



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO 2025



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 2025, que se presenta de conformidad con la legislación vigente.

2025 fue el año en el que desplegamos el mapa completo de líneas contempladas inicialmente en el Acuerdo Marco firmado con Adif, gracias a la apertura de las rutas entre Madrid, Sevilla, Málaga y Córdoba. Esto significó un aumento del 50% de las circulaciones respecto a 2024.



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, 2025, 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, 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 2025.



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, la compañía 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 n 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 **4.181 OUINEWS** que representan el 52,83% de las comunicaciones emitidas.



→ Situación en Operativo

Las causas de las comunicaciones son: bar cerrado, cancelaciones, retraso, desvío, compensación, otros; **haciendo un total de 3.732 OUINEWS (47,16%).**

En caso de un retraso en la salida o de un retraso acumulado durante el trayecto de 30 minutos o más, OUIGO España envía automáticamente una comunicación mediante OUINEWS informando de los derechos de compensación.

Informaciones emitidas: 7.913 mensajes enviados. Con respecto a 2024 hubo incremento del 48,55% que está en línea con el aumento en las circulaciones comerciales. Siendo el mayor aumento en las comunicaciones a nivel operativo.

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. También se refleja 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 2025, **el 80,13% de los trenes llegaron a la hora prevista al destino final**, de un total de 14.753 viajes realizados.

Para la compañía 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 trabajamos 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. El análisis de la puntualidad engloba todos los casos en los que se ha producido un retraso de sus trenes de, al menos, un minuto.

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 6,26 minutos.

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

Este artículo 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:

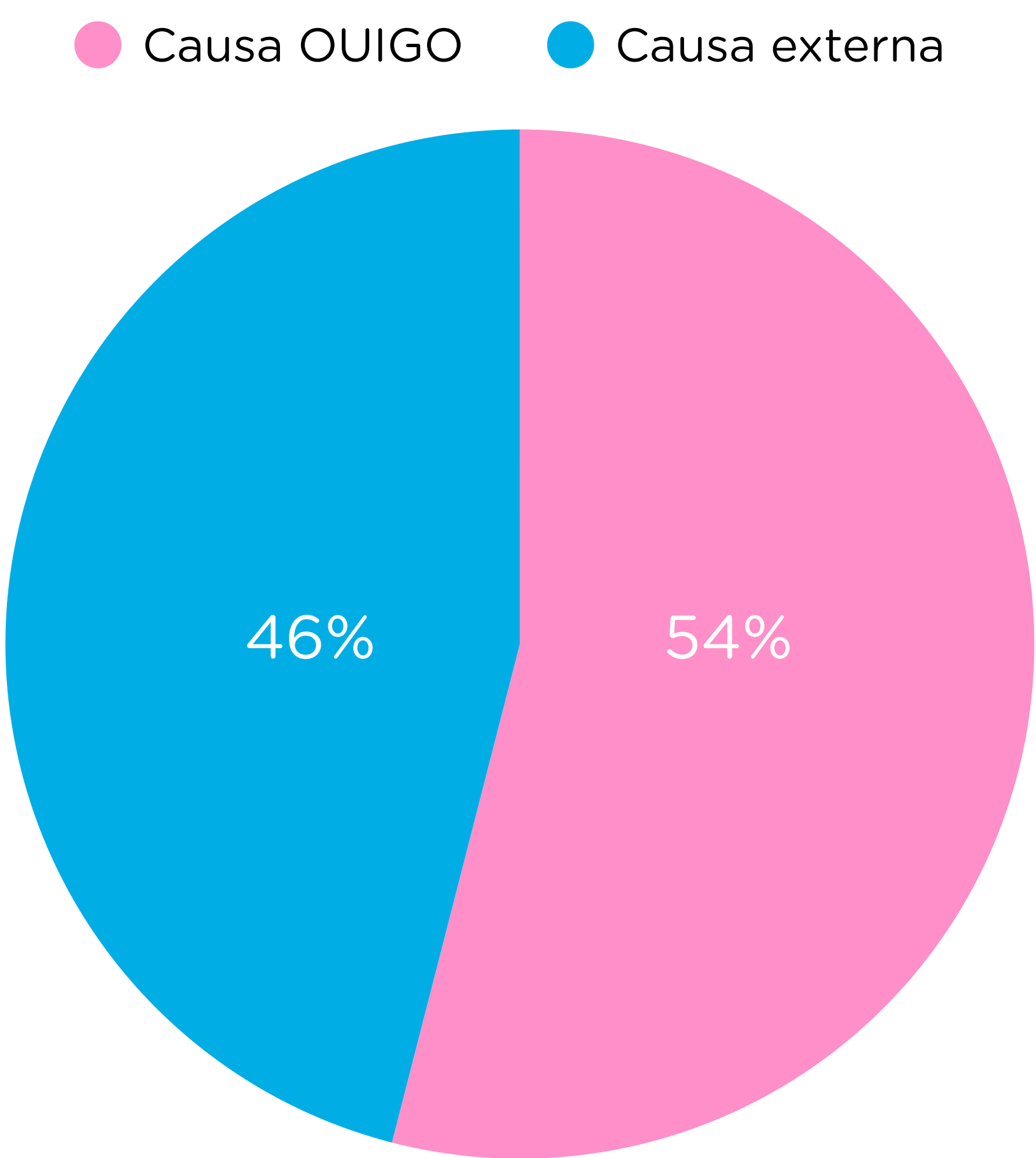
	2025
% de retrasos por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria *Causas meteorológicas = 0,47% e Incendio = 0,29%	0,76%*
% de retrasos por culpa del viajero	0,31%
% de retrasos por el comportamiento de terceros que la empresa no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar *Compuesta de la siguiente forma: Vandalismo 0,22%/ Obstáculo en vía 0,33%, Intervención servicio emergencia 0,08%, Arrollamiento 0,22%, Fuerza mayor 0,21%, suministrador de energía 0,17%	1,23%*

