
INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO 2023



OUIGO

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 en 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 2023, 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. Esta Ley sustituyó a la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, unificando y concentrando en una nueva norma el régimen legal completo del transporte por ferrocarril. 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, la Ley 38/2015 adapta la regulación de los derechos de los usuarios a la normativa establecida en aquel momento con carácter uniforme para toda la Unión Europea en el Reglamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. Ese Reglamento fue derogado por el Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, que comenzó a ser de aplicación el 7 de junio de 2023, con la excepción del apartado 4 del artículo 6, que será aplicable a partir del 7 de junio de 2025. Por tanto, durante el año al que se refiere este informe, 2023, estuvieron en vigor el Reglamento (CE) 1371/2007, hasta el 6 de junio, y el Reglamento (UE) 2021/782, desde el 7 de junio.

Tanto el ya derogado Reglamento (CE) 1371/2007 como el posterior Reglamento (UE) 2021/782 establecen la obligación de las empresas ferroviarias de establecer unas normas de calidad del servicio en una serie de ámbitos mínimos definidos en su Anexo III. Esa obligación también está recogida en el artículo 58.4 b) de la Ley 38/2015.

En concreto, los ámbitos previstos en el Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782 son los siguientes:

1. Información y billetes
2. Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones de los servicios
3. Retrasos
4. Cancelaciones de servicios

5. Limpieza del material rodante
6. Estudios sobre satisfacción de los usuarios
7. Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio
8. Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida.

En la definición y control de las normas de calidad de su servicio, OUIGO España atiende 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 con los recursos de los que se dispongan.

Como parte del control de los resultados en materia de calidad, según las normas de calidad mencionadas, a continuación, se reflejan los resultados de OUIGO España en materia de calidad en el año 2023.

1. Información y billetes

I. INFORMACIÓN

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 perturbaciones y los retrasos del servicio (planificados y en tiempo real).
- La disponibilidad de instalaciones y servicios a bordo.
- Los procedimientos para recuperar el equipaje extraviado y para presentar reclamaciones.
- De igual manera, durante el recorrido del viaje se facilita la siguiente información:
 - Los servicios e instalaciones a bordo.
 - La próxima estación.
 - Las perturbaciones y retrasos.
 - Los principales servicios de enlace.
 - Las cuestiones de seguridad.

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.

De este modo, 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 2023):

2023	
Pre operativo (1.246 mensajes)	49,88%
Cancelación (31 mensajes)	2,49%
Otras informaciones (1.215 mensajes)	97,51%
Operativo (864 mensajes)	34,59%
Anuncio andén (1 mensaje)	0,12%
Cancelación (8 mensajes)	0,93%
Retraso (28 mensajes)	3,24%
Otras informaciones (827 mensajes)	95,72%
Post operativo	15,53%
Retraso (388 mensajes)	15,53%
Tráfico normal	-

Informaciones emitidas: 2.498 mensajes enviados en su totalidad.

II. BILLETES

En lo que respecta a los títulos de transporte, los billetes de OUIGO reflejan todos los extremos previstos en la normativa aplicable y, en particular, en el artículo 87 del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, además de otra información de utilidad para los viajeros, como las condiciones para el transporte de mascotas, los principales objetos no permitidos a bordo o indicaciones sobre el embarque en reservas de varios viajeros.



2. Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones de los servicios

En 2023 el **83,13%** de los trenes llegaron a la hora prevista, de un total de 7.024 trenes realizados.

Para OUIGO España la puntualidad es un aspecto fundamental para ofrecer un servicio de calidad y para lograr la confianza de sus viajeros. Para demostrar su compromiso, OUIGO España mejora las indemnizaciones previstas legalmente para los casos de incumplimiento de los horarios y trabaja constantemente para lograr que sus trenes lleguen siempre a tiempo.

A continuación, se exponen las políticas de compensación por retraso y cancelación de OUIGO.

Política de compensación por retraso

Las compensaciones se determinan en función de los minutos de retraso respecto a la hora de llegada prevista indicada en el billete. Todos los pasajeros tienen derecho a una compensación no reembolsable equivalente al 50% del billete en caso de que el tren llegue con más de 30 minutos de demora. Por su parte, los usuarios que lleguen con más de 60 minutos de retraso a su destino obtendrán un reembolso del 50% del importe total de su trayecto, mientras que para aquellos que lleguen con más de 90 minutos será del 100%. Estas compensaciones aparecen disponibles en el apartado "Mis Reservas" de la web de OUIGO.

