

# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME 2017  
10ª EDICIÓN  
JULIO 2018

## INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

ANFAC presenta su informe de valoración del transporte ferroviario de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación, así como de piezas para abastecer a las fábricas situadas en territorio español.

Se trata de un estudio sectorial que presenta la valoración del transporte ferroviario 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 7 de las empresas fabricantes de vehículos establecidos en España, refiriéndose al servicio recibido en el año 2017. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 7 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de 1 de las marcas importadoras participantes en el estudio.

- BMW
- FORD
- OPEL
- NISSAN
- PSA
- RENAULT
- SEAT

Para entender mejor los resultados, debe ponerse de manifiesto que en este estudio se valoran aquellos **operadores ferroviarios a los que el fabricante contrata de forma directa**, independientemente de qué empresa ferroviaria realice el transporte.

Debe señalarse que no siempre es fácil para el fabricante identificar en quién recae la responsabilidad de determinados incumplimientos en el servicio (si el propio operador o la empresa ferroviaria que realiza el transporte). No obstante, los indicadores que se muestran en el presente informe reflejan la percepción que tienen los fabricantes sobre los servicios de transporte ferroviario y su evolución.

Los aspectos principales analizados sobre el transporte ferroviario son:

- Cumplimiento de plazos
- Trato a las mercancías
- Estado y mantenimiento del material móvil
- Capacidad de reacción
- Seguimiento e información de trenes en ruta
- Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/auto-facturación
- Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual
- Información y comunicación general.

Adicionalmente se analiza el compromiso de calidad, la seguridad frente a robos y deterioros, así como la valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura o la calidad del servicio prestado en las terminales.

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

- **Vehículos Nacional**

- Autometro
- Gefco
- Pecovsa
- Transfesa

- **Vehículos Internacional**

- Gefco
- Transfesa

- **Componentes Nacional**

- Comsa
- Continental
- TCB Railway
- Transfesa

- **Componentes Internacional**

- DB/SNCF
- Renfe
- Transfesa
- Unifeder
- Yusen Logistics

---

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

## DATOS GENERALES

### Volúmenes transportados

En 2017 el número de vehículos transportado por ferrocarril<sup>2</sup> ha experimentado un retroceso del 6%, estableciéndose el volumen de vehículos transportados por este modo de transporte en algo más de 773.000 vehículos. De los cuales 639.000 corresponden a tráficos nacionales, un 6,6% menos que en 2016; y el resto, 134.000 vehículos son movimientos internacionales. Así, para llevar a cabo dichos portes se han empleado un total de 4.169 trenes, lo que supone un descenso del 4,5% respecto a la cifra de 2016.

En cuanto al transporte de componentes, durante 2017 los fabricantes de vehículos emplearon 2.499 trenes, 1.637 para tráficos nacionales y 862 para el transporte internacional.

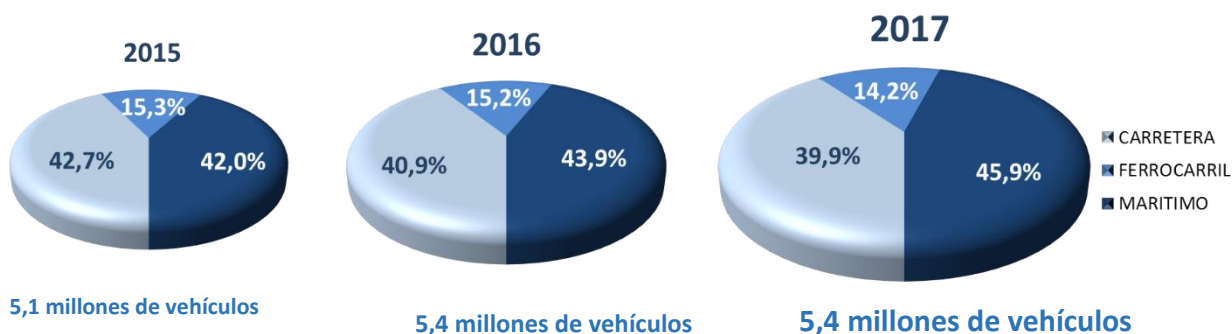
### Número de trenes utilizados en 2017

	Volumen de trenes utilizados	
<b>VEHÍCULOS Nacional</b>	<b>3.364</b>	<b>4.169</b>
<b>VEHÍCULOS Internacional</b>	<b>805</b>	
<b>COMPONENTES Nacional</b>	<b>1.637</b>	<b>2.499</b>
<b>COMPONENTES Internacional</b>	<b>862</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información facilitada por empresas asociadas a ANFAC

El descenso del volumen de vehículos transportados por ferrocarril contrasta con el ligero crecimiento que ha experimentado el transporte de vehículos en el conjunto de las distintas modalidades, pues durante 2017 se movieron 5,44 millones de vehículos, un 0,6% más que en 2016.

