

# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



**INFORME 2017**  
**9ª EDICIÓN**  
JULIO de 2018

## INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

ANFAC presenta su informe de valoración del transporte por carretera de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación.

Se trata de un estudio sectorial que recoge la valoración del transporte por carretera de vehículos terminados en formato descriptivo, sobre la base de los cuestionarios cumplimentados por las empresas asociadas de ANFAC.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 14 de las empresas asociadas a ANFAC. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 11 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas participantes en el estudio.

Como en años anteriores, en esta valoración se han incluido sólo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC o a dos empresas, pero con más de 10.000 vehículos transportados, garantizando que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración.

No se valoran en este informe los transportes JiT y *shuttle*, al tratarse de servicios de muy corto recorrido y muy específicos para cada fabricante.

Las preguntas realizadas en los cuestionarios son literalmente las recogidas en los correspondientes epígrafes del informe. La estructura de los cuestionarios está diseñada para abordar cinco aspectos básicos sobre el transporte de vehículos por carretera, sobre los cuales se solicita a las empresas participantes su apreciación:

- Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor
- Valoración de la recogida de la mercancía
- Valoración del transporte de la mercancía
- Valoración de la carga, descarga y entrega de la mercancía
- Valoración de otros aspectos de interés (medio ambiente, formación, estado de la flota, etc.).

Para la obtención de las puntuaciones globales se ponderan las puntuaciones individuales de cada una de las empresas de logística que han sido valoradas en el informe conforme al volumen de vehículos transportado por cada una de ellas.

### **Listado de empresas participantes y valoradas:**

El listado de empresas que han participado en el informe es el siguiente:

- BMW
- FIAT
- FORD
- HYUNDAI
- KIA
- MAZDA
- MITSUBISHI
- NISSAN
- OPEL
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VAESA

Las empresas valoradas en orden alfabético<sup>1</sup> han sido:

➤ Transporte de vehículos nacional:

- Bergé
- Capsa
- Cat
- Gefco
- Setram
- Sintax
- Toquero
- Tradisa

➤ Transporte de vehículos internacional:

- Bergé
- Capsa
- Cat
- Gefco
- Helicar
- Sintax
- Toquero
- Tradisa

---

<sup>1</sup> No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

## DATOS GENERALES

### Volúmenes transportados:

Durante 2017, el volumen de vehículos transportados por carretera descendió ligeramente, **-1,9%**, situándose la cifra analizada próxima a los **2.175.000 vehículos<sup>2</sup>**.

Este descenso se explica por la caída del transporte internacional, que cayó un 16,1% hasta situarse el número de vehículos transportados en 762.000. Hay que tener en cuenta que como transporte internacional se contemplan tanto los vehículos que salen de las fronteras españolas hacia los mercados europeos, como los vehículos que llegan de importación.

Mientras que el transporte nacional, muestra un crecimiento en línea con el mercado de turismos y todoterreno, al crecer un 7,9% con respecto a 2016 hasta superar los 1,4 millones de vehículos. Hay que tener en cuenta que el transporte nacional contempla los vehículos transportados en el interior del país para abastecer las demandas del mercado, así como aquellos producidos en España y con dirección a los distintos puertos españoles para ser exportados.

Esto ha supuesto la utilización de más de 176.000 y 92.000 camiones para distribución nacional e internacional, respectivamente. Si miramos el cómputo total, en 2017 se aprecian dos caídas, por un lado, una más ligera en el volumen de vehículos transportados (-1,9%), y otra algo más acusada en el número de camiones empleados (-6,0%). **Lo que se traduce en un incremento de la productividad del transporte de vehículos por carretera.**

➤ Transporte nacional:	1.413.000 vehículos	176.000 camiones/año
➤ Transporte internacional:	762.000 vehículos	92.000 camiones/año
➤ <b>Total:</b>	<b>2.175.000 vehículos</b>	<b>268.000 camiones/año</b>

Lo sucedido durante 2017 es una muestra más que evidente de lo que está sucediendo en el transporte de vehículos por carretera. Por un lado, el crecimiento del **7,9% del transporte nacional de vehículos**, prácticamente idéntico al crecimiento de las ventas de vehículos en 2017 que fue de un 7,7%, resalta la importancia de este modo de transporte para abastecer a la red de concesionarios del territorio nacional.

