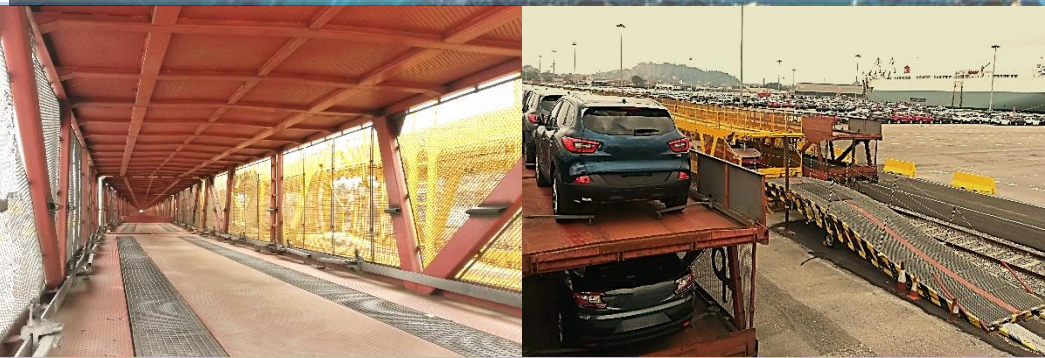


VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME 2018
11ª EDICIÓN
JULIO 2019

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 recoge la valoración del transporte ferroviario de vehículos terminados en formato descriptivo, sobre la base de los cuestionarios cumplimentados por las empresas asociadas de ANFAC.

En esta nueva edición del informe de valoración logística ferroviaria se ha decidido actualizar el cuestionario que se envía a los fabricantes de vehículos con el objetivo de poder evaluar de una forma más precisa el funcionamiento de la cadena logística ferroviaria desde que se carga la mercancía, ya sean vehículos o componentes, hasta que ésta llega a su destino.

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 2018. 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**
- **KIA**
- **PSA**
- **RENAULT**
- **SEAT**
- **VOLKSWAGEN NAVARRA**

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.

El nuevo cuestionario gira en torno a tres aspectos fundamentales:

- Cumplimiento del plan de transporte
- Flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades de los fabricantes.
- Trato a las mercancías

Que se analizarán evaluando a los cuatro actores principales del transporte ferroviario nacional:

- Las empresas ferroviarias (traccionadoras).
- El administrador de infraestructuras.
- Los gestores de las terminales.
- Los operadores logísticos/operadores ferroviarios.

Mientras que en el caso del transporte ferroviario internacional se evaluará exclusivamente la percepción de los fabricantes sobre los **operadores logísticos**.

Las empresas valoradas en orden alfabético¹ han sido:

Transporte Ferroviario de Vehículos Nacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviario

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| - AUTOMETRO | - GEFCO 4PL / TRANSFESA |
| - CAT / PECOVASA | - PECOVASA |
| - SINTAX / TRANSFESA | - TRANSFESA |
| - GEFCO 3PL | |

Empresa ferroviaria (traccionadora)

- | | |
|------------|------------------|
| - CAPTRAIN | - RENFE |
| - FGC | - TRANSFESA RAIL |

Gestores de las terminales interiores²

- | | |
|-------------|------------|
| - ADIF | - LOGIRAIL |
| - BERGÉ | - SEMAT |
| - GEFCO 3PL | |

Transporte Ferroviario de Vehículos Internacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviarios

- | | |
|------------------|-------------|
| - GEFCO 3PL | - TRANSFESA |
| - CAT / PECOVASA | |

Transporte Ferroviario de Componentes Nacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviarios

- | | |
|----------------|-------------|
| - APM TERMINAL | - TRANSFESA |
| - CAPTRAIN | |

Empresa ferroviaria (traccionadora)

- | | |
|--------------------|---------|
| - CAPTRAIN | - RENFE |
| - CONTINENTAL RAIL | |

Gestores de las terminales

- | | |
|----------------|-------|
| - ADIF | - TCV |
| - APM TERMINAL | - TMZ |
| - NOATUM | |

Transporte Ferroviario de Componentes Internacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviarios

- | | |
|---------|-------------|
| - DB | - TRANSFESA |
| - RENFE | |

¹ No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

² No contempla ninguna terminal en los puertos, sólo las terminales interiores en el corredor ferroviario analizado y que realiza manipulación de vehículos.

