

---

# INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO 2022

---



# INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

Desde su fundación, la marca OUIGO ha abanderado una filosofía basada en **ofrecer el mejor servicio ferroviario de alta velocidad, a precios competitivos. De hecho, desde nuestra llegada a España** el 10 de mayo de 2021, hemos adoptado una serie de procedimientos que nos permiten alcanzar una mejora continua de nuestros servicios y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, que es una de nuestras máximas prioridades.

En OUIGO España no sólo cumplimos con lo ya establecido por la legislación aplicable, sino que vamos más allá en nuestros compromisos con nuestros usuarios y con cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Esta filosofía y estos valores están presentes en el siguiente Informe de Calidad correspondiente a nuestra actividad del año 2022, que se presenta de conformidad con la legislación vigente.



## MARCO REGULATORIO

El 1 de octubre de 2015 entró en vigor la Ley 38/2015, del Sector Ferroviario, y con ella las nuevas normas contenidas en la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de noviembre de 2012 se incorporaron al ordenamiento jurídico español. A día de hoy, esta Ley no ha sido desarrollada en términos reglamentarios, por lo que se sigue aplicando lo recogido en el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario de la Ley 39/2003 de 17 de noviembre.

Por otra parte, el Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, fue publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) el 29 de abril de 2021 y legisla los **derechos y las obligaciones de los viajeros del sector del ferrocarril**, a partir del 7 de junio de 2023 (art. 40) con la excepción del artículo 6, apartado 4, que será aplicable dos años después (a partir del 7 de junio de 2025).

Si bien este informe es relativo al ejercicio del año 2022 y el Reglamento (UE) 2021/782 no estaba en vigor, OUIGO España desde su constitución se encuentra sujeta al cumplimiento del **Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre**, que establece lo siguiente en relación a la calidad del servicio.



## RECLAMACIONES

### ARTÍCULO 98.

### MODALIDADES DE RECLAMACIONES

- A)** Los administradores de infraestructuras y empresas ferroviarias deberán **disponer de aplicaciones informáticas que permitan a los usuarios acceder a un formulario en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes** por medios electrónicos. Este formulario será el determinado en el anexo I de este Reglamento.
- B)** Los administradores de infraestructuras y empresas ferroviarias **deberán disponer, asimismo, de un libro de reclamaciones**, que se ajustará al modelo que se determina en el anexo II al presente Reglamento.
- C)** Los usuarios podrán optar por cualquiera de estas dos vías para interponer sus reclamaciones.
- D)** El formulario para las reclamaciones electrónicas y el modelo del libro de reclamaciones podrá modificarse o adaptarse a cada tipo de servicio, por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

OUIGO España pone a disposición de sus viajeros **las hojas de reclamación físicas** a bordo del tren (coche 4 - OUIBAR), en los puntos de embarque, en su sección de preguntas frecuentes (FAQs) y en un link al que se accede desde su página web. Pero además, ofrece la posibilidad de remitirlas a través de diferentes opciones: **por correo ordinario a las oficinas** de OUIGO España a la siguiente dirección: Alfonso XII, 62, 28014 Madrid; o por **correo electrónico con formulario adjunto**.

## ARTÍCULO 99. ACCESO DE LOS USUARIOS

**A)** Todas las páginas web donde puedan adquirirse o reservarse títulos de viaje deberán **incluir un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones.**

**B)** Los administradores de infraestructuras ferroviarias tendrán a disposición de los usuarios un **libro de reclamaciones en todas las instalaciones donde se presenten servicios al público en general** y, en concreto, en las estaciones y terminales.



**C)** Las empresas ferroviarias estarán obligadas a tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones, u hojas del mismo, en los lugares que a continuación se indican:

- En las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte.
- En todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria, además del de conducción.
- En todas las estaciones de viajeros y terminales de mercancías en las que la empresa cuente con personal a su servicio.
- En todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

**OUIGO España pone a disposición de los usuarios en su página web la información relativa a los puntos 1, 3b y 3c para dar cumplimiento a lo que estos establecen.**

## ARTÍCULO 100. FORMALIDADES

- A)** Las aplicaciones a través de las que los usuarios puedan formular sus reclamaciones, así como los formularios diseñados al efecto, deberán cumplir las condiciones que se establezcan por la Dirección General de Transporte Terrestre, a efectos de garantizar la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido. En concreto, **deberán permitir al reclamante conservar un justificante que acredite la realización de la reclamación y el contenido de la misma**, así como la fecha y la hora de su presentación.

