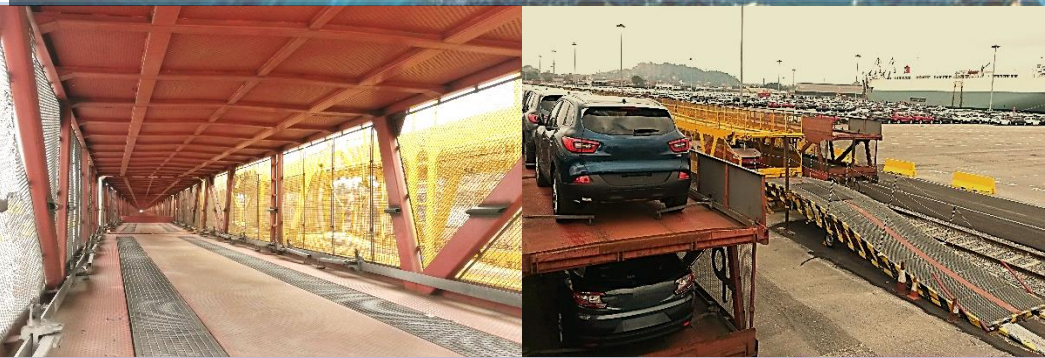


VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME 2016
9ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2017

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 9 de las empresas fabricantes de vehículos establecidos en España, refiriéndose al servicio recibido en el año 2016. 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 2 de las marcas importadoras participantes en el estudio.

- **BMW**
- **FIAT**
- **FORD**
- **GENERAL MOTORS**
- **PSA**
- **RENAULT**
- **SEAT**
- **VAESA**
- **VW 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.

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 alfabético¹ han sido:

- **Vehículos Nacional**

- Autometro
- Gefco
- Pecovsa
- Transfesa
- Syntax

- **Vehículos Internacional**

- Gefco
- Pecovsa
- Transfesa

- **Componentes Nacional**

- Comsa
- Renfe Multicliente
- TCB Railway
- Transfesa

- **Componentes Internacional**

- DB/SNCF
- Renfe
- Transfesa
- Unifeder

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

DATOS GENERALES

Volúmenes transportados

En 2016 las empresas asociadas a ANFAC que han participado en este estudio han transportado más de **822.000 vehículos por ferrocarril**, lo que supone un incremento del 4,5%, con respecto a 2015. Un total de 684.000 vehículos corresponden a transporte nacional. Se han utilizado, por lo tanto, 4.367 trenes, es decir, un 5,6% más que los que se emplearon el año anterior.

En lo que se refiere al transporte de componentes, los fabricantes de vehículos han empleado 2.909 trenes, de los cuales 1.693 han sido para trayectos nacionales y 1.216 para tránsitos fuera de las fronteras españolas.

Número de trenes utilizados en 2016

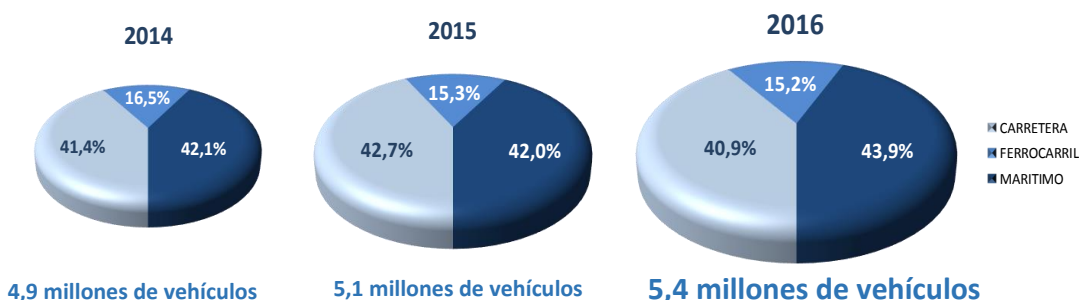
	Volumen de trenes utilizados	
VEHÍCULOS Nacional	3.525	4.367
VEHÍCULOS Internacional	842	
COMPONENTES Nacional	1.693	2.909
COMPONENTES Internacional	1.216	

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

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.

