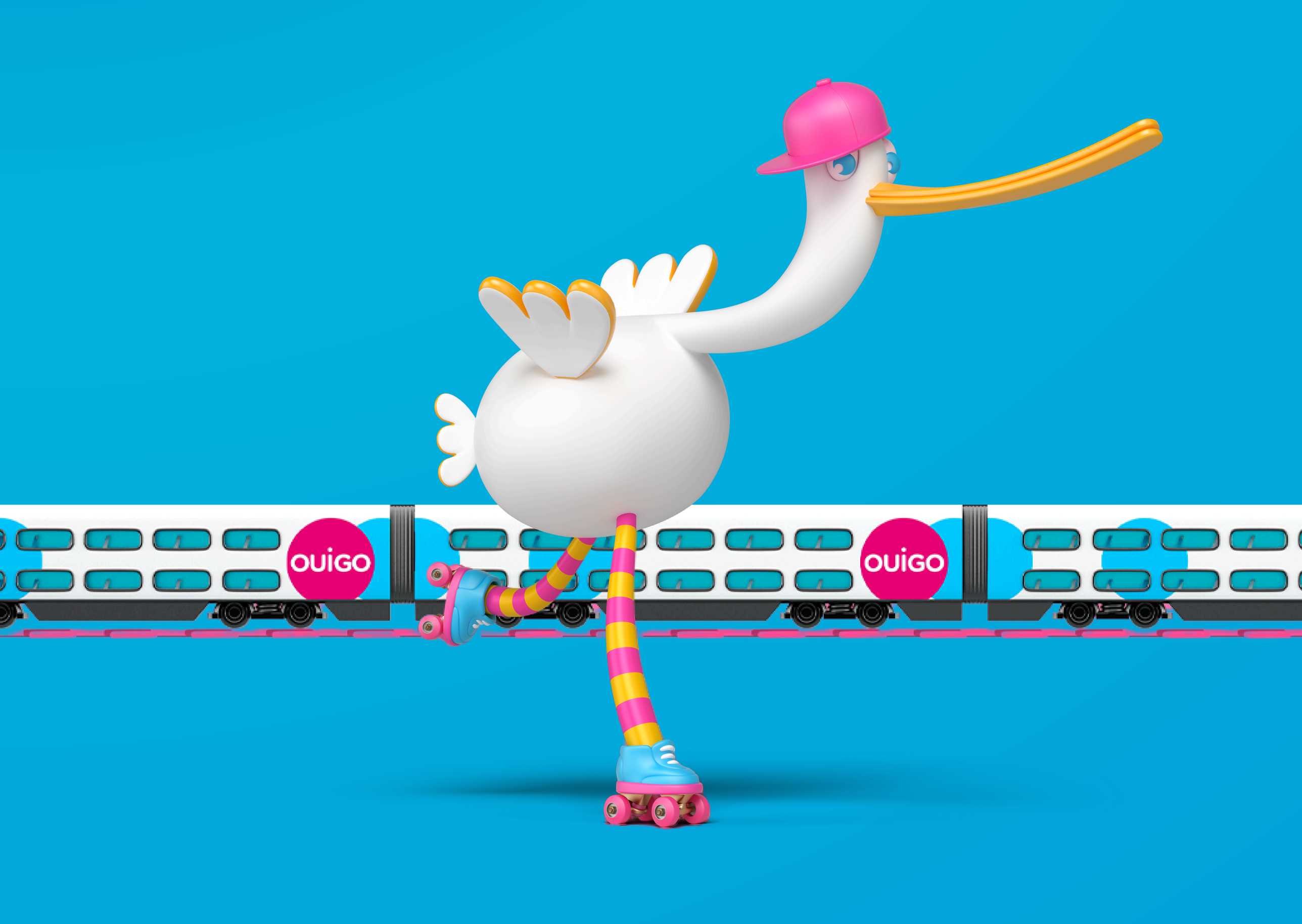
INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO 2024