III. Porcentaje de servicios con retraso en la salida:

	2025
Retraso en la salida (%) *Se descartan los casos relacionados con la distancia a la baliza y se consideran las salidas hasta H05.	11,56%*



El gráfico siguiente muestra los motivos de retraso en la salida a partir de los 5 minutos (H05):



IV. Porcentaje de servicios con retraso en la llegada:
De conformidad con la pauta establecida por Adif, a partir de los 6 minutos.

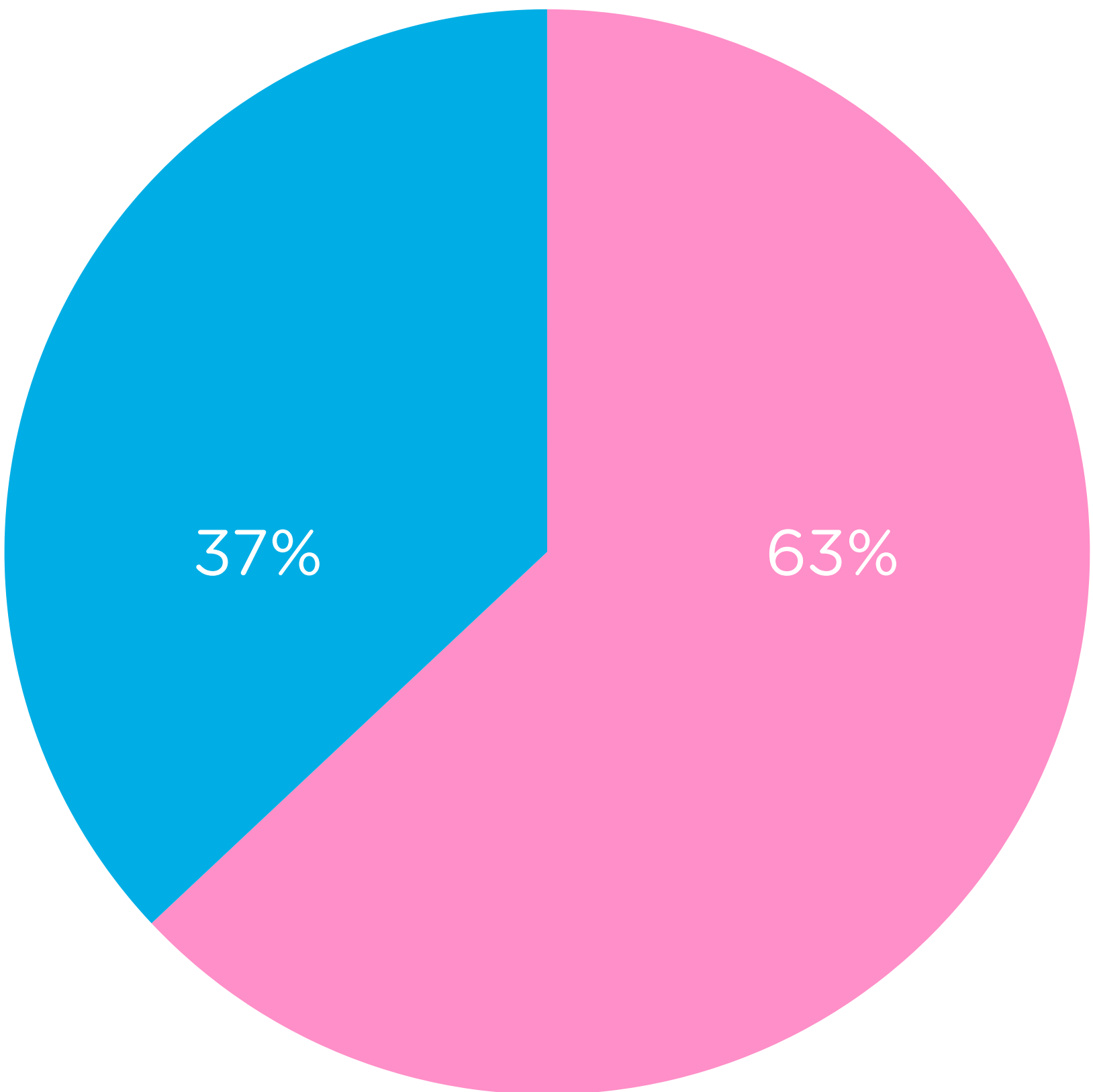
	2025
% de trenes con retraso entre 6 y menos de 15 minutos	9,91%
% de trenes con retraso entre 15 y menos de 30 minutos	14,99%
% de trenes con retraso entre 30 y menos de 45 minutos	1,68%
% de trenes con retraso entre 45 y menos de 60 minutos	1%
% de trenes con retraso entre 60 y 119 minutos	1,43%
% de trenes con retraso de 120 min o más	0,78%





