

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME 2019
12ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2020

INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

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

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

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 7 de las empresas fabricantes de vehículos establecidos en España, refiriéndose al servicio recibido en el año 2019. 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. Todos los indicadores están ponderados por los volúmenes que realizan cada una de las empresas/operadores analizados.

- **BMW**
- **FORD**
- **KIA**
- **PSA GROUPE**
- **RENAULT**
- **SEAT**
- **VOLKSWAGEN NAVARRA**

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

El cuestionario gira en torno a tres aspectos fundamentales:

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

Se analizan evaluando a los cuatro actores principales del transporte ferroviario nacional:

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

Para el caso del transporte ferroviario internacional se evaluará exclusivamente la percepción de los fabricantes sobre los operadores logísticos. Por otro lado, cabe señalar que en esta ocasión no es posible introducir los resultados de la valoración del transporte internacional de componentes al haberse reducido a una el número de empresas que realizan este servicio.

Las empresas valoradas en orden alfabético¹ han sido:

Transporte Ferroviario de Vehículos Nacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviario

- | | |
|-------------------------|----------------|
| - CAT / PECOVASA | - PECOVASA |
| - SINTAX / TRANSFESA | - POOL IBERICO |
| - GEFCO 3PL | - TRANSFESA |
| - GEFCO 4PL / TRANSFESA | |

Empresa ferroviaria (traccionadora)

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

Gestores de las terminales interiores²

- | | |
|---------|------------|
| - ADIF | - LOGIRAIL |
| - BERGÉ | - SEMAT |

Transporte Ferroviario de Vehículos Internacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviarios

- | | |
|------------|-------------|
| - DB CARGO | - TRANSFESA |
|------------|-------------|

Transporte Ferroviario de Componentes Nacional

Operadores Logísticos / Operadores Ferroviarios

- | | |
|--------------|-------------|
| - CARGOMETRO | - TRANSFESA |
|--------------|-------------|

Empresa ferroviaria (traccionadora)

- | | |
|--------------|--------------------|
| - CARGOMETRO | - CONTINENTAL RAIL |
|--------------|--------------------|

Gestores de las terminales

- | | |
|-----------------|---------------|
| - ADIF | - CSP IBERICA |
| - APM TERMINALS | |

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

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

DATOS GENERALES

Volúmenes transportados

En 2019 el transporte ferroviario de vehículos ha experimentado un retroceso del 3,9%, al haberse transportado algo más de 757.000 vehículos. En concreto, el descenso viene motivado por la reducción de la utilización del ferrocarril en el tráfico nacional que ha retrocedido en un 8,8% con 632.500 vehículos en el conjunto del año. En este contexto se encuentra el transporte para aproximar los vehículos producidos en España a los puertos para su posterior exportación por vía marítima y la distribución interior para proveer a la red nacional de concesionarios. Por lo tanto, este descenso se debe fundamentalmente a la difícil situación que atravesó el mercado de vehículos nacional durante el año 2019 al caer las ventas de turismos un 4,8% que, además, se ha acompañado por un aumento de la cuota del transporte de carretera.

Por otro lado, se evidencia la sustitución del modo marítimo por el modo ferroviario para la exportación a Europa. De hecho, el tráfico internacional muestra un notable crecimiento del 32,8% hasta los 124.600 vehículos transportados, aumentando los trenes utilizados desde los 783 de 2018 hasta los 889 de 2019.

El tráfico de componentes durante 2019, por su parte, se redujo en un 15,0%, pasando de 533.000 toneladas en 2018 a 453.000 toneladas en 2019. Un año más, el mayor descenso se ha producido en el transporte internacional con una caída del 30,7%.