De igual forma, las aplicaciones informáticas para realizar reclamaciones deberán permitir el acceso a las mismas por parte del órgano de control e inspección.

- B)** Las entidades obligadas presentarán el libro de reclamaciones ante la Dirección General de Transporte Terrestre para su diligenciado y cumplimentarán debidamente sus datos.

- C)** El libro de reclamaciones será de libre edición y constará de varios ejemplares de hojas de reclamaciones correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará en triplicado ejemplar de igual numeración y tendrá el siguiente destino:

- La primera y la segunda copia se entregarán al reclamante, que podrá remitir esta última al órgano que en cada caso corresponda, si así lo estima conveniente.
- La tercera será conservada por la entidad y se unirá al libro de reclamaciones, para su constancia.

- D)** Las entidades obligadas a presentar libro de reclamaciones deberán registrar las reclamaciones presentadas mediante esta modalidad en las aplicaciones informáticas referidas en el apartado 1 del artículo 98.

**Todos los libros de reclamaciones que OUIGO España** pone a disposición de sus usuarios cuentan con el sello de **la Dirección General de Transporte Terrestre**.

En el caso de los formularios cumplimentados de manera física, OUIGO España proporcionará **una copia al usuario**, mientras que emitirá un acuse de recibo en el caso de los formularios digitales para que los clientes puedan verificar su estado y hacer un seguimiento.

## ARTÍCULO 101. FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

**A)** Los formularios de reclamaciones electrónicos o del libro de reclamaciones deberán permitir que el usuario consigne su nombre, apellidos y número de documento nacional de identidad o documento equivalente; la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación; los hechos objeto de la reclamación; lugar o trayecto, indicando origen y destino; fecha y, en su caso, la hora en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación.

Podrán consignarse por el reclamante igualmente cualesquiera otros datos que considere de interés para el mejor conocimiento de la reclamación, entre los que se podrán incluir la identificación y firma de un testigo presencial del hecho objeto de reclamación.

**B)** Las entidades que deben disponer del libro de reclamaciones estarán **obligadas a facilitar el libro de reclamaciones u hojas del mismo a los usuarios cuando lo soliciten** a los efectos previstos en este artículo. Asimismo, deberán informar sobre la posibilidad de efectuar la reclamación por vía electrónica.

**C)** El personal de los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias encargados de facilitar el libro de reclamaciones u hojas del mismo deberán asistir a toda persona que tenga dificultades para cumplimentarlos, especialmente cuando se trate de personas mayores o con discapacidad. Asimismo, también deberán asistir a cualquier usuario que solicite su ayuda para presentar la reclamación por vía electrónica.

La **Dirección General de Transporte Terrestre** realiza de forma periódica **inspecciones tanto a los libros de reclamaciones** como a los **sistemas informáticos de OUIGO España**, y por el momento siempre ha comprobado que la compañía actúa dentro de la norma, sin que se haya tenido que enfrentar a ninguna sanción.

## ARTÍCULO 102. PROCEDIMIENTO

- A)** Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones dentro de los tres meses siguientes a los hechos que dieron lugar a la misma. Formulada una reclamación, los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias deberán contestar de manera motivada en el plazo de un mes desde su recepción, informando al reclamante, en su caso, de las medidas adoptadas al respecto.

Excepcionalmente, y cuando el caso lo justifique, **los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias informarán al usuario de la fecha para la cual cabe esperar respuesta**, sin que pueda ser superior al plazo de tres meses desde la fecha de recepción de la reclamación.

Las entidades obligadas a disponer de libro de reclamaciones deberán registrar la contestación a las reclamaciones presentadas mediante esta modalidad en las aplicaciones informáticas referidas en el apartado 1 del artículo 98.