DATOS GENERALES

Volúmenes transportados

Durante 2018 el transporte ferroviario de vehículos ha experimentado un incremento del 1,9% pasando de transportarse algo más de 770.000 vehículos en 2017 a 787.000 en 2018. Este crecimiento se ha producido gracias al tráfico nacional de aproximación de los vehículos producidos en las fábricas españolas hasta los puertos para su exportación, el cual crece un 8,6%, reflejando la creciente apuesta de los fabricantes de vehículos por este modo de transporte. Si bien el tráfico internacional ha caído un 30%.

El tráfico de componentes durante 2018 por su parte se redujo en un 24,1%, pasando de algo más de 700.000 toneladas en 2017 a 533.000 toneladas en 2018.

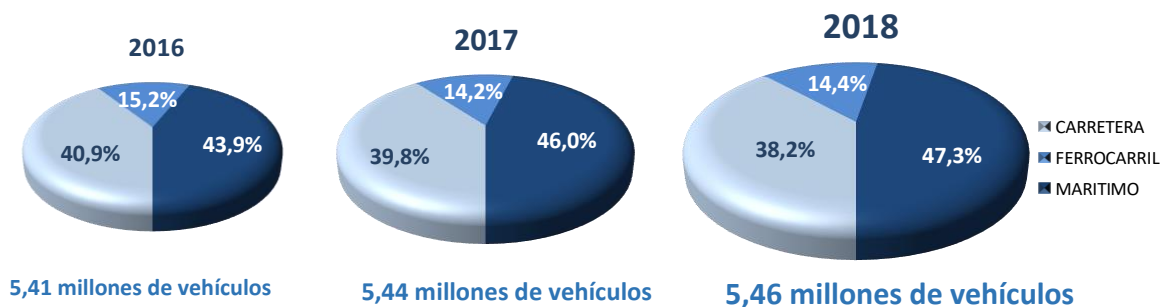
Número de trenes utilizados en 2018

	Volumen de trenes utilizados	
VEHÍCULOS Nacional	4.757	5.540
VEHÍCULOS Internacional	783	
COMPONENTES Nacional	1.307	1.878
COMPONENTES Internacional	571	

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

El mayor número de vehículos transportados por ferrocarril unido al incremento de vehículos transportados en barco han permitido que el volumen total de vehículos que se transportaron en 2018 haya conseguido crecer ligeramente un 0,4% hasta los 5,46 millones de vehículos.

Este crecimiento ha hecho que la cuota del transporte ferroviario de vehículos sobre el total de vehículos transportados se incremente ligeramente hasta el 14,4% recuperando 0,2 puntos porcentuales con respecto a 2017. En este sentido, bajo el marco del Acuerdo de Colaboración ANFAC – ADIF, renovado en febrero de 2019, desde ANFAC y con la colaboración de ADIF se trabaja para continuar potenciando la conectividad ferroviaria de los Puertos y permitir la llegada de trenes de mayor longitud por los principales corredores del automóvil.



RESULTADOS GLOBALES

Síntesis de valoraciones 2018

	VEHÍCULOS		COMPONENTES	
	NACIONAL	INTERNACIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
Promedio operadores	3,6 ↑	3,1 ↓	4,4 ↑	3,1 ↑

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

En 2018 la valoración media de los fabricantes de vehículos sobre el funcionamiento del sistema ferroviario para el transporte de vehículos mejora ligeramente con respecto a 2017 al pasar de un 3,4 a un 3,5 sobre 5. Obtiene así, desde el punto de vista de los fabricantes, una valoración suficiente, pero con un amplio margen de mejora.

Al analizar el transporte nacional e internacional por separado se observa como la valoración del transporte nacional se incrementa en 3 décimas, pasando de un 3,3 a un 3,6. Mientras que la valoración del transporte internacional cae 5 décimas del 3,6 a un 3,1.

Un año más, el volumen de vehículos transportados por ferrocarril hasta los puertos españoles continúa aumentando tanto en número como en peso sobre el total de vehículos transportados para exportación, así en 2018 los vehículos que se transportaron en tren hasta los puertos para su exportación supusieron un 35,4% del total de vehículos exportados.

Para continuar impulsando el uso del ferrocarril entre los fabricantes de vehículos, como ya se ha indicado, en febrero de 2019 se renueva el Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC firmado por primera vez a finales de 2013. Bajo este acuerdo y mediante Grupos de Trabajo específicos para cada corredor ferroviario se trabaja para continuar mejorando la gestión, coordinación y las infraestructuras de los principales corredores, para avanzar con la colaboración de toda la cadena logística un mejor cumplimiento de los planes de transporte, la flexibilidad del servicio, así como seguir avanzando en la mejora las infraestructuras.