El mayor volumen de vehículos transportados, ha sido posible por dos factores principales, en primer lugar, la buena evolución de la producción de vehículos que en 2016 prácticamente ha alcanzado los 2,9 millones de vehículos con un incremento del 5,8%, siendo éste un sector netamente exportador (84% de su producción). Y, en segundo lugar, el crecimiento del mercado interior de vehículos. En 2016 se matricularon más de 1.147.000 turismos, lo que supone un incremento del 11%, de los que aproximadamente el 75% es de importación.

En este contexto de fuerte crecimiento de vehículos transportados, el modo de transporte ferroviario mantiene su cuota por encima del 15% gracias a la muy positiva evolución del número de vehículos transportados por este medio.



RESULTADOS GLOBALES

Síntesis de valoraciones 2016

	VEHÍCULOS		COMPONENTES	
	NACIONAL	INTERNACIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
Promedio operadores	3,4 ↓	3,4 ↑	4,3 ↑	3,8 ↑

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

Las valoraciones de las diferentes marcas participantes sobre los distintos operadores han sido muy similares a las del año 2015, ofreciendo una puntuación media para el uso del ferrocarril de 3,4, igual a la de hace un año, lo que supone que la calidad percibida del servicio del transporte de vehículos por ferrocarril es aceptable pero aún mejorable.

Al analizar por separado el transporte nacional del internacional se destaca que, si bien la calidad del transporte internacional sube dos décimas con respecto a 2015, la del nacional disminuye una décima. Este hecho podría explicarse por las mayores exigencias en términos de volumen del transporte nacional, motivadas por el aumento tanto de las matriculaciones en el mercado interno como del volumen de vehículos exportados.

La utilización de corredores ferroviarios para el acceso a los puertos es de gran importancia para los fabricantes. De hecho, el 25% del volumen total de vehículos que salen de los puertos para exportación llega a estos en ferrocarril con una tendencia creciente respecto a los últimos años. Dada esta circunstancia ANFAC y ADIF han creado desde el 2015 Grupos de Trabajo para los corredores más importantes del sector con el objetivo de mejorar la gestión sobre el corredor, analizar el aumento de longitud de los trenes, aumentar la flexibilidad en las terminales e identificar las inversiones necesarias para alcanzar la longitud de 750 metros, entre otros temas. Esta iniciativa está bajo el paraguas del Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC firmado a finales de 2013.

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

- **Capacidad de reacción ante aumentos de volumen a transportar:** Por segundo año consecutivo se ha incrementado de forma sustancial los volúmenes de vehículos a transportar. La asignación de nuevos modelos a las fábricas en los últimos años ha potenciado el transporte de vehículos por ferrocarril para su exportación. Es por ello, que se hace especialmente relevante la capacidad de adaptación del ferrocarril ante modificaciones de los planes de transporte. Sin embargo, vuelve a ponerse de manifiesto la necesidad de seguir avanzando en una mayor agilidad para adaptarse a los planes de producción y distribución de los fabricantes.
- **Calidad del servicio:** Aunque se siguen poniendo de manifiesto la necesidad de avanzar en el compromiso con la calidad, en esta ocasión se ha señalado una mejora importante en la proactividad de algunos operadores para la puesta en marcha de planes específicos que corrijan situaciones concretas de calidad. En cualquier caso, se hace visible la necesidad de mejorar la gestión de los daños en el transporte, especialmente en el proceso de carga y descarga. Debe impulsarse sistemas que permitan un control total en el proceso global del transporte para poder identificar la responsabilidad en los daños detectados.
- **Flotas de vagones:** La potenciación de este modo de transporte pone de manifiesto la necesidad de ampliar las flotas de vagones para incrementar los volúmenes transportados por ferrocarril. Por otro lado, se señala la necesidad de adecuar los vagones a las necesidades de los fabricantes tanto en dimensiones, para adaptarse a los nuevos conceptos de vehículo, como en relación con su mantenimiento y con las protecciones laterales que minimicen los daños en los procesos de carga y descarga.
- **Adecuación de corredores para longitudes de 750 m:** A lo largo del último año se ha seguido trabajando en los principales corredores del sector para avanzar en la gestión y las infraestructuras con el objetivo de aumentar el transporte ferroviario y su eficiencia. En general, estos avances, todavía limitados, han estado enfocados a la identificación de inversiones necesarias para la mejora del corredor y de las terminales de acceso a los principales puertos de exportación. Algunas de estas inversiones se han recogido en los el Fondo de Financiación de Accesibilidad Terrestre de los puertos, estando previsto su desarrollo a partir del año 2017. Estos grupos analizan también mejoras de gestión que ha permitido con las infraestructuras actuales y las modificaciones ya realizadas en algunos puertos aumentar la longitud hasta 600 m para tráficos nocturnos. Es muy importante continuar este trabajo que está impulsado por el Acuerdo ANFAC-ADIF y en el que Puertos del Estado está colaborando de forma activa junto con el resto de integrantes de la cadena logística.
- **Comunicación y gestión de la información:** Se encuentran bien valorados los servicios de información sobre el estado de los envíos, así aspectos como la facilidad de contacto, atención y eficiencia del interlocutor habitual; los flujos de información y comunicación con el operador. En cualquier caso, sigue siendo difícil conocer las causas por las que no ha llegado o salido un tren, siendo necesario crear estrategias de emergencia ante imprevistos por parte de los intervinientes en la cadena de transporte.
- **Incidencia de huelgas:** Es necesario incluir los trenes de vehículos en los servicios mínimos ante huelgas en el transporte ferroviario. En las fábricas de uso intensivo de este modo de transporte la huelga puede parar la fábrica ante la imposibilidad de dar salida a los vehículos de la campa del fabricante, con las consecuencias sociales y económicas que tiene esta circunstancia.