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

Desde nuestra fundación, en OUIGO nos mueve una filosofía basada en **ofrecer el mejor servicio ferroviario de alta velocidad a precios asequibles**. 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 los usuarios y con cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Esta filosofía y compromisos quedan reflejados en el siguiente Informe de Calidad, correspondiente a nuestra actividad del año 2024, 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, 2024, 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 obligan a las empresas ferroviarias a 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 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 nuestro compromiso de perfeccionar procesos constantemente, en OUIGO España hemos implementado nuestro 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 nuestros procesos internos, en OUIGO España hemos conseguido asentar nuestra 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, y según las normas de calidad mencionadas, a continuación se reflejan los resultados de OUIGO España en esta materia en el año 2024.

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 retraso
  - Los principales servicios de enlace;

- Las cuestiones de seguridad

En OUIGO España hemos desarrollado nuestra 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 los usuarios.

De este modo, al comprar el billete se recibe un correo de confirmación con todos los datos de la reserva y, 72 horas antes del viaje, un recordatorio con la fecha y hora del 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 recibirá comunicaciones en caso de que haya alguna perturbación en el servicio previsto según las siguientes categorías:

→ Situación en Preoperativo

Comunicaciones debido a: anulaciones/cancelaciones, bar cerrado, reducción de composición, desvío, estaciones intermedias, otros. Todo ello equivale a **3.118 OUINEWS** que representan el 58,53% de las comunicaciones emitidas.

→ **Situación en Operativo**

Las causas de las comunicaciones son: bar cerrado, cancelaciones, retraso, desvío, compensación, otros; haciendo un total de **2.209 OUINEWS** (41,46%).

Informaciones emitidas: 5.327 mensajes enviados

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 2024, el 82,21% de los trenes llegaron a la hora prevista, de un total de 9.935 viajes realizados.

Para OUIGO España la puntualidad es un aspecto fundamental para ofrecer un servicio de calidad y lograr la confianza de sus viajeros. Con el fin de demostrar nuestro compromiso, en OUIGO España mejoramos 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 se comunican proactivamente al viajero y aparecen automáticamente 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 España 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 e 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%.

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. 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 despliega 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 lo antes posible

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 a resaltar es que se incrementó el número de trenes que experimentaron retrasos en un 30% con respecto al ejercicio 2023.

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 4,02’

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:

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.

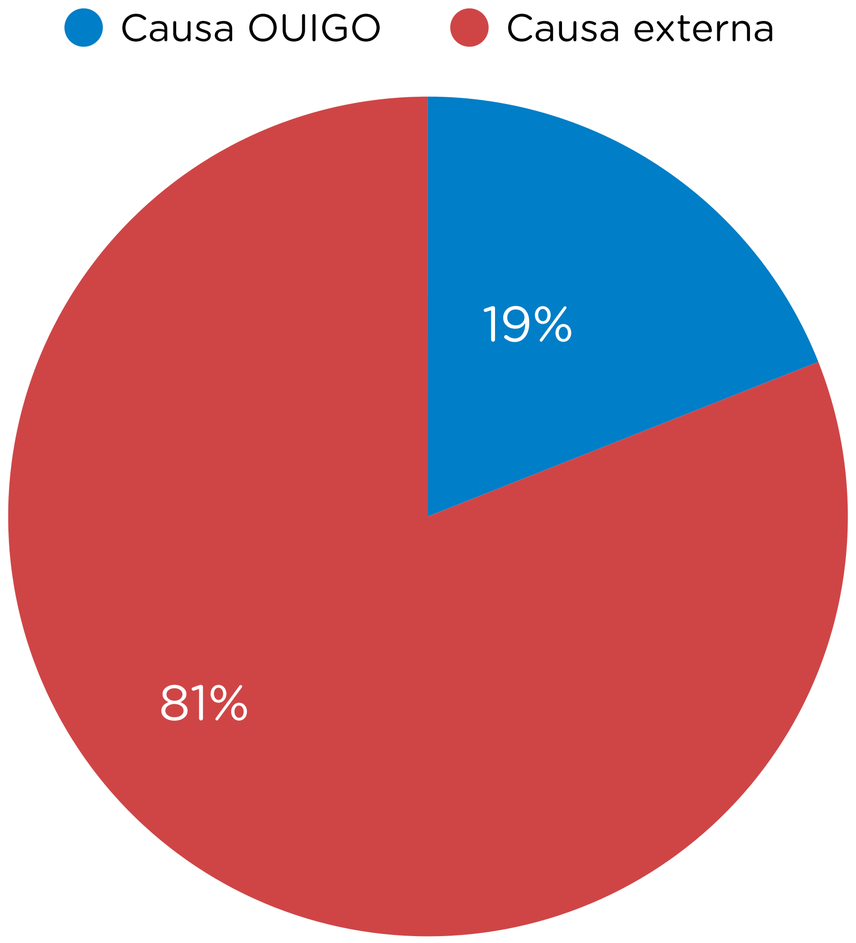
Los retrasos causados por las circunstancias previstas en el artículo 19.10 fueron los siguientes:

	2024
% de retrasos por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria *Causas meteorológicas = 0,90% e Incendio = 0,04%	0,94%
% de retrasos por culpa del viajero	0,36%
% de retrasos por el comportamiento de terceros que la empresa no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar *Compuesta de la siguiente forma: Vandalismo (19) 0,19% / Obstáculo en vía (58) 0,58%, Intervención servicio emergencia (13) 0,13%, Arrollamiento (18) 0,18%	1,08%*

III. Porcentaje de servicios con retraso en la salida:

	2024
Retraso en la salida (%) *Se descartan los casos relacionados con la distancia a la baliza.	26,07%

Motivos de los retrasos: 505 trenes debido a causas internas y 2.140 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.

	2024
% de retrasos de menos de 60 minutos *En este caso, el 83,02% debido a causas ajenas a OUIGO (880/1060 trenes)	16,54%
% de retrasos de 60 - 119 min *El 55,81% por causas ajenas a OUIGO.	0,87%
% de retrasos de 120 min o más *El 53,85% debido a causas ajenas a OUIGO	0,36%

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:

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

	2024
Servicios suprimidos (%)	1,73%

*Se planificaron 10.110 trenes comerciales, de los cuales se cancelaron 175 (3 causa material / 172 causa externa); sólo se han considerado en el cálculo las cancelaciones totales.

157 de estas cancelaciones tuvieron como motivo el corte temporal de la línea Madrid-Valencia.

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: 1,70% (172 trenes).

% 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 70% de avance total). Con él, 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) = 44

	OUIGO España acumulado
Calidad - Precio	91%
Limpieza	88%
Confort	89%
Restauración	86%
Información al viajero	91%
Tripulación	92%
Gestión de retrasos	51%
Satisfacción global a bordo	90%
Satisfacción global	86%

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 del proceso de gestión de quejas para perfeccionar su eficiencia.

En OUIGO España disponemos también 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 implementó 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**. En el caso de los formularios digitales, emite un acuse de recibo 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:

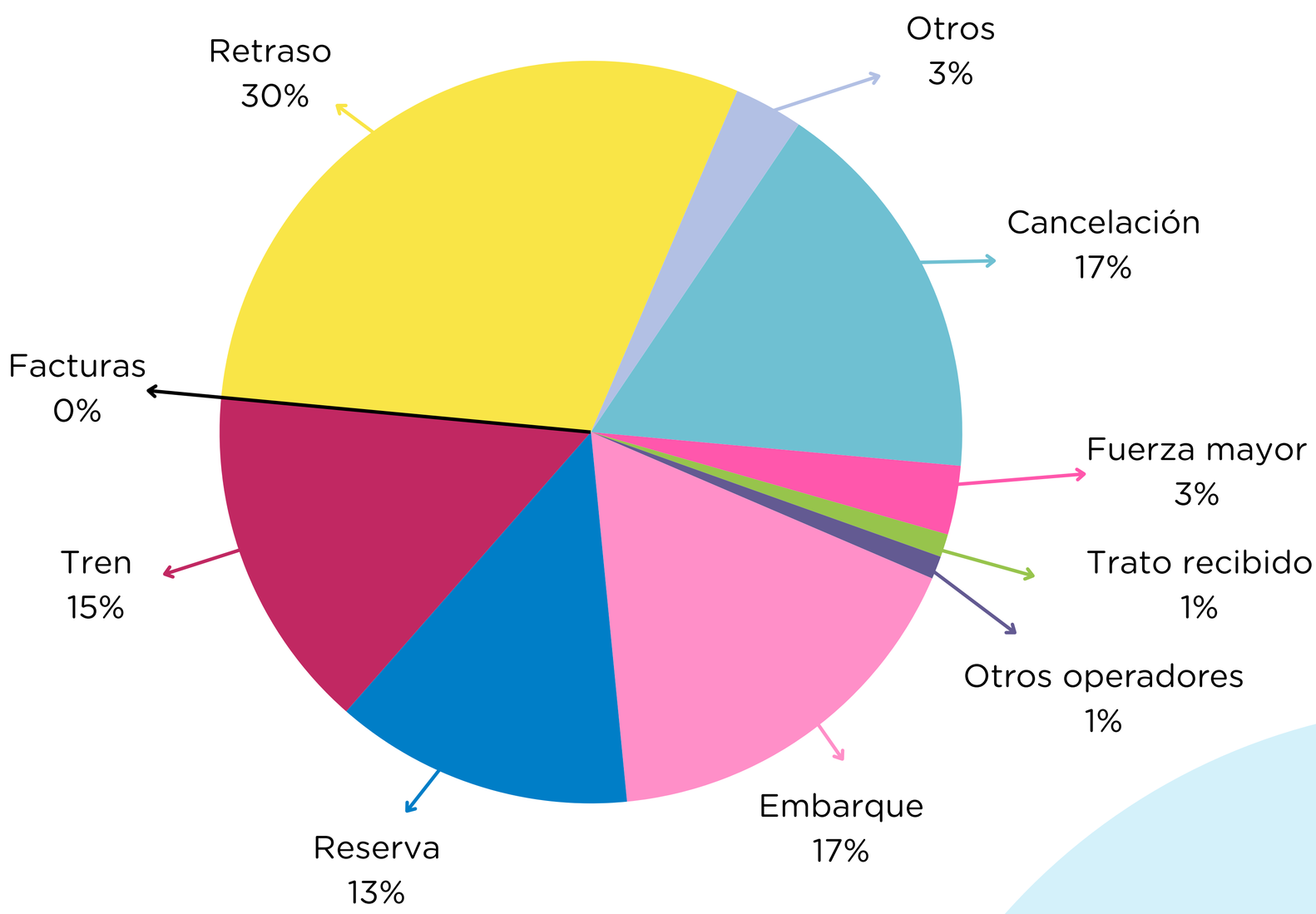
- Hojas de reclamación a bordo;
- Formulario de reclamaciones electrónico;
- Modelo de hojas de reclamación descargables en la página web;
- Canales oficiales en redes sociales;

- 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 2024, de entre todas las comunicaciones recibidas por OUIGO España durante el año:

Motivos de las reclamaciones



- Cancelación.
- Embarque.
- Retraso.
- Fuerza mayor.
- Reserva.
- Otros.
- Trato recibido.
- Tren.
- Otros operadores.
- Facturas.

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:

	2024
Hojas de reclamaciones escritas (nº)	2.904*
Hojas de reclamaciones tramitadas (nº)	2.904
Plazo medio de respuesta (días)	12,07

*404 en papel y 2.388 electrónicas.

III. 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 2024:

	2024
Devoluciones e indemnizaciones vinculadas a retrasos/cancelaciones (nº de vouchers)	77.400*

*Equivale a 323 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 cancelaciones 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.