- B)** El interesado tendrá derecho a acceder a los documentos que forman parte del expediente al que dé lugar su reclamación.
- C)** La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de la reclamación será accesible al público, incluidas las personas con discapacidad o movilidad reducida, previa solicitud.

**OUIGO España ha establecido un proceso interno** que permite al usuario **reclamante acceder a los documentos de su expediente**, siempre que desee hacerlo, como medida provisional hasta que la compañía complete el sistema digital que está desarrollando.



## RÓTULOS VISIBLES QUE INFORMAN DE HOJAS DE RECLAMACIONES

### ARTÍCULO 104. RÓTULO

En todos los lugares en los que sea obligatorio disponer de un libro de reclamaciones u hojas del mismo existirá un rótulo, perfectamente visible, que especifique dicha circunstancia, así como la posibilidad de interponer reclamaciones por medios electrónicos.

Este rótulo también incluirá un código que pueda ser leído y descifrado mediante un lector óptico y que remita a la correspondiente aplicación de reclamaciones.

**Los trenes de OUIGO España disponen de un rótulo visible en el coche 4 (OUIBAR), que informa de que la compañía tiene a disposición de los viajeros hojas de reclamaciones en caso de que las requieran.**



En este sentido, OUIGO España **se encuentra en proceso de implementación de las nuevas obligaciones establecidas por el Real Decreto 448/2022**, del 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, y la Resolución del 10 de octubre de 2022 de la Dirección General de Transporte Terrestre, que establecen las **condiciones mínimas que han de cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios del transporte por ferrocarril.**

La nueva Ley del Sector Ferroviario añade, en línea con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, la obligación para las empresas ferroviarias de publicar en su web oficial un informe de resultados en materia de calidad del servicio, a más tardar el 30 de junio de 2023 y posteriormente cada dos años.

En este sentido, su artículo 58.4, recoge lo siguiente:

## ARTÍCULO 58.4

Las empresas ferroviarias cuyo objeto sea el transporte ferroviario de viajeros deberán, asimismo:

**A) Establecer un sistema de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios**, en los términos que se desarrollen reglamentariamente.

**B) Determinar unas normas de calidad del servicio e implantar un sistema de gestión de la misma** para asegurar su mantenimiento. Tales normas de calidad del servicio incluirán los aspectos que se determinen reglamentariamente en lo referente a:

- Información y billetes.
- Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones en los mismos.
- Cancelaciones de servicios.
- Limpieza del material rodante, calidad del aire e higiene en los vehículos, etcétera.
- Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
- Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
- Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.

**C) Las empresas de transporte de viajeros facilitarán a éstos la información** en formatos adecuados, accesibles y comprensibles y velarán, asimismo, para que los servicios se presten con arreglo a las normas que regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización del transporte ferroviario.

Las empresas ferroviarias controlarán sus propios resultados en materia de calidad del servicio. Además, publicarán cada año, junto con su informe anual, un informe sobre los resultados alcanzados en este campo. Este último se remitirá al Ministerio de Fomento y se publicará en la página web de la empresa.

## A) Establecer un sistema de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios, en los términos que se desarrollen reglamentariamente

El artículo 58.4 establece la obligación, para las empresas del sector ferroviario, de contar con un libro de reclamaciones de libre acceso para los usuarios. Así, este requerimiento legal debe de estar en cumplimiento de los artículos contenidos en el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre y del artículo 28 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros del ferrocarril.

Las compañías ferroviarias tendrán así un plazo máximo de un mes para dar respuesta a las reclamaciones de sus usuarios y, en caso de no poder proporcionarla en ese marco de tiempo, deberán informar al viajero de la fecha en la que comunicarán su respuesta. En este último caso, la fecha establecida no podrá superar el plazo de tres meses desde el día que el usuario registró su queja o reclamación.

