

# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



**INFORME 2016**  
**8ª EDICIÓN**  
SEPTIEMBRE 2017



## 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 15 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
- GM
- HYUNDAI
- MAZDA
- MERCEDES-BENZ
- MITSUBISHI
- NISSAN
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VAESA
- VW NAVARRA

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

➤ Transporte de vehículos nacional:

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

➤ Transporte de vehículos internacional:

- Capsa
- Cat
- Gefco
- Helicar
- Kozler
- Rodocargo
- Setram
- Sintax
- STVA
- Toquero
- Tradisa
- Trapiser
- Wallenius

---

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

## DATOS GENERALES

### Volúmenes transportados:

En lo que respecta al transporte de vehículos por carretera, a lo largo del año 2016 las empresas analizadas en el presente informe han transportado<sup>2</sup> más de **2.200.000 vehículos**, es decir, **un 0,9% más que un año atrás**.

**De los cuales 1.309.000 vehículos se corresponden con la distribución nacional**, lo que supone **un incremento del 3,9% con respecto a 2015**, dicho volumen 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. El incremento experimentado en la distribución nacional ha permitido que el bagaje del año en el transporte por carretera se mantenga en positivo a la hora de compararlo con 2015.

En el transporte internacional se han movido casi **909.000 vehículos**, suponiendo **un ligero descenso del -3,0%**. 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.

Esto ha supuesto la utilización de casi 171.000 y 115.000 camiones para distribución nacional e internacional, respectivamente. Si miramos el cómputo total, **en 2016 ha aumentado un 0,9% el volumen de vehículos transportados y se han mantenido constantes los camiones utilizados respecto a 2015**.

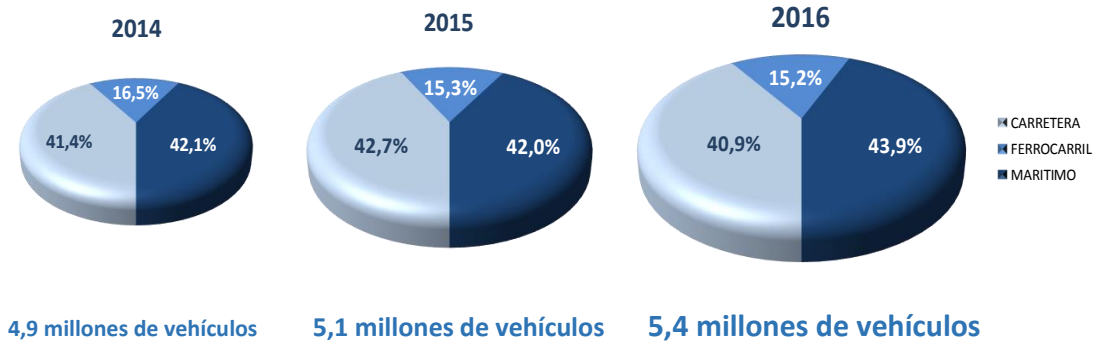
➤ Transporte nacional:	1.309.000 vehículos	171.000 camiones/año
➤ Transporte internacional:	909.000 vehículos	114.000 camiones/año
➤ <b>Total:</b>	<b>2.218.00 vehículos</b>	<b>285.000 camiones/año</b>

Estas cifras muestran dos comportamientos diferenciados, en primer lugar, el aumento del tráfico interior de vehículos (+3,9%) refleja la buena salud del sector de la automoción española y es que, a lo largo de 2016 las ventas de vehículos en nuestro país experimentaron un crecimiento del 11%, y además las fábricas situadas en España produjeron cerca de 2,9 millones de vehículos, lo que supone un incremento en la producción del 5,8%, de los cuales se exportaron el 84%.

A lo largo del año 2016 los distintos modos de transporte de vehículos han movilizado más de 5.417.000 vehículos, tanto a través del tráfico interno para abastecer al mercado nacional como de las exportaciones e importaciones de vehículos, lo que supone un incremento del 5,4% con respecto a 2015.

En lo referente a la distribución por modos de transporte, y teniendo en cuenta lo ya comentado, se observa como el transporte marítimo gana cuota (43,9%) con respecto al 2015, en detrimento del ferrocarril y el transporte de carretera. En cualquier caso, el transporte por carretera mantiene una cuota destaca del 41%.