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

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte:** Es destacable la buena valoración media que obtiene, de 4,1 sobre 5, considerada como satisfactoria, al apreciarse un correcto cumplimiento del plan de transporte cuando se trata de tráficos regulares. Si bien, se destaca la rigidez del mismo y la necesidad de seguir avanzando para que puede mejorarse en los casos de trenes adicionales y aquellos que, por circunstancias, no se hayan podido realizar dentro de su programación.
- **Flexibilidad para adaptar el plan de transporte a las necesidades de las marcas:** en línea con lo anterior, las marcas participantes encuentran dificultades para adaptar el plan de transporte a sus necesidades en momentos de incrementos de volumen, que por la estacionalidad del sector tienen una gran importancia para las marcas y son de difícil previsión. Por esto, con una valoración de 2,8 sobre 5, destacan la necesidad de trabajar en conseguir una mayor flexibilidad de los planes de transporte, para avanzar en la posibilidad de cambios en periodos más breves de tiempo.
- **Valoración de daños sobre la mercancía:** con una valoración de 3,9 sobre 5 las marcas participantes consideran que el volumen de daños que se produce sobre los vehículos es aceptable, si bien, existe margen de mejora. Dado el carácter vulnerable de esta mercancía, hace que los daños sobre los vehículos supongan un elevado coste para los fabricantes.
- **Valoración de las Empresas Ferroviarias (traccionadoras):** las empresas ferroviarias valoradas en el presente informe obtienen una valoración media de 3,4 considerada como suficiente. Concretamente una de las empresas analizadas obtiene una puntuación bastante inferior a la media.

Las marcas participantes destacan, de manera general, un buen cumplimiento de los plazos y horarios de salida/llegada al otorgarle a este indicador una valoración media de 3,9, alcanzando la máxima puntuación de 5 una de las empresas evaluadas. En línea con esta valoración se encuentra el grado de incidencias en las locomotoras que se considera aceptable, también con cierto recorrido de mejora al obtener una valoración de 3,8 sobre 5.

Como principal punto a mejorar los fabricantes de vehículos destacan la capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda que no estén contemplados en el plan de transporte. Este es uno de los puntos de menor valoración en todo el informe con un 2,3 de media.

Por último, en cuanto a la flexibilidad horaria, todas las empresas evaluadas obtienen una valoración satisfactoria salvo una de las empresas que con una valoración de este indicador de 2 sobre 5 hace que la valoración media de este KPI se sitúe en un 3,6.

- **Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF):** con una valoración de 3,6 sobre 5 las marcas consideran de forma general que el servicio prestado por ADIF es bueno, si bien al igual que el del resto de actores participantes tiene margen de mejora. Uno de los aspectos destacados por los fabricantes es la necesidad de disponer de mayor disponibilidad de recursos los fines de semana.

En cuanto a los indicadores analizados destaca el cumplimiento de los horarios y plazos de salida y llegada de los trenes que con una valoración de 3,8.

La atención a las solicitudes de surcos con un 3,6 muestra al igual que la valoración media de ADIF margen de mejora. Si bien se considera aceptable pues obtiene una valoración de 3,4, aun es necesario seguir trabajando para conseguir una mayor flexibilidad.

- **Valoración de la gestión de las Terminales:** En promedio los gestores de las terminales obtienen una valoración aceptable de 3,5. El indicador que sale con una valoración media más baja es el que corresponde al trato que se da a los vehículos. Se indica también una necesidad de mejora en su capacidad para ofrecer un servicio más flexible, así como la eliminación de algunas deficiencias en el cumplimiento de plazos y horarios. En concreto, se señalan problemas ocasionales de saturación de las terminales que producen retrasos que afectan a la correcta operativa.
- **Valoración de los Operadores Logísticos / Ferroviarios:** la valoración que obtienen los operadores logísticos / ferroviarios es, al igual que la del resto de actores ferroviarios, aceptable pues obtienen una valoración media de 3,6.

Los aspectos fundamentales sobre el cual los fabricantes de vehículos reclaman una mejora más urgente son, tanto la capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes en ruta, como ante posibles aumentos de la demanda de vehículos que supongan la necesidad de disponer de un mayor número de trenes. Estos dos indicadores obtienen unas valoraciones de 2,7 y 3,0 respectivamente.