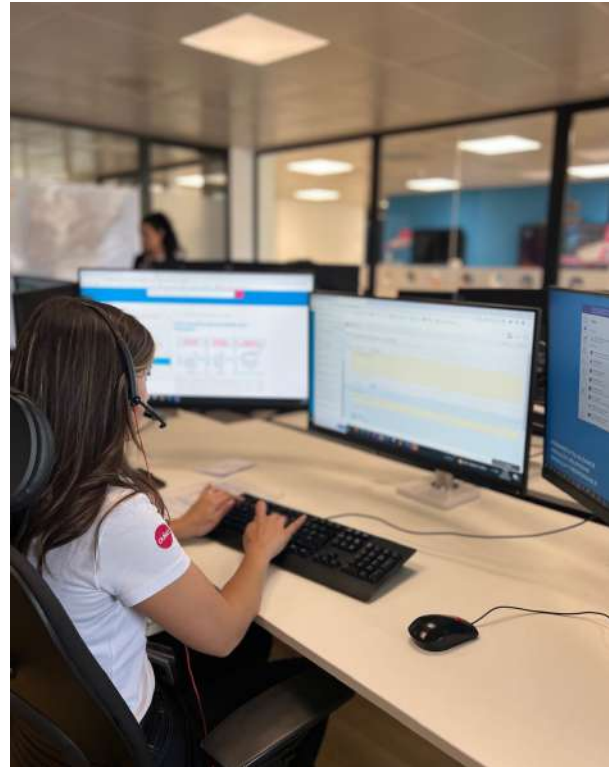
Teniendo en consideración estos requerimientos legales, OUIGO España **ha establecido un sistema de atención de reclamaciones con una variedad de canales de comunicación disponibles** para que el viajero exponga sus quejas:

- Hojas de reclamación a bordo.
- Hojas de reclamación en la página web.
- Canales oficiales en redes sociales.
- Servicio de Atención al Cliente.

Independientemente de la elección del canal de comunicación, **las quejas de los usuarios quedarán registradas en la plataforma Zendesk de OUIGO España**. De esta forma, la compañía centraliza las respuestas en una misma herramienta, lo que facilita la identificación de indicadores que permitan realizar un mejor análisis para la mejora continua.

Para OUIGO España, el proceso de **gestión de las reclamaciones es de vital importancia** para respetar a sus usuarios y ofrecerles un marco de protección jurídica. Por este motivo, se ha establecido un sistema de mejora de su proceso de gestión que busca perfeccionar su eficiencia a la hora de tramitar las quejas de sus usuarios.

**En OUIGO España disponemos, de igual manera, de una política de compensación e indemnización en caso de cancelación y/o retraso.**



## **B) Determinar unas normas de calidad del servicio e implantar un sistema de gestión de esta, para Asegurar su mantenimiento**








En la actualidad, la única regulación de la calidad del servicio en el sector ferroviario se recoge en el artículo 58.4b) de la Ley del Sector Ferroviario.

OUIGO España se atiene al principio del ciclo de mejora continua o al llamado Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (del inglés “Plan-Do-Check-Act” o PDCA) para garantizar la calidad de su servicio. La compañía centra su estrategia en:

- Proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos del cliente y legales aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Ser más preventivos y menos correctivos
- Trabajar en la mejora continua.

En consonancia con su compromiso de mejora continua, OUIGO España ha implementado su propio sistema de gestión, medición y análisis con uso de indicadores, revisado en el marco de las auditorías de vigilancia anuales para asegurar su correcto funcionamiento. De esta manera y junto a sus procesos internos, OUIGO España ha conseguido asentar su propia estructura documental, siendo más eficaz a la hora de analizar un problema y diagnosticar su solución de acuerdo a los recursos de los que se dispongan.

Los principales indicadores de calidad del servicio, pertenecientes al año 2021 y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 58.4, apartado b) de la Ley 38/2015, son los siguientes:

-  Información y billetes.
-  Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones en los mismos.
-  Cancelaciones de servicios.
-  Limpieza del material rodante, calidad del aire e higiene en los vehículos, etcétera.
-  Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
-  Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
-  Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.