El transporte por ferrocarril pierde un punto de cuota en el transporte de vehículos, principalmente por el descenso de la producción y exportación durante 2017, dado que el tráfico ferroviario de vehículos se emplea principalmente para aproximar hasta el puerto los vehículos para exportación que se producen en las factorías ubicadas en España. A pesar de la capilaridad de la red de concesionarios, este modo de transporte se ha incrementado para abastecer al mercado nacional. El último año el tráfico de vehículos desde los puertos hacia el interior de la península en ferrocarril se ha duplicado hasta suponer cerca de un 2% del total de vehículos movidos en los puertos españoles.



<sup>2</sup> Incluye los volúmenes de todas las marcas que transportan vehículos por ferrocarril y que están asociadas a ANFAC.

## RESULTADOS GLOBALES

### Síntesis de valoraciones 2017

	<b>VEHÍCULOS</b>		<b>COMPONENTES</b>	
	<b>NACIONAL</b>	<b>INTERNACIONAL</b>	<b>NACIONAL</b>	<b>INTERNACIONAL</b>
<b>Promedio operadores</b>	<b>3,3 ↓</b>	<b>3,6 ↑</b>	<b>4,3 =</b>	<b>3,0 ↓</b>

*NOTA: Calculado en base a la cuota de cada operador ferroviario sobre el tráfico total de cada tipo de transporte.*

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

### Comentarios generales

#### a) Transporte de vehículos

Un año más la valoración media de las marcas participantes sobre los distintos operadores se mantiene estable en un 3,4 sobre 5, lo que, si bien indica que la calidad del servicio en el transporte de vehículos por ferrocarril es suficiente, aún tiene un amplio recorrido de mejora.

A diferencia de lo que sucediese en 2016 cuando tanto el transporte nacional como internacional de vehículos obtuvieron la misma valoración, en 2017, mientras que el transporte nacional ha perdido una décima en su valoración el internacional ha ganado dos hasta obtener una puntuación de 3,6 sobre 5.

Los corredores ferroviarios para acceder a los puertos son de gran importancia para los fabricantes de vehículos. Prueba de ello es que en 2017 cerca del 32% de los vehículos que se exportaron en barco llegaron a puerto en ferrocarril, continuando así la tendencia creciente iniciada hace varios años. Es por ello, que desde ANFAC y de la mano de ADIF se trata de impulsar este modo de transporte a través de Grupos de Trabajo que identifiquen líneas de actuación para la mejora de las infraestructuras y de la gestión, tales como conseguir mayores niveles de flexibilidad en las terminales, identificar las inversiones necesarias en infraestructuras para permitir el uso de trenes de 750 metros de longitud o mejorar los corredores actuales. Esta iniciativa está bajo el paraguas del Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC firmado a finales de 2013 y próximo a su renovación.

Derivado del cuestionario realizado a los fabricantes y del análisis de los resultados del mismo es posible destacar los siguientes aspectos:

#### Transporte nacional de vehículos

- **Estado y mantenimiento del material móvil:** Los fabricantes han incrementado la valoración del buen estado y mantenimiento de los vagones y trenes, incrementando su valoración en medio punto hasta los 3,9. Este es un aspecto fundamental en la operativa de los fabricantes de vehículos ya que los vagones en mal estado con frecuencia provocan incidencias, ocasionando retrasos en las recogidas y entregas por posibles daños en los vehículos tanto en los procesos de carga como descarga.
- **Cumplimiento de plazos y horarios imputables exclusivamente al operador:** La puntualidad ha empeorado en los servicios prestados en 2017, según muestra el indicador que pierde 0,7 puntos hasta caer desde una calificación satisfactoria, a una suficiente de 3,4 puntos. El incumplimiento de los plazos y horarios pactados entre las marcas y los operadores tiene efectos importantes sobre toda la logística del automóvil ocasionando sobrecostes.
- **Capacidad de reacción ante aumentos de volumen a transportar:** Dada la fuerte estacionalidad del sector de automoción con importantes picos de demanda y producción en momentos concretos del año, una ágil y efectiva respuesta a la necesidad de transportar mayores volúmenes en periodos concretos se convierte en un factor de gran importancia para la correcta operativa de los fabricantes de vehículos. Por esto, la valoración obtenida en este apartado, 2,6 sobre 5, se convierte en uno de los aspectos analizados que requiere una mayor atención de cara a continuar mejorando la calidad del servicio.
- **Tiempo de reacción ante imprevistos:** En la línea de lo comentado anteriormente, la capacidad de reacción ante incidencias evitando que se produzcan retrasos e identificando responsabilidades en las incidencias que pudieran acontecerse es fundamental para las marcas. Por ello, es de gran relevancia la caída en la valoración de este indicador que se ya en 2016 contaba con una calificación mejorable (2,8) en 2017 ha caído aún más hasta los 2,5 puntos.
- **Sistemas informáticos y de comunicación e información:** Los sistemas informáticos para procesos de facturación y los de comunicación, ya sea mediante la atención directa a través de un interlocutor o por comunicación telemática, obtienen las mejores valoraciones del informe.
- **Flexibilidad por parte de los gestores de infraestructuras:** Los fabricantes señalan falta de proactividad para disponer de surcos no grafiados que se adapten a las variaciones de volumen de vehículos a transportar por parte de las marcas. La valoración retrocede situándose en un valor claramente insatisfactorio. También se señala las dificultades para obtener trenes de mayores longitudes que superen los 600 m.