Es destacable como punto positivo, los indicadores relacionados con los flujos de información, seguimiento e información de la situación de los trenes en ruta y la facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor, ya que obtienen las mejores valoraciones en el Transporte de Vehículos con un 4,3 y 4,4 respectivamente.

El estado y mantenimiento del material móvil con una valoración de 4,0 sobre 5 se encuentra muy cerca de alcanzar un nivel satisfactorio. Este aspecto es relevante, ya que unos vagones no apropiados o en mal estado afectaría a la integridad de los vehículos.

Otros indicadores que han mejorado respecto a otros años son los que valoran los controles de calidad y la seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía, pues obtienen un 3,8 y 3,9 respectivamente.

Transporte internacional de vehículos

- **Empeoramiento de la valoración global:** La valoración del transporte internacional de vehículos cae 5 décimas con respecto a 2017 hasta el 3,1. Los fabricantes señalan la escasa flexibilidad para adaptar los planes de transporte a sus necesidades, así como a un repunte en el índice de daños sobre los vehículos. Ambos indicadores están valorados como mejorables con unas puntuaciones de 2,3 y 2,8 respectivamente. Si bien, si se percibe un cumplimiento del plan de transporte aceptable pues se le otorga una valoración media de 3,7 sobre 5.
- **Valoración de los Operadores Logísticos/Ferroviarios:** la valoración media que otorgan los fabricantes con tráficos internacionales a los operadores se sitúa en un 3,2 sobre 5.

Las mayores valoraciones las obtienen la facilidad de contacto y atención con indicadores de 4,3 sobre 5. Este es un indicador de relevancia sobre todo en los tráficos internacionales pues un contacto directo y fluido aporta fiabilidad a los fabricantes. Si bien, los fabricantes consideran que las empresas podrían seguir avanzando en este sentido, para facilitar la información de la ubicación exacta de la mercancía en todo momento. Así se refleja en el indicador sobre seguimiento e información de la situación de los trenes en ruta, que obtiene una valoración de 3,4.

Los KPIs que necesitan de una mayor atención pues se les otorga las valoraciones más bajas son, la capacidad de reacción, tanto ante imprevistos de los trenes en ruta (2,3), como ante la necesidad de hacer frente a incrementos de demanda (2,6), también una mayor flexibilidad horaria (2,1) y unos mayores controles de calidad para conseguir unos procesos de carga y descarga eficientes (2,6) que cuiden en todo momento de que no se produzcan daños sobre las mercancías.

b) Transporte de componentes del automóvil:

Algunos de los fabricantes en España utilizan de forma intensiva el transporte ferroviario para su aprovisionamiento de componentes. La fiabilidad del transporte es clave en estos casos, teniendo en cuenta que se trabaja sin stocks en el sector del automóvil. Por estos motivos, el transporte ferroviario de componentes se vuelve un factor clave en la cadena de producción. Es por ello, un aspecto fundamental conocer la percepción de la calidad del servicio que perciben las marcas que apuestan de forma decidida por el ferrocarril. Pretendemos con este ejercicio destacar sus necesidades y posibles aspectos de mejora en la operativa de los operadores ferroviarios.

La valoración global obtenida por los distintos operadores analizados en la presente edición del informe ha sido de un 4,0 sobre 5, dos décimas superior a la obtenida en 2017. Si bien, y aunque mejoran las valoraciones para los diferentes tráficos, se observan grandes diferencias entre las operativas con carácter nacional y los tráficos internacionales: mientras que el transporte ferroviario nacional de componentes obtiene una valoración de 4,4 sobre 5, el internacional se queda en el 3,1.

Los principales aspectos a destacar, tanto en el transporte nacional como internacional, son los siguientes:

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte:** se observan dos valoraciones muy diferenciadas en función de los tráficos nacionales, que obtienen una valoración satisfactoria de 4,3, y los internacionales que se no pasan de una valoración aceptable de 3,2. Así mientras que los tráficos nacionales ofrecen una gran seguridad a los fabricantes de vehículos, pues se destaca un elevado cumplimiento de los planes de transporte, en los tráficos internacionales se observa una clara necesidad de mejora.
- **Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca:** de forma similar a lo observado con el cumplimiento de los planes de transporte, la flexibilidad para adaptarlos a las necesidades de las marcas se ve satisfecha en el transporte nacional, 4,2 sobre 5, pero no en el internacional, pues en este caso se valora con un 2,2, lo que denota una valoración insuficiente.
- **Valoración de daños sobre las mercancías:** en lo relativo al índice de daños sobre las mercancías las marcas se encuentran satisfechas en ambas tipologías de tráfico, obteniendo la máxima puntuación de 5 en el caso de los tráficos nacionales y un 4,2 en los internacionales.
- **Valoración del Operador Logístico/Ferroviario:** al igual que sucede con los indicadores anteriores, la percepción de calidad de los servicios prestados por los operadores logísticos/ferroviarios dista mucho de ser parecida entre tráficos nacionales e internacionales.

