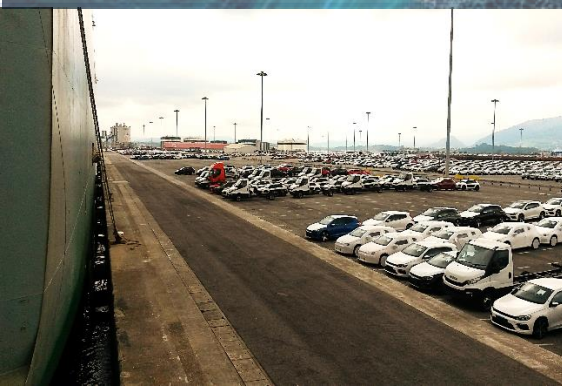


# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA MARÍTIMO - PORTUARIA



INFORME 2018  
12ª EDICIÓN

JULIO 2019

## ÍNDICE

### 1. Introducción, metodología y datos generales

### 2. Resultados globales y conclusiones

### 3. Análisis por puertos

- Puerto de Barcelona
- Puerto de Málaga
- Puerto de Pasajes
- Puerto de Sagunto
- Puerto de Santander
- Puerto de Tarragona
- Puerto de Valencia
- Puerto de Vigo

## 1. INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA Y DATOS GENERALES

Este informe es un estudio sectorial elaborado por ANFAC que recoge la valoración de la logística marítimo-portuaria en el tráfico de vehículos sobre la base de un cuestionario cumplimentado por las empresas asociadas de ANFAC.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario específico que este año ha sido contestado por 16 empresas automovilísticas asociadas a ANFAC, la mitad de ellas con actividad industrial en España. Los cuestionarios se enviaron a las empresas participantes en abril de 2019 y se les preguntó por la actividad del año 2018. La obtención de resultados, su análisis y valoración de resultados tuvo lugar en los meses de mayo y junio.

El estudio abarca una serie de aspectos relevantes para configurar un servicio portuario competitivo de acuerdo con los niveles de calidad requeridos por el fabricante para el transporte marítimo de vehículos. Los principales apartados analizados son:

- Nivel de implicación de la Autoridad Portuaria.
- Gestión de los trámites aduaneros.
- Nivel de accesibilidad al puerto.
- Estado de las zonas de depósito y agilidad en la gestión.
- Manipulación de los vehículos y seguimiento de las normas establecidas por el fabricante para dicha manipulación en su interconexión con todos los modos de transporte y en la propia terminal.
- Incidencias sobre los vehículos.
- Flexibilidad de los servicios portuarios, etc.

Las cuestiones planteadas a las empresas para cada uno de estos aspectos son las que se recogen en los cuadros detalle de cada uno de los puertos.

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

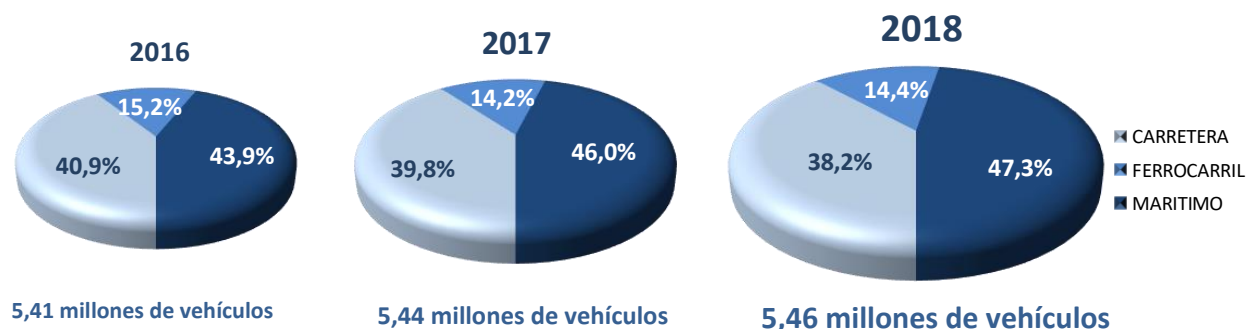
- BMW
- FIAT
- FORD
- HYUNDAI
- KIA
- MAZDA
- MERCEDES
- MITSUBISHI
- NISSAN
- OPEL
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN
- VOLKSWAGEN NAVARRA

## Volúmenes transportados

En 2018, de acuerdo con los datos de Puertos del Estado, se transportaron por los puertos españoles más de 3,28 millones de vehículos, lo que supuso un ligero crecimiento en el volumen de vehículos del 0,5%. Si bien, al analizar los movimientos de vehículos por tipo de tráfico se observa que, la exportación de vehículos cayó un -1,4%, hasta los 2,06 millones de vehículos, en línea con el comportamiento de la producción y exportación de vehículos españoles, que cayeron un -1,0% y un -0,6% respectivamente. La importación, por su parte, crece un 3,8% hasta alcanzar los 1,22 millones de vehículos, siguiendo la tendencia creciente del mercado nacional de turismos, el cual creció un 7%.

De los 21 puertos que durante 2018 tuvieron tráfico de vehículos en régimen de mercancía, este informe se centra en analizar 8 de ellos. Estos son los de mayor relevancia tanto para la importación como exportación de vehículos. Por estos puertos se transportaron más de 2,91 millones de vehículos, un 88,7% del total de vehículos transportados por la red de Puertos del Estado.

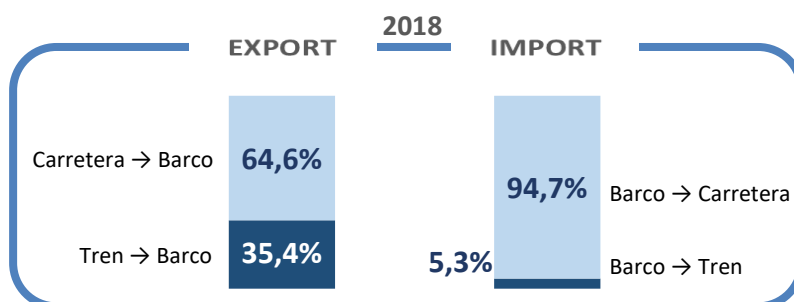
El volumen de vehículos que comprenden los fabricantes que han participado en el informe superan los 2,58 millones de vehículos, esto es, un 88,8% de los vehículos que se han transportado por los 8 puertos de interés, lo que supone una cobertura 2,8 puntos porcentuales mayor que la del informe de 2017. Según el tipo de tráfico, en 2018 los fabricantes de vehículos han valorado la logística marítima de 790.000 vehículos de importación y 1.797.000 de exportación o con dirección a las Islas Canarias e Islas Baleares.



El volumen total de vehículos transportados durante 2018 se mantuvo en unos niveles muy similares a los de 2017 y 2016, mostrando un ligero crecimiento del 0,4% respecto al volumen de hace un año.

Si bien, al analizar las cuotas de cada uno de los distintos modos, el transporte marítimo vuelve a incrementar su cuota sobre el total de vehículos transportados en 1,3 puntos porcentuales.

Analizando la intermodalidad en los puertos españoles, se observa como el ferrocarril continúa ganando relevancia en el transporte de vehículos en términos agregados, ya que los vehículos que se aproximan o sacan del puerto en ferrocarril pasan de representar un 23,1% en 2017 a un 25,2% en 2018. Si bien, al este incremento de la cuota se produce exclusivamente en la exportación donde los vehículos transportados en ferrocarril suponen el 35,4% del total de vehículos transportados hasta puerto frente al 34,1% de hace un año. Mientras que en el tráfico de importación pierde cuatro décimas y pasa a representar el 5,3% de los vehículos llevados a puerto.



## 2. RESULTADOS GLOBALES Y CONCLUSIONES

El transporte marítimo por sus características propias y su capacidad se torna en un modo de transporte vital para el sector del automóvil tanto para los tráficos de importación como para la exportación de los vehículos que se producen en España.

Precisamente por la importancia que tiene para el sector este modo de transporte, desde ANFAC se impulsa el **Esquema de Calidad ANFAC – Puertos del Estado**, que tiene por objetivo cuidar de la calidad del servicio entre todos los actores intervinientes en la Comunidad Portuaria, el esquema funciona mediante auditorías independientes que garantizan la correcta manipulación de los vehículos nuevos y el funcionamiento adecuado de los Puertos, según un Referencial Específico que recoge las exigencias mínimas del sector. Una vez superadas las auditorías, el esquema supone la obtención de un Certificado de Calidad, que lleva asociado la reducción de determinadas tasas portuarias. Desde hace años está implantado en todos los puertos españoles que intervienen en la logística del automóvil.