## Información

OUIGO España ha desarrollado su propia política de información al viajero sobre dos principios esenciales para la compañía: **transparencia y simplicidad**. Así, OUIGO España informa a sus pasajeros de una manera eficaz y transparente a lo largo de todo su proceso de viaje y ofrece el servicio más satisfactorio posible para sus viajeros.

Así, desde el momento de efectuar la compra del billete, el usuario recibe en primer lugar un correo de confirmación, con todos los datos de su reserva y, 72 horas antes de su viaje, un recordatorio con la fecha y hora de su trayecto.

Aquellos usuarios que soliciten un servicio especial para Personas con Movilidad Reducida (PMR) recibirán un correo electrónico de confirmación del servicio y un recordatorio de que cuentan con él a bordo 24 horas antes del viaje.

Una vez iniciado el viaje, el usuario será informado del estado del trayecto según las siguientes tipologías identificadas (durante el año 2022):



**Informaciones emitidas:** (2712 mensajes enviados en su totalidad)

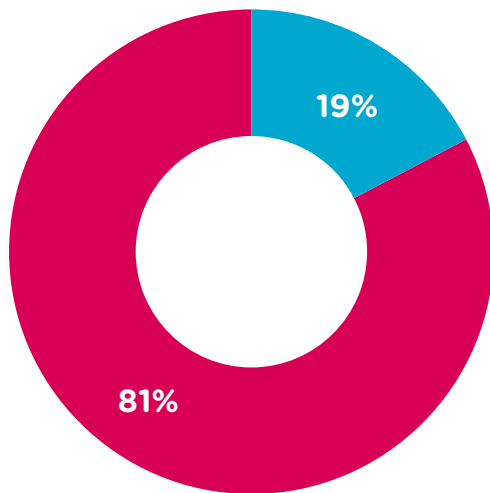
		2022
<b>Pre operativo</b> (2286 mensajes)	%	<b>84,29%</b>
Cancelación (11 mensajes)	%	0,41%
Otras informaciones (2275 mensajes)	%	83,88%
<b>Operativo</b> (222 mensajes)	%	<b>8,18%</b>
Anuncio andén (25 mensajes)	%	0,92%
Retraso (44 mensajes)	%	1,62%
Otras informaciones (153 mensajes)	%	5,64%
<b>Post operativo</b>	%	<b>7,53%</b>
Retraso (204 mensajes)	%	7,53%
Tráfico normal	%	-



## Puntualidad de los servicios

OUIGO España ha realizado un análisis exhaustivo para evaluar el grado de satisfacción en la experiencia de sus usuarios. Su campo de análisis de puntualidad engloba todos los casos en los que se ha producido un retraso de sus trenes, de al menos un minuto.

- **El 62% de los trenes llegaron a la hora prevista. El retraso medio global de los trenes que llegaron fuera de hora fue de 10'.**  
A continuación, el análisis global de las causas de esos retrasos:



### Causas de retrasos a la llegada

- Trenes por causas internas: **325**
- Trenes por causas externas: **1429**

Como **causas internas** se incluyen: material rodante, personal, planificación, etc.

Para el caso de **causas externas**: circulación, infraestructura, “externo” que engloba: orden público, condiciones ambientales, vandalismo, arrollamiento,... De esta tipología se extrae lo solicitado en el apartado 10 del art. 19 del reglamento.

● **Retrasos causados por las circunstancias a las que se refiere el artículo 19, apartado 10:**

La empresa ferroviaria no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió directamente a, o a causas vinculadas inherentemente con:

- circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;
- culpa del viajero, o
- el comportamiento de terceros que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, como personas en la vía, robo de cables, emergencias a bordo, actuaciones policiales, sabotaje o terrorismo.