En los tráficos nacionales, prácticamente la totalidad de indicadores obtienen una valoración satisfactoria o muy satisfactoria, reflejando una media que se sitúa en un 4,4. Por debajo de la media, con una valoración de 4 se sitúan los controles de calidad en la carga y descarga, el estado y mantenimiento del material móvil y la relación calidad precio, que aún tienen capacidad de mejora.

En el caso de los operadores que llevan a cabo los tráficos internacionales a excepción uno de ellos o que obtiene una valoración aceptable de 3,5; los otros dos obtienen una valoración promedio de 1,8 y 2,2. Requieren, por lo tanto, una nivel de mejora prácticamente todos los indicadores, pero especialmente el cumplimiento de los plazos y horarios de llegada y salida de trenes, la capacidad de reacción tanto ante imprevistos de los trenes en ruta o para el supuesto de mayor demanda por parte de los fabricantes.

- **Valoración de las Empresas Ferroviarias en tráficos nacionales:** las empresas traccionadoras analizadas para el tráfico de componentes obtienen una valoración promedio excelente de 4,8 sobre 5. Las tres empresas ferroviarias analizadas obtienen una valoración superior a 4,5 sobre 5, es decir muy satisfactoria.
- **Valoración del Administrador de Infraestructuras en tráficos nacionales:** ADIF obtiene una valoración media satisfactoria de 4,1 sobre 5 con una valoración de 4,3 en cuanto a atención de las

solicitudes de surcos por parte del cliente y en relación con la proactividad para mejorar la red ferroviaria y el cumplimiento de horarios de salida y llegada (4,0).

- **Valoración de los Gestores de las Terminales nacionales:** en el caso de los gestores de las terminales, el resultado es una buena valoración promedio de 4,4 sobre 5. Está impulsada gracias a dos de ellos que obtienen una destacable valoración de 5 y 4,7. El resto de las terminales obtienen también buenas valoraciones si bien con diferente grado de mejora. La flexibilidad del servicio es el indicador al que mayor atención deben prestar para cumplir con las necesidades de los fabricantes y ofrecer un servicio de mayor calidad.

1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	4,1
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	2,8
Valoración de daños sobre la mercancía	3,9

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

1.2 Valoración de la Empresa Ferroviaria (traccionadoras)

	Empresa Ferroviaria 1	Empresa Ferroviaria 2	Empresa Ferroviaria 3	Empresa Ferroviaria 4	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	3,5	5,0	3,9	4,1	3,9
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	1,8	2,0	3,0	4,0	2,3
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	3,2	5,0	3,9	3,1	3,8
Flexibilidad horaria	2,0	5,0	4,8	4,1	3,6
Valoración media de la Empresa Ferroviaria	2,6	4,3	3,9	3,8	3,4

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

1.3 Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF)

	Media Ponderada
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc)	3,4
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	3,8
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	3,6
Valoración media del Administrador de Infraestructuras	3,6

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

1.4 Valoración de los Gestores de las Terminales

	Gestor Terminal 1	Gestor Terminal 2	Gestor Terminal 3	Gestor Terminal 4	Gestor Terminal 5	Media Ponderada
Flexibilidad del servicio	3,6	4,0	4,0	3,5	3,0	3,5
Cumplimiento de plazos y horarios	3,8	3,0	4,0	3,5	3,8	3,6
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	3,8	4,0	3,0	3,0	3,2	3,2
Valoración media de los Gestores de Terminal	3,7	3,7	3,7	3,3	3,3	3,5