Analizando las valoraciones de los fabricantes de vehículos que han participado en la presente edición del informe de Valoración Logística Marítimo – Portuaria se extraen las siguientes conclusiones principales:

- **El transporte marítimo de vehículos continúa creciendo:** al igual que sucediese en 2017, durante 2018 la buena salud del mercado nacional de vehículos ha impulsado el transporte marítimo de los mismos, el crecimiento del mercado de un 7,0% ha hecho que las importaciones de vehículos nuevos por los puertos crezcan un 3,8%, hasta superar los 1,22 millones. Mientras que la exportación de vehículos muestra una ligera caída, -1,4%, similar a la de la producción de vehículos en las plantas situadas en España, -1,0%.
- **La valoración global se reduce por segundo año consecutivo:** en 2018 la valoración media ponderada se reduce en una décima respecto al 2017, de esta forma pasa de una valoración satisfactoria de 4,1 a una suficiente de 4,0. En cualquier caso, hay que señalar que **hay cuatro puertos que mejoran su puntuación**, y dos que lo mantienen, por lo que se pone de manifiesto el avance positivo, que con carácter general, se está produciendo en el servicio ofrecido por los puertos. Sólo dos puertos reducen su puntuación y arrastran la valoración general a la baja.
- **Es destacable la recuperación del indicador de agilidad en la gestión de los trámites aduaneros** que vuelve a recuperar la valoración de 4,4, la máxima obtenida por cualquier indicador, **empatando ahora con la accesibilidad por carretera.**
- A pesar de mantener una valoración satisfactoria de 4,1 sobre 5, **la valoración de la Autoridad Portuaria cae ligeramente respecto a hace un año**, este hecho refleja la importancia que tienen para los fabricantes de vehículos tanto el mantenimiento y la mejora de las infraestructuras en los puertos, así como la proactividad de la Autoridad Portuaria para anticiparse y resolver los problemas planteados por el cliente.
- Los dos KPIs con las valoraciones más bajas están ligados directamente con el trato que a los vehículos durante su manipulación, concretamente en la carga y descarga tanto de trenes como de barcos. Lo que evidencia **la necesidad de, por un lado, continuar avanzando en la formación del personal** encargado de estas operativas, así como de **adaptar las capacidades a los crecientes volúmenes de vehículos que se operan tanto por tren como en los puertos.**
- **Sigue habiendo áreas importantes de mejora** que tienen incidencia diferencial entre puertos:
  - **Automatización de procesos dentro de los puertos.** Debe impulsarse la implantación de nuevas tecnologías que permiten realizar numerosos procesos de manera automática aportando una reducción en los tiempos y una ganancia de eficiencia. Por ejemplo, aportar sistemas que permitan conocer en todo momento el estado y ubicación de los vehículos.
  - Ante el creciente interés de los fabricantes de vehículos de emplear el ferrocarril para la aproximación de los vehículos hasta los Puertos, se hace necesario **potenciar la conectividad ferroviaria** de manera que aquellos Puertos que aún no cuentan con acceso ferroviario dispongan de él, así como **permitir la llegada de trenes de mayor longitud.** En este sentido, en febrero de este año se firmó la renovación del Acuerdo de Colaboración ANFAC – ADIF hasta 2020 con el fin



de continuar fomentando el mantenimiento y creación de grupos de trabajo multidisciplinares para el análisis y mejora de las infraestructuras de los principales corredores del automóvil.

- **Mayor flexibilidad del servicio y adaptación a las necesidades de los fabricantes.** Siendo este uno de los pocos indicadores que disminuyen su valoración, es necesario destacar la importancia que tiene para el sector poder contar con servicios que se adapten a la fluctuación del mercado y la producción a unos costes competitivos.
- **Adaptación a las nuevas tecnologías de los vehículos.** La irrupción de nuevas formas de propulsión en los vehículos, tales como el gas, la electricidad o el hidrógeno, hace necesario que los Puertos estén preparados para su correcta manipulación.
- **Formación y concienciación.** Cuidar en todo momento la integridad de los vehículos es un aspecto de gran importancia para los fabricantes, por ello es indispensable proporcionar la formación necesaria al personal encargado de su manipulación para alcanzar un servicio de calidad acorde al que los propios clientes de los fabricantes exigen a la hora de recibir sus vehículos.

## Ranking de puertos peninsulares. Valoración 2018

		Valoración sobre 5	Número de vehículos (1)	Representatividad % vehículos analizados (2)
1º	SANTANDER	4,3 ↑	486.470 ↓	97,8% ↑
2º	SAGUNTO*	4,2 =	284.351 ↑	71,3% ↓
	MÁLAGA*	4,2 ↑	42.153 ↓	100,0% ↑
3º	PASAJES	4,1 ↓	254.673 ↑	90,5% ↓
4º	VALENCIA	4,0 ↑	510.271 ↑	89,8% ↑
	TARRAGONA	4,0 ↑	191.912 ↓	95,0% ↑
5º	BARCELONA	3,9 ↓	729.105 ↓	83,3% ↑
	VIGO*	3,9 =	414.904 ↓	90,5% ↓

Orden de los puertos en cada una de las categorías de mayor a menor volumen de vehículos transportados.

(\*) Puertos condicionados en su valoración por no disponer de acceso ferroviario a las terminales de vehículos.

(1) Fuente: Puertos del Estado.

(2) Porcentaje de los datos facilitados por las marcas que han participado en el informe sobre los volúmenes oficiales de Puertos del Estado.

**Media ponderada 4,0 ↓**

↑ ↓ =	respecto de 2017
-------	------------------

≤ 1	muy insatisfactorio
> 1 y ≤ 2	insatisfactorio
> 2 y ≤ 3	mejorable
> 3 y ≤ 4	suficiente
> 4 y ≤ 5	satisfactorio

## Escalas de puntuación del detalle de preguntas del cuestionario

Preguntas de valoración		Preguntas sobre tiempos		Preguntas sobre vehículos dañados	
≤ 1	Muy insatisfactorio	1	> 60 min	1	Escala de 1 a 5 en base a auditorías realizadas por la marca teniendo en cuenta el volumen y el % de daños detectado.
> 1 y ≤ 2	Insatisfactorio	2	45-60 min	2	
> 2 y ≤ 3	Aceptable	3	30-45 min	3	
> 3 y ≤ 4	Satisfactorio	4	15-30 min	4	
> 4 y ≤ 5	Muy satisfactorio	5	< 15 min	5	

Todas las valoraciones promedio se obtienen ponderando por volumen de vehículos. En cada ponderación sólo se consideran las respuestas contestadas.

## Valoración global Puertos 2018

	Nº vehículos Puertos del Estado	Autoridad Portuaria		Accesibilidad		Agilidad asignación zonas de depósito	Manipulación, cumplimiento instrucciones de la marca, daños sobre vehículos, etc.				Incidencias sobre vehículos por otras causas	Flexibilidad del servicio	PROMEDIO PUERTO
		Proactividad	Trámites aduaneros	por carretera	por ferrocarril		en carga y descarga camiones	en carga y descarga trenes	en carga y descarga barcos	en zonas de depósito			
SANTANDER	486.470	4,1	4,5	4,5	4,8	4,5	4,1	4,3	3,9	4,3	4,1	4,1	4,3 ↑
SAGUNTO*	284.351	4,9	5,0	4,8		4,8	4,3		4,0	4,8	4,6	5,0	4,2 =
MÁLAGA*	42.153	4,3	5,0	5,0		5,0	4,8		4,4	4,8	4,7	4,0	4,2 ↑
PASAJES	254.673	4,3	3,9	4,4	3,8	4,4	4,0	3,8	4,2	3,9	4,2	4,5	4,1 ↓
VALENCIA	510.271	4,4	4,3	4,2	3,3	4,3	4,3	3,4	3,5	4,4	4,0	4,2	4,0 ↑
TARRAGONA	191.912	3,9	4,2	4,0	4,1	4,0	3,9	4,0	4,1	4,3	3,5	3,5	4,0 ↑
BARCELONA	729.105	4,0	4,2	4,1	4,0	3,9	4,1	3,6	3,8	3,8	4,1	3,2	3,9 ↓
VIGO*	414.904	3,7	4,7	4,9		4,1	4,6		3,6	4,6	4,6	4,6	3,9 =
<b>TOTAL</b>	<b>2.913.839</b>	<b>4,1 ↓</b>	<b>4,4 ↑</b>	<b>4,4 =</b>	<b>4,0 =</b>	<b>4,3 =</b>	<b>4,2 =</b>	<b>3,8 ↓</b>	<b>3,8 =</b>	<b>4,3 =</b>	<b>4,2 =</b>	<b>4,0 ↓</b>	<b>4,0 ↓</b>