	2022
% de retrasos por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria	0,40%
% de retrasos por culpa del viajero	5,67%
% de retrasos por el comportamiento de terceros que la empresa no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar	2,1%
*Compuesta de la siguiente forma: Vandalismo 0,74%, Arrollamiento 0,68%, obstáculo en vía 0,68%	

Porcentaje de servicios con retraso en la salida:

	2022
Retrasos en la salida (%)	20,17%

Porcentaje de servicios con retraso en la llegada:

	2022
% de retrasos de menos de 60 minutos	36,74%
% de retrasos de 60 - 119m	0,51%
% de retrasos de 120 o más	0,68 %





## Cancelaciones

	2022
Servicios suprimidos (%)	0,08%

**\*Se realizaron 4648 trenes comerciales y sólo se cancelaron 4.**

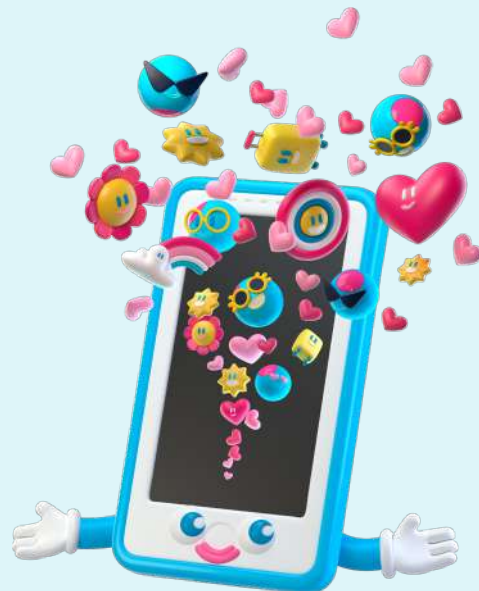


## Principales indicadores de satisfacción del cliente

Las encuestas de satisfacción se envían al 100% de los compradores 48 horas después de haber realizado el viaje, el tamaño muestral es muy superior al necesario para garantizar el máximo nivel de confianza (99%).

**NPS (Net Promoter Score) = 45%**

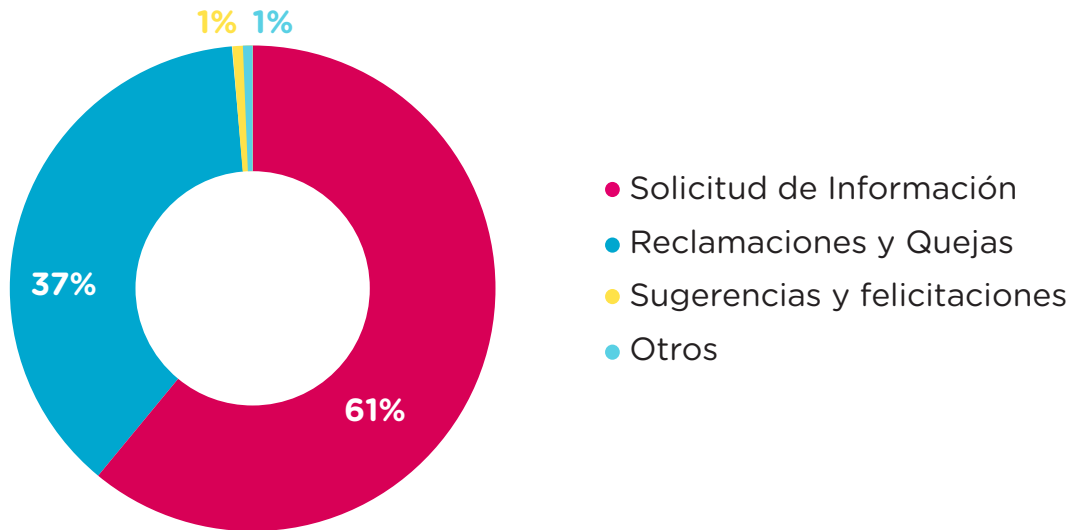
	OUIGO España Acumulado 2022
Calidad-precio	91%
Limpieza	91%
Confort	90%
Restauración	87%
Información al viajero	95%
Tripulación	91%
Gestión de retrasos	49%
Satisfacción global a bordo	84%
Satisfacción global	87%









## Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de servicio

**OUIGO España proporciona a sus usuarios los siguientes canales de comunicación:** Hojas de reclamación disponibles en cada uno de los trenes, formularios a rellenar a través de su página web, redes sociales y un canal de atención al cliente (Mail, Teléfono etc.).