Transporte internacional de vehículos

En el transporte internacional de vehículos la valoración ha mejorado ligeramente, aunque sigue teniendo una valoración inferior a la del transporte nacional. Los aspectos que se destacan siguen siendo los mismos que en años anteriores:

- **Adaptación de la demanda y estabilidad en los flujos:** El transporte internacional tiene unas dificultades añadidas sobre la continuidad de los flujos y el tiempo de reacción antes imprevistos y cambios en la demanda de trenes. Se señala la necesidad de aumento de medios de tracción y maquinistas de forma que se adapten de forma flexible a las necesidades de los fabricantes.
- **Comunicación y gestión de la información:** En este aspecto, al igual que sucede en el transporte nacional de vehículos en el internacional las marcas perciben una mejoría en la gestión de la información, así como la información sobre el estado de los trenes en ruta y la comunicación directa con los interlocutores habituales.
- **Aspectos comerciales:** se aprecia una mejoría en la exactitud, rapidez y eficacia del funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación y relacionados con el área comercial.
- **Compromiso de calidad:** de forma general se observa una mejora en los aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado por los operadores, destacándose especialmente el avance que se ha producido en los planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio.
- **Mantenimiento del material móvil:** la solución de los problemas de mantenimiento en los vagones continúa siendo lenta y sin adaptarse a las necesidades de los fabricantes. Además, es necesario un aumento de la capacidad para transportar los mayores volúmenes de vehículos.
- **Responsabilidad ante daños:** Al igual que en el transporte nacional, se solicita la puesta en marcha de criterios y sistemas concretos y definidos para identificar la responsabilidad en los daños a la hora de la carga y descarga de vehículos.

b) Transporte de componentes del automóvil:

El transporte de componentes se vuelve un factor clave en la cadena de producción de vehículos, pues la no disponibilidad de estos provoca costes muy elevados y riesgo de parada de fábrica. Por este motivo es esencial conocer cómo valoran los fabricantes de vehículos el servicio prestado por los diferentes operadores ferroviarios en el transporte de componentes e identificar los aspectos que requieren una mejora y aquellos en los que el servicio alcanza niveles satisfactorios.

En este sentido, y en comparación con el 2015, debe destacarse la mejora del indicador global del transporte de componentes por ferrocarril al pasar de un 3,5 a un 4,1, alcanzando así el nivel de satisfactorio, mejorando prácticamente las puntuaciones de todos los indicadores. En concreto, se obtienen mejores puntuaciones en el transporte nacional.