(\*) Puertos penalizados por no tener acceso ferroviario

El número de vehículos de los puertos de Valencia y Sagunto está estimado a partir de los volúmenes analizados en el informe



### 3. ANÁLISIS POR PUERTOS

#### Puerto de BARCELONA

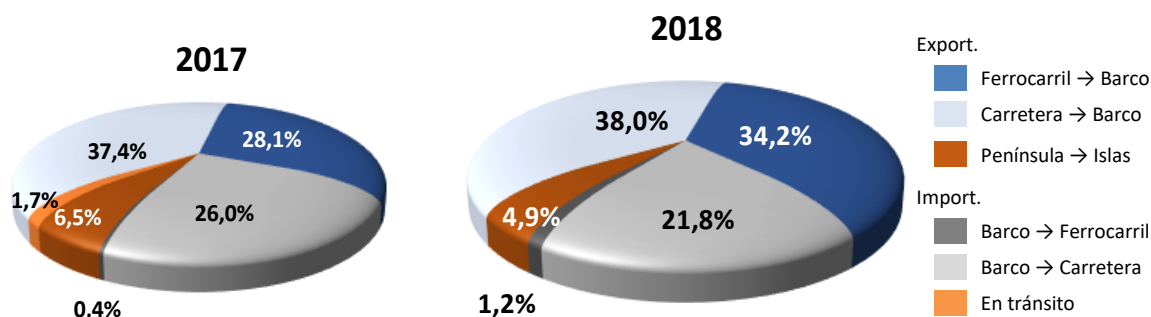
Valoración 2018 **3,9**

Valoración 2017 **4,1**

El Puerto de Barcelona repite como líder en tráfico de vehículos a pesar del ligero descenso del -2,8% en el volumen de vehículos respecto a 2017. Durante 2018 se movieron a través de este puerto más de 729.000 vehículos nuevos en régimen de mercancía, de los cuales en el presente informe se analiza el 83%.

Según se desprende de los diferentes tráficos analizados en el informe, el puerto incrementa su carácter exportador, ya que este tipo de tráfico supone el 72,2% del total analizado, cerca de siete puntos más que hace un año.

En cuanto a la forma en la que llegan o salen los vehículos del Puerto de Barcelona, destaca el aumento de cuota del ferrocarril que se incrementa del 28% hasta superara el 34%. La carretera sigue siendo el modo más empleado al suponer cerca del 60%.



#### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,2 =
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,2 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	3,7 ↓
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,0 ↓</b>

#### Trámites aduaneros

	Valoración
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,2 ↓
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,2 ↑
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,2 =</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera	3,8 ↓
	Retenciones de tráfico	3,5 ↓

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	3,9	4,6	3,6	4,7	4,5 ↑
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	3,8	4,7	3,8	4,7	4,5 ↓

<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>	3,9	4,7	3,7	4,7	4,1 ↓
---	-----	-----	-----	-----	-------

### A.2 Acceso ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias	2,0	4,6	1,6	5,0	3,8 ↓
Gestión instalaciones ferroviarias	3,0	4,6	2,2	5,0	4,0 ↓
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga	3,0	4,4	3,0	5,0	4,2 ↓

<b>Valoración de la accesibilidad por ferrocarril</b>	2,7	4,5	2,3	5,0	4,0 ↓
---	-----	-----	-----	-----	-------

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*	2,9	3,6	2,3	4,7	3,7 ↓
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	3,3	4,4	2,6	4,7	4,1 ↓

<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	3,1	4,0	2,4	4,7	3,9 ↓
-----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-------

\* suponiendo que la Marca ha avisado previamente de la llegada del camión.

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,3	3,9	4,4	4,7	4,1 ↓
	Modo conducción	4,3	3,9	4,4	4,7	4,1 ↑
	Vestimenta	4,4	3,9	4,4	4,8	4,2 ↓
	Preparación y cuidado	4,3	3,9	4,4	4,7	4,1 ↓
Valoración daños sobre vehículos		4,3	3,8	4,2	4,6	4,1 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,3</b>	<b>3,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,7</b>	<b>4,1 ↓</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,0	2,7	2,2	4,0	3,2 ↓
	Modo conducción	3,0	2,6	2,2	4,0	3,1 ↓
	Vestimenta	3,0	3,5	3,4	5,0	4,2 ↓
	Preparación y cuidado	3,0	3,3	2,2	5,0	3,8 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,0	3,3	2,2	5,0	3,8 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>2,4</b>	<b>4,6</b>	<b>3,6 ↓</b>

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,4	3,6	2,3	3,2	3,2 ↓
	Modo conducción	3,7	3,2	2,6	3,9	3,4 ↓
	Vestimenta	3,9	4,2	3,3	4,7	4,2 ↓
	Preparación y cuidado	3,6	4,0	2,8	4,7	4,1 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,3	4,2	2,8	4,7	4,1 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>2,8</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8 ↓</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,0	3,5	2,3	3,2	3,1 ↓
	Modo conducción	3,3	3,3	2,8	4,7	3,7 ↓
	Vestimenta	3,6	4,2	3,1	4,7	4,1 ↓
	Preparación y cuidado	3,2	4,1	2,5	4,7	4,0 ↓
Valoración daños sobre vehículos		2,9	3,9	2,6	4,7	3,9 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,2</b>	<b>3,8</b>	<b>2,6</b>	<b>4,4</b>	<b>3,8 ↓</b>

#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	3,6	4,4	3,0	4,7	4,2 ↓
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	3,3	3,6	2,6	3,9	3,5 ↓
Por fenómenos atmosféricos	3,6	4,7	3,1	4,9	4,5 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>3,5</b>	<b>4,2</b>	<b>2,9</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1 ↓</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	2,2	3,4	1,5	4,7	3,5 ↓
	...en fechas no habituales	2,2	3,4	1,5	3,9	3,2 ↓
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		1,9	3,0	1,4	3,8	2,9 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>2,1</b>	<b>3,3</b>	<b>1,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,2 ↓</b>

--- --

### Resumen - Valoración Puerto de Barcelona 2018

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES			
OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4
3,3	3,9	2,8	4,6

	VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	3,9 ↓
Proactividad del Puerto y relación con el cliente	4,0 ↓	
Trámites aduaneros	4,2 =	
Acceso por carretera	4,1 ↓	
Acceso ferroviario	4,0 ↓	
Asignación zonas depósito	3,9 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,1 ↓
	carga/descarga trenes	3,6 ↓
	carga/descarga barcos	3,8 ↓
	en zonas de depósito	3,8 ↓
Otras incidencias sobre vehículos	4,1 ↓	
Flexibilidad de servicios	3,2 ↓	

- El Puerto de Barcelona sufre en 2018 una revisión a la baja en su valoración pasando de una valoración global de 4,1 en 2017 a un 3,9 este año. Esto le ha supuesto pasar a ocupar la última posición del ranking junto con el Puerto de Vigo.
- Excepto en un operador (operador 4), que aumentó en una décima su valoración, el resto reduce su puntuación. Es muy significativo el recorte para el operador 3 que pasa de una puntuación de 3,6 a un 2,8 en esta nueva valoración. Los fabricantes hacen referencia, para este último caso, a una reducción en la eficiencia y calidad del servicio por saturación de la terminal que se manifiesta, sobre todo, en muy bajas puntuaciones en manipulación e incidencias.
- La bajada de las puntuaciones se produce en todos los KPIs, excepto en el despacho de las mercancías, que mantiene una valoración satisfactoria de 4,2. Los fabricantes ponen de manifiesto las mayores dificultades para los movimientos de los vehículos en el interior del puerto debido a la interacción con otros tráficos de mercancías que se han intensificado.
- En la valoración de los accesos al Puerto, por carretera o ferrocarril, y la asignación de las zonas de depósito se ha producido una bajada de las valoraciones debido a un incremento de los tiempos de tránsito. Se señala, en general, el incremento de la congestión de las carreteras que dan acceso al Puerto que se añaden a las retenciones que se producen en el interior del mismo. En cuanto al ferrocarril se destaca la elevada saturación de alguna terminal, además de la imposibilidad de cargar en un mismo tren vehículos con destino a dos terminales del puerto diferentes.
- También se pone de manifiesto la necesidad de seguir impulsando el cumplimiento de las instrucciones de la marca en la carga y descarga de vehículos. Una vez más la velocidad de conducción de los vehículos para su posicionamiento es uno de los puntos señalados.
- Por último, se destaca el elevado sobrecoste para realizar operaciones fuera de los horarios habituales lo que dificulta la flexibilidad necesaria para el automóvil. Esto dificulta el correcto cumplimiento de los planes de transporte.