Durante el 2022, las comunicaciones recibidas se han categorizado del siguiente modo, independientemente de su canal de entrada:

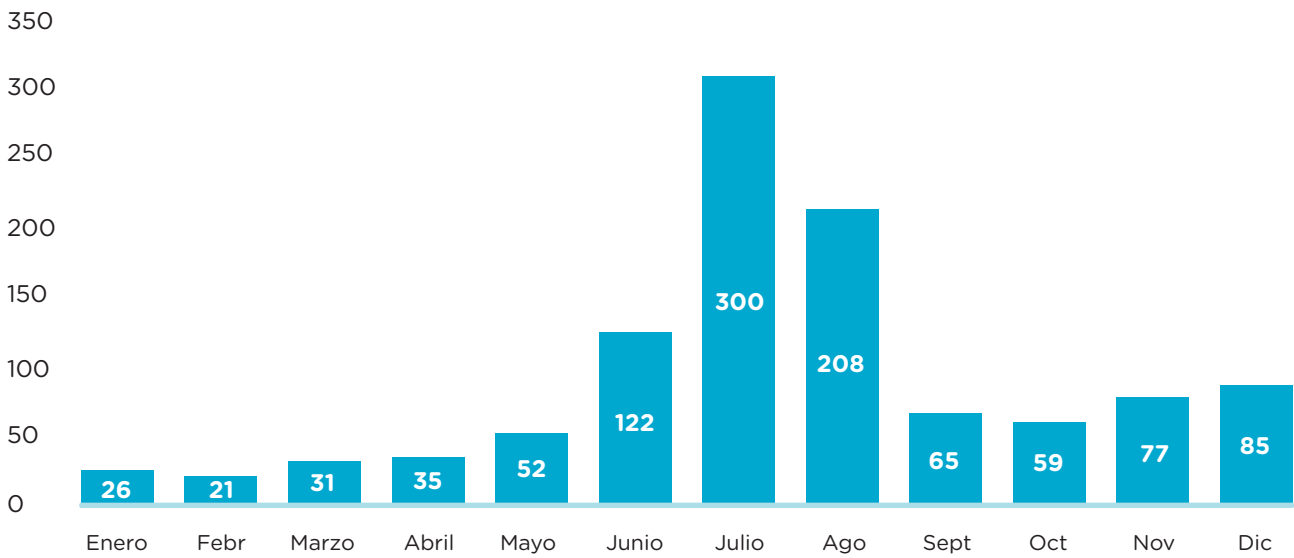
-  Reclamaciones y quejas
-  Solicitud de información
-  Sugerencias, felicitaciones y colaboraciones
-  Otros

Los principales indicadores utilizados para las hojas de reclamaciones, devoluciones vinculadas a indemnizaciones y plazos de respuesta a las comunicaciones recibidas son los siguientes:

		2022
Hojas de reclamaciones escritas	(Nº)	1.081*
Hojas de reclamaciones tramitadas	(Nº)	1.081*
Devoluciones de indemnizaciones vinculadas a retrasos / compensaciones	(Nº)	53.700**
Plazo medio de respuesta 2022	(días)	1

\*\*Esto equivale a 105 trenes con retrasos de 30' o más teniendo en cuenta nuestra política comercial.

**\*Se anexa un desglose de las hojas de reclamaciones por mes:**



### Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida

	2022
Número de asistencias	6636
Asistencia permanente: solicitud 30' (nº estaciones)	6
Asistencia puntual: solicitud 12h (nº estaciones)	Todas las estaciones son con asistencia permanente



## **C) Las empresas de transporte de viajeros facilitarán a estos la información en formatos adecuados, accesibles y comprensibles y velarán, asimismo, para que los servicios se presten con arreglo a las normas que regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización del transporte ferroviario**

Las empresas ferroviarias están obligadas, según el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, a facilitar a los viajeros que lo soliciten la información detallada en su anexo II.