<sup>2</sup> Esta comparativa 2016-2015 se ha realizado utilizando los vehículos transportados sometidos a valoración por las empresas asociadas a ANFAC.



## RESULTADOS GLOBALES

### TRANSPORTE NACIONAL:

La valoración global obtenida por el conjunto de empresas transportistas analizadas, tras la reducción experimentada en 2015, aumenta ligeramente en el último año hasta una puntuación de 3,7. Esto refleja unos servicios de transporte aceptables y en proceso de mejora. Muestra de ello es que todos los indicadores analizados aumentan o al menos consiguen mantener la misma puntuación que en la anterior edición. En esta línea cabe destacar:

- ✓ Compromiso del transportista: se detecta un elevado grado de compromiso por parte de las empresas transportistas, que tratan de buscar soluciones a las necesidades particulares de las marcas de vehículos mostrándose proactivas a colaborar y respondiendo con gran profesionalidad ante situaciones de urgencia o priorización de entregas.
- ✓ Calidad y flexibilidad: consecuencia directa del compromiso mostrado por el transportista es la percepción de calidad del servicio recibido, a lo que hay que añadir el elevado grado de flexibilidad, fiabilidad y profesionalidad que los fabricantes destacan con carácter general para el conjunto de operadores en este modo de transporte.

La mejora del servicio ofrecido por los transportistas y su percepción por parte de las marcas de vehículos se refleja directamente en el cuestionario ya que cinco de los nueve transportistas evaluados obtienen una puntuación satisfactoria en, al menos, uno de los indicadores, mientras que en la edición de 2015 exclusivamente dos transportistas consiguieron dicho objetivo.

En cualquier caso, los fabricantes señalan algunos aspectos en lo que avanzar para mejorar el servicio. Entre dichas áreas cabe destacar las siguientes:

- Sistemas de información: Los fabricantes consideran que debe aumentarse la información remitida, así como su celeridad. De una forma amplia se reclama avanzar en la implantación de sistemas que permitan conocer el estado del envío, su ubicación exacta en todo momento, así como transmitir al fabricante las posibles incidencias que pudiesen producirse en el transcurso del transporte en tiempo real. Esto permitiría al fabricante poder conocer, con la mayor exactitud posible, las horas de salida y llegada, así como estar preparado para la reparación de los daños, reduciendo los tiempos de transporte.
- Aumento / renovación de flotas: dada la situación de recuperación económica que se está experimentando tras dejar atrás la crisis iniciada en 2008 y la importante repercusión que ésta tuvo sobre el sector de la automoción, se encadenan ya varios años de crecimiento en el sector, tanto a través de las matriculaciones en el mercado español como de los niveles de exportación de las fábricas situadas en el territorio nacional. Todo esto está propiciando la necesidad de transportar mayores volúmenes de vehículos y, por tanto, de contar con un mayor número de camiones porta-vehículos. Algunos transportistas ya están avanzando en la mejora y ampliación de las flotas. Sin embargo, en esta misma línea, se sigue señalando la necesidad de mejorar el mantenimiento de la flota y continuar con su renovación. El estado de las flotas está directamente ligado con las incidencias que se producen, tanto en los transportes, como sobre los vehículos.
- Manipulación de los vehículos: en términos generales se mantiene invariable la puntuación de la anterior edición. En cualquier caso, los fabricantes señalan la importancia de seguir intensificando las jornadas formativas que siempre mejoran la calidad del servicio y reducen el número de incidencias en el transporte. En la misma línea, se hace especial incidencia en tratar de mejorar los sistemas de gestión de daños.

### **TRANSPORTE INTERNACIONAL:**

En el **transporte internacional** el índice global ha aumentado hasta alcanzar una puntuación de 3,9 puntos, es decir dos décimas más que hace un año. Esto le sitúa, de nuevo, con una puntuación mejor que el transporte nacional.