## Puerto de MÁLAGA

**Valoración 2018** **4,2**

 Valoración 2017 **4,1**

Por el puerto de Málaga se transportaron en 2018 un total de 42.153 en régimen de mercancía para importación y exportación, de los cuales se analizan el 100% de los vehículos importados, que se distribuyen a través de la red de carreteras por toda España.

### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,0 =
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,9 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,0 =
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,3 ↑</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	5,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>5,0 =</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera	5,0 =
	Retenciones de tráfico	5,0 =

		PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	4,9 =
	Tiempo medio desde punto carga /descarga hasta salida camión del puerto	5,0 =

<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>	<b>5,0 =</b>
---	--------------

### A.2 Acceso ferroviario

Los fabricantes no utilizan el ferrocarril para su acceso al puerto, a pesar de disponer de infraestructuras de entrada al puerto, debido a que la disponibilidad de horarios y frecuencias no cubre las necesidades del sector, así como la falta de una terminal específica para vehículos. Por tanto, la valoración para el Puerto de Málaga en lo que se refiere a accesibilidad ferroviaria hasta las terminales se equipara a aquellos puertos que no disponen de este tipo de accesos.



## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*	5,0 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	5,0 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>5,0 ↑</b>

\* suponiendo que la Marca ha avisado previamente de la llegada del camión.

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga y descarga de camiones

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0 =
	Modo conducción	5,0 =
	Vestimenta	5,0 =
	Preparación y cuidado	5,0 =
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,8 =</b>

### C.2 En la carga y descarga de ternes

No se ha valorado al no hacer uso del transporte ferroviario.

### C.3 En la carga y descarga de barcos

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0 =
	Modo conducción	4,0 =
	Vestimenta	5,0 ↑
	Preparación y cuidado	5,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,4 ↑</b>

#### C.4 En las zonas de depósito

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0 =
	Modo conducción	5,0 =
	Vestimenta	5,0 =
	Preparación y cuidado	5,0 =
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,8 =</b>

#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

		PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial		5,0 =
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)		4,0 ↑
Por fenómenos atmosféricos		5,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,7 ↑</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	4,0 =
	...en fechas no habituales	4,0 =
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0 =</b>

--- --

### Resumen - Valoración Puerto de Málaga 2018

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,2 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,3 ↑	
Trámites aduaneros		5,0 =	
Acceso por carretera		5,0 =	
Acceso ferroviario			
Asignación zonas depósito		5,0 ↑	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,8 =	
	carga/descarga trenes		
	carga/descarga barcos	4,4 =	
	en zonas de depósito	4,8 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,7 ↑	
Flexibilidad de servicios		4,0 =	

- El Puerto de Málaga continúa mejorando los servicios prestados entorno al tráfico de vehículos. Así lo reflejan las valoraciones obtenidas en los cuestionarios. La valoración global de este puerto sube una décima respecto a 2017 hasta alcanzar el 4,2 y situarse en segunda posición junto con Sagunto.
- Así los fabricantes de vehículos destacan el impulso observado en la mejora del puerto y el trato directo con el cliente. Además de la mejora en el ratio de incidencias por otras causas sobre los vehículos.
- La agilidad en la asignación de las zonas de depósito también ha mejorado, alcanzando la máxima puntuación, un 5. De esta forma en el Puerto de Málaga son 3 los KPIs que alcanzan esa máxima valoración: los accesos por carretera, los trámites aduaneros y el ya mencionado sobre asignación de zonas de depósito.
- La valoración en cuanto a la manipulación de los vehículos es también muy satisfactoria.
- Como principal aspecto a mejorar entre los KPIs se encuentra la flexibilidad horaria en los servicios y el extra-coste de las operaciones en horarios no habituales siendo el aspecto que recibe la puntuación más baja con una valoración de 4. Es necesario hacer frente a la recepción de grandes volúmenes de vehículos, debido a la estacionalidad del sector, por lo que en momentos puntuales es fundamental poder operar en horarios más amplios a los habituales e incluso en fines de semana.

## Puerto de PASAJES

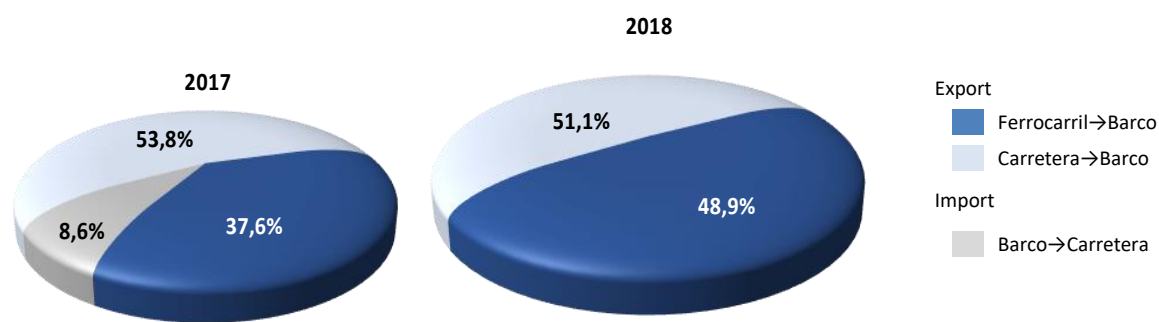
Valoración 2018 **4,1**

Valoración 2017 **4,2**

Durante 2018 el tráfico de vehículos en el Puerto de Pasajes se incrementó un 8,5% hasta los 254.673 vehículos. Este incremento se debe al mayor número de vehículos exportados que se ha incrementado hasta los 239.615, de los cuales se analizan el 96%. Para el total de vehículos que pasan por el puerto, la cobertura de este análisis es del 90%.

El tráfico de vehículos de importación, por su parte, ha experimentado un descenso del 25,9% hecho que remarca más si cabe la naturaleza y especialización exportadora del Puerto.

Además, durante el pasado año las marcas participantes, aunque siguieron empleando la carretera como principal acceso al puerto, potenciaron notablemente el ferrocarril hasta el punto de que este tipo de tráfico supuso el 48,9% del total, alcanzando de esta manera la mayor cuota de transporte ferroviario para exportación de todos los puertos analizados.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,3 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,3 ↓
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,3 ↓
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,3 ↑</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	3,9 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>3,9 ↓</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera	4,0 ↓
	Retenciones de tráfico	3,9 ↓
		<b>PROMEDIO PUERTO</b>
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	4,8 ↑
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0 ↑
<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>		<b>4,4 ↓</b>

### A.2 Acceso ferroviario

		PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias		3,8 ↓
Gestión instalaciones ferroviarias		3,8 ↓
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga		3,8 ↓
<b>Valoración de la accesibilidad por ferrocarril</b>		<b>3,8 ↓</b>

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

		PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*		4,5 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)		4,4 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,4 =</b>

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0 =
	Modo conducción	4,0 =
	Vestimenta	4,0 =
	Preparación y cuidado	3,8 ↓
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0 =</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,8 ↓
	Modo conducción	3,8 ↓
	Vestimenta	3,8 ↓
	Preparación y cuidado	3,8 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,8 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,8 ↓</b>

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,9 ↓
	Modo conducción	4,3 ↓
	Vestimenta	4,3 ↓
	Preparación y cuidado	4,3 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,9 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,2 ↓</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,5 =
	Modo conducción	3,9 ↓
	Vestimenta	4,3 ↓
	Preparación y cuidado	3,9 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,9 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,9 ↓</b>