Según lo establecido, se pone a disposición de los usuarios la siguiente información:

- Las condiciones generales aplicables al contrato de transporte.
- Los horarios y condiciones del viaje más rápido y del viaje más económico.
- Las condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y con movilidad reducida.
- Las condiciones de acceso y disponibilidad para bicicletas.
- Los asientos disponibles en primera y segunda clase.
- Las actividades que puedan perturbar o retrasar el servicio.
- La disponibilidad de servicios a bordo.
- Los procedimientos para recuperar el equipaje extraviado y para presentar reclamaciones.

De igual manera, durante el recorrido del viaje se facilitará la siguiente información:

- Los servicios a bordo.
- La próxima estación.
- Los retrasos.
- Los principales servicios de enlace.
- Las cuestiones de seguridad.



Para las personas con discapacidad, existen numerosas disposiciones legales en materia de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización del transporte ferroviario que obligan a la implantación de normas no discriminatorias, como por ejemplo la prestación de asistencia a bordo del tren para todos los usuarios que lo necesiten, incluyendo tanto embarque como desembarque. Estas condiciones de accesibilidad y no discriminación para las personas con discapacidad se encuentran legisladas en Real Decreto 1544/2007, Anexo I, de 23 de noviembre.

Para OUIGO España, ofrecer la mejor experiencia de viaje a todos sus viajeros es una prioridad y considera que todo el mundo, con independencia de su condición, tiene derecho a disfrutar de la misma experiencia y de las mismas ofertas y servicios.

En este sentido, la compañía ha realizado un gran esfuerzo para incorporar funciones en su aplicación móvil y página web oficial que faciliten su uso a usuarios con discapacidad visual. De hecho, OUIGO España cuenta actualmente con sistemas de apoyo de lectura, la posibilidad de cambiar el tamaño de letra, ajustar el contraste o modificar los colores mostrados.

De igual manera, OUIGO España ha formado a su tripulación, en colaboración con ILUNION, para que pueda atender a usuarios con necesidades funcionales.

## Situación de cumplimiento

La página web ha obtenido la **certificación de accesibilidad AA que otorga ILUNION Accesibilidad**, que garantiza que cualquier persona pueda acceder, navegar e interactuar de forma eficaz y autónoma con sus plataformas.

Esta consultoría se ha realizado conforme a las pautas de accesibilidad al contenido en la web 2.1 establecidas por el W3C (consorcio de la World Wide Web) y en la norma UNE-EN 301549:2019, recogiendo el estándar europeo de requisitos funcionales de accesibilidad para productos y servicios públicos TIC. Esta acreditación doble AA incluye un seguimiento para garantizar que la accesibilidad alcanzada se mantendrá en el tiempo. A nivel de la App, cada versión pasa todos los filtros de calidad propios de la App Store y Play Store.

Además de su colaboración con ILUNION para atender a usuarios con discapacidades funcionales, OUIGO España ha desarrollado acuerdos con el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF). Dentro de estos acuerdos, se recoge la prestación de asistencia gratuita en estaciones a las personas con discapacidad y movilidad reducida para facilitar su acceso y salida de los trenes, que realizan los agentes del servicio ADIF-ACERCA y que engloba todas las etapas del viaje desde el punto de encuentro, acompañamiento al asiento y salida en la estación de destino. En el propio tren se ofrece, de igual manera, asistencia a las personas discapacitadas, a través de herramientas como indicaciones en braille y avisos e indicaciones por megafonía, entre otras consideraciones.

OUIGO España defiende una mejora constante de sus servicios y prácticas empresariales y, siendo este propio informe de calidad una evidencia de su compromiso, se han identificado las siguientes acciones de mejora que buscan perfeccionar y reforzar sus objetivos de desempeño y aprendizaje:

- Revisión continua de los procedimientos internos aplicando la filosofía PDCA.
- Puesta en marcha de un sistema de Retorno de Experiencia (REX) a nivel operativo.
- Análisis semanales de los resultados a nivel producción y de satisfacción de viajeros con la finalidad de establecer acciones de mejora rápidas.
- Realización de reuniones periódicas con Adif a nivel estaciones y circulación para mejorar los procesos; así como otros proveedores relevantes.
- Implementación de auditorías internas para el proceso de la Calidad del Servicio al Viajero.