Los aspectos a mejorar serían muy similares a los del transporte nacional, destacando los siguientes:

- Disponibilidad / estado de las flotas: al igual que sucede en el transporte nacional, el mayor dinamismo del mercado hace necesaria un volumen mayor de flotas disponibles de camiones porta-vehículos.
- Sistemas de información: al igual que sucede en el transporte nacional, para los fabricantes es de gran importancia contar con información actualizada de todo el proceso de transporte de forma constante. Siendo incluso de mayor relevancia en el transporte internacional pues al tratarse de recorridos más extensos el efecto de cualquier tipo de incidencia en el transporte conlleva consecuencias de mayor impacto. Además, el poder conocer el punto de la ruta donde se producen dichas incidencias facilita la gestión de los daños que pudiesen producirse.
- Adaptación a la demanda: los mayores niveles de exigencia a la hora de entregar el vehículo al cliente final unido a que en ciertos casos no es posible contar con servicios urgentes de carácter internacional, hace que sea de gran importancia para las marcas de vehículos que se cumplan los plazos de entrega.
- Compromisos de compensaciones: aunque se mejora respecto al año 2015 este sigue siendo uno de los aspectos peor valorados. Tan sólo cuatro de las catorce empresas transportistas obtienen una puntuación aceptable.

Como aspectos positivos se destacan los siguientes:

- ✓ Comunicación y compromiso: de forma general existe una buena comunicación con la empresa y se percibe un importante compromiso de mejora del servicio por parte de los transportistas a través del análisis conjunto de los problemas existentes.
- ✓ Correcta manipulación de la documentación: es el aspecto que más ha mejorado su valoración en el cuestionario respondido por las marcas. El nivel alcanzado, con un 4,3 y una subida de 0,5 puntos es el indicador mejor valorado en lo relativo al transporte de la mercancía.
- ✓ Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior: el hecho de que este sea uno de los indicadores que mejor evoluciona es de gran importancia. Los fabricantes valoran positivamente este servicio ya que permite una mayor flexibilidad y coordinación en el transporte.

En lo que respecta al transporte internacional debe tenerse en cuenta la importancia de la homogenización de los estándares legislativos entre los países de la UE como es las dimensiones de los porta-vehículos o la circulación de los megatruck. Todo ello, mejorará la eficiencia del transporte.



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

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

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	4,5	3,2	4,0	3,4	3,3	2,7	3,7	3,5	3,4	3,4	3,8	3,4	3,9	3,7 =
RECOGIDA	4,3	3,3	4,2	3,8	3,9	3,7	3,3	3,4	4,3	3,6	3,2	3,1	3,5	3,9 ↑
TRANSPORTE	4,5	3,2	4,1	3,2	3,3	3,0	3,7	3,6	3,7	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8 =
ENTREGA	4,0	3,1	4,0	3,6	3,5	3,3	3,8	3,8	4,0	3,5	3,5	3,5	3,6	3,9 ↑
OTROS	4,3	3,2	4,0	3,6	3,5	3,3	3,8	3,9	4,3	4,0	3,6	3,6	3,7	4,0 ↑
PROMEDIO	4,3	3,2	4,1	3,5	3,5	3,2	3,7	3,6	3,9	3,7	3,6	3,5	3,7	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	TRANS. 9	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,9	4,7	3,9	2,9	3,9	3,3	3,6	3,8	3,9	3,8 ↑
Agilidad de respuesta comercial	4,1	4,7	3,9	3,9	3,9	2,5	3,2	4,6	3,5	3,7 =
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,3	3,9	3,4	2,9	3,9	3,0	3,3	4,1	3,8	3,5 =
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,1	3,8	3,0	2,9	3,4	3,0	2,5	3,8	3,4	3,1 =
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,5	4,5	3,0	3,9	3,6	3,7	2,7	4,4	3,5	3,4 ↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,6	3,9	3,4	2,9	3,9	3,3	2,8	3,8	3,4	3,4 ↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,5	4,7	3,4	3,9	3,9	3,3	3,3	3,8	3,7	3,6 =
Valoración General de la relación Cliente - Proveedor	3,6	4,3	3,4	3,3	3,8	3,2	3,1	4,0	3,6	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	TRANS. 9	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción: Valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	3,6	4,7	3,6	3,9	3,9	3,0	3,5	4,4	3,5	3,7 ↑
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	3,9	3,9	4,0	4,9	4,0	4,0	3,4	4,0	3,5	3,8 =
Valoración daños sobre vehículos (En base a las auditorías de las marcas % de daños y volumen transportado)	3,4	3,7	3,0	3,9	4,2	3,7	3,0	4,0	3,4	3,6 ↑
Valoración General de la recogida de la mercancía	3,6	4,1	3,6	4,2	4,0	3,6	3,3	4,2	3,5	3,7 ↑