#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

		PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial		3,9 =
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)		4,3 ↓
Por fenómenos atmosféricos		4,3 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,2 ↓</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	4,7 ↓
	...en fechas no habituales	4,6 ↓
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,2 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,5 ↓</b>

-----

### Resumen - Valoración Puerto de Pasajes 2018

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,1 ↓
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,3 ↑	
Trámites aduaneros		3,9 ↓	
Acceso por carretera		4,4 ↓	
Acceso ferroviario		3,8 ↓	
Asignación zonas depósito		4,4 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,0 =	
	carga/descarga trenes	3,8 ↓	
	carga/descarga barcos	4,2 ↓	
	en zonas de depósito	3,9 ↓	
Otras incidencias sobre vehículos		4,2 ↓	
Flexibilidad de servicios		4,5 ↓	

- La valoración otorgada al Puerto de Pasajes disminuye una décima, situándose en el 4,1, manteniendo una valoración satisfactoria. Esta ligera reducción en la valoración le sitúa en la tercera posición en el ranking de puertos mejor valorados para el tráfico de vehículos.
- Como punto positivo y de gran valor para las marcas encontramos la proactividad del Puerto y la buena relación con el cliente que sube hasta el 4,3, una de las mejores valoraciones obtenidas en 2018.
- Al igual que el año pasado se destaca la necesidad de continuar trabajando en la manipulación de los vehículos, ya que para 2018 se han señalado ligeros incrementos en el ratio de daños sobre los vehículos. En concreto, se señala la necesidad de impulsar una mejor preparación de los camiones para los procesos de descarga y el modo de conducción en el posicionamiento de los vehículos.

Para solucionar esta problemática se plantea la posibilidad de fomentar jornadas de concienciación sobre la importancia de la correcta manipulación de los vehículos.

- La flexibilidad del servicio, aunque disminuye ligeramente, sigue siendo una de las mejor valoradas entre todos los puertos.

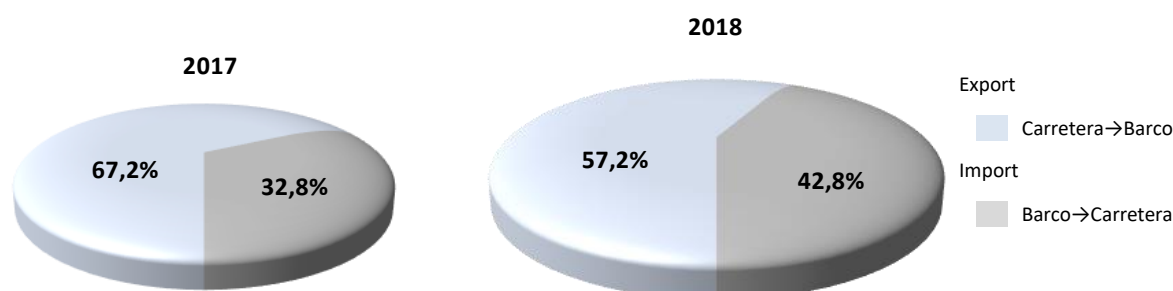
## Puerto de SAGUNTO

Valoración 2018 **4,2**

Valoración 2017 **4,2**

El tráfico de vehículos continúa aumentando su importancia en el Puerto de Sagunto, prueba de ello es el incremento que ha experimentado durante 2018, un 7,4%, hasta 291.209 vehículos transportados en los diferentes modos.

Del total de vehículos que pasan por el Puerto de Sagunto en el presente informe se analiza el 71,3% del tráfico. Observando un importante crecimiento en los tráficos de importación, que crecen 10 puntos porcentuales de cuota hasta el 42,8%.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,6 ↓
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	5,0 =
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	5,0 =
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,9 =</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	5,0 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	5,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>5,0 ↑</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración		
Accesos externos:		Estado de la carretera		5,0 =
últimos 10 km hasta el Puerto		Retenciones de tráfico		4,4 ↑
		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	5,0	5,0	5,0 =
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0	5,0	5,0 =
Valoración de la accesibilidad por carretera		5,0	5,0	4,8 =

### A.2 Acceso ferroviario

El Puerto de Sagunto no dispone de acceso por ferrocarril hasta las terminales de vehículos.

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*		5,0	5,0	5,0 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)		4,0	5,0	4,6 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,5	5,0	4,8 ↓

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Vestimenta	5,0	4,0	4,4 ↑
	Preparación y cuidado	3,0	5,0	4,2 =
Valoración daños sobre vehículos		5,0	5,0	5,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,2	4,4	4,3 ↑

### C.2 En la carga/descarga de trenes

El Puerto de Sagunto no dispone de acceso por ferrocarril hasta las terminales de vehículos.

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,0	4,0	3,6 ↑
	Modo conducción	3,0	4,0	3,6 ↑
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 =
	Preparación y cuidado	4,0	4,0	4,0 =
Valoración daños sobre vehículos		4,0	5,0	4,6 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,6</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0 ↑</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0	5,0	5,0 ↑
	Modo conducción	5,0	5,0	5,0 =
	Vestimenta	5,0	5,0	5,0 =
	Preparación y cuidado	5,0	5,0	5,0 =
Valoración daños sobre vehículos		3,0	5,0	4,2 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>4,8 ↓</b>

### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial		3,0	5,0	4,2 ↓
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)		4,0	5,0	4,6 ↓
Por fenómenos atmosféricos		5,0	5,0	5,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,6 ↓</b>

### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	5,0	5,0	5,0 =
	...en fechas no habituales	5,0	5,0	5,0 =
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		n.d.	5,0	5,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0 =</b>

--- --

### Resumen - Valoración Puerto de Sagunto 2018

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES	
OPERADOR 1	OPERADOR 2
4,4	4,8

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,2 =
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,9 =	
Trámites aduaneros		5,0 ↑	
Acceso por carretera		4,8 =	
Acceso ferroviario			
Asignación zonas depósito		4,8 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,3 ↑	
	carga/descarga trenes		
	carga/descarga barcos	4,0 ↑	
	en zonas de depósito	4,8 ↓	
Otras incidencias sobre vehículos		4,6 ↓	
Flexibilidad de servicios		5,0 =	

- La valoración obtenida por el Puerto de Sagunto se mantiene por tercer año consecutivo en el 4,2. Debido a la mejor valoración obtenida por el Puerto de Santander baja a la segunda posición del ranking, compartiéndola, en esta ocasión, con el Puerto de Málaga.
- Destaca la mejora de la valoración de los trámites aduaneros que alcanza un 5, la máxima puntuación. Si bien, las marcas participantes destacan que habría que mejorar los trámites de manera que estos sean más flexibles y sencillos de llevar a cabo a la hora de sacar un vehículo del puerto para ser reparado.
- Otra mejora destacable se aprecia en la manipulación de los vehículos a la hora de cargar y descargar, tanto los camiones como los barcos, ya que las valoraciones de estos KPIs suben 2 y 3 décimas respectivamente.

Las marcas destacan el impacto positivo que han tenido las jornadas de formación en la mejora percibida en la seguridad gracias a la disminución de la velocidad. En cualquier caso, debe ser impulsado este tipo de actuaciones pues se siguen detectando incidencias como consecuencia de no respetar las indicaciones dadas por las marcas.

- Como contrapunto negativo se indica que la contaminación por otras causas, en concreto por las industrias situadas próximas al puerto y que generan contaminación de carácter ambiental, han aumentado los daños sobre los vehículos mientras estos se encuentran en las zonas de depósito.



## Puerto de SANTANDER

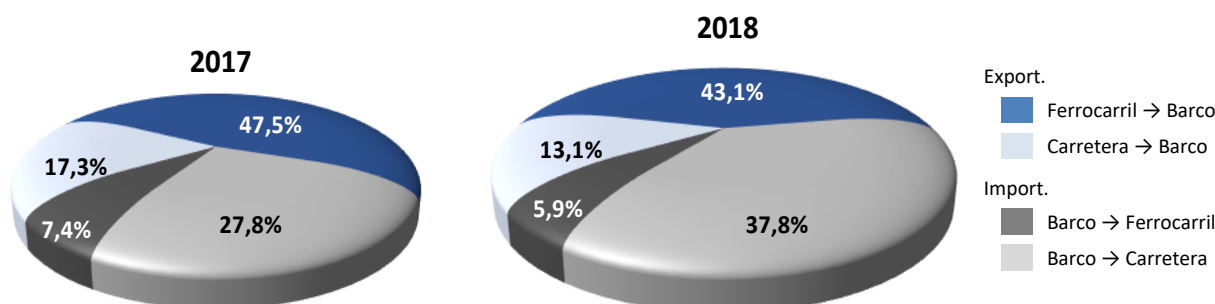
Valoración 2018 **4,3**

Valoración 2017 **4,2**

El tráfico de vehículos en el Puerto de Santander ha disminuido ligeramente, -0,8%, durante 2018 hasta los 486.470 vehículos. Dicha disminución del volumen de vehículos y el crecimiento que presenta Valencia hacen que estos dos puertos intercambien posiciones en cuanto al tráfico de vehículos. Así, Santander pasa a ser el tercer puerto de mayor volumen.