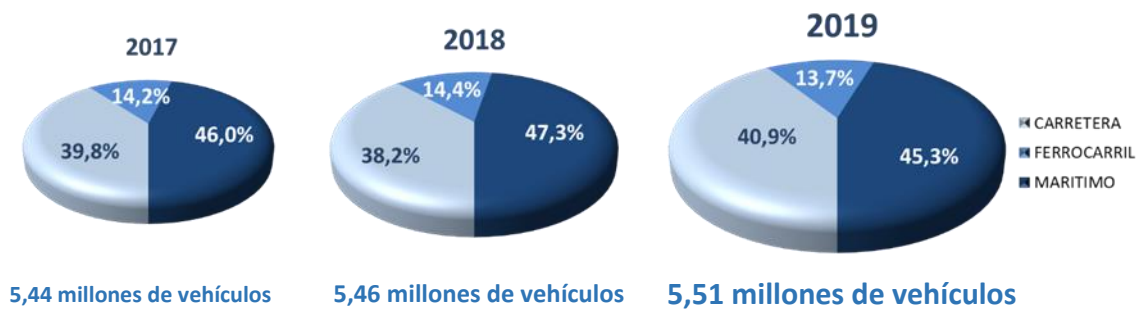
Número de trenes utilizados (Años 2018 y 2019)

	2019		2018	
VEHÍCULOS	3.053	3.942	4.757	5.540
Nacional				
VEHÍCULOS	889		783	
Internacional				
COMPONENTES	1.382	2.151	1.307	1.878
Nacional				
COMPONENTES	769		571	
Internacional				

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

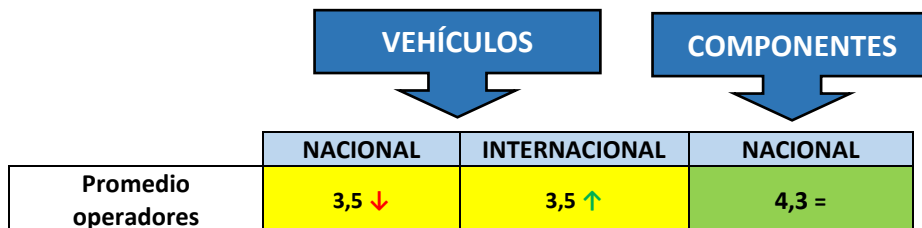
El incremento del número de vehículos transportados por ferrocarril en tráficos internacionales junto con el mayor volumen de vehículos exportados e importados por carretera impulsa el total de vehículos hasta superar los 5,51 millones en 2019 frente a los 5,46 millones de 2018.

Debido a la caída de los tráficos nacionales en ferrocarril, la cuota que representa esta modalidad de transporte ha pasado a un 13,7% en 2019, lo que supone un retroceso de siete décimas. Si bien, la modalidad de transporte que ha perdido mayor representatividad ha sido la marítima, que perdiendo 2 puntos porcentuales pasa a representar el 45,3% del total de tráficos. Por su parte la carretera gana 2,7 puntos hasta alcanzar el 40,9% de cuota.



RESULTADOS GLOBALES

Síntesis de valoraciones 2019



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

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

Comentarios generales

a) Transporte de vehículos

En 2019 la percepción de los fabricantes de vehículos acerca del funcionamiento del sistema ferroviario se mantiene estable al volver a obtener una valoración global de 3,5 puntos sobre 5. Lo cual indica que, si bien la valoración es suficiente, aún persisten aspectos con una gran capacidad de mejora.

En cualquier caso, aunque la valoración global se mantiene constante respecto a 2018, es posible observar cambios en las valoraciones según se analice el transporte nacional, cuya valoración cae una décima hasta el 3,5, y el transporte internacional que mejora en cuatro décimas para obtener la misma valoración que el transporte nacional.

A pesar del retroceso que ha experimentado el tráfico nacional de vehículos por ferrocarril los fabricantes mantienen su apuesta decidida por el ferrocarril para aproximar los vehículos producidos hasta los puertos españoles para su exportación. De hecho, por tercer año consecutivo se han incrementado la cuota de utilización de este modo de transporte. En concreto, los vehículos que llegaron a puerto en ferrocarril supusieron en 2019 el 37,6% del total de vehículos exportados por mar, dos puntos más que en el año anterior.

De gran interés, es la renovación del Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC, firmado en febrero de 2019, y que tiene como objetivo impulsar el uso del ferrocarril entre los fabricantes de vehículos. La incorporación de Puertos del Estado en este nuevo acuerdo pone de manifiesto la importancia de la intermodalidad ferro-portuaria para el sector del automóvil. En este contexto, se ha continuado impulsando los Grupos de Trabajo específicos para cada uno de los corredores ferroviarios de interés para el automóvil con el objetivo final de mejorar su eficiencia y potenciar su utilización.