### 1.3. Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,9	4,7	4,1	3,9	3,9	4,0	3,4	4,0	3,5	3,8 ↑
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados (por sinergias entre tráficos complementarios)	3,7	4,7	3,7	3,9	4,4	3,0	3,4	4,0	3,5	3,9 ↓
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,6	4,7	3,4	2,9	4,5	4,0	3,4	4,0	3,4	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...)	3,5	4,6	3,0	2,9	4,5	3,7	3,4	3,8	3,6	3,8 ↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,6	4,7	3,0	3,0	3,9	3,7	3,6	3,8	3,6	3,7 ↓
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,3	3,9	4,5	4,9	3,4	3,3	3,9	4,9	3,9	3,9 =
Valoración Global de la recogida de la mercancía	3,8	4,5	3,6	3,6	4,1	3,7	3,5	4,1	3,6	3,8 =

### 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	TRANS. 9	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	3,8	4,8	3,5	4,0	4,5	3,3	3,0	3,8	3,8	3,8 ↑
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	4,0	4,7	3,0	3,0	4,0	3,0	3,2	3,8	3,5	3,7 ↑
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	3,6	3,9	3,9	4,8	3,7	4,7	3,7	4,0	3,8	3,8 =
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	3,6	3,7	3,9	3,9	3,7	4,7	2,9	4,0	3,4	3,5 ↑
Valoración Global de la entrega de la mercancía	3,8	4,3	3,6	4,2	4,0	4,1	3,2	3,9	3,6	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	TRANS. 9	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	3,5	3,9	3,0	3,9	3,7	3,7	3,0	3,6	3,3	3,5 =
Formación del personal	3,7	4,7	3,4	3,0	3,9	4,0	3,7	4,0	3,6	3,7 =
Estado y mantenimiento de la flota	4,6	3,9	3,4	4,9	3,9	3,0	3,6	3,9	3,4	3,9 ↑
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,8	3,7	3,9	4,8	3,1	4,0	3,8	4,0	3,8	3,7 ↑
Imagen de la empresa	4,0	4,7	3,9	3,9	3,9	4,0	3,7	3,9	3,6	3,9 ↑
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,3	4,0	3,9	4,9	4,5	4,0	3,8	4,0	3,8	4,2 ↑
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	3,8	4,7	3,4	4,8	4,4	3,7	3,2	4,2	3,3	3,8 ↑
Cumplimiento del KPI del cliente	3,9	3,9	3,0	1,0	4,0	3,0	3,4	3,0	3,3	3,7 ↓
Valoración global de la empresa	4,9	4,7	3,4	3,9	3,9	4,0	3,6	3,9	3,6	4,0 ↑
Valoración media de otros aspectos	4,0	4,2	3,5	4,2	3,9	3,7	3,5	3,9	3,5	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	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,9	3,6	4,2	3,5	3,0	2,5	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,6	4,0	3,6 ↓
Agilidad de respuesta comercial	4,9	3,6	4,0	3,7	3,0	3,0	4,0	3,1	3,9	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0 ↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,9	3,2	4,0	3,5	3,0	2,9	2,0	4,0	3,0	3,9	4,0	2,8	4,0	3,4 ↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	4,0	3,0	4,0	3,5	3,3	2,4	4,0	3,7	3,0	3,0	3,7	3,0	4,0	3,5 ↓
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	4,9	2,6	4,0	3,2	3,6	2,5	4,0	3,3	4,0	2,1	3,8	3,6	3,5	3,8 ↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	4,0	3,6	4,0	3,2	3,3	2,5	4,0	3,2	3,0	3,0	3,2	2,7	4,0	3,4 ↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	4,9	3,2	4,0	3,2	3,6	3,4	4,0	3,2	4,0	4,0	4,0	3,6	4,0	3,9 =
Valoración Global de la relación Cliente - Proveedor	4,5	3,2	4,0	3,4	3,3	2,7	3,7	3,5	3,4	3,4	3,8	3,4	3,9	3,7 =