#### Transporte internacional de vehículos

La valoración del transporte internacional de vehículos vuelve a mejorar un año permitiendo que se sitúe por encima de la valoración obtenida por el transporte nacional. Se incrementa prácticamente la valoración en todos los indicadores.

- **Compromiso de calidad:** vuelve a observarse un incremento de la calidad del servicio prestado por los diferentes operadores, adaptándose estos cada vez más a las exigencias de las marcas en aspectos tales como la operativa de carga de vehículos, por ejemplo, adaptando su carga al sentido de la marcha del tren, lo que facilita las labores de descarga, o la ejecución de planes específicos para solventar bajadas de calidad del servicio. Además, se destaca la casi inexistencia de incidencias por vandalismos.
- **Comunicación y gestión de la información:** En este aspecto, al igual que sucede en el transporte nacional de vehículos las marcas perciben una mejoría en la gestión de la información. Se ha mejorado en el conocimiento sobre el estado de los trenes en ruta y la comunicación directa con los interlocutores habituales.

- **Mantenimiento del material móvil:** se aprecia una mejora del estado del material móvil que se refleja en un ligero incremento de la valoración de dicho indicador. Si bien, este indicador aún tiene margen de mejora en cuanto a la adaptación a las necesidades de capacidad para transportar los mayores volúmenes de vehículos.
- **Responsabilidad ante daños:** Al igual que en el transporte nacional, los fabricantes solicitan una exacta y ágil identificación de las responsabilidades en los daños ocasionados en los vehículos durante la operativa ferroviaria.

#### b) Transporte de componentes del automóvil:

En este apartado se está valorando la calidad del servicio ferroviario en el transporte de los componentes que abastecen a las fábricas instaladas en España. Por ello, este tipo de tráfico ferroviario y la calidad del servicio prestado por los distintos operadores tiene un carácter esencial pues incidencias en el flujo de componentes a las fábricas de vehículos pueden ocasionar retrasos e incluso paradas en las líneas de producción, con graves consecuencias en costes.

Por estos motivos, el transporte ferroviario de componentes se vuelve un factor clave en la cadena de producción, y por ello conocer la percepción de la calidad del servicio que reciben las marcas, sus necesidades y posibles aspectos de mejora en la operativa de los operadores ferroviarios se convierte en un aspecto fundamental.

En este sentido, la valoración global obtenida por los distintos operadores analizados en la presente edición del informe ha sido de un 3,8 sobre 5, ligeramente inferior a la obtenida en 2016. Esta caída se debe fundamentalmente a la percepción de calidad del servicio en el transporte internacional que baja hasta un 3 sobre 5. Sin embargo, la valoración del transporte nacional mantiene el mismo nivel satisfactorio obtenido en la edición anterior del informe.

Los principales aspectos a destacar son los siguientes:

- **Cumplimiento de los plazos y horarios:** El cumplimiento de los plazos y horarios de llegada y salida imputables al operador muestra dos caras totalmente opuestas. Mientras que en el transporte nacional durante 2017 se ha observado un mayor ajuste y cumplimiento de los plazos y horarios, lo que se traduce en una valoración muy satisfactoria, en el transporte internacional ha experimentado una fuerte caída, debido al efecto negativo sobre las conexiones con la península que tuvieron las jornadas de huelga en Francia durante 2017.
- **Capacidad de reacción ante aumentos o disminuciones del volumen a transportar:** Este indicador ha perdido una décima con respecto a su valoración de hace un año, aunque continúa indicándose como excelente en el caso del transporte nacional, si bien con importantes diferencias según el operador.
- **Sistemas de información:** Los diferentes aspectos relacionados con el flujo de información y su gestión han visto como su valoración en el transporte internacional ha perdido más de un punto de valoración hasta una calificación indicada como mejorable, llegando a ser insatisfactoria en el caso del seguimiento e información de los trenes en ruta, factor fundamental para una correcta organización de los planes de producción.