Los principales aspectos a destacar son los siguientes:

- **Cumplimiento de los plazos y horarios:** se produce una notable mejoría en este aspecto, que es crítico para el fabricante de automóviles. Alcanzando una excelente puntuación en el transporte nacional y mejorando la del transporte internacional hasta el nivel de satisfactorio.
- **Capacidad de reacción ante aumentos o disminuciones del volumen a transportar:** este aspecto se apunta como excelente en el caso del transporte nacional, aunque con matices según el operador.
- **Sistemas de información:** todos los aspectos relacionados con el traspaso de información entre el operador y los fabricantes o el seguimiento de los trenes en ruta mejoran tanto en el transporte nacional como en el internacional.

1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1 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	5,0	3,8	3,9	3,9	4,0	4,1 ↓
Tiempo de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	4,0	3,0	2,8	2,6	1,0	2,8 ↑
Control de calidad en el proceso de carga y descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador	5,0	3,1	3,9	3,6	2,0	3,8 ↓
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	4,0	3,7	3,8	3,0	2,0	3,4 ↓
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,0	3,5	2,9	2,6	1,0	2,6 ↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	5,0	4,0	4,9	3,9	3,0	4,4 =
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	4,0	4,0	4,4	3,9	n.d.	4,0 =
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	5,0	4,7	4,9	4,8	4,0	4,8 ↑
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	5,0	4,0	4,8	3,9	3,0	4,4 ↑
Grado de cumplimiento del KPI del cliente	n.d.	4,0	3,0	3,0	3,0	3,1 =
Valoración global del servicio del operador	4,0	3,8	4,0	3,8	3,0	3,8 ↓

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	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	n.d.	3,5	3,7	3,7	3,0	3,6 ↓
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,0	4,0	3,8	3,6	2,0	3,7 ↑
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	3,7	4,2	3,2	4,0	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	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	3,9	3,8	3,0	3,8 ↓

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)	2,7 ↓
Proactividad para la ampliación de surcos ante solicitud del cliente	2,7 ↑
Atención a las solicitudes de ampliación de longitudes	3,1 ↑

1.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	3,7 ↑	3,0 ↓
Flexibilidad horaria	3,6 ↑	2,5 ↓
Trato a las mercancías	3,6 ↓	3,6 ↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	3,8 ↑	3,3 ↓
Proactividad para la ampliación de capacidad ante las necesidades del cliente	2,6 ↓	2,3 ↓
Valoración global del servicio en terminales	3,8 ↑	2,8 ↓
Media Ponderada	3,5 ↑	2,9 ↓

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

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

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

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	OPERADOR 3	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	n.d.	3,6	3,6 ↑

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	4,0	5,0	4,9 ↑
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	3,0	4,0	5,0	4,9 ↑
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	3,0	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	4,4 ↑
--	-------

3.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	4,0 ↑	4,4 ↑
Flexibilidad horaria	3,7 ↑	4,1 ↑
Trato a las mercancías	4,0 ↑	4,0 ↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,6 ↑	4,4 ↑
Valoración global del servicio en terminales privadas	4,0 =	3,3 ↓
Media Ponderada	4,1 ↑	4,0 ↑

4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

4.1 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	2,2	4,6	4,5	3,0	4,1 ↑
Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga)	n.d.	n.d.	4,0	4,0	4,0 =
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,4	4,3	4,0	4,0	3,8 ↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	1,8	3,6	3,5	3,0	3,2 ↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	2,2	4,3	4,2	4,0	3,8 ↑
Funcionamiento de los sistemas informáticos en procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	n.d.	n.d.	4,0	3,0	4,0 ↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	2,2	4,3	4,8	4,0	4,1 ↑
Información y comunicación en general	2,2	3,6	3,7	4,0	3,4 ↑
Valoración global del servicio del operador	2,8	3,6	4,0	4,0	3,6 ↑

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	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	3,0	n.d.	3,6	4,0	3,5 ↑
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos internacionales	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0 ↑

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	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,4	4,6	4,2	4,0	4,2 ↑