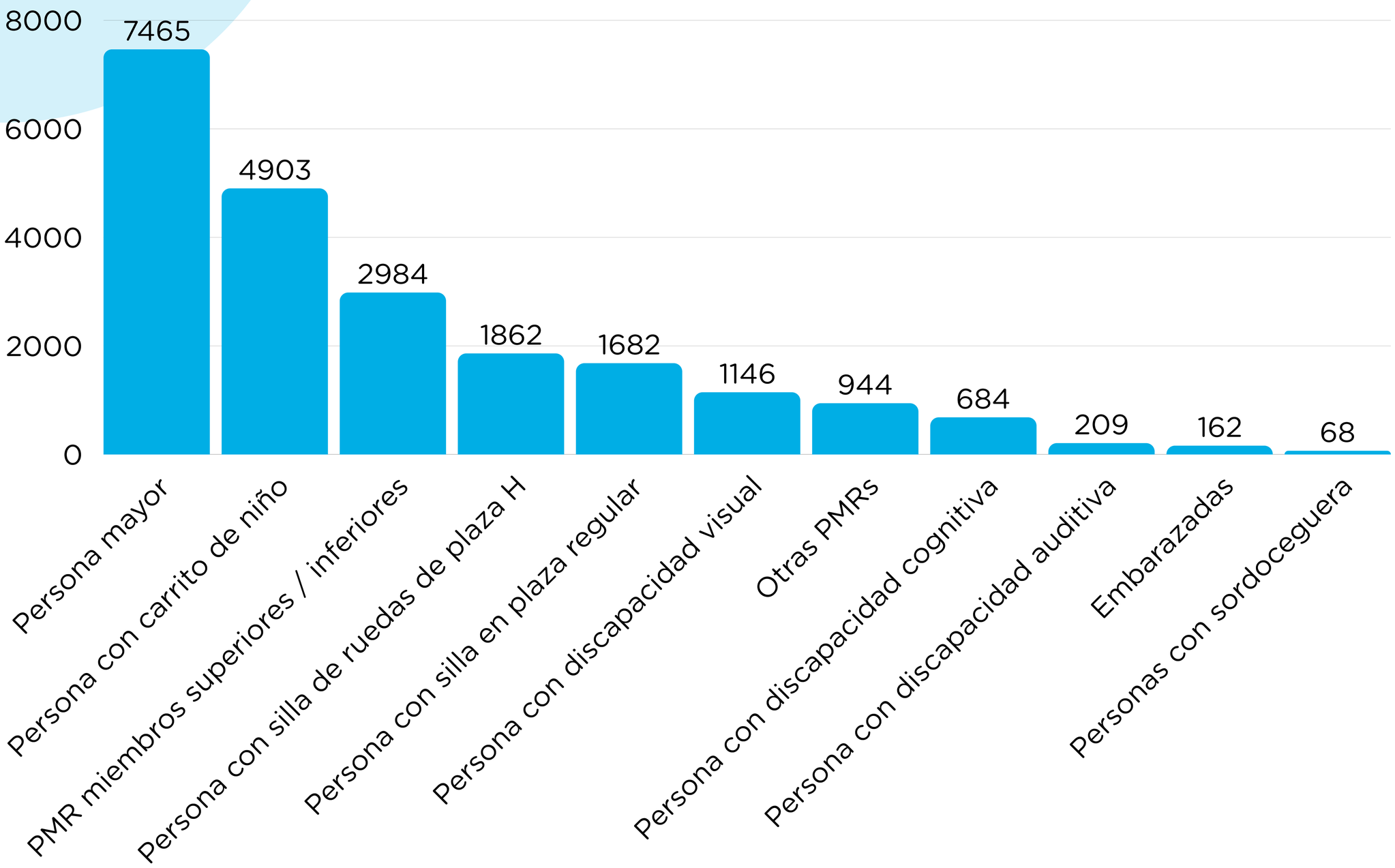
A continuación, se muestran los datos sobre el número de asistencias proporcionadas a los usuarios en 2024:

	2024
Número de viajeros que han solicitado asistencia	11.211*
Asistencia permanente: solicitud 30′ (nº estaciones)	12
Asistencia puntual: solicitud 12h (nº estaciones)	1**

*Siendo el número de prestaciones 10.923 en origen y 11.186 en destino.
** Se incluye la estación de Elx AV desde septiembre.