Política de compensación por cancelaciones

En caso de que la circulación sufra una cancelación, OUIGO ofrece a sus viajeros la posibilidad de cambiar el billete de forma gratuita y sin cargos durante los siguientes 30 días o el reembolso completo inmediato del valor del billete, tal y como exige la legislación española. Además, y dependiendo de la antelación con la que se informe de la cancelación se ofrecen diferentes compensaciones añadidas que superan lo exigido por la ley.

En caso de que la cancelación de un tren se informe después de las 17:00h del día anterior al trayecto, el viajero tendrá derecho a una compensación de un

vale reembolsable por valor del doble del importe pagado por el viaje. Si la cancelación se produce entre las 17:00h y las 00:00 horas del día anterior, el valor de este vale reembolsable será del 100%. Si se produce entre 2 y 4 días antes, el vale reembolsable será del 50%. Finalmente, si se produce entre 5 y 30 días antes se ofrecerá un vale no reembolsable del 50% del coste del billete.

En caso de optar por el cambio de billete, si el nuevo billete es más caro, no se pagará la diferencia; pero si es más barato, tampoco se realizará reembolso.

La política de compensación por cancelación sigue la lógica de que con cuanta menor previsión se informe de la cancelación mayor debe ser la compensación, dado el mayor impacto que conlleva para el viajero.

OUIGO notifica a los usuarios de manera proactiva y en el mismo día, mediante un correo electrónico, su derecho a compensaciones, proporcionando instrucciones claras y detalladas para gestionarlas de manera efectiva.

Además, para prevenir y hacer frente a las incidencias, el KPI de puntualidad se monitorea diariamente y se revisa mensualmente a través de los Comités internos. Por otro lado, OUIGO pone a disposición recursos de reserva, tanto a nivel de material rodante como de personal operativo, para hacer frente a cualquier incidencia operativa y recuperar la normalidad del plan de transporte.

3. Retrasos

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.

Aspecto importante para resaltar es que se incrementó el número de trenes en un 51% con respecto al ejercicio 2022.

Según el Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782, con respecto a la calidad de los servicios se tienen en cuenta:

I. RETRASO MEDIO GLOBAL DE LOS SERVICIOS:

El retraso medio global fue de **4,22'**.

II. RETRASOS CAUSADOS POR LAS CIRCUNSTANCIAS A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 19, APARTADO 10:

El apartado 10 del artículo 19 prevé que 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 causas vinculadas inherentemente con:

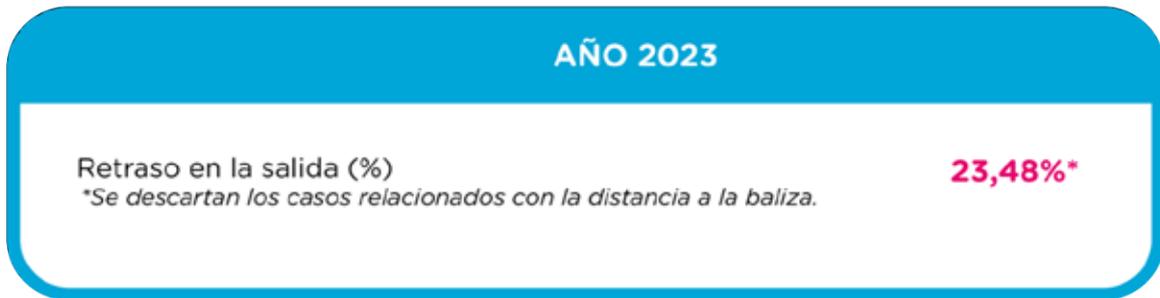
- a) Circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar.
- b) Culpa del viajero.

- c) 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.

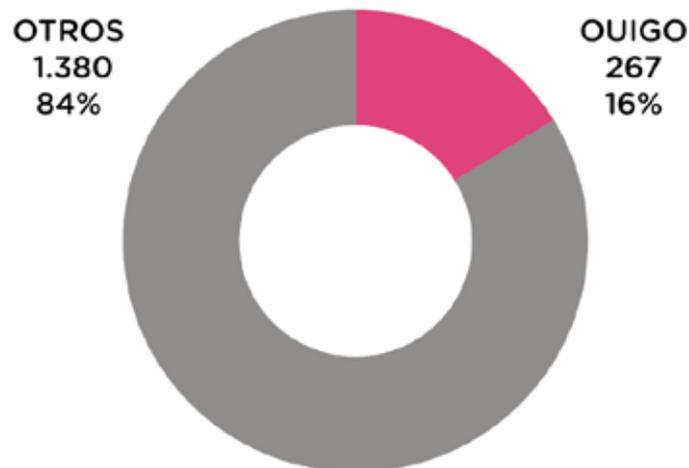
Los retrasos causados por las circunstancias previstas en el artículo 19.10 fueron los siguientes:

AÑO 2023	
% de retrasos por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria. <i>*Causas meteorológicas = 1,60% e Incendio = 0,06%.</i>	1,66%*
% de retrasos por culpa del viajero.	1,03%
% de retrasos por el comportamiento de terceros que la empresa no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar. <i>*Compuesta de la siguiente forma: Vandalismo (17) 0,24% / Obstáculo en vía (39) 0,56%, Intervención servicio emergencia (9) 0,13%, Arrollamiento (8) 0,11%.</i>	1,03%*

III. PORCENTAJE DE SERVICIOS CON RETRASO EN LA SALIDA:



Motivo de las causas de retrasos: 267 trenes debido a causas internas y 1.380 trenes por causas ajenas a OUIGO



IV. PORCENTAJE DE SERVICIOS CON RETRASO EN LA LLEGADA:

De conformidad con la pauta establecida por Adif, a partir de los 6 minutos.

AÑO 2023	
% de retrasos de menos de 60 minutos. <i>*En este caso, el 83,02% debido a causas ajenas a OUIGO (880/1060 trenes).</i>	15,08%*
% de retrasos de 60 - 119 min. <i>*El 55,81% por causas ajenas a OUIGO.</i>	1,22%*
% de retrasos de 120 min o más. <i>*El 53,85% debido a causas ajenas a OUIGO.</i>	0,41%*

4. Cancelaciones de servicio

Según el Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782, con respecto a la calidad de los servicios se tienen en cuenta:

I. EL PORCENTAJE DE SERVICIOS CANCELADOS:

AÑO 2023	
% Servicios suprimidos.	0,298%

*Se planificaron 7.045 trenes comerciales, de los cuales se cancelaron 21 (6 *causa material / 15 causa infraestructura*)

II. EL PORCENTAJE DE SERVICIOS CANCELADOS POR ALGUNA DE LAS CIRCUNSTANCIAS A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 19.10 DEL REGLAMENTO (UE) 2021/782:

% de cancelaciones por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria: 0,0852%

% de cancelaciones por culpa del viajero: 0%

% de cancelaciones por el comportamiento de terceros: 0%

5. Limpieza del material rodante

Todos los coches de los trenes OUIGO, incluidos sus aseos, zonas de paso y zonas comunes, como la cafetería, se limpian en las estaciones de destino, después de cada trayecto. De esta forma, los viajeros que embarcan en el servicio siguiente encuentran el tren en las mejores condiciones.

En cuanto a la limpieza en los talleres, cada día, tras la circulación, se realiza una limpieza más exhaustiva del interior de los trenes y, cada quince días, se limpian a fondo las moquetas y los techos. Respecto a la limpieza exterior de los trenes, se lleva a cabo el lavado automático en túnel de lavado y lavado manual con túnel de lavado (más exhaustivo) según disponibilidad de las distintas ramas.

En lo que se refiere al control del aire y la temperatura, OUIGO España cuenta con un sistema de control remoto que se está instalando en todas las salas (aproximadamente un 50% de avance total), mediante el que se puede acceder a información en tiempo real sobre la temperatura del interior de los trenes y los indicadores de funcionamiento (compresor encendido/apagado, modo socorro activado/desactivado, flujo de aire o presencia de tensión de alimentación).

6. Estudios sobre satisfacción de los usuarios

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) = 48

OUIGO España ACUMULADO 2023					
Calidad-precio	91%	Tripulación	91%	Gestión de retrasos	50%
Limpieza	91%	Restauración	88%	Satisfacción global a bordo	86%
Confort	90%	Información al viajero	93%	Satisfacción global	87%

Gran parte de los indicadores se mantienen al mismo nivel que en 2022, aun habiéndose incrementado en un 51% el número de trenes e incluido una nueva línea comercial en abril 2024 (Madrid Chamartín-Alacant Terminal con parada en Albacete Los Llanos).