Retrasos a la llegada

- Trenes por causas internas
- Trenes por causas externas



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:

	2025
Servicios suprimidos (%)	0,42%*

*Se planificaron 14.806 trenes comerciales, de los cuales se cancelaron 63 (23 causa material / 2 infraestructura / 9 externo); sólo se han considerado en el cálculo las cancelaciones totales. 29 de estas cancelaciones tuvieron como motivo el apagón eléctrico nacional.



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: 0,25% (38 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 acondicionado y la temperatura, OUIGO España cuenta con un sistema de seguimiento remoto que se está instalando en todas las salas (70% actualmente). 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) = 38

	OUIGO España acumulado
Calidad - Precio	90%
Limpieza	82%
Confort	85%
Restauración	78%
Comunicaciones al viajero	89%
Tripulación	91%
Gestión de retrasos	56%
Satisfacción global a bordo	85%
Satisfacción global	82%

Indicadores como relación calidad-precio, comunicaciones al viajero y tripulación se mantienen con un desempeño similar y otros como gestión de retrasos presentan mejoría con respecto a 2024, aun habiéndose incrementado en casi un 50% el número de trenes e incorporado 2 nuevas líneas comerciales: Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga con parada en Córdoba en enero.

En 2025 se impulsó un proyecto específico de compromiso cliente, liderado por el departamento de Marketing y Comercial, para mejorar los resultados de satisfacción a lo largo de toda la experiencia del cliente.



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 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 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:

	2025
Hojas de reclamaciones escritas (nº)	4.935*
Hojas de reclamaciones tramitadas (nº)	4.935*
Plazo medio de respuesta 2025 (días)	3,9

*645 reclamaciones en papel y 4.290 reclamaciones 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 2025:

	2025
Devoluciones e indemnizaciones vinculadas a retrasos/cancelaciones	295.700**

**Equivale a 716 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.

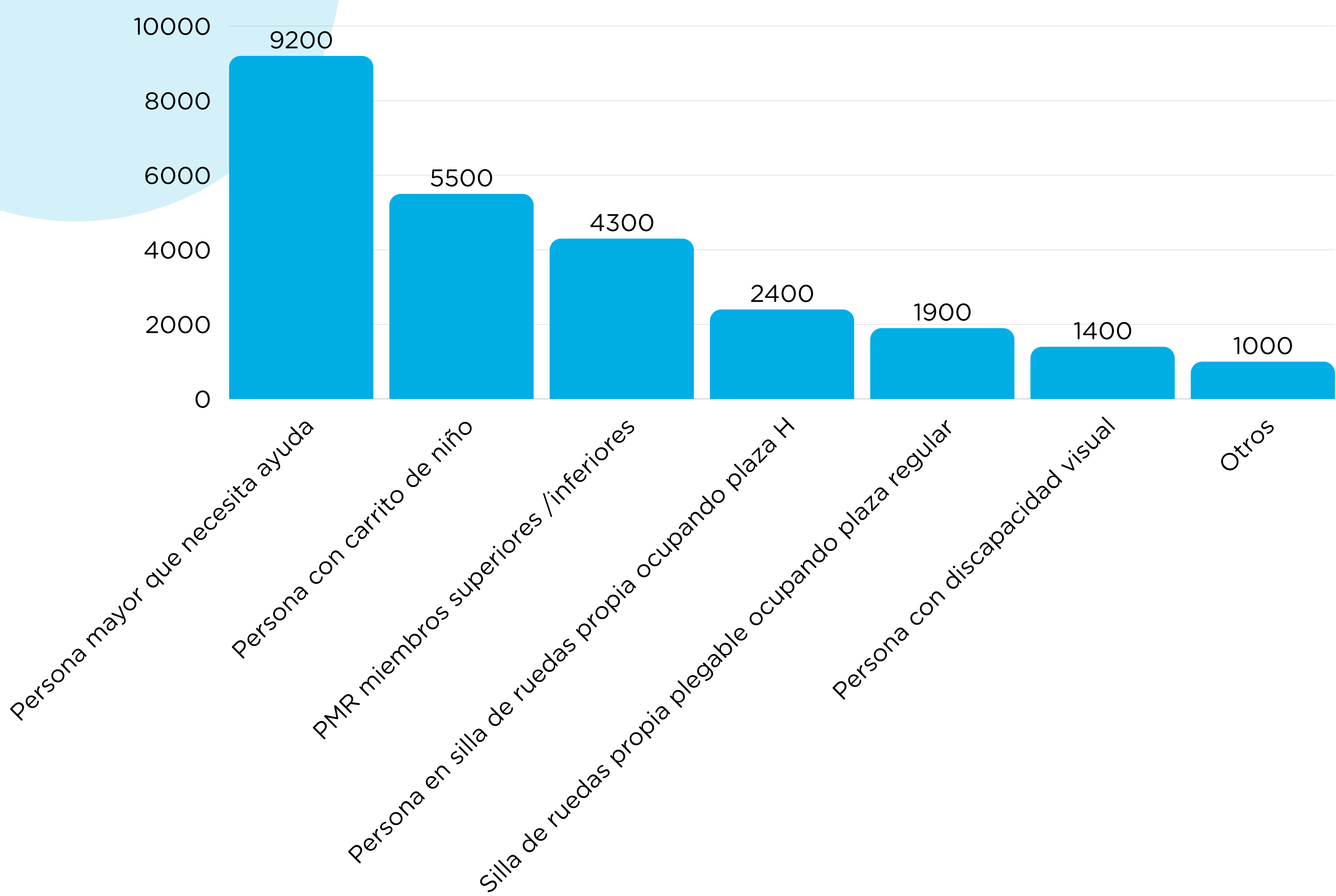
A continuación, se muestran los datos sobre el número de asistencias proporcionadas a los usuarios en 2025:

	2025
Número de asistencias realizadas	27.229*
Asistencia permanente: solicitud 30' (nº estaciones)	15
Asistencia puntual: solicitud 12h (nº estaciones)	1