Por otra parte, las dificultades que encuentra este modo de transporte en el tráfico internacional, pues aun perteneciendo los países vecinos al bloque comunitario y suponiendo esto el libre comercio de bienes y servicios, existen diferentes normativas que dificultan este tipo de tráfico. Así, los diferentes países de la Unión Europea no cuentan con un marco legislativo común en materia de transporte por carretera, estableciéndose diferentes dimensiones máximas para los camiones porta-vehículos, imposibilidad de utilización del megatruck más allá de nuestras fronteras, o distintos tiempos e intervalos de descanso para los conductores. Todo ello, junto con la fuerte competencia internacional, puede ser una explicación al **descenso de este tipo de tráfico con respecto a 2016.**

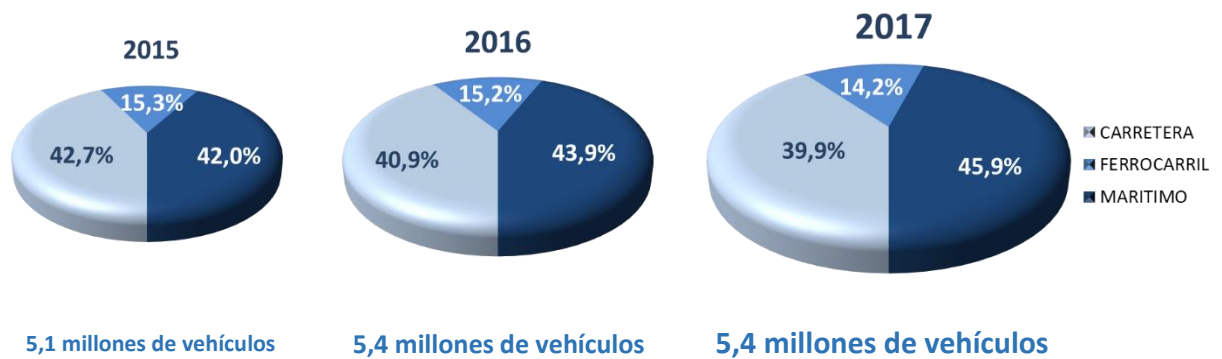
A lo que hay que añadir el hecho de que la especificidad de la carga aumenta las posibilidades de incurrir en retornos en vacío y los aumentos de costes que esto implica. Todo ello lleva a fabricantes y compañías de logística a escoger otros canales para el transporte internacional de vehículos.

<sup>2</sup> Esta comparativa 2017-2016 se ha realizado utilizando los volúmenes de vehículos transportados por dieciséis empresas asociadas a ANFAC.

Teniendo en cuenta los distintos modos de transporte de vehículos, esto es: carretera, ferrocarril y barco; y analizándolos de forma conjunta en 2017 se han movilizado más de 5.447.000 vehículos, tanto en modalidad de tráfico interno para abastecer al mercado nacional, como de exportación e importación de vehículos. Esto supone un ligero crecimiento con respecto a 2016 del 0,6%.

Este ligero crecimiento se explica por los comportamientos divergentes que han mostrado las matriculaciones de vehículos por un lado y la exportación de vehículos producidos en España por otro. Y es que, mientras que el mercado interior ha crecido un notable 7,7% impulsando el transporte de vehículos como mercancía dentro del país, las exportaciones de vehículos han caído un 1,1% durante 2017.

De tal forma que, teniendo en cuenta todo lo comentado anteriormente, al analizar las cuotas obtenidas por cada uno de los diferentes modos de transporte, es el transporte marítimo aquel que obtiene mayor cuota, un 45,9% obteniendo dos puntos porcentuales más de peso que en 2016, impulsado por la mayor llegada de vehículos a España por este medio de transporte. Mientras que tanto el ferrocarril como la carretera pierden ambos modos de transporte un punto porcentual de cuota.



## RESULTADOS GLOBALES

### TRANSPORTE NACIONAL:

El conjunto de empresas transportistas mejoran en 2017 la valoración general recibida hasta una puntuación de 3,8 sobre 5, aumentando o manteniendo las valoraciones obtenidas hace un año en todos los indicadores analizados.

Si bien, dicho aumento en la valoración general se debe a la mejora experimentada únicamente por dos operadores pues el resto de los analizados disminuye ligeramente sus valoraciones. La fiabilidad, la rapidez en las respuestas y la organización en las operativas son destacados como factores clave de la mejora de las evaluaciones. Así, como principales aspectos que se destacan por su positiva evolución están los siguientes:

- ✓ Los servicios de recogida mejoran gracias a la involucración de los conductores en la inspección de la carga detectando deterioros, así como posibles ausencias de documentación.
- ✓ La valoración de daños en los vehículos, de gran importancia para las marcas, por los elevados costes que estos pueden llegar a suponer, también mejora su valoración.
- ✓ Se destaca la proactividad de los conductores para identificar posibles mejoras durante el proceso, así como a una mejor manipulación de la documentación y la adecuada generación de documentación de uso interno y legal.