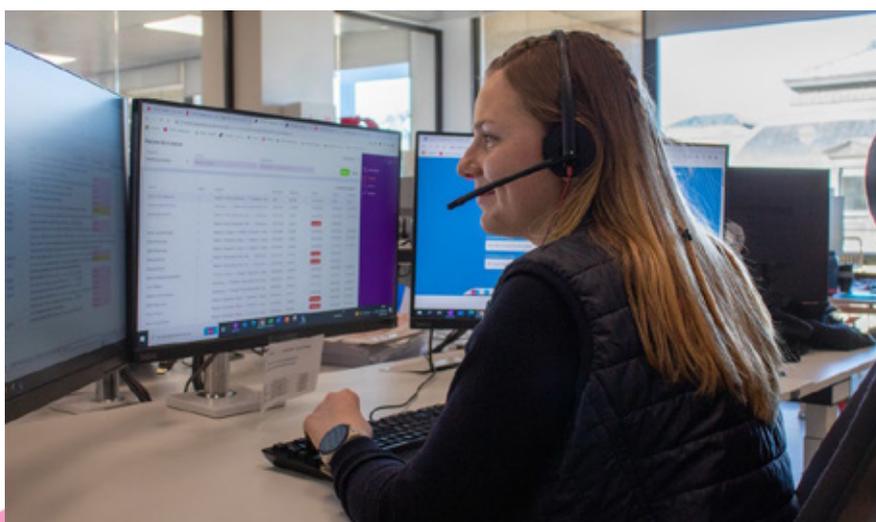
7. Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio

I. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

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**, que superan las exigidas por la legislación.

El artículo 62.3 de la Ley 39/2003, del Sector Ferroviario establece la obligación, para las empresas del sector ferroviario, de contar con un libro de reclamaciones a disposición de los usuarios. Esta obligación también está recogida en el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre y en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros del ferrocarril.



OUIGO España cuenta con libros de reclamaciones debidamente diligenciados y pone a disposición de sus viajeros **las hojas de reclamación físicas** a bordo del tren (coche 4 - OUIBAR) y en los puntos de embarque, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 99 del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario. Asimismo, 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.

Además, los usuarios de OUIGO España pueden descargarse modelos de hojas de reclamaciones desde la sección correspondiente de preguntas frecuentes (FAQs) de la web y desde un enlace en las Condiciones Generales, en la página web. Los usuarios pueden remitir a OUIGO España esas hojas previamente descargadas 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.

A finales de 2023, OUIGO España ha implementado 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 por 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.



OUIGO España, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable, ha desarrollado un formulario electrónico, para que los usuarios puedan interponer reclamaciones oficiales por medios electrónicos. El enlace a ese formulario se encuentra publicado en la web, así como reflejado en los billetes y en los rótulos de los trenes (coche 4- OUIBAR). Además, OUIGO España también ha desarrollado un portal a través del que los usuarios pueden acceder al historial y los documentos de su expediente.

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

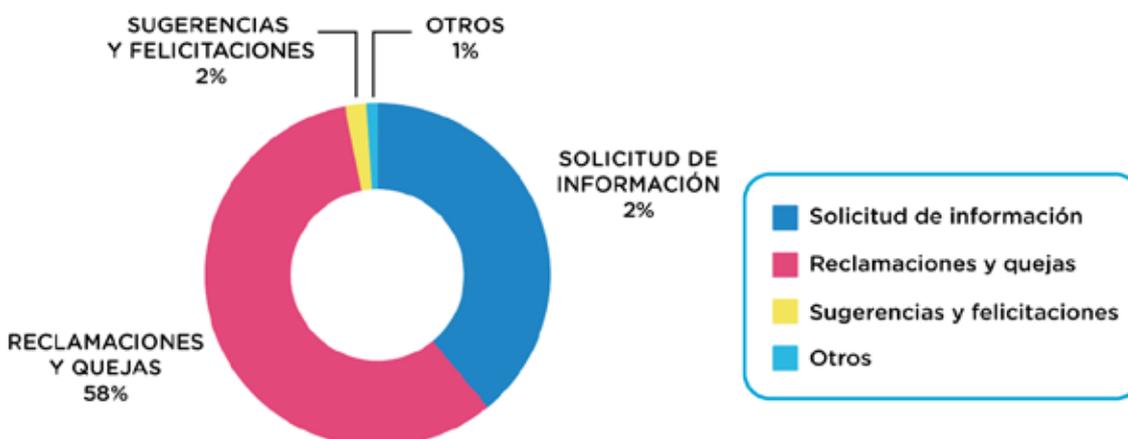
Teniendo en consideración los requerimientos legales, OUIGO España **ha establecido un sistema de atención de reclamaciones con una variedad de canales de comunicación disponibles** para que el viajero exponga sus quejas:

- Hojas de reclamación a bordo
- Formulario de reclamaciones electrónico
- Modelo de hojas de reclamación descargables en la página web
- Canales oficiales en redes sociales
- Servicio de Atención al Cliente (formulario de correo electrónico y número de teléfono)

Independientemente de la elección del canal de comunicación, **las quejas de los usuarios quedan 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.