## 1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

### 1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,0	4,0	3,2	3,2	3,4 ↓
Tiempo de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	3,0	2,7	2,1	2,8	2,5 ↓
Control de calidad en el proceso de carga y descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador	4,0	3,4	4,1	3,2	3,7 ↓
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	5,0	3,9	3,9	3,2	3,9 ↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,0	3,6	3,0	2,2	2,6 =
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	4,4	4,9	3,4	4,3 ↓
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	4,0	3,9	4,7	4,0	4,1 ↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0 ↑
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	5,0	4,1	4,0	4,0	4,2 ↓
Grado de cumplimiento del KPI del cliente	4,0	3,6	3,1	3,0	3,3 ↑
Valoración global del servicio del operador	4,0	4,0	3,1	3,2	3,4 ↓

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 1.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0 ↑
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,0	4,0	3,0	4,0	3,6 ↓
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	5,0	4,0	3,1	3,2	3,6 =

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo



### 1.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0 ↑

### 1.4 Valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura (ADIF) y medios de tracción (RENFE)

Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de ADIF	2,8 =
Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de RENFE (faltas y/o averías de máquinas)	2,6 ↓
Proactividad para la ampliación de surcos ante solicitud del cliente	1,9 ↓
Atención a las solicitudes de ampliación de longitudes	2,3 ↓

### 1.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	3,4 ↓	2,8 ↓
Flexibilidad horaria	3,1 ↓	2,3 ↓
Trato a las mercancías	4,3 ↑	3,1 ↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	3,6 ↓	2,8 ↓
Proactividad para la ampliación de capacidad ante las necesidades del cliente	3,3 ↑	2,3 =
Valoración global del servicio en terminales	3,6 ↓	2,7 ↓
Media Ponderada	3,5 =	2,7 ↓

## 2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

### 2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,3	3,6	3,5 ↓
Tiempo de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	3,3	3,0	3,1 ↑
Control de calidad en el proceso de carga y descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador	3,5	3,2	3,3 ↑
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,2	3,1	3,1 ↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,5	2,7	2,6 ↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	3,8	3,9 ↑
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	3,5	4,2	3,8 ↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,6	4,4	4,4 ↑
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	4,3	4,1	4,2 ↑
Grado de cumplimiento del KPI del cliente	3,5	3,6	3,6 ↑
Valoración global del servicio del operador	3,4	3,5	3,5 ↓

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 2.2 Compromiso de calidad en los tráficos internacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	4,0	4,0	4,0 ↑
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,7	3,9	3,8 ↑
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos internacionales	3,5	3,6	3,6 ↓

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 2.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	4,0 ↑

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

## 3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

### 3.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0 ↑
Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	4,0	4,0	n.d.	4,0	4,0 =
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	5,0	4,0	3,0	5,0	4,8 ↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	5,0	4,0	4,0	5,0	4,9 =
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	n.d.	3,0	n.d.	4,0	4,0 =
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	5,0	4,0	4,0	5,0	4,9 =
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	5,0	3,0	4,0	4,0	4,6 =
Valoración global del servicio del operador	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0 =

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 3.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	4,0	n.d.	n.d.	n.d.	4,0 =
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	4,0	n.d.	4,0	4,0 =

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 3.3 Evolución de la seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	5,0	4,0	4,0	5,0	4,9 =

### 3.4 Valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura (ADIF)

Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de ADIF	4,6 ↑
--	-------

### 3.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	4,0 =	4,5 ↑
Flexibilidad horaria	3,8 ↑	3,9 ↓
Trato a las mercancías	4,0 =	4,0 =
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,6 =	4,2 ↓
Valoración global del servicio en terminales privadas	4,0 =	3,0 ↓
Media Ponderada	4,1 =	3,9 ↓

## 4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

### 4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	1,8	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0 ↓
Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga)	n.d.	n.d.	3,0	4,0	4,0	3,1 ↓
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,3	3,0	2,2	4,0	4,0	2,5 ↓
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	1,5	2,0	3,8	3,0	3,0	2,6 ↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	1,8	1,0	2,5	4,0	4,0	1,9 ↓
Funcionamiento de los sistemas informáticos en procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	n.d.	n.d.	3,0	3,0	3,0	3,0 ↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	2,5	2,0	4,8	4,0	4,0	3,3 ↓
Información y comunicación en general	2,5	2,0	3,2	4,0	4,0	2,7 ↓
Valoración global del servicio del operador	2,5	2,0	3,6	4,0	4,0	2,9 ↓

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 4.2 Compromiso de calidad en los tráficos internacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	3,0	n.d.	3,8	4,0	4,0	3,5 =
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos internacionales	4,0	n.d.	4,0	4,0	4,0	3,8 ↓

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 4.3 Evolución de la seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,3	3,0	3,2	4,0	4,0	3,1 ↓