Con carácter general se menciona el elevado compromiso de los distintos operadores para prestar un servicio de calidad, tratando de colaborar directamente con las marcas para adaptarse a sus necesidades. Prueba de ello, son los esfuerzos realizados por algunos operadores para mejorar sus sistemas de información implementando servicios web de consultas en tiempo real.

Por otra parte, como principales aspectos con capacidad de mejora las marcas destacan:

- **Relación cliente-proveedor:** El indicador con mayor margen de mejora es el encargado de medir la relación cliente – proveedor. Se destaca la necesidad de mayor comunicación entre ambos ya que aspectos como el asesoramiento del proveedor sobre los servicios disponibles o la capacidad de resolución de quejas y prevención en la repetición de problemas han visto minoradas sus valoraciones.
- **Puntualidad en la recogida y entrega de la carga:** Este indicador ha reducido su valoración. Este aspecto es de especial relevancia, pues retrasos en la recogida o entrega pueden alterar toda la operativa tanto de las marcas como de los concesionarios.
- **Implantación de servicios urgentes:** Los fabricantes consideran fundamental poder contar con servicios flexibles que permitan hacer frente a la estacionalidad del sector y las puntas del mercado a costes razonables.

## TRANSPORTE INTERNACIONAL:

En el **transporte internacional** el índice global mantiene la valoración obtenida en 2016 de 3,9, por lo que continúa mejorando la valoración del transporte nacional, aunque con menores diferencias entre ambos.

Como aspectos mejor valorados se destacan los siguientes:

- **El servicio de recogida de la carga:** Con una valoración de 4,1 es el único indicador que obtiene una valoración global satisfactoria. Se destaca principalmente la calidad de la inspección de la mercancía realizada por los conductores, así como el bajo grado de daños sobre los vehículos.
- El transporte, donde la correcta **manipulación de la documentación y la disponibilidad de una red de agencias** en el exterior destacan con valoraciones medias de 4,4, impulsando la valoración del indicador hasta un 3,9 sobre 5.
- **La entrega es otro de los aspectos que mejoran su valoración**, obteniendo una puntuación de 4, aproximándose de esta forma a una valoración satisfactoria, gracias a las mejoras en los controles de calidad en los procesos de carga, descarga y acondicionamiento de los camiones, la utilización de acciones preventivas para eliminar los daños sobre los vehículos y las mejoras en los compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos.

Entre los aspectos de mejora por su relevancia, se encuentran los siguientes:

- **Introducción de sistemas de información:** abarcando desde el asesoramiento sobre los servicios de transporte disponible, a la capacidad del transportista para identificar la ubicación de la carga, así como el lugar exacto donde se producen las incidencias, lo que permite facilitar de esta forma la hora real de llegada, identificar y resolver con mayor facilidad las incidencias producidas en el transporte.
- **Mayor flexibilidad en los destinos:** dado el contexto de globalización y conectividad en el que se mueve la sociedad actual, disponer de una red más extensa de destinos para la recogida y entrega de vehículos se convierte cada día más en un factor de gran relevancia para la operativa de las marcas y fabricantes de vehículos.
- **Puntualidad y fiabilidad en la entrega:** que las entregas se produzcan en las fechas y horarios establecidos es cada día más importante, dados los mayores niveles de exigencia de los clientes de las marcas de vehículos, pues en caso contrario éstas ven mermada su imagen como marca.

### Síntesis de valoraciones

A continuación, se muestran las tablas-resumen con los resultados obtenidos por áreas, detallándose posteriormente cada uno de los aspectos analizados. La valoración media está ponderada por el volumen transportado por cada una de las empresas transportistas.

#### TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS<sup>3</sup>

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,5	4,5	3,3	3,7	3,4	3,2	3,4	3,7	3,5 =
RECOGIDA	3,6	4,6	3,9	4,0	3,7	3,5	3,2	3,5	3,8 ↑
TRANSPORTE	3,7	4,4	3,5	4,0	4,0	3,8	3,3	3,9	3,9 ↑
ENTREGA	3,7	4,7	3,9	3,8	3,4	3,4	3,4	3,2	3,8 =
OTROS	3,7	4,3	3,9	3,8	3,6	3,8	3,6	3,3	3,8 =
PROMEDIO	3,6	4,5	3,7	3,9	3,6	3,5	3,4	3,5	3,8 ↑

#### TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS<sup>3</sup>

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,4	4,5	3,3	4,0	3,6	3,3	3,6	3,8	3,6 ↓
RECOGIDA	3,5	4,4	4,3	4,2	3,6	3,6	3,7	3,1	4,1 ↑
TRANSPORTE	3,6	4,5	3,7	4,1	3,7	4,2	4,0	3,7	3,9 ↑
ENTREGA	3,7	4,0	4,2	4,0	3,8	3,8	3,5	3,4	4,0 ↑
OTROS	3,7	4,3	4,1	4,1	4,0	3,8	4,0	3,6	4,0 =
PROMEDIO	3,6	4,4	3,9	4,1	3,7	3,8	3,7	3,5	3,9 =

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

≤1	Muy Insatisfactorio
1> - ≤2	Insatisfactorio
2> - ≤3	Mejorable
3> - ≤4	Suficiente
4> - ≤5	Satisfactorio

↑ ↓ = Variación sobre la valoración del Informe 2015

<sup>3</sup> No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.



# 1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

## 1.1 . Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,8	4,9	3,0	3,8	3,1	3,6	3,9	4,2	3,7 ↓
Agilidad de respuesta comercial	4,0	4,9	3,8	3,7	4,2	3,2	3,9	3,9	3,8 ↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,3	4,0	3,0	3,8	3,1	3,3	3,3	3,3	3,4 ↓
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,2	3,9	3,0	3,6	3,0	2,7	3,0	3,2	3,2 ↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,1	3,9	3,5	3,6	3,8	2,7	3,0	3,8	3,3 ↓
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,4	4,9	3,0	3,7	3,2	3,2	3,3	3,9	3,5 ↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,6	4,9	3,8	3,7	3,7	3,5	3,3	3,9	3,7 ↑
Valoración General de la relación Cliente - Proveedor	3,5	4,5	3,3	3,7	3,4	3,2	3,4	3,7	3,5 =

### 1.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción: Valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	3,3	4,9	3,8	3,7	3,7	3,6	3,1	3,4	3,6 ↓
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,1	4,0	4,5	3,9	3,6	3,2	3,4	3,7	3,9 ↑
Valoración daños sobre vehículos (En base a las auditorías de las marcas % de daños y volumen transportado)	3,2	4,9	3,5	4,4	3,6	3,6	3,0	3,7	3,8 ↑
Valoración General de la recogida de la mercancía	3,6	4,6	3,9	4,0	3,7	3,5	3,2	3,5	3,8 ↑

### 1.3. Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	4,0	4,9	3,8	3,7	3,7	4,0	3,5	4,0	3,9 ↑
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados (por sinergias entre tráficos complementarios)	3,5	4,9	3,8	4,3	3,2	3,7	3,5	4,0	3,9 =
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,3	4,0	3,0	4,3	4,2	3,7	3,3	3,2	3,8 =
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente (ejecución de rutas adicionales, provisión de tipo de vehículo requerido según disposición, consolidaciones LTL ad-hoc...)	3,6	3,9	3,0	4,3	3,6	3,7	2,4	4,0	3,8 =
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,6	4,9	3,0	3,7	4,2	3,6	3,0	3,8	3,7 =
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,3	4,0	4,5	3,8	4,9	4,2	3,8	4,3	4,2 ↑
Valoración Global de la recogida de la mercancía	3,7	4,4	3,5	4,0	4,0	3,8	3,3	3,9	3,9 ↑

### 1.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	3,8	4,9	3,8	3,7	3,9	3,1	3,4	3,3	3,7 ↓
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,7	3,9	3,0	3,8	2,7	3,3	3,6	2,7	3,5 ↓
Control de calidad en proceso de carga y descarga y traslados: Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,7	4,9	4,5	3,8	3,3	3,9	3,3	3,7	3,9 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	3,6	4,9	3,5	3,7	4,0	3,2	3,3	3,6	3,6 ↑
Valoración Global de la entrega de la mercancía	3,7	4,7	3,9	3,8	3,4	3,4	3,4	3,2	3,8 =

### 1.5 Valoración de otros aspectos de interés

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	3,5	5,0	3,8	3,7	4,3	3,3	3,7	3,4	3,7 ↑
Formación del personal	3,8	4,9	3,0	3,9	3,3	4,0	3,9	3,3	3,8 ↑
Estado y mantenimiento de la flota	3,8	4,9	4,5	3,9	3,2	4,0	3,9	3,1	3,9 =
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,4	4,0	4,3	2,9	4,0	3,9	3,9	3,6	3,5 ↓
Imagen de la empresa	4,0	4,0	3,8	3,9	3,3	4,0	3,9	3,3	3,8 ↓
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	3,9	3,1	4,5	4,7	4,0	4,0	3,3	3,3	4,2 =
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,2	4,0	4,5	3,9	4,0	3,7	3,0	3,9	4,0 ↑
Cumplimiento del KPI del cliente	3,3	3,9	3,0	3,6	3,5	3,9	3,6	3,0	3,5 ↓
Valoración global de la empresa	3,6	4,9	3,0	3,7	3,8	3,7	3,3	3,2	3,7 ↓
Valoración media de otros aspectos	3,7	4,3	3,9	3,8	3,6	3,8	3,6	3,3	3,8 =