A continuación, se presentan los datos sobre las reclamaciones recibidas en 2023, de entre todas las comunicaciones recibidas por OUIGO España durante el año:

AÑO 2023	
Solicitud de información	53.940
Reclamaciones y quejas	35.945
Sugerencias y felicitaciones	674
Otros	2.257



Durante el 2023, las comunicaciones recibidas se han categorizado del siguiente modo, independientemente de su canal de entrada:

- Reclamaciones y Quejas
- Solicitud de Información
- Sugerencias / Felicitaciones
- Otros

Como se puede apreciar, los usuarios contactan con OUIGO España principalmente para solicitar información. Las reclamaciones y quejas son la segunda causa por la que los usuarios contactan con OUIGO España. En 2023 se ha incrementado el número de comunicaciones clasificadas como “Otros”. OUIGO España está revisando internamente esta categoría para valorar una

nueva categorización y/o la reclasificación en el caso de los tickets una vez se haya gestionado con la finalidad de mantenerlo controlado.

A continuación, se muestran los datos sobre el número de hojas de reclamaciones recibidas y tramitadas, el número total de reclamaciones recibidas y el plazo medio de respuesta:

AÑO 2023		
Hojas de reclamaciones escritas	(Nº)	1.027*
Hojas de reclamaciones tramitadas	(Nº)	1.027
Plazo medio de respuesta 2023	(Días)	10,26

*En diciembre se puso en marcha el sistema de reclamaciones oficiales digitales, pero no se recibieron durante el ejercicio 2023.

II. REEMBOLSOS E INDEMNIZACIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

En cuanto a los reembolsos e indemnizaciones por incumplimiento de las normas de calidad del servicio, se presenta a continuación una tabla que refleja el número de reembolsos e indemnizaciones entregados a los usuarios por este concepto en 2023:

AÑO 2023		
Devoluciones e indemnizaciones vinculadas a retrasos/cancelaciones	(Nº de vouchers)	116,360**

**Equivale a 105 trenes con retrasos de 30 minutos o más teniendo en cuenta la política comercial de OUIGO España, que, mejorando las indemnizaciones previstas legalmente, ofrece una indemnización a los viajeros por retraso desde los 30 minutos. La principal causa de indemnización son los retrasos, seguido de reducción de composición (de unidad múltiple a unidad simple), cancelación u otro tipo de incidencias en un mínimo porcentaje.



8. Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida.

Para OUIGO España ofrecer la mejor experiencia de viaje a todos sus viajeros es una prioridad. Todos los viajeros, con independencia de su condición, tienen 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.

A continuación, se muestran los datos sobre el número de asistencias proporcionadas a los usuarios en 2023:

AÑO 2023	
Número de viajeros que han solicitado asistencia.	12,117%*
Asistencia permanente: solicitud 30' (nº estaciones).	8**
Asistencia puntual: solicitud 12H (nº estaciones).	Todas la estaciones son con asistencia permanente

*Siendo un total de 23.853 prestaciones, de las cuales 11.756 en origen y 12.097 en destino.

**Se incluyen las dos estaciones de la nueva línea comercial (Alacant Terminal y Albacete Los Llanos).

En el siguiente gráfico se muestran las asistencias realizadas por tipología:

Asistencias 2023

PRESTACIONES POR CÓDIGO PRESTACIÓN



CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD AA DE ILUNION ACCESIBILIDAD

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.

9. Mejora continua

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:

- Se continúan con:
 - La revisión periódica de los procedimientos internos aplicando la filosofía PDCA.
 - El 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.
 - Reuniones periódicas con Adif a nivel estaciones y circulación para mejorar los procesos; así como otros proveedores relevantes.
 - Auditorías internas para el proceso de la Calidad del Servicio al Viajero.
- Adaptación del equipo de trabajo a las necesidades del mercado/negocio:
 - Ampliación y especialización del equipo de Atención al Cliente.
 - Nuevo enfoque al rol de Gestor de Viajeros.
- Implementación de mejoras en los sistemas informáticos utilizados.
- Desarrollo y puesta en marcha para la gestión de reclamaciones digitales.