Se ha visto especialmente afectado por el menor volumen de vehículos exportados desde el Puerto que cae un -6,5% ya que el incremento en los volúmenes importados, +8,3%, no ha sido capaz de paliar. Así durante 2018 el peso de la importación de vehículos creció hasta superar el 40% y el de exportación bajó hasta el 60%.

Durante el pasado año el menor volumen de exportación hizo que tras varios años de liderazgo del ferrocarril en el puerto, este modo de transporte dejase de ser el protagonista. De esta manera, los tráficos de vehículos por carretera supusieron el 51% de los tráficos mientras que los ferroviarios coparon el 49% restante.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	3,8 ↓
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	3,9 ↓
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,4 ↓
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,1 ↓</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,7 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,4 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,5 ↑</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

						Valoración
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto		Estado de la carretera				4,4 ↑
		Retenciones de tráfico				4,4 ↑
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	OPERADOR 1 5,0	OPERADOR 2 4,9	OPERADOR 3 4,5	OPERADOR 4 4,0	PROMEDIO PUERTO 4,7 ↓
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0	4,7	4,5	4,0	4,6 ↓
<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>		<b>5,0</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5 ↑</b>

### A.2 Acceso ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias	5,0	5,0	5,0	4,0	4,9 ↑
Gestión instalaciones ferroviarias	5,0	5,0	5,0	4,0	4,9 =
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga	5,0	4,1	5,0	4,0	4,7 =
<b>Valoración de la accesibilidad por ferrocarril</b>	<b>5,0</b>	<b>4,7</b>	<b>5,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8 ↑</b>

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*	5,0	4,5	4,6	4,0	4,6 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	5,0	3,9	4,6	4,0	4,4 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>5,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5 ↓</b>

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0	4,2	4,5	4,0	4,4 ↑
	Modo conducción	5,0	4,2	4,5	4,0	4,4 ↑
	Vestimenta	5,0	3,6	4,5	4,0	4,0 ↓
	Preparación y cuidado	5,0	4,2	4,5	4,0	4,3 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0	3,5	3,5	4,0	3,6 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1 =</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0	2,4	5,0	3,0	4,2 =
	Modo conducción	5,0	2,4	5,0	4,0	4,3 =
	Vestimenta	5,0	3,2	5,0	4,0	4,5 ↑
	Preparación y cuidado	5,0	2,4	5,0	3,0	4,2 =
Valoración daños sobre vehículos		5,0	2,2	5,0	3,0	4,2 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>5,0</b>	<b>2,5</b>	<b>5,0</b>	<b>3,4</b>	<b>4,3 ↑</b>

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	3,4	4,0	4,0	3,8 =
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0 ↑
	Vestimenta	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0 ↑
	Preparación y cuidado	4,0	3,5	4,0	4,0	3,8 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0	3,7	4,0	4,0	3,9 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9 ↑</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	5,0	4,0	4,6	4,0	4,5 ↑
	Modo conducción	5,0	4,3	4,6	4,0	4,6 ↑
	Vestimenta	5,0	4,1	4,6	4,0	4,5 =
	Preparación y cuidado	5,0	3,9	4,6	4,0	4,5 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0	3,7	3,6	3,6	3,8 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,8</b>	<b>4,0</b>	<b>4,4</b>	<b>3,9</b>	<b>4,3 =</b>

#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	4,0	4,5	4,0	4,0	4,2 =
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0 =
Por fenómenos atmosféricos	4,0	4,5	4,0	4,0	4,2 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1 =</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	4,0	4,3	4,4	5,0	4,3 ↑
	...en fechas no habituales	4,0	4,3	4,4	4,4	4,2 ↑
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,0	3,5	4,0	3,4	3,8 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1 ↑</b>

-----

### Resumen - Valoración Puerto de Santander 2018

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES			
OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4
4,6	4,0	4,4	4,0

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,3 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,1 ↓	
Trámites aduaneros		4,5 ↑	
Acceso por carretera		4,5 ↑	
Acceso ferroviario		4,8 ↑	
Asignación zonas depósito		4,5 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,1 =	
	carga/descarga trenes	4,3 ↑	
	carga/descarga barcos	3,9 ↑	
	en zonas de depósito	4,3 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,1 =	
Flexibilidad de servicios		4,1 ↑	

- El Puerto de Santander aumento su valoración y se sitúa con 4,3 en 2018, situándose en solitario como el Puerto mejor valorado por las marcas de automoción.
- En 2018 únicamente dos KPIs redujeron ligeramente su valoración. En primer lugar, el relacionado con la proactividad del Puerto y la relación con el cliente al caer la valoración de los tres indicadores que componen este apartado. El otro aspecto que ve minorada su valoración es la agilidad en la asignación de las zonas de depósito. Los fabricantes señalan en su valoración una mayor congestión interna del puerto y un cierto deterioro del firme de algunas de las zonas que tránsito.
- Por su parte, la valoración sobre la gestión de los trámites aduaneros mejora seis décimas hasta una valoración de 4,5 considerada como satisfactoria. Además, la flexibilidad de servicios y adaptación en este sentido a las necesidades de las marcas sube una décima su puntuación y pasa a ser valorada como satisfactoria.
- Es remarcable también las valoraciones obtenidas en la accesibilidad al puerto, tanto por carretera como por ferrocarril, con un 4,5 y un 4,8 respectivamente. Siendo la valoración del acceso ferroviario la más alta alcanzada por ningún puerto en este informe.
- Por último, de las valoraciones aportadas por las marcas, se aprecia una mejora en el ratio de daños sobre los vehículos, si bien se indica que todavía es necesario continuar trabajando en formación y concienciación.

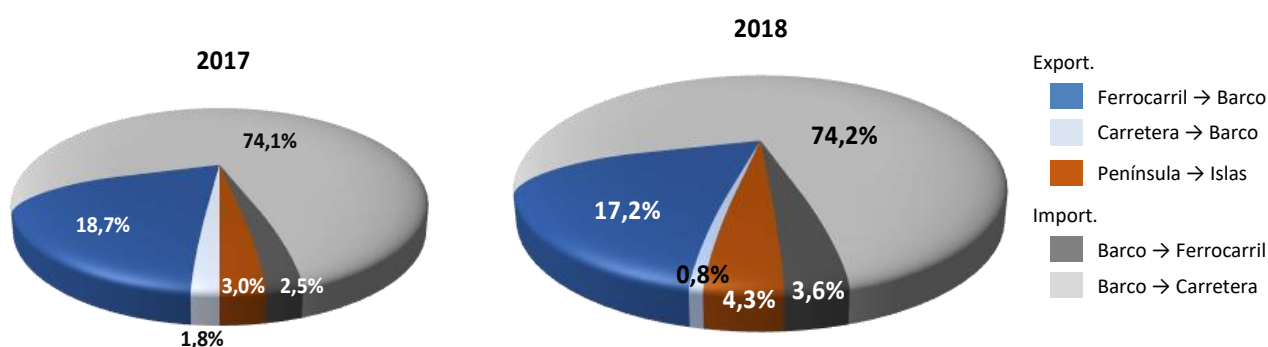
## Puerto de TARRAGONA

Valoración 2018 **4,0**

Valoración 2017 **3,6**

En 2018 el tráfico de vehículos en el Puerto de Tarragona ha disminuido ligeramente, lo que supone una caída del -4,2%, hasta los 192.000 vehículos aproximadamente, de los que el 95% son analizados en este informe. Esta caída se debe fundamentalmente a una reducción del volumen de vehículos que llega al puerto en tráfico de importación.

