestión de la calidad. La presente política constituye un marco interno de compromiso y mejora y no implica, acredita ni sustituye una certificación expedida por una entidad independiente.

Toda comunicación institucional sobre esta materia deberá diferenciar claramente entre la existencia de la presente política interna y la posesión de una certificación externa.

DECIMOQUINTA. — SEGUIMIENTO, PUBLICIDAD Y REVISIÓN

La Secretaría General coordinará una revisión al menos anual de la aplicación de la política, recabando la información disponible de las áreas federativas. La revisión podrá identificar avances, incidencias, necesidades de medición y prioridades de mejora.

La política y sus actualizaciones se publicarán en el Portal de Transparencia. Las modificaciones sustanciales deberán ser aprobadas por la Junta Directiva y las adaptaciones operativas podrán incorporarse mediante instrucciones o planes de trabajo de los órganos competentes.

DECIMOSEXTA. — APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

La presente Política de Calidad fue aprobada por unanimidad por la **Junta Directiva de la RFCF**, reunida en sesión telemática extraordinaria y urgente el **17 de julio de 2026**, entra en vigor en esa misma fecha y se publica en el Portal de Transparencia para general conocimiento.

Fecha de aprobación y entrada en vigor: **17 de julio de 2026**. Órgano aprobatorio: **Junta Directiva de la Real Federación Cántabra de Fútbol**.

REAL FEDERACIÓN CÁNTABRA DE FÚTBOL

Política institucional aprobada · DFD-1213 · Sistema no certificado · Santander, 17 de julio de 2026