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

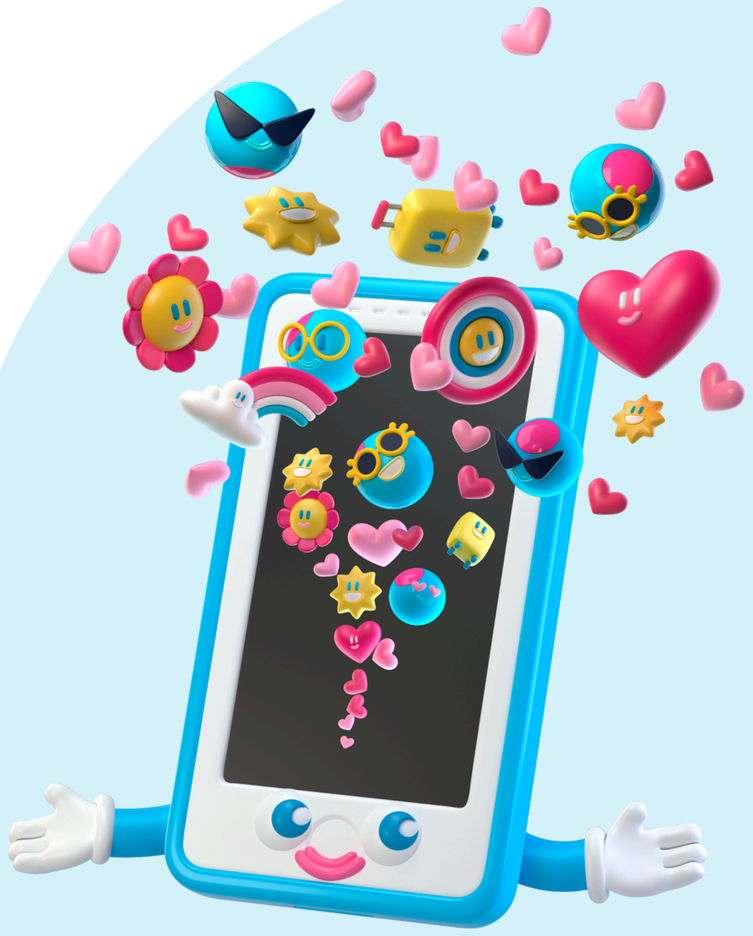
Asistencias 2024



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.



9. MEJORA CONTINUA

OUIGO España defiende una mejora constante de sus servicios y prácticas empresariales. Este informe de calidad es una evidencia de su compromiso y, gracias a él, se han identificado las siguientes acciones de mejora:

- 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;
- Consolidación de la estructura organizativa del equipo de Atención al Cliente y el rol del Gestor de Viajeros;
- Implementación de mejoras en los sistemas informáticos utilizados;
- Lanzamiento de un proyecto específico para mejorar la Experiencia del Cliente incluyendo:
  - Implementación de KPI calidad de servicio durante toda la experiencia del cliente OUIGO España, incluyendo gestión de situaciones perturbadas y servicio de atención al cliente;
  - Seguimiento de los KPI calidad y de la satisfacción cliente;
  - Plan de acciones y programas de mejoras a corto y largo plazos;
  - REX.

Con todo ello, OUIGO España busca perfeccionar y reforzar sus objetivos de desempeño y mejorar sus capacidades de aprendizaje para seguir ofreciendo un servicio cada vez de mayor calidad a los viajeros.

OUIGO