En cuanto a la intermodalidad, el ferrocarril ha ganado una décima hasta el 4,4%, siendo el Puerto de Tarragona uno de los pocos puertos que emplean el ferrocarril para dar salida a los vehículos que llegan en tráfico de importación.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,2 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,1 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	3,4 ↑
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>3,9 ↑</b>

### Trámites aduaneros:

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,0 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,4 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,2 ↑</b>

## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

				Valoración
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera			4,4 ↑
	Retenciones de tráfico			3,7 ↓
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	4,0	4,0	4,0 ↑
		4,0	4,0	4,0 ↑
<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>		<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0 ↑</b>

### A.2 Acceso ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias	3,0	5,0	4,7 ↑
Gestión instalaciones ferroviarias	3,0	4,0	3,8 ↑
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga	3,0	4,0	3,8 ↑
<b>Valoración de la accesibilidad por ferrocarril</b>	<b>3,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1 ↑</b>

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*	3,6	4,0	3,7 ↑
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	4,4	4,0	4,3 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0 ↑</b>

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 ↑
	Preparación y cuidado	3,8	4,0	3,8 =
Valoración daños sobre vehículos		3,8	4,0	3,8 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9 ↑</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 ↑
	Preparación y cuidado	4,0	4,0	4,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0	4,0	4,0 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0 ↑</b>

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,0	4,0 ↑
	Modo conducción	4,4	4,0	4,3 ↑
	Vestimenta	4,4	4,0	4,3 ↑
	Preparación y cuidado	3,8	4,0	3,9 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,8	4,0	3,9 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1 ↑</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,4	4,0	4,3 ↑
	Modo conducción	4,4	4,0	4,3 ↑
	Vestimenta	4,4	4,0	4,3 ↑
	Preparación y cuidado	4,2	4,0	4,2 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,2	4,0	4,2 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3 ↑</b>



#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	3,3	5,0	3,6 ↓
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	3,6	5,0	3,9 ↑
Por fenómenos atmosféricos	2,7	5,0	3,1 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>3,2</b>	<b>5,0</b>	<b>3,5 ↓</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO	
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	3,7	3,0	3,6 =
	...en fechas no habituales	3,7	3,0	3,6 ↑
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales	3,6	3,0	3,5 ↑	
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>3,6</b>	<b>3,0</b>	<b>3,5 ↑</b>	

-----

### Resumen - Valoración Puerto de Tarragona 2017

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES	
OPERADOR 1	OPERADOR 2
3,8	4,0

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,0 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		3,9 ↑	
Trámites aduaneros		4,2 ↑	
Acceso por carretera		4,0 ↑	
Acceso ferroviario		4,1 ↑	
Asignación zonas depósito		4,0 ↑	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	3,9 ↑	
	carga/descarga trenes	4,0 ↑	
	carga/descarga barcos	4,1 ↑	
	en zonas de depósito	4,3 ↑	
Otras incidencias sobre vehículos		3,5 ↓	
Flexibilidad de servicios		3,5 ↑	

- El Puerto de Tarragona ha experimentado una importante mejora en sus valoraciones, de hecho, todos los KPIs contemplados mejoran salvo 1. Así con una valoración de 4,0 pasa al 4º puesto en el ranking, posición que comparte con Valencia. Esta mejora de la puntuación obtenida pone en valor la capacidad del Puerto de Tarragona de hacer frente a mayores volúmenes y prestar un servicio de calidad.
- El indicador que muestra una mejor evolución es el de acceso ferroviario cuya puntuación crece 0,8 décimas, hasta alcanzar una valoración satisfactoria de 4,1 sobre 5.
- Otros indicadores que muestran una evolución muy positiva son los de manipulación de vehículos, tanto en las zonas de depósito, como en la carga y descarga de barcos. Ambos han obtenido una valoración satisfactoria con puntuaciones de 4,3 y 4,1 respectivamente. Los fabricantes señalan la disminución del grado de incidentes en los vehículos como consecuencia de la conducción.
- El único indicador que muestra un comportamiento negativo sería el de incidencias sobre los vehículos por otras causas, debido según se indica en los cuestionarios, a un incremento de la contaminación industrial.
- La proactividad del Puerto y su relación con el cliente también muestra un comportamiento positivo, mejorando cuatro décimas.

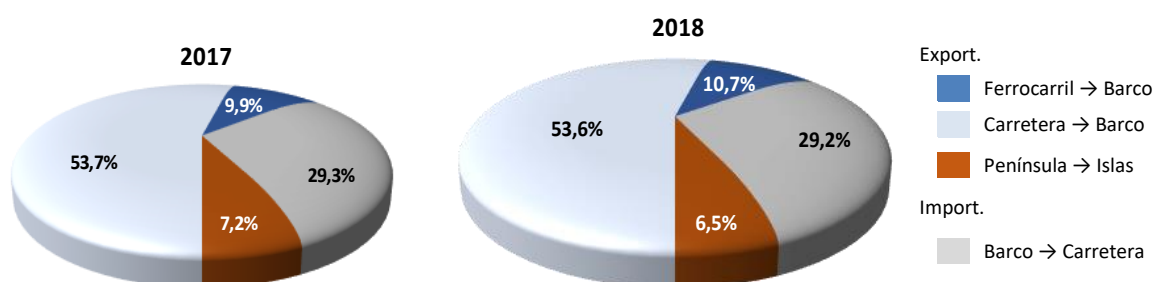
## Puerto de VALENCIA

Valoración 2018 **4,0**

Valoración 2017 **3,9**

El Puerto de Valencia superó en 2018 al Puerto de Santander en tráfico de vehículos, situándose de esta manera como segundo puerto en tráfico de vehículos, sólo por detrás del Puerto de Barcelona. Durante 2018 el volumen total de vehículos que pasaron por el Puerto ascendió hasta los 528.000, lo que supuso un incremento de un 1,0% frente a 2017.

En cuanto al desglose por tráficos, se observa el marcado carácter exportador del puerto, un 64,3% del tráfico de vehículos fue de exportación, al que hay que añadir un 6,5% de tráficos de salida hacia las islas. El tráfico por ferrocarril continúa aumentando y supera ya el 10%.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,4 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,4 =
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,4 =
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>4,4 =</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,6 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,0 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,3 ↑</b>

### A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración		
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto		Estado de la carretera	4,7 ↑	
		Retenciones de tráfico	3,6 =	
		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	4,3	2,0	4,2 ↑
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	4,2	2,0	4,1 ↑
<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>		<b>4,3</b>	<b>2,0</b>	<b>4,2 ↑</b>

### A.2 Acceso ferroviario

		OPERADOR 1	PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias		3,3	3,3 ↑
Gestión instalaciones ferroviarias		2,8	2,8 ↑
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga		3,7	3,7 ↑
<b>Valoración de la accesibilidad por ferrocarril</b>		<b>3,3</b>	<b>3,3 ↑</b>

### B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*		4,1	3,0	4,1 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)		4,6	3,0	4,6 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,4</b>	<b>3,0</b>	<b>4,3 ↓</b>

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,5	3,4	4,5 ↑
	Modo conducción	3,9	3,4	3,9 =
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 =
	Preparación y cuidado	4,5	3,4	4,5 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,6	4,0	4,6 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,3</b>	<b>3,6</b>	<b>4,3 ↑</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

		OPERADOR 1	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,2	3,2 ↓
	Modo conducción	3,2	3,2 ↑
	Vestimenta	3,7	3,7 ↑
	Preparación y cuidado	3,7	3,7 =
Valoración daños sobre vehículos		3,2	3,2 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,4</b>	<b>3,4 ↑</b>

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	2,8	3,0	2,8 =
	Modo conducción	3,4	3,0	3,4 ↑
	Vestimenta	3,8	3,0	3,8 =
	Preparación y cuidado	3,4	3,0	3,4 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,1	3,0	4,1 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>3,5 =</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,4	3,0	4,4 ↑
	Modo conducción	4,4	3,0	4,4 ↑
	Vestimenta	4,4	3,0	4,4 =
	Preparación y cuidado	4,3	3,0	4,3 =
Valoración daños sobre vehículos		4,4	4,0	4,4 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,4</b>	<b>3,2</b>	<b>4,4 =</b>

**D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas**

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	4,1	4,0	4,1 ↑
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	4,1	4,0	4,1 ↑
Por fenómenos atmosféricos	4,0	3,0	3,9 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0 ↑</b>