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

Transporte nacional de vehículos

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte:** la valoración media disminuye dos décimas hasta situarse en un 3,9 sobre 5, por lo que para los fabricantes de vehículos el cumplimiento del plan de transporte deja de ser satisfactorio para pasar a suficiente. Entre las causas de esta peor valoración se destaca la gran dificultad para recuperar trenes que no se han podido efectuar de manera regular aun cuando los motivos son ajenos al fabricante de vehículos.
- **Flexibilidad para adaptar el plan de transporte a las necesidades de las marcas:** en este punto se ha apreciado una ligera mejoría al pasar la valoración media de un 2,8 a un 3,0 en 2019. Esto indica que se está trabajando en la buena dirección para conseguir una flexibilidad más elevada que permita adaptar el plan de transporte en la mayor brevedad posible, permitiendo de esta manera dar respuesta a las necesidades de transporte de las marcas en los picos de demanda consecuencia de la elevada estacionalidad del mercado.
- **Valoración de daños sobre la mercancía:** debido al alto impacto que suponen los daños en la mercancía para los fabricantes de vehículos, es fundamental minimizar al máximo los daños que se producen, por ello es destacable la mejora, aunque sea de una décima, observada en las valoraciones medias de las marcas. Así este indicador pasa del 3,9 al 4,0 y se aproxima a una valoración satisfactoria por parte de los fabricantes de vehículos.
- **Valoración de las Empresas Ferroviarias (traccionadoras):** la valoración media obtenida por las empresas ferroviarias valoradas en el informe disminuye hasta el 3,1 por lo que si bien continúa siendo suficiente se aprecia un empeoramiento en el servicio prestado. Viéndose dicha valoración especialmente afectada por una de las empresas traccionadoras que obtiene una valoración muy alejada del resto.

Los fabricantes destacan como el principal aspecto a mejorar la capacidad de aumentar la tracción proporcionada ante aumentos en las necesidades de transporte. La valoración de este indicador, aunque ha mejorado en tres décimas con respecto a 2018, aún se mantiene en el 2,6 sobre 5 por lo que tiene un amplio margen de mejora.

El cumplimiento de los plazos y horarios imputables a la empresa ferroviaria y la flexibilidad horaria disminuyen su valoración en cuatro décimas para ambos indicadores, hasta obtener unas valoraciones medias de 3,5 y 3,1 respectivamente. Si bien, una de las empresas valoradas obtiene la máxima puntuación de 5 en ambos aspectos, destacándose la capacidad de cumplimiento y adaptación a las necesidades de las marcas como aspecto fundamental.

Por último, se ha observado un elevado grado de incidencias en la disposición de locomotoras durante 2019, hecho que hace que la valoración media para este KPI se reduzca en seis décimas hasta el 3,2.

- **Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF):** según los fabricantes debido a un mayor grado de incidencias durante 2019 la valoración del servicio prestado por ADIF ha visto reducida su valoración en tres décimas hasta el 3,3 sobre 5, por lo que a pesar de ello los fabricantes continúan considerando que la calidad sigue siendo buena, aunque con más margen de mejora. Se continúa destacando como una necesidad importante disponer de más recursos los fines de semana.

La atención a las solicitudes de surcos obtiene una menor valoración media que este año se sitúa en 3,1 y que sigue siendo considerada como suficiente. El cumplimiento de los plazos y horarios empeora su valoración hasta el 3,5, pero continúa siendo el indicador mejor valorado de este bloque. Por último, la proactividad en la mejora de la red ferroviaria mantiene la misma buena valoración que hace un año con un 3,4.

- **Valoración de la gestión de las Terminales:** la valoración promedio obtenida por los gestores de las terminales disminuye hasta el 3,2 sobre 5. Las peores valoraciones, obtenidas por uno de los gestores de las terminales, arrastra el promedio hacia abajo, ya que los otros tres gestores analizados mejoran en todos los casos sus valoraciones.