**Asistencias totales, teniendo en cuenta las solicitudes en estación origen y destino.*



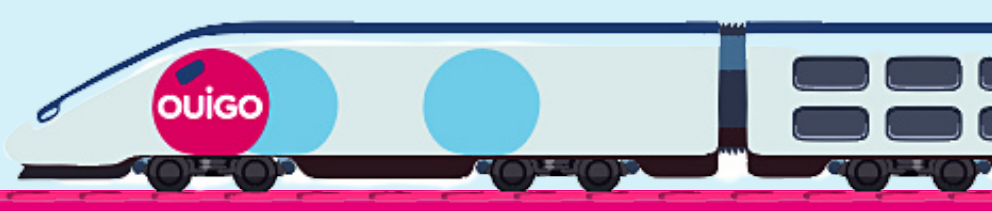
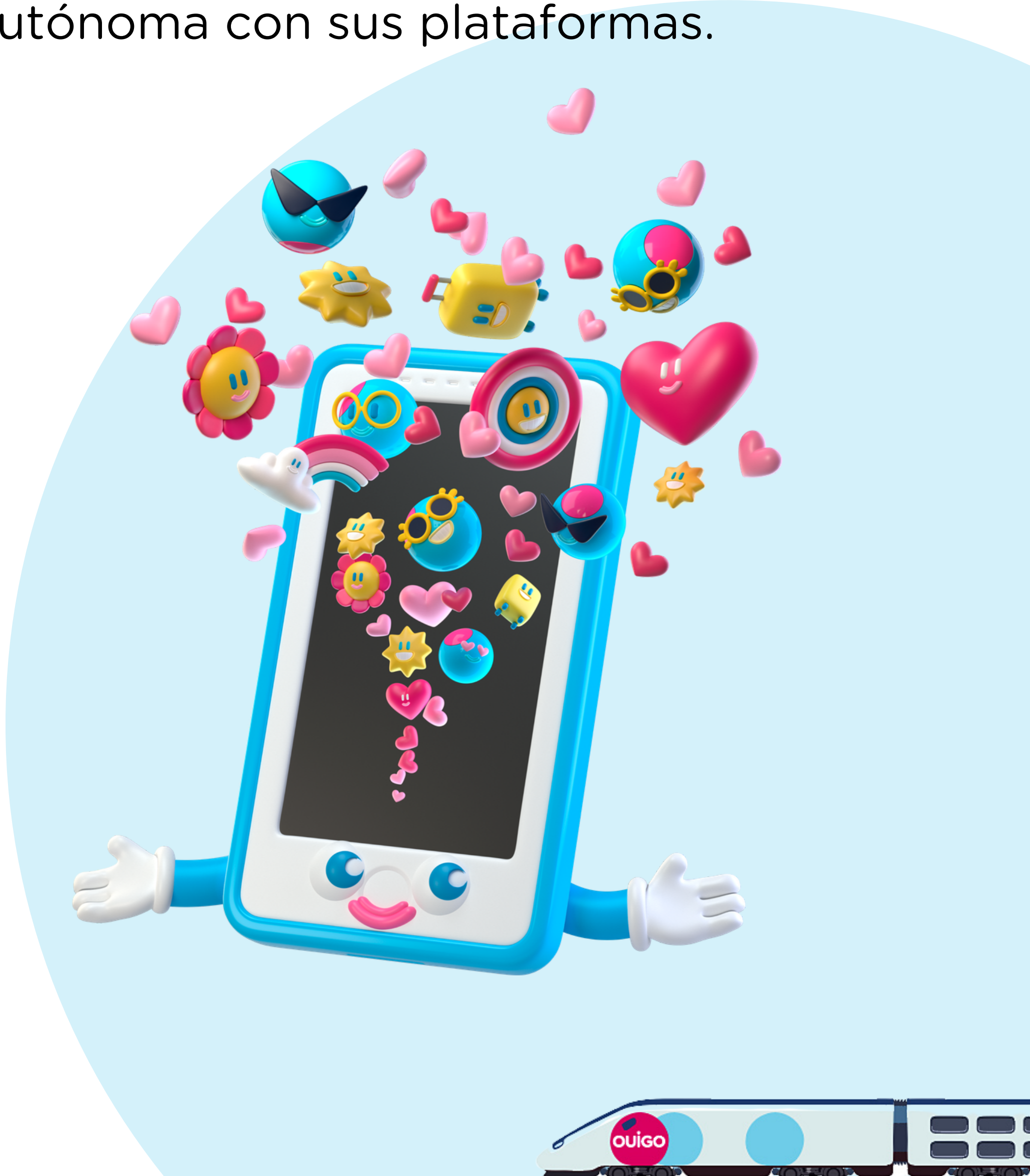
En el siguiente gráfico se muestran las asistencias realizadas por tipología:



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. Este informe de calidad es una evidencia de su compromiso y, gracias a él, se han identificado las siguientes acciones de mejora:

- Definición de KPIs de calidad y de la satisfacción cliente durante todas las fases del proceso;
- 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;
- Establecimiento de planes de acción y programas de mejora a corto y largo plazo con la participación de diferentes áreas de la organización;
- 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;
- A finales de 2025, OUIGO España creó una comunidad de viajeros recurrentes con el objetivo de mejorar la calidad de sus servicios, para que, en 2026, se les envíen encuestas periódicas sobre aspectos específicos de la experiencia del cliente que la compañía desea mejorar. Gracias a estas aportaciones, ya se están poniendo en marcha acciones de mejora.

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.