## 2. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

### 2.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,4	5,0	3,1	4,1	3,3	3,2	4,0	4,0	3,6 =
Agilidad de respuesta comercial	3,4	5,0	4,0	4,0	3,0	3,4	4,0	4,0	3,9 ↓
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,4	4,0	3,1	4,0	4,0	3,2	4,0	4,0	3,5 ↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,4	4,0	3,0	3,9	3,3	2,9	3,0	3,2	3,3 ↓
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,0	4,9	4,0	4,0	4,0	3,3	3,0	3,6	3,8 =
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,4	4,0	3,1	4,0	4,0	3,6	3,1	3,9	3,5 ↑
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,8	5,0	3,1	4,0	4,0	3,6	4,0	4,0	3,6 ↓
Valoración Global de la relación Cliente - Proveedor	3,4	4,5	3,3	4,0	3,6	3,3	3,6	3,8	3,6 ↓

### 2.2 Valoración de la recogida de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción.	3,2	5,0	4,0	4,0	4,0	3,4	3,9	3,1	3,9 =
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar errores de documentación, faltas o deterioros	3,8	4,0	4,8	4,0	3,3	3,8	3,9	3,1	4,2 ↑
Valoración daños sobre vehículos	3,4	4,0	4,0	4,6		3,7	3,1	3,0	4,1 ↑
Valoración General de la recogida de la mercancía	3,5	4,4	4,3	4,2	3,6	3,6	3,7	3,1	4,1 ↑

### 2.3 Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	4,0	5,0	4,0	3,4	3,0	4,5	4,0	3,9	3,9 ↑
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficó asignados	3,0	4,9	4,0	4,7	4,0	3,9	3,9	3,8	4,2 =
Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior	3,7	3,0	4,0	5,0		4,6	4,1	4,4	4,4 ↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,6	5,0	3,0	4,7	4,0	3,9	3,9	3,8	3,8 =
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,6	4,9	3,1	3,4	4,0	4,2	3,9	3,5	3,4 =
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,4	4,9	3,1	3,4	3,0	3,8	3,9	3,1	3,3 ↓
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,2	4,0	4,9	4,1	4,0	4,5	4,0	3,8	4,4 ↑
Valoración Global de la recogida de la mercancía	3,6	4,5	3,7	4,1	3,7	4,2	4,0	3,7	3,9 ↑

### 2.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	4,0	4,0	4,0	4,0	3,3	3,8	4,0	3,1	3,9 ↓
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,0	4,0	3,8	4,0		3,0	3,0	3,0	3,7 ↑
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,6	4,0	4,9	4,1	4,0	4,2	4,0	3,6	4,4 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2	3,1	3,8	4,0 ↑
Valoración Global de la entrega de la mercancía	3,7	4,0	4,2	4,0	3,8	3,8	3,5	3,4	4,0 ↑

## 2.5 Valoración de otros aspectos de interés

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	3,8	4,0	3,9	3,9		3,7	3,1	3,0	<b>3,8 =</b>
Formación del personal	3,6	5,0	3,0	4,1		4,1	4,0	3,6	<b>3,6 =</b>
Estado y mantenimiento de la flota	3,2	4,0	4,9	3,9		3,7	4,0	3,2	<b>4,3 ↑</b>
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,0	4,0	4,9	4,0		3,4	4,0	3,6	<b>4,3 ↓</b>
Imagen de la empresa	3,6	5,0	4,0	4,0		3,8	4,0	3,6	<b>4,0 ↑</b>
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,0	4,0	4,9	4,8		3,4	3,9	4,0	<b>4,6 =</b>
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	3,6	4,0	4,0	4,1		3,8	4,8	4,2	<b>4,1 ↓</b>
Cumplimiento del KPI del cliente	3,6	4,0	4,0	4,1		4,1	4,0	4,0	<b>4,1 ↑</b>
Valoración global de la empresa	3,9	5,0	3,1	4,1	4,0	4,1	3,9	3,4	<b>3,6 ↓</b>
Valoración media de otros aspectos	<b>3,7</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0 =</b>