Se indican como causas principales el déficit de capacidad en algunas de las terminales y el escaso margen para prestar servicios cuando se incrementan los volúmenes como consecuencia de la estacionalidad del mercado de vehículos algo que, durante el año 2019, se ha producido de manera repetitiva.

- **Valoración de los Operadores Logísticos / Ferroviarios:** la valoración media obtenida por los operadores logísticos en el tráfico nacional de vehículos se mantiene en el 3,6 sobre 5, considerándose aceptable, pero al igual que para el resto de los operadores, con margen de mejora.

Cabe destacar la proximidad a la excelencia de la calidad de dos servicios concretos como son el seguimiento e información de la situación de trenes en ruta que obtiene una valoración de 4,5 y la información y comunicación entre el operador y el fabricante que obtiene un 4,8, pues muestran importantes mejoras y se encuentran cada vez más próximas a la máxima puntuación.

Además, son tres los indicadores que gracias a las mejoras observadas se encuentran cada vez más cerca de alcanzar un nivel satisfactorio, estos son los controles de calidad en el proceso de carga y descarga (3,9), la relación calidad precio del servicio del operador (3,9) y los compromisos de calidad en las relaciones económicas (3,8).

Del mismo modo que hay dos indicadores que rozan la excelencia, son dos los indicadores para los cuales los fabricantes de vehículos reclaman una mejora necesaria para un servicio de calidad: la capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta y la flexibilidad horaria, pues obtienen valoraciones de 2,7 y 2,9 respectivamente.

Por último, existen una serie de indicadores que, aunque mantienen un nivel de calidad aceptable, han experimentado fuertes caídas en sus valoraciones en 2019. En concreto, se señalan el estado del material móvil, que tras la mejora de 2018 se ha visto mermado hasta caer medio punto y obtener una valoración de 3,5; el cumplimiento de los plazos y horarios que cae tres décimas hasta el 3,3 y la existencia de planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio cuya valoración disminuye hasta el 3,1.

Transporte internacional de vehículos

- **Mejora de la valoración global:** La valoración del transporte internacional de vehículos incrementa 4 décimas hasta el 3,5. Los fabricantes de vehículos han percibido una notable reducción de los daños

sobre la mercancía durante 2019, lo que se ha traducido en una mejora notable de este indicador pues pasa del 2,8 al 3,5. Del mismo modo se aprecia una mayor flexibilidad para adaptar el plan de transporte a las necesidades de la marca, ya que su valoración crece 5 décimas y se sitúa en el 2,8 aunque para este caso todavía hay un amplio margen de mejora.

Por otra parte, se ha apreciado un ligero retroceso en la satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte, pues pierde una décima y con un 3,6 se aleja de obtener una valoración satisfactoria.

- **Valoración de los Operadores Logísticos/Ferroviarios:** la valoración media obtenida por los operadores logísticos evaluados mejora hasta situarse en un 3,5 sobre 5, lo que supone un incremento de tres décimas con respecto a la valoración media de 2018.

Este incremento de la valoración viene propiciado por una mejora en todos los indicadores salvo en dos, el cumplimiento de plazos y horarios que se mantiene estable con un 3,4 y la capacidad de reacción ante aumentos o disminuciones de los volúmenes de vehículos a transportar que con una valoración de 2,5 sobre 5 y al perder una décima, es el indicador peor valorado por los fabricantes, junto con la capacidad de reacción ante imprevistos en los trenes.

Otro de los indicadores que requiere especial atención es la flexibilidad horaria que, a pesar de mejorar su valoración en seis décimas, se mantiene con una valoración de 2,7.

Como aspecto positivo cabe destacar dos indicadores que se aproximan a la excelencia. Por un lado, la facilidad de comunicación y transmisión de información que obtiene una valoración de 4,7 y la relación calidad precio del servicio que, al mejorar en nueve décimas, consigue una valoración de 4,6. Otros indicadores que han mostrado una evolución destacable son los relativos a los controles de calidad que incrementan su valoración en siete décimas hasta el 3,3, y el compromiso de calidad en las relaciones económicas, que alcanza una valoración de 4,0 muy próxima al nivel satisfactorio.

b) Transporte de componentes del automóvil:

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

En esta ocasión sólo hemos podido realizar el análisis para el transporte nacional de componentes, no pudiendo incluir, como en ocasiones anteriores el transporte internacional al haberse reducido de 3 a 1 el número de operadores logísticos que lo llevan a cabo.