**E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales**

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	4,3	3,0	4,3 =
	...en fechas no habituales	4,3	3,0	4,3 =
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,2	2,0	4,1 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,3</b>	<b>2,7</b>	<b>4,2 =</b>

-----

### Resumen - Valoración Puerto de Valencia 2018

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES	
OPERADOR 1	OPERADOR 2
4,0	3,0

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,0 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,4 =	
Trámites aduaneros		4,3 ↑	
Acceso por carretera		4,2 ↑	
Acceso ferroviario		3,3 ↑	
Asignación zonas depósito		4,3 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,3 ↑	
	carga/descarga trenes	3,4 ↑	
	carga/descarga barcos	3,5 =	
	en zonas de depósito	4,4 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,0 ↑	
Flexibilidad de servicios		4,2 =	

- El Puerto de Valencia mejora una décima su valoración hasta el 4 sobre 5. Esta valoración le sitúa junto con el Puerto de Tarragona, en la cuarta posición del ranking.
- De los principales KPIs que se analizan destaca la buena valoración que se otorga a la Autoridad Portuaria, con una valoración de 4,4 es una de las mejores valoraciones otorgadas en el informe.
- El acceso por carretera junto con la manipulación de los vehículos en la carga/descarga de camiones son dos de los indicadores que muestran una mejor evolución, superando en ambos casos el 4,0 promedio del puerto.
- Los indicadores con mayor margen de mejora serían el acceso ferroviario y la manipulación en la carga y descarga de trenes y barcos. Por ello, los fabricantes hacen referencia a la necesidad de continuar concienciando al personal encargado de estas tareas, y de la importancia de no asumir riesgos innecesarios en la operativa.
- Por último, el único indicador que presenta una bajada en su valoración es el de la velocidad de asignación de las zonas de depósito que cae una décima, aunque mantiene una valoración considerada como satisfactoria. Esta menor valoración se debe al incremento que se ha producido en los tiempos de esta operativa concreta.

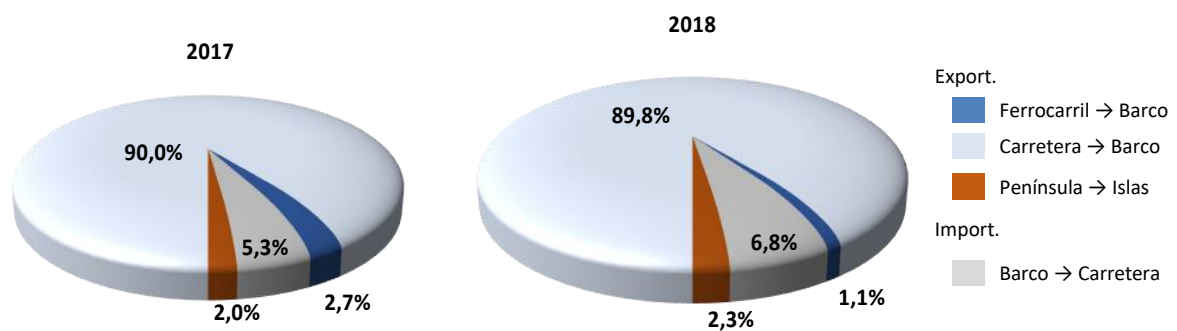
## Puerto de VIGO

Valoración 2018 **3,9**

Valoración 2017 **3,9**

Durante 2018, en base a los datos de Puertos del Estado, fueron transportados cerca de 415.000 vehículos, lo que supone 15.000 vehículos menos que en 2017, una caída del -3,5%. Del total de vehículos transportados el informe tiene en consideración más de un 90% de los mismos.

El Puerto de Vigo sigue siendo un puerto principalmente exportador. El 90,9% de los vehículos salen del Puerto para dirigirse a terceros países. En cualquier caso, en 2018 el tráfico de importación ganó más de punto y medio de cuota hasta situarse en el 6,8%. Por su parte el tráfico de vehículos hacia las islas pasó de un 2,0% a un 2,3%.



### Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,0 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,0 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	3,1 ↑
<b>PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA</b>	<b>3,7 ↑</b>

### Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	5,0
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,3 ↓
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,7 ↓</b>



## A. Nivel de accesibilidad al puerto

### A.1 Acceso por carretera

		Valoración		
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera	4,9 =		
	Retenciones de tráfico	4,9 =		
		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	5,0	5,0	5,0 =
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0	5,0	5,0 =
<b>Valoración de la accesibilidad por carretera</b>		<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9 ↓</b>

### A.2 Acceso ferroviario

El Puerto de Vigo no dispone de acceso ferroviario a las terminales de vehículos, aunque en algunos casos se utilice para llegar hasta Porriño, para posteriormente transportar los vehículos en tráiler hasta Bouzas. Esta circunstancia limita la utilización de este modo de transporte para llegar al Puerto.

## B. Agilidad en la gestión para asignación de zonas de depósito en las terminales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Tiempo medio que espera un camión desde que solicita la carga/descarga hasta que se le asigna una zona de depósito*	5,0	5,0	5,0 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	3,1	3,3	3,1 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1 =</b>

## C. Manipulación de los vehículos

### C.1 En la carga/descarga de camiones

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,1	4,0 =
	Modo conducción	4,0	4,1	4,0 =
	Vestimenta	5,0	5,0	5,0 ↑
	Preparación y cuidado	5,0	5,0	5,0 =
Valoración daños sobre vehículos		5,0	5,0	5,0 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6 =</b>

### C.2 En la carga/descarga de trenes

No dispone de accesos ferroviarios.

### C.3 En la carga/descarga de barcos

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,0	3,1	3,0 ↓
	Modo conducción	3,0	3,2	3,1 =
	Vestimenta	4,0	4,1	4,0 =
	Preparación y cuidado	3,0	3,2	3,1 =
Valoración daños sobre vehículos		5,0	4,8	4,9 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6 =</b>

### C.4 En las zonas de depósito

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	4,0	4,1	4,0 ↑
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 =
	Vestimenta	5,0	4,9	5,0 ↑
	Preparación y cuidado	5,0	4,9	4,9 =
Valoración daños sobre vehículos		5,0	4,8	4,9 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6 ↑</b>

#### D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	5,0	4,9	5,0 ↑
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	4,0	4,1	4,0 =
Por fenómenos atmosféricos	4,9	4,9	4,9 ↑
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6 ↑</b>

#### E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	5,0	4,9	4,9 =
	...en fechas no habituales	5,0	4,9	5,0 ↑
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,0	4,1	4,0 =
<b>PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR</b>		<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6 =</b>

-----

### Resumen - Valoración Puerto de Vigo 2018

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/ OPERADORES	
OPERADOR 1	OPERADOR 2
4,4	4,5

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	3,9 =
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		3,7 ↑	
Trámites aduaneros		4,7 ↓	
Acceso por carretera		4,9 ↓	
Acceso ferroviario			
Asignación zonas depósito		4,1 =	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,6 =	
	carga/descarga trenes		
	carga/descarga barcos	3,6 =	
	en zonas de depósito	4,6 ↑	
Otras incidencias sobre vehículos		4,6 ↑	
Flexibilidad de servicios		4,6 =	

- El Puerto de Vigo mantiene la valoración obtenida el año anterior. Si bien, es necesario tener en cuenta que este puerto está penalizado por no contar con acceso ferroviario, lo que le resta cinco décimas sobre su valoración inicial. En cuyo caso podría situarse como uno de los primeros puertos en valoración.
- Destaca la puntuación obtenida en la valoración de los trámites aduaneros y el de acceso por carretera, mostrando puntuaciones de 4,7 y 4,9 respectivamente. Estas son dos de las valoraciones más elevadas obtenidas por cualquier otro indicador. La ligera disminución de estas valoraciones se explicaría por una más lenta salida del puerto de los vehículos que llegan en tráfico de importación, así como un control aduanero más lento de lo habitual.
- En cuanto a la manipulación de los vehículos se destaca que siguen persistiendo los problemas por la forma de conducción en la carga y descarga de barcos. Si bien se aprecian mejoras en las zonas de depósito, lo que se refleja en una mejora de la valoración de este indicador.
- Se destaca además, la predisposición a adaptarse a los horarios requeridos por las marcas para operar en horarios y periodos no habituales. Contando con personal disponible durante todo el año para realizar operativas extraordinarias.