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

1.5 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Operador 4	Operador 5	Operador 6	Operador 7	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador logístico/ferroviario	4,0	3,4	3,0	3,0	3,5	4,0	3,0	3,6
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga) en base a auditorías de la marca y teniendo en cuenta % de daños y volumen transportado.	4,0	4,4	3,6	2,7	3,2	4,0	4,0	3,8
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	n.a.	3,7	1,8	1,0	2,4	3,0	4,0	2,7
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	5,0	4,2	3,0	3,0	3,5	4,0	4,0	4,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,0	3,2	2,3	2,0	2,8	3,9	4,0	3,0
Flexibilidad horaria	4,0	3,2	2,1	1,0	2,5	4,0	4,0	3,3
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	4,0	4,4	3,0	3,8	5,0	4,0	4,3
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	5,0	4,3	4,2	5,0	4,8	4,0	4,0	4,4
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	n.a.	3,0	4,0	n.a.	3,0	4,0	3,0	3,6
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	4,0	3,0	4,0	n.a.	3,2	3,0	3,0	3,3
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	3,7	3,7	4,0	4,1	4,0	3,0	3,9
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	n.a.	3,5	2,4	2,0	3,1	4,0	3,0	3,4
Valoración media del Operador Logístico/Ferroviario	4,1	3,6	3,2	2,7	3,4	3,9	3,5	3,6

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

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,7
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	2,3
Valoración de daños sobre la mercancía	2,8

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

2.2 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador logístico/ferroviario	2,0	4,0	3,6	3,4
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga).	3,0	3,0	2,5	2,6
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	2,0	4,0	2,3	2,3
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	4,0	4,0	3,1	3,2
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,0	4,0	2,6	2,6
Flexibilidad horaria	2,0	4,0	2,1	2,1
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,0	4,0	3,4	3,4
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	3,0	5,0	4,4	4,3
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	3,0	3,0	4,0	3,7
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	3,0	4,0	3,7	3,6
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,0	4,0	3,8	3,7
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,0	4,0	3,0	3,0
Valoración media del Operador Logístico/Ferroviario	2,7	3,9	3,2	3,2

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

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	4,3
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	4,2
Valoración de daños sobre la mercancía	5,0

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

3.2 Valoración de las Empresas Ferroviarias (traccionadoras)

	Empresa Ferroviaria 1	Empresa Ferroviaria 2	Empresa Ferroviaria 4	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	4,0	5,0	4,9	4,7
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	4,9	n.d.	4,9	4,9
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	4,0	5,0	4,1	4,7
Flexibilidad horaria	4,9	n.d.	3,9	4,8
Valoración media del Empresa Ferroviaria	4,5	5,0	4,5	4,8

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

3.3 Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF)

	Media Ponderada
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc)	4,0
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	4,0
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	4,3
Valoración media del Administrador de Infraestructuras	4,1

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

3.4 Valoración de los Gestores de las Terminales

	Gestor Terminal 1	Gestor Terminal 2	Gestor Terminal 3	Gestor Terminal 4	Gestor Terminal 5	Media Ponderada
Flexibilidad del servicio	3,0	5,0	4,0	3,0	5,0	4,2
Cumplimiento de plazos y horarios	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	4,5
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,6
Valoración media de los Gestores de Terminal	3,7	4,7	4,0	3,3	5,0	4,4

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

3.5 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador logístico/ferroviario	5,0	5,0	4,0	4,9
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga) en base a auditorías de la marca y teniendo en cuenta % de daños y volumen transportado.	n.d.	n.d.	4,0	4,0
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	5,0	4,0	4,0	4,2
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	4,0	4,0	4,0	4,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	5,0	4,0	5,0	4,3
Flexibilidad horaria	5,0	4,0	3,0	4,2
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	5,0	5,0	4,7
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	5,0	5,0	4,0	4,9
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	4,0	4,0	4,0
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	n.d.	5,0	4,0	4,9
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	n.d.	5,0	4,2
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	5,0	4,0	4,0	4,2
Valoración media de los Operadores Logísticos/Ferroviario	4,6	4,4	4,2	4,4

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

4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,2
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	2,2
Valoración de daños sobre la mercancía	4,2

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

4.2 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Media Ponderada
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador logístico/ferroviario	3,2	1,0	3,0	2,7
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga).	4,0	n.d.	n.d.	4,0
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	2,2	2,0	3,0	2,3
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	4,0	1,0	2,0	3,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0	1,0	1,0	2,8
Flexibilidad horaria	3,0	n.d.	n.d.	3,0
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,2	2,0	2,0	2,7
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,0	2,0	2,0	3,2
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	n.d.	n.d.	4,0
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	3,0	n.d.	n.d.	3,0
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	3,0	3,0	3,6
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,2	2,0	2,0	2,7
Valoración media del Operador Logístico/Ferroviario	3,5	1,8	2,2	3,1

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