La valoración global otorgada por los fabricantes de vehículos que emplean el ferrocarril para el transporte nacional de componentes ha reducido una décima hasta situarse con una puntuación de 4,3 sobre 5, consiguiendo en cualquier caso una valoración satisfactoria para los fabricantes.

Los principales aspectos que destacar en el **transporte nacional de mercancías** son los siguientes:

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte:** en el transporte nacional mantiene la valoración de 4,3 obtenida en 2018 considerándose ésta como satisfactoria.
- **Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca:** La percepción de flexibilidad en los tráficos nacionales mejora hasta situarse en el 4,3.
- **Valoración de daños sobre las mercancías:** en lo relativo al índice de daños sobre las mercancías las marcas se encuentran satisfechas manteniendo la valoración de 2018 que ya obtuvo la máxima puntuación de 5 en el caso de los tráficos nacionales.

- **Valoración de las Empresas Ferroviarias:** la valoración de las empresas traccionadoras analizadas disminuye en comparación con la obtenida en 2018, pues se sitúa en un 4,4, que, aunque es una valoración considerada como satisfactoria se aleja del 4,8 obtenido hace un año.
- **Valoración del Administrador de Infraestructuras:** la valoración de ADIF se reduce en dos décimas y cae al 3,9 perdiendo así la consideración de satisfactoria. Esto se debe, según los encuestados, a un mayor grado de incumplimientos de los plazos y horarios, y a un empeoramiento en la atención a las solicitudes de surcos, que obtienen unas valoraciones de 3,7 y 4,0 respectivamente. Por otro lado, la valoración que recibe la proactividad del Administrador de Infraestructuras para continuar mejorando la red ferroviaria se mantiene estable.
- **Valoración de los Gestores de las Terminales nacionales:** El número de empresas se reduce de 5 a 3 y coincidiendo sólo dos de las terminales analizadas el año anterior. La media de valoración de estos tres gestores se reduce en 1,1 puntos hasta el 3,3 de valoración, que a pesar de ser buena tiene un gran margen de mejora.

Valoración del Operador Logístico/Ferroviano: la valoración global de los operadores logísticos se incrementa a un valor de 4,5 sobre 5, considerándose el servicio de calidad satisfactoria. Así los dos operadores que realizan transportes nacionales obtienen unas valoraciones de 4,6 y 4,5.

De los 12 indicadores analizados, se observan 9 indicadores con una valoración por encima de 4,1 y hasta 3 indicadores que obtienen la máxima puntuación: el cumplimiento de los plazos y horarios, el seguimiento de los trenes en ruta y los reportes de información y comunicación en general.

Cabe destacar los tres aspectos analizados que no alcanzan la valoración de satisfactoria, si bien se encuentran a tan solo una décima: el estado y mantenimiento del material móvil, la relación calidad precio del servicio y la seguridad ante robos o deterioros de la mercancía.

1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,9 ↓
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	3,0 ↑
Valoración de daños sobre la mercancía	4,0 ↑

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

1.2 Valoración de la Empresa Ferroviaria (traccionadoras)

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

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

1.3 Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF)

	Media Ponderada
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc)	3,4 =
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	3,5 ↓
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	3,1 ↓
Valoración media del Administrador de Infraestructuras	3,3 ↓

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

1.4 Valoración de los Gestores de las Terminales

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

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

1.5 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

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

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

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	Media Ponderada
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,6 ↓
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	2,8 ↑
Valoración de daños sobre la mercancía	3,5 ↑

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

2.2 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

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

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

3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

3.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

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

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

3.2 Valoración de las Empresas Ferroviarias (traccionadoras)

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

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

3.3 Valoración del Administrador de Infraestructuras (ADIF)

	Media Ponderada
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc)	4,0 =
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	3,7 ↓
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	4,0 ↓
Valoración media del Administrador de Infraestructuras	3,9 ↓

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

3.4 Valoración de los Gestores de las Terminales

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

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

3.5 Valoración del Operador Logístico / Ferroviario

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

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