### 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	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción.	4,9	3,6	4,1	3,5	3,6	3,1	4,0	3,7	4,0	3,9	3,6	3,3	4,0	3,9 ↑
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar errores de documentación, faltas o deterioros	4,1	3,6	4,0	4,0	4,0	3,5	3,0	3,2	4,9	4,0	3,0	3,9	3,5	4,0 ↓
Valoración daños sobre vehículos	4,0	2,6	4,5	4,0	4,0	4,4	3,0	3,1	4,0	3,0	3,0	2,2	3,0	3,7 ↑
Valoración General de la recogida de la mercancía	4,3	3,3	4,2	3,8	3,9	3,7	3,3	3,4	4,3	3,6	3,2	3,1	3,5	3,9 ↑

### 2.3 Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	5,0	3,6	3,4	3,0	3,0	3,4	3,0	4,0	3,9	4,0	4,2	3,5	4,0	3,7 =
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficó asignados	5,0	2,6	4,8	3,0	3,0	3,5	3,0	3,1	4,0	4,0	3,9	4,2	4,0	4,2 =
Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior	2,9	3,6	5,0	3,0	3,0	2,2	4,0	4,0	4,0	4,1	4,3	3,8	4,0	4,2 ↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	4,9	3,2	4,8	3,4	3,3	3,0	4,0	3,9	3,0	4,0	3,8	3,6	4,0	3,8 ↑
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	4,9	3,0	3,3	3,0	3,3	2,5	4,0	2,6	2,9	4,0	3,7	3,8	3,0	3,4 ↓
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	4,9	2,6	3,3	3,4	3,3	2,5	4,0	4,0	3,0	4,0	3,7	3,4	4,0	3,4 ↓
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,1	3,6	4,1	3,5	4,0	3,8	4,0	3,2	4,9	4,0	3,8	4,3	4,0	4,3 ↑
Valoración Global de la recogida de la mercancía	4,5	3,2	4,1	3,2	3,3	3,0	3,7	3,6	3,7	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8 =

### 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	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	4,1	3,0	4,1	3,8	3,0	3,4	4,0	4,1	4,0	4,0	3,8	4,1	4,0	4,0 =
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,8	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,6 ↑
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	4,1	3,2	4,1	4,0	4,3	2,9	4,0	4,8	4,9	4,0	3,8	3,5	4,0	4,3 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,0	3,2	4,0	3,8	3,6	3,0	3,0	3,2	3,9	3,0	3,2	3,5	3,5	3,6 ↓
Valoración Global de la entrega de la mercancía	4,0	3,1	4,0	3,6	3,5	3,3	3,8	3,8	4,0	3,5	3,5	3,5	3,6	3,9 ↑

## 2.5 Valoración de otros aspectos de interés

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	TRANS. 13	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	4,1	4,0	3,9	4,0	4,0	4,3	4,0	2,9	2,6	3,1	3,6	3,9	3,0	<b>3,8 =</b>
Formación del personal	4,9	3,1	4,1	4,0	3,6	3,9	4,0	3,3	3,2	4,0	3,8	4,0	3,0	<b>3,6 ↓</b>
Estado y mantenimiento de la flota	4,0	4,9	3,8	3,7	4,6	3,0	3,0	3,5	2,6	4,0	3,2	4,9	3,0	<b>4,0 ↑</b>
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,0	5,0	4,0	3,0	2,0	2,1	4,0	4,5	3,6	4,0	3,7	3,3	4,0	<b>4,4 ↑</b>
Imagen de la empresa	4,9	3,9	3,4	3,7	4,0	3,3	3,0	3,3	3,6	4,0	3,2	3,3	4,0	<b>3,6 ↓</b>
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,0	5,0	4,7	4,0	3,0	3,1	4,0	3,9	3,6	4,0	4,0	4,0	4,0	<b>4,6 =</b>
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,0	4,9	4,0	3,0	3,6	3,4	4,0	2,7	3,2	4,9	4,1	3,7	4,0	<b>4,2 ↑</b>
Cumplimiento del KPI del cliente	4,0	3,8	4,0	3,7	3,3	2,9	4,0	3,9	3,2	4,0	3,4	4,0	4,0	<b>3,9 ↓</b>
Valoración global de la empresa	4,9	4,0	4,1	3,0	3,6	3,9	4,0	3,9	3,2	4,0	3,8	4,0	4,0	<b>4,0 ↑</b>
Valoración media de otros aspectos	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